

A Deák Ferenc Megyei és Városi Könyvtárban végzett Használói elégedettségi vizsgálat elemzése

- 2024 -

I. BEVEZETÉS

A kutatás célja: A Használói elégedettségi vizsgálatra a minőségbiztosítási folyamat részeként került sor. Arra kerestük a választ, hogy Olvasóink, akik a könyvtárat rendszeresen látogatják, mennyire elégedettek a könyvtár jelenlegi adottságaival és szolgáltatásaival.

A közművelődési könyvtárak számára kiemelten fontos a minőségbiztosítás, hiszen ezen intézmények nem csupán könyvtárak és információforrások, hanem közösségi térként is funkcionálnak, ahol az olvasók és látogatók szellemi, kulturális és társadalmi igényei találkoznak. A minőségbiztosítási folyamatok során az olvasók véleményének bevonása nélkülözhetetlen, mivel így lehetőség nyílik a szolgáltatások folyamatos fejlesztésére, a problémák azonosítására és a jövőbeni tervek megalapozására. A felhasználói elégedettség-felmérések eredményei nem csupán visszajelzést adnak a könyvtár működéséről, hanem lehetőséget nyújtanak arra, hogy a könyvtár szolgáltatásait az olvasók igényeihez igazítsuk. A visszajelzéseik alapján megállapíthatjuk az erősségeket és a fejlesztési lehetőségeket. Az olvasók véleményének bevonása nemcsak a múltbeli tapasztalatok elemzését teszi lehetővé, hanem segít az elvárások jobb megértésében és a jövőbeni tervek kidolgozásában is, így a könyvtár folyamatosan fejlődhet és releváns maradhat a közösség számára.

A kutatás módszere és eszköze: önkitöltős kérdőív, összesen 74 kérdéssel: 7 db feleletválasztós, 65 db 5 fokozatú Likert-skála opció alkalmazásával, illetve 2 kérdés saját válaszlehetőség megadásával

A kérdőíves felmérés ideje: 2024. augusztus 05. – december 31.

A kérdőív típusa: online és papíralapú változatban is

Mintavételi eljárás: véletlenszerű, önkéntes és anonim

Mintavétel helye és folyamata: online űrlap közzététele a könyvtár honlapján, közösségi és egyéb platformokon, illetve papíralapú formában is elérhető volt minden tagkönyvtárban

II. KIÉRTÉKELÉS

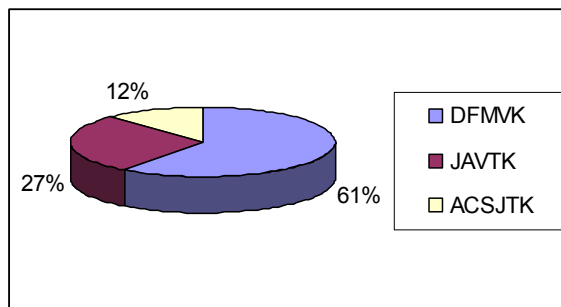
A jelenlegi felmérés során 153 válasz érkezett a könyvtár három tagintézményéből, ami egy sokszínű és reprezentatív mintát biztosít az intézmény működésének értékeléséhez.

1. A kérdőív kitöltésének tagkönyvtárra vonatkozó megoszlása

- **Deák Ferenc Megyei és Városi Könyvtár:** 92 válasz (61%)
- **József Attila Városi Tagkönyvtár:** 42 válasz (27%)
- **Apáczai Csere János Tagkönyvtár:** 19 válasz (12%)

A válaszadók többsége (61%) a Deák Ferenc Megyei és Városi Könyvtárhoz kapcsolódik, ami nem véletlen, hiszen ez a legnagyobb látogatottságú, legközpontibb tagkönyvtár. A József Attila Városi Tagkönyvtár is jelentős szavazattal bír (27%), míg az Apáczai Csere János Tagkönyvtárhoz kevesebb válasz érkezett (12%). Ez utóbbi esetben érdemes megvizsgálni, hogy a kitöltésben megmutatkozó alacsonyabb részvétel együtt jár-e a kisebb látogatottsággal, vagy csak a felmérésben volt kevésbé aktív a részvétel.

Érdeemes lenne kideríteni, hogy milyen okok vezethettek a nagy különbségekhez, és hogyan lehetne növelni legközelebb a részvételt hasonló kérdőívek esetében.

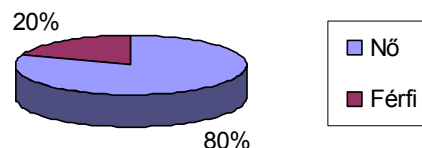


2. Nemek szerinti megoszlás

- **Nő:** 123 válasz (80%)
- **Férfi:** 30 válasz (20%)

A válaszadók túlnyomó **többsége (80%) nő**, ami összhangban lehet a könyvtárakat gyakrabban látogató női közönség demográfiai adataival. Ez a tendencia azt is jelzi, hogy a **férfiak kevésbé** vesznek részt ilyen felmérésekben, vagy esetleg kevésbé használják a könyvtári szolgáltatásokat.

Érdemes lehet a jövőben olyan programokat vagy szolgáltatásokat kínálni, amelyek vonzóbbá tehetik a könyvtárat a férfilátogatók számára is.

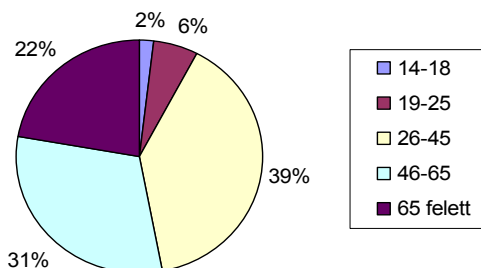


3. Életkor szerinti megoszlás

A felmérésben részt vevők életkor szerinti eloszlása a következőképpen alakult:

- **14-18 év:** 3 válaszadó (2%)
- **19-25 év:** 9 válaszadó (6%)
- **26-45 év:** 60 válaszadó (39%)
- **46-65 év:** 47 válaszadó (31%)
- **65 év feletti:** 34 válaszadó (22%)

A kapott adatok alapján megállapítható, hogy a könyvtár **legaktívabb használói a 26-45 éves** korosztályból kerülnek ki, ők teszik ki a válaszadók közel 40%-át. Őket követi a **46-65 éves** csoport (31%), valamint a **65 év feletti** (22%). Az **ifjúsági korosztály (14-25 év)** aránya viszonylag alacsony (összesen 8%), ami arra utalhat, hogy a fiatalok kevésbé vesznek részt a könyvtár szolgáltatásainak igénybevételeiben, vagy esetleg más csatornákon szerzik be az információt (pl. digitális forrásokból), illetve a könyvtár szolgáltatásai kevésbé vonzóak ezeknek a korosztályoknak, esetleg kevésbé ismerik az ilyen jellegű felméréseket.



Tendenciák és következtetések

Az adatok alapján feltételezhető, hogy a könyvtár fő **célközönsége a középkorú és idősebb felnőtt** korosztály. Ez arra utalhat, hogy a szolgáltatásokat és programokat is ezen csoportok igényeire érdemes leginkább szabni.

A **fiatalabb korosztály** alacsony részvétele ugyanakkor kihívást jelenthet, amelyre érdemes lenne külön figyelmet fordítani. Lehetséges megoldások közé tartozhatnak a fiatalokat célzó események (pl. olvasóköri, könyvklubok, digitális szolgáltatások népszerűsítése), illetve az online jelenlét és a közösségi média aktívabb használata.

4. Iskolai végzettség szerinti megoszlás

A felmérésben részt vevők legmagasabb iskolai végzettsége az alábbiak szerint alakult:

- **Felsőfokú végzettség:** 96 válaszadó (63%)
- **Középfokú végzettség:** 51 válaszadó (33%)
- **Általános iskola:** 5 válaszadó (3%)
- **Általános iskolánál kevesebb:** 1 válaszadó (1%)

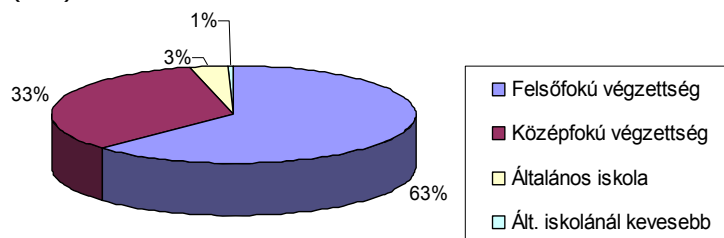
Tendenciák és következtetések

A könyvtárhasználók körében **magasan képzett közönség** figyelhető meg, hiszen a válaszadók közel **kétharmada (63%) rendelkezik felsőfokú végzettséggel**. Ez arra utal, hogy a könyvtár szolgáltatásai nagy arányban vonzzák az értelmiségi réteget, illetve azokat, akik számára az olvasás, kutatás vagy a könyvtári információk szolgáltatások elengedhetetlenek.

Ez összhangban lehet azzal, hogy a felsőoktatásban résztvevők vagy diplomások gyakrabban használják a könyvtárakat tanulmányihoz, kutatáshoz vagy szakmai fejlődéshez.

A **középfokú végzettségűek** aránya is jelentős (33%), ami arra utal, hogy a könyvtár nem csupán a diplomások körében népszerű, hanem a középiskolát végzettek számára is fontos szerepet tölt be – akár tanulás, akár szabadidős tevékenység szempontjából.

A **csak alacsony végzettséggel** rendelkezők aránya rendkívül alacsony (összesen 3%), ami arra enged következtetni, hogy ezen csoport tagjai kevésbé veszik igénybe a könyvtári szolgáltatásokat. Ennek



háttérben több tényező is állhat, pl. a digitális írástudás hiánya, az olvasási szokások eltérése vagy akár az információk forrásokhoz való eltérő hozzáférés.

Az **általános iskolánál kevesebb** végzettséggel rendelkezők száma elhanyagolható (0,7%).

Lehetséges fejlesztési irányok

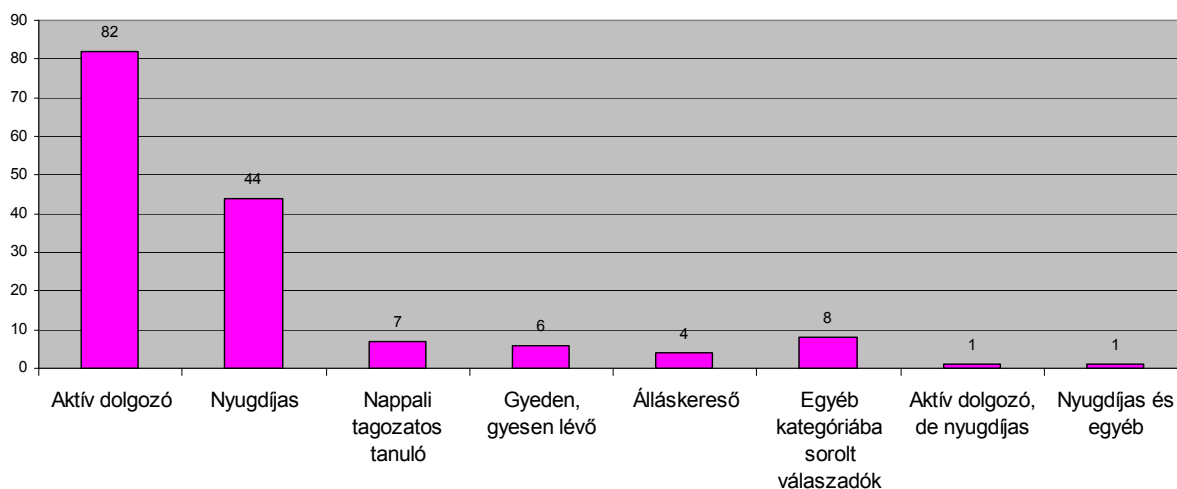
Mivel a könyvtár elsősorban a magasabb végzettségű látogatókat vonzza, érdemes lehet olyan programokat és szolgáltatásokat kialakítani, amelyek a középfokú vagy alacsonyabb végzettségű réteget is aktívabb részvételre ösztönzik. Például:

- ✦ **Felsőoktatásban résztvevők célzása:** Mivel a válaszadók nagy része felsőfokú végzettséggel rendelkezik, érdemes lehet tovább erősíteni azokat a szolgáltatásokat, amelyek ezt a csoportot célozzák meg (pl. szakkönyvek, tudományos folyóiratok, online adatbázisok).
- ✦ **Középfokú végzettségűek bevonása:** A középfokú végzettséggel rendelkezők is jelentős csoportot képviselnek, ezért érdemes lehet olyan programokat vagy szolgáltatásokat kínálni, amelyek e réteg számára is hasznosak, vonzóak (pl. szakmai továbbképzések, könnyen hozzáférhető olvasmányok).
- ✦ **Alacsonyabb iskolai végzettségűek bevonása:** Az általános iskolai végzettséggel rendelkezők alacsonyabb részvételi aránya miatt érdemes lehet változatosabb programokat vagy szolgáltatásokat is kitalálni. Pl. alapvető olvasási programok, könnyen érthető anyagok, esetleg alapfokú digitális írástudási tanfolyamok, amelyek segítenek a kevésbé képzett rétegek számára eligazodni az online világban és könyvtári adatbázisokban.
- ✦ **Kulturális és szórakoztató programok,** amelyek nem kötődnek szorosan a könyvtárhasználathoz (pl. filmvetítések, közösségi események).
- ✦ **Könyvajánlások és olvasóköri,** amelyek könnyen emészthető, szépirodalmi vagy ismeretterjesztő tartalmakat kínálnak.

5. Munkaviszony szerinti megoszlás

A felmérésben részt vevők munkaviszonya az alábbi arányokat mutatja:

- **Aktív dolgozó:** 82 fő (53%)
- **Nyugdíjas:** 44 fő (28%)
- **Nappali tagozatos tanuló:** 7 fő (5%)
- **Gyeden, gyesen lévő:** 6 fő (4%)
- **Álláskereső:** 4 fő (3%)
- **Egyéb kategóriába sorolt válaszadók:** 8 fő (5%)
- **Aktív dolgozó, de nyugdíjas:** 1 fő (1%)
- **Nyugdíjas és egyéb:** 1 fő (1%)



Tendenciák és következtetések

Az adatokból egyértelműen látható, hogy a könyvtárhasználók többsége **munkaviszonnyal rendelkező aktív dolgozó** (54%), akiket a **nyugdíjasok** követnek (29%). Ez azt sugallja, hogy a könyvtár főként olyan felnőttek számára jelent fontos szolgáltatást, akik a munkájukhoz, szakmai fejlődésükhöz, tanulmányaikhoz vagy szabadidős tevékenységeikhez keresnek információt.

A nyugdíjasok is jelentős csoportot képviselnek, ami azt jelzi, hogy a könyvtár fontos közösségi tér az idősebb korosztály számára is, akik itt találhatnak társaságot, programokat vagy olvasmányokat.

A **fiatalok (nappali tagozatos tanulók) aránya csupán 5%**, ami összhangban van az életkor szerinti megoszlásnál látott adatokkal – vagyis a diákok kevésbé látogatják a könyvtárat. Érdemes lehet őket célzott programokkal megszólítani (pl. tanulócsoporthoz, egyetemisták számára hasznos könyvtári források bemutatása, vetélkedők, ifjúsági rendezvények).

A **gyeden, gyesen lévőek 4%-os aránya** arra utalhat, hogy a kisgyermekes szülők számára is lehetne bővíteni a könyvtári programokat, pl. mesedélutánok, baba-mama klubok vagy gyermekkönyvtári foglalkozások szervezésével.

Az **álláskeresők és az „egyéb” kategóriába tartozók összesen 8%-ot tesznek ki**, ami arra utal, hogy a könyvtár hasznos erőforrás lehet az új szakmai lehetőségeket keresők számára is. Lehetséges fejlesztési irány pl. álláskeresői tréningek, önéletrajzírási workshopok vagy pályáorientációs előadások szervezése.

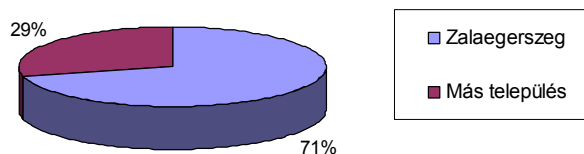
Lehetséges fejlesztési irányok

- ✦ **Aktív dolgozók célzása:** Mivel a válaszadók többsége aktív dolgozó, érdemes lehet tovább erősíteni azokat a szolgáltatásokat, amelyek ezt a csoportot célozzák meg (pl. szakmai könyvek, online tanulási lehetőségek, esti vagy hétvégi programok).
- ✦ **Munka melletti könyvtárhasználat támogatása:** hosszabb nyitvatartási idők, online könyvtári szolgáltatások fejlesztése.
- ✦ **Nyugdíjas programok:** nyugdíjas klubok, könyvklubok, könnyen hozzáférhető olvasmányok, digitális kompetencia-fejlesztő tanfolyamok az idősebb generáció számára.
- ✦ **Fiatalok bevonása:** érdemes lehet olyan programokat vagy szolgáltatásokat kínálni, amelyek ezeknek a csoportoknak is vonzóbbak. Pl. ifjúsági programok, családbarát események, gamifikációs (játékosított) elemek beépítése, fiatalokat célzó kulturális események.
- ✦ **Kisgyermekes szülők számára családbarát szolgáltatások:** pl. gyerekbarát olvasósarkok, játszóházak, tematikus foglalkozások.
- ✦ **Álláskeresők támogatása:** önéletrajzírási tanácsadás, ingyenes számítógép-használati tréningek, álláskeresői workshopok, szakmai tanácsadás.

6. Lakóhely szerinti megoszlás

A felmérésben részt vevők lakóhely szerinti eloszlása:

- **Zalaegerszeg:** 109 fő (71%)
- **Más település:** 44 fő (29%)



Tendenciák és következtetések

Az adatokból látható, hogy a könyvtárhasználók többsége **Zalaegerszegről** érkezik (71%), ami természetes, hiszen a könyvtár három tagintézménye is a városban található. Ugyanakkor az, hogy a látogatók **közel egyharmada (29%) más településről** utazik, azt mutatja, hogy a könyvtár szolgáltatásai regionális szinten is vonzóak. Ez arra utal, hogy a könyvtár nemcsak helyi, hanem **térségi központként** is működik, és fontos szerepet játszik a környező települések lakóinak kulturális és információs ellátásában.

Lehetséges fejlesztési irányok

- ✦ **Közlekedési szempontok:** A vidéki látogatók jelenléte szempontjából érdemes lehet megvizsgálni, hogy a könyvtári programok időpontjai mennyire igazodnak a tömegközlekedési lehetőségekhez.
- ✦ **Online szolgáltatások fejlesztése:** Ha a távolabb élők nehezebben tudnak rendszeresen bejárni a könyvtárba, akkor számukra hasznos lehet az online katalógus, digitális könyvtári szolgáltatások (e-könyvek, online előadások, online tanfolyamok) vagy akár könyvkölcsönzéshez kapcsolódó házhoz szállítási lehetőségek bevezetése.
- ✦ **Vidéki olvasók elérése:** Érdemes tovább ápolni a már jól kialakított helyi együttműködések a kisebb települési könyvtárakkal, művelődési házakkal, ahol a mozgókönyvtári szolgáltatásokhoz és könyvkölcsönzési lehetőségekhez hasonlóan, beiratkozási kedvezmények vagy utazást megkönnyítő megoldások is szóba kerülhetnek.
- ✦ **Helyi közösségek bevonása:** együttműködés kisebb települések kulturális intézményeivel, kihelyezett programok.

7. Könyvtárlátogatás gyakorisága

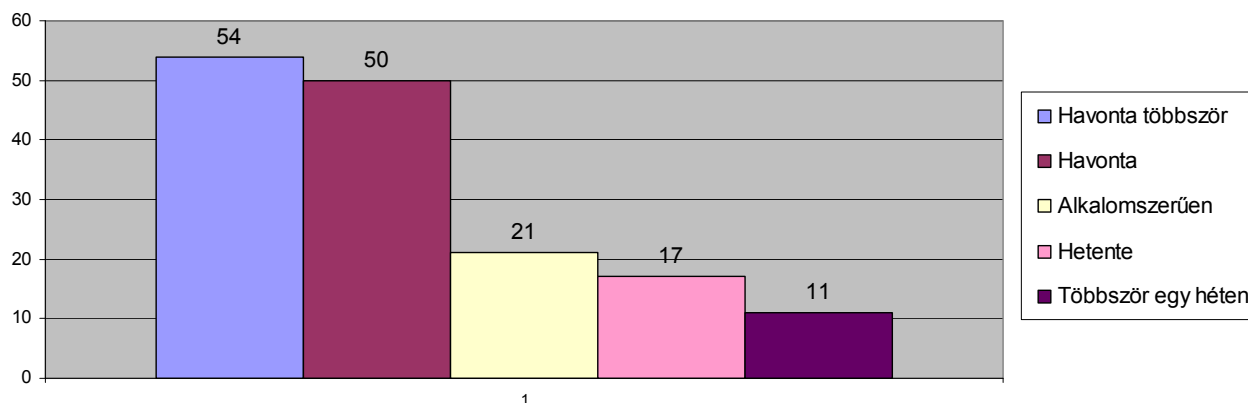
A felmérésben részt vevők könyvtárlátogatási szokásai az alábbiak szerint alakultak:

- **Havonta többször:** 54 fő (35%)
- **Havonta:** 50 fő (33%)
- **Alkalomszerűen:** 21 fő (14%)
- **Hetente:** 17 fő (11%)
- **Többször egy héten:** 11 fő (7%)

Tendenciák és következtetések

Az adatok alapján a **rendszeres könyvtárlátogatás** jellemző a válaszadók többségére, hiszen a tagok **68%-a legalább havonta egyszer** ellátogat a könyvtárba. Különösen figyelemre méltó, hogy **35% havonta többször** is felkeresi a könyvtárat, ami erős elköteleződést mutat. Ugyanakkor az **alkalomszerű látogatók aránya (14%)** arra utal, hogy van egy olyan felhasználói réteg, amely ritkán, esetleg csak konkrét célból vagy esemény alkalmával jön el. Az ilyen felhasználókat érdemes

lehet aktívabb részvételre ösztönözni különböző programokkal vagy kommunikációs eszközökkel (pl. hírlevél, közösségi média aktivitás).



A **hetente vagy ennél is gyakrabban látogatók aránya összesen 18%**, ami azt mutatja, hogy egy kisebb, de nagyon aktív réteg rendszeresen használja a könyvtári szolgáltatásokat – ők lehetnek a legelkötelezettebb olvasók, kutatók, diákok, akik egyúttal valószínűleg rendszeres könyvkölcsönzők is.

Lehetséges fejlesztési irányok

- ✦ **Havonta vagy ritkábban járó olvasók aktivizálása:** célzott programok, kedvezményes beiratkozási lehetőségek, emlékeztető e-mailek a kölcsönzött könyvekről, állományba került újdonságokról, vagy ajánlott olvasmányokról.
- ✦ **Hetente látogatók számára:** klubok, olvasóköri szervezése, amelyek további közösségi élményt biztosítanak.
- ✦ **Alkalmoszerű látogatók megszólítása:** könyvtári események és kampányok népszerűsítése, hogy több okot találjanak a visszatérésre.

8. Mennyire elégedett a könyvtárral? Értékelés Likert-skála alapján

a.) A könyvtár városon belüli elhelyezkedése

A felmérésben részt vevők az alábbi módon értékelték a könyvtár elhelyezkedését:

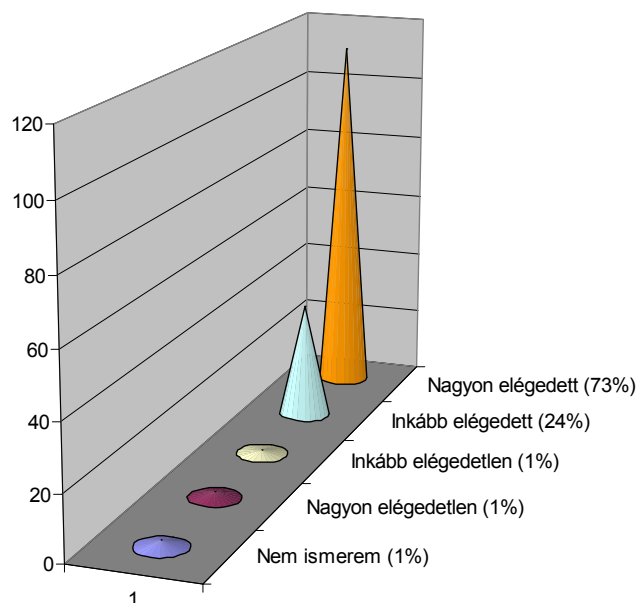
- 0 – Nem ismerem:** 2 fő (1%)
- 1 – Nagyon elégedetlen:** 2 fő (1%)
- 2 – Inkább elégedetlen:** 1 fő (1%)
- 3 – Inkább elégedett:** 36 fő (24%)
- 4 – Nagyon elégedett:** 112 fő (73%)

Tendenciák és következtetések

Az adott válaszok alapján, a könyvtár városon belüli elhelyezkedésével a könyvtárba járók túlnyomó többsége elégedett. **Az összes válaszadó 97%-a pozitívan értékelte** (azaz „inkább elégedett” vagy „nagyon elégedett” választ adott), és ezen belül kiemelkedően magas, **73% adott maximális pontszámot**.

A nagyon, illetve az inkább **elégedetlenek** aránya mindössze **2%**, azt jelezve, hogy elhanyagolhatóan kevesen érzik problémásnak a könyvtár megközelíthetőségét. A „nem ismerem” válaszok (1%) azt mutatják, hogy néhányan még nem jártak a könyvtárban, amely szükségessé teheti a nagyobb ismertségre törekvő kampányokat is.

A könyvtár **jó városi elhelyezkedése** valószínűleg hozzájárul ahhoz, hogy a látogatók könnyen elérjék, legyen szó helyi lakosokról vagy a környező településekről érkező olvasókról. Ez különösen fontos szempont egy közművelődési intézmény esetében, mivel az egyszerű megközelíthetőség növelheti a látogatók számát és rendszerességét.



Lehetséges fejlesztési irányok

- ✦ **A kiváló elhelyezkedés kiaknázása:** ha a könyvtár ennyire könnyen elérhető, érdemes lehet több kültéri rendezvényt szervezni a közösségi térben vagy a könyvtár környezetében.
- ✦ **Információs kampány a kevésbé tájékozottak számára:** pl. közösségi média posztok vagy helyi médiamegjelenések, amelyek bemutatják a könyvtár helyszínét és szolgáltatásait.

- ✦ **Akadálymentesítés és közlekedési lehetőségek vizsgálata:** bár a többség elégedett, érdemes lehet megnézni, hogy a különböző közlekedési eszközökkel való megközelíthetőség (pl. parkolás, buszjáratok) mennyire kényelmes.

b.) A könyvtár megtalálhatósága

A felmérésben részt vevők így értékelték a könyvtár megtalálhatóságát:

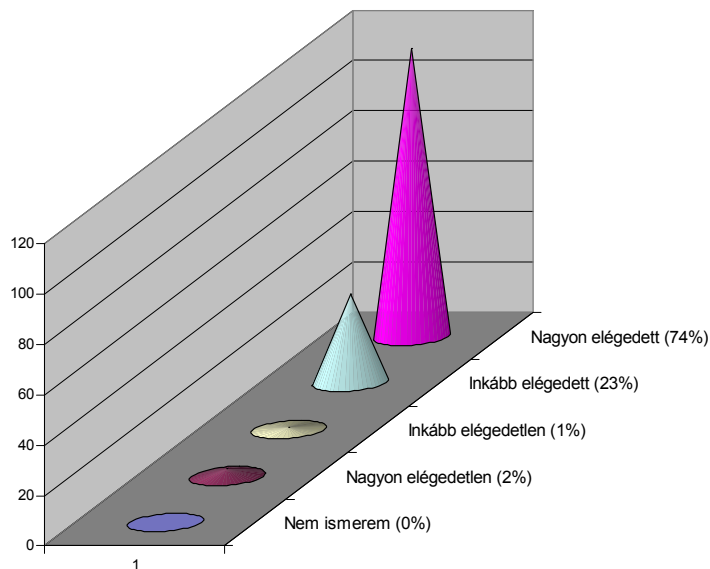
- 0 – Nem ismerem:** 0 fő (0%)
- 1 – Nagyon elégedetlen:** 3 fő (2%)
- 2 – Inkább elégedetlen:** 1 fő (1%)
- 3 – Inkább elégedett:** 35 fő (23%)
- 4 – Nagyon elégedett:** 114 fő (74%)

Tendenciák és következtetések

A könyvtár megtalálhatóságát a válaszadók **97%-a pozitívan értékelte** („inkább elégedett” vagy „nagyon elégedett” válaszok), és **74% adott maximális pontszámot**. Ez azt jelenti, hogy a könyvtár könnyen elérhető és jól beazonosítható a látogatók számára.

Az, hogy **nem volt „nem ismerem” válasz**, azt mutatja, hogy a könyvtár széles körben ismert, és nincsenek jelentős problémák az épület vagy a bejáratok megtalálásával kapcsolatban.

A **negatív értékelések** száma elhanyagolható (összesen 4 fő, azaz **3%**), de érdemes lehet utánajárni, hogy a nagyon elégedetlen válaszok mögött milyen konkrét problémák állnak – pl. lehet, hogy az épület külső táblái nem elég feltűnőek, vagy a honlapon szereplő információk nem egyértelműek, esetleg a három különböző helyszín közül valamelyiknél a megtalálhatóság nehézségekre ütközött.



Lehetséges fejlesztési irányok

- ✦ A magas elégedettségi szint azt jelzi, hogy a könyvtár jól kommunikálja helyét, és a látogatók számára könnyen hozzáférhető. Ezt a **pozitív tendenciát** érdemes **fenntartani**, pl. további tájékoztatói anyagokkal (pl. térképek, útbaigazítások, információs táblák) vagy online térképek frissítésével.
- ✦ **Digitális tájékoztatás:** a könyvtár honlapján vagy közösségi média oldalakon részletesebb információkat lehetne megosztani a bejáratok, parkolási lehetőségek és tömegközlekedési megoldások kapcsán.

c.) A könyvtár parkolási lehetőségei

A válaszadók így értékelték a könyvtár parkolási lehetőségeit:

- 0 – Nem ismerem:** 28 fő (18%)
- 1 – Nagyon elégedetlen:** 10 fő (7%)
- 2 – Inkább elégedetlen:** 23 fő (15%)
- 3 – Inkább elégedett:** 43 fő (28%)
- 4 – Nagyon elégedett:** 49 fő (32%)

Tendenciák és következtetések

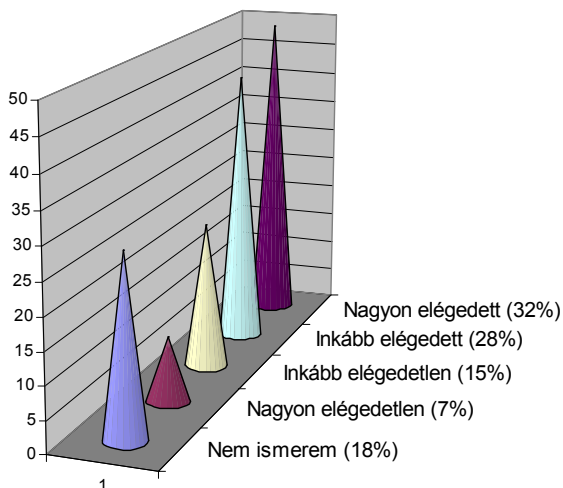
Az eredmények azt mutatják, hogy a parkolási lehetőségek megítélése **megosztottabb**, mint a könyvtár elhelyezkedése vagy megtalálhatósága.

A válaszadók **60%-a elégedett** a parkolási lehetőségekkel („inkább elégedett” vagy „nagyon elégedett”), de az elégedetlenek aránya is jelentős, **22%**.

18% nem tudott véleményt alkotni („nem ismerem”), ami arra utalhat, hogy ők nem autóval érkeznek, vagy nem használják a könyvtár közvetlen közelében lévő parkolókat.

A viszonylag magas elégedetlenségi arány (22%) arra utalhat, hogy a **parkolás kapacitása** vagy kényelme nem minden látogató számára megfelelő. A „nagyon elégedetlen” és „inkább elégedetlen” válaszokat érdemes részletesebben megvizsgálni, például:

- Kevés a parkolóhely?
- Fizetős parkolás van, és ez gondot okoz?
- Nehéz megközelíteni a könyvtár környékét autóval?



Lehetséges fejlesztési irányok

- ✦ **Alternatív parkolási** lehetőségek feltérképezése: ha a könyvtár saját parkolója korlátozott, érdemes lehet megvizsgálni, hogy a közelben van-e más elérhető lehetőség (pl. közeli utcai parkolók, közintézmények parkolói).
- ✦ **Tájékoztatás a parkolásról:** egyértelmű információ a könyvtár honlapján vagy közösségi médiában arról, hol hagyhatók a járművek a könyvtárhasználat idejére, illetve milyen időszakokban könnyebb helyet találni.
- ✦ **Alternatív közlekedési módok** népszerűsítése: ha a parkolás problémás, a könyvtár ösztönözheti a gyalogos, kerékpáros vagy tömegközlekedési megközelítést (pl. térkép vagy ajánlás formájában).

d.) A könyvtár külső megjelenése

A felmérésben részt vevők így értékelték a könyvtár külső megjelenését:

- 0 – Nem ismerem:** 1 fő (1%)
- 1 – Nagyon elégedetlen:** 14 fő (9%)
- 2 – Inkább elégedetlen:** 20 fő (13%)
- 3 – Inkább elégedett:** 67 fő (44%)
- 4 – Nagyon elégedett:** 51 fő (33%)

Tendenciák és következtetések

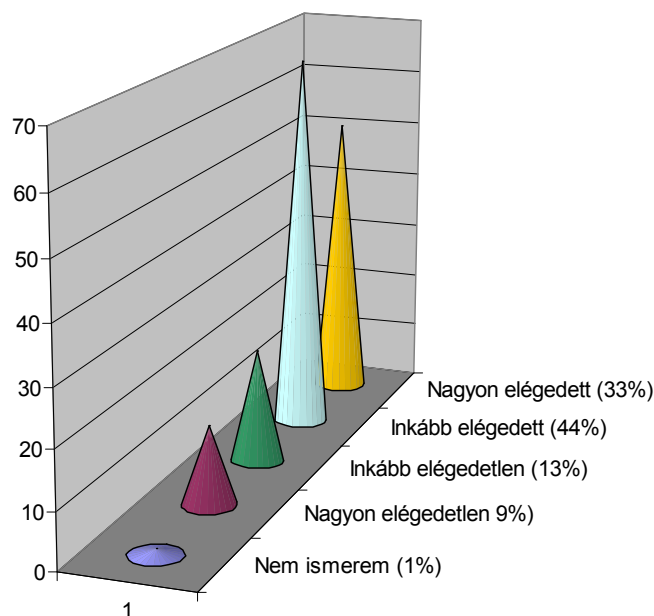
Az adatok alapján **a válaszadók többsége (77%) pozitívan értékelte** a könyvtár külső megjelenését, közülük **33% teljesen elégedett, és 44% inkább elégedett.**

Ugyanakkor **elégedetlen válaszadók** aránya **22%**, ami közepesnek tekinthető. Ez azt jelzi, hogy a könyvtár külső állapota nem mindenki számára megfelelő, tehát egyes látogatók szerint a könyvtár épülete vagy környezete felújításra szorulhat.

