


**HASZNÁLÓI ELÉGEDETTSÉGMÉRÉS**  
**a Bródy Sándor Könyvtár használói körében**

**2022.**

A dokumentum kódja	HASZNELG
Állománynév	hasznaloi_elegedettseg_2022:pdf
Oldalszám	63
Készítette	Használói elégedettség munkacsoport: Aradiné Kovács Judit, Bede Adrienn, Bodó Boglárka, Pauer Erika, Veresné Lefler Katalin, Verle Ágnes  Grafika: Tömösközi Péter
Dátum	2023. március 27.

  
.....  
Minőségirányítási Tanács vezetője

  
.....  
igazgató



## Tartalom

<b>1. Bevezetés .....</b>	<b>4</b>
1.1 A felmérés célja.....	4
1.2 A felmérés előzményei.....	4
1.3 A felmérés előkészítése .....	5
1.4 A felmérés módszere, eszközei .....	5
<b>2. A vizsgálat eredménye .....</b>	<b>5</b>
2.1 A válaszadók köre .....	5
2.2 Általános elégedettség a könyvtárral.....	6
2.3 Milyen egyéb tevékenységre használja leggyakrabban tereinket? .....	14
2.4 A könyvtárhasználat időkeretei.....	14
2.5 A legújabb kiadású könyvek megjelenése a polcokon .....	18
2.6 Mennyire elégedett a Bródy Sándor Könyvtár szolgáltatásaival? .....	18
2.7 A könyvtár kommunikációja .....	27
2.8 Mennyire elégedett a Bródy Sándor Könyvtár gyűjteményével? .....	30
2.9 Mennyire elégedett a Bródy Sándor Könyvtárban dolgozók munkájával?.....	38
2.10 Statisztikai adatok .....	41
2.11 Használói vélemények, észrevételek, javaslatok: .....	44
<b>3. Összegzés .....</b>	<b>54</b>
<b>4. Intézkedési javaslatok.....</b>	<b>55</b>
<b>5. Felhasznált irodalom:.....</b>	<b>57</b>
<b>6. Mintakérdőív .....</b>	<b>58</b>

## 1. Bevezetés

A Bródy Sándor Könyvtár stratégiai terve és jövőképe által meghatározott legfontosabb célja a könyvtári szolgáltatások minőségének folyamatos javítása, fejlesztése, ezáltal a partnerek elégedettségének biztosítása.

A szolgáltatásainkkal szemben támasztott használói igényeket, elvárásokat, folyamatosan mérjük, értékeljük, beépítjük minőségfejlesztési tevékenységünkbe. A minőséggel kapcsolatos célkitűzések megvalósításához a teljes körű minőségirányítás (Total Quality Management, TQM) módszereit és technikáit alkalmazzuk. A 2023-2028 közötti stratégiai tervünk egyik kulcsterülete a korszerű, innovatív és fenntartható szolgáltatásfejlesztés, melyben hangsúlyosan jelenik meg a könyvtárunk által szolgált helyi közösség igénye, elvárásai és jólléte. A közösségfejlesztéssel, a közösségek támogatásával célunk a kulturális értékközösség létrehozása, melyben maximálisan nyitottak vagyunk a legkülönbözőbb célcsoportok igényeire, az egyének, a kis- és nagyobb közösségek befogadására.

Adottságaink és eredményeink monitorozásával, felméréseivel, a változások menedzselésével segítjük a folyamatosan változó társadalmi-gazdasági környezet kihívásaihoz való alkalmazkodást. (Tózsér et al., 2023.) E törekvésünket szolgálja a 2022-es év használói elégedettség mérése is.

### 1.1 A felmérés célja

Célunk volt a használói szokások minél teljesebb körű feltérképezése, majd a vizsgálat eredményeinek elemzése, értékelése után a szükséges beavatkozások megtervezése, végrehajtása, hiányosságaink megszüntetése. Új megoldási lehetőségeket keresve szeretnénk méginkább partnerközpontú, a közösség szükségleteire épített, innovatív és fenntartható könyvtári szolgáltatásokat nyújtani használóink teljes megelégedésére.

### 1.2 A felmérés előzményei

A Bródy Sándor Könyvtár használói körében 2004-ben, 2009-ben, 2012-ben és 2017-ben végeztünk teljeskörűen kérdőíves vizsgálatot: az akkori felmérések során könyvtárunk minden telephelyén, a Központi könyvtárban, a Zenei és idegen nyelvi gyűjteményben, a Gyermekkönyvtárban, valamint két fiókkönyvtárunkban, illetve a Plázakönyvtárban mértük a használói elégedettséget.

Az elmúlt 5 évben hatalmas változások történtek könyvtárunk életében: 2019-2021 között - a Nagypréposti palota épületének teljes körű felújítása idején - Központi könyvtárunk a volt Helyőrségi Művelődési Házban (HEMO), ideiglenes helyen működött. A Zenei- és idegen nyelvi gyűjtemény szervezeti átcsoportosítással beolvadt központi állományunkba, s már ebben a formában folytattuk a szolgáltatást átmeneti helyünkön is. 2021. januárban visszaköltöztünk a gyönyörű, új falak közé, de a COVID-19 járvány miatt a teljes körű szolgáltatásokat csak májusban tudtuk elindítani. A 2022-es évben pedig az energiaválság hatására rövidebb-hosszabb időszakra fiókkönyvtáraink és gyermekkönyvtárunk kapuit ismét kénytelenek voltunk bezárni. A változásokhoz alkalmazkodva, a nehezített körülmények között arra törekedtünk, hogy szolgáltatásaink változatlan minőségben elérhetőek maradjanak felhasználóink számára. A város

kulturális intézményei között szinte egyedülállóként tudunk folyamatos nyitvatartást biztosítani, más intézmények programjait is befogadva szélesebb körű kínálattal vártuk látogatóinkat.

Jelen elégedettségmérésünk válaszaiban az elmúlt évek történései is összegződnek, s legintenzívebben talán a szöveges véleményekben tükröződnek.

### **1.3 A felmérés előkészítése**

Az előkészítés 2022. szeptemberében - a Minőségirányítási Tanács döntése alapján - az elégedettségmérés munkacsoport megalakulásával indult, melybe igyekeztünk minden részlegünk-ből egy-egy tapasztalt kollégát delegálni. A munkacsoport megbeszélésein közösen dolgoztuk ki a felmérés kérdéscsoportjait, melyek elsősorban az előző évek tematikájára épültek. Lényegesnek tartottuk, hogy az eredményekből idősoros adatokat is generáljunk, amelyek alapján meghatározhatjuk a tendenciákat, illetve a beavatkozási irányokat.

Az előkészítés másik fontos eleme a könyvtárhasználók tájékoztatása volt. A felmérés

megkezdése előtt bannereket és linkeket helyeztünk el könyvtárunk honlapján és közösségi oldalainkon. Olvasóinkat elsősorban - környezetvédelmi szempontok alapján - online kitöltésre kértük Google űrlapos formában, de a papír alapú válaszadásra is lehetőséget biztosítottunk. A kérdőív kitöltése anonim volt, a személyes adatok védelmének betartásával.

### **1.4 A felmérés módszere, eszközei**

Mintavételünk formája reprezentatív volt, módszerül a kérdőívet választottuk. A válaszadói korhatár alsó sávjának a 14 éves kort jelöltük meg. A kérdőív kitöltésére 2022. október 10. és december 06. között volt lehetőség.

Az alábbi témákban tettünk fel kérdéseket: a könyvtárlátogatás rendszeressége; a szolgáltatástípusok igénybevételének megoszlása; általános elégedettség a könyvtárral, a könyvtárosok munkájával; állományfejlesztés; hírcsatornák; könyvtári programok. A legfontosabb szempont volt, hogy a vizsgálat során hiteles képet kapjunk a használói elégedettségről.

Az összeállításkor a következő kérdésfajtákat alkalmaztuk: a zárt típusból a feleletválasztós szelektív kérdéseket, illetve az ötös skálát használtuk, ahol az 1-es az egyáltalán nem elégedett minősítést, az 5-ös a teljes mértékű elégedettséget jelentette.

A félig zárt kérdéstípusban a felkínált opciók mellett az egyéni visszajelzésre is lehetőséget adtunk, s a nyitott kérdésekre a kitöltők szabadon válaszolhattak.

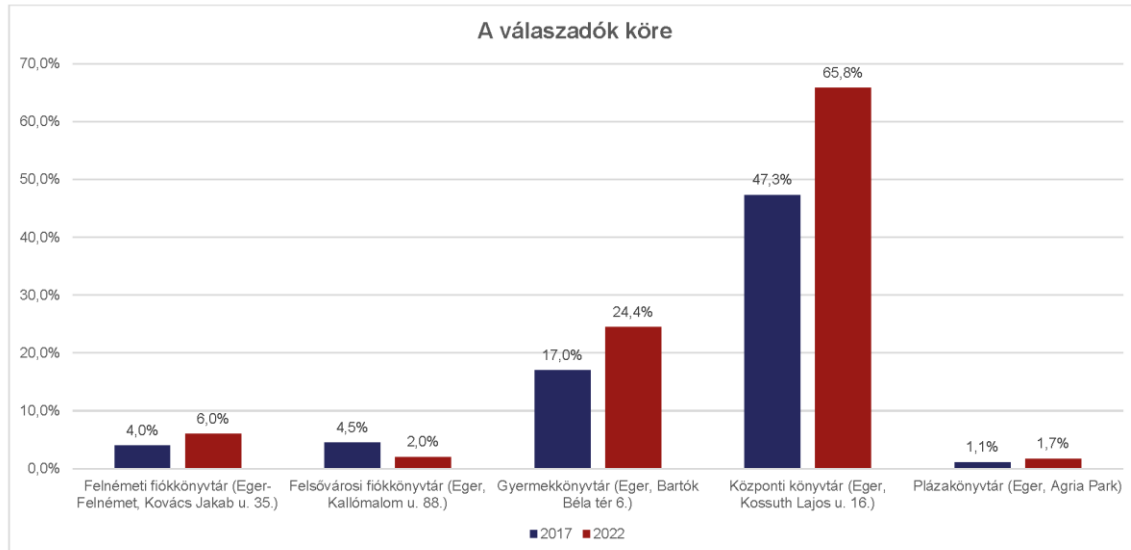
## **2. A vizsgálat eredménye**

### **2.1 A válaszadók köre**

(348 válasz)

Fontosnak gondoltuk, hogy különböző telephelyekről külön-külön is kapjunk releváns információkat, ezért a kérdőíven a kitöltők jelölték, hogy mely részlegünkre vonatkozóan töltik ki azt. Az így kapott válaszokat a szűrések során specifikusan is tudtuk elemezni.

A vizsgált időszakban mindösszesen 348 db kérdőív kitöltésére került sor az alábbi eloszlásban: Központi könyvtár 229 db, Gyermekkönyvtár 85 db, Felnémeti fiókkönyvtár 21 db, Felsővárosi fiókkönyvtár 7db, Plázakönyvtár 6 db. (1. ábra)



1. ábra

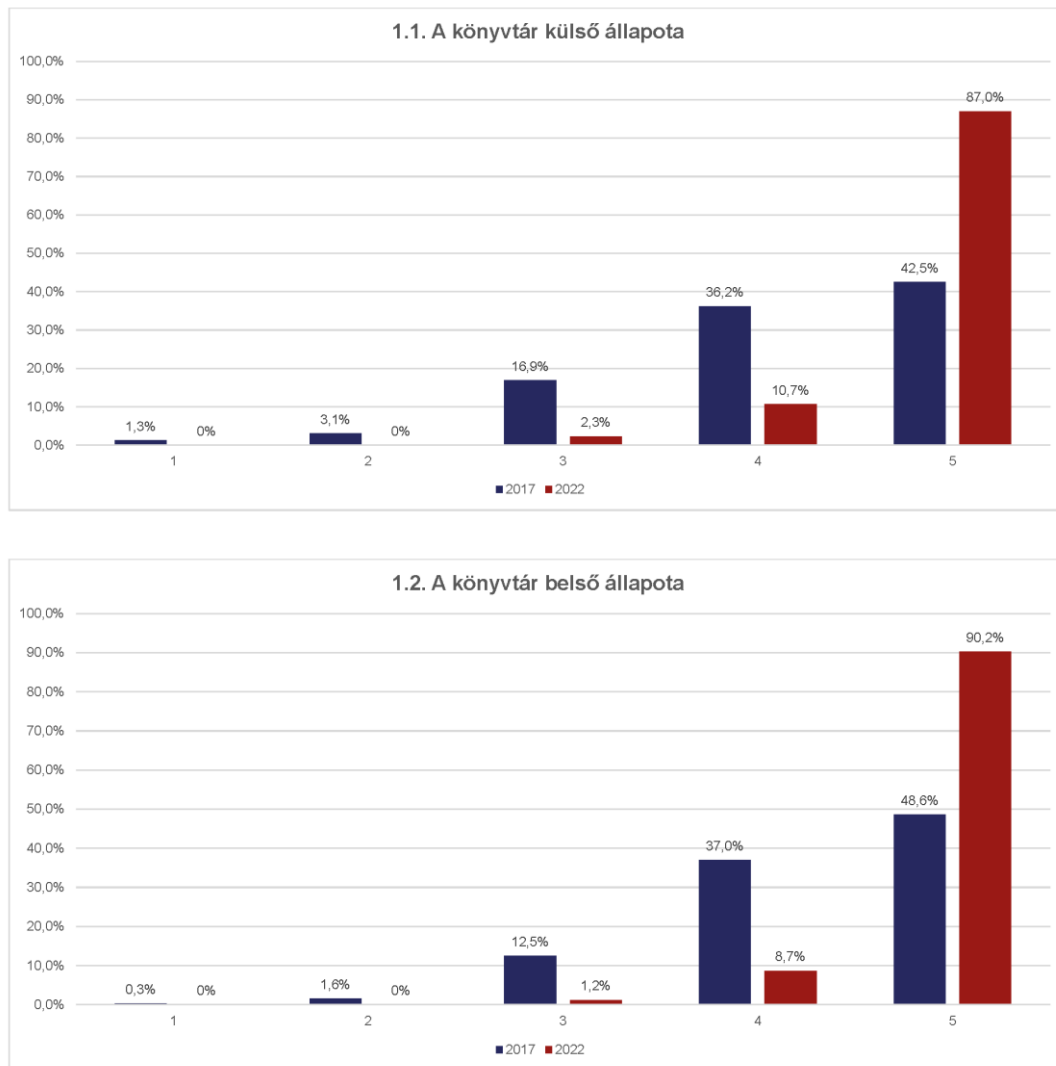
A kitöltési kedv a Központi könyvtár használói körében volt látványosan a legmagasabb (65,8%). A Gyermekkönyvtár látogatóinál a kisebb százalékos arány (24,4%) oka az, hogy a kérdőív kérdéseire 14 éven felüli használóink válaszolhattak. A külön épületben lévő gyűjtemények látogatói között van átfedés, a legtöbben nem töltöttek ki csak egy kérdőívet.

Kiemelendőnek és a felmérés elemzésének szempontjából rendkívül értékesnek tartjuk a nagy számú szöveges hozzászólást, észrevételt és kritikát, melyből összesen 340 db érkezett.

A szöveges válaszok számának megoszlása a különböző részlegekre vonatkozóan: Központi könyvtár 223 db, Gyermekkönyvtár 67 db, Plázakönyvtár 13 db, Felnémeti fiókkönyvtár 28 db, Felsővárosi fiókkönyvtár 9 db.