A „nem ismerem” válaszok száma (0,7%) elhanyagolható, ami arra utal, hogy a válaszadók túlnyomó többsége ismeri a könyvtár külső megjelenését.

Lehetséges problémák, amelyek a negatív értékelések mögött állhatnak:

- Az épület **állapota** (pl. kültéri kialakítás, kopott felületek)
- A könyvtár **környezete** (pl. elhanyagolt park, kevés zöldfelület)
- Az épület **láthatósága, táblázottsága** (pl. nem elég figyelemfelkeltő)



Lehetséges fejlesztési irányok

- ✦ A negatív visszajelzéseket részletesebben elemezve lehetőség van a problémák pontosabb azonosítására és megoldására. Lehet, hogy **egyes tagkönyvtárak** külső megjelenése kevésbé kielégítő, és ott érdemes koncentrálni a fejlesztésekre.
- ✦ **Épület felújítási lehetőségek vizsgálata:** ha az elégedetlenség oka az épület állapota, érdemes lehet kisebb vagy nagyobb felújításokat tervezni (festés, szigetelés). Javasolt a külső megjelenés folyamatos karbantartása és esetleg modernizálása, hogy a pozitív benyomás még erősebb legyen.
- ✦ **Környezetrendeztetés:** ha a könyvtár környezete kevésbé vonzó, zöldítés, padok kihelyezése vagy kültéri információs táblák frissítése segíthet.
- ✦ **Arculati frissítés:** modern, figyelemfelkeltőbb feliratok, jobb külső táblázás, esetleg dekoratív elemekkel (könyves installációk, virágosítás) javítható a megjelenés.

e.) Az akadálymentes bejutás

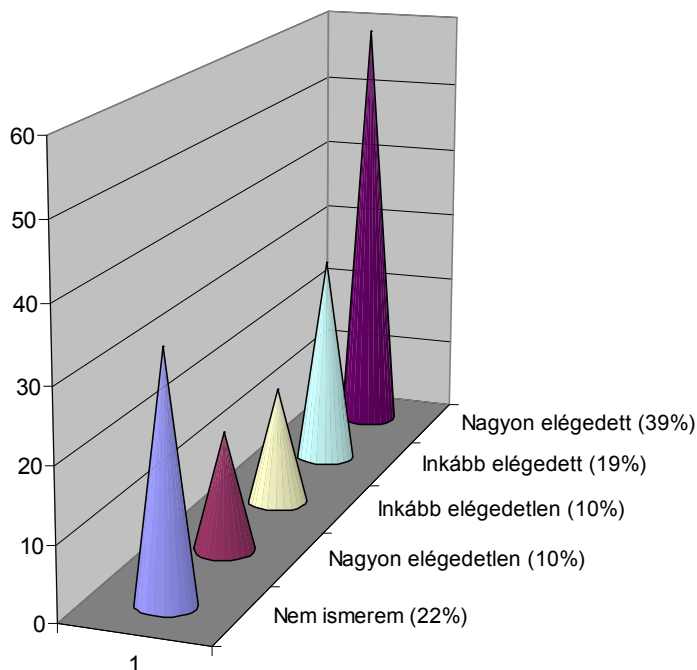
A felmérésben részt vevők így értékelték a könyvtár akadálymentes bejutását:

- 0 – Nem ismerem:** 33 fő (22%)
- 1 – Nagyon elégedetlen:** 16 fő (10%)
- 2 – Inkább elégedetlen:** 16 fő (10%)
- 3 – Inkább elégedett:** 29 fő (19%)
- 4 – Nagyon elégedett:** 59 fő (39%)

Tendenciák és következtetések

Az eredmények alapján a válaszadók 58%-a **elégedett** az akadálymentes bejutással („inkább elégedett” vagy „nagyon elégedett” válaszok), de az **elégedetlenség aránya** is figyelemre méltó: **22%-a** a válaszadóknak elégedetlen (16% „inkább elégedetlen” és 11% „nagyon elégedetlen” válasz). A **nem ismerem válaszok** (22%) valószínűleg azoktól a látogatóktól származnak, akik nem használják az akadálymentes bejutást (pl. nem mozgáskorlátozottak), vagy nem is próbálták ki azt. Az **elégedetlenség egyik lehetséges oka lehet:**

- A bejárat nem megfelelően akadálymentesített (pl. lépcsők, nem megfelelő szélességű ajtók, nem elégséges kapaszkodók).
- A bejutásnál a lift hiánya, esetleg a vezetősávok nem biztosítanak megfelelő kényelmet vagy akadálymentességet a látogatók számára.



Lehetséges fejlesztési irányok

- ✦ A negatív visszajelzések részletesebben elemezve lehetőség van az akadálymentes bejutás további fejlesztésére, pl. a bejáratok karbantartásával, további **segítségnyújtási lehetőségekkel** vagy akár a személyzet képzésével.
- ✦ **Akadálymentesítés javítása:** ha a könyvtár épületében nincsenek megfelelő vezetősávok vagy akadálymentes bejáratok, akkor ezeket ki kell alakítani, hogy minden látogató számára elérhetővé váljon.
- ✦ **Részletes információk nyújtása:** ha az akadálymentes bejutás elérhető, de nem ismert széles körben, akkor célszerű tájékoztatni a látogatókat erről (pl. a honlapon vagy információs táblákon).
- ✦ **Használhatóság tesztelése:** érdemes lehet szakértőket vagy a célcsoportot bevonni, hogy teszteljék az akadálymentes bejutást, és az esetleges problémákra gyors megoldást találjanak.

f.) A könyvtár belső megjelenése

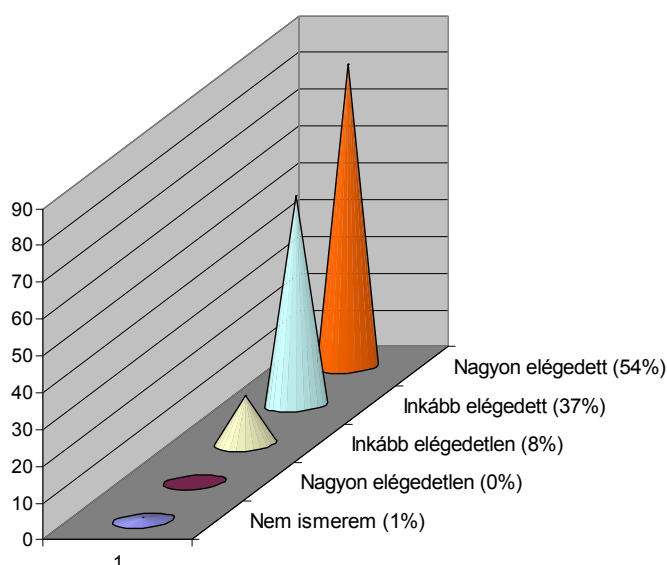
A felmérésben részt vevők így értékelték a könyvtár belső megjelenését:

- 0 – Nem ismerem:** 1 fő (1%)
- 1 – Nagyon elégedetlen:** 0 fő (0%)
- 2 – Inkább elégedetlen:** 13 fő (8%)
- 3 – Inkább elégedett:** 57 fő (37%)
- 4 – Nagyon elégedett:** 82 fő (54%)

Tendenciák és következtetések

Az eredmények alapján a válaszadók **91%-a elégedett** a könyvtár belső megjelenésével („inkább elégedett” vagy „nagyon elégedett” válaszok), és **54%** adta a legmagasabb pontszámot.

Az **elégedetlenség mértéke minimális:** csak 8% válaszolt „inkább elégedetlen” értékkel, míg „nagyon elégedetlen” válasz nem is érkezett. Ez azt jelzi, hogy a könyvtár belső terei kellemes és inspiráló környezetet nyújtanak a látogatók számára.



Lehetséges fejlesztési irányok

- ✦ **További kényelmi fejlesztések:** Mivel a pozitív visszajelzések alapján a könyvtár belső megjelenése kiváló benyomást kelt a látogatókban, érdemes lehet folytatni azokat a projekteket, amelyek a tér esztétikai és funkcionális vonzerejét növelik. Ez magában foglalhatja a kényelmesebb bútorok vagy dekorációk elhelyezését, a színek harmonizálását, vagy egyéb praktikus fejlesztéseket.

- ✦ **Belső tér frissítése:** ha a 8%-os elégedetlenség a belső tér egy-egy részét érinti, például a bútorok elrendezését vagy a világítást, akkor a konkrét problémák felmérése után ezeken a területeken is finomhangolásokat lehet eszközölni. Érdeemes megvizsgálni, hogy pontosan milyen tényezők miatt adtak negatív értékelést a válaszadók (pl. bútorok elavultsága, világítás, térrendezés). Ezek a visszajelzések segíthetnek a további fejlesztésekben.

g.) A könyvtári terek elrendezése, beosztása

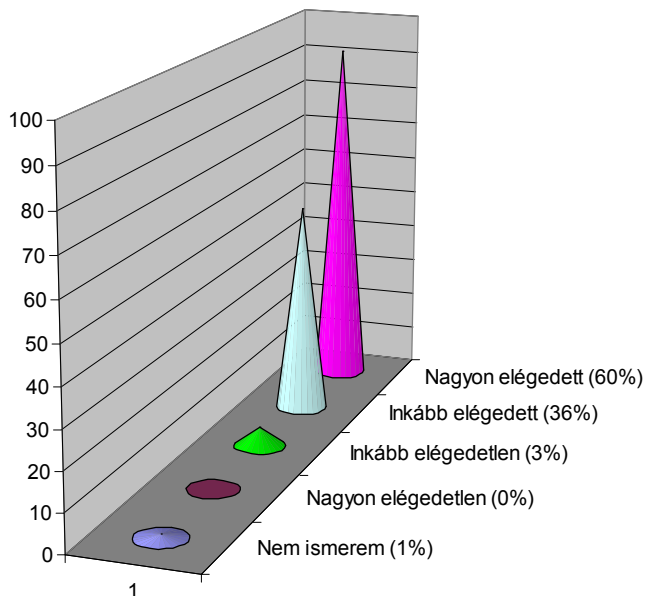
A felmérésben részt vevők így értékelték a könyvtári terek elrendezését és beosztását:

- 0 – **Nem ismerem:** 1 fő (1%)
- 1 – **Nagyon elégedetlen:** 0 fő (0%)
- 2 – **Inkább elégedetlen:** 5 fő (3%)
- 3 – **Inkább elégedett:** 55 fő (36%)
- 4 – **Nagyon elégedett:** 92 fő (60%)

Tendenciák és következtetések

Az eredmények alapján **a válaszadók 96%-a elégedett** a könyvtári terek elrendezésével és beosztásával („inkább elégedett” vagy „nagyon elégedett” válaszok), és a válaszadók több mint **60%-a teljesen elégedett** ezzel a területtel.

Az **elégedetlenség** aránya csupán **3%**, ami rendkívül alacsony, és a „nagyon elégedetlen” válaszok teljesen hiányoznak. Ez arra utal, hogy a könyvtári terek elrendezése és beosztása kiváló benyomást kelt a látogatókban, a könyvtár terei jól szervezettek, funkcionálisak és a látogatók kényelmét, igényeit figyelembe véve alakították ki őket.



Lehetséges fejlesztési irányok

- ✦ **Továbbra is figyeljünk a terek funkcionális elrendezésére:** bár az eredmények rendkívül pozitívak, fontos, hogy folyamatosan figyelemmel kísérjük a könyvtári terek használatát, hogy a jövőbeni változások (pl. bővítés, új funkciók bevezetése) még inkább megfeleljenek a látogatók igényeinek.
- ✦ Érdeemes megvizsgálni, hogy pontosan **milyen tényezők** miatt adtak negatív értékelést a válaszadók (pl. egyes területek zsúfoltsága, jelzés hiánya, funkcionalitás). Ezek a visszajelzések segíthetnek a további fejlesztésekben.
- ✦ **Rugalmasság növelése:** Javasolt a térrendezés folyamatos karbantartása és esetleg finomhangolása, hogy a pozitív benyomás még erősebb legyen. A terek elrendezésének kisebb-nagyobb módosításával még inkább támogathatók a különböző használati formák (pl. egyéni olvasás, csoportos foglalkozások, rendezvények), így egy esetleges átalakítás során érdemes rugalmas megoldásokat is figyelembe venni.

h.) A könyvtár bútorzata

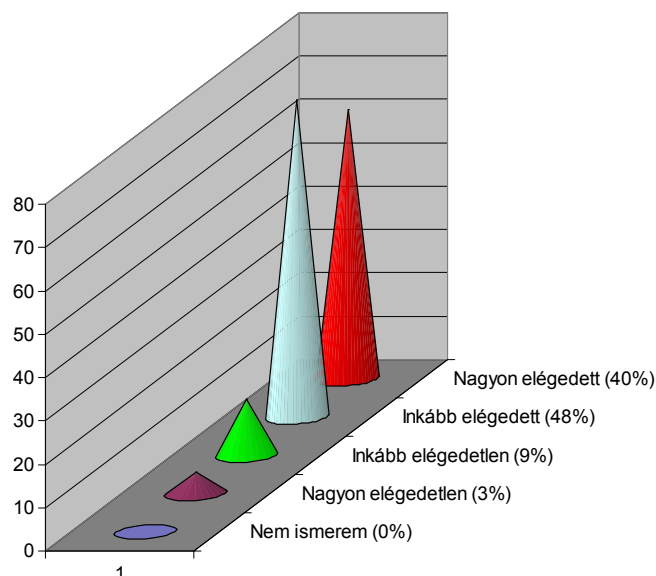
A felmérésben részt vevők így értékelték a könyvtár bútorzatát:

- 0 – **Nem ismerem:** 0 fő (0%)
- 1 – **Nagyon elégedetlen:** 5 fő (3%)
- 2 – **Inkább elégedetlen:** 13 fő (9%)
- 3 – **Inkább elégedett:** 73 fő (48%)
- 4 – **Nagyon elégedett:** 62 fő (40%)

Tendenciák és következtetések

Az adatok alapján **88%-a elégedett** a könyvtár bútorzatával („inkább elégedett” vagy „nagyon elégedett”), és 40%-uk a legmagasabb értékelést adta. Ez azt jelzi, hogy a bútorzat funkcionális és esztétikus, ami pozitív hatással van a látogatók élményére..

Ugyanakkor **12%-a** a válaszadóknak **elégedetlen** a bútorokkal, ebből 3%-uk kifejezetten elégedetlen. A válaszadókat valószínűleg az öregedő, kényelmetlen bútorok vagy a helytelenül elhelyezett bútorok zavarják.



Lehetséges fejlesztési irányok

- ✦ **A bútorzat megújítása, korszerűsítése:** A bútorok esetleges cseréje, különösen a közönség által leginkább használt területeken (pl. olvasóterek, számítógépes állomások) javíthatja a látogatók kényelmét. A komfortosabb, ergonomikus bútorok bevezetése is javíthat az elégedettségen.
- ✦ **Térbeli elrendezés és bútorok funkcionalitása:** Rugalmas bútorrendezés. Ha az elégedetlenség a bútorok elhelyezésére vonatkozik, érdemes lehet újragondolni a tér használatát, hogy még praktikusabbá váljon a bútorok elrendezése.
- ✦ **Bútorok esztétikai frissítése:** A bútorok állapotának javítása, illetve a stílusosabb, modernebb darabok beszerzése a könyvtár hangulatát is frissebbé és vonzóbbá teheti.

i.) A könyvtár komfortossága, kényelmi szempontok

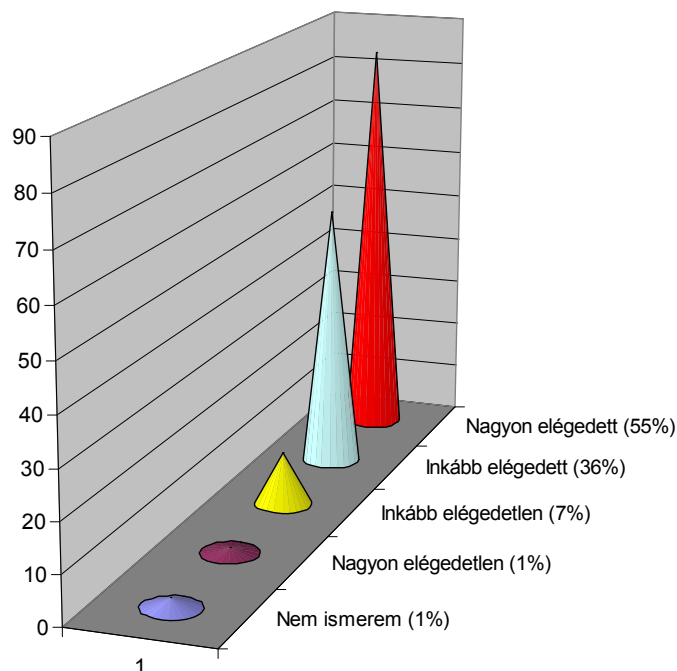
A felmérésben részt vevők így értékelték a könyvtár komfortosságát és kényelmi szempontokat:

- 0 – Nem ismerem:** 2 fő (1%)
- 1 – Nagyon elégedetlen:** 1 fő (1%)
- 2 – Inkább elégedetlen:** 11 fő (7%)
- 3 – Inkább elégedett:** 55 fő (36%)
- 4 – Nagyon elégedett:** 84 fő (55%)

Tendenciák és következtetések

Az eredmények alapján **91%-a elégedett** a könyvtár komfortosságával („inkább elégedett” vagy „nagyon elégedett” válaszok), és a válaszadók több mint fele a legmagasabb pontszámot adta. Ez azt jelzi, hogy a könyvtár kényelmes környezetet biztosít a látogatók számára. Elégedettek a kényelmi szempontokkal, pl. a fűtéssel, világítással, légkondicionálással, ülőhelyek kényelmével stb., mindez hozzájárul a pozitív élményekhez.

Az **elégedetlenek aránya csekély** (9%), ami azt mutatja, hogy a könyvtár komfortja alapvetően megfelel a látogatók igényeinek. Azonban érdemes lehet megvizsgálni, hogy mi okozza a negatív visszajelzéseket.



Lehetséges fejlesztési irányok

- ✦ **További kényelmi fejlesztések:** Kényelmi elemek bővítése: Puhább székek, asztali lámpák vagy akár pihenősarok kialakítása. A könyvtárban különböző zónák (pl. csendes olvasóterek, csoportos munkára alkalmas területek) kialakítása növelheti a komfortot, segíthet a még kellemesebb légkör kialakítását. Valószínűleg néhány látogató kifogásolja a kényelmetlen ülőhelyeket, a nem megfelelő világítást vagy a nem megfelelő hőmérsékletet, egyesek szerint némely területek lehetnek túlszűfoltak, vagy a zajszint nem optimális, amelyeket érdemes kivizsgálni és orvosolni.
- ✦ **Folyamatos karbantartás:** A komfortosság javítása érdekében az épület karbantartása, a bútorok és berendezések állapotának folyamatos figyelemmel kísérése biztosítja, hogy a látogatók mindig kényelmes környezetben tartózkodhassanak.
- ✦ **Térbeli elrendezés és funkciók bővítése:** Mivel a válaszadók nagy része elégedett, érdemes továbbra is figyelni a terek funkcionális és esztétikai kialakítását, hogy azok minél kényelmesebbek legyenek, pl. új relaxáló zónák kialakításával vagy kényelmesebb olvasóhelyek biztosításával.

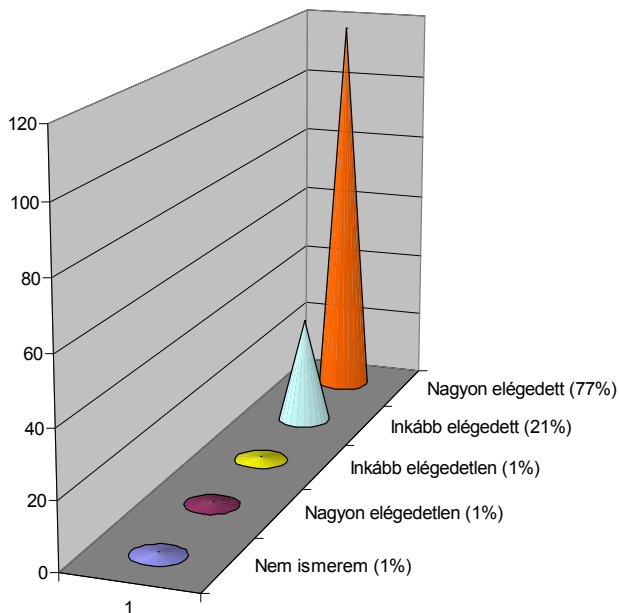
j.) A könyvtár tisztasága

A felmérésben részt vevők így értékelték a könyvtár tisztaságát:

- 0 – Nem ismerem:** 1 fő (1%)
- 1 – Nagyon elégedetlen:** 1 fő (1%)
- 2 – Inkább elégedetlen:** 1 fő (1%)
- 3 – Inkább elégedett:** 32 fő (21%)
- 4 – Nagyon elégedett:** 118 fő (76%)

Tendenciák és következtetések

A tisztaságot **98%-os elégedettségi szint** jellemzi, hiszen a válaszadók **77%-a nagyon elégedett**, míg **21%-a inkább elégedett**. Mindössze **3%** a válaszadóknak jelezte, hogy nem teljesen elégedettek a könyvtár tisztaságával. Ez azt mutatja, hogy a könyvtár tisztán tartása magas színvonalon zajlik, és a látogatók számára komfortos, rendezett környezetet biztosít.



- ✦ **Tisztasági kampányok:** Időszakos tisztasági akciók, kampányok segíthetnek a látogatók tudatosságának növelésében a tisztaság fontosságát illetően.

Az **elégedetlenek aránya** minimális, alig észrevehető. Ez azt mutatja, hogy a könyvtár tisztasága szinte mindenki számára megfelelő. Azonban érdemes lehet megvizsgálni, hogy mi okozza a negatív visszajelzéseket. Lehet, hogy egyes területek (pl. mosdók, könyvespolcok) ritkábban kerülnek takarításra, vagy a személtlerakódás, a porosság bizonyos részeken zavaró lehet.

Lehetséges fejlesztési irányok

- ✦ Továbbra is **figyeljünk a napi tisztántartásra:** Mivel a tisztaságra vonatkozó visszajelzések nagyon pozitívak, a következő lépés a jelenlegi színvonal fenntartása, és biztosítani kell a rendszeres takarítást, hogy az intézmény állapota mindig friss és rendezett maradjon. Ennek érdekében érdemes lehet rendszeres ellenőrzéseket bevezetni, különösen a látogatók által gyakran használt területeken.
- ✦ **Tisztasági szokások:** A tisztaság fenntartásához és javításához a látogatók közreműködését is érdemes ösztönözni, pl. figyelmeztető táblák, rendszertanúsítványok kihelyezésével a megfelelő viselkedés érdekében.

k.) A könyvtár technikai és informatikai felszereltsége

A felmérésben részt vevők így értékelték a könyvtár technikai és informatikai felszereltségét:

- 0 – Nem ismerem:** 28 fő (18%)
- 1 – Nagyon elégedetlen:** 1 fő (1%)
- 2 – Inkább elégedetlen:** 20 fő (13%)
- 3 – Inkább elégedett:** 42 fő (27%)
- 4 – Nagyon elégedett:** 62 fő (41%)

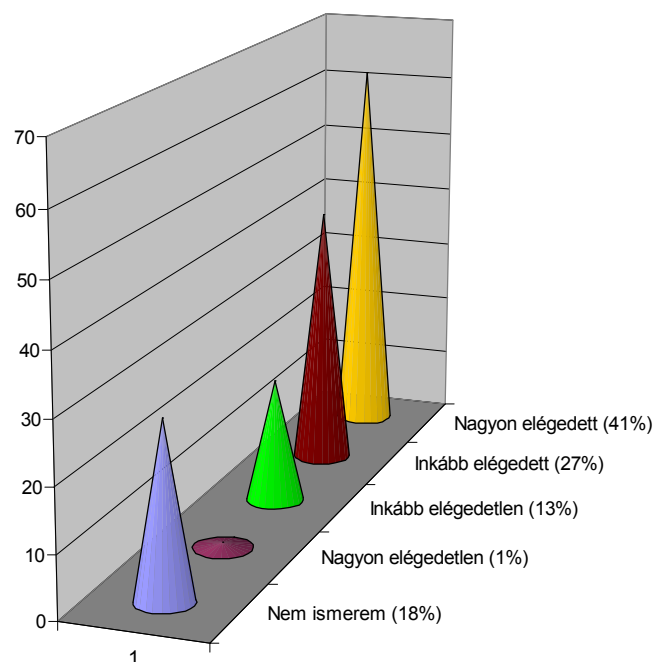
Tendenciák és következtetések

Az eredmények szerint **68%-a elégedett** a könyvtár technikai és informatikai felszereltségével (az „inkább elégedett” és „nagyon elégedett” válaszok összesítve), míg **13%-a nem elégedett teljesen**.

Az **18%-os „nem ismerem”** válaszok is figyelembe vehetők, ami arra utal, hogy nem minden válaszadó használja a könyvtári számítógépeket és informatikai eszközöket, így nem tudják megfelelően értékelni azokat. Az elégedetlenség megnyilvánulhat a számítógépek korszerűségét vagy némely technikai berendezések (pl. lemezjátszó) elérhetőségét illetően, mivel egyes válaszadók nem elégedettek a jelenlegi helyzettel.

Lehetséges fejlesztési irányok

- ✦ Az elégedetlenek aránya tehát arra utalhat, hogy egyes területeken lehetnek **hiányosságok**, melyeket orvosolni kell. Lehet, hogy a számítógépek száma nem elegendő, vagy lehet problémás a fejhallgatók minősége és elérhetősége, illetve az informatikai eszközök elhelyezése vagy használhatósága nem optimális.
- ✦ **Informatikai eszközök frissítése:** A könyvtári számítógépek és egyéb technikai eszközök korszerűsítése (pl. gyorsabb gépek, modernebb fejhallgatók, új szoftverek, zenehallgatási lehetőségek) javíthatja a látogatók élményét, és csökkentheti az elégedetlenséget.
- ✦ **Jobb eszközkinálat és bővítés:** A számítógépek számának növelése, vagy az ún. **„szabad használatú” gépek** kihelyezése segíthet abban, hogy minden látogató kényelmesen hozzáférjen a kívánt eszközökhöz.
- ✦ **Használati útmutatók és segítségnyújtás:** A felhasználói élmény javítása érdekében a látogatók számára hasznos lehet a technikai eszközök használatát bemutató tájékoztatók kihelyezése, valamint a könyvtárosok segítőkész informatikai tanácsadása.



l.) A könyvtár nyitvatartási ideje

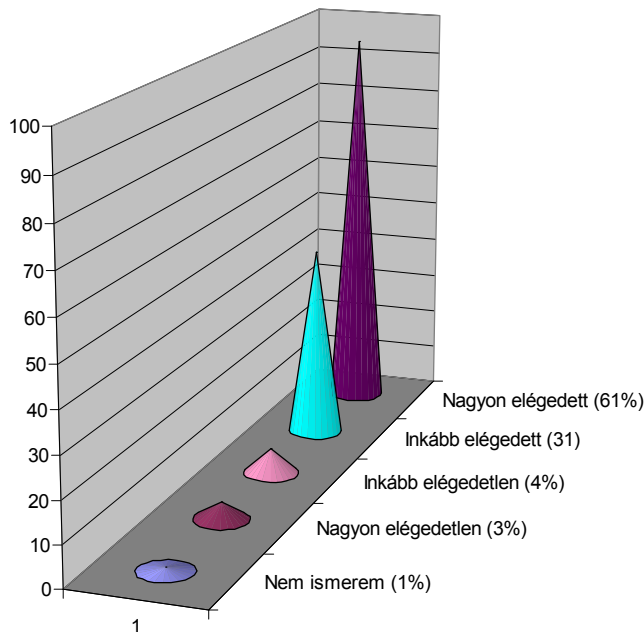
A felmérésben részt vevők így értékelték a könyvtár nyitvatartási idejét:

- 0 – Nem ismerem:** 1 fő (1%)
- 1 – Nagyon elégedetlen:** 4 fő (3%)
- 2 – Inkább elégedetlen:** 6 fő (4%)
- 3 – Inkább elégedett:** 47 fő (31%)
- 4 – Nagyon elégedett:** 95 fő (61%)

Tendenciák és következtetések

A felmérésben résztvevők **92%-a elégedett** a könyvtár nyitvatartásával (az „inkább elégedett” és „nagyon elégedett” válaszok összesítve), míg **7%-a nem teljesen elégedett**.

A nyitvatartás tekintetében tehát az elégedettség rendkívül magas, és csak kis hányaduk, 4%-uk elégedetlen. Ez azt jelzi, hogy a nyitvatartás jól illeszkedik a látogatók igényeihez, alapvetően megfelel a többség elvárásainak. Azonban érdemes lehet megvizsgálni, hogy mi okozza a negatív visszajelzéseket. Lehet, hogy egyes csoportok (pl. dolgozók, diákok) számára a nyitvatartás nem elég rugalmas, illetve a hétfői vagy esti nyitvatartás hiánya zavaró lehet egyes látogatók számára.



Lehetséges fejlesztési irányok

- ✦ **Nyitvatartás rugalmasságának növelése:** Ha az elégedetlenség a nyitvatartás időpontjainak szűkösségére vonatkozik, célszerű lehet fontolóra venni a nyitvatartás bővítését, különösen a hétfői vagy esti órákban, hogy minél többen elérhessék a könyvtári szolgáltatásokat. Tagkönyvtáranként lehetne esetleg „ügyeletes nyitvatartás”-ban is gondolkodni.
- ✦ **Különböző célcsoportok igényeinek figyelembevételével:** A fiatalok és dolgozó felnőttek számára előnyös lehet több esti vagy hétfői nyitvatartás, míg a nyugdíjasok számára inkább a hétköznapi nappali nyitvatartás lenne előnyös.
- ✦ **Nyitvatartás kommunikációja:** A nyitvatartási idő pontos és egyértelmű (eltérések kiemelésével) kommunikálása minden tagkönyvtárra vonatkozóan (pl. weboldalon, közösségi médiában) segíthet abban, hogy a látogatók jobban tudják tervezni a látogatásukat.

m.) A könyvtár beiratkozási díja

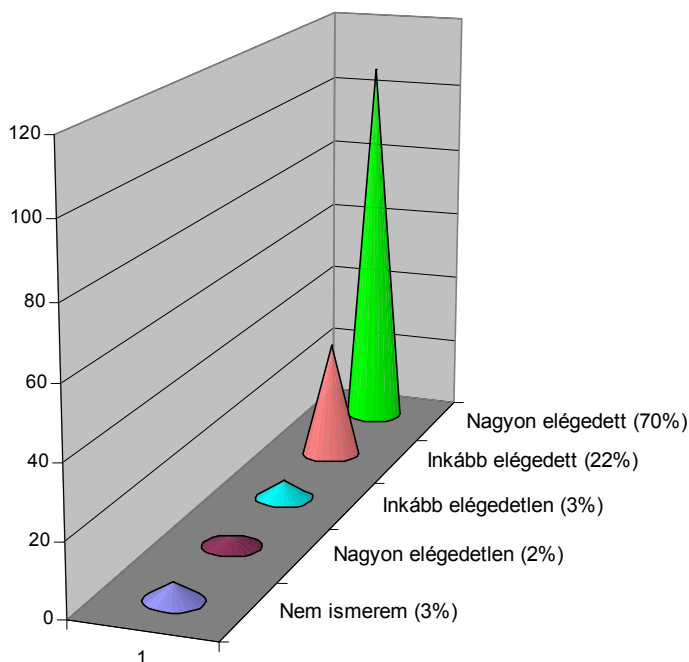
A felmérésben részt vevők így értékelték a könyvtár beiratkozási díját:

- 0 – Nem ismerem:** 5 fő (3%)
- 1 – Nagyon elégedetlen:** 3 fő (2%)
- 2 – Inkább elégedetlen:** 5 fő (3%)
- 3 – Inkább elégedett:** 33 fő (22%)
- 4 – Nagyon elégedett:** 107 fő (70%)

Tendenciák és következtetések

Az eredmények szerint **92%-a elégedett a beiratkozási díjával** (az „inkább elégedett” és „nagyon elégedett” válaszok összesítve). A **70%-os „nagyon elégedett”** válasz aránya különösen figyelemre méltó, ami arra utal, hogy a látogatók többsége megfelelőnek találja a könyvtári tagság díját a nyújtott szolgáltatások színvonalához képest, nem tartják túl magasnak vagy indokolatlannak.

A **5%-os elégedetlenség** a díjjal kapcsolatosan viszonylag alacsony, tehát ez nem jelent komoly problémát, de mégis a válaszadók között akadnak olyanok, akik nem találják teljesen elfogadhatónak a jelenlegi összeget. Ezek a csoportok valószínűleg aktív keresők, vagy nyugdíjasok, akik számára a fizetési lehetőségek az adott kedvezmények ellenére sem elég rugalmasak.



Lehetséges fejlesztési irányok

- ✦ **Díjzabás átláthatósága**, illetve a díjstruktúra kommunikációja: A díjak átlátható és könnyen érthető kommunikálása (pl. weboldalon, tájékoztató anyagokban) segíthet abban, hogy a látogatók jobban megértsék a díjak indoklását. Egyértelmű tájékoztatók kihelyezése, hogy a látogatók pontosan megértsék, mire fordítják a díjat (pl. könyvfelújítás, új beszerzések, szolgáltatás-fejlesztés).
- ✦ **Kedvezmények és akciók**: A díj egy részének csökkentése, vagy szezonális akciók, mint pl. „könyves vasárnapon”, vagy diákoknak, időseknek adott egyéb extra kedvezmények, szintén vonzóvá tehetik a könyvtárat azok számára, akik esetleg érzékenyebbek a költségekre.
- ✦ **Rugalmas fizetési lehetőségek**: Részletfizetési lehetőség vagy kedvezményes díjak bevezetése hosszabb távú tagságok esetén.

n.) A könyvtár szolgáltatásainak választéka

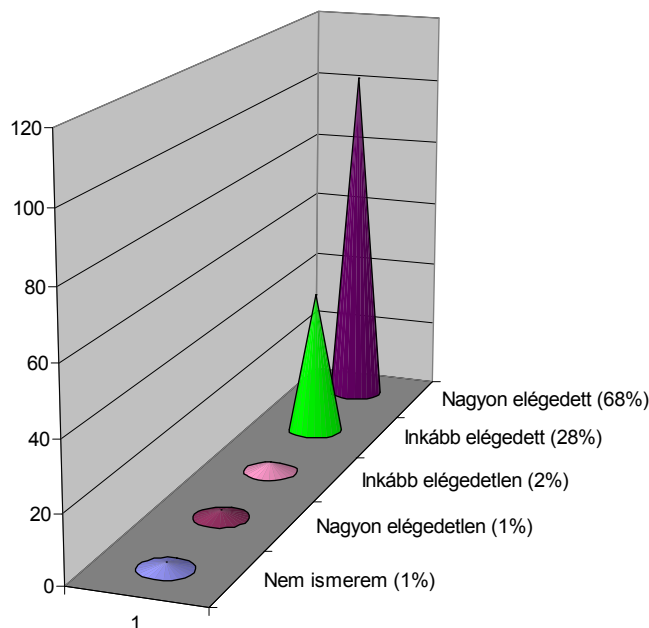
A felmérésben részt vevők így értékelték a könyvtár szolgáltatásainak választékát:

- 0 – Nem ismerem**: 2 fő (1%)
- 1 – Nagyon elégedetlen**: 2 fő (1%)
- 2 – Inkább elégedetlen**: 3 fő (2%)
- 3 – Inkább elégedett**: 43 fő (28%)
- 4 – Nagyon elégedett**: 103 fő (68%)

Tendenciák és következtetések

A **96%-os elégedettségi arány** (az „inkább elégedett” és „nagyon elégedett” válaszok összesítve) kiemelkedően magas, jelezve, hogy a válaszadók általában nagyon elégedettek a könyvtár szolgáltatásainak választékával. Ez azt igazolja, hogy a könyvtár széles körű és változatos szolgáltatásokat kínál, amelyek megfelelnek a látogatók igényeinek.

Az **elégedetlenség** jelei (**3%-os** „inkább elégedetlen” és „nagyon elégedetlen” válaszok) kis számban jelentkeznek, tehát a könyvtár szolgáltatásainak bővítése nem tűnik sürgető igénynek, de mégis érdemes odafigyelni a kritikákra is. Lehet, hogy egyes szolgáltatások (pl. digitális erőforrások, programok) nem elég kiterjedtek vagy nem elég jól kommunikáltak, esetleg hiányozhatnak olyan szolgáltatások, amelyek egyes csoportok számára fontosak lehetnek (pl. nyelvtanfolyamok, szakmai előadások).



Lehetséges fejlesztési irányok

- ✦ **Szolgáltatások bővítése**: A válaszadók többsége elégedett a jelenlegi választékkal, de érdemes figyelembe venni a kisebbségi véleményeket is, és új szolgáltatások bevezetésével növelni a választékot. Pl. digitális könyvtári szolgáltatások: elektronikus könyvek, online tanácsadás, digitális erőforrások, interaktív programok, vagy közösségi rendezvények (workshopok, klubok) bővítése.
- ✦ **Rendszeres igényfelmérés**: Tartsunk időszakos felméréseket a látogatók aktuális igényeiről, hogy mindig azokat a szolgáltatásokat kínáljuk, amelyek a legjobban illeszkednek a közönség elvárásaihoz.
- ✦ **Szolgáltatások kommunikációja**: A szolgáltatások pontos és könnyen hozzáférhető kommunikálása (pl. weboldalon, közösségi médiában) segíthet abban, hogy a látogatók jobban tudják, milyen lehetőségek állnak rendelkezésükre.

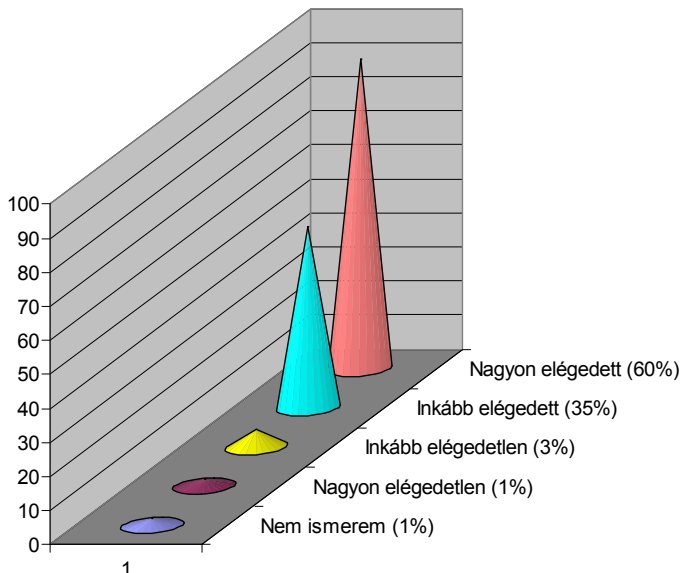
o.) A könyvtár állományának választéka

A felmérésben részt vevők így értékelték a könyvtár állományának választékát:

- 0 – Nem ismerem**: 2 fő (1%)
- 1 – Nagyon elégedetlen**: 2 fő (1%)
- 2 – Inkább elégedetlen**: 5 fő (3%)
- 3 – Inkább elégedett**: 53 fő (35%)
- 4 – Nagyon elégedett**: 91 fő (60%)

Tendenciák és következtetések

A **95%-os elégedettségi arány** (az „inkább elégedett” és „nagyon elégedett” válaszok összesítve) rendkívül magas. Ez azt jelzi, hogy a könyvtár gazdag és változatos gyűjteményt kínál, amely megfelel a többség elvárásainak. Az **elégedetlenség** kifejezetten alacsony (**4%-os**), azonban érdemes lehet megvizsgálni, hogy mi okozza a negatív visszajelzéseket: Lehet, hogy egyes témákban vagy műfajokban hiányosságok vannak (pl. legújabb kiadások, szakirodalom, idegen nyelvű könyvek).



Lehetséges fejlesztési irányok

- ✦ **Állomány frissítése és bővítése:** Bár a válaszadók elégedettek, mindig fontos figyelni a könyvek, folyóiratok és egyéb dokumentumok folyamatos frissítésére, különösen a szakkönyvek, új megjelenések és digitális anyagok (e-könyvek, hangskönyvek) szempontjából.
- ✦ **Különböző érdeklődési körök** kiszolgálása: A néhány elégedetlenséget kinyilvánító válaszok figyelembevételével érdemes lehet bővíteni a kínálatot a speciálisabb érdeklődési területek, mint pl. tudományos vagy művészeti könyvek terén. Tehát, folyamatos odafigyelést (további rendszeres felmérést) igényel, hogy mindig naprakész, széleskörű választékot biztosítsunk.

p.) A könyvtár állományának fizikai állapota

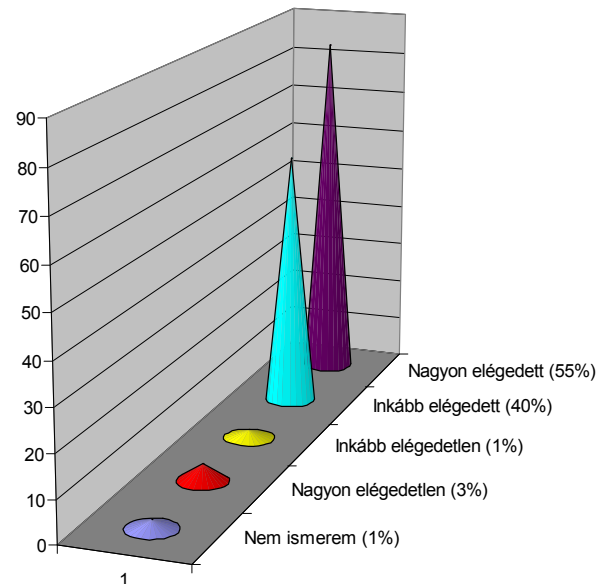
A felmérésben részt vevők így értékelték a könyvtár állományának fizikai állapotát:

- 0 – Nem ismerem:** 2 fő (1%)
- 1 – Nagyon elégedetlen:** 4 fő (3%)
- 2 – Inkább elégedetlen:** 2 fő (1%)
- 3 – Inkább elégedett:** 61 fő (40%)
- 4 – Nagyon elégedett:** 84 fő (55%)

Tendenciák és következtetések

A **95%-os elégedettségi arány** (az „inkább elégedett” és „nagyon elégedett” válaszok összesítve) azt mutatja, hogy a látogatók általában nagyon elégedettek a könyvtár állományának fizikai állapotával.

Az **elégedetlenség** alacsony, összesen **5%**, ami azt jelzi, hogy az állomány fizikai állapota alapvetően megfelel a többség elvárásainak. Azonban érdemes lehet megvizsgálni, hogy mi okozza a negatív visszajelzéseket: Lehet, hogy egyes könyvek vagy anyagok kopottak, sérültek vagy rossz állapotban vannak, illetve a könyvek újrakötése sem megfelelő, vagy lapjai nehezen lapozhatóak, ami zavaró lehet a látogatók számára.



Lehetséges fejlesztési irányok

- ✦ **Állomány karbantartása:** A könyvek és egyéb dokumentumok fizikai állapotának fenntartása folyamatos odafigyelést igényel. Érdemes minden évben áttekinteni a legnagyobb igénybevételnek kitett darabokat, és folyamatosan felújítani, javítani a kopott vagy sérült könyveket.
- ✦ **Használati szempontok:** Ha vannak olyan könyvek, amelyek rendszeresen sérülnek, érdemes azokat külön kezelni (pl. külön szobába, vagy megfelelő borítóval ellátni), hogy még inkább megőrizték állapotukat.
- ✦ **Sérült anyagok cseréje:** A sérült vagy kopott könyvek és anyagok cseréje vagy restaurálása.
- ✦ **Visszajelzés gyűjtése:** Az elégedetlen válaszadóktól részletesebb visszajelzés kérése, hogy pontosan megértsük, mi az, ami nem felel meg az elvárásaiknak.
- ✦ **Felhasználói oktatás:** A látogatók számára oktatás vagy tájékoztatás arról, hogyan lehet megőrizni a könyvek és egyéb anyagok jó állapotát.

q.) A könyvtárral kapcsolatos információk megtalálhatósága

A felmérésben részt vevők így értékelték a könyvtárral kapcsolatos információk megtalálhatóságát:

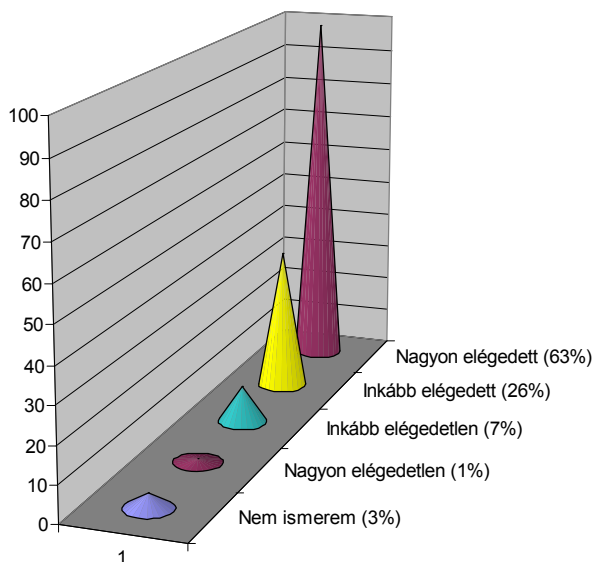
- 0 – Nem ismerem:** 4 fő (3%)
- 1 – Nagyon elégedetlen:** 1 fő (1%)
- 2 – Inkább elégedetlen:** 10 fő (7%)
- 3 – Inkább elégedett:** 39 fő (26%)
- 4 – Nagyon elégedett:** 99 fő (63%)

Tendenciák és következtetések

A **89%-os elégedettségi arány** (az „inkább elégedett” és „nagyon elégedett” válaszok összesítve) azt mutatja, hogy a válaszadók elégedettek a könyvtár információinak elérhetőségével, azaz a könyvtár hatékonyan biztosítja az információk elérhetőségét, és a látogatók nagy része könnyen hozzáfér a számukra szükséges tudnivalókhoz. A válaszadók kis része (**8%**) azért jelezte, **hogy nem találja könnyen** az információkat, tehát az információk elérhetősége nem kiemelt probléma, de érdemes foglalkozni vele.

Lehetséges fejlesztési irányok

- ✦ **Online információs források fejlesztése:** Bár az elégedettség magas, érdemes továbbra is biztosítani, hogy az információk könnyen elérhetők legyenek online is. Részletes weboldal, közösségi média és mobil applikációk segíthetnek az információk gyors keresésében és elérésében.
- ✦ **Használati útmutatók:** A könyvtár készíthet információs útmutatót, feltüntetve rajta, melyek azok a legfontosabb online platformok, ahol az intézmény szerepel, így ezeket követve az olvasók is információkhoz juthatnak a könyvtárral kapcsolatban. A legfontosabb szolgáltatások, események, programok, esetleg új könyvek legkönnyebb megtalálásához a honlap népszerűsítése szükséges.
- ✦ **Többnyelvű tájékoztatás:** Az információk több nyelven való elérhetővé tétele, hogy a különböző anyanyelvű látogatók is könnyen hozzáférhessenek.



r.) A könyvtár honlapja

A felmérésben részt vevők így értékelték a könyvtár honlapját:

- 0 – Nem ismerem:** 16 fő (10%)
- 1 – Nagyon elégedetlen:** 2 fő (1%)
- 2 – Inkább elégedetlen:** 9 fő (6%)
- 3 – Inkább elégedett:** 40 fő (26%)
- 4 – Nagyon elégedett:** 86 fő (57%)

Tendenciák és következtetések

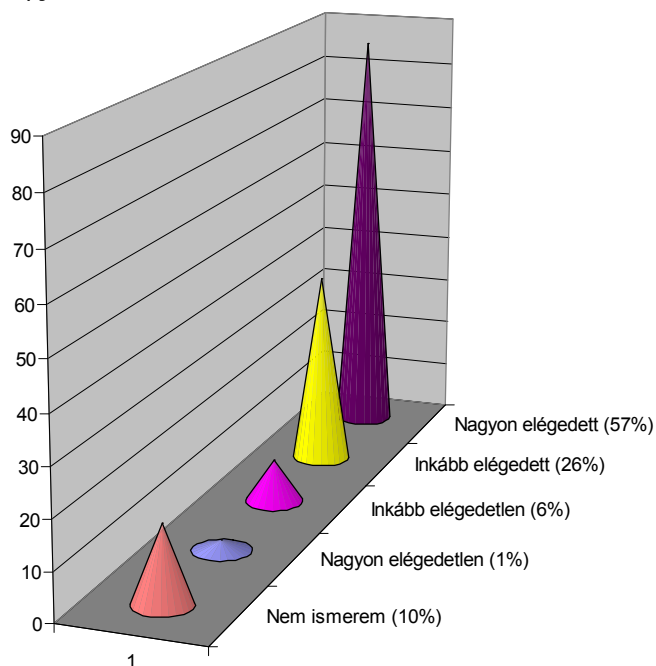
A **83%-os elégedettségi arány** (az „inkább elégedett” és „nagyon elégedett” válaszok összesítve) azt mutatja, hogy a könyvtár honlapja a válaszadók többsége számára megfelelő és könnyen használható.

Az **elégedetlenség** viszonylag alacsony (**7%**), de megfontolandó minden kritika.

A válaszadók többsége **57%-a „nagyon elégedett”** a honlappal, ami biztató, hiszen a weboldal a céljának megfelelően felhasználóbarát, informatív és könnyen navigálható, ami hozzájárul a látogatók pozitív élményéhez.

Lehetséges fejlesztési irányok

- ✦ **Funkcionális fejlesztés:** Azok számára, akik kevésbé elégedettek, érdemes átnézni a honlap navigációját, struktúráját és dizájnját, hogy még kényelmesebbé váljon a keresés és az információszerzés. A funkciók modernizálása és bővítése, mint pl. valamilyen online szolgáltatások (online keresési lehetőségek), eseménynaptár és digitális kölcsönzés, szintén növelheti az elégedettséget.
- ✦ **Hozzáférhetőség:** A „nem ismerem” válaszok száma is jelzi, hogy érdemes lenne népszerűsíteni a honlapot, hogy mindenki tisztában legyen annak létezésével, és könnyebben hozzáférjenek a könyvtárral kapcsolatos információkhoz.
- ✦ **Reszponzív design:** A honlap mobil eszközökre való optimalizálása, hogy minden eszközön könnyen használható legyen.



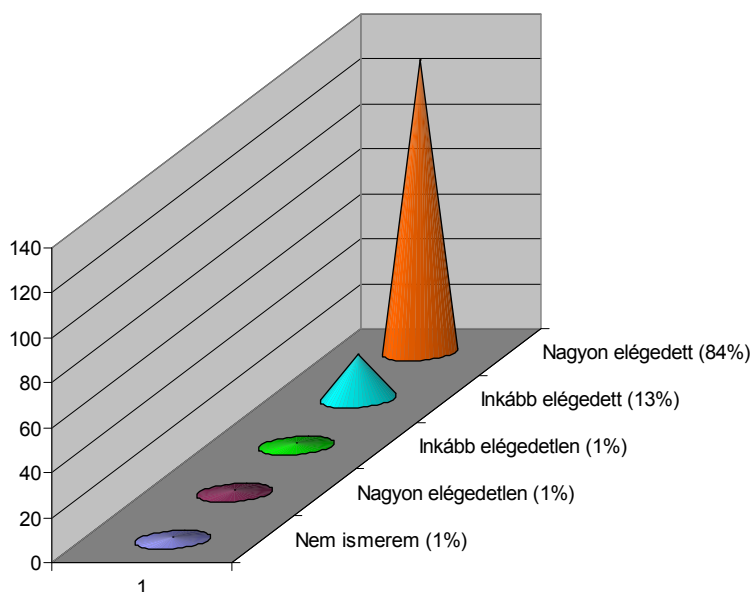
s.) A könyvtárosok segítőkészsége, szolgálatkészsége

A felmérésben részt vevők így értékelték a könyvtárosok segítő- és szolgálatkészségét:

- 0 – Nem ismerem:** 1 fő (1%)
- 1 – Nagyon elégedetlen:** 1 fő (1%)
- 2 – Inkább elégedetlen:** 1 fő (1%)
- 3 – Inkább elégedett:** 20 fő (13%)
- 4 – Nagyon elégedett:** 130 fő (84%)

Tendenciák és következtetések

A **97%-os elégedettségi arány** (az „inkább elégedett” és „nagyon elégedett” válaszok összesítve) kiemelkedő eredményt mutat a könyvtárosok segítőkészségét és szolgálatkészségét illetően. A válaszadók túlnyomó többsége (84%) „nagyon elégedett”, ami azt jelzi, hogy a könyvtárosok szakmai hozzáállása és szolgálatkészsége nagyon fontos erősség. Ez az egyik legmagasabb elégedettséggel rendelkező terület, tehát a könyvtár ezen aspektusa igazán példaértékű.



Lehetséges fejlesztési irányok

- ✦ **Folyamatos képzés és fejlesztés:** A kiváló segítőkészséget fontos lenne fenntartani, így érdemes folytatni a könyvtárosok szakmai továbbképzését, hogy állandóan naprakészen, kellő szakértelemmel és hatékonyan tudják segíteni a látogatókat.
- ✦ **Visszajelzések folyamatos nyomon követése:** Az elégedtség fenntartása érdekében hasznos lehet a rendszeres visszajelzést kérni a látogatóktól a szolgáltatás minőségének javítása érdekében.

t.) A könyvtárosok felkészültsége, szaktudása

A felmérésben részt vevők így értékelték a könyvtárosok segítőkészségét és szaktudását:

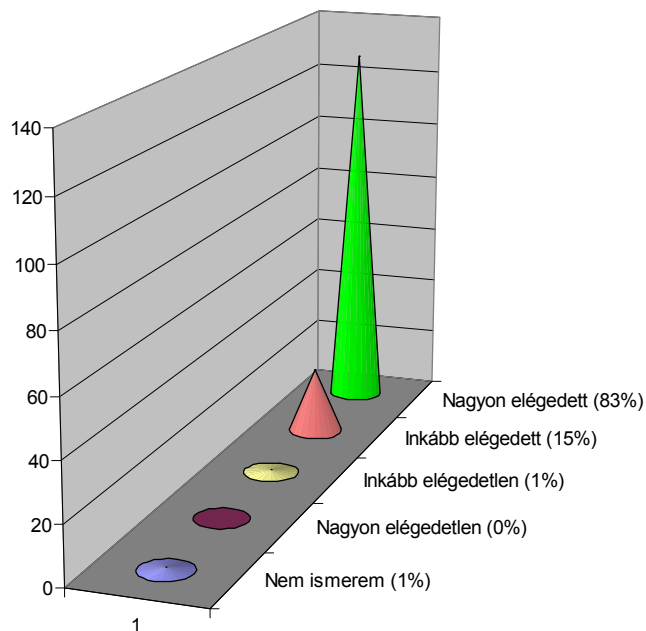
- 0 – Nem ismerem:** 1 fő (1%)
- 1 – Nagyon elégedetlen:** 0 válasz (0%)
- 2 – Inkább elégedetlen:** 1 fő (1%)
- 3 – Inkább elégedett:** 23 fő (15%)
- 4 – Nagyon elégedett:** 128 fő (83%)

Tendenciák és következtetések

A **98%-os elégedettségi arány** (az „inkább elégedett” és „nagyon elégedett” válaszok) szintén kiváló eredmény, ami azt mutatja, hogy a válaszadók rendkívül elégedettek a könyvtárosok szaktudásával és felkészültségével. A legtöbb válaszadó (83%) „nagyon elégedett”, mely eredmény alátámasztja, hogy a szakértelmet és precizitást a felhasználók nagyra értékelik. A könyvtárosok hozzáértése, figyelmessége, kommunikációs készsége és felhasználó-központú hozzáállása sikeresnek mondható, így a személyes kapcsolat és a barátságos kommunikáció erősségként könyvelhető el.

Lehetséges fejlesztési irányok

- ✦ **Továbbképzési lehetőségek:** A könyvtárosok folyamatos szakmai továbbképzése és képességeik bővítése tovább erősítheti ezt a területet, biztosítva, hogy a legújabb szakmai ismeretek is folyamatosan elérhetők legyenek a látogatók számára. (Pl. új könyvtári technológiák, forráskeresési módszerek.)
- ✦ **Új szolgáltatások bevezetése:** A magas szintű szaktudás lehetőséget ad új szolgáltatások bevezetésére is, például szakmai tanácsadás, kutatás-támogatás vagy speciális tematikus programok szervezésére.
- ✦ **Összehasonlítás a tagkönyvtárak között:** Ha rendelkezésre állnak részletes adatok: Érdemes lehet külön elemezni, hogy a 3 tagkönyvtár közül melyiknél voltak eltérések. Pl., ha a negatív válaszok egy konkrét helyszínre koncentrálnak, ott célszerű a szolgáltatásokat átnézni → milyen téren volt hiányosság: ritka anyag igénylése, speciális kérdésekben stb.



u.) Az ügyintézés gyorsasága

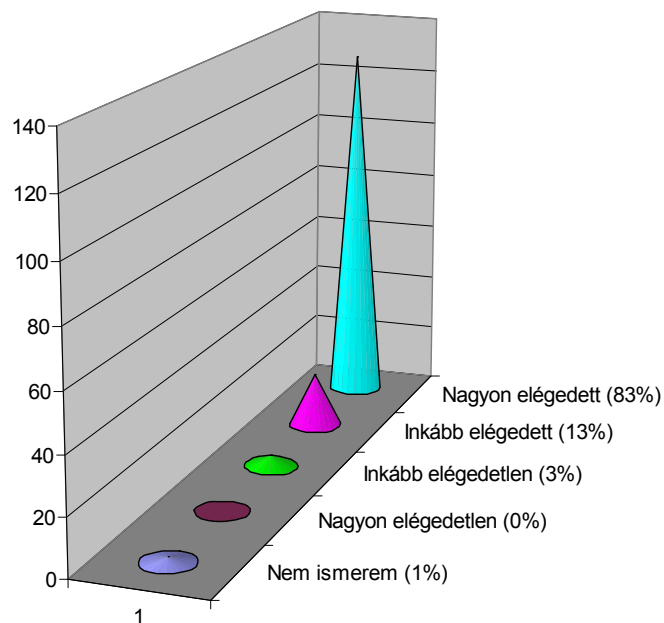
A felmérésben részt vevők így értékelték az ügyintézés gyorsaságát:

- 0 – Nem ismerem:** 2 fő (1%)
- 1 – Nagyon elégedetlen:** 0 válasz (0%)
- 2 – Inkább elégedetlen:** 4 fő (3%)
- 3 – Inkább elégedett:** 19 fő (13%)
- 4 – Nagyon elégedett:** 128 fő (83%)

Tendenciák és következtetések

A **96%-os elégedettségi arány** (az „inkább elégedett” és „nagyon elégedett” válaszok összesítve) szintén kiváló eredményt mutat. A válaszadók nagy része (83%) „nagyon elégedett” az ügyintézés gyorsaságával, ami azt jelzi, hogy a könyvtári ügyintézés hatékony, gyors és zökkenőmentesen, az olvasók idejét tiszteletben tartják. Továbbá azt is sugallja, hogy a könyvtár körültekintően szervezi a munkafolyamatokat, és a személyzet képes gyorsan reagálni.

Csupán **4 fő (2,6%) volt inkább elégedetlen**. Bár ez alacsony arány, érdemes lehet utánajárni, hogy mely esetekben fordulhat elő, hogy lassúbbá válik az ügyintézés (pl. csúcsidőszakok, technikai problémák, személyzet hiány).



Lehetséges fejlesztési irányok

- ✦ **Automatizált ügyintézési folyamatok:** Bár az elégedettség magas, érdemes lehet tovább finomítani az ügyintézési folyamatokat, például automatizált eszközökkel, online beiratkozással vagy a foglalási és előjegyzési módszerek újragondolásával, hogy még gyorsabbá váljon a szolgáltatás.
- ✦ **Ügyfélszolgálati tréningek:** A gyors ügyintézés mellett fontos a folyamatos ügyfélszolgálati képzés, hogy minden helyzetet professzionálisan és gyorsan kezelhessenek.
- ✦ A rendszeres forgalmi **statisztikák elemzése** segíthet azonosítani a terhelt időszakokat, ahol esetleg több ügyintézőre van szükség.
- ✦ A negatív válaszadóknak opcionális **visszajelzési lehetőséget** kínálni (pl. online űrlap → „Panaszláda”), hogy pontosítsák a tapasztalt problémákat.
- ✦ A **kiváló eredmények kommunikálása** a felhasználók felé (pl. „X%-uknak gyorsan segítünk!”) bizalmat és elégedettséget növel.

v.) Az ügyintézés színvonala

A felmérésben részt vevők így értékelték az ügyintézés színvonalát:

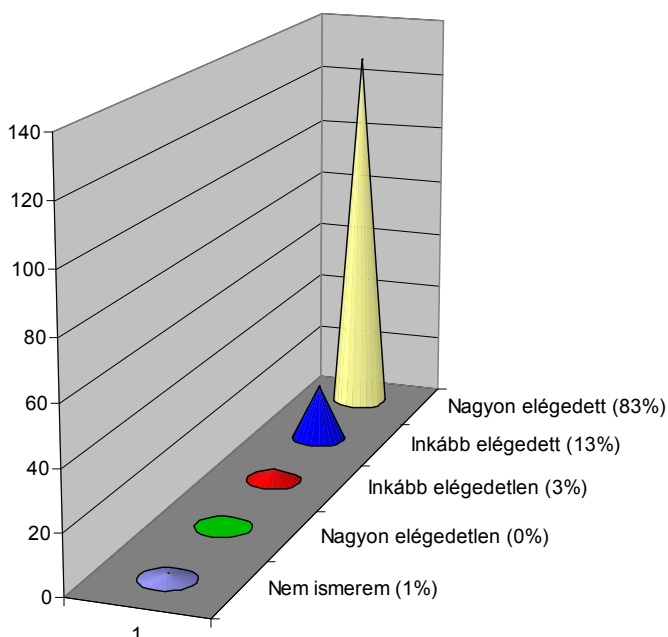
- 0 – Nem ismerem:** 2 fő (1%)
- 1 – Nagyon elégedetlen:** 0 válasz (0%)
- 2 – Inkább elégedetlen:** 4 fő (3%)
- 3 – Inkább elégedett:** 19 fő (13%)
- 4 – Nagyon elégedett:** 128 fő (83%)

Tendenciák és következtetések

A **96%-os elégedettségi arány** (az „inkább elégedett” és „nagyon elégedett” válaszok összesítve) azt mutatja, hogy az ügyintézés színvonala kiemelkedő. A válaszadók többsége (83%) teljes mértékben elégedett, ami azt jelzi, hogy a könyvtárban az ügyintézés nemcsak gyors, hanem magas szinten, kiváló minőségben is nyújt szolgáltatást.

Konzisztens teljesítmény: Az eredmények szinte azonosak az ügyintézés gyorsaságáról kapott adatokkal (96% pozitív), ami azt jelzi, hogy a könyvtár mind a sebesség, mind a minőség terén kiválóan teljesít.

Minimális negatív visszajelzés: A 4 elégedetlen válasz (2,6%) mögött érdemes lehet utánajárni a konkrét okoknak, bár ez statisztikailag elhanyagolható mértékű.



Lehetséges fejlesztési irányok

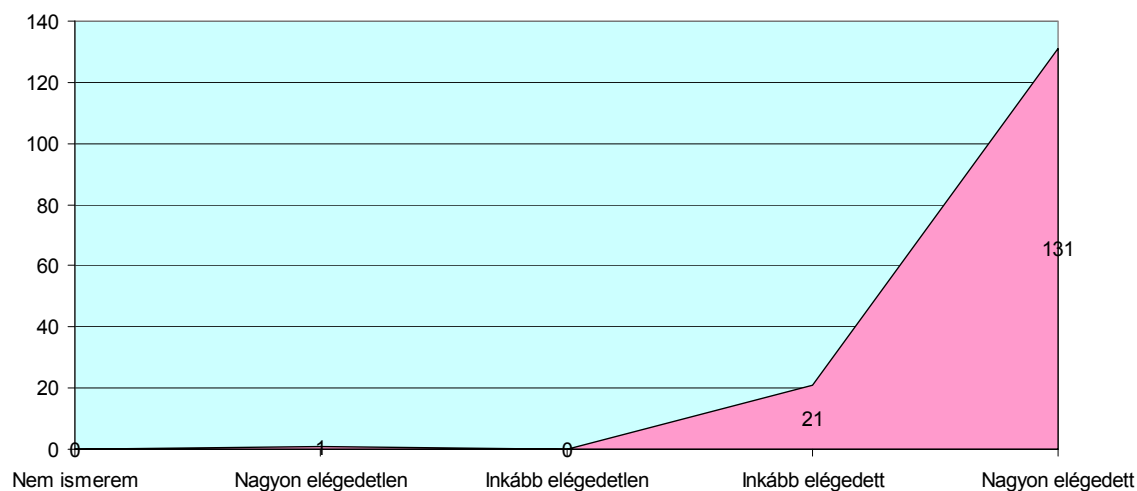
- ✦ **Folyamatos minőségellenőrzés:** Bár az ügyintézés színvonala most is magas, érdemes lenne rendszeresen értékelni és mérni, hogy a szolgáltatás minősége továbbra is megfelel-e az elvárásoknak, és ha szükséges, finomítani rajta.
- ✦ **Visszajelzések gyűjtése:** A látogatók visszajelzéseit folyamatosan gyűjtve és elemezve segíthet fenntartani és még magasabbra emelni az ügyintézés színvonalát.
- ✦ **A kiváló eredmények kommunikálása:** Érdemes kiemelni a könyvtár honlapján és marketing-anyagaiban, hogy a felhasználók 97%-ban elégedettek az ügyintézés színvonalával.
- ✦ **A negatív visszajelzések elemzése:** Ha lehetséges, érdemes megkérdezni az elégedetlen válaszadókat, hogy milyen konkrét területen látnak hiányosságot (pl. információhiány, kommunikáció, technikai problémák).
- ✦ **Folyamatos fejlesztés:** Bár az eredmények kiválóak, érdemes figyelni a szolgáltatások színvonalának fenntartására, különösen a nyitva-tartási időszakok végén vagy csúcsidezőszakokban.

9. Mennyire elégedett az Ön által igénybe vett szolgáltatások színvonalával? Értékelés Likert-skála alapján.

1. A könyvkölcsönzés szolgáltatás színvonalának értékelése

A felmérésben részt vevők így értékelték a könyvtár könyvkölcsönzésének módszerét:

- 0 – Nem ismerem:** 0 válasz (0%)
- 1 – Nagyon elégedetlen:** 1 válasz (1%)
- 2 – Inkább elégedetlen:** 0 válasz (0%)
- 3 – Inkább elégedett:** 21 válasz (14%)
- 4 – Nagyon elégedett:** 131 válasz (85%)



Tendenciák és következtetések

A **99%-os elégedettségi arány** (az „inkább elégedett” és „nagyon elégedett” válaszok összesítve) rendkívül magas, ez azt jelzi, hogy a könyvkölcsönzés szolgáltatásának színvonala szinte minden válaszadó számára kielégítő vagy annál jobb, a könyvtár alapvető funkciójának kiváló működését bizonyítja. Csak 1 fő (0,6%) volt nagyon elégedetlen. Bár statisztikailag jelentéktelen, érdemes lehet megvizsgálni az okát (pl. könyvhiány, foglalási rendszer stb.). Az eredmények összhangban vannak a korábbiakkal (pl. könyvtárosok szaktudása 98%, ügyintézés 96%), ami egy átfogóan kiváló felhasználói élményt tükröz.

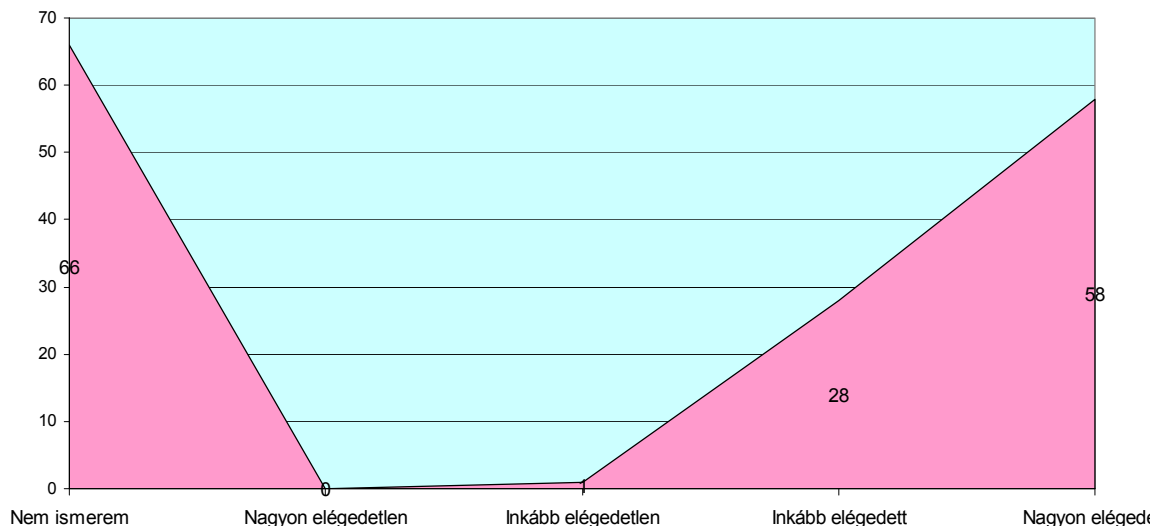
Lehetséges fejlesztési irányok

- ✦ **Szolgáltatás bővítése:** Mivel a könyvkölcsönzés terén kiemelkedően magas az elégedettség, érdemes lenne a szolgáltatást tovább bővíteni, pl. a könyvkiadás és visszavétel lehetőségeinek egyszerűsítésével (automata könyvvisszavevő állomás) vagy további online lehetőségek bevezetésével.
- ✦ **Hozzáférhetőség javítása:** A könyvtár számára kiemelten fontos lehet a könnyű hozzáférhetőség biztosítása mindenki számára, beleértve a rendszeres látogatókat és az új olvasókat is.