## 2.2 Általános elégedettség a könyvtárral

### 2.2.1 Külső és belső állapot (347 és 346 válasz)



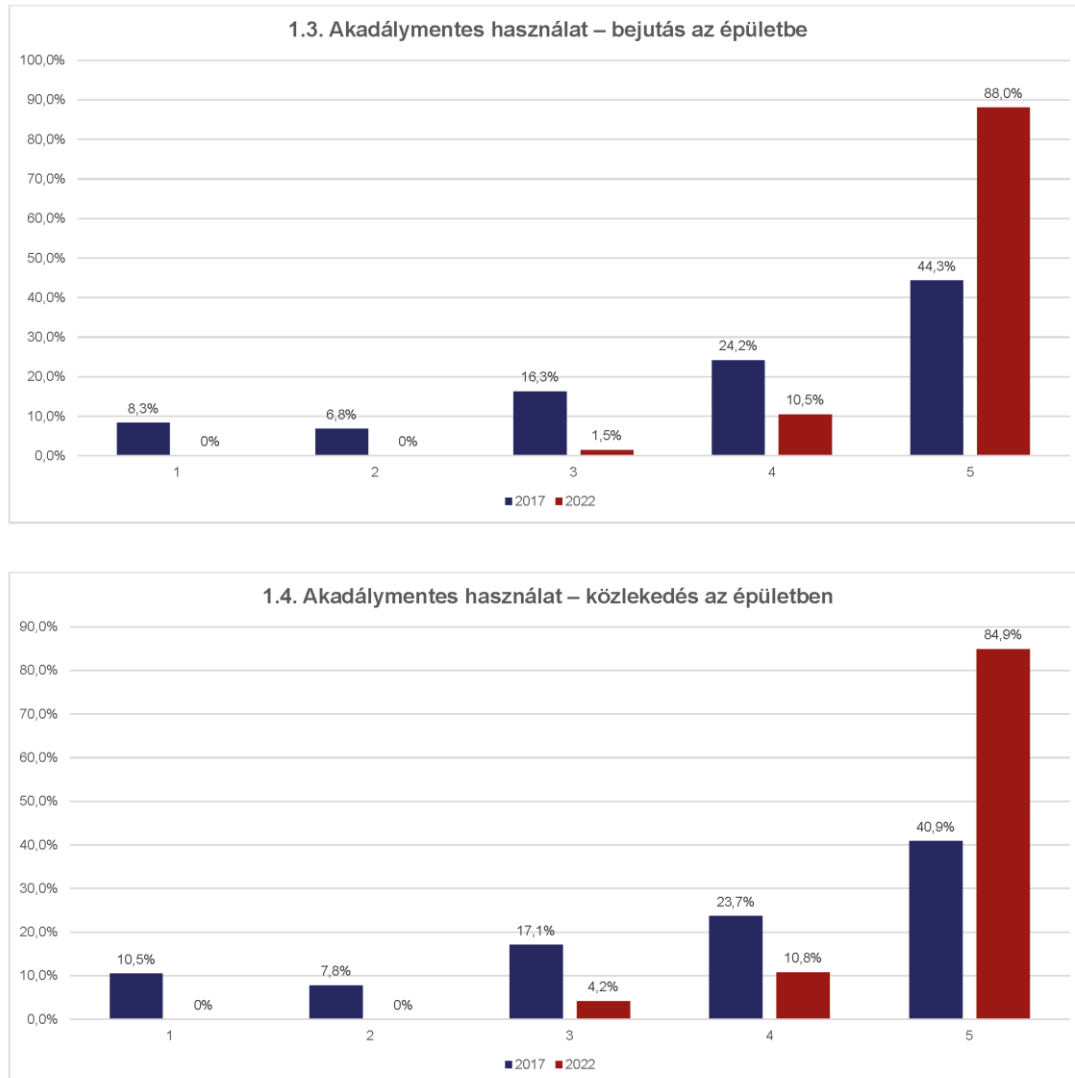
2. ábra

Összességében megállapíthatjuk, hogy könyvtárunk külső és belső állapotával 98 %-ban elégedettek: teljes mértékben elégedett 90,2%; 312 fő, többnyire elégedett 8,7%; 30 fő olvasóink. A 2017-es felméréshez képest ez rendkívül jelentős növekedés, 44,5%-, illetve 41,6%. Negatív értékelést nem kaptunk. Az elégedettség ilyen nagyarányú növekedése egyértelműen tükrözi, amit SWOT analízisünkben is kiemeltünk: a beavatkozások következtében az akadálymentesített, felújított főépület a legfőbb erősségünké vált. A korábban kifogásolt hibák kijavításra kerültek, az épület kívül-belül korszerűsödött, megszépült. Az irodai funkciók áthelyezésével az épület teljes mértékben nyilvánossá vált, a zsúfoltság csökkent, az olvasói terek száma nőtt, Helyismereti gyűjteményünk is nagyobb területet kapott.

A szöveges értékelésben használóink bővebben is kifejtették véleményüket. Korszerűnek és szépnek találják a felújított könyvtárat, a fal dekorációkat, örülnek a gyerekuckónak és a gyerekbarát berendezésnek. Kevésbé tetszik a bútorzat fehér színe, amely egyesek szerint nem illik az épület barokk stílusához. Környezetidegennek vélik a modern, fém világítótesteket, nehézkesnek a bejárati kapu nyitását, szűkösnek és kevésnek a mosdók számát.

2.2.2 Akadálymentes használat - bejutás az épületbe (334 válasz)

2.2.3 Akadálymentes használat - közlekedés az épületben (332 válasz)



3. ábra

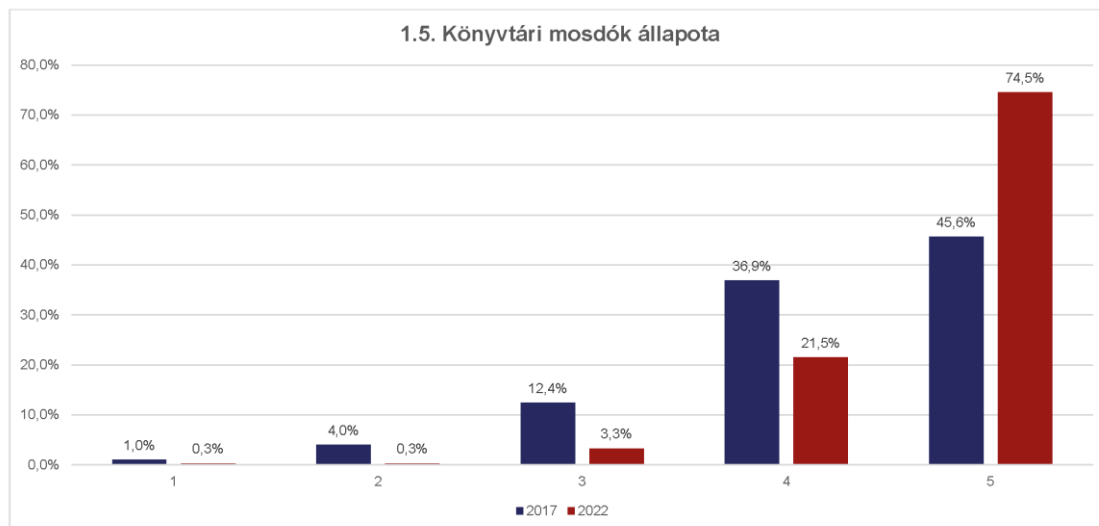
Intézményünk mindig is fontos feladatának tekintette, hogy a mozgásukban korlátozottak számára is hozzáférhetővé tegye a könyvtári szolgáltatásokat. A fizikai akadálymentesítésre használóink hosszú évek óta lakossági fórumokon, közösségi platformokon jelezték igényeiket, közös megoldást keresve a könyvtár menedzsmentjével. Az épület felújításával - a műemlék jelleg megőrzésével - megvalósult a személyi lift beépítése, így a kerekesszéssel, elektromos mozgássérült mopeddel, babakocsival közlekedők is akadálymentesen használhatják a könyvtár mindkét szintjét. Két mobil rámpával is segítjük az épületen belüli közlekedést. Az új épületben kialakított pelenkázó és az akadálymentes szolgáltatások hozzájárultak a bababarátság népszerűségéhez.

A minőségi javulások hűen tükröződnek a kimutatás százalékos arányában is. A 2017-es felméréshez képest 44%-kal nőtt a maximálisan elégedettek száma, a korábbi 18,3%-os negatív minősítés mostani felmérésünkben 0%-ra redukálódott. A csökkentlátók számára öregbetűs



könyvek, nagyító, olvasógép, braille nyomtató, a halláskárosultaknak az indukciós hurok áll rendelkezésre. Hangoskönyv állományunk folyamatos bővítés alatt áll figyelembe véve az olvasói igényeket.

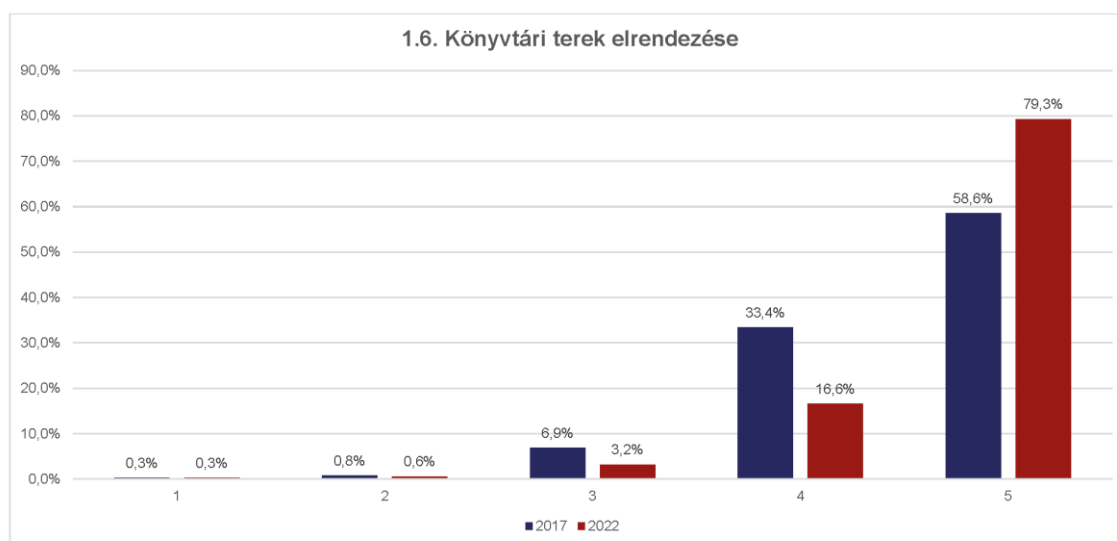
### 2.2.4 A könyvtári mosdók állapota (330 válasz)



4. ábra

A könyvtári mosdók állapotával való elégedettség mértéke a 2017-es felméréshez képest javuló tendenciát mutat, melyet a válaszok százalékos eredményei is alátámasztanak. A friss adatok szerint az elégedettség 96%-os (74,5% illetve 21,5%-os), amely 13,5%-os javulást mutat a korábbi méréshez képest. A könyvtár felújításával a korábbi elavult vízvezeték hálózat kicserélődött, így a sok panaszra okot adó csatornaszag is eltűnt az épületből. A mosdók korábban gyakran kifogásolt tisztasága a napi többszöri, délutáni és esti takarítás megrendelésével nagymértékben javult.

### 2.2.5 A könyvtári terek elrendezése (343 válasz)

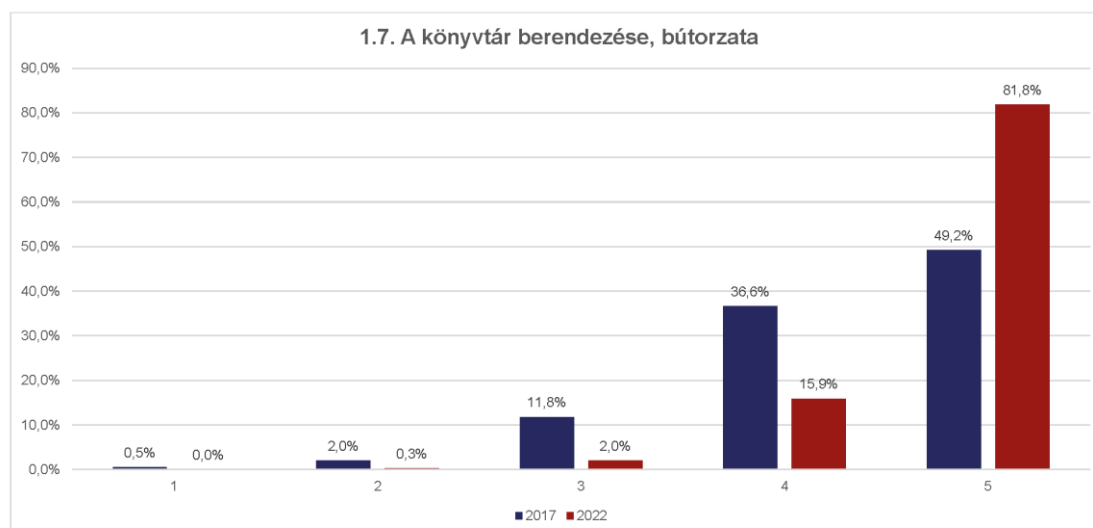


5. ábra

A műemlék jellegű épület kialakításából adódóan a belső terek adóttak, de folyamatosan igyekszünk a könyvtári övezeteket a felhasználói igényekre reflektálva kialakítani. A csökkentett polcmagasság, a nyitottabb, tágasabb térkialakítás kedvez a közösségi funkciónak, viszont nehezebb megoldani a bővülő gyűjtemény elhelyezését. A könyvvállomány megfelelő elhelyezésére több beavatkozás is történt a használói igények figyelembevételével. A terek elrendezésével az olvasók 79,3 %-a összességében elégedett, korábban ez a mutató mindössze 58,6% volt. (5. ábra)

A 2021-ben végzett olvasói igényfelmérés során javasolt kis kuckós helyek, nyugalmi sarkok a felújított épületben megvalósultak, a Digi terem létrejöttével az olvasói gépeknél ülők már nem zavarják a csendre és nyugalomra vágyókat. Korábbi olvasói észrevételek alapján - a Böngészőben tartott rendezvények idején az ott lévő könyvek nem hozzáférhetők, a zajszint zavaró - a gyűjtemény részeit átrendeztük, a legnépszerűbb irodalom hozzáférhetővé vált, de a programok számára külön rendezvényteremmel sajnos továbbra sem rendelkezünk.

### 2.2.6 A könyvtár berendezése, bútorzata (346 válasz)

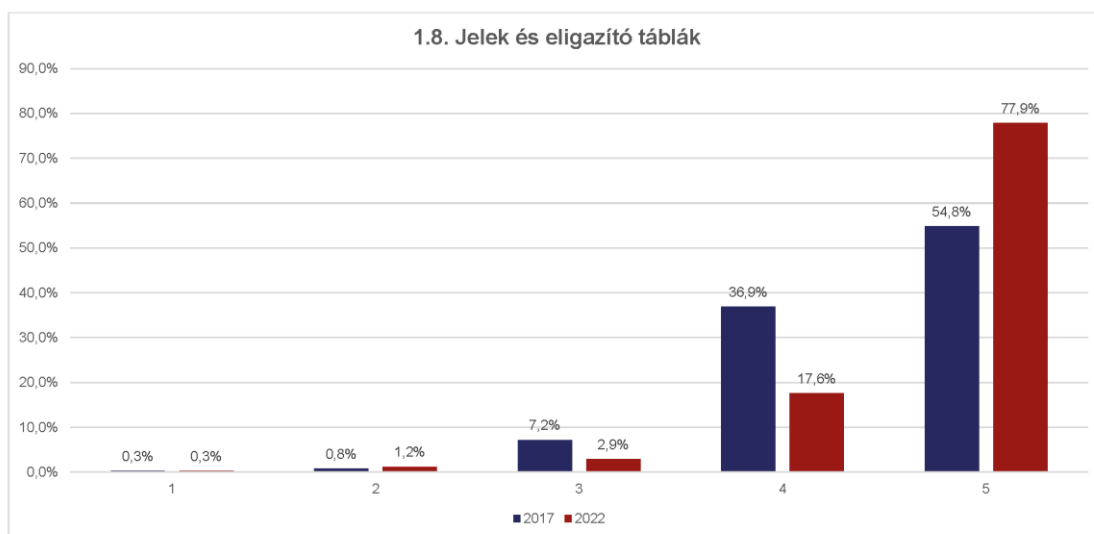


6. ábra

A válaszolók 81,8%-a (283 fő) teljesen elégedett a könyvtár berendezésével kapcsolatban.

A 2017-es felméréshez képest 32,6%-kal emelkedett a teljes mértékben elégedettek aránya. Az épület felújításával egyidejűleg korszerűsítettük az elavult bútorzatot. Fehér polcokat, modern asztalokat választottunk, melyekhez remekül harmonizál a gyönyörű keményfa parketta, az arculati színeinkhez pedig a kényelmes design fotelek. Úgy érezzük könyvtárunk berendezése is képviseli azt a minőségben gondolkodó szellemiséget, amelyet bútoraink kényelme és letisztultsága közvetít látogatóink számára.

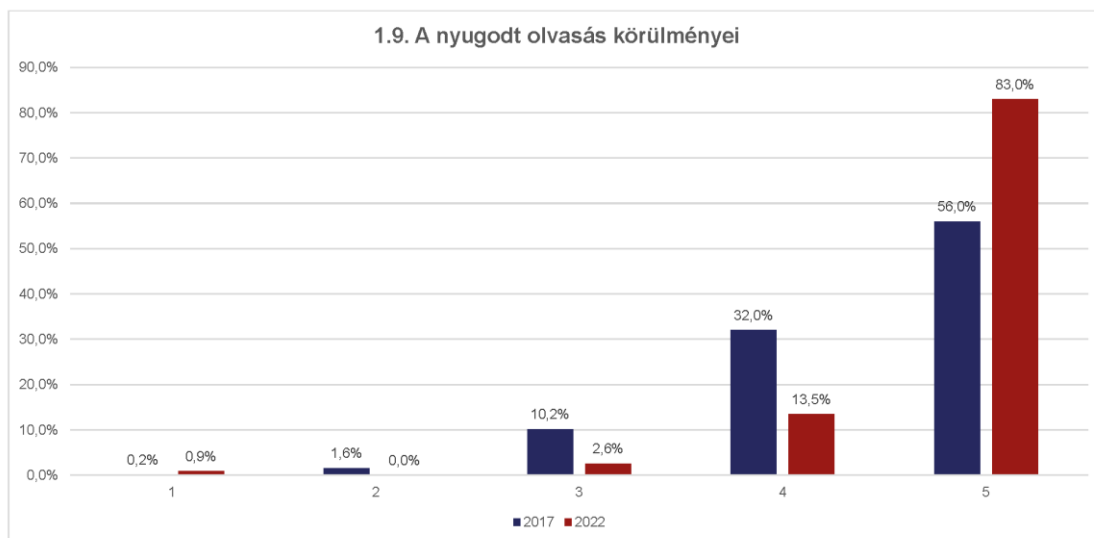
### 2.2.7 Jelek és eligazító táblák (340 válasz)



7. ábra

A válaszadók 77,9%-a (265 fő) találta teljes mértékben megfelelőnek tájékoztató feliratainkat. Össességében 23,1%-kal elégedettebbek olvasóink a 2017-es felméréshez képest. A szöveges hozzászólásokban többen kifogásolták, hogy a meglévő felirataink nem elég figyelemfelkeltők, illetve sokkal több feliratra és táblára lenne szükség például a szakkönyveknél. A felmérés óta történt intézkedéseink egyik fontos lépése volt, hogy tematikus válogatásaink, többek között a fantasy, romantika, történelmi, képregény, hobbi, valamint az életrajzi regények is külön jelölést kaptak. 2023 év elején mobil eligazító táblák készültek a falakra és polcokra egyaránt.

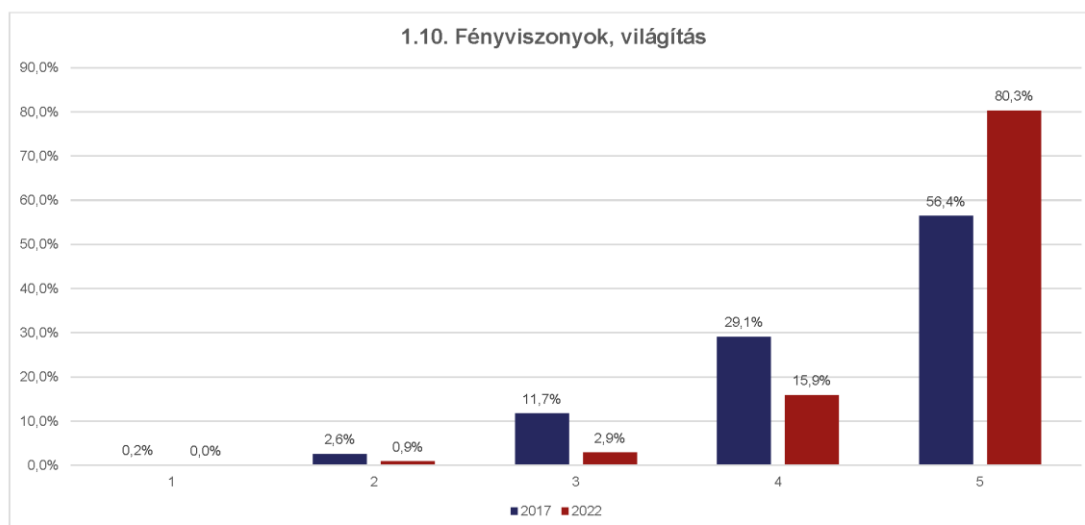
### 2.2.8 A nyugodt olvasás körülményei (341 válasz)



8. ábra

A kérdőívet kitöltők 83%-a (283 fő) találta úgy, hogy könyvtárunkban maximálisan adottak a feltételek a nyugodt olvasáshoz. 27%-kal növekedett a teljesen elégedett olvasóink aránya 2017-hez képest. További 13,5%-a (46 fő) inkább elégedett, a továbbiak kevésbé elégedettek a körülményekkel.

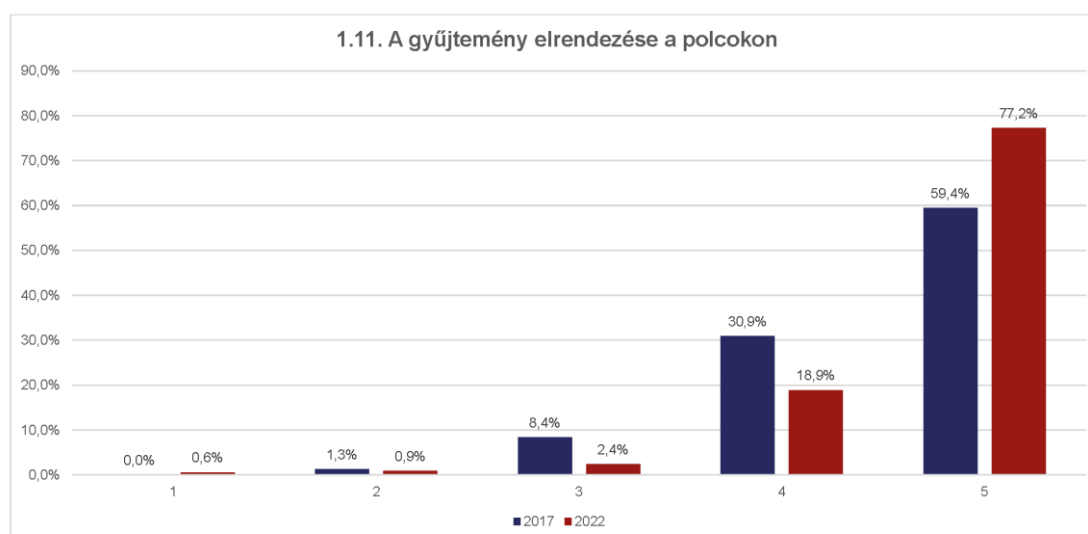
### 2.2.9 Fényviszonyok, világítás (345 válasz)



9. ábra

A kényelmes körülmények között történő olvasáshoz szorosan kapcsolódik a megfelelő világítás biztosítása. Központi épületünk műemlék jellege miatt a beépíthető világítótestek köre behatárolt. Az épületbe a korábbi korszerűtlen neonvilágítás helyett energiatakarékos ledes világítás került, amely - tapasztalataink szerint - sajnos nem biztosítja az olvasói terek olvasáshoz szükséges megvilágítását. A felmérés alapján a korábban 56,4%-os elégedettséghez képest most 80,3% (277 fő) értékeli maximálisan jóra a fényviszonyokat, ez 23,9%-os javulást mutat. A szöveges értékelésekben azonban a rendszeres könyvtárlátogatók nagy számban kifogásolják a nem megfelelő világítást. Korábbi, 2017-es felmérésünkben olvasólámpákat kértek látogatóink a terekbe, s erre a friss felmérésben is lenne igény. Helyi megvilágítással nagymértékben javíthatóak lennének a fényviszonyok.

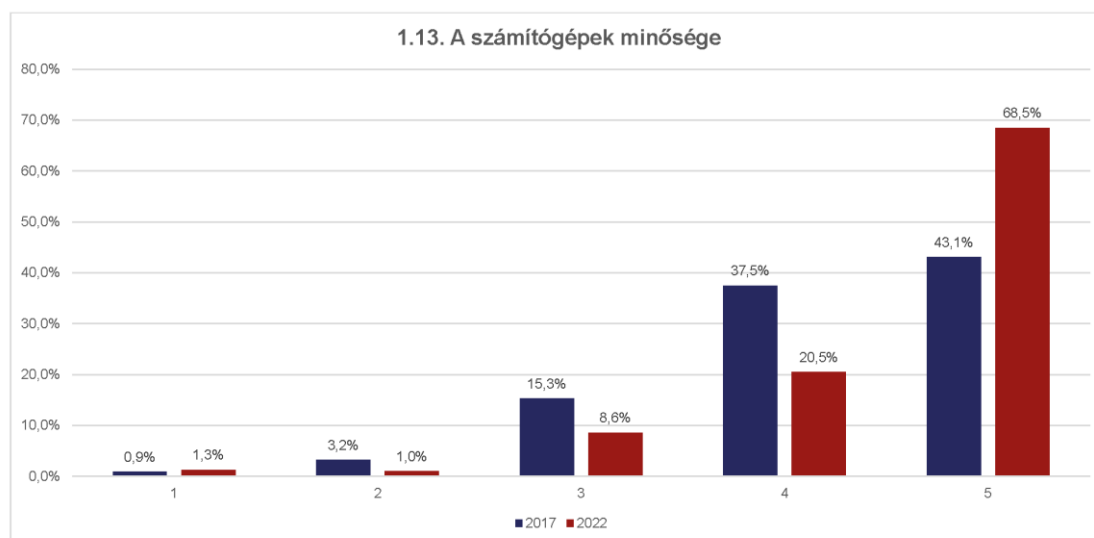
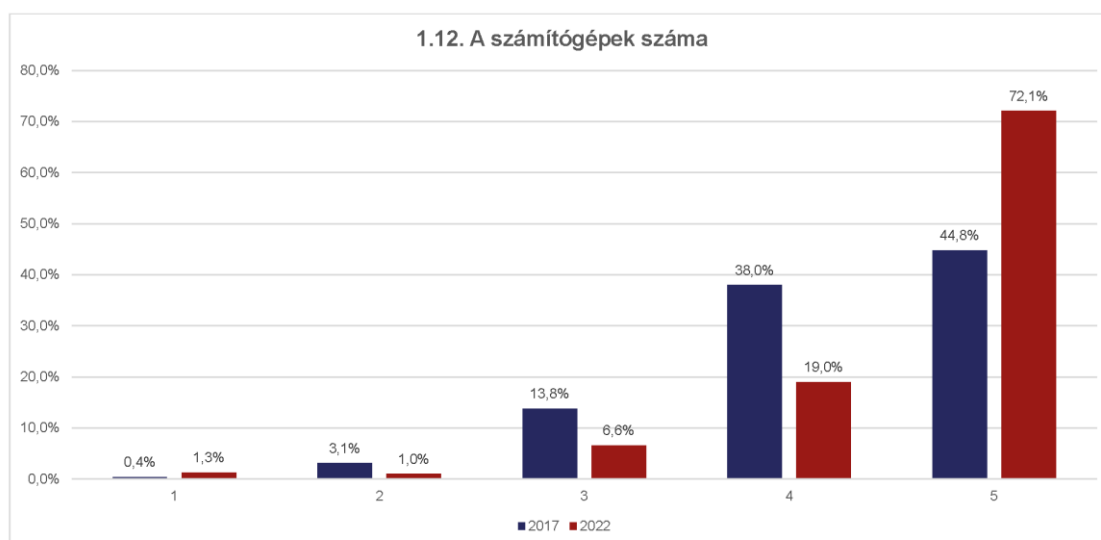
### 2.2.10 A gyűjtemény elrendezése a polcokon (338 válasz)



10. ábra

Gyűjteményünk könyvespolcokon való elrendezésével a válaszadók 77,2%-a (261 fő) elégedett maximálisan, 18,9%-a inkább elégedett, összességében 17,8%-kal javult a teljesen elégedett olvasók aránya (10. ábra). A dokumentumokat egyrészt korosztályos igények alapján, másrészt a könyvtárhasználók érdeklődési köréhez igazodva helyezzük a polcokra. (Tinizug, Mesesarok, kaland, krimi, történelmi regények, romantikus irodalom). Friss beszerzéseinknek külön polcokat rendszeresítettünk, sokszor készítünk ideiglenes tematikus kiemeléseket. Folyamatosan figyeljük és cseréljük - az olvasói szokások változásához alkalmazkodva - az állandó kiemeléseket. A kabátos kölcsönzőben a legújabb könyveinket kínáljuk olvasóinknak.

### 2.2.11 A számítógépek száma (305 válasz) és minősége (302 válasz)



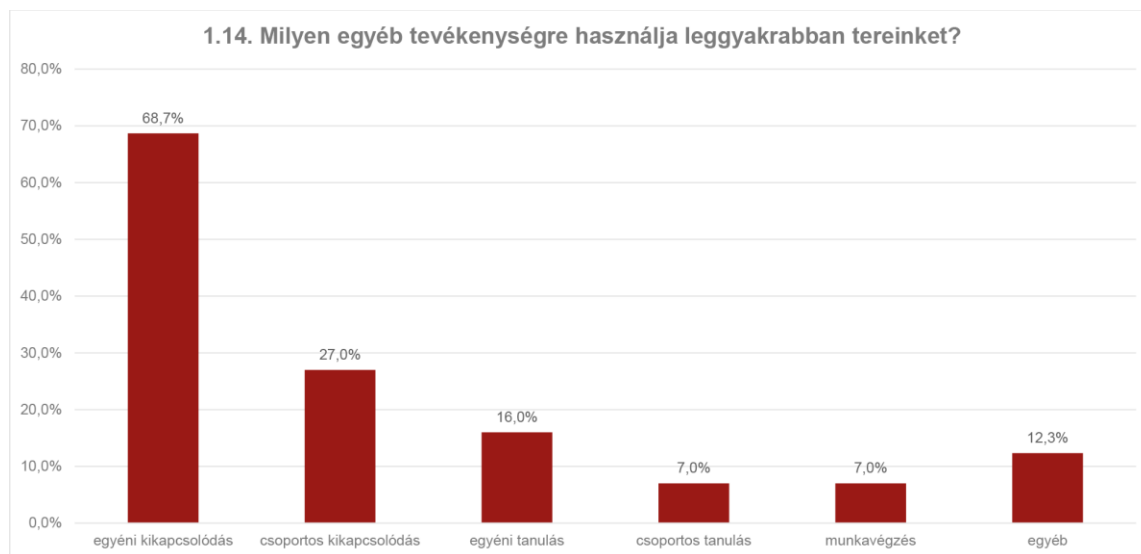
11. ábra

Teljes mértékben elégedett a válaszadók 72,1%-a (220 fő), 19%-a (58 fő) elégedett, 6,6%-a (20 fő) közepesen elégedett 1% (3 fő) inkább elégedett, és mindössze 1,3% (4 fő) elégedetlen.