2. A folyóirat kölcsönzés szolgáltatás színvonalának értékelése

A felmérésben részt vevők így értékelték a könyvtár folyóirat kölcsönzésének módszerét:

- 0 – Nem ismerem:** 66 válasz (43%)
- 1 – Nagyon elégedetlen:** 0 válasz (0%)
- 2 – Inkább elégedetlen:** 1 válasz (1%)
- 3 – Inkább elégedett:** 28 válasz (18%)
- 4 – Nagyon elégedett:** 58 válasz (38%)



Tendenciák és következtetések

Az elégedettségi arány itt mérsékelt, mivel a válaszadók **56%-a** (az „inkább elégedett” és „nagyon elégedett” válaszok összesítve) pozitívan értékelték a szolgáltatást, viszont **43%-a** nem ismeri a folyóirat kölcsönzést, ami jelentős arány.

Ez arra utal, hogy bár az elégedettség általában jó, a **folyóirat kölcsönzés** nem mindenki számára elérhető vagy ismert szolgáltatás. Lehet, hogy a célzott információs kampányok segíthetnek népszerűsíteni ezt a szolgáltatást a látogatók körében.

Lehetséges fejlesztési irányok

- ✦ **Népszerűsítés:** A szolgáltatás ismertségének növelésére érdemes lenne különböző reklámokat, információs anyagokat megosztani a könyvtár látogatóival, pl. a könyvtári hírlevélben vagy a könyvtár honlapján, vagy tematikus kiállítások.
- ✦ **Bővítés és elérhetőség:** A szolgáltatás népszerűsítése mellett érdemes lenne a folyóiratok választékát is bővíteni, hogy azok valóban különböző érdeklődési köröknek megfeleljenek.
- ✦ Célszerű **felmérni**, hogy ez a magas arány a szolgáltatás limitált jellegéből vagy a felhasználói szokásokból adódik-e, illetve a felhasználók tudnak-e a szolgáltatás létezéséről.
- ✦ A folyóiratok **digitális** elérhetőségének vizsgálatára is érdemes lehet sort keríteni, átgondolni az **online** folyóirat-előfizetések bővítését, illetve a fizikai folyóirat-gyűjtemény láthatóbb elhelyezését.

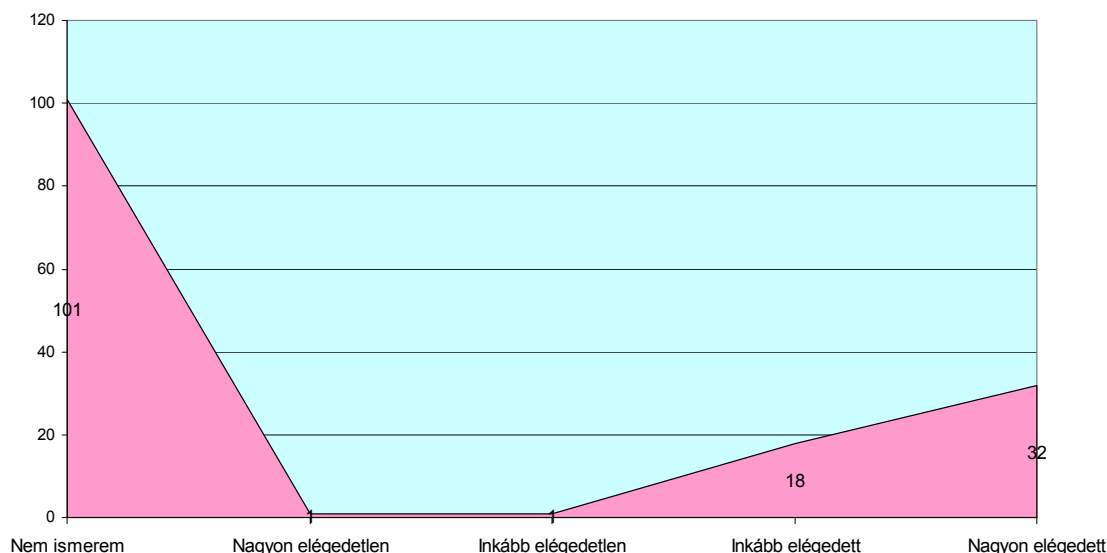
3. A zenei CD kölcsönzés szolgáltatás színvonalának értékelése

A felmérésben részt vevők így értékelték a könyvtár zenei CD kölcsönzésének módszerét:

- 0 – Nem ismerem:** 101 válasz (65%)
- 1 – Nagyon elégedetlen:** 1 válasz (1%)
- 2 – Inkább elégedetlen:** 1 válasz (1%)
- 3 – Inkább elégedett:** 18 válasz (12%)
- 4 – Nagyon elégedett:** 32 válasz (21%)

Tendenciák és következtetések

A zenei CD kölcsönzés szolgáltatás szintén **nem számít széles körben ismertnek**, mivel a válaszadók **65%-a** nem ismeri ezt a lehetőséget. Az elégedettség az „inkább elégedett” és „nagyon elégedett” válaszokban csupán **33%-ot** ér el, ami azt jelzi, hogy bár egy kisebb csoport elégedett, **az érdeklődés alacsony**, és néhány ember (**2 fő**) nem is tartja megfelelő szintűnek a szolgáltatást.



Lehetséges fejlesztési irányok

- ✦ **Szolgáltatás népszerűsítése:** A zenei CD kölcsönzés egy speciális szolgáltatás, amelyet talán nem mindenki ismer, így célszerű lenne a könyvtár honlapján, valamint az érdeklődők számára szórólapokkal, posztterekkel népszerűsíteni. Tematikus kiállítások a zenei gyűjteményről, kiemelés a könyvtár honlapján és közösségi médiában, vagy a „Hónap CD-je” kampány stb.
- ✦ **Kínálat bővítése, gyűjtemény modernizálása:** Ha a szolgáltatás iránti kereslet nem jelentős, a zenei CD-k kínálata is szűkös lehet. Egy szélesebb, különböző műfajokban bővített választék vonzóbbá teheti a szolgáltatást. Megelőzheti egy felhasználói igényfelmérés (műfajok, előadók).
- ✦ **Digitális alternatíva:** Az alacsony érdeklődés arra is utalhat, hogy a fizikai CD-k iránti kereslet csökkent, miközben a digitális zenei streaming platformok előretörése az online zenehallgatás előnyét emeli ki. Esetleg fontolóra vehetjük a digitális zenei szolgáltatások kínálatának bővítését.

4. A hangoskönyv kölcsönzés szolgáltatás színvonalának értékelése

A válaszadók értékelése a hangoskönyv kölcsönzésről az alábbiak szerint alakult:

- 0 – Nem ismerem:** 103 válasz (67%)
- 1 – Nagyon elégedetlen:** 1 válasz (1%)
- 2 – Inkább elégedetlen:** 1 válasz (1%)
- 3 – Inkább elégedett:** 18 válasz (12%)
- 4 – Nagyon elégedett:** 30 válasz (19%)

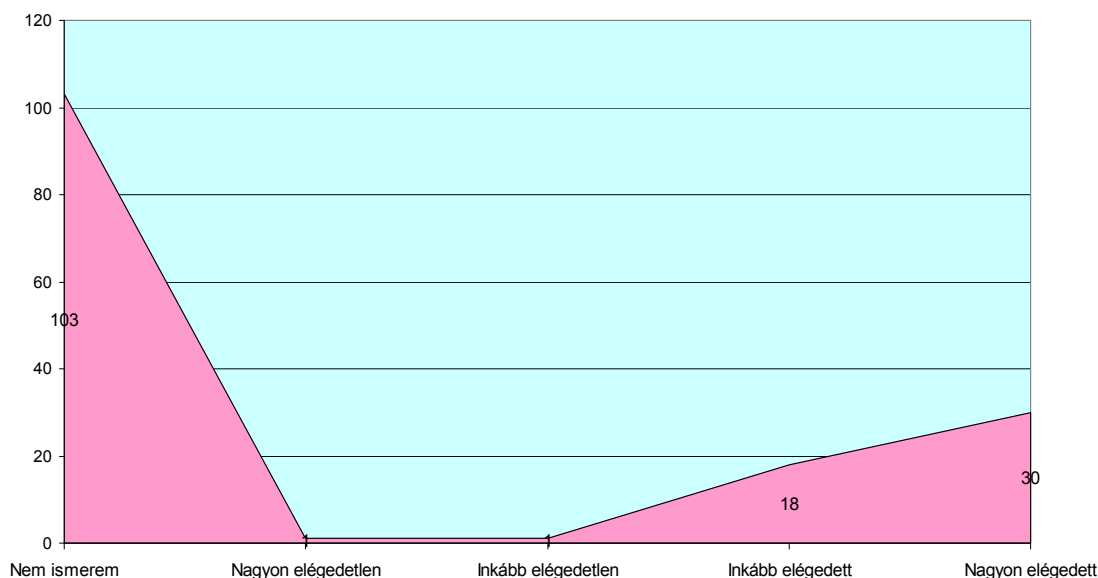
Tendenciák és következtetések

A hangoskönyv kölcsönzés szintén nem számít széles körben ismert szolgáltatásnak, mivel a válaszadók **67%-a nem ismeri**. Az **elégedettség** viszonylag **magas**, mivel a válaszadók **31%-a** kifejezte elégedettségét a szolgáltatással, de az alacsony ismertség miatt a szolgáltatás potenciálja nem teljesen kiaknázott. Az elégedetlenség nagyon alacsony, mindössze **2 válasz** volt a „**inkább elégedetlen**”, ami jónak mondható.

A hangoskönyv kölcsönzés fejlesztésének egyik legfontosabb lépése a **szolgáltatás népszerűsítése és a kínálat bővítése** kell, hogy legyen. Ezzel segíthetünk az olvasóknak jobban kihasználni a könyvtár kínálatát és a hangoskönyvek előnyeit.

Lehetséges fejlesztési irányok

- ✦ **Szolgáltatás népszerűsítése:** Ahogyan a zenei CD kölcsönzésnél, úgy a hangoskönyv szolgáltatás esetében is fontos lenne nagyobb figyelmet fordítani annak népszerűsítésére, hiszen az ismertsége viszonylag alacsony. Ezt különböző formákban, pl. könyvtári plakátokon, hirdetésekben vagy online platformokon való megjelenéssel lehetne javítani, akár célzott kampányokkal:
 - ✓ „Ismerd meg a hangoskönyveinket” hónap
 - ✓ Időseknek és látássérülteknek szóló bemutatók
- Láthatóbb elhelyezés:
 - ✓ Különálló, jól látható polc
 - ✓ Bemutató állvány a kölcsönzőpultnál

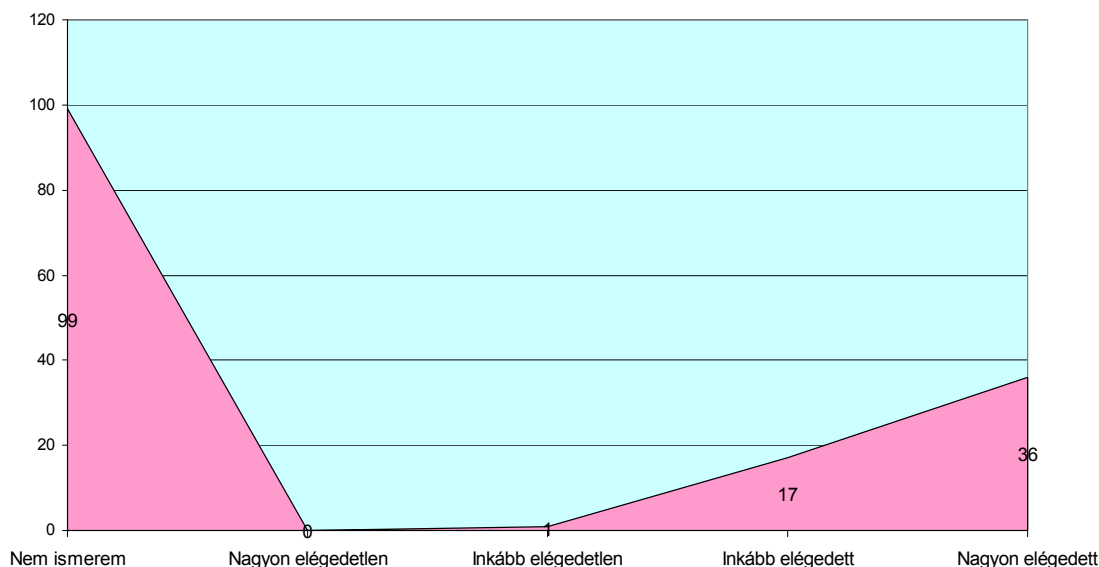


- ✦ **Témák és műfajok bővítése:** A hangoskönyvek iránti érdeklődés növekedhet, ha szélesebb műfaji választékot kínálunk, különösen az aktuális trendeknek megfelelően (pl. szépirodalom, önfelnevelés, tudományos ismeretterjesztés). Felhasználói igények felmérése: Milyen műfajok érdeklik a látogatókat? Preferált előadók/narrátorok stb.
- ✦ **Digitális formátumok:** Az egyre bővülő digitális könyvtárak, valamint a különböző mobilalkalmazások elterjedése miatt érdemes lehet fontolóra venni a hangoskönyvek digitális formában történő kölcsönzését is, amely kényelmesebbé teheti a hozzáférést.
- ✦ **Technológiai fejlesztések:** pl. online elérés lehetősége:
 - ✓ Hangoskönyv-app fejlesztése
 - ✓ QR kódos azonnali letöltés

📖 5. A DVD kölcsönzés szolgáltatás színvonalának értékelése

A válaszadók értékelése a DVD kölcsönzésről az alábbiak szerint alakult:

- 0 – Nem ismerem:** 99 válasz (65%)
- 1 – Nagyon elégedetlen:** 0 válasz (0%)
- 2 – Inkább elégedetlen:** 1 válasz (1%)
- 3 – Inkább elégedett:** 17 válasz (11%)
- 4 – Nagyon elégedett:** 36 válasz (23%)



Tendenciák és következtetések

A DVD kölcsönzés szintén nem rendelkezik magas ismertséggel, mivel a válaszadók **65%-a nem ismeri** ezt a szolgáltatást. Az elégedettség viszonylag pozitív, mivel a válaszadók **34%-a elégedett**, azonban az ismertség hiányosságai miatt a teljes potenciál nem kerül kiaknázásra. Az elégedetlenség nagyon alacsony, mindössze 1 válasz volt az „**inkább elégedetlen**” kategóriában, ami szintén kedvező jel.

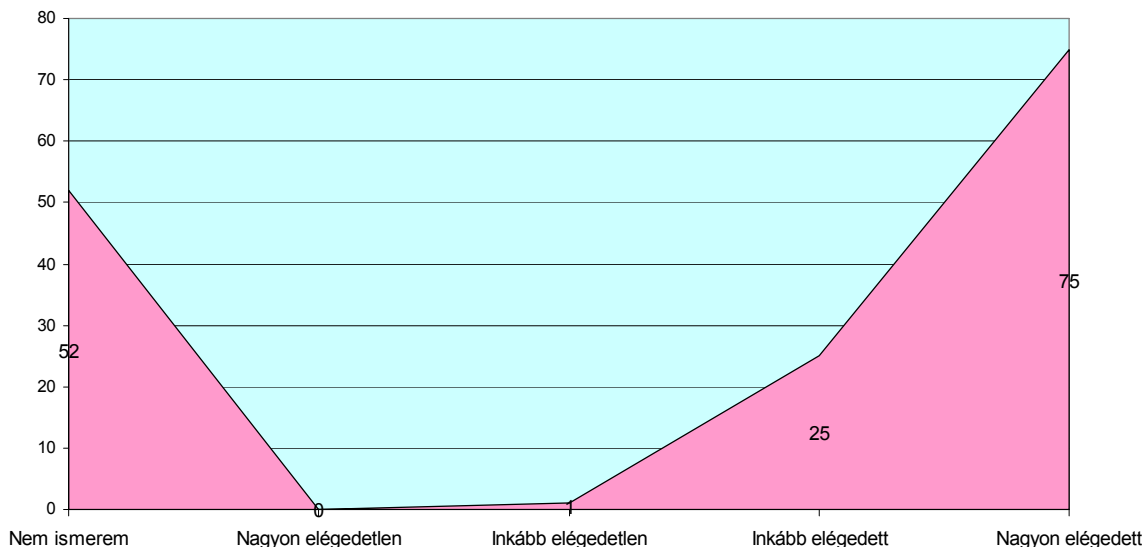
Lehetséges fejlesztési irányok

- ✦ **Szolgáltatás népszerűsítése:** Hasonlóan a hangoskönyvekhez, a DVD kölcsönzést is érdemes lenne jobban népszerűsíteni a könyvtár látogatói körében. Különösen a fiatalabb korosztályok számára lehet vonzó ez a szolgáltatás, hiszen számos iskolai, vagy szórakoztató film érhető el. → Generációs különbségek: idősebb korosztály lehet a fő célcsoport. Népszerűsítés céljából tematikus promóciók is jó ötletnek bizonyulnának: pl. „Klasszikus filmek hónapja” kampány, vagy filmklub esték a könyvtárban. Láthatóság növelése céljából: pl. DVD-állvány kiemelt helyen, vagy havi „kiemelt filmajánló” a könyvtár honlapján.
- ✦ **Témák és műfajok bővítése:** A DVD kínálatának bővítése aktuális, népszerű filmekkel vagy dokumentumfilmekkel, valamint az egyes műfajok kínálatának színesítése segíthetne növelni a keresletet. Korszerű tartalmak:
 - ✓ Oscar-díjas filmek beszerzése
 - ✓ Dokumentumfilm-gyűjtemény bővítése
 - ✓ Gyermekekfilmek választékának gyarapítása
- ✦ **Technikai feltételek, digitális hozzáférés:** A fizikai DVD-k mellett érdemes lehet fontolóra venni a digitális filmkölcsönzés lehetőségét is, különösen olyan online szolgáltatásokat, amelyek elérhetőek az olvasók otthonában, eszközeiken keresztül.
 - ✓ Blu-ray lemezek bevezetése
 - ✓ DVD-k állapotának rendszeres ellenőrzése
- ✦ **Kombinált szolgáltatások:** „Könyv + film” csomagok, vagy irodalmi művek filmadaptációinak kiemelése.

6. A fiókközi kölcsönzés szolgáltatás színvonalának értékelése

A válaszadók értékelése a fiókközi kölcsönzés szolgáltatásról az alábbiak szerint alakult:

- 0 – Nem ismerem:** 52 válasz (34%)
- 1 – Nagyon elégedetlen:** 0 válasz (0%)
- 2 – Inkább elégedetlen:** 1 válasz (1%)
- 3 – Inkább elégedett:** 25 válasz (16%)
- 4 – Nagyon elégedett:** 75 válasz (49%)



Tendenciák és következtetések

A válaszadók **34%-a nem ismeri** a fiókközi kölcsönzést, azonban azok körében, akik rendszeresen használják, általában elégedettséggel párosul. A válaszadók **65%-a** vagy elégedett, vagy nagyon elégedett a szolgáltatással. A legnagyobb arányban a „**nagyon elégedett**” válaszok szerepeltek, ami azt mutatja, hogy a könyvtár jól kezeli az igénylések adminisztrálását, a kiszállítási időt és a kommunikációt. Csak 1 személy (0,7%) volt enyhén elégedetlen, negatív vélemény gyakorlatilag nincs. Ez azt jelzi, hogy a szolgáltatás színvonala széles körben elfogadott.

A „Nem ismerem” válaszok elgondolkodtatóak. Ennek lehetséges okai:

- ✓ Az olvasók nem tudnak róla (informálási hiány).
- ✓ Nincs rá igény (pl. helyben megtalálják a kívánt anyagot).

Lehetséges fejlesztési irányok

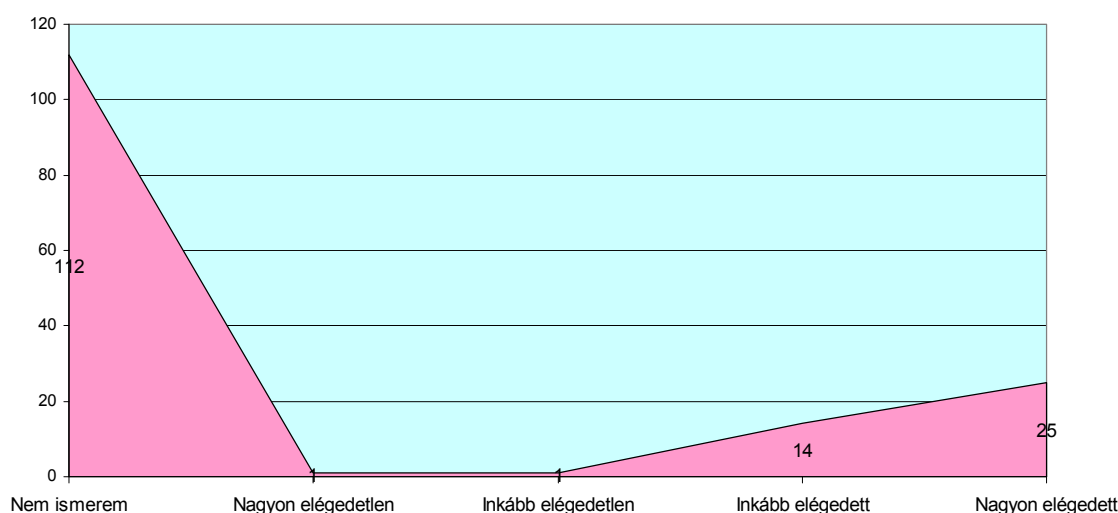
- ✦ **Ismertség növelése:** A fiókközi kölcsönzés ismertsége magas, de még mindig több válaszadó számára nem ismert. Célszerű lenne a szolgáltatást aktívabban promotálni a könyvtár honlapján, plakátokon, vagy rövid tájékoztatóval a katalógusban.

- ✦ **Fiókközi kölcsönzés egyszerűsítése:** A szolgáltatás népszerűsítésének érdekében az igénybevételi folyamat egyszerűsítése, gyorsítása is fontos lehet, hogy még kényelmesebbé váljon a látogatók számára.
- ✦ **Kínálat bővítése:** A könyvtár a tagkönyvtárban (máshol) fellelhető példányokról is információt nyújthat (akár valamilyen sorozat, vagy egyéb lista összeállításával), így az olvasókat ösztönözheti a fiókközi kölcsönzésének használatára, hangsúlyozva, hogy a helyben megtalálnál sokkal szélesebb választék is rendelkezésükre állhat a szolgáltatás igénybevételével. Így a könyvtár összes látogatója (függetlenül attól, melyik tagkönyvtárba szokott járni) hozzáférhet a ritkábban elérhető könyvekhez, dokumentumokhoz is.

7. A papírszínház kölcsönzés szolgáltatás színvonalának értékelése

A válaszadók értékelése a papírszínház kölcsönzés szolgáltatásról az alábbiak szerint alakult:

- 0 – Nem ismerem:** 112 válasz (73%)
- 1 – Nagyon elégedetlen:** 1 válasz (1%)
- 2 – Inkább elégedetlen:** 1 válasz (1%)
- 3 – Inkább elégedett:** 14 válasz (9%)
- 4 – Nagyon elégedett:** 25 válasz (16%)



Tendenciák és következtetések

A papírszínház kölcsönzésének módszerét a válaszadók **többsége nem ismeri: 73%-uk** jelezte, hogy nem találkozott ezzel a lehetőséggel. Azok, akik ismerik a szolgáltatást, **25%-a elégedett vagy nagyon elégedett** vele. Azonban az alacsony ismertség és a kisebb elégedettség miatt érdemes lehet ezen a területen is lépéseket tenni, hiszen a papírszínházak kölcsönzése fontos szerepet játszik a gyermekek olvasás-ösztönzésében és a közösségi programokban.

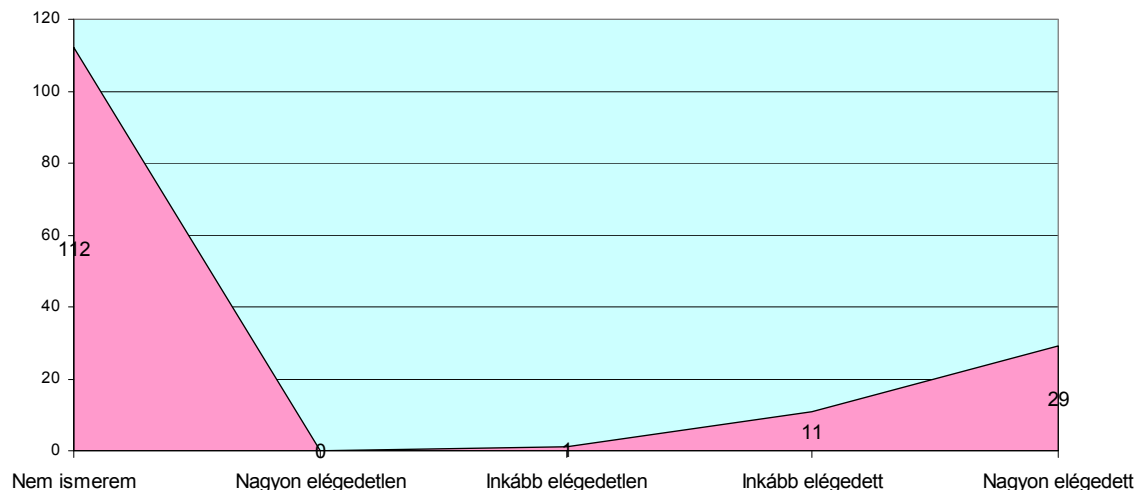
Lehetséges fejlesztési irányok

- ✦ **Szolgáltatás népszerűsítése:** Mivel a szolgáltatás ismerete alacsony, célszerű lenne figyelmet fordítani a papírszínház kölcsönzés népszerűsítésére, pl. gyermekprogramok keretében, vagy az iskolai csoportok számára. Lehetne egy rövidebb, látványos leírás a könyvtár honlapján vagy katalógusban, illetve kiemelés a gyermekkönyvtári programoknál, vagy tematikus ajánlólista (pl. ünnepi papírszínházak).
- ✦ **Célzott programok és események:** A papírszínház kölcsönzést érdekesebbé lehetne tenni olyan tematikus rendezvényekkel, ahol a gyerekek és családok részt vehetnek interaktív bemutatókon vagy mesélésen, amely segíthetne az ismeret- és élménygazdagításban.
- ✦ **Felfedezhetővé tenni a kínálatot:** Mivel az ismertség alacsony, a papírszínház kölcsönzésének bemutatása is lehetne aktívabb. Például a könyvtár honlapján vagy kiemelt rendezvények keretében elérhetővé tenni. → Közösségi események (papírszínház-bemutatók).

8. A diafilm-kölcsönzés szolgáltatás színvonalának értékelése

A válaszadók értékelése a diafilm-kölcsönzés szolgáltatásról az alábbiak szerint alakult:

- 0 – Nem ismerem:** 112 válasz (73%)
- 1 – Nagyon elégedetlen:** 0 válasz (0%)
- 2 – Inkább elégedetlen:** 1 válasz (1%)
- 3 – Inkább elégedett:** 11 válasz (7%)
- 4 – Nagyon elégedett:** 29 válasz (19%)



Tendenciák és következtetések

A diafilm-kölcsönzés szolgáltatás hasonlóan a papírszínházhoz, szintén **alacsony ismertséggel rendelkezik**, mivel **73%-uk** nem találkozott ezzel a lehetőséggel. Lehetséges okok:

- ✓ A diafilmek niche célközönséget szolgálnak ki
- ✓ A digitális tartalmak térhódítása csökkentheti a hagyományos diafilmek iránti érdeklődést
- ✓ Információs hiány a szolgáltatásról

Azok közül, akik ismerik, az elégedettség viszonylag magas, **26% elégedett** vagy nagyon elégedett a szolgáltatással. Az egyetlen elégedetlen válasz statisztikailag elhanyagolható.

Lehetséges fejlesztési irányok

- ✦ **Szolgáltatás népszerűsítése:** Mivel az ismertség alacsony, érdemes lenne a diafilmeket jobban reklámozni, különösen a fiatalabb korosztály számára, akik számára a vizuális élmények különösen vonzóak lehetnek, pl. a diafilm-gyűjtemény bemutatása tematikus kiállítások keretében.
- ✦ **Céltartalmak és események:** A diafilmek ismertségét növelhetné, ha a könyvtár külön programokat vagy bemutatókat szervezne, ahol az érdeklődők közvetlenül kipróbálhatnák a diafilmeket, vagy mesélő rendezvényeket tarthatnának, pl. különleges promóciók időszakos kampányokban (pl. „Retro filmlapok”).
- ✦ **Felfedezhetőség:** Érdemes lenne a diafilmeket kiemelni a könyvtár weboldalán, vagy a digitális katalógusban és akár tematikus, interaktív kiállításokkal bemutatni, hogy az érdeklődők könnyebben hozzáférhessenek.
- ✦ **Szolgáltatásbővítés:** Modern megjelenítő eszközök biztosítása a kölcsönzéshez, vagy diafilm-digitalizálás lehetőségének vizsgálata. Tematikus gyűjtemények (pl. történelmi, természettudományos) létrehozása is vonzóak lehetnek.
- ✦ **Közösségépítés:** Diafilm-bemutatók szervezése idősebb korosztály számára, vagy diafilm-klub létrehozása, ahol a gyűjteményt meg lehet tekinteni.

9. A társasjáték kölcsönzés szolgáltatás színvonalának értékelése

A válaszadók értékelése a társasjáték kölcsönzés szolgáltatásról az alábbiak szerint alakult:

- 0 – Nem ismerem:** 111 válasz (73%)
- 1 – Nagyon elégedetlen:** 0 válasz (0%)
- 2 – Inkább elégedetlen:** 2 válasz (1%)
- 3 – Inkább elégedett:** 9 válasz (6%)
- 4 – Nagyon elégedett:** 31 válasz (20%)

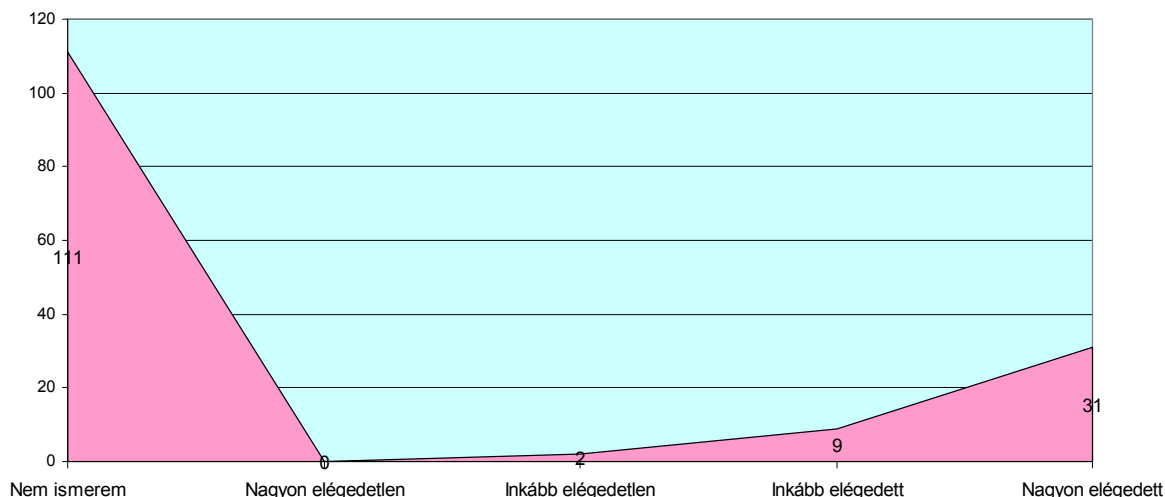
Tendenciák és következtetések

A társasjáték kölcsönzés szolgáltatás **ismertsége** szintén **alacsony, 73%-uk** nem találkozott még ezzel a lehetőséggel. Azok közül, akik ismerik, az elégedettség az átlagosnál magasabb: **26% elégedett** vagy nagyon elégedett, ami alátámasztja egyrészt azt, hogy a társasjáték-gyűjtemény szimpatikus az igénybe vevő közösség számára, másrészt **modern könyvtári szolgáltatásként** közösségépítő funkciót tölt be.

Oktatási értéke van (logikai, társasági készségek fejlesztése) és erősítheti a generációk közti kapcsolatot, emiatt a könyvtárnak érdemes lehet a társasjáték-gyűjteményt stratégiai fontosságú szolgáltatásként kezelni, különös tekintettel a családbarát és közösségépítő funkciójára.