Az előző felmérésünk ideje óta fejlesztettük Wi-Fi szolgáltatásunkat, így sokan saját laptopot, okostelefont tudnak használni böngészésre, tanuláshoz, munkához. A gépek minőségével teljes mértékben elégedett a válaszadók 68,5%-a (207 fő), 20,5%-a (62 fő) elégedett. Nagy figyelmet fordítunk gépparkunk és hálózatunk korszerűsítésére. Ez tükröződik jelen mérésben is, hiszen 25,4%-kal túlszárnyaltuk a 2017-es adatokat, ahol a teljes elégedettség lényegesen alacsonyabb, 43,1%-os volt.

## 2.3 Milyen egyéb tevékenységre használja leggyakrabban tereinket?

(300 válasz)

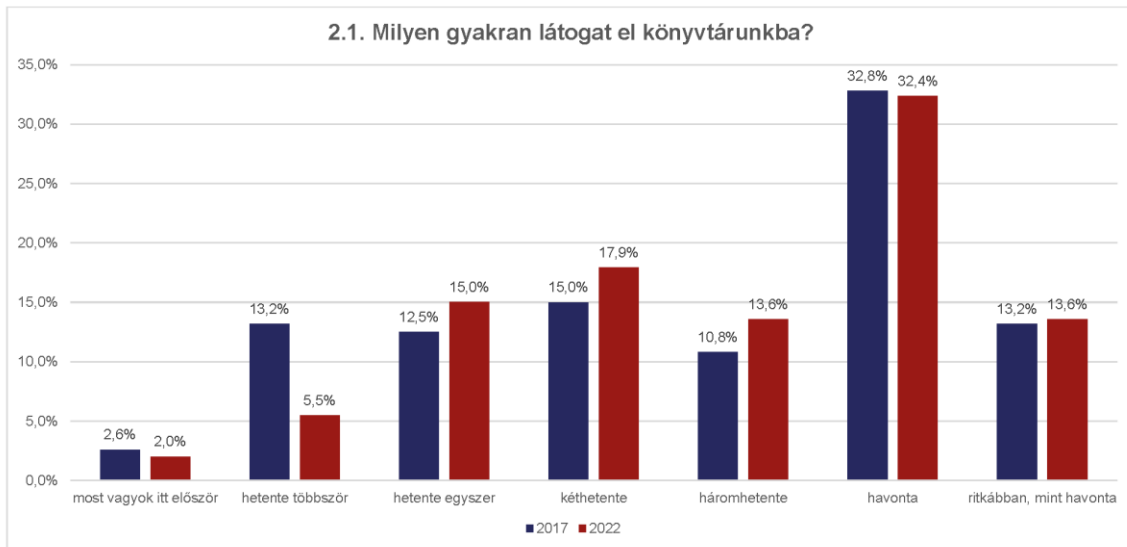


12. ábra

Alapszolgáltatásaink igénybevételén kívül legtöbbször kikapcsolódás céljából keresik fel könyvtárunkat: 68,7% (206 fő) egyedül, míg 27% (81 fő) többedmagával látogat el hozzánk. Az egyéni és csoportos tanulás céljából érkezők százalékos aránya 16 illetve 7%, míg a munkavégzésre ugyancsak 7%-os adatot kaptunk. Az egyéb kategóriában túlnyomóan a Círóka foglalkozást és a könyvtári programokat jelölték meg a játék és a civil találkahely mellett.

## 2.4 A könyvtárhasználat időkeretei

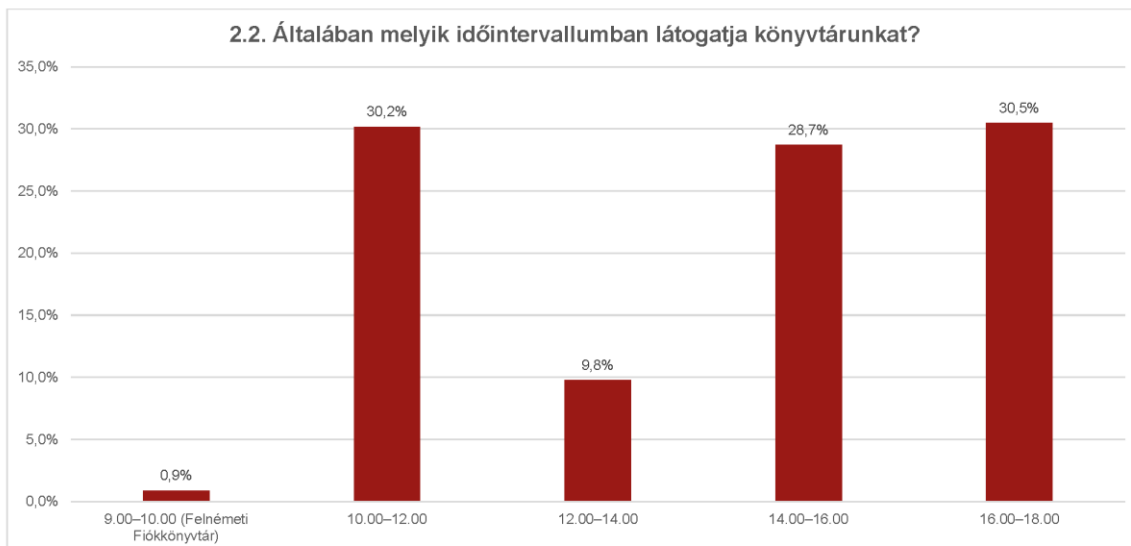
### 2.4.1 Milyen gyakran látogat el könyvtárunkba? (346 válasz)



13. ábra

A látogatási gyakoriság arányai csaknem azonosak az előző felmérés eredményeivel. A legtöbben, 112 fő (32,4%) most is a „havonta” választ jelölték meg. A „kéthetente” választ láthatjuk még magasabb arányban 62 főnél (17,9%). A legkevesebb azoknak a válaszadóknak a száma, akik most jártak nálunk először. A havi látogatások magas aránya az egy hónapos kölcsönzési határidővel magyarázható. A válaszadók többsége a 3.2-es kérdésben a kölcsönzést jelölte meg olyan szolgáltatásként, amiért a leginkább látogatják a könyvtárat. Részlegek szerinti bontásban szintén ez a vezető látogatási gyakoriság.

#### 2.4.2 Általában melyik időintervallumban látogatja könyvtárunkat? (338 válasz)



14. ábra

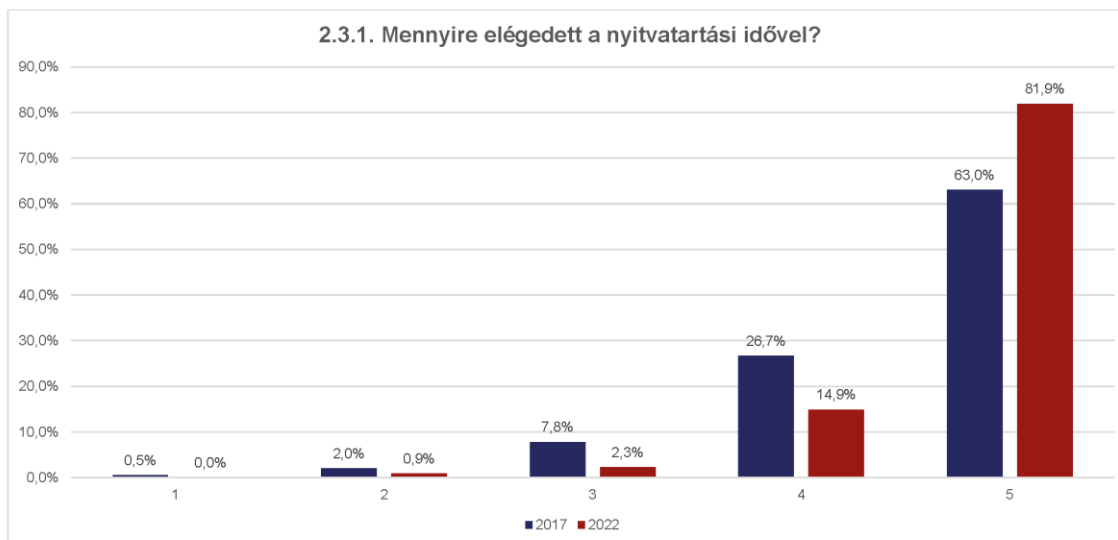
A diagram azt a mindennapi tapasztalatunkat támasztja alá, hogy olvasóink egyenesen használják ki a teljes nyitvatartási időt.

10:00 és 12:00 óra között 30,2% (102 fő),

14:00 és 16:00 óra között 28,7% (97 fő),

16:00 és 18:00 óra között 30,5% (103 fő) a látogatóink aránya. Megfigyeléseink alapján a délelőtti időszakot a nyugdíjas korosztály, a kisbabás szülők, az óvodás- és kisiskolás csoportok, a kora délutánt a középiskolások, míg a késő délutáni időszakot az aktív dolgozók részesítik előnyben. Ebéd időszakban harmad annyi látogató érkezik 9,8% (33 fő), mint a nyitvatartási idő más szakaszaiban.

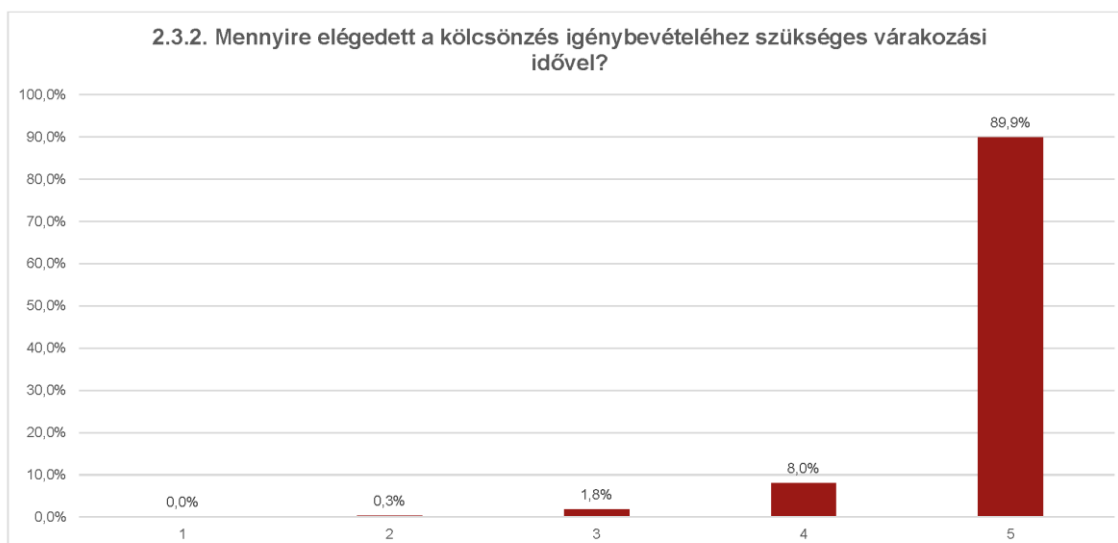
#### 2.4.3 Mennyire elégedett az alábbiakkal? Nyitvatartási idő (343 válasz)



15. ábra

Teljes mértékben elégedett a válaszadók 81,9%-a (281 fő), 14,9%-a (51 fő) elégedett, 2,3%-a (8 fő) közepesen, 3 fő kevésbé elégedett, így 18,9%-al emelkedett a teljesen elégedett olvasók száma előző felmérésünkhöz képest. A szöveges értékelésekben olvashatunk néhány ettől eltérő véleményt is, de a százalékos arány az elégedetlen vélemények elenyésző voltát támasztják alá.

#### 2.4.4 A kölcsönzés igénybevételéhez szükséges várakozási idő (336 válasz)

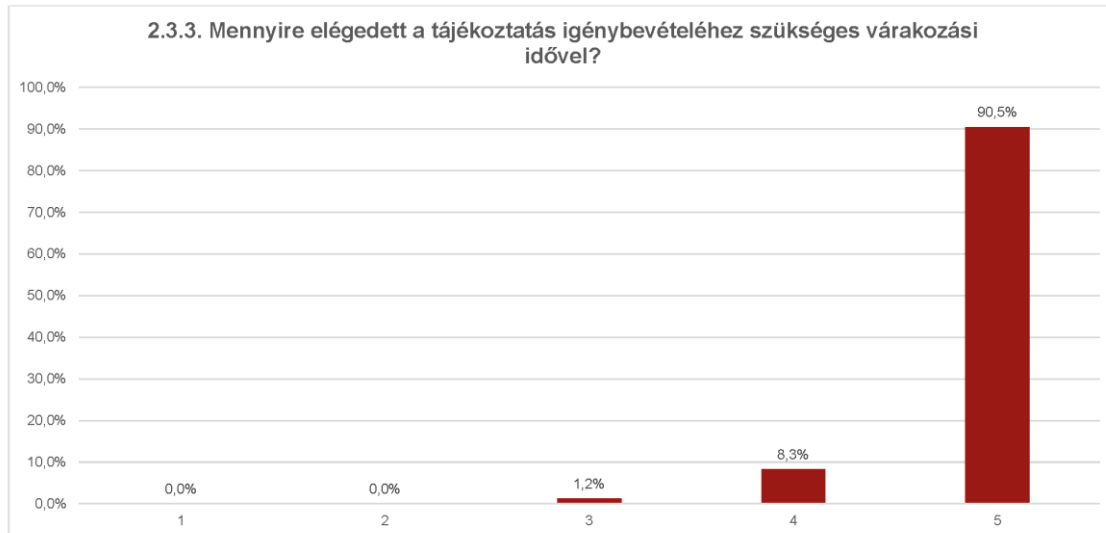


16. ábra



Kiváló elégedettségi értéket mutatnak a kölcsönzési várakozási időre vonatkozó visszajelzések. Ebből teljes mértékben elégedett a válaszadók 89,9%-a (302 fő), 8%-a (27 fő) elégedett. (16. ábra) A kölcsönzés igénybevételéhez szükséges várakozási időt csökkenti az új földszinti ellenőrzési pont kialakítása, az olvasói önkölcsönző terminálok beállítása, illetve az a tény, hogy minden információs asztalnál lehetőség van a kölcsönzésre.

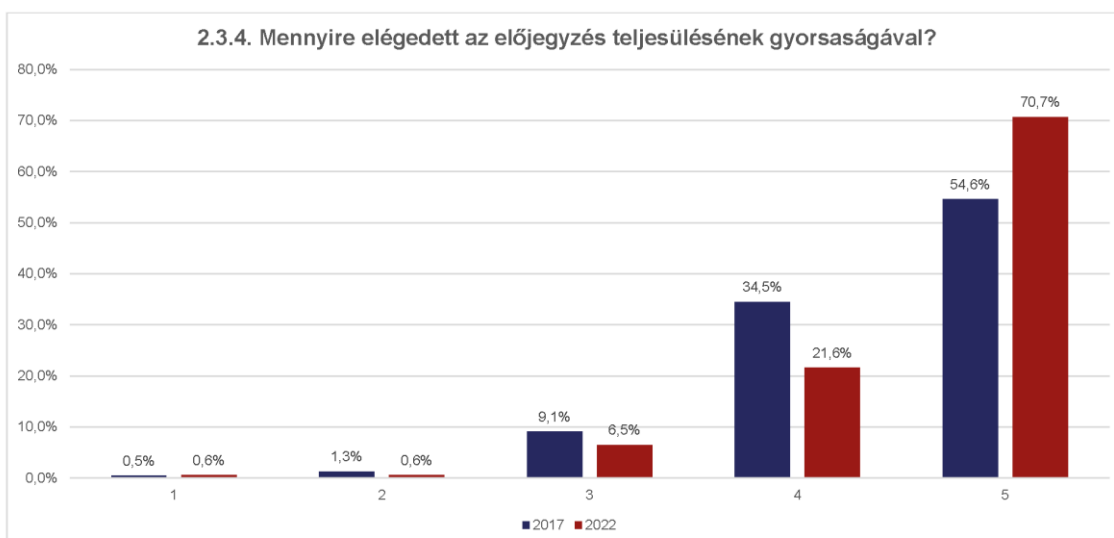
#### 2.4.5 A tájékoztatás igénybevételéhez szükséges várakozási idő (337 válasz)



17. ábra

Nagymértékű elégedettséget mutatnak a tájékoztatással kapcsolatos várakozási időre vonatkozó visszajelzések. Teljes mértékben elégedett a válaszadók 90,5%-a (305 fő), 8,3%-a (28 fő) elégedett, 1,2%-a (4 fő) közepesen elégedett, ennél rosszabb értékelést nem kaptunk. Minőségpolitikánk hangsúlyos eleme, hogy a tájékoztatásban megfelelő képzettségű munkatársakat alkalmazunk.

#### 2.4.6 Előjegyzés teljesülésének gyorsasága (324 válasz)

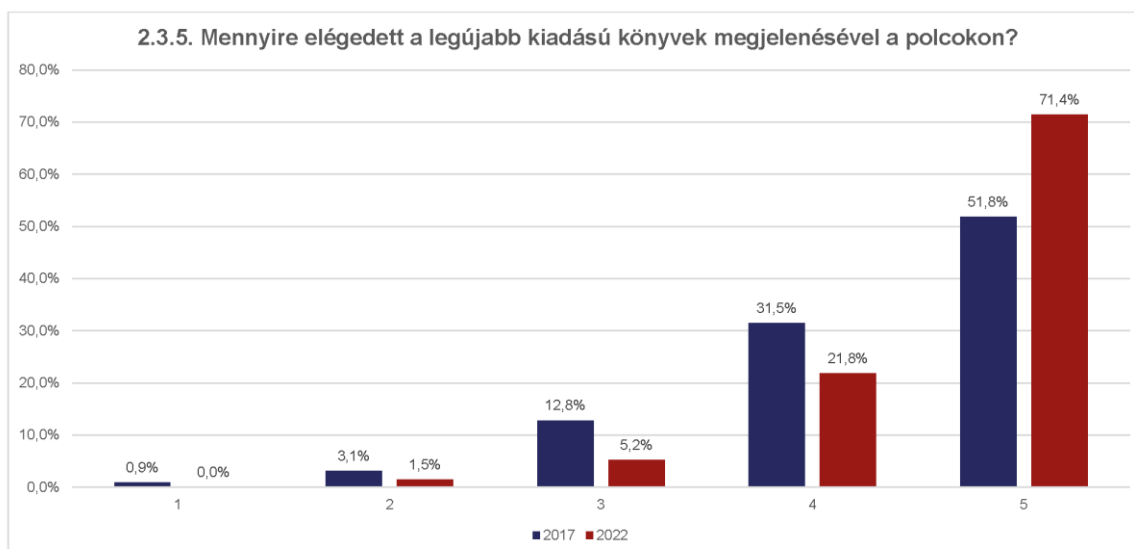


18. ábra

A 2017. évi felmérés kitöltőinek 54,7 %-a, míg a 2022-es felmérés 70,7 %-a volt teljesen megelégedve szolgáltatásunk gyorsaságával, ami szintén javuló tendenciát, 16 %-os növekedést mutat. 21,6%-a (70 fő) elégedett a szolgáltatással, azonban 6,5%-tól (21 fő) csak közepes minősítést kaptunk, 2-2 fő pedig elégedetlen az előjegyzések teljesülésének gyorsaságával. (18. ábra) Ennek javítása további vizsgálatot igényel.

## 2.5 A legújabb kiadású könyvek megjelenése a polcokon

(325 válasz)



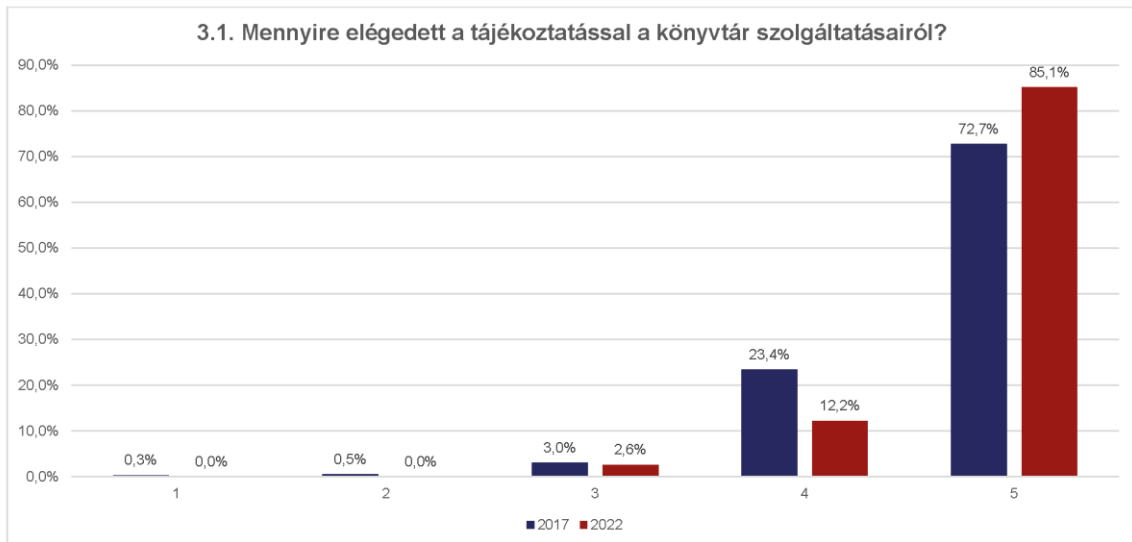
19. ábra

232 fő (71,4%) teljes mértékben elégedett, ami előző felmérésünkhöz képest 19,6%-os javulást mutat. Százalékosan csökkent azoknak a száma is, akik jó, illetve közepes elégedettséget jelöltek meg, negatív értékelés 1,5 % volt.

Folyamatosan figyelemmel kísérjük a könyvkiadók tevékenységeit. Már 4-5 héttel a kiadás előtt előjegyezzük a megjelenésre váró új könyveket, s azonnal megrendeljük őket, ha szükséges több példányban is. Az 1-2 napos szállítási határidőknek és a könyvtárban történő gyors kölcsönözhetővé tételnek köszönhetően lényegesen lerövidült az az idő, amíg egy-egy újdonság az olvasó kezébe kerülhet.

## 2.6 Mennyire elégedett a Bródy Sándor Könyvtár szolgáltatásaival?

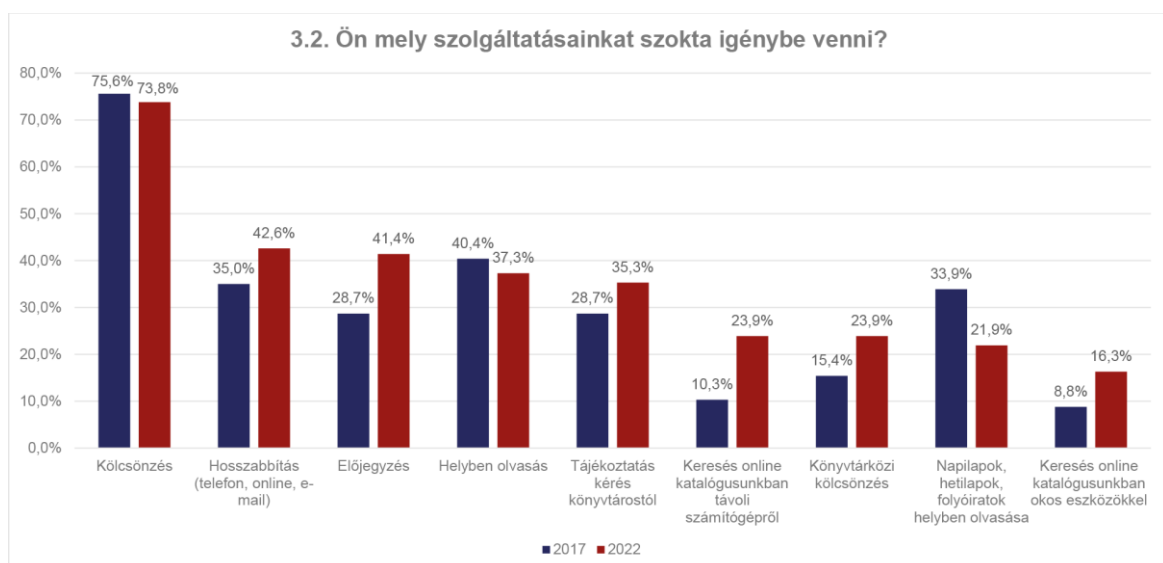
### 2.6.1 Tájékoztatás a könyvtár szolgáltatásairól (343 válasz)



20. ábra

A válaszolók 85,1%-a (292 fő) teljesen elégedett a szolgáltatásainkról kapott tájékoztatással. Az eredmények javuló tendenciát mutatnak, olvasóink a 2017-es felméréshez képest 12,4%-kal elégedettebbek. A személyes megszólítás mellett fontosnak tartjuk, hogy használóinkat a rendelkezésünkre álló csatornákon folyamatosan elérjük és tájékoztassuk. A tájékoztató táblákon, szórólapokon és kivetítőkön kívül, weboldalunkon, illetve a klasszikus és közösségi médiákban, közösségi oldalakon szintén rendszeresen hírt adunk a könyvtár szolgáltatásairól. A jó elégedettségi ráta is azt mutatja, hogy látogatóink nagy valószínűséggel hozzájutnak az őket érdeklő információkhoz. Ennek ellenére a szóbeli válaszlehetőségekben még mindig akadnak negatív visszajelzések is.

### 2.6.2 Ön mely szolgáltatásainkat szokta igénybe venni? Több választ is megjelölhet. (343 válasz)



21. ábra

2017-es elégedettségmérésünkhöz hasonlítva megállapíthatjuk, hogy a klasszikus könyvtári szolgáltatások népszerűsége nem hanyatlik. A 343 válaszadó közül legtöbben az alapszolgáltatásokat jelölték meg:

Első helyen: kölcsönzés 253 fő (73,8%);

Második helyen: hosszabbítás 146 fő (42,6%);

Harmadik helyen: előjegyzés 142 fő (41,4%), melyet 2017-ben még csak a kitöltők csupán 28,7%-a jelölt meg. Előkelő helyet foglalnak el a sorban a könyvtári programok 130 fő (37,9%) és a helyben olvasás is. Olvasóink 37,3%-a (128 fő) könyvtári környezetben szeret olvasni, és 21,9%-uk (75 fő) itt szereti áttekinteni a napilapokat, hetilapokat, folyóiratokat is. 2017 óta duplájára emelkedett a keresés online katalógusunkban távoli számítógépről: 10,3%-ról 23,90%-ra, valamint a keresés online katalógusunkban okos eszközökkel is: 8,8%-ról 16,30%-ra. A Wi-Fi-t használók köre 6,1%-ról 11,7%-ra emelkedett, vagyis 343 kitöltő közül 40 fő vesz igénybe rendszeresen a szolgáltatást. Az új épületben kialakított pelenkázó és az akadálymentes szolgáltatások hozzájárultak a bababarát szolgáltatások népszerűségéhez, melyet 20,7% (71 fő) jelölt meg. Törekszünk az akadálymentesítésre, nemcsak a mozgáskorlátozottak, hanem más fogyatékkal élők esetében is. A könyvtárközi kölcsönzés lehetőségével az adatok szerint mindössze 82 fő (23,9%) élt, bár ez a mutató is magasabb a 2017-es 15,4%-nál. A szolgáltatás népszerűsítése továbbra is fontos feladatunk. A Bródy Antikvár kiárusításon 58 fő (16,9%) vásárol rendszeresen, a Bródy Pakk, illetve hírlevél szolgáltatásunkat 48-48 fő (14%) vette már igénybe. Új kiadványaink vásárlói 7,3%-ban (25 fő) képviseltették magukat a kérdőív kitöltői között. A nemrégiben bevezetett szolgáltatásaink között egyre többen fedezik fel a következőket:

bankkártyás fizetés (38 fő; 11,10%),

eCard okostelefon applikáció (17 fő; 5%),

társasjáték kölcsönzés (35 fő; 10,20%),

VHS-digitalizálás (8 fő; 2,3%) használatának lehetőségét.

A zöld könyvtári szolgáltatások igénybevételét is fontosnak tartjuk megemlíteni. A kérdőív kitöltői között 37 fő (10,8%) veszi igénybe a használtelem gyűjtőt, 12 fő (3,5%) kitöltő már hozott mobiltelefonokat visszagyűjtő pontjainkra. A kerékpártárolót 39 fő (11,4%), míg a szelektív hulladékgyűjtőt 16 fő (4,7%) veszi igénybe rendszeresen. (21. ábra) A jövőben még nagyobb hangsúlyt kell fektetnünk a kevésbé ismert, nem hagyományos szolgáltatások népszerűsítésére, megismertetésére.

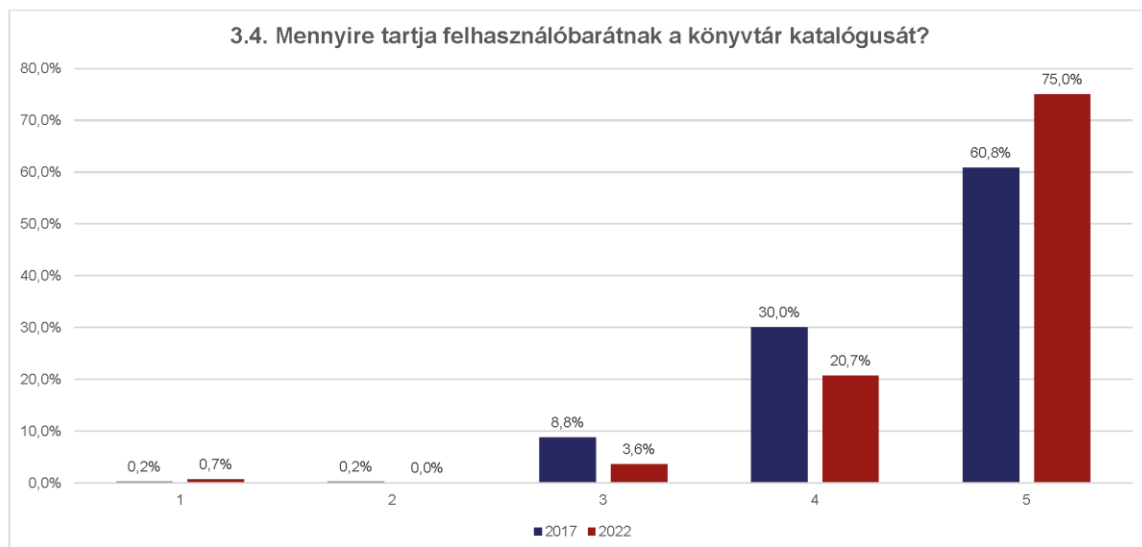
### 2.6.3 Mennyire elégedett a szolgáltatási díjakkal? (329 válasz)



22. ábra

A kérdőívet kitöltők több mint kétharmada 87,2% (287 fő) teljes mértékben elégedett a szolgáltatási díjakkal (22. ábra). A 2017-es felméréshez képest javult a díjak megítélése, hiszen azóta nem emeltünk árakat. Évente több alkalommal (Valentin nap, Országos Könyvtári Napok, Ünnepi Könyvhét, Múzeumok Éjszakája, karácsonyi időszak) nyújtunk kedvezményt olvasóinknak: féláras, 70% beiratkozások vagy a lejárat határidej meghosszabbítása másfél évre a Játéktáras kártyák esetében. A DVD-téka használata ingyenes lett, kölcsönzési határidejét meghosszabbítottuk, ezzel is növelve a kölcsönzési kedvet.