Először is törekedni kell a **„nem ismerem” vélemények** mögött álló okok felderítésére:

- ✓ A társasjáték-kölcsönzés viszonylag új szolgáltatás
- ✓ A célközönség (családok, fiatalok) nem eléggé képviselik a mintát
- ✓ Információs hiány a szolgáltatásról



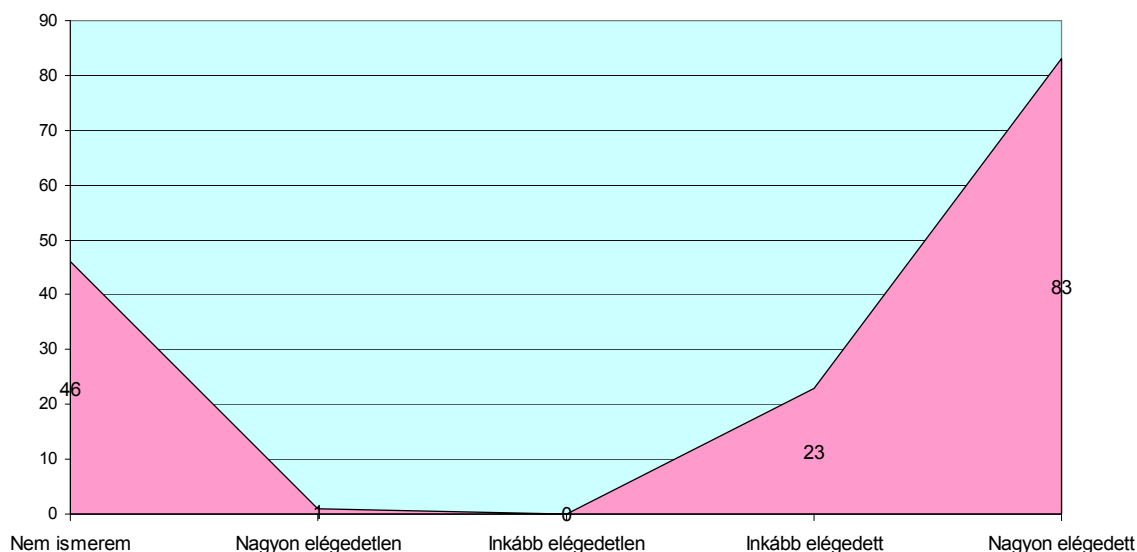
Lehetséges fejlesztési irányok

- ✦ **Szolgáltatás népszerűsítése:** Mivel az ismertség alacsony, a társasjátékokat érdemes lenne jobban reklámozni, különösen a családosok és baráti társaságok számára. Hasznos lehet pl. társasjáték-bemutatók és játéksuli programok szervezése. Az ilyen típusú programok különösen jól jönnének az őszi-téli időszakban, amikor több időt töltenek az emberek a családjukkal.
- ✦ **Tematikus rendezvények:** Érdemes lenne a társasjátékokat is tematikus rendezvényeken népszerűsíteni, ahol a látogatók kipróbálhatják a különböző játékokat, esetleg versenyeket is rendezhetnek, különböző korcsoportoknak. → Korosztályok szerinti csoportosítás (gyerek-, családi-, stratégiai játékok).
- ✦ **Online elérhetőség:** Mivel a társasjátékok fizikailag is terjedelmesek lehetnek, esetleg online rendszerrel is elérhetővé válhatnának, ahol a felhasználók előre foglalhatják, vagy akár új játékokat is vásárolhatnának a könyvtári rendszeren keresztül. → Kérésgyűjtés a látogatóktól új vásárlásokhoz.
- ✦ **Felhasználói élmény javítása:**
 - ✓ Társasjáték-katalógus készítése, szűrőkkel (játékidő, korhatár stb.)
 - ✓ "Játék-tanácsadó" szolgáltatás bevezetése
 - ✓ Hiányzó/megtört elemek pótlásának gyors rendszere

10. A folyóirat-olvasás szolgáltatás színvonalának értékelése

A válaszadók értékelése a folyóirat olvasás szolgáltatásról az alábbiak szerint alakult:

- 0 – Nem ismerem:** 46 válasz (30%)
- 1 – Nagyon elégedetlen:** 1 válasz (1%)
- 2 – Inkább elégedetlen:** 0 válasz (0%)
- 3 – Inkább elégedett:** 23 válasz (15%)
- 4 – Nagyon elégedett:** 83 válasz (54%)



Tendenciák és következtetések

A folyóirat-olvasás szolgáltatás **ismertsége** az összes válaszadó között mintegy **70%-os**, mivel 46 válaszadó nem ismeri ezt a lehetőséget. A **15%-os elégedettségi szint** és a **54%-os nagyon elégedett válaszok** az elégedettség magas szintjét mutatják azok körében, akik használják a szolgáltatást.

A folyóirat-olvasás, mint könyvtári szolgáltatás nagyon fontos, hiszen aktualitást biztosít a hagyományos könyvanyag mellett és széles körű olvasói csoportot szolgál ki (tudományos érdeklődésűek, hobbiolvasók stb.) A magas elégedettség alátámasztja, hogy a könyvtár jól választja ki és frissíti a gyűjteményt.

Érdemes lehet a folyóirat-gyűjteményt, mint az intézmény egyik legnagyobb erényét hangsúlyozni a marketingkommunikációban, különös tekintettel a változatos témákra és a magas minőségű szolgáltatásra.

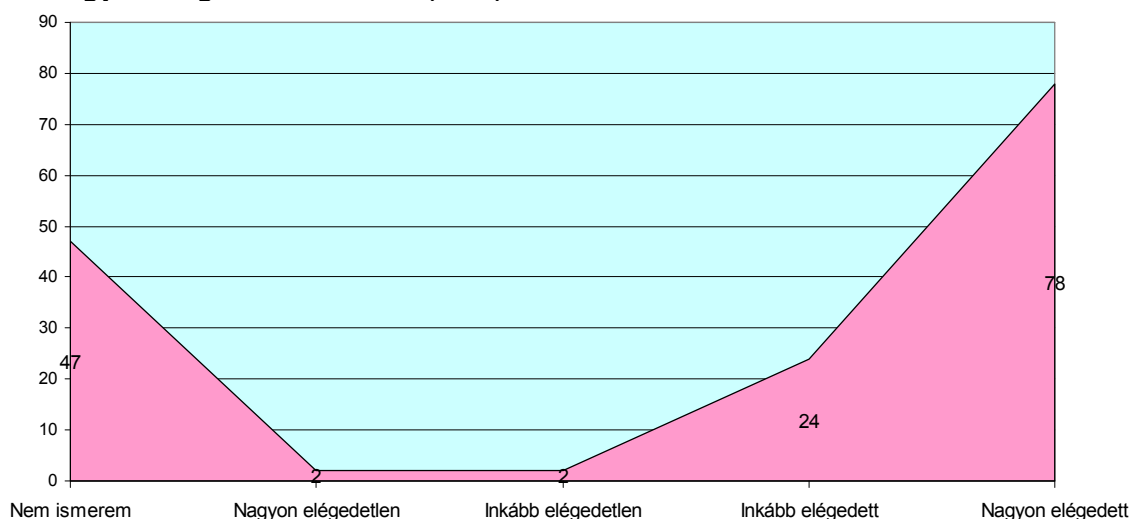
Lehetséges fejlesztési irányok

- ✦ **Folyóiratok szélesítése:** Érdemes lehet további, új, trendi témájú magazinok felvétele a gyűjteménybe, különböző érdeklődési köröket lefedő folyóiratok beszerzése, pl. tudományos, hobbi, életmód, gazdasági, politikai témákban, hogy minél több látogató igényét kielégíthessük. → Kérésgyűjtés a látogatóktól.
- ✦ **Hirdetés és népszerűsítés:** Mivel 30% nem ismeri ezt a szolgáltatást, fontos lenne a folyóiratok olvasásának népszerűsítése, akár online hirdetésekkel, akár a könyvtárba látogatók számára történő bemutatással. Itt is alkalmazni lehetne „A hónap folyóirata” kampányt, vagy tematikus folyóirat-bemutatókat (pl. tudományos, művészeti), különleges gyűjteményeket (pl. történelmi folyóiratok) kiválogatni.
- ✦ **Online hozzáférés:** Ha lehetséges, az online folyóiratok elérhetősége is növelheti az érdeklődést, mivel egyre többen keresnek digitális formátumú olvasnivalót. → Digitális folyóirat-előfizetések lehetőségének vizsgálata.

11. A helyben tanulás, olvasás szolgáltatás színvonalának értékelése

A válaszadók értékelése a helyben tanulás, olvasás szolgáltatásról az alábbiak szerint alakult:

- 0 – Nem ismerem:** 47 válasz (31%)
- 1 – Nagyon elégedetlen:** 2 válasz (1%)
- 2 – Inkább elégedetlen:** 2 válasz (1%)
- 3 – Inkább elégedett:** 24 válasz (16%)
- 4 – Nagyon elégedett:** 78 válasz (51%)



Tendenciák és következtetések

A helyben tanulás, olvasás **szolgáltatás ismertsége** az összes válaszadó között **70%-os**, ami azt jelzi, hogy a látogatók egy jó része nem veszi igénybe ezt a lehetőséget. Az elégedettségi mutatók azonban kedvezőek: **51%-os nagyon elégedett válaszok** és **16%-os inkább elégedett válaszok** a szolgáltatás színvonalát tekintve pozitív visszajelzéseket jelentenek.

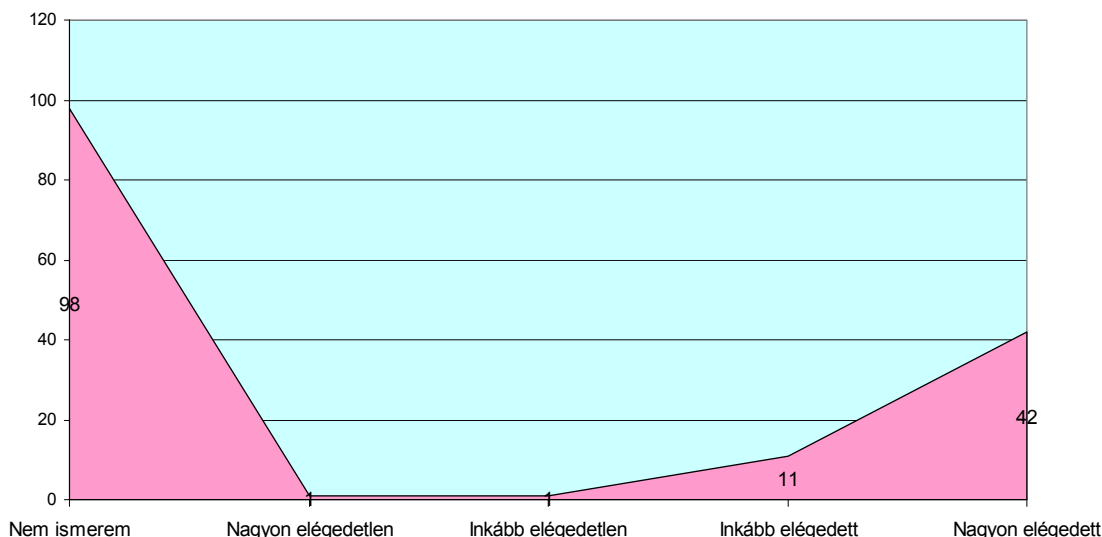
Lehetséges fejlesztési irányok

- ✦ **Térbeli kényelmi fejlesztések:** Azok számára, akik helyben tanulnak és olvasnak, a kényelmes, csendes helyek biztosítása, asztalok, kényelmes ülőhelyek, valamint a megfelelő világítás még nagyobb élményt biztosíthat.
- ✦ **Bővebb információ és promóció:** Azoknak a válaszadóknak, akik nem ismerik ezt a szolgáltatást, fontos lehet tájékoztatni őket a könyvtár hirdetéseivel, akár a weboldalon, akár a könyvtár helyszínén.
- ✦ **Szolgáltatások bővítése:** Pl. tanulási segédeszközök (táblák, konnektorok) elhelyezése, csoportos tanulási helyek kialakítása, esetleg „Tanulóbarát” időszakok bevezetése (pl. vizsgaidőszakban hosszabb nyitvatartás).

12. A helyismereti gyűjtemény használatának értékelése

A válaszadók értékelése a helyismereti gyűjtemény szolgáltatásról az alábbiak szerint alakult:

- 0 – **Nem ismerem**: 98 válasz (64%)
- 1 – **Nagyon elégedetlen**: 1 válasz (1%)
- 2 – **Inkább elégedetlen**: 1 válasz (1%)
- 3 – **Inkább elégedett**: 11 válasz (7%)
- 4 – **Nagyon elégedett**: 42 válasz (27%)



Tendenciák és következtetések

A helyismereti gyűjtemény **szolgáltatás ismertsége** az összes válaszadó között **36%-os**, tehát a válaszadók többsége nem ismeri ezt a gyűjteményt. Azok, akik ismerik, pozitívan értékelték, hiszen **27%-uk nagyon elégedett**, míg **7%-uk inkább elégedett**. Az elégedetlenség minimális, de ennek a 2 embernek valószínűleg konkrét problémája volt valamivel (pl. elavult anyagok, nehéz hozzáférés). Érdeemes lenne részletesebb visszajelzést kérni ezektől a felhasználóktól.

A **helyismereti gyűjtemény** használatát elsősorban azok ismerik és használják, akik érdeklődnek a helyi történelem iránt. Az elégedettség pozitív, de az ismertség és a hozzáférhetőség növelése kiemelt cél lehet a jövőben.

Lehetséges fejlesztési irányok

- ✦ **Tájékoztatás és reklámozás:** A helyismereti gyűjtemény ismertségét növelni lehetne a könyvtár weboldalán, helyi rendezvényeken való bemutatkozással, valamint információs anyagokkal. Érdeemes lenne célzott kampányt indítani (pl. kiállítás, képzés, online promóció), mely hangsúlyozná a gyűjtemény különlegességét és hasznosságát.
- ✦ **Bővítés és hozzáférhetőség:** További források, könyvek vagy digitális anyagok hozzáadása segíthetné a gyűjtemény vonzerejét, illetve online elérhetőség biztosítása is egyre fontosabbá válhat.
- ✦ **Célzott programok:** Az érdeklődők számára szervezett programok, mint pl. helyismereti előadások, vetélkedők vagy túrák, segíthetnek növelni az érdeklődést és használatot.
- ✦ **A tagkönyvtárakban is** lehet igény a gyűjtemény egyes darabjaira → esetleg ott is **mintapéldányok**, különlegesebb kiállított darabok a gyűjtemény állományából az érdeklődés felkeltése céljából.

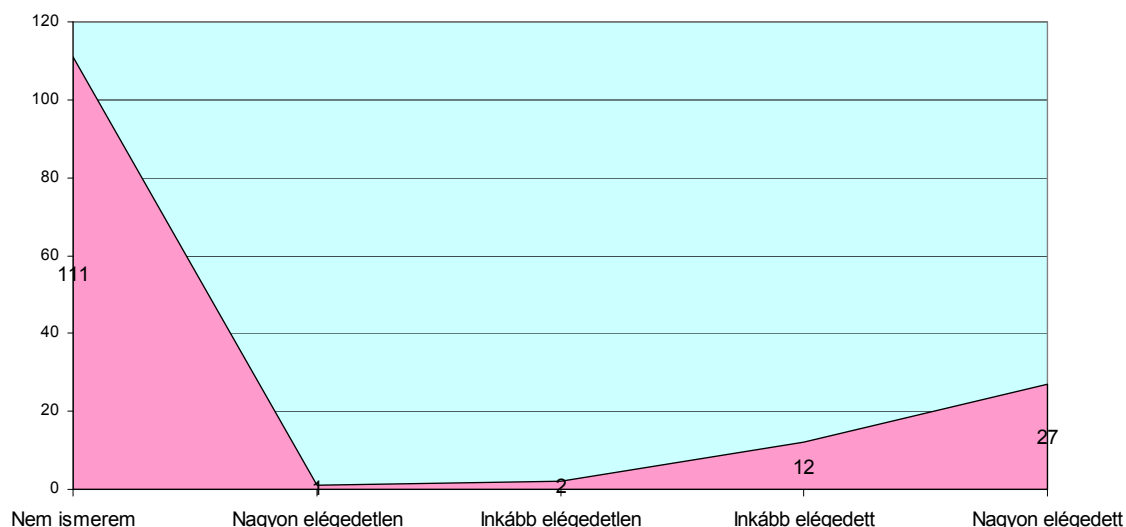
13. A zenei gyűjtemény használatának értékelése

A válaszadók értékelése a zenei gyűjtemény szolgáltatásról az alábbiak szerint alakult:

- 0 – **Nem ismerem**: 111 válasz (72%)
- 1 – **Nagyon elégedetlen**: 1 válasz (1%)
- 2 – **Inkább elégedetlen**: 2 válasz (1%)
- 3 – **Inkább elégedett**: 12 válasz (8%)
- 4 – **Nagyon elégedett**: 27 válasz (18%)

Tendenciák és következtetések

A zenei gyűjtemény szolgáltatás esetében is hasonló tendencia figyelhető meg, mint a helyismereti gyűjteménynél, hiszen **72%-uk nem ismeri** ezt a szolgáltatást, ami ismét kommunikációs vagy hozzáférési hiányra utalhat. A tájékoztatás és programok révén ezen a téren is növelni lehet a felhasználói bázist. Azok, akik ismerik, azonban viszonylag pozitívan értékelik, hiszen **18%-uk nagyon elégedett**, és **8%-uk inkább elégedett**. A 2-3 elégedetlen válasz mögött lehet konkrét probléma (pl. elavult lemezek, nehéz kereshetőség).



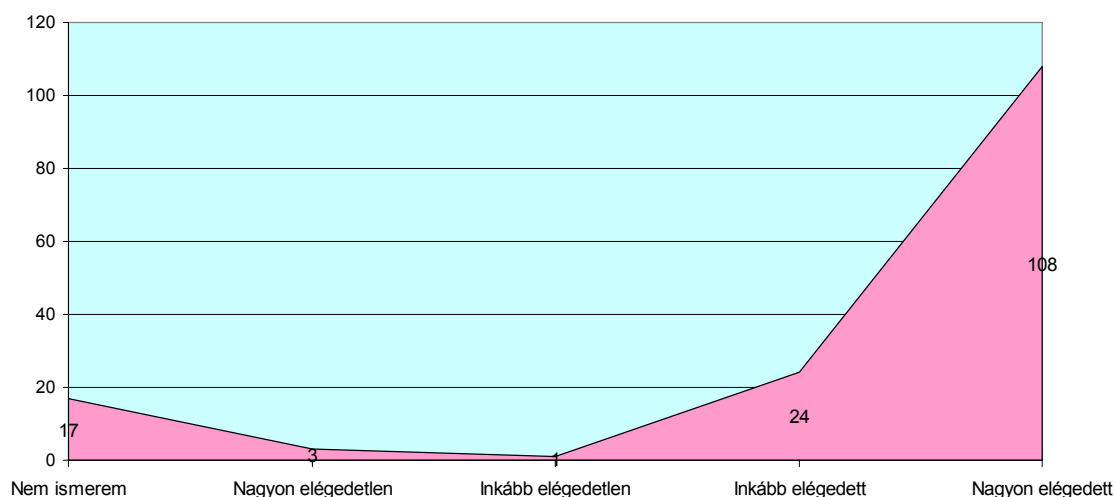
Lehetséges fejlesztési irányok

- ✦ **Tájékoztatás növelése:** A zenei anyagok ismeretének növelésére kulcsfontosságú lenne, akár a könyvtár honlapján, social media csatornákon, vagy helyi eseményekkel.
- ✦ **Gyűjtemény bővítése:** A gyűjtemény színesítése és bővítése segíthetne a használatának növelésében, pl. különböző műfajok, korszakok, vagy digitális zenei források hozzáadásával.
- ✦ **Célzott programok:** Zenei rendezvények, előadások, vagy akár közönségkedvenc zenék bemutatására építő programok segíthetnék a gyűjtemény népszerűsítését.
- ✦ **Digitális hozzáférés:** Online katalógusban kiemelni a zenei anyagokat, esetleg streamelhető tartalmak ajánlása.

14. Előjegyzés szolgáltatás értékelése

A válaszadók értékelése az előjegyzés szolgáltatásról az alábbiak szerint alakult:

- 0 – Nem ismerem:** 17 válasz (11%)
- 1 – Nagyon elégedetlen:** 3 válasz (2%)
- 2 – Inkább elégedetlen:** 1 válasz (1%)
- 3 – Inkább elégedett:** 24 válasz (16%)
- 4 – Nagyon elégedett:** 108 válasz (70%)



Tendenciák és következtetések

Az előjegyzés szolgáltatás az egyik legnépszerűbb és leginkább elégedettséget eredményező szolgáltatás. **70%-uk nagyon elégedett** vele, és csak **11% nem ismeri** ezt a szolgáltatást. A **2%-os elégedetlenség** nagyon alacsony, ami azt mutatja, hogy az előjegyzési szolgáltatás egyik legjobban működő eleme a könyvtárnak. A továbbfejlesztés főként a negatív visszajelzések kezelésére és a már kiváló szolgáltatás még szélesebb körű elérhetővé tételére irányulhat.

A negatív vélemények mögött érdemes kivizsgálni a konkrét problémákat (pl. technikai nehézségek, félreértések, időbeli elcsúszások az előjegyzési folyamatban).

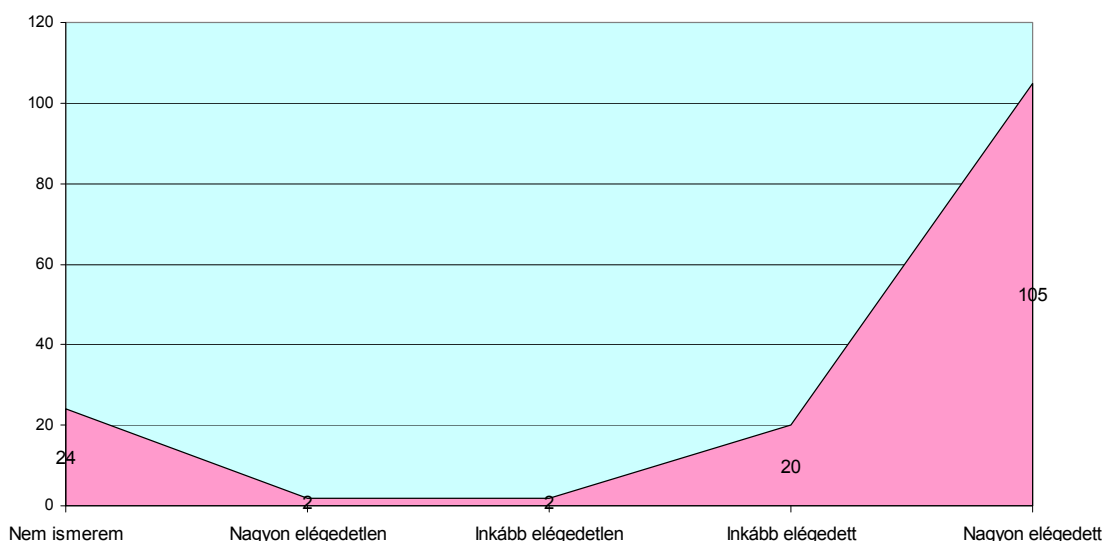
Lehetséges fejlesztési irányok

- ✦ **Tovább népszerűsíteni:** Bár az elégedettségi szint magas, érdemes tovább növelni az előjegyzés népszerűségét azok körében, akik nem ismerik a lehetőséget, például a könyvtár tájékoztató anyagainak bővítésével.
- ✦ **Online előjegyzési lehetőség:** Bár elérhető az **online előjegyzési rendszer**, ami még kényelmesebbé teszi a szolgáltatást, a digitális és mobilbarát verzióról készülhetne akár egy rövid tájékoztató videó.
- ✦ **Oktatóanyagok:** Rövid útmutatók (infografikák) készítése az előjegyzési folyamatról, különösen az idősebb korosztály számára.

15. Foglалás szolgáltatás értékelése

A válaszadók értékelése a foglалás szolgáltatásról az alábbiak szerint alakult:

- 0 – Nem ismerem:** 24 válasz (16%)
- 1 – Nagyon elégedetlen:** 2 válasz (1%)
- 2 – Inkább elégedetlen:** 2 válasz (1%)
- 3 – Inkább elégedett:** 20 válasz (13%)
- 4 – Nagyon elégedett:** 105 válasz (69%)



Tendenciák és következtetések

A foglалás szolgáltatás is pozitív eredményekkel zárult, **69%-uk nagyon elégedett** a szolgáltatással. A **16%-os ismeret hiánya** kicsit magasabb, mint az előjegyzés esetében, de még így is **nagyon jó eredménynek számít**. Az elégedetlenség szintje itt is alacsony, mindössze **2%-os**.

A foglалási szolgáltatás kiváló elégedettségi mutatókkal bír, jelenleg ez is a könyvtár egyik erőssége közé tartozik, így a fő fókusz továbbra is a szolgáltatás ismeretének szinten tartására és a kényelmes használat elősegítésére irányulhat.

Lehetséges fejlesztési irányok

- ✦ **Szolgáltatás népszerűsítése:** Azok számára, akik nem ismerik, fontos lenne hangsúlyozni a foglалás előnyeit, a foglalhatóság lehetőségeit. Egy egyszerűsített tájékoztató vagy kampány segíthetne jobban elérni azokat, akik nem is hallottak erről a módszerről.
- ✦ Érdemes lenne kideríteni a **konkrét negatív visszajelzések** okait (pl. foglалási rendszer nehézkes használata, késedelem a könyvek előkészítésében, foglалandó példányszámok növelésére való igény).

16. Hosszabbítás szolgáltatás értékelése

A válaszadók értékelése a könyvtári anyagok hosszabbítás szolgáltatásról az alábbiak szerint alakult:

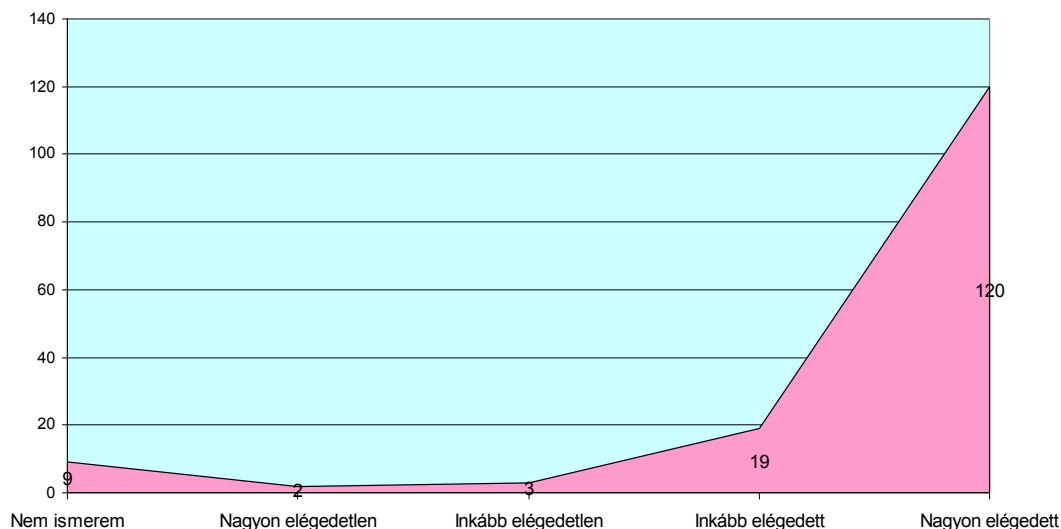
- 0 – Nem ismerem:** 9 válasz (6%)
- 1 – Nagyon elégedetlen:** 2 válasz (1%)
- 2 – Inkább elégedetlen:** 3 válasz (2%)
- 3 – Inkább elégedett:** 19 válasz (12%)
- 4 – Nagyon elégedett:** 120 válasz (79%)

Tendenciák és következtetések

A hosszabbítás szolgáltatás a könyvtár egyik leggyakrabban igénybe vett és legnépszerűbb szolgáltatása, hasonló elégedettséget mutat, mint az előjegyzés és a foglалás. Az értékelések alapján **79% nagyon**

elégedett, mely kiemelkedően pozitív eredmény. A digitális hosszabbítás lehetősége valószínűleg hozzájárul a szolgáltatás sikeréhez.

Mindössze **8%** az, aki nem ismeri, illetve **3%-os az elégedetlenség**, ami rendkívül alacsony.



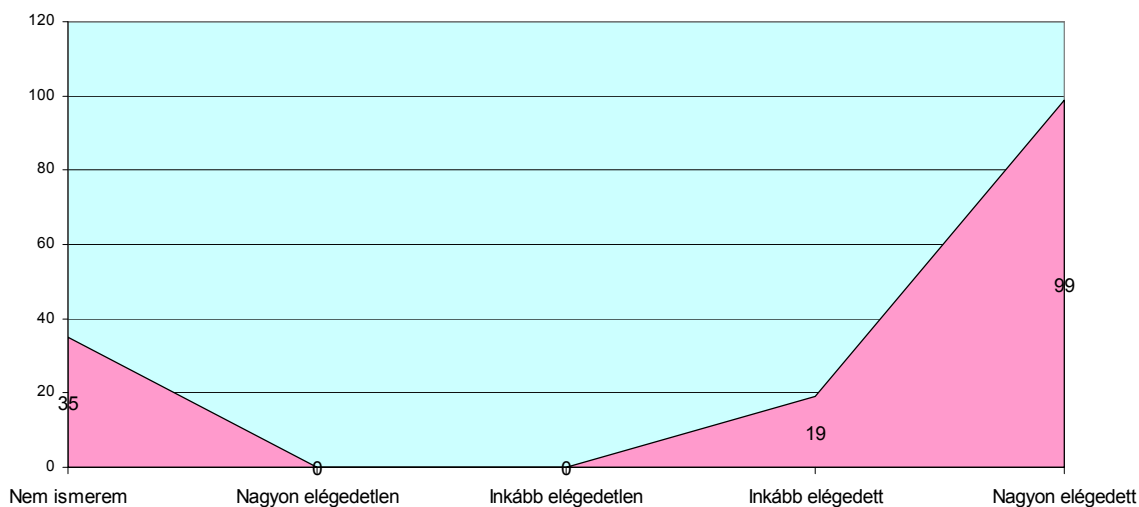
Lehetséges fejlesztési irányok

- ✦ **Szolgáltatás népszerűsítése:** A szolgáltatás ismerete kicsit jobb kommunikációval tovább növelhető. Mivel a hosszabbítás fontos része a könyvtári szolgáltatásoknak, hasznos lenne minél szélesebb körben tájékoztatni róla.
- ✦ Hasznos lenne kivizsgálni a **negatív vélemények mögött álló okokat** is → Lehetséges okok pl.: online rendszer nehézkes használata, kommunikációs problémák, esetleg e-mailben leadott megválaszolatlan olvasói kérések.
- ✦ **Kényelmes használat:** Felhívás a hosszabbítás egyszerű, digitális lehetőségére, pl. Pl. „Tudta, hogy online is hosszabbíthat?” feliratú tájékoztatók, vagy idősek számára személyes tájékoztatás a hosszabbítási lehetőségekről.

17. Könyvtárközi kölcsönzés szolgáltatás értékelése

A válaszadók értékelése a könyvtárközi kölcsönzés szolgáltatásról az alábbiak szerint alakult:

- 0 – Nem ismerem:** 35 válasz (23%)
- 1 – Nagyon elégedetlen:** 0 válasz (0%)
- 2 – Inkább elégedetlen:** 0 válasz (0%)
- 3 – Inkább elégedett:** 19 válasz (12%)
- 4 – Nagyon elégedett:** 99 válasz (65%)



Tendenciák és következtetések

A könyvtárközi kölcsönzés kiemelkedően magas elégedettségi mutatókat mutat (a válaszadók **65%-a nagyon elégedett**, míg **12%-a inkább elégedett**), azonban az ismertség terén van még fejlődési potenciál. A szolgáltatás jelenleg is a könyvtár egyik legnagyobb sikerét jelenti, és további népszerűsítéssel még több felhasználó számára lehetne hasznosítani.

Az elégedetlenség teljesen hiányzik, ami rendkívül pozitív visszajelzés. Az alacsony **23%-os „nem ismerem”** válaszok arra utalnak, hogy a szolgáltatás még nem mindenki számára ismert.

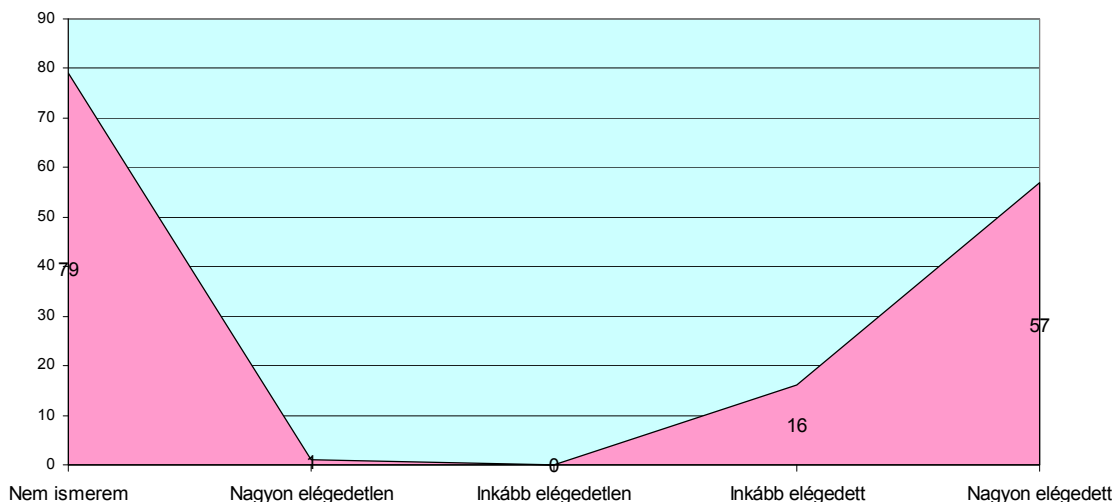
Lehetséges fejlesztési irányok

- ✦ **Szolgáltatás ismertsége:** A könyvtárközi kölcsönzés szolgáltatást népszerűsíteni lehetne, hogy azok is igénybe vehessék, akik még nem ismerik. Lehetne például a könyvtár honlapján kiemelt figyelmet szentelni neki, és könyvtári tájékoztatókban szerepeltetni. → Célzott tájékoztatás a kevésbé aktív látogatók számára, pl. „Tudta, hogy más könyvtárakból is kölcsönözhet?” feliratú posztok.
- ✦ **Digitális bővítés:** Online hozzáférhetőségek felkínálása a közös könyvtári adatbázisokhoz, illetve katalógusokhoz (Közös Texlib, MOKKA-ODR), hogy a felhasználók szélesebb körben tudjanak válogatni más könyvtárak katalógusaiból. Bizonyos funkciókat akár ők maguk is kezelhetnék távolról, így segítve a könyvtáros munkáját is, esetleg online nyomon-követési lehetőség.

18. Irodalomkutatás szolgáltatás értékelése

A válaszadók értékelése az irodalomkutatás szolgáltatásról az alábbiak szerint alakult:

- 0 – Nem ismerem:** 79 válasz (52%)
- 1 – Nagyon elégedetlen:** 1 válasz (1%)
- 2 – Inkább elégedetlen:** 0 válasz (0%)
- 3 – Inkább elégedett:** 16 válasz (10%)
- 4 – Nagyon elégedett:** 57 válasz (37%)



Tendenciák és következtetések

Az irodalomkutatás szolgáltatás esetén a válaszadók **37%-a nagyon elégedett**, és **10%-a inkább elégedett**, ami azt jelenti, hogy akik kipróbálták, nagyra értékelik, egy kiváló minőségű, nagyon pozitív lehetőségként tartják számon, viszont kevésbé ismert a könyvtár látogatói körében (a felhasználók **52%-a** nem tudja, hogy létezik ilyen lehetőség). Az elégedetlenség minimális.

A fő kihívás a szolgáltatás népszerűsítése és elérhetőbbé tétele, különösen a diákok és kutatók számára. A már meglévő erősségek további kommunikációja jelentős növekedési potenciált rejt magában.