#### 2.6.4 Mennyire tartja felhasználó barátnak a könyvtár katalógusát? (304 válasz)

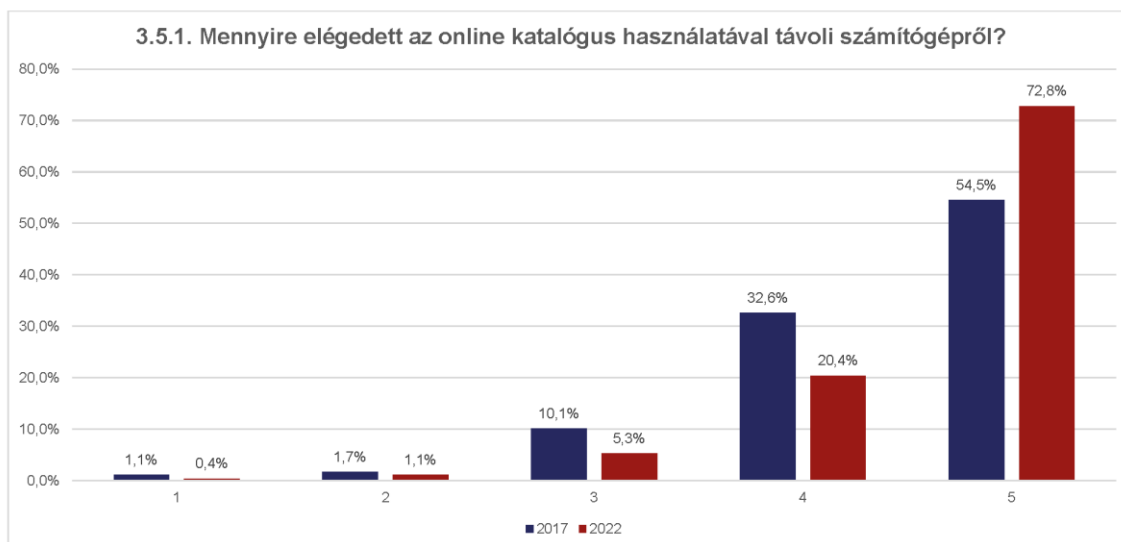


23. ábra

A válaszadók 75%-a (228 fő) kiválóra, 20,7%-a (63 fő) jóra értékelte a könyvtár katalógusát. Az előző felméréshez viszonyítva 14,2%-os növekedés tapasztalható a teljes elégedettség tekintetében.

Célunk, hogy a lehető legegyszerűbb keresési technikát, felhasználóbarát keresési felületet alakítsunk ki, amelyre az adatbázis fejlesztő céget folyamatosan inspiráljuk. Tapasztalataink szerint látogatóink nagy része könnyen, gyorsan, önállóan képes használni az elektronikus katalógust. A használatképzés folyamatos, szakképzett munkatársaink igény szerint oktatják, mutatják be a katalógus használatát az érdeklődőknek.

#### 2.6.5 Mennyire elégedett az alábbiakkal? Online katalógus használata távoli számítógépről (265 válasz)

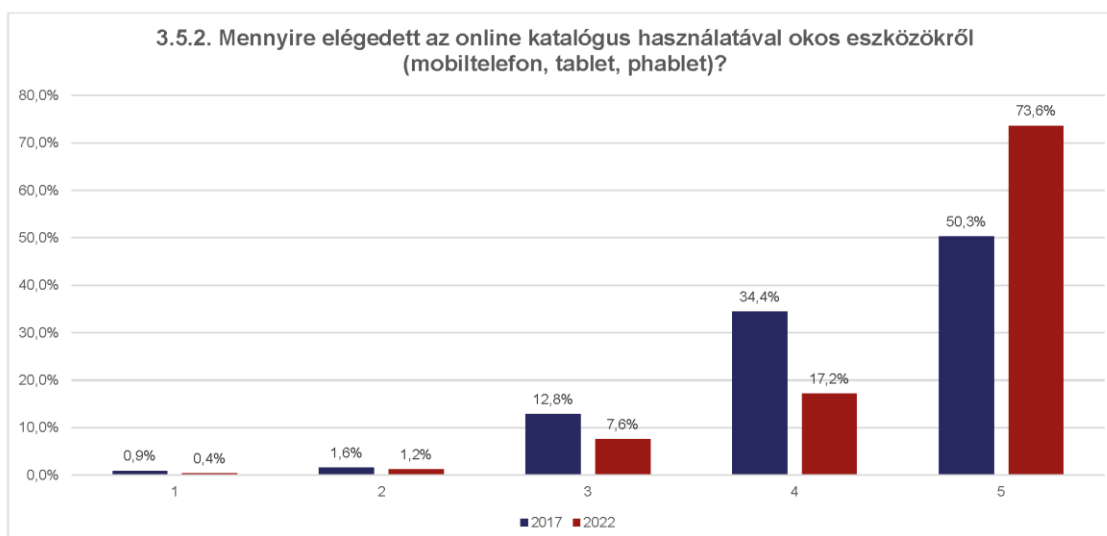


24. ábra

A válaszadók 72,8% -a (193 fő) teljes mértékben elégedett, 20,4%-a (54 fő) inkább elégedett, 5,3%-a (14 fő) közepesen elégedett, és 4 fő kevésbé, illetve egyáltalán nem elégedett.

Az értékek láthatóan javultak, 2017 óta 18,3%-kal emelkedett a teljesen elégedettek aránya. Az elégedettség növelése érdekében 2023-ban weboldalunkat megújítjuk, amely a katalógus elérését is könnyebbé teszi. Intézkedésként, készülő honlapunkon javasoljuk a katalógus mellé egy részletes használati útmutató és magyarázat készítését.

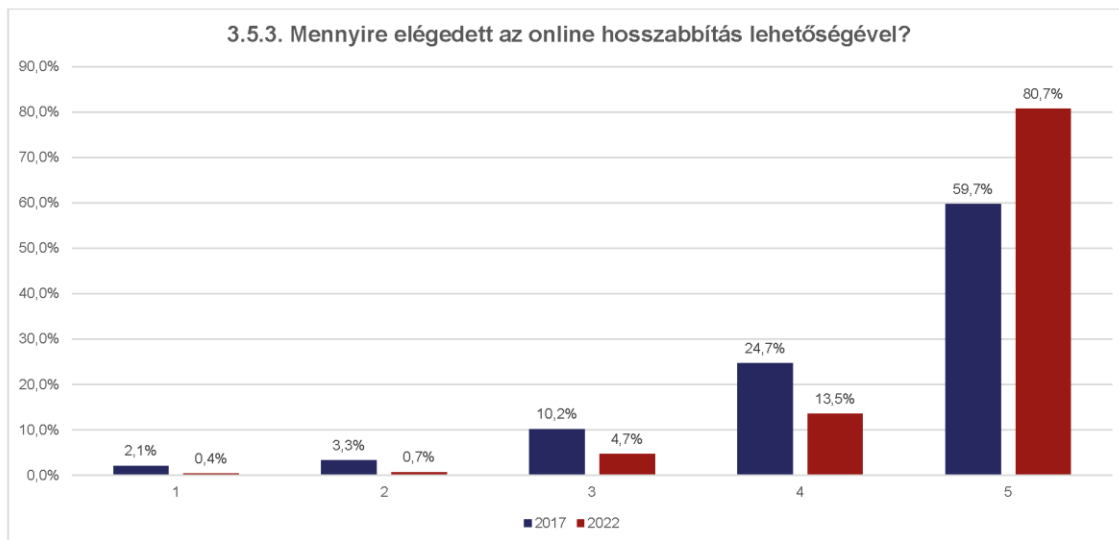
### 2.6.6 Online katalógus használata okoseszközökről (mobiltelefon, tablet, phablet) (250 válasz)



25. ábra

Az utóbbi évek technikai újdonságai a könyvtári tájékozódást is leegyszerűsítik. Az okos eszközök gyorsak, bárhová magunkkal vihetők, akár a zsebünkben is elférnek. A könyvtári tagság és kölcsönzési határidők nyomon követése, kölcsönzések hosszabbítása, előjegyzés már mobilról is elérhető, köszönhetően a 2022. júniusában bevezetett eCard alkalmazásnak. A 250 fő okoseszközt használó 73,6%-a (184 fő) teljesen elégedett a szolgáltatással a korábbi 50,6%-hoz képest, ez jelentős javulást mutat. 17,2% elégedett, 7,6% közepesen elégedett és 1,6%-a a felhasználóknak elégedetlen (25. ábra).

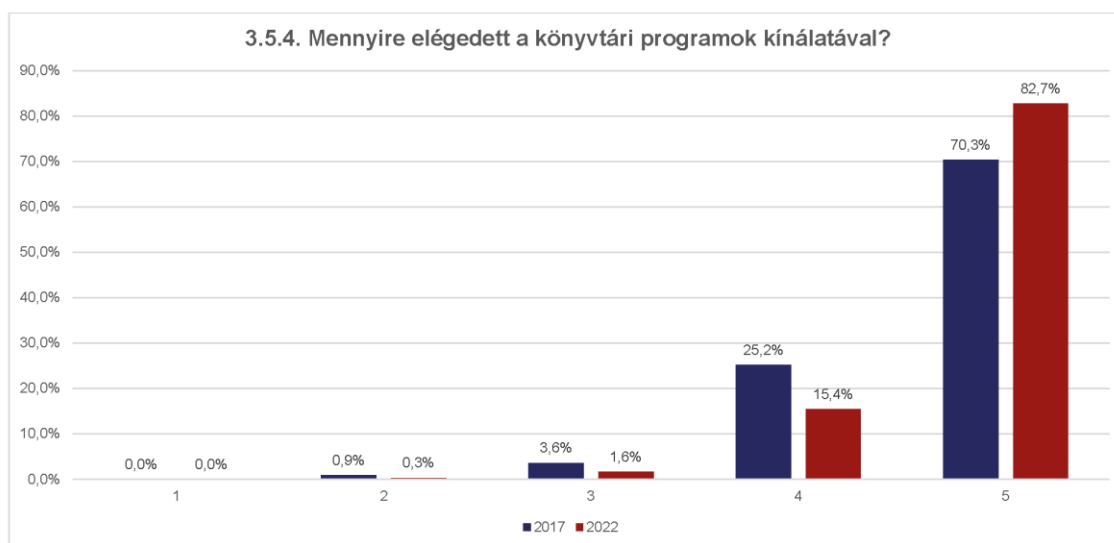
### 2.6.7 Online hosszabbítás lehetősége (275 válasz)



26. ábra

A válaszadók 80,7%-a (222 fő) teljes mértékben elégedett, s ez 21%-kal magasabb érték az öt évvel ezelőtti eredményhez viszonyítva. A pozitív visszajelzésekből arra következtethetünk, hogy használóink kedvelik ezt a szolgáltatást. Az online hosszabbítás lehetősége rendkívül kényelmes, hiszen bármikor, bárhol elérhető, már nemcsak a honlapon, hanem telefonos eCard applikáción keresztül is, amelyről olvasóink visszajelzései pozitívak. További előnye, hogy a telefonos applikáción lehetőség van emlékeztetőt kérni a lejárat idejéről is, az olvasó által kiválasztott napon és órában. Erre a webes felület nem ad lehetőséget.

## 2.6.8 A könyvtári programok kínálata (306 válasz)



27. ábra

Könyvtári programjaink száma és tematikája széles spektrumot ölel át. Minden korosztály számára lehetőséget biztosítunk mind a kikapcsolódás, mind az ismeretszerzés területén.

Ezt tükrözi e 82,7%-os (253 fő) teljes elégedettség, használóink 98,1%-a elismerésre méltónak, színvonalasnak, változatosnak tartja az általunk szervezett és lebonyolított programokat. 2017-tel összevetve e téren is 12,4%-os növekedést tapasztalhatunk a teljes elégedettség kérdésében.

2023-2028. között stratégiánk kiemelt kulcsterülete a kulturális értékközösség, a közösségek támogatása, valamint a közösségi beágyazottság, ezért programjainkon keresztül is reagálunk a helyi közösség igényeire és elvárásaira. A csendes olvasás igényére tekintettel olvasói szigeteket alakítottunk ki, hogy a rendezvények ne zavarják az elmélyülést.

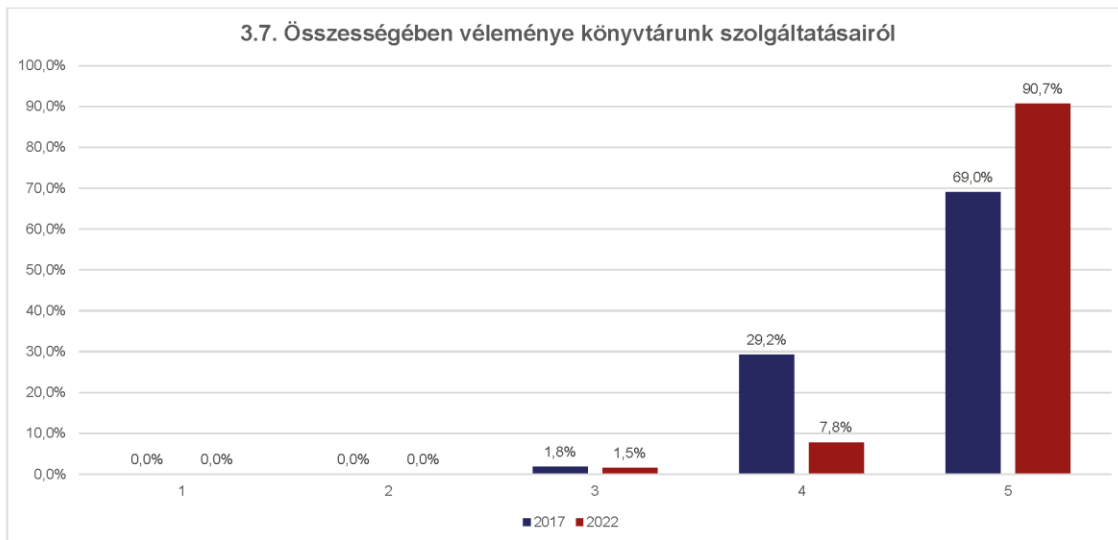
## 2.6.9 Kivel, kikkel találkozna szívesen a könyvtárban író-olvasó találkozó keretében? (111 válasz)

Olvasóink szeretnék találkozni kedvenc kortárs íróikkal, sokan pszichológus szakemberek előadását is szívesen hallgatnák. A teljesség igénye nélkül, akiket a legtöbben javasoltak: Vámos Miklós (9), Grecsó Krisztián (8), Szabó T. Anna (7), Boldizsár Ildikó (5), Almásy Kitti, Berg Judit, Csernus Imre, Dragomán György, Lackfi János, Náray Tamás, Nyáry Krisztián (4). Többen kíváncsiak gyermekkönyvek illusztrátorainak munkájára, illetve a fenntarthatósággal kapcsolatos előadásokra. Sorsfordulók - Sorsfordítók - Történelmi szemelvények előadássorozatunkat rendszeresen látogatják, a felmérésben többen is kérték a folytatását.

Programjaink szervezésében érdemes ezeket a javaslatokat megfontolni, és források hiányában akár belépődíjassá tenni az előadásokat, mert visszajelzések alapján lenne rá igény.



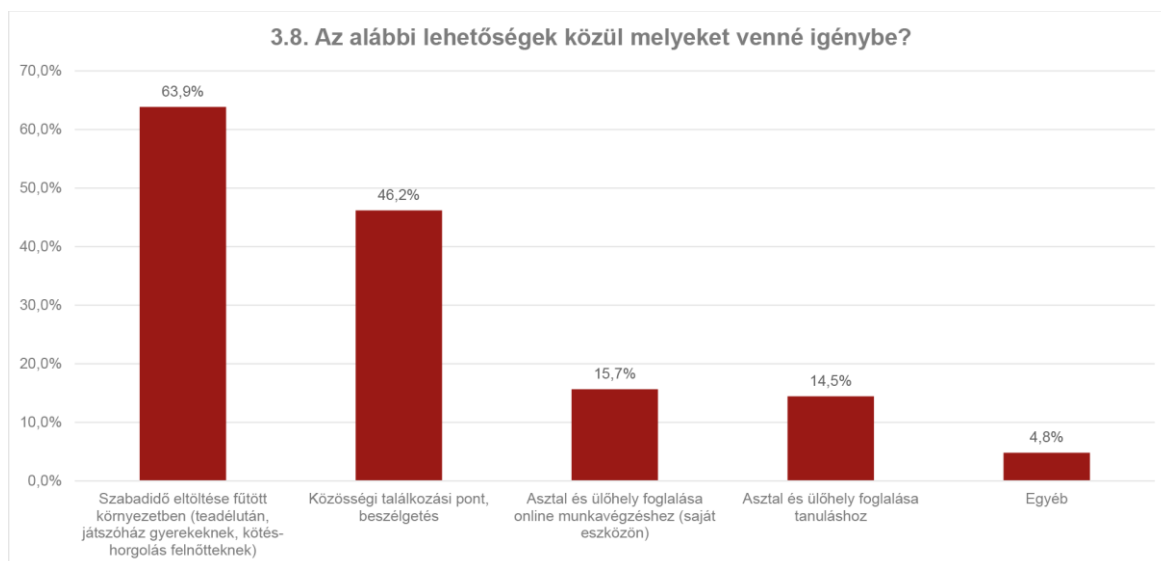
**2.6.10 Összességében véleménye könyvtárunk szolgáltatásairól (335 válasz)**



28. ábra

A könyvtárunkról alkotott használói vélemények nagyon fontosak számunkra, hiszen ezekből kapunk visszajelzést munkahelyünkre, munkánkra vonatkozóan, amikből a következtetések levonása mellett rengeteget tanulhatunk is. Összességében a válaszadók 98,5%-a (330 fő) értékelte szolgáltatásainkat magas színvonalúnak. A mutatók jelentősen javultak a maximális elégedettség javára. Elmarasztaló, negatív vélemény nem érkezett. Összehasonlítva a 2017-es felméréssel 21,7%-os növekedést figyelhetünk meg a teljes elégedettség tekintetében. Könyvtárunk a jelenlegi megélhetési és energiaválsággal terhelt társadalmi környezetben szeretne segítséget nyújtani mindenkinek, aki munkájához vagy szabadidejében szívesen használná a könyvtár fűtött tereit.

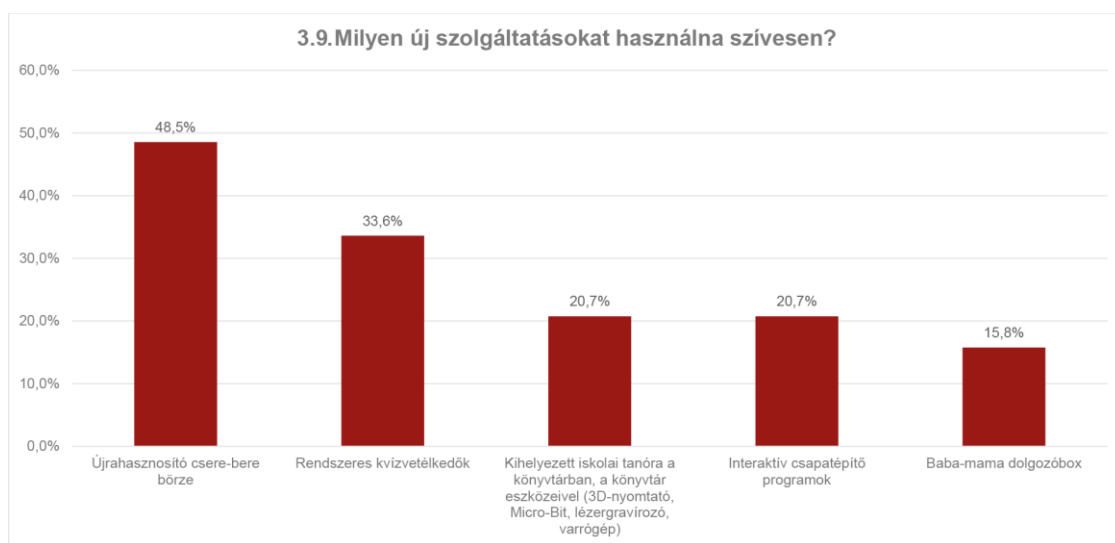
**2.6.11 Kérjük, jelezze, hogy az alábbi lehetőségek közül melyeket venné igénybe! (249 válasz)**



29. ábra

Az alapszolgáltatások nyújtásán túl, mint közösségi tér is nagy szerepet játszunk városunk életében. Mindezt az alábbi számok is alátámasztják: közösségi találkozási pont, beszélgetés céljából 115 fő (46,2%) keresné fel könyvtárunkat, 159 fő (63,9%) szabadidejét szívesen töltené a könyvtár fűtött épületében. Asztal és ülőhely foglalását online munkavégzéshez (saját eszközön) 39 fő (15,7%) használná, míg tanuláshoz 36 fő (14,5%). (29. ábra) A gazdasági helyzet okozta változásokra reagálva igyekszünk még több csoportnak helyet adni termeinkben. A bezárásra kényszerült városi kulturális társintézményeknek (Harlekin Bábszínház, Civil ház, Gárdonyi Géza Színház) segítünk azzal, hogy befogadjuk előadásait, csoportjait. Olvasói igény is megfogalmazódott arra, hogy "Civil közösségek rendszeres, azonos időpontú találkozási helye legyen" a könyvtár.

### 2.6.12 Milyen új szolgáltatásokat használna szívesen? (241 válasz)



30. ábra

A legtöbben, 117 fő (48,5%) újra hasznosító csereberét szeretne. Havi rendszerességgel, egy meghatározott napon bevezethetnénk ezeket a börzét, mint zöld könyvtári szolgáltatást, ahol szintén népszerűsíthető a fenntarthatóság fontos gondolata.

Rendszeres kvízvetélkedőket 81 fő (33,6%) szeretne. A rendkívül közkedvelt kocsmakvíz könyvtári változatának havi rendszerességű beépítése szolgáltatásaink közé szintén megfontolandó, csakúgy, mint az interaktív csapatépítő programok szervezése, melyet 50 fő (20,7%) kérne. Kihelyezett iskolai tanórát a könyvtárban, a könyvtár eszközeivel (3D-nyomtató, Micro-Bit, lézergravírozó, varrógép) 50 pedagógus tartana szívesen.

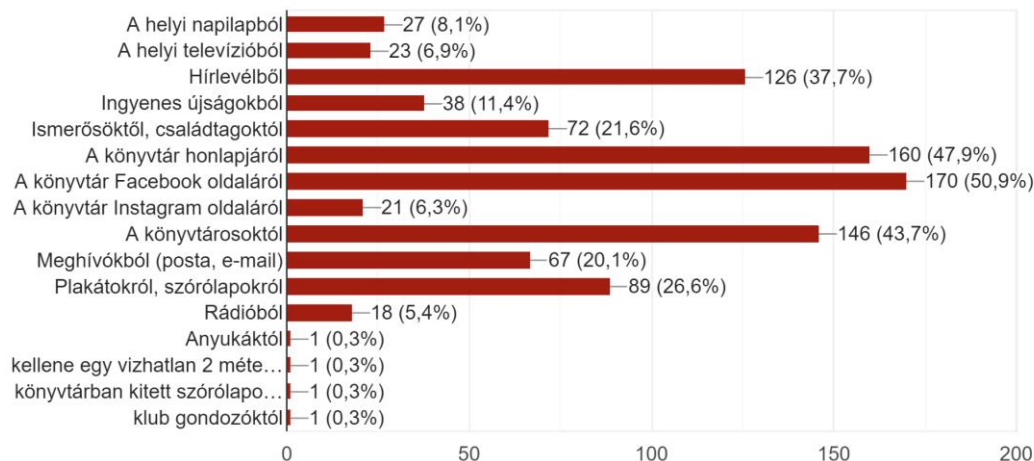
Olvasóink egyéb ötletei között szerepel a diafilm-kölcsönzés lehetősége, ami szintén átgondolandó ajánlat. Esetleg újra indítható szolgáltatás lehetne, hiszen az 1970-es, 80-as években nagy divatja volt a gyerekkönyvtárban, s manapság újra reneszánszát éli a diafilmezés. A szolgáltatáshoz szorosan kapcsolódhatna a diavetítő kölcsönzése is, melyet 34 fő (14,1%) szeretne.

## 2.7 A könyvtár kommunikációja

### 2.7.1 Honnan szerez tudomást a könyvtárunkban történő eseményekről, lehetőségekről? Több választ is megjelölhet. (334 válasz)

4.1 Honnan szerez tudomást a könyvtárunkban történő eseményekről, lehetőségekről? Több választ is megjelölhet.

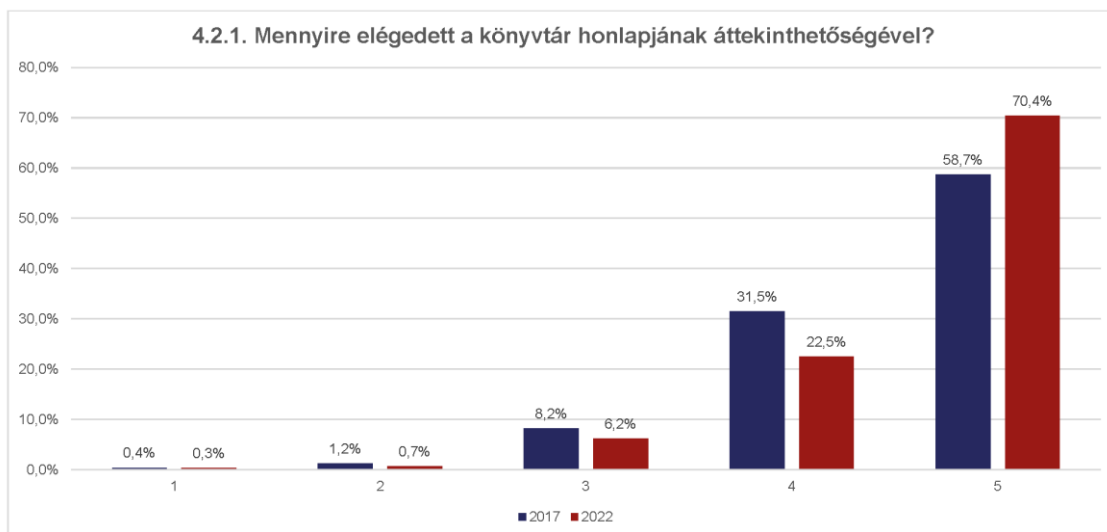
334 válasz



31. ábra

A legnagyobb arányban - a használók több mint fele - 50,9% (170 fő) a Facebookról tájékozódik a könyvtári programokkal, lehetőségekkel kapcsolatban. Ez azt jelenti, hogy 2017 óta duplájára emelkedett a közösségi oldalunkon információt keresők száma. Előző mérésünk alkalmával a listát a könyvtárosokkal történő személyes beszélgetés, érdeklődés vezette, melyet akkor szintén használóink több mint fele 51,9% jelölt meg. Ez az eredmény 2022-re 8,2%-kal esett vissza 43,7%-ra. Honlapunkon csaknem azonos arányban, 2022-ben 47,9% (160 fő) böngészik, informálódik, 2017-ben 45,4% az adat. Viszonylag nagy számú - 126 fő (37,7%) - használónk veszi igénybe hírlevél szolgáltatásunkat, míg az összes többi csatorna 30% alatti használati eredményeket produkált: A helyi napilapból tájékozódók aránya 8,1% (27 fő), az ingyenes újságokban programokat talál 11,4% (38 fő). A helyi televízióból a 2017-es (8,7%) helyett már csupán 6,9% (23 fő) tájékozódik. Ismerősöktől, családtagoktól 72 fő (21,6%) szerez információt, amely szintén csökkenő tendenciát mutat, csakúgy, mint a meghívókra (posta, e-mail) reagálók száma, ami 20,1% (67 fő). Bár a szöveges hozzászólásokban az ellenkezőjére hozunk példát, de a felmérés számadataiból egyértelműen látszik, hogy a plakátokról, szórólapokról tájékozódók száma erősen - 14,8%-kal - csökkent 41,4 %-ról 26,6%-ra (89 fő) 2017 óta. A helyi rádiót szintén kevesen, 5,4% (18 fő) jelölte információ forrásként.

## 2.7.2 Mennyire elégedett az alábbiakkal? A könyvtár honlapjának áttekinthetősége (307 válasz)

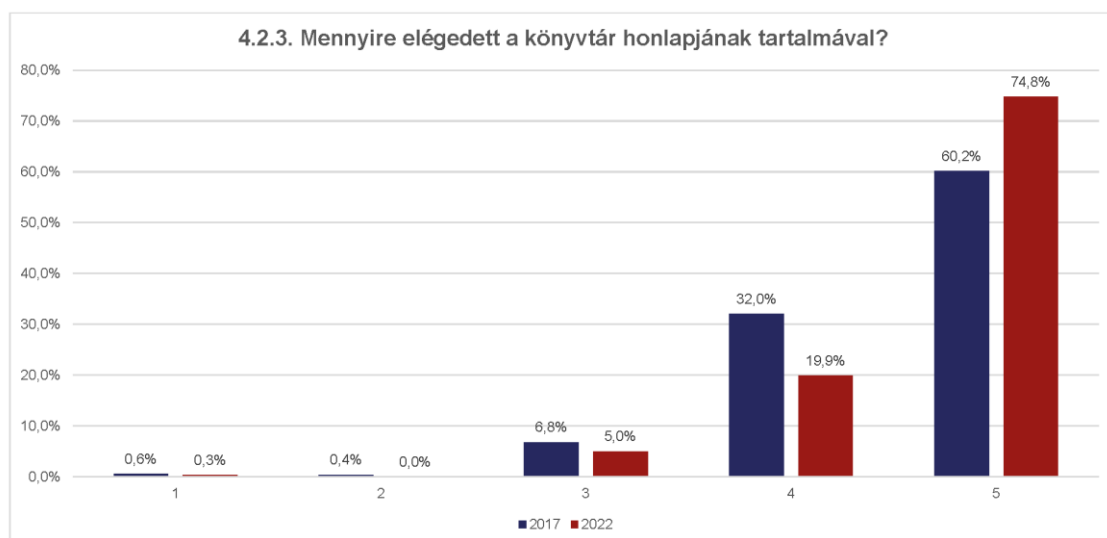


32. ábra

A válaszadók többsége átláthatónak tartja honlapunkat. 216 fő (70,4 %) adott kiváló értékelést, ami arányaiban erős javulást jelent a 2017-es kérdőívben szereplő eredményekhez képest. Ott a válaszadók csupán 58,9 %-a volt teljes mértékben elégedett.

Az átláthatósági, esztétikai, illetve strukturális hiányosságokat az új weblap készítése közben igyekszünk kiküszöbölni: megújul az elavult menüsor, logikus, felhasználóbarát felület vezet majd az információk megtalálására, a könyvtár arculatába illő letisztult, modern külsővel.