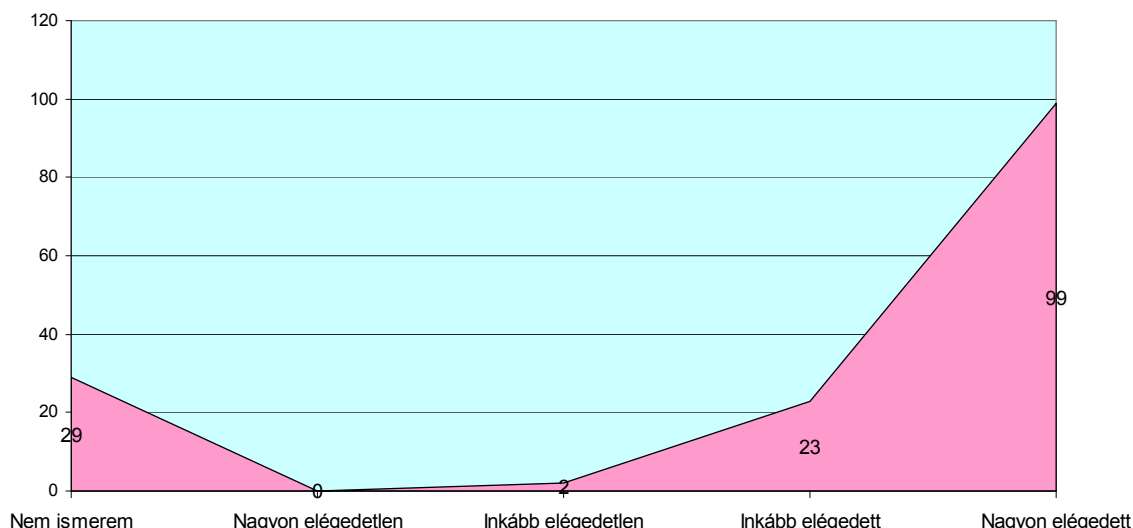
Lehetséges fejlesztési irányok

- ✦ **Szolgáltatás népszerűsítése:** Az irodalomkutatás szolgáltatásának népszerűsítésével érdemes lenne többet foglalkozni, pl. a könyvtár weboldalán vagy szórólapokon. → Célzott kampány egyetemisták, kutatók, tanárok felé, pl. „Segítünk kutatni!” vagy „Segítség szakdolgozathoz” témájú workshopok. illetve „Válassz egy könyvtárost!” címszóval lehetne valamilyen irodalomkutatási vetélkedőt is rendezni → ami arra mutatna rá, hogyan tudják ezt a könyvtárban igénybe venni.
- ✦ **Célzott képzések:** A szolgáltatás hatékonyabb kihasználása érdekében szervezhetők olyan képzések, workshopok, ahol a látogatók megismerkedhetnek az irodalomkutatás módszereivel.

19. Információkérés szolgáltatás értékelése

A válaszadók értékelése az információkérési szolgáltatásról az alábbiak szerint alakult:

- 0 – Nem ismerem:** 29 válasz (19%)
- 1 – Nagyon elégedetlen:** 0 válasz (0%)
- 2 – Inkább elégedetlen:** 2 válasz (1%)
- 3 – Inkább elégedett:** 23 válasz (15%)
- 4 – Nagyon elégedett:** 99 válasz (65%)



Tendenciák és következtetések

Az információkérés szolgáltatás esetén **65%-a a válaszadóknak nagyon elégedett, és 15%-a inkább elégedett**, így elmondható, hogy ez a könyvtár egyik legjobban működő és legmagasabb elégedettséget kiváltó szolgáltatása. A 80%-os pozitív visszajelzés kiemelkedő eredmény, amely a könyvtárosok szakmai felkészültségét és segítőkészségét tükrözi. A továbbfejlesztés főként a már kiváló szolgáltatás kismértékű finomhangolására és digitális eszközökkel való kiegészítésére irányulhat.

Az elégedetlenség is minimális, mindössze **1%-a inkább elégedetlen**.

A szolgáltatás ismertsége is viszonylag jó, hiszen csak **19%-a válaszolt úgy, hogy nem ismeri**.

Lehetséges fejlesztési irányok

- ✦ **Szolgáltatás elérhetőségének javítása:** Az elégedettség és a használat további növelésére célszerű lenne az információkérés szolgáltatást még inkább kiemelni, például online formában is elérhetővé tenni, vagy a könyvtárban könnyen elérhető útmutatókkal.
- ✦ **Bővítés és különböző információkérés típusok:** Az információkérés szolgáltatás szintén bővíthető újabb csatornákkal, mint például chat lehetőség, vagy online konzultációk, amelyek azonnali válaszokat biztosítanak. Népszerű lehet egy „Kérdezd a könyvtárost!” kampány, vagy az információs pult(ok) jobb megjelölése.
- ✦ **Innovatív javaslatok:**
 - ✓ „Információs csapatunk” bemutatása - könyvtárosok profiljai
 - ✓ Heti „Nehéz kérdések” rovat – legérdekesebb információkeresések megosztása
 - ✓ Gyors információkeresési versenyek látogatók számára

20. Adatbázis- és katalógushasználat szolgáltatás értékelése

A válaszadók értékelése az adatbázis- és katalógushasználat szolgáltatásról az alábbiak szerint alakult:

- 0 – Nem ismerem:** 48 válasz (31%)
- 1 – Nagyon elégedetlen:** 2 válasz (1%)
- 2 – Inkább elégedetlen:** 7 válasz (5%)
- 3 – Inkább elégedett:** 28 válasz (18%)
- 4 – Nagyon elégedett:** 68 válasz (45%)

Tendenciák és következtetések

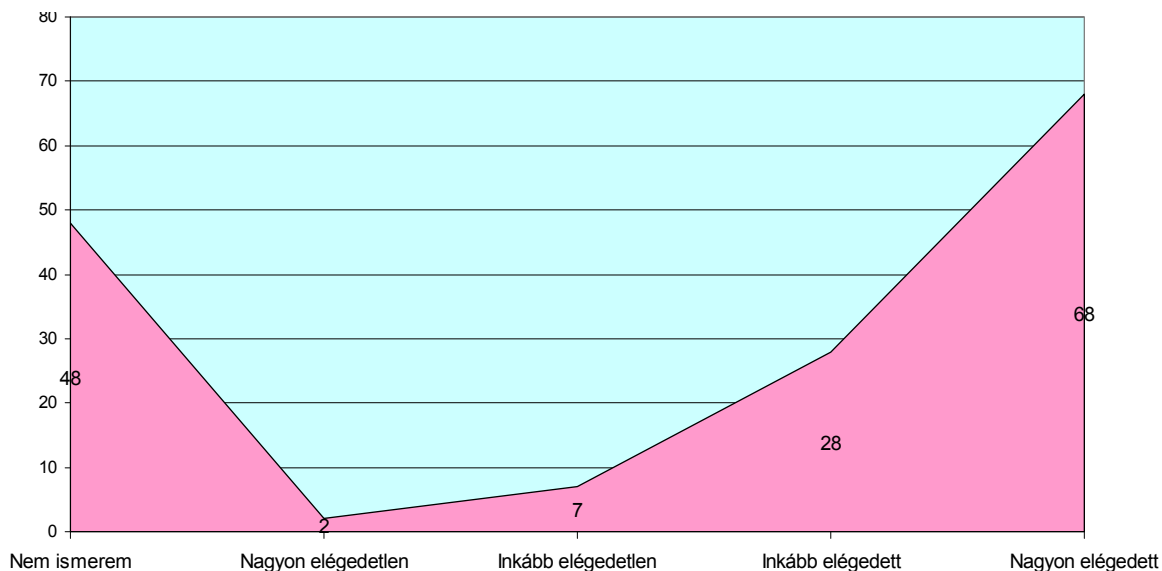
Az adatbázis- és katalógushasználat szolgáltatás elégedettsége eléggé vegyes képet mutat. **45%-a a válaszadóknak nagyon elégedett, míg 18%-a inkább elégedett.** → Az adatbázisok tartalma valószínűleg releváns és hasznos (pl. tudományos cikkek, archivált folyóiratok, e-könyvek).

Az elégedetlenség viszonylag alacsony, csak **6%-a a válaszadóknak inkább elégedetlen**.

Az ismertség is egy fontos szempont, hiszen **31%-a válaszadónak nem ismeri ezt a szolgáltatást**, ami arra utal, hogy talán nem eléggé van népszerűsítve.

Lehetséges fejlesztési irányok

- ✦ **Felhasználóbarátabb felületek:** A negatív válasz mögött gyakran a nehézkes kezelhetőség állhat. Javaslatok: az egyszerűbb keresőfelület, mobiloptimalizálás, digitális felületek modernizálása növelheti az elégedettséget. Gyorssegítség lehetősége a könyvtári appban.
- ✦ **Szolgáltatás népszerűsítése:** A magas „nem ismerem” válaszarány miatt célszerű lenne az adatbázisok és katalógusok használatának népszerűsítésére helyezni a hangsúlyt. Lehetőség van arra, hogy a könyvtár látogatói könnyebben megismerkedjenek ezzel a szolgáltatással, pl. útmutató videók vagy interaktív tutorialok, vagy segítő információk.



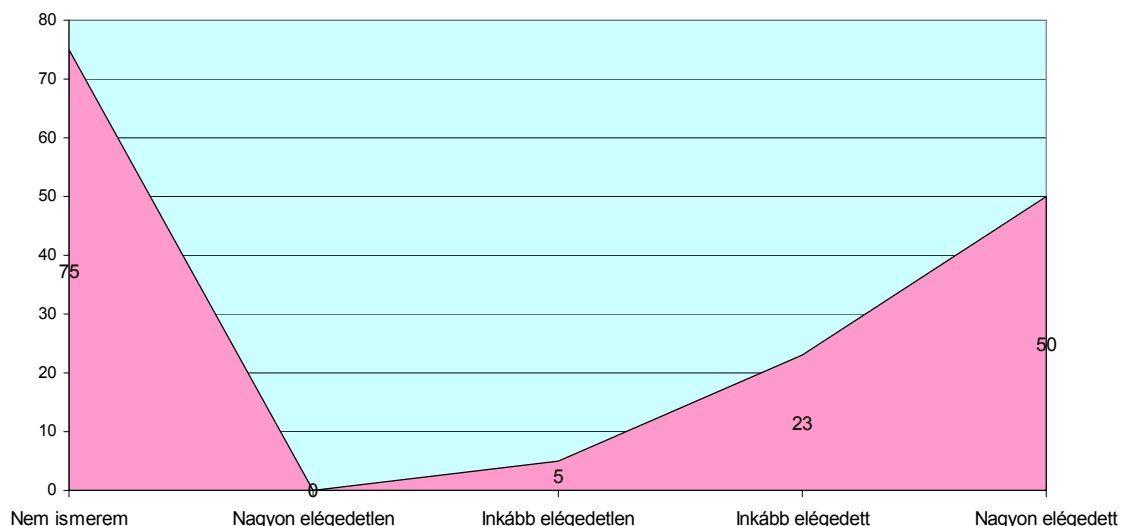
✦ **További képzés és támogatás:** Az elégedetlen válaszok száma arra utalhat, hogy a szolgáltatás használatával kapcsolatban lehetnek problémák. Képzéseket vagy egyszerűsített útmutatókat biztosíthatnánk a felhasználóknak a hatékony adatbázis-használathoz. További lehetőségek:

- ✓ Infografika: „Hogyan keress hatékonyan a katalógusban?” – lépésről lépésre útmutató.
- ✓ Rendszeres workshopok adatbázis-használatra (pl. diákoknak, kutatóknak).
- ✓ Személyes segítség kérése lehetőség a pultnál.
- ✓ Célzott kampányok:
- ✓ „Tudta, hogy tudományos cikket is olvashat nálunk?” plakátok → a csak a könyvtárunkból elérhető adatbázisok bemutatása, illetve ajánló a leghasznosabb (otthonról is hozzáférhető) adatbázisokról.

📖 21. Számítógép és internet használat a könyvtárban szolgáltatás értékelése

A válaszadók értékelése a számítógép és internet használat szolgáltatásról az alábbiak szerint alakult:

- 0 – Nem ismerem:** 75 válasz (49%)
- 1 – Nagyon elégedetlen:** 0 válasz (0%)
- 2 – Inkább elégedetlen:** 5 válasz (3%)
- 3 – Inkább elégedett:** 23 válasz (15%)
- 4 – Nagyon elégedett:** 50 válasz (33%)



Tendenciák és következtetések

A számítógép és internet használat szolgáltatás **ismertsége** szintén **viszonylag alacsony**, mivel **49%-a** a válaszadóknak nem ismeri a szolgáltatást.

Az elégedettségi mutatók viszont kedvezőek: a válaszadók **33%-a nagyon elégedett**, míg **15%-a inkább elégedett**, így erősségként könyvelhető el, hogy a számítógépek és internet sebessége, állapota megfelelő.

A **3%-os elégedetlenség** és az, hogy senki sem volt „nagyon elégedetlen”, arra utal, hogy a felhasználók elégedettek a szolgáltatás minőségével, a kritikák minimálisak. Így továbbra is fontos az eszközök és a szolgáltatás karbantartása, illetve a látogatók számára történő megfelelő tájékoztatás biztosítása.

Lehetséges fejlesztési irányok

- ✦ **Szolgáltatás népszerűsítése:** Mivel az ismertségi arány viszonylag magas (**49% nem ismeri**), fontos lenne a könyvtár számítógépes és internet-használatának népszerűsítése, pl. tájékoztató anyagokkal vagy bemutatókkal a könyvtár látogatói számára. Ugyanis, lehet, hogy egyes látogatók nem tudják, hogy ingyenesen használhatják a számítógépeket, vagy a technikai eszközök nem eléggé láthatóak.
- ✦ **További eszközök és felszerelések biztosítása:** A felhasználók elégedettsége alapján célszerű lenne bővíteni a számítógépes helyeket, kiegészítő felszereléseket (fejhallgató), vagy biztosítani az eszközök megfelelő karbantartását. Fontos a hardver és szoftver-frissítés (pl. SSD-k, gyorsabb internet), vagy az időkorlát rugalmasabbá tétele.
- ✦ **Digitális készségek fejlesztése:** Célcsoportok: Idősek, akik kevésbé jártasak a számítógépek használatában, illetve a diákok, akiknek szükségük van nyomtatásra, online feladatra. Javaslatok:
 - ✓ „Hogyan használd a könyvtár számítógépeit?” workshopok.
 - ✓ Nyomtatási útmutató a monitorok mellett.
- ✦ **Kényelmi szolgáltatások bővítése:** Pl. USB-portok biztonságos használata, Webkamerák hozzáadása videohívásokhoz.

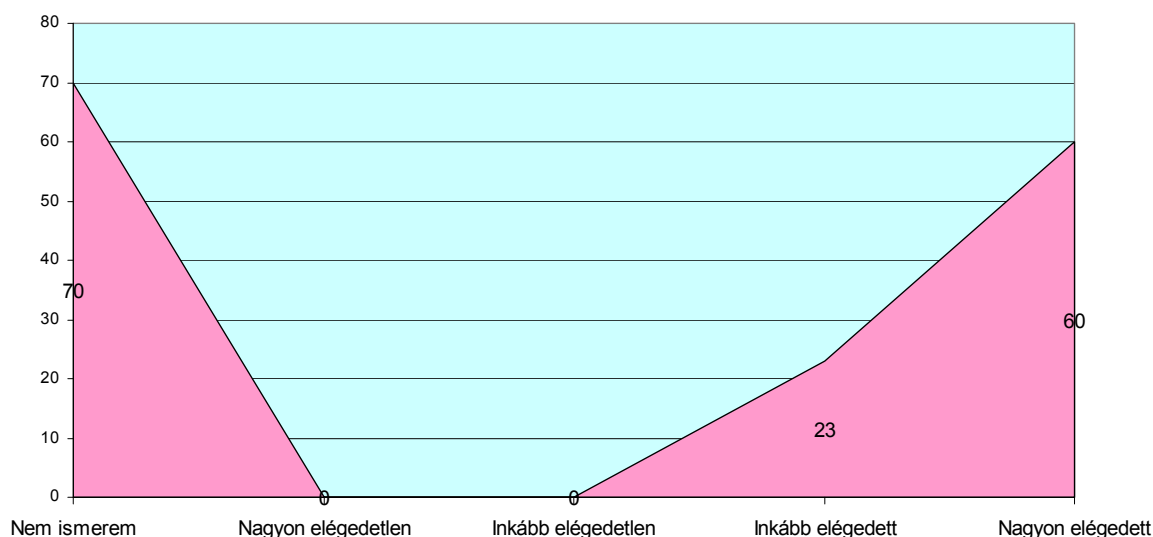
22. Wifi használat szolgáltatás értékelése

A válaszadók értékelése a wifi használat szolgáltatásról az alábbiak szerint alakult:

- 0 – Nem ismerem:** 70 válasz (46%)
- 1 – Nagyon elégedetlen:** 0 válasz (0%)
- 2 – Inkább elégedetlen:** 0 válasz (0%)
- 3 – Inkább elégedett:** 23 válasz (15%)
- 4 – Nagyon elégedett:** 60 válasz (39%)

Tendenciák és következtetések

A könyvtár wifi szolgáltatása kiváló minőségű és **magas (54%-os)** felhasználói **elégedettséget** eredményez, viszont elgondolkodtató, hogy **46%-a** a válaszadóknak miért nem ismeri a szolgáltatást. A válaszokban nem található **nagyon elégedetlen** vagy **inkább elégedetlen** értékelés, ami azt jelzi, hogy a szolgáltatás használóit teljes mértékben kielégíti a wifi elérhetősége, vagyis a kiváló minőségű wifi-csoplat.



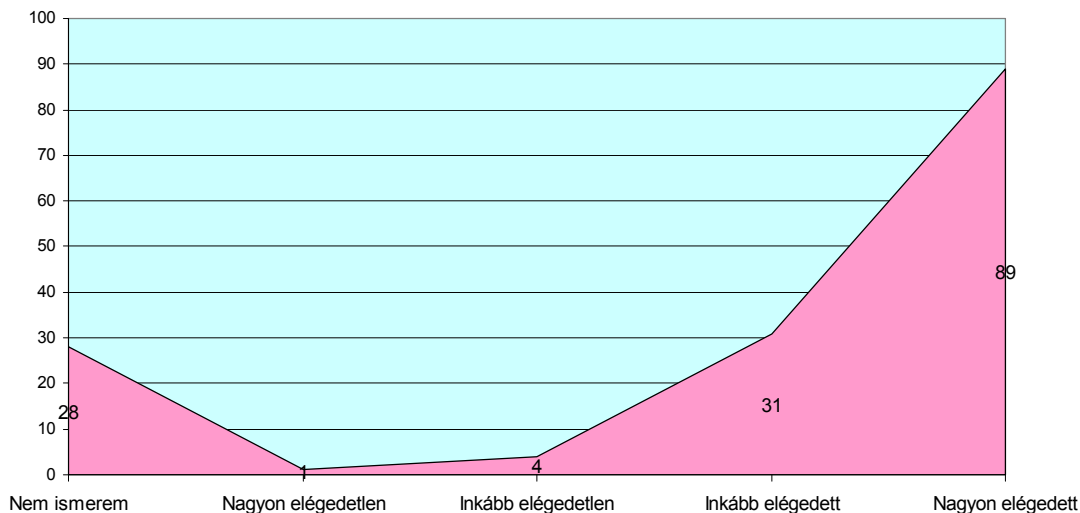
Lehetséges fejlesztési irányok

- ✦ **Szolgáltatás népszerűsítése:** A **46%-os "nem ismerem"** válaszarány arra utal, hogy a wifi használatának elérhetőségét érdemes lenne jobban népszerűsíteni, akár az internetes oldalon vagy más tájékoztatók formájában. Pl.
 - ✓ WiFi jelszó és használati útmutató feltüntetése látható helyeken
 - ✓ „Ingyenes WiFi” matricák ablakokon, ajtókon
 - ✓ Rövid tájékoztató új felhasználóknak
 - ✓ Promóció: „Hozd saját eszközöd, dolgozz kényelmesen!” kampány
- ✦ **További fejlesztés:** Bár az elégedettség magas, érdemes figyelembe venni a wifi lefedettségét és sebességét, mivel a szolgáltatás fejlesztése hozzájárulhat a még jobb felhasználói élményhez.
 - ✓ Sebességmérés lehetősége → wifi minőség monitorozása (rendszeres sebességtesztek)
 - ✓ Wifi-zónák kialakítása csendes és csoportos munkához
 - ✓ Használati statisztikák: Látogatók számának nyomon követése

23. Rendezvények, kiállítások szolgáltatás értékelése

A válaszadók értékelése a rendezvények és kiállítások szolgáltatásról az alábbiak szerint alakult:

- 0 – Nem ismerem:** 28 válasz (18%)
- 1 – Nagyon elégedetlen:** 1 válasz (1%)
- 2 – Inkább elégedetlen:** 4 válasz (3%)
- 3 – Inkább elégedett:** 31 válasz (20%)
- 4 – Nagyon elégedett:** 89 válasz (58%)



Tendenciák és következtetések

A rendezvények és kiállítások a könyvtár abszolút csúcspontját képezik a felhasználói elégedettség tekintetében. A válaszadók többsége, **58%-a, nagyon elégedett** a rendezvényekkel és kiállításokkal, míg **20%-uk inkább elégedett**. Ez azt jelzi, hogy a könyvtár ezen szolgáltatása nagyon pozitív és a közösségi kötődés erősítésében is meghatározó szerepet játszik. Igazolja azt is, hogy a programok színvonala és sokszínűsége kiemelkedő.

A **18%-os „nem ismerem” válasz** meglehetősen alacsony, ami arra utal, hogy a rendezvények és kiállítások elérhetősége jól ismert a válaszadók körében.

A negatív válaszok (**nagyon elégedetlen** és **inkább elégedetlen**) mindössze **4 válasz**, ami szintén azt mutatja, hogy a szolgáltatás minősége majdnem mindenki számára megfelelő.

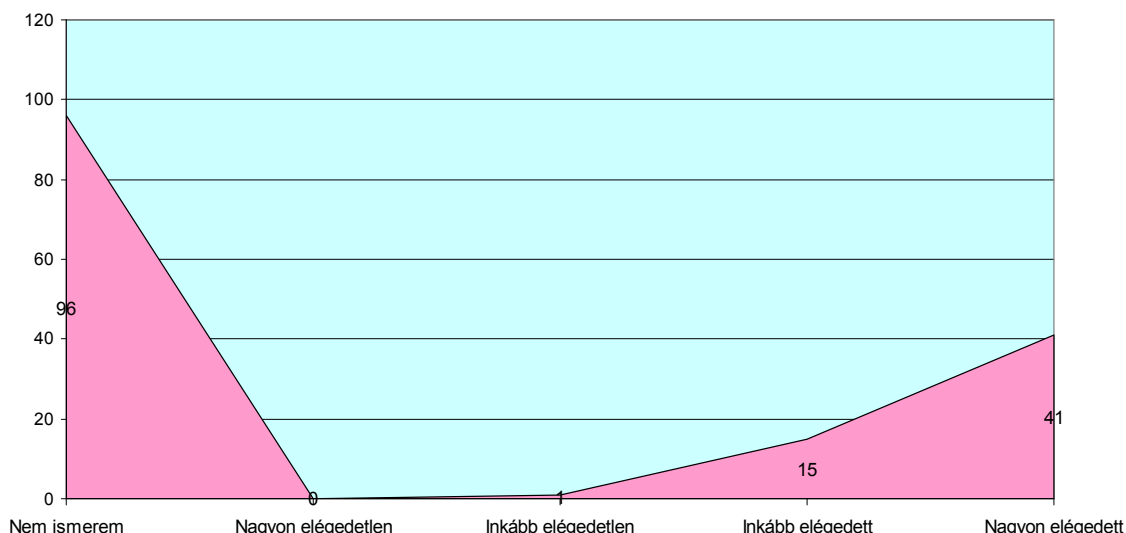
Lehetséges fejlesztési irányok

- ✦ **Szolgáltatás népszerűsítése:** Bár a rendezvények és kiállítások szolgáltatás ismertsége magas, többek nem tudnak a könyvtárban fellelhető programokról, mely azt jelzi, hogy érdemes lenne tovább népszerűsíteni ezeket, pl. online hirdetésekkel, szórólapokkal, vagy a könyvtári honlapon jobban kiemelt megjelenéssel. Esetleg célzott meghívók küldése kevésbé aktív látogatóknak, vagy havi programajánló küldése e-mailben.
- ✦ **További fejlesztés:** Mivel az elégedettség általánosan magas, a következő lépés lehetne a rendezvények és kiállítások szélesebb spektrumú témákkal és formátumokkal történő bővítése, hogy még szélesebb közönséget vonzanak. A minimális negatív visszajelzések (4%) kezelésére is érdemes időt szánni: konkrét okok feltárása (pl. időpont, témaválasztás, szervezés).
- ✦ **Programkínálat bővítése:** Érdeklődés szerinti témák (könyvbemutatók, írói találkozók), vagy igény szerinti interaktív, digitális események, közösségépítő alkalmak (könyvklub, olvasóestek).
- ✦ **Visszajelzési rendszer**
 - ✓ „Milyen programot szeretne?” felmérés
 - ✓ Online visszajelzési lehetőség az események után
 - ✓ Résztvételi statisztikák elemzése

24. Számítógép-kezelői tanfolyamok szolgáltatás értékelése

A válaszadók értékelése a számítógép-kezelői tanfolyamok szolgáltatásról az alábbiak szerint alakult:

- 0 – Nem ismerem:** 96 válasz (63%)
- 1 – Nagyon elégedetlen:** 0 válasz (0%)
- 2 – Inkább elégedetlen:** 1 válasz (1%)
- 3 – Inkább elégedett:** 15 válasz (10%)
- 4 – Nagyon elégedett:** 41 válasz (26%)



Tendenciák és következtetések

A számítógép-tanfolyamok kiváló minőségűek, de túl kevesen ismerik. A válaszadók **63%-a nem ismeri** a számítógép-kezelői tanfolyamokat, ami arra utal, hogy ez a szolgáltatás valószínűleg nem elég jól van kommunikálva vagy népszerűsítve.

Az elégedettség elég magas, hiszen **26%-a nagyon elégedett**, és **10%-a inkább elégedett**. A tanfolyamok tehát jó visszajelzéseket kaptak azok körében, akik igénybe vették őket.

A negatív visszajelzések száma minimális: **1 válasz az inkább elégedetlen**, és **0 válasz a nagyon elégedetlen** kategóriában.

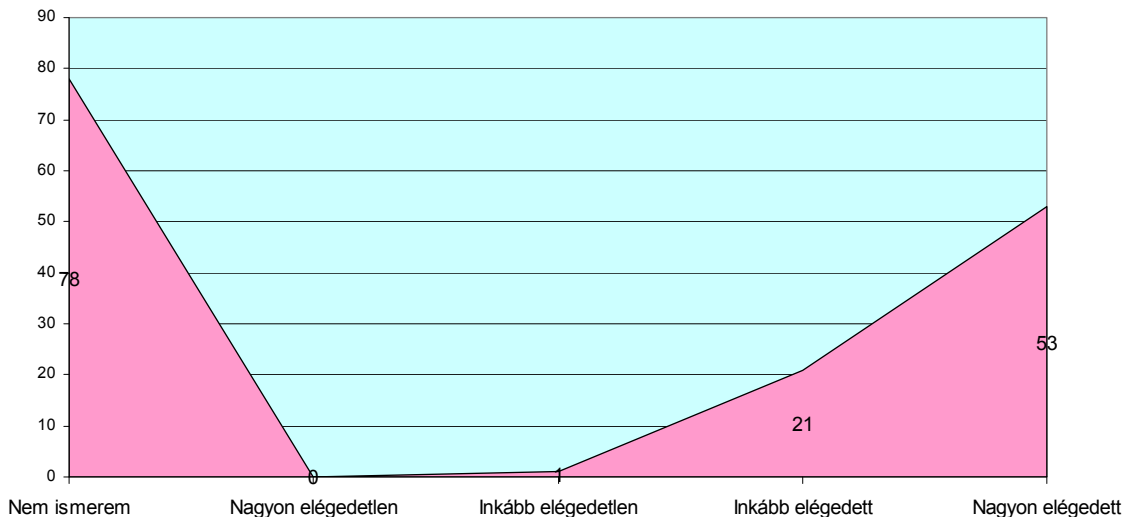
Lehetséges fejlesztési irányok

- ✦ **Szolgáltatás népszerűsítése:** Mivel a tanfolyamokat **63%-a nem ismeri**, fontos lenne jobban kommunikálni a lehetőségeket a könyvtár látogatói számára, pl. plakátokkal, szórólapokkal, e-mail hírlevelekkel és a könyvtár weboldalán való kiemelt hirdetésekkel. Meg lehet próbálni a helyi újságokban, közösségi médiában történő promóciót is.
- ✦ **Tanfolyamok bővítése:** Lehetőség van arra, hogy további számítástechnikai tanfolyamokat vagy teljesen új témákat kínáljanak, amelyek szélesebb közönséget vonzanak: pl. haladó programozás vagy webdesign tanfolyamok, online biztonság, e-álláskeresés, nyugdíjasoknak szóló speciális kurzusok, vagy gyermekeknek szánt alapozó tanfolyamok.
- ✦ Ezen kívül a **meglévő tanfolyamokat** is érdemes lenne **továbbfejleszteni**, hogy megfeleljenek a különböző felhasználói igényeknek, ügyelve arra, hogy az időpontok is rugalmasak legyenek. Részvételi akadályok csökkentése – rugalmasabb időpontok, ingyenes részvétel.

25. Irodai szolgáltatások (fénymásolás, nyomtatás, szkennelés) értékelése

A válaszadók értékelése az irodai szolgáltatásokról az alábbiak szerint alakult:

- 0 – Nem ismerem:** 78 válasz (51%)
- 1 – Nagyon elégedetlen:** 0 válasz (0%)
- 2 – Inkább elégedetlen:** 1 válasz (1%)
- 3 – Inkább elégedett:** 21 válasz (14%)
- 4 – Nagyon elégedett:** 53 válasz (34%)



Tendenciák és következtetések

A válaszadók **51%-a** nem ismeri az **irodai szolgáltatásokat**, ami azt jelenti, hogy bár elérhető több irodai szolgáltatás is a könyvtárban (több szolgáltatási ponton és többfajta technikai berendezések is rendelkezésre állnak erre a célra), nincs teljesen kihasználva ez a lehetőség, hiszen a könyvtár nagyon sok látogatója nem is tud róla.

Az elégedettség viszonylag magas, hiszen a válaszadók **34%-a nagyon elégedett**, és **14%-a inkább elégedett**. A szolgáltatás tehát jó visszajelzéseket kapott azoktól, akik igénybe vették.

A negatív visszajelzések minimálisak: csupán **1 válasz az inkább elégedetlen** és **0 válasz a nagyon elégedetlen kategóriában**.

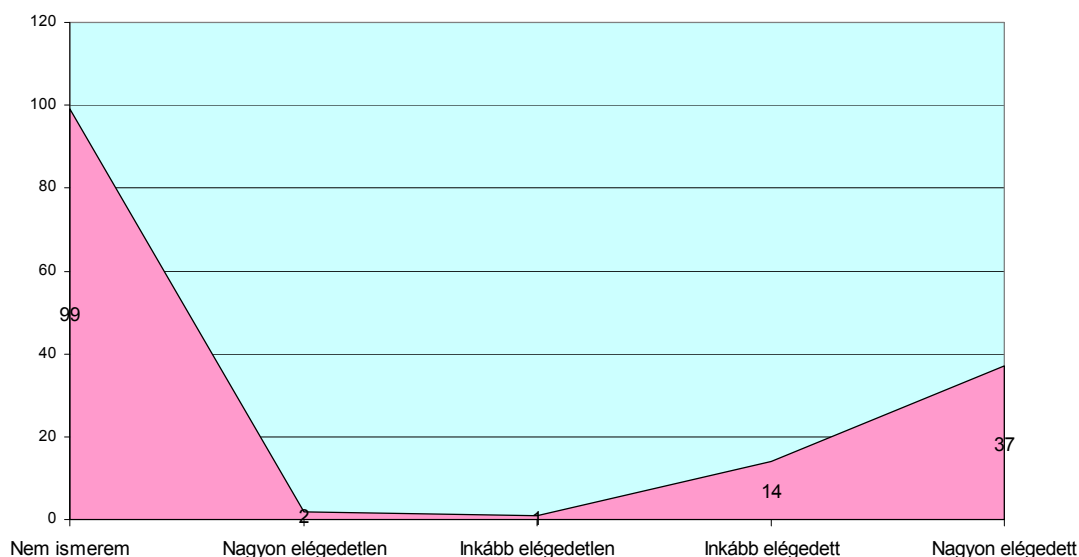
Lehetséges fejlesztési irányok

- ✦ **Szolgáltatás népszerűsítése:** A fénymásolás, nyomtatás és szkennelés szolgáltatások alacsony népszerűsége miatt fontos lenne jobban tájékoztatni a látogatókat ezek elérhetőségéről. Ez történhet a könyvtár weboldalán, hirdetésekkel a könyvtárban vagy szórólapokkal.
- ✦ **Szolgáltatások minőségének javítása:** Mivel a válaszadók több mint egyharmada **nagyon elégedett**, érdemes folyamatosan biztosítani a magas színvonalú működést, hogy ezen a területen se csökkenjen a látogatók elégedettsége. Az eszközök állapotának és gyorsaságának fenntartása fontos szempont lehet.

26. Hátrányos helyzetűek könyvtárhasználatának segítése értékelése

A válaszadók értékelése a hátrányos helyzetűek könyvtárhasználatának segítségével:

- 0 – Nem ismerem:** 99 válasz (65%)
- 1 – Nagyon elégedetlen:** 2 válasz (1%)
- 2 – Inkább elégedetlen:** 1 válasz (1%)
- 3 – Inkább elégedett:** 14 válasz (9%)
- 4 – Nagyon elégedett:** 37 válasz (24%)



Tendenciák és következtetések

A válaszadók **65%-a nem ismeri** a hátrányos helyzetűek könyvtárhasználatának segítségét. Ez arra utal, hogy a könyvtár ezen a területen még nem rendelkezik megfelelő kommunikációval vagy információval a látogatók körében.

A **24%-os nagyon elégedettségi** arány viszonylag jó, ugyanakkor az elégedettségi értékek széles szórást mutatnak. Ez arra utalhat, hogy a már ismerő látogatók számára a segítségnyújtás megfelelő.

Az **1%-os nagyon elégedetlen** és **1%-os inkább elégedetlen** visszajelzések azt jelzik, hogy bár a többség elégedett, van néhány látogató, akinek a tapasztalata nem teljesen pozitív ezen a téren.

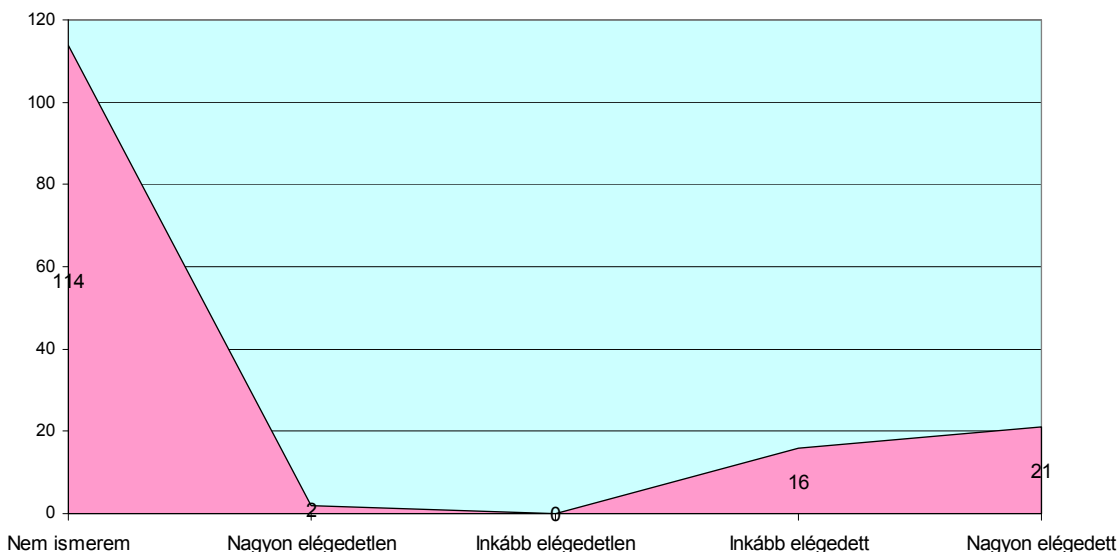
Lehetséges fejlesztési irányok

- ✦ **Szolgáltatás ismertetése és népszerűsítése:** Mivel a válaszadók nagy része nem ismeri ezt a szolgáltatást, érdemes lenne bővíteni az információkat és a tájékoztatást, hogy a látogatók szélesebb köre igénybe tudja venni az ilyen típusú támogatást. Szórólapok, online hirdetések, vagy a könyvtár honlapján történő részletes bemutatás segíthet az ismeretek terjedésében.
- ✦ **További fejlesztések a segítségben:** A 24%-os nagyon elégedettség azt mutatja, hogy van értékelhető segítségnyújtás, de az alacsony számú elégedetlen válaszadók (3%) arra utal, hogy szükség van a szolgáltatás újragondolására. Például hozzáférhetőség javítása, speciális programok, eszközök fejlesztése.

27. Könyvkötészeti szolgáltatások értékelése

A válaszadók értékelése a könyvkötészeti szolgáltatásokról az alábbiak szerint alakult:

- 0 – Nem ismerem:** 114 válasz (75%)
- 1 – Nagyon elégedetlen:** 2 válasz (1%)
- 2 – Inkább elégedetlen:** 0 válasz (0%)
- 3 – Inkább elégedett:** 16 válasz (10%)
- 4 – Nagyon elégedett:** 21 válasz (14%)



Tendenciák és következtetések

A válaszadók túlnyomó része, **75%-a nem ismeri** a könyvkötészeti szolgáltatásokat, ami azt jelzi, hogy ez a szolgáltatás nem elég népszerű a könyvtár látogatói körében.

14%-os nagyon elégedettség arány: A válaszadók egy kisebb része elégedett a szolgáltatás minőségével, de az arány még így is alacsony, ami arra utal, hogy a szolgáltatás talán nem kiemelt prioritás vagy ritkán igénybe vett.

A **1%-os elégedetlenség** alacsony, ami pozitív visszajelzés, de mivel csak kevesen ismerik, így nem lehet biztosan megítélni a teljes szolgáltatás minőségét.

Lehetséges fejlesztési irányok

- ✦ **Szolgáltatás népszerűsítése:** Mivel a válaszadók túlnyomó többsége nem ismeri a könyvkötészeti szolgáltatásokat a legnagyobb kihívás a szolgáltatás ismeretlenségének kezelése. Szükséges lenne nagyobb figyelmet fordítani a szolgáltatás népszerűsítésére. A könyvtár honlapján, közösségi médiában, szórólapokon és a könyvtári térben elhelyezett tájékoztatók segíthetnek abban, hogy a látogatók jobban megismerjék ezt a nagyon hasznos és sokoldalú lehetőséget. Időszakonként hangsúlyozni lehetne a szakdolgozatos beiktetésének, jegyzetfüzetek fűzésének kedvező áron történő vállalását egyetemisták, főiskolások körében.
- ✦ **Szolgáltatás kiterjesztése:** Ha már ez a szolgáltatás valóban működik, és többeket elégedettséggel töltött el a megrendelt munka, érdemes lenne tovább fejleszteni és szélesebb igényekhez igazítani, pl. különlegesebb típusú kötések vállalásával, árak és határidők rugalmasabb kezelésével.

28. Születésnap kiadvány értékelése

A válaszadók értékelése a születésnap kiadványról az alábbiak szerint alakult:

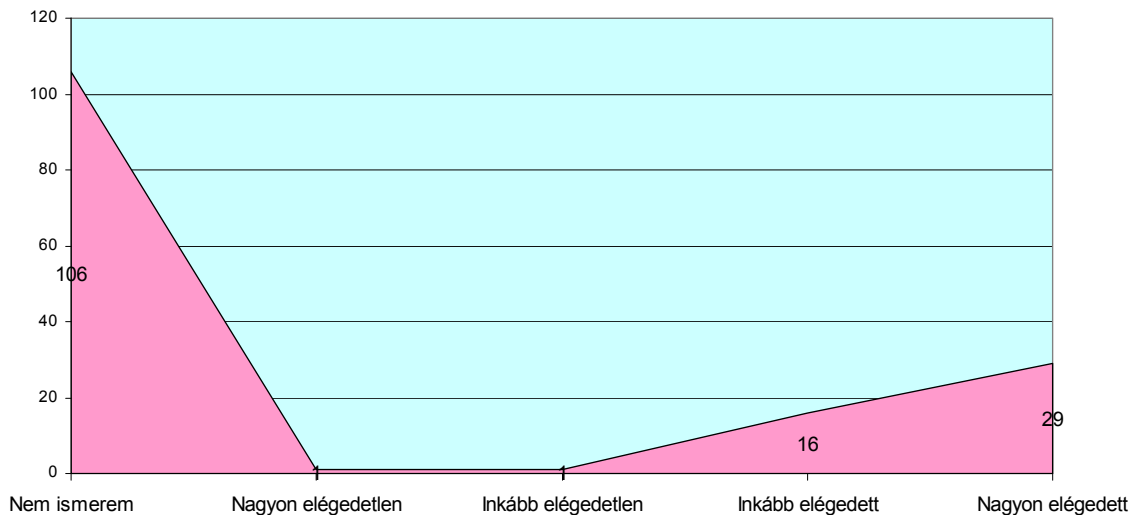
- 0 – Nem ismerem:** 106 válasz (69%)
- 1 – Nagyon elégedetlen:** 1 válasz (1%)
- 2 – Inkább elégedetlen:** 1 válasz (1%)
- 3 – Inkább elégedett:** 16 válasz (10%)
- 4 – Nagyon elégedett:** 29 válasz (19%)

Tendenciák és következtetések

69%-os ismeretlenség: A válaszadók nagy része (69%) nem tudja, hogy a könyvtár foglalkozik születésnap kiadványok összeállításával/szerkesztésével, ami arra utal, hogy a kiadvány nem elég széles körben ismert, vagy nem kerül elegendő figyelem középpontjába.

19%-os nagyon elégedettség: Azok, akik ismerik a kiadványt, elégedettek vele, és egy jelentős része (19%) nagyon elégedett.

1%-os elégedetlenség: Az elégedetlenség aránya nagyon alacsony, ami pozitív visszajelzés a kiadvány minőségéről.



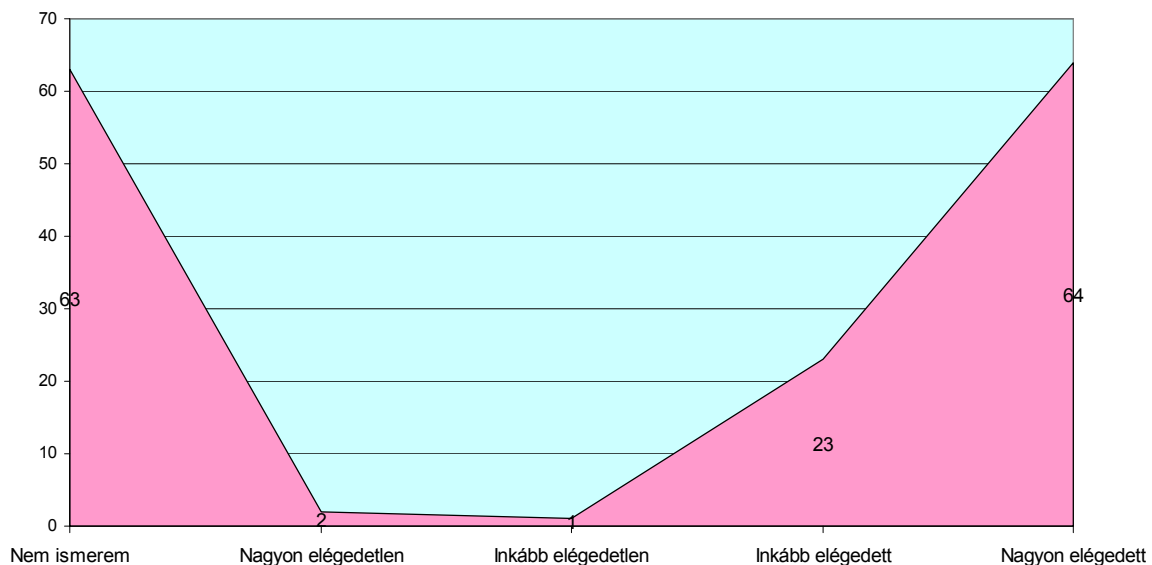
Lehetséges fejlesztési irányok

- ✦ **Népszerűsítés:** Mivel a születésnap kiadványt sokan nem ismerik, fontos lenne nagyobb figyelmet fordítani annak népszerűsítésére. A könyvtári kommunikációs csatornák (pl. honlap, közösségi média, helyi újságok) remek lehetőséget kínálnak erre.
- ✦ **Online rendelőlap kitöltésének lehetősége:** A kiadvány konkrét címének és évszámának megadásával, illetve további újság típusára, tartalmára vonatkozó igény távolról történő leadása a felelős felé. → Szabadabb tér az igénylő fantáziájának, pl. kívánt fotók, saját szövegek feltöltésének lehetősége, stb.

📖 29. Hírlevelek értékelése

A válaszadók értékelése a hírlevelekkel kapcsolatban az alábbiak szerint alakult:

- 0 – Nem ismerem:** 63 válasz (41%)
- 1 – Nagyon elégedetlen:** 2 válasz (1%)
- 2 – Inkább elégedetlen:** 1 válasz (1%)
- 3 – Inkább elégedett:** 23 válasz (15%)
- 4 – Nagyon elégedett:** 64 válasz (42%)



Tendenciák és következtetések

41%-os ismeretlenség: A válaszadók közel fele nem ismeri a könyvtár hírleveleit, ami arra utalhat, hogy a hírlevelek eljutásával vagy a kommunikációval lehetnek problémák.

42%-os elégedettség: Azok, akik ismerik a hírleveleket, nagyon elégedettek vele, és többségük kifejezte elégedettségét.

3%-os elégedetlenség: Az elégedetlenség aránya rendkívül alacsony, ami pozitív visszajelzés a hírlevél minőségéről, de érdemes kideríteni a kritika okát.

Lehetséges fejlesztési irányok

- ✦ **Népszerűsítés és elérhetőség:** Mivel a hírlevelek ismeretlensége magas, érdemes lenne javítani a hírlevelek terjesztési módján. Kiemeltebben lehetne hirdetni a könyvtár weboldalán, közösségi média csatornákon, és helyszíni hirdetőtáblán is. Rövid kis oktató videóval be lehetne mutatni milyen módon és kik iratkozhatnak fel a könyvtár Hírlevelére, s milyen előnyökkel jár az olvasók számára. (Ugyanígy a leiratkozás lehetőségéről is tájékoztatást kell nyújtani.)
- ✦ **„Kézhez kapott” hírlevelek:** A hírlevél tartalmát érdemes folyamatosan frissíteni, és biztosítani, hogy az érdekes és releváns információkat tartalmazza, hogy a látogatók szívesen olvassák.

30. DeákDekor Makerspace Műhely értékelése

A válaszadók értékelése a DeákDekor Műhely szolgáltatással kapcsolatban az alábbiak szerint alakult:

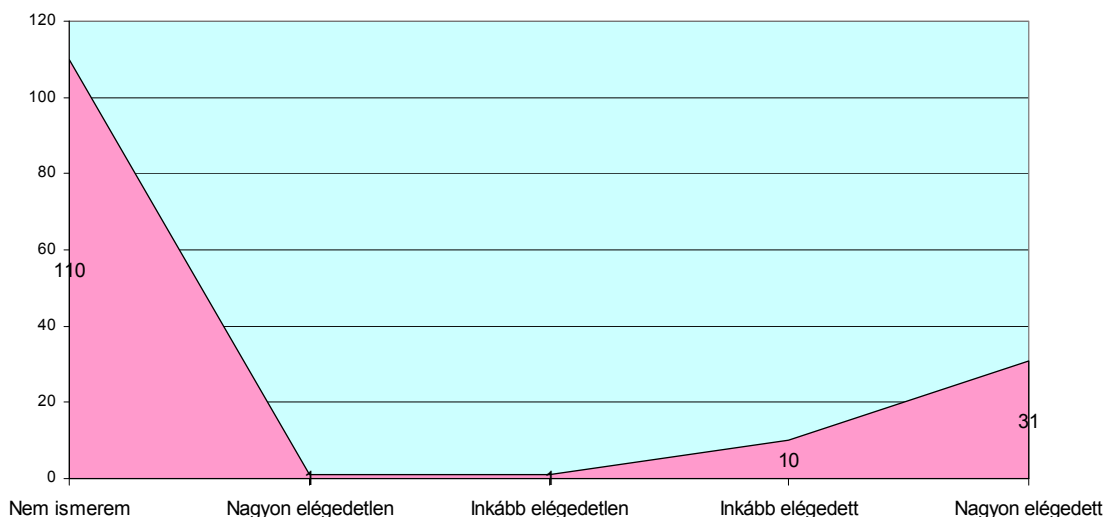
- 0 – Nem ismerem:** 110 válasz (71%)
- 1 – Nagyon elégedetlen:** 1 válasz (1%)
- 2 – Inkább elégedetlen:** 1 válasz (1%)
- 3 – Inkább elégedett:** 10 válasz (7%)
- 4 – Nagyon elégedett:** 31 válasz (20%)

Tendenciák és következtetések

72%-os ismeretlenség: A válaszadók többsége (72%) nem ismeri a DeákDekor Makerspace Műhely szolgáltatását, ami arra utal, hogy a könyvtárnak ez a tevékenységi köre még nem vált széles körben ismertté, vagy nem megfelelően van reklámozva.

20%-os elégedettség: A válaszadók egy jelentős része (20%) elégedett a Műhellyel, ami pozitív visszacsatolás arra, hogy a meglévő felhasználók számára vonzó a szolgáltatás.

Alacsony elégedetlenség: Csak 2 válaszadó volt elégedetlen (2%), ami azt jelzi, hogy a szolgáltatás, akit elért, azok általában kedvükre való dolgokat tudnak a Műhelyben alkotni.



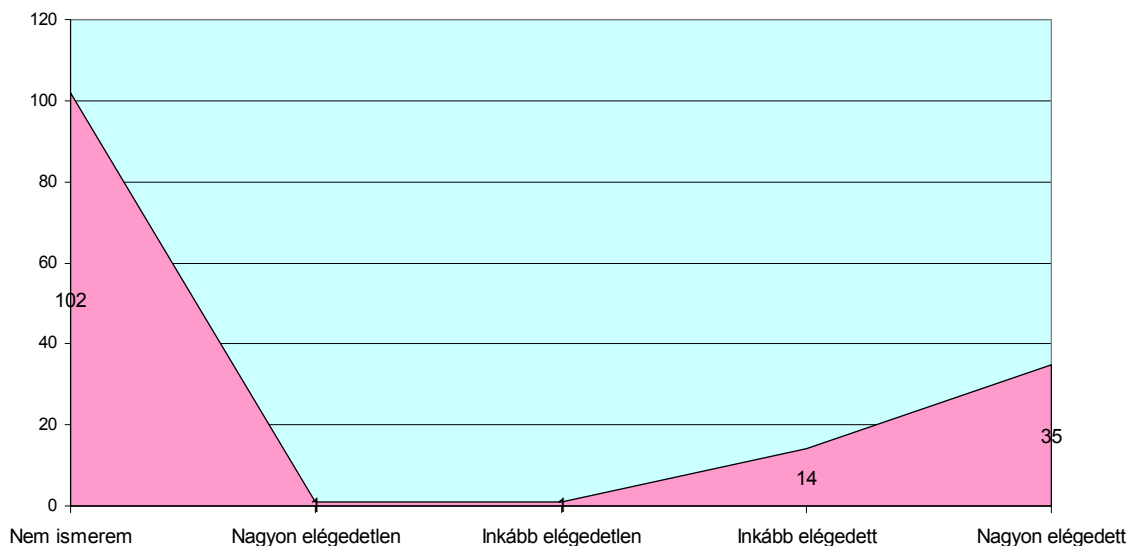
Lehetséges fejlesztési irányok

- ✦ **Ismeretség növelése:** Mivel a Műhely ismeretlensége kiemelkedően magas, érdemes lenne külön figyelmet fordítani annak népszerűsítésére. A Műhelyben végezhető technikákat a könyvtár látogatóival is megismertetni (pl. szórólapok, online kampányok révén), hogy minél többen kihasználhassák. Időszakonként lehetne pl. kedvcsináló „Nyílt nap a Műhelyben”, amikor az ott folyó tevékenységeket bemutatók mentén ki is próbálhatnák az érdeklődők, vagy az ott elkészült alkotásokból kiállításokat szervezni.
- ✦ **Szolgáltatás bővítése:** A Műhelyt ismerők számára hasznos lenne, ha a szolgáltatásokat tovább bővítenék, és új lehetőségeket biztosítanának a felhasználók számára, hogy minél több látogatót vonzzanak. → Igényfelmérés: ki milyen technikát tanulna meg szívesen.

31. Magkönyvtár értékelése

A válaszadók értékelése a magkönyvtár szolgáltatással kapcsolatban az alábbiak szerint alakult:

- 0 – Nem ismerem:** 102 válasz (67%)
- 1 – Nagyon elégedetlen:** 1 válasz (1%)
- 2 – Inkább elégedetlen:** 1 válasz (1%)
- 3 – Inkább elégedett:** 14 válasz (9%)
- 4 – Nagyon elégedett:** 35 válasz (22%)



Tendenciák és következtetések

67%-os ismeretlenség: A válaszadók jelentős része (67%) nem ismeri a magkönyvtár szolgáltatást. Ez arra utal, hogy a szolgáltatás lehet, hogy nem kellő mértékben van jelen, vagy nem eléggé ismert a könyvtár közönsége számára.

22%-os elégedettség: A magkönyvtár szolgáltatásával elégedettek aránya 22%, ami viszonylag kedvező, de a szolgáltatás elérhetőségének növelésével talán még többen élhetnének vele.

Alacsony elégedetlenség: Csak 2 válaszadó volt elégedetlen, ami azt jelzi, hogy akik használják a szolgáltatást, azoknak csak előnyére vált, nem tapasztalnak nagy problémát vele.

Lehetséges fejlesztési irányok

- ✦ **Népszerűsítés és tájékoztatás:** A magkönyvtár szolgáltatás ismeretlensége arra utal, hogy a könyvtár közönségének többsége nincs tisztában a szolgáltatás létezésével. A népszerűsítésen és tájékoztatáson kellene dolgozni, hogy minél több ember értesüljön róla. Ehhez szórólapok, kiemelt hirdetési felületek, vagy akár tematikus rendezvények is segíthetnek.
- ✦ **Szolgáltatás minősége és bővítése:** Mivel azok, akik ismerik a szolgáltatást, elégedettek, fontos lenne biztosítani, hogy a magkönyvtár továbbra is magas színvonalú maradjon. A szolgáltatás bővítése, új tartalmak hozzáadása, illetve a használat egyszerűsítése is vonzóbbá teheti a magkönyvtárat a látogatók számára.

32. Terembérlet értékelése

A válaszadók értékelése a terembérleti szolgáltatással kapcsolatban az alábbiak szerint alakult:

- 0 – Nem ismerem:** 115 válasz (75%)
- 1 – Nagyon elégedetlen:** 2 válasz (1%)
- 2 – Inkább elégedetlen:** 0 válasz (0%)
- 3 – Inkább elégedett:** 13 válasz (9%)
- 4 – Nagyon elégedett:** 23 válasz (15%)

Tendenciák és következtetések

75%-os ismeretlenség: A válaszadók többsége (75%) nem ismeri a terembérlet szolgáltatást, ami azt jelzi, hogy a terembérlés lehetősége még nem elég ismert a könyvtár közönsége körében.

15%-os elégedettség: A terembérlet szolgáltatással elégedettek aránya 15%, amely bár nem túl magas, de azt mutatja, hogy akik igénybe vették, azok elégedettek voltak vele.

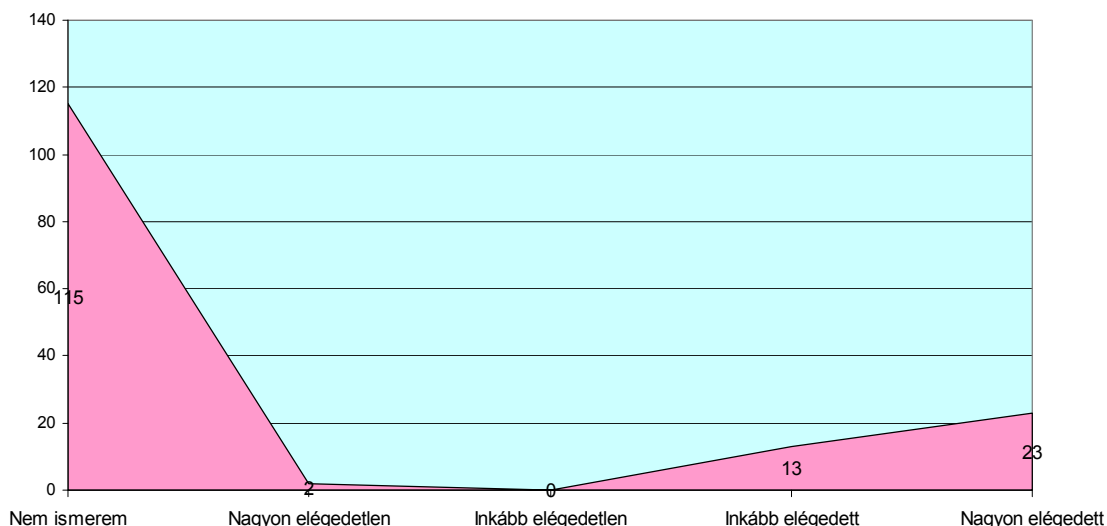
1%-os elégedetlenség: Csak két válaszadó volt nagyon elégedetlen a szolgáltatással, ami azt jelzi, hogy az, aki használja, nem találkozott jelentős problémákkal.

Lehetséges fejlesztési irányok

- ✦ **Ismeretterjesztés és népszerűsítés:** Mivel a szolgáltatás 75%-ban nem ismert, fontos lenne javítani a tájékoztatást a terembérlet lehetőségéről pl. hírlevél, weboldal, egyéb rendezvények alkalmával, hogy minél több érdeklődő tudomást szerezzen róla.

Érdemes lenne hangsúlyozni, hogy a könyvtárban nemcsak saját szervezésű rendezvények vannak, hanem helyt adunk különféle egyéb intézmény programjainak is, azaz befogadói vagyunk a legkülönbözőbb előadásoknak, előadássorozatoknak, közönségtalálkozóknak, főként esti műsoroknak.

- ✦ **Szolgáltatás minősége:** A terembérlet szolgáltatás minőségét az elégedett válaszadók pozitívan értékelték, így fontos biztosítani, hogy a szolgáltatás az elvárásoknak megfelelően maradjon. Bármilyen felhasználói visszajelzés figyelembevételével további javítások segíthetnek növelni az elégedettséget.



10. Mennyire elégedett Ön a könyvtár társadalmi felelősségvállalással összefüggő tevékenységeivel? Értékelés Likert-skála alapján

a) Könyvtári fűszerkert fenntartása, gondozása

A válaszadók értékelése a könyvtár fűszerkertet ápoló tevékenységéről az alábbiak szerint alakult:

- 0 – Nem ismerem:** 70 válasz (45%)
- 1 – Nagyon elégedetlen:** 0 válasz (0%)
- 2 – Inkább elégedetlen:** 0 válasz (0%)
- 3 – Inkább elégedett:** 30 válasz (20%)
- 4 – Nagyon elégedett:** 53 válasz (35%)

Tendenciák és következtetések

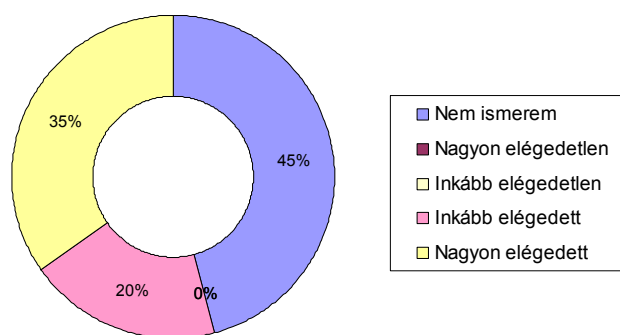
46%-os ismeretlenség: A válaszadók jelentős része (45%) nem tudja, hogy a könyvtár fűszerkertet tart fenn, melyet rendszeresen gondoz. Ez arra utal, hogy a tevékenység még nem eléggé ismert vagy nem mindenki számára elérhető.

34%-os elégedettség: Azok, akik ismerik a szolgáltatást, 34%-a nagyon elégedett, míg 20%-uk inkább elégedett. Ez kedvező jel, hiszen az ismerősek között magas a pozitív értékelés aránya.

Nincs elégedetlenség: Az elégedetlenség teljesen hiányzik, tehát a válaszadók, akik találkoztak ezzel a szolgáltatással, nem jeleztek komoly problémákat.

Lehetséges fejlesztési irányok

- ✦ **Ismeretterjesztés növelése:** Mivel a szolgáltatás 45%-a nem ismert, több figyelmet kell fordítani a tájékoztatásra, hogy a közönség jobban megismerje a fűszerkert fenntartásának fontosságát. A kertben előforduló növények és annak előnyei iránti érdeklődés növelése érdekében kiemelhetnék a rendezvényeken vagy a könyvtár weboldalán.
- ✦ **További promóció:** A fűszerkert fenntartása környezetvédelmi szempontból is fontos, így hangsúlyozni lehetne, hogy a könyvtár ilyen módon is hozzájárul a fenntarthatósághoz.
- ✦ **Oktatás:** Iskolai csoportoknak rendszeres növénytani, vagy természetpedagógiai oktatás a fűszerkertben, illetve vetélkedőkkel egybekötött ismeret-terjesztő előadások.



b) Könyvvásárok lebonyolítása

A válaszadók értékelése a könyvvásárokkal kapcsolatban az alábbiak szerint alakult:

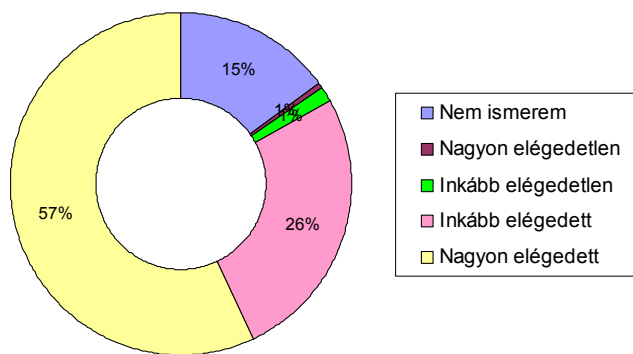
- 0 – Nem ismerem:** 23 válasz (15%)
- 1 – Nagyon elégedetlen:** 1 válasz (1%)
- 2 – Inkább elégedetlen:** 2 válasz (1%)
- 3 – Inkább elégedett:** 40 válasz (26%)
- 4 – Nagyon elégedett:** 87 válasz (57%)

Tendenciák és következtetések

15%-os ismeretlenség: A válaszadók 15%-a nem ismeri a könyvvásárokat, ami alacsony szám, de még mindig van helye az ismeretterjesztésnek.

57%-os nagyon elégedett: Akik vettek már részt könyvvásárokon, 57%-ban rendkívül elégedettek, míg 26%-uk inkább elégedett. Ez nagyon pozitív visszajelzés, amely azt jelzi, hogy ezek lebonyolítása is fontos és jól fogadott szolgáltatásnak számítanak.

Elégedetlenség minimális: Az elégedetlenség alacsony, mindössze 2 fő volt inkább elégedetlen, és csak 1 válaszadó jelezte, hogy nagyon elégedetlen.



Lehetséges fejlesztési irányok

✦ **Ismeretterjesztés növelése:** Bár a könyvvásárokkal kapcsolatos elégedettség magas, az ismeretlenség 15%-os aránya arra utal, hogy érdemes lenne a könyvvásárokat jobban promotálni, pl. a könyvtár közösségi média felületein, a weboldalon vagy más kommunikációs csatornákon.

✦ **Továbbfejlesztés és bővítés:** A vásárok népszerűsége arra utal, hogy érdemes lehet még több rendezvényt szervezni, vagy akár bővíteni a választékot, hogy még szélesebb közönség számára kínáljanak könyveket és egyéb termékeket.

c) Plázakönyvtár működtetése

A válaszadók értékelése a plázakönyvtár működtetésével kapcsolatban az alábbiak szerint alakult:

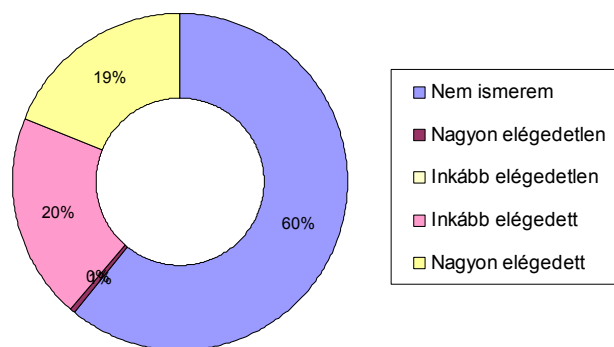
- 0 – **Nem ismerem:** 93 válasz (60%)
- 1 – **Nagyon elégedetlen:** 1 válasz (1%)
- 2 – **Inkább elégedetlen:** 0 válasz (0%)
- 3 – **Inkább elégedett:** 30 válasz (20%)
- 4 – **Nagyon elégedett:** 29 válasz (19%)

Tendenciák és következtetések

Ismeretlenség magas aránya (60%): A válaszadók jelentős része, 60%-a nem ismeri a plázakönyvtárat, ami arra utal, hogy a szolgáltatás még nem eléggé elterjedt vagy ismert.

Elégedettség alacsonyabb szinten: Csak 19% jelezte, hogy nagyon elégedett a plázakönyvtár működtetésével, míg 20%-uk inkább elégedett.

Minimális elégedetlenség: A válaszadók alig mutattak elégedetlenséget, mindössze 1 válaszadó jelezte, hogy nagyon elégedetlen, és egyáltalán nem voltak inkább elégedetlenek.



Lehetséges fejlesztési irányok

✦ **Növelni kell az ismertséget:** A plázakönyvtár működtetése nagy potenciált rejt magában, de a szolgáltatás ismerete és az elégedettség javítása érdekében további lépések szükségesek. Fontos lenne több figyelmet szentelni annak, hogy a közönség jobban megismerje ezt a szolgáltatást. Ezt különböző kommunikációs csatornákon, például közösségi médián, weboldalon vagy helyi rendezvényeken keresztül lehetne elérni.

Némely könyvtáros kolléga sem tudja, mit rejt magában ez a szolgáltatás: hol van, milyen célt szolgál, milyen könyvek kerülnek oda, helyben használható-e, ingyen elvihető, vagy van ott ügyelet is? → Tisztázni kellene ennek a szolgáltatásnak a működését, esetleg egy plakátot rendszeresíteni erre, könyvjánlókkal.

✦ **Elégedettség javítása:** Mivel az elégedettségi arány nem kiemelkedő, érdemes lenne felmérni, hogy melyek azok a tényezők, amelyek tovább növelhetnék a plázakönyvtár látogatottságát és a felhasználói élményt. Az ismeretterjesztés és a szolgáltatás minőségi fejlesztése javíthatja a használatot és a közönség elkötelezettségét.

d) Ökoszemléletű működés, zöld könyvtári törekvések

A válaszadók értékelése az ökoszemléletű működés és zöld könyvtári törekvések alkalmazásával kapcsolatban az alábbiak szerint alakult:

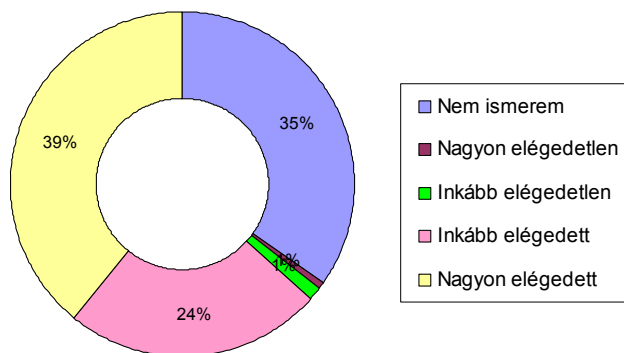
- 0 – **Nem ismerem:** 53 válasz (35%)
- 1 – **Nagyon elégedetlen:** 1 válasz (1%)
- 2 – **Inkább elégedetlen:** 2 válasz (1%)
- 3 – **Inkább elégedett:** 37 válasz (24%)
- 4 – **Nagyon elégedett:** 60 válasz (39%)

Tendenciák és következtetések

A válaszadók **35%-a nem ismeri** a könyvtár ökoszemléletű működését és zöld könyvtári törekvéseit, de mégis egy jelentős része értékelte a szolgáltatást.

Magas elégedettségi szint: Az elégedett válaszadók összesen 63%-a **inkább elégedett** (24%) vagy **nagyon elégedett** (39%) volt, ami azt jelzi, hogy a zöld törekvések iránti elismerés erősödik.

Minimalizált elégedetlenség: Az elégedetlenség nagyon alacsony, mindössze 3 válaszadó (2%) nem elégedett a szolgáltatással.



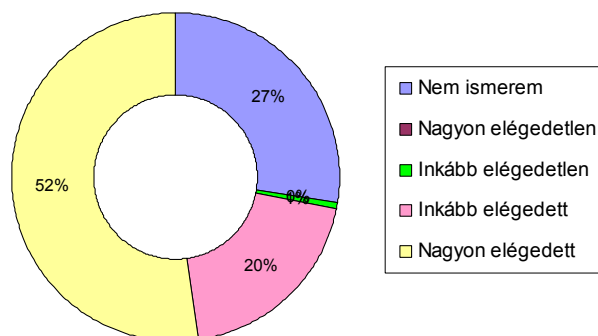
Lehetséges fejlesztési irányok

- ✦ **Tovább növelni a zöld törekvések láthatóságát:** Bár a szolgáltatással kapcsolatos elégedettség magas, az ismeretlenség még mindig jelentős, ami kapcsolatban lehet a fűszerkernél megfigyelhető hasonló véleményekkel. Ezért érdemes lenne a fenntarthatóságra és zöld kezdeményezésekre nagyobb figyelmet fordítani a könyvtári kommunikációban.
- ✦ **Bővíteni az ökoszemléletű programokat:** Mivel a felhasználók pozitívan értékelik az ökológiai szempontokat, érdemes lenne még több fenntarthatóságra összpontosító programot, eseményt bevezetni, például környezetbarát workshopokat vagy fenntarthatóságra nevelő rendezvényeket.
- ✦ A könyvtár **öko-hírlevele**, a **„Zöld könyvtári hírek”** tartalmának bővítése több könyvtári aktualitással: a fűszerkerttel, magkönyvtárral kapcsolatosan is. A zöld könyvtári törekvések és ökoszemléletű működés iránti pozitív fogadtatás biztató → ebből kiindulva, esetleg a Könyvtári Beiratkozási adatlapon a „sima” Hírlevél mellett az öko-hírlevél is szerepelhetne feliratkozási opcióként.

e) Családi programok szervezése

A válaszadók értékelése a családi programok szervezésével kapcsolatban az alábbiak szerint alakult:

- 0 – Nem ismerem:** 42 válasz (27%)
- 1 – Nagyon elégedetlen:** 0 válasz (0%)
- 2 – Inkább elégedetlen:** 1 válasz (1%)
- 3 – Inkább elégedett:** 30 válasz (20%)
- 4 – Nagyon elégedett:** 80 válasz (52%)



Tendenciák és következtetések

Ismeretlenség közepes mértékű: A válaszadók 27%-a nem ismeri a könyvtár családi programjait, tehát az ismeretség növelése érdekében nagyobb hangsúlyt kellene fektetni ezen programok népszerűsítésére.

Kiemelkedően magas elégedettség: Az elégedett válaszadók **72%-a inkább elégedett** (20%) vagy **nagyon elégedett** (52%) volt, ami azt jelzi, hogy a családi programok népszerűek és jól fogadják őket a közönség.

Minimalizált elégedetlenség: Csak 1 ember volt inkább elégedetlen, ami azt mutatja, hogy a programok általánosan jól megfelelnek a felhasználók igényeinek.

Lehetséges fejlesztési irányok

- ✦ **Résztvevők számának növelése:** A könyvtár jól teljesít a családi programok szervezésének terén, de a foglalkozásokon még több résztvevő lenne optimális. Így az ismeretség növelése az elsődleges feladat. Érdemes lenne több csatornán népszerűsíteni őket: online felületek, hirdetések, plakátok, vagy közvetlen tájékoztatás segíthet abban, hogy a programok nagyobb közönséget érjenek el.
- ✦ **Programkínálat bővítése:** A pozitív visszajelzések alapján a könyvtárnak ezen a téren elegendő csak bővítenie a családi programok választékát, figyelembe véve a különböző korosztályok igényeit, pl. a jól bevált közös baba-mama programok, a kreatív műhelyek, az oktató jellegű foglalkozások vagy az Olvasókörök magas színvonalának megtartása a cél.

f) Helytörténeti tevékenység

A válaszadók értékelése a helytörténeti tevékenységgel kapcsolatban az alábbiak szerint alakult:

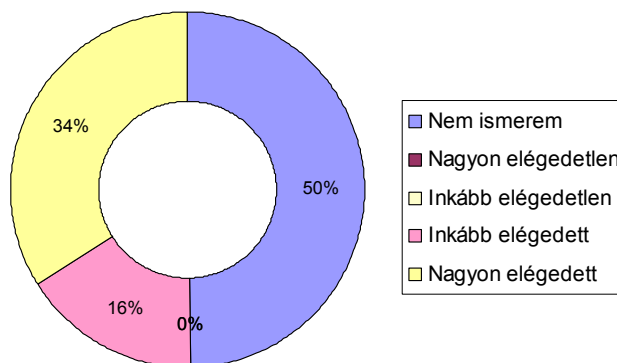
- 0 – Nem ismerem:** 76 válasz (50%)
- 1 – Nagyon elégedetlen:** 0 válasz (0%)
- 2 – Inkább elégedetlen:** 0 válasz (0%)
- 3 – Inkább elégedett:** 25 válasz (16%)
- 4 – Nagyon elégedett:** 52 válasz (34%)

Tendenciák és következtetések

Kiemelkedő ismeretlenség: A válaszadók fele (50%-a) **nem ismeri** a könyvtár helytörténeti tevékenységeit. Ez arra utal, hogy az ilyen típusú programok és gyűjtemények népszerűsítése fontos lépés lehet.

Magas elégedettség: A válaszadók másik fele (16% **inkább elégedett**, 34% **nagyon elégedett**) jeleztek pozitív véleményét, tehát az, akik ismerik, elégedettek a helytörténeti szolgáltatásokkal.

Nincs jelentős elégedetlenség: Nincs semmilyen válasz, ami nagyon elégedetlen vagy inkább elégedetlen lenne, ami pozitív visszajelzés a szolgáltatások színvonaláról.



Lehetséges fejlesztési irányok

✦ **Népszerűsítés:** A helytörténeti tevékenység jelenlegi megítélése az elégedett válaszadók körében nagyon pozitív, de a magas „nem ismerem” válaszok aránya azt jelzi, hogy a helytörténeti tevékenység ismertebbé tétele szükséges. Ennek javítása érdekében további népszerűsítő kampányok és bővítések ajánlottak. Jobb kommunikációval, kiemelt reklámmal és a helytörténeti téma tágabb értelmezésével talán több színesebb és változatosabb rendezvény-ötlet kerülhetne a programkínálatba, nagyobb számú érdeklődőt megérintve.

✦ **Téma bővítése:** A szolgáltatások színvonala megfelelő, de egy vegyesebb, sokszínűbb, dinamikusabb programterv összeállítása jelentős hatással lehetne a helytörténeti könyvtárosok munkájának jövőbeni megítélésére. A helytörténeti anyagok és események bővítése, különböző formátumú gyűjtemények (digitális tartalmak, interaktív kiállítások) bevezetése segíthetne még vonzóbbá tenni ezeket a rendezvényeket az érdeklődők számára.

g) „Állatbarát könyvtár” programok

A válaszadók értékelése a „Állatbarát könyvtár” programban való részvétellel kapcsolatban az alábbiak szerint alakult:

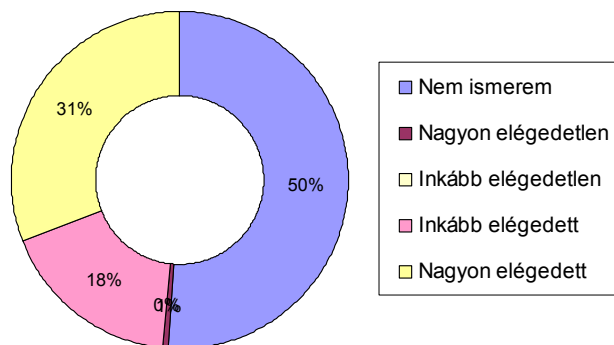
- 0 – **Nem ismerem:** 78 válasz (50%)
- 1 – **Nagyon elégedetlen:** 1 válasz (1%)
- 2 – **Inkább elégedetlen:** 0 válasz (0%)
- 3 – **Inkább elégedett:** 27 válasz (18%)
- 4 – **Nagyon elégedett:** 47 válasz (31%)

Tendenciák és következtetések

Ismeretlenség: Az **50%-os** nem ismerem válaszadói arány magas, ami azt jelzi, hogy a program nem eléggé ismert a látogatók körében.

Pozitív visszajelzések: Az elégedett válaszadók **49%-a** jelezte, hogy inkább elégedett vagy nagyon elégedett a programmal.

Negatív visszajelzés: Mindössze **1 válasz** a **nagyon elégedetlen** kategóriában, ami azt mutatja, hogy a programot ismerők nagy része pozitívan értékeli.



Lehetséges fejlesztési irányok

✦ **Népszerűsítés és tájékoztatás:** Az ismeretlenség csökkentése érdekében érdemes lenne erősíteni a program kommunikációját, fokozott marketing- és tájékoztatói kampányokra lenne szükség, hogy az érdeklődők megismerhessék a program előnyeit és lehetőségeit.

✦ **Bővítési lehetőségek:** A program tartalmának bővítése (pl. kisállatokat bemutató események, állatbarát könyvek könyvajánlói) még szélesebb közönség számára vonzóvá tehetné azt.

h) Állatvédelmi tevékenység

A válaszadók értékelése az állatvédelmi tevékenységgel kapcsolatban az alábbiak szerint alakult:

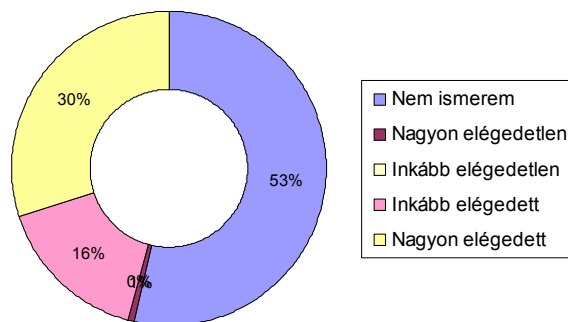
- 0 – **Nem ismerem:** 82 válasz (53%)
- 1 – **Nagyon elégedetlen:** 1 válasz (1%)
- 2 – **Inkább elégedetlen:** 0 válasz (0%)
- 3 – **Inkább elégedett:** 24 válasz (16%)
- 4 – **Nagyon elégedett:** 46 válasz (30%)

Tendenciák és következtetések

Ismeretlenség: Az **54%-os nem ismerem** válaszadói arány hasonlóan magas, mint az előző, „állatbarát”-os kérdés, ami arra utal, hogy a könyvtárnak ezek viszonylag új szolgáltatásai és még nem eléggé ismertek a közönség körében.

Elégedett visszajelzések: Az elégedett válaszadók 46%-a **inkább elégedett** vagy **nagyon elégedett** a állatvédelmi tevékenység köré szerveződő programokkal, ami kedvező visszajelzés.

Negatív válaszok: Mindössze **1 válaszadó** volt **nagyon elégedetlen**, talán több mindenre számított ezen a területen.



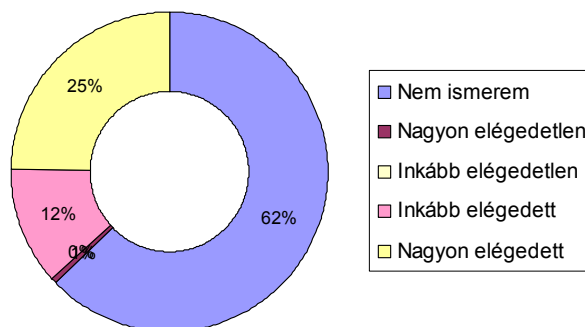
Lehetséges fejlesztési irányok

- ✦ **Ismeretterjesztés:** A nagyarányú ismeretlenség miatt kulcsfontosságú lehet fokozni a tájékoztatást és a program népszerűsítését a könyvtár látogatóinak körében.
- ✦ **Továbbfejlesztés és bővítés:** A programok tartalmát, mint például állatvédelmi előadások, kampányok és kiállítások bővítése, még több érdeklődőt vonzhat.

i) Fogyatékkal élők számára nyújtott szolgáltatások

A válaszadók értékelése a fogyatékkal élők számára nyújtott szolgáltatások kapcsán az alábbiak szerint alakult:

- 0 – Nem ismerem:** 96 válasz (62%)
- 1 – Nagyon elégedetlen:** 1 válasz (1%)
- 2 – Inkább elégedetlen:** 0 válasz (0%)
- 3 – Inkább elégedett:** 18 válasz (12%)
- 4 – Nagyon elégedett:** 38 válasz (25%)



Tendenciák és következtetések

Az **ismeretlenség magas**, azaz a válaszadók több mint fele nem ismeri a programot, ami azt sugallja, hogy a könyvtárnak érdemes lenne szélesebb körben tájékoztatni a közönséget a fogyatékkal élők számára biztosított szolgáltatásokról.

Positív visszajelzés: A válaszadók jelentős része **elégedett** a szolgáltatással, hiszen a válaszok **37%-a** az **inkább elégedett** vagy a **nagyon elégedett** kategóriába esett.

Negatív visszajelzések: Mindössze **1 válasz** érkezett **nagyon elégedetlen** kategóriában, ami alacsony negatív visszajelzést jelent.

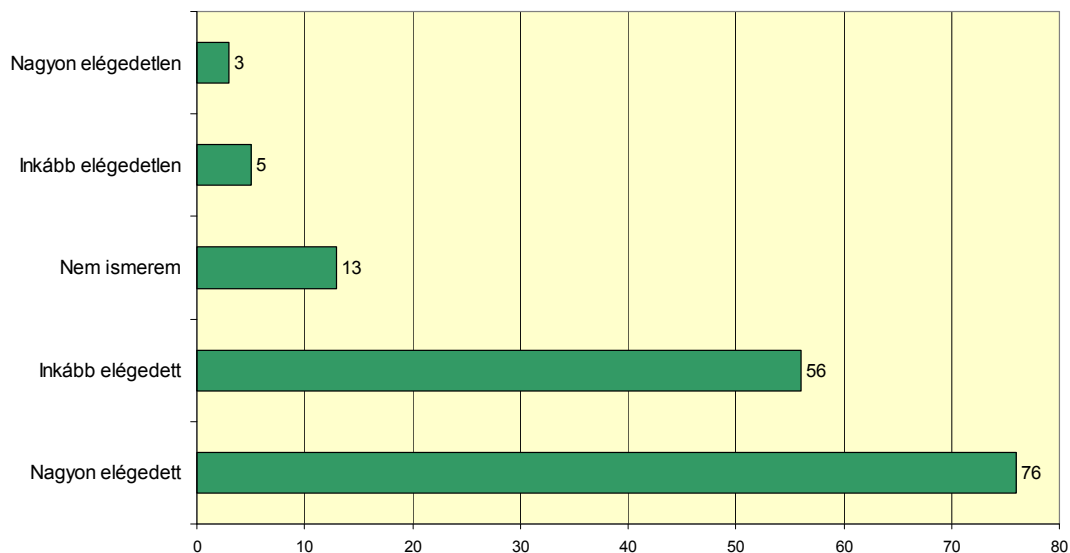
Lehetséges fejlesztési irányok

- ✦ **Népszerűsítés:** Mivel a program ismerete viszonylag alacsony, kiemelten fontos a fogyatékkal élők számára nyújtott szolgáltatások népszerűsítése. A szolgáltatásokkal kapcsolatos információk, pl. a már lezajlott eseményekről beszámolókat, a közelgő eseményekről szóló plakátok könnyen hozzáférhetővé tétele segíthetne növelni az ismertséget és az igénybevételt.
- ✦ **Szolgáltatások bővítése és fejlesztése:** A program ismerői között már most is pozitív visszajelzések érkeztek, így a jövőben még több, könyvtári környezetben megvalósítható lehetőséget kínálhatnánk a fogyatékkal élők számára.
- ✦ **Bemutatók, beszámolókat:** Mivel sokaknak nemcsak a könyvtár ilyen irányú tevékenységéről nincs tudomása, hanem fogalma sincs róla milyen egyesületekkel állunk kapcsolatban. → Ezeket az intézményeket is be lehetne mutatni valamilyen felületen. Pl. Mandulavirág Fogyatékosokkal Élők Református Szeretetotthona, Zalaegerszegi Nyitott Ház Óvoda, Általános Iskola, Fejlesztő Nevelés-Oktatást Végző Iskola, Egységes Gyógypedagógiai Módszertani Intézmény, Vakok és Gyengénlátók Egyesülete.

11. A könyvtár igényekhez való alkalmazkodási képessége

A válaszadók értékelése a könyvtár igényekhez való alkalmazkodási képessége kapcsán az alábbiak szerint alakult:

- 4 – Nagyon elégedett:** 76 válasz (50%)
- 3 – Inkább elégedett:** 56 válasz (37%)
- 2 – Nem ismerem:** 13 válasz (8%)
- 1 – Inkább elégedetlen:** 5 válasz (3%)
- 0 – Nagyon elégedetlen:** 3 válasz (2%)



Tendenciák és következtetések

Pozitív visszajelzések: Az összes válasz **87%-a** pozitív, azaz a válaszadók többsége **elégedett** a könyvtár alkalmazkodási képességével, ami erősíti a könyvtár hírnevét és sikerességét a közösségek köreiben.

A **nem ismerem** válaszok aránya viszonylag alacsony (**8%**), ami arra utal, hogy egyesek szempontjából a könyvtár alkalmazkodási képességét illetően vannak még kívánnivalók, emiatt érdemes lenne fontolóra venni e kompetenciaterület fejlesztését.

Negatív visszajelzések: A válaszadók kisebb része (**5 válasz**) inkább elégedetlen, és csak 3 válasz érkezett a nagyon elégedetlen kategóriába, ami kedvező jel, de ezt érdemes figyelembe venni a jövőbeli fejlesztések során.

Lehetséges fejlesztési irányok

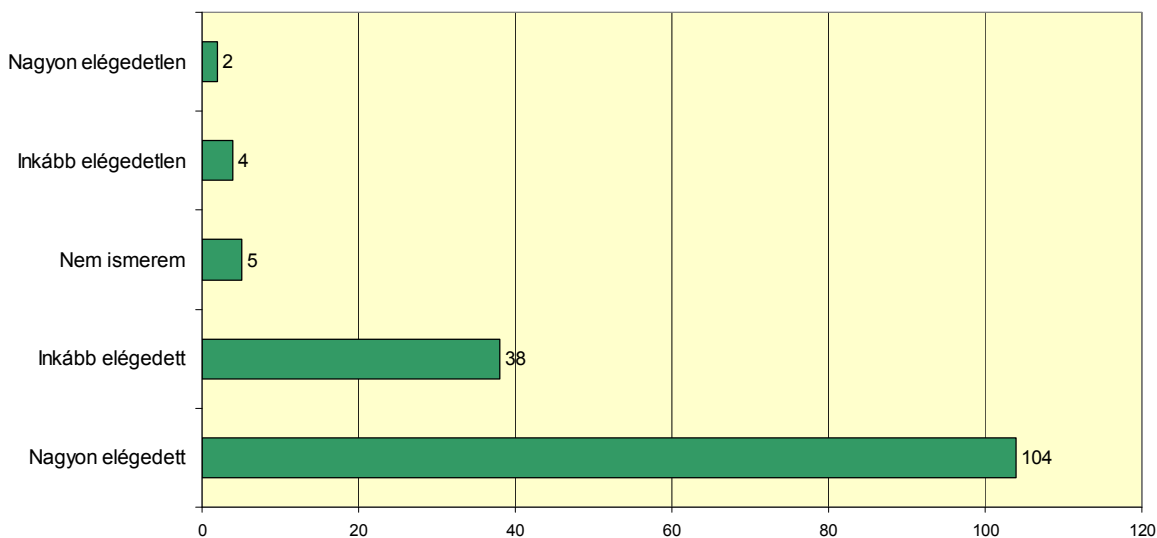
✦ **Továbbfejlesztett kommunikáció:** Bár az elégedettségi mutatók magasak, az **ismeretlenség** azt jelzi, hogy a könyvtárnak érdemes lehet több tájékoztatást adni az igényekhez való rugalmas alkalmazkodásáról, és erre utaló magatartásmintával ezt még inkább hangsúlyozni a közönség felé.

✦ **Folyamatos alkalmazkodás és fejlesztés:** A negatív visszajelzéseknek hangsúlyozottabban is helyet kell adnunk („Panaszláda” → akár online űrlap alkalmazásával), hogy bárminemű kifogás, kívánság vagy kérelem figyelembevételével még gyorsabban reagálhassunk a közösségi igényekre, így bármilyen felmerülő kérdésre és problémára gyors és hatékony megoldást tudunk találni.

12. A kapcsolattartás és tájékoztatás színvonala

A válaszadók értékelése a kapcsolattartás és tájékoztatás színvonalával kapcsolatban az alábbiak szerint alakult:

- 4 – Nagyon elégedett:** 104 válasz (68%)
- 3 – Inkább elégedett:** 38 válasz (25%)
- 2 – Nem ismerem:** 5 válasz (3%)
- 1 – Inkább elégedetlen:** 4 válasz (3%)
- 0 – Nagyon elégedetlen:** 2 válasz (1%)



Tendenciák és következtetések

Pozitív visszajelzések: A válaszadók **93%-a** elégedett a könyvtár kapcsolattartásával és tájékoztatásával, ami erősíti a könyvtár pozitív megítélését ezen a téren.

Az **ismeretlen** válaszok aránya nagyon alacsony (**3%**), ami azt jelzi, hogy a válaszadóknak csak elenyésző hányada nincs tisztában a könyvtár kapcsolattartási és tájékoztatási tevékenységeivel.

Negatív visszajelzések: A válaszadók kis része (**6 fő**) elégedetlen a kapcsolattartással, ami adódhat félreértésből, technikai problémából, vagy egyéb nem szándékos hanyagságból, de mindenképp érdemes ezek tisztázása is.

Lehetséges fejlesztési irányok

✦ **További törekvések is a pozitív kommunikációra:** Az eredmények azt mutatják, hogy a könyvtár már most is nagyon jó szinten tudja a kapcsolatot tartani az olvasókkal és a tájékoztatás is megfelelő, de a folyamatos frissítések és a visszajelzések figyelembevétele segíthet abban, hogy ezt a szintet még inkább megőrizzük.

✦ **Élégedetlenség figyelembevétele:** A negatív visszajelzéseket figyelembe véve érdemes lenne vizsgálni, hogy hol lehetne javítani a tájékoztatás és a kapcsolattartás minőségét, pl. a gyorsabb válaszadáson, vagy egy személyre szabottabb kommunikáción, esetleg (más könyvtárak mintájára) mi is bevezethetnék a **chat-alapú, azonnali üzenetküldő** tájékoztatást.

13. Ajánlaná-e tapasztalatai alapján a könyvtárat barátainak, ismerőseinek?

Igen, mert...

92 saját válasz:

- 1) nagyon rugalmasak, bármit kérek, szinte azonnal megkapom, ha van a könyvtárban. Kedvesek, segítőkészek.
- 2) Nagyon csodálatos idejönni. Nagyon felkészültek a dolgozók, kedvesek, szimpatikusak, látni lehet, hogy munkájukat szívesen és felkészülten végzik. A kihelyezett könyvek és folyóiratok választéka csak kitüntetést érdemel. Egy "Könyv Barát"
- 3) Én jól érzem magam és ezt szeretném átadni
- 4) Nagyon sokrétű szolgáltatást nyújt
- 5) Nagyon jó ide járni, mindig kedves mindenki
- 6) Ingyen lehet olvasni
- 7) Van választék új megjelenésű és régi könyvekből is. A személyzet rugalmas és kedves, barátságos.
- 8) Segítőkészek a munkatársak és széles a választék
- 9) Gazdag a választéka, gyorsam megkapom, amire szükségem van - nagyon változatosak a rendezvényeik.
- 10) Barátságos, meleg környezet, kedves alkalmazottak
- 11) Jó hely
- 12) Mert eddig minden igényemre született megoldás.
- 13) Ez egy szuper hely!
- 14) A könyvtáros kollégák kedvesek, maximálisan segítőkészek! A Manó olvasó program fantasztikus, szuperek a könyvek!
- 15) Az online felületen keresztül nagyon könnyű keresni, könyvet lefoglalni, és az esetek nagyobb részében meg is találok a könyvet, amit keresek. A kölcsönzés kényelmesen hosszabbítható, a tagdíj kedvező. Sokkal jobb, mint minden könyvet megvenni, így többet is olvasok, és csak azt veszem meg, ami igazán tetszett és többször újraolvasnám.
- 16) szeretek ide járni, általában ki tudom kölcsönözni a keresett könyvet.
- 17) Központi helyen van, színes kínálata a szolgáltatásoknak, kedves, segítőkész személyzet.
- 18) Kedvesek, segítőkészek a dolgozók
- 19) olcsóbb, mint a könyvesbolt
- 20) Nagyon sokféle könyvet meg tudok találni itt.
- 21) Könyvtárba jó járni. Az olvasmányok, a programok, a légkör miatt.
- 22) Hasznos tudást kapnak a résztvevők
- 23) Szeretünk mi is idejönni. Színvonalas, családbarát könyvtár.
- 24) Már ajánlottam, mert a kiszolgálás tökéletes.
- 25) Sokan még mindig nem ismerik a lehetőségeit.
- 26) A könyvtár dolgozói felkészültek, a tájékoztatás korrekt.
- 27) mindig segítőkészek, nagyon jó a könyvek állománya
- 28) A fentiek alapján
- 29) Sokszínű programok vannak
- 30) segítő könyvtárosok, csend, nyugalom szigete
- 31) Sokféle igényünkre nyújt magas színvonalú szolgáltatást.
- 32) Minden könyvet megtaláltam, amit szerettem volna
- 33) én általánosságban ajánlom mindenkinek a könyvtárba járást, mivel a dfmk a legnagyobb, ezzel járnak a legjobban.

- 34) Hozzáértő, segítőkész könyvtárosok
- 35) mert jó oda bemenni,
- 36) Én is szeretem!
- 37) Kedvesek, segítőkészek
- 38) Színvonalas, sokféle témákú programokat szerveznek. Nagyon jók az író-olvasó találkozók.
- 39) A gyermekkönyvtár nagyon hasznos és jó program a gyerekeknek
- 40) Mindennel meg vagyok elégedve
- 41) Igen, mert a könyvtár most még hasznosabb, mint valaha. A könyv árak nagyon magasak vannak így igazán megéri könyvtárba járni
- 42) Mindig segítőkészek
- 43) Nagyon kedvesek a könyvtárosok, nagyon gyerek-és családbarát az ifjúsági részleg, nagyon széles a szolgáltatási kör, remek az irodalmi választék, kiváló programokat szerveznek!
- 44) kellemes a légköre
- 45) Nyugodt, kellemes környezetben kölcsönözhet igényeinek megfelelően.
- 46) Minden elérhető, ami kell egy olvasónak.
- 47) Mindent megoldanak a könyvtárosok
- 48) Ebben a könyvtárban nagyon segítőkész emberek dolgoznak. Jó érzés ide bejönni, szinte mindent megtalálok, amit keresek.
- 49) Nagyon kedvesek és segítőkészek a munkatársak. A könyvállomány is egyre modernebb.
- 50) Bármit kérek, segítőkészek és nagyon kedvesek az ott dolgozók.
- 51) A magas könyvárak miatt jó alternatíva a könyvtár.
- 52) nagy könyvválaszték, segítőkész, kedves munkatársak, jó szolgáltatások, szeretem a kiemelt ajánlatokat
- 53) Változatos a könyvfelhozataluk és rugalmasak.
- 54) A könyvtári dolgozók mindig nagyon kedvesek és segítőkészek. Ennél a könyvtárnál a legjobb a parkolási lehetőség.
- 55) itt minden megtalálható, ami a kultúra
- 56) ingyen olvasási lehetőség
- 57) A központi könyvtárban minden rendelkezésre áll
- 58) nagyon segítőkészek a munkatársak
- 59) Színvonalas szolgáltatást nyújtanak
- 60) Szépen és jól berendezett hely, kedves és segítőkész dolgozókkal
- 61) Segítőkészek a könyvtárosok
- 62) a könyvtárosok szívvel-lélekkel végzik munkájukat
- 63) Segítőkész munkatársak, széles választék
- 64) Az általam keresett könyvek általában megtalálhatóak
- 65) a könyvújdonságokból is széles a választék, és színes a programkínálat.
- 66) Jók a programok, jó a könyvállomány, segítőkész, kedves könyvtárosok.
- 67) Mindig segítőkész könyvtári dolgozók, érdekes programok, előadások.
- 68) Fantasztikus könyvek vannak. Nagyon kedvesek!
- 69) Mindent megtaláltam, amire szükségem volt.
- 70) Gyorsan szakszerűen kapok tájékoztatást és segítséget
- 71) Az általam igénybevett szolgáltatással elégedett vagyok
- 72) könyvtárba járni most is jó! És nem csak kölcsönözni lehet
- 73) A kollégák segítőkészek és gyorsak
- 74) Segítőkészek, kedvesek, precízek, pontosak
- 75) Kölcsönözni jó.
- 76) Nagyon udvarias és kedvesek! Csodálatos hely!
- 77) A könyvtár egy nyugodt környezet, sok programmal és lehetőséggel.
- 78) Széles választék, segítőkész kollégák, jó programok
- 79) Sokféle program, rendezvény van, sok az új könyv, nagy a választék
- 80) Nagyon segítőkészek, a könyvtár palettája széles
- 81) Szeretek ide járni
- 82) Bármilyen könyvet keresek, kikutatják, és értesítenek, ha megjön
- 83) Barátságos, segítőkész, gyermekbarát
- 84) Mindig készségesen, udvariasan kiszolgálják
- 85) Előadások miatt
- 86) Gyermekbarát, kedves dolgozók, egyedi igények is kielégülnek
- 87) Az ott dolgozók segítőkészek, a könyvtári könyvek választéka színes.
- 88) A könyvtárosok szakmailag felkészültek, segítőkészek, türelmesek. Kommunikációjuk kiváló! A könyvek szuperek, az ajánlatok szintén!
- 89) Maximálisan elégedett vagyok (azokkal a szolgáltatásokkal, amiket én használok)
- 90) barátságos környezet, mindig segítőkészek az ott dolgozók
- 91) A könyvtárosok kedvesek, segítőkészek, az állomány igen gazdag.
- 92) Sok könyvet megtalálok, rengeteget olvasok és a gyermekemmel is sokat járunk.

Nem, mert...

4 saját válasz:

- 1) Kicsi, nem elég tágas a könyvtár.
- 2) Nagy a kínálat és kevesek a dolgozók.
- 3) nincs akadálymentes bejárat, például babakocsival segítség kell a bejutáshoz.
- 4) A könyvtár akadálymentessége nem megoldott. A mozgássérült mosdó megközelítése felvet néhány kérdést... A gyermekkönyvtár megközelítése is kérdéses pl. tolokocsival, vagy babakocsival. Igaz, a látogatásaim során mozgáskorlátozott személlyel még nem találkoztam. Vajon miért nem?

14. Szívesen fogadjuk egyéb észrevételeit, javaslatait!

29 saját válasz:

- 1) Köszönöm a munkájukat!
- 2) A sok lépcső az időseknek egy idő után megterhelő lesz.
- 3) Nagyon elégedett vagyok a könyvtár működésével, csak a bejutással van problémám. A sok lépcsőn, ha esik, vagy jeges nem merek felmenni.
- 4) Sajnos nem szoktam megtalálni az új, sikerlistás könyveket, mint pl. Harari: Nexus. Ha hasonló könyveket a könyvtár korán szerezne be szerintem fellendítené egy kicsit a forgalmat. Emellett jó lenne, ha több, frissebb önképző könyv lenne a könyvtárban. A múltkor B2B marketinggel kapcsolatban kerestem egy könyvet, hogy megismerkedjek az alapokkal, de talán a legfrissebb marketing könyv is tíz éves volt. Plusz láttam, hogy sok nyelvi könyvük van a megyei könyvtárban (tankönyv, nyelvi felkészítő), szerintem ezt érdemes lenne jobban reklámozni.
- 5) Ha nem nálam van egy könyv és nem tudom időre elolvasni, de valaki előjegyez rá, akkor már nem tudok hosszabbítani. Szerintem egy hosszabbítást akkor is engedhetne a rendszer, mivel én kölcsönöztem ki előbb és ne kelljen visszavinnem, hogy nem olvastam el, sőt pótdíjat is fizessek, ha nem vittem vissza időben, noha próbáltam hosszabbítást kérni.
- 6) Minden szuper!
- 7) A beiratkozási díj még úgy is, hogy van Egerszeg kártya kedvezmény, illetve, hogy több könyvtárban is használható az olvasójegy, nagyon drága - összehasonlítva a nagykanizsai könyvtárral - ahol a kedvezőbb térítési díj ellenében egy sokkal modernebb és tágasabb környezet fogadja az olvasókat. A 3 nagyobb könyvtár közül még a József Attilát tartom a legjobbnak a városban, utána pedig az Apáczait -ahova korábban jártam - mert a dolgozók kedvessége ellensúlyozza a könyvtárakra ráférő környezeti modernizálást.
- 8) A netes foglalás nagyon körülményes, mivel legtöbbször nem lép be a rendszer. A honlapot nem találom elég átláthatónak, amikor mobilon használom.
- 9) A társasjáték kölcsönzés nagyon jó ötlet, és a magkönyvtár is.
- 10) Talán még több utazási élménybeszámolót szívesen látnánk, hallanánk.
- 11) /A 8/2-s kérdésre nem enged szabadon választani. Ha értesítenek a kölcsönzési idő lejártáról, kényelmes lenne, ha csatolnák a linket, ahol rögtön hosszabbítani lehetne.
- 12) Csak így tovább!
- 13) Nagyon kedves a fiatal rózsaszín ruhákat hordó vékony hangú könyvtáros, és külön köszönöm az ivóvízvételezési lehetőséget!
- 14) Még több könyv:)
- 15) Szeretem ezt a könyvtárat!
- 16) Jó lenne, ha szerveznének nyári tábort
- 17) Több könyvajánlás is kikerülhetne a honlapra.
- 18) A elektronikus előjegyzés lehetőségét lehetne bővíteni, ne csak 2 dokumentumot lehessen lefoglalni/előjegyezni, hanem többet is, így nem kéne emailt írogatni/olvasni/válaszolni. Gyorsabb és egyszerűbb mindenkinek.
- 19) Sajnos negatívumként tudnám megemlíteni azt, hogy gyerek olvasójegyre már nem lehet kölcsönözni felnőttkönyvet. Én és a legtöbb ismerősöm is kb. 2 havonta 1 könyvet vittünk, erre ezt a lehetőséget is eltörölték. Nem is fogunk beiratkozni emiatt. Nagyon negatív és rossz döntés ez a lépés. Azóta gyerekkönyveket sem veszünk ki, mivel a kettőt összekötve jártunk a könyvtárba.
- 20) Mindennel elégedett vagyok, csak ajánlani tudom
- 21) Akadálymentes közlekedés, földszinti elhelyezkedés előnyös lenne
- 22) Könnyebb lenne, ha a lejárt kölcsönzési e-mail-be beillesztenék a hosszabbítás linket.
- 23) Több érdekes előadást... jó lenne meghirdetni
- 24) Imádunk a gyerekprogramokon részt venni. Reméljük, hogy sok ilyen program lesz még szervezve (1-3 éveseknek is).
- 25) akadálymentes bejutás
- 26) Az zavaró, hogy egy írótól több helyen található a könyvek.
- 27) Örömmel venném, ha lenne lehetőség könyvkeresés közben leülni kis ülőkére, átnézni a könyvet.
- 28) Nincs egyéb javaslatom
- 29) Igen