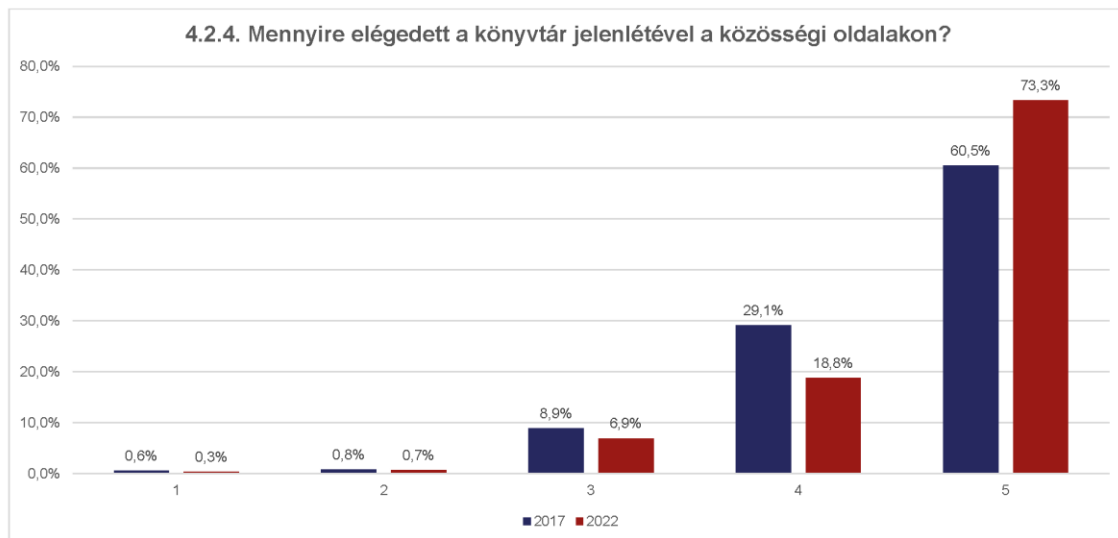
## 2.7.3 A könyvtár honlapjának tartalma (301 válasz)



33. ábra

Honlapunk tartalmával a legteljesebb mértékben elégedett 74,8% (225 fő). Általában elégedett 60 fő (19,9 %). A 2017-es kérdőívben hasonló arányok születtek: legmagasabb értékelést a válaszadók 60,2 %-a adott. (33. ábra) A készülőben lévő új honlapunkat igyekszünk az aktuális trendeknek megfelelően alakítani. Áttekinthetőbbé válik az eseménynaptár, színesebbé a könyvajánlók, használóink egyszerűbben kereshetnek majd egy-egy gyűjteményrész tartalmai között.

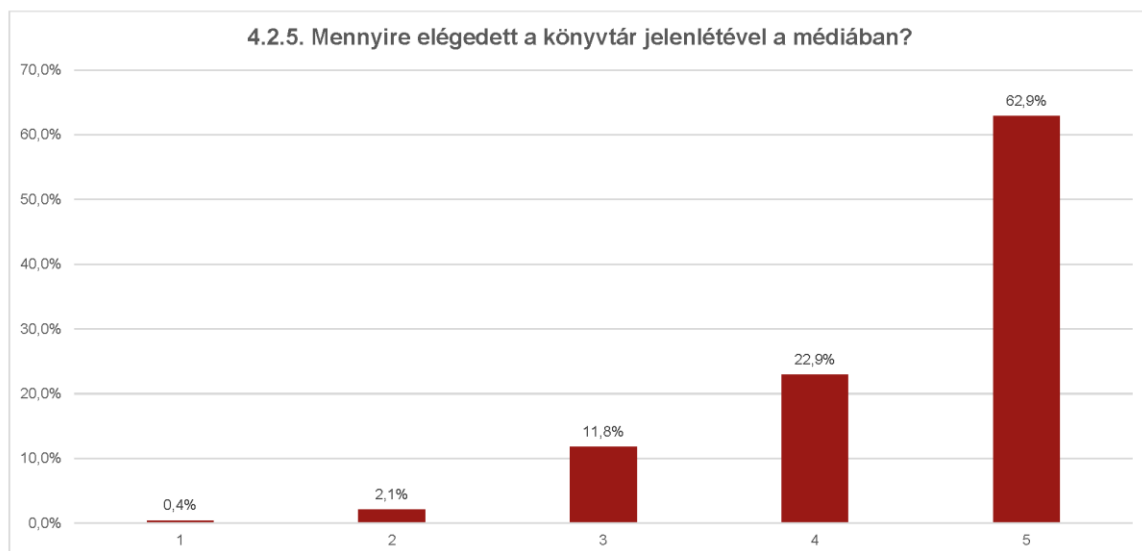
#### 2.7.4 A könyvtár jelenléte a közösségi oldalakon (288 válasz)



34. ábra

A kitöltők 73,3%-a (211 fő) fő teljes mértékben elégedett a közösségi oldalon lévő jelenlétünkkel, ami 12,8%-kal magasabb elégedettség, mint előző mérésünkkor. Az ettől alacsonyabb minősítések pedig jóval kisebb arányúak, mint a 2017-ben. Könyvtárunk Facebook követőinek száma 2022-ben elérte 5004 főt, oldal elérések száma 158 504 volt és 1 009 628 bejegyzés-elérés történt.

#### 2.7.5 A könyvtár jelenléte a médiában (280 válasz)

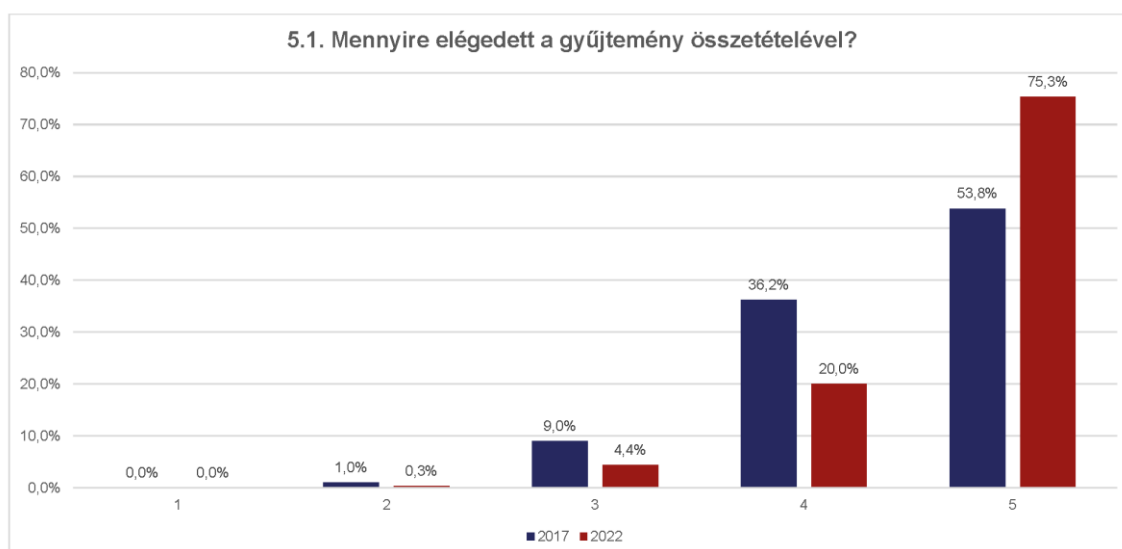


35. ábra

176 fő (62,9%) teljes mértékben elégedett, 64 fő (22,9%) még elégedett a médiában történő megjelenésekkel. A médiamegjelenések koordinálására alakult meg 2018-ban a könyvtári marketing munkacsoport, melynek fő feladata a médiával való kapcsolattartás és a könyvtár életével kapcsolatos információk napi szintű közvetítése. Média megjelenéseink száma 2022-ben 376 volt, amely jelentős emelkedés az előző két évhez képest.

## 2.8 Mennyire elégedett a Bródy Sándor Könyvtár gyűjteményével?

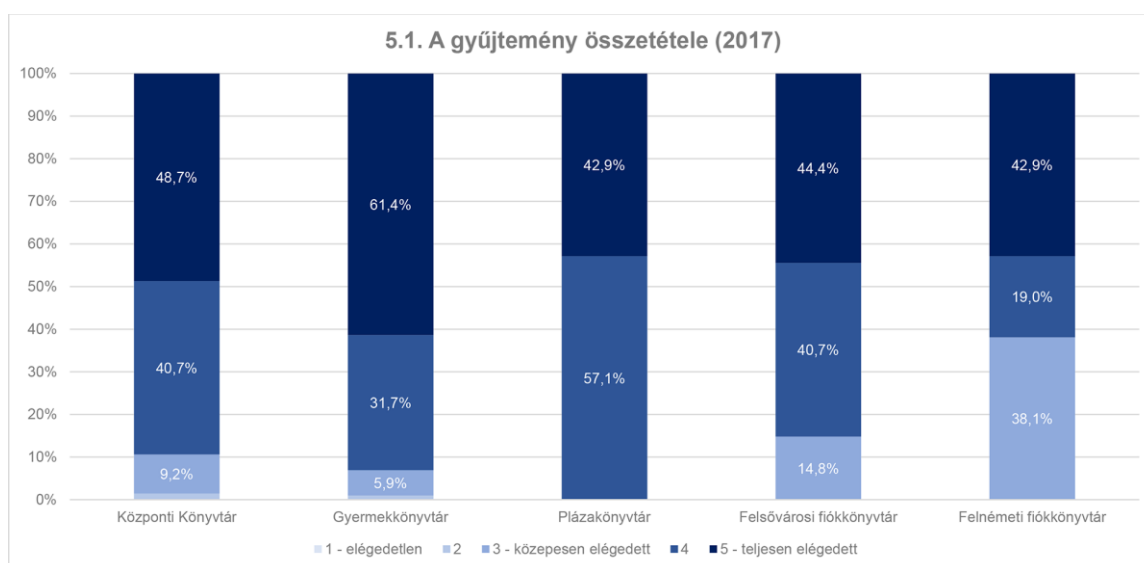
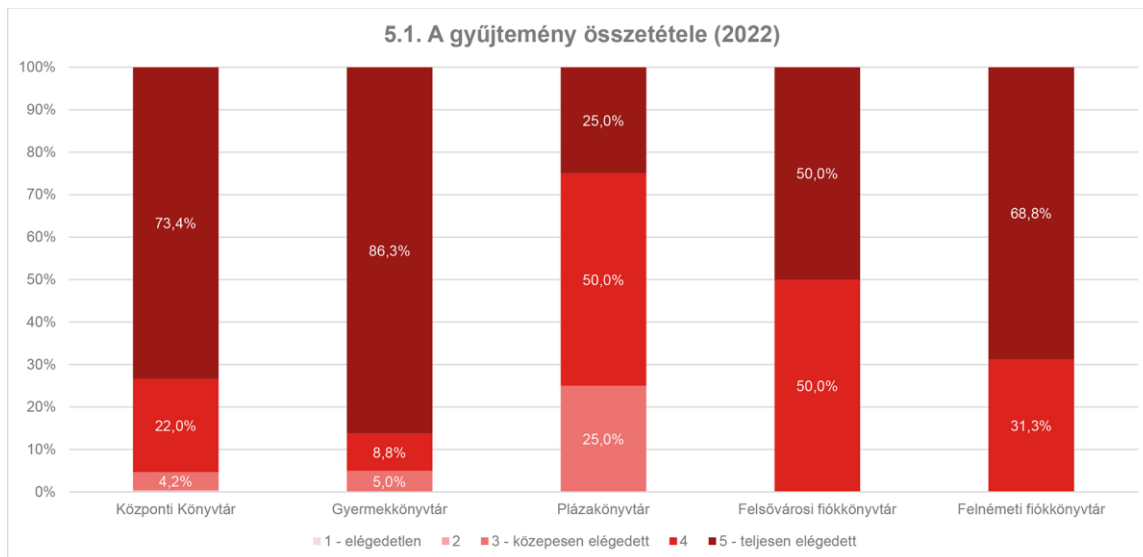
### 2.8.1 A gyűjtemény összetétele (320 válasz)



36. ábra

A válaszadók többsége, 75,3% (241 fő) teljesen elégedett, 64 fő (20%) még elégedett gyűjteményünk összetételével. A 2017-es felméréshez képest ez jelentős javulást jelent, hiszen akkor a válaszadók 53,8 %-a volt teljes mértékben elégedett. (36. ábra)

Az alábbi diagramok mutatják használóink elégedettségét egyes gyűjteményrészeink állományának összetételével:



37. ábra

A fenti grafikonok részlegesen mutatják az értékeléseket. A Központi könyvtárra irányul a legtöbb válasz. 2022-ben 157 válaszadó értékelt "ötösre" a gyűjtemény összetételét, ami a válaszadók 73,4%-a. 4-es értékelést már kevesebb mint egyharmaduk adott: 47 fő (22%). 9 fő közepes, illetve 1 fő 2-es értékelést kaptunk.

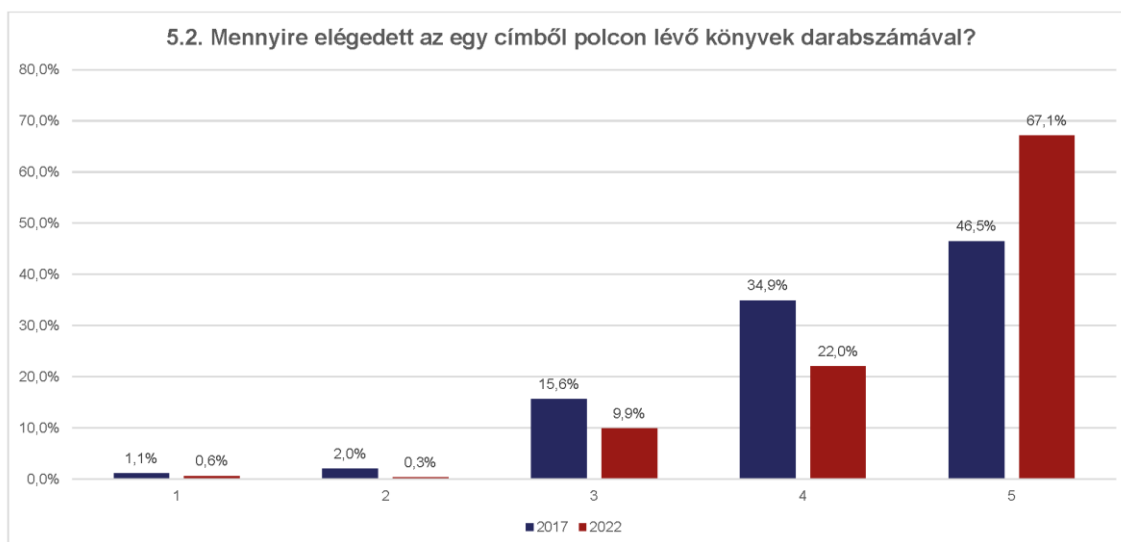
A 2017-es méréshez képest az elégedettség mértéke növekedett. 2017-ben a teljes mértékben elégedettek aránya 48,7%, a 4-es értékelést adók aránya: 40,7%. Közepesre a válaszadók 9,15 %-a értékelt a gyűjteményt, 2-es értékelést 1% adott.

A kevésbé elégedett értékelésekre magyarázatot adhat, hogy a gyűjtemény tetemes részét külső raktárban tároljuk, ugyan hetente többször - igény szerint - behozzuk a kért műveket, de a személyes böngészés korlátozott. Sajnos ezen az adottságon rövid távon nem áll módunkban változtatni.

2022-ben - a Pláza könyvtár kivételével - a részlegekre vonatkozó elégedettség egyértelműen magasabb, mint 2017-ben. A Plázakönyvtárra vonatkozólag 2017-ben is kevés válasz érkezett, a legtöbb válaszadó 4-esre értékeli ottani gyűjteményünket (57,14%). Mivel a 2022-es mérés során a válaszadók mindössze 25%-a tartotta kiválónak a gyűjtemény összetételét, nagyobb figyelmet kell fordítanunk ezekre az igényekre. Bár a Plázakönyvtár az a részlegünk, ahová a legnagyobb számú új könyvet vásároljuk, és a kihelyezett állomány frissítése negyedévente történik.

A gyermekkönyvtárra vonatkozóan 80 fő adott választ, a legtöbben kiválónak ítélik meg a gyerekeknek és családoknak szóló gyűjteményt. 69 fő adott 5-ös értékelést, ez a válaszok 86%-a. 4-es értékelést 7 fő (8,75%), míg középezt 4 fő (5%) jelölt meg. A 2022-ben mért adatok magasan felülmúlják az előző mérés eredményeit. Megállapítható, hogy az olvasók a gyermekkönyvtárban találják meg leginkább az érdeklődésüknek megfelelő könyveket. (37. ábra)

### 2.8.2 Az egy címből polcon lévő könyvek darabszáma (313 válasz)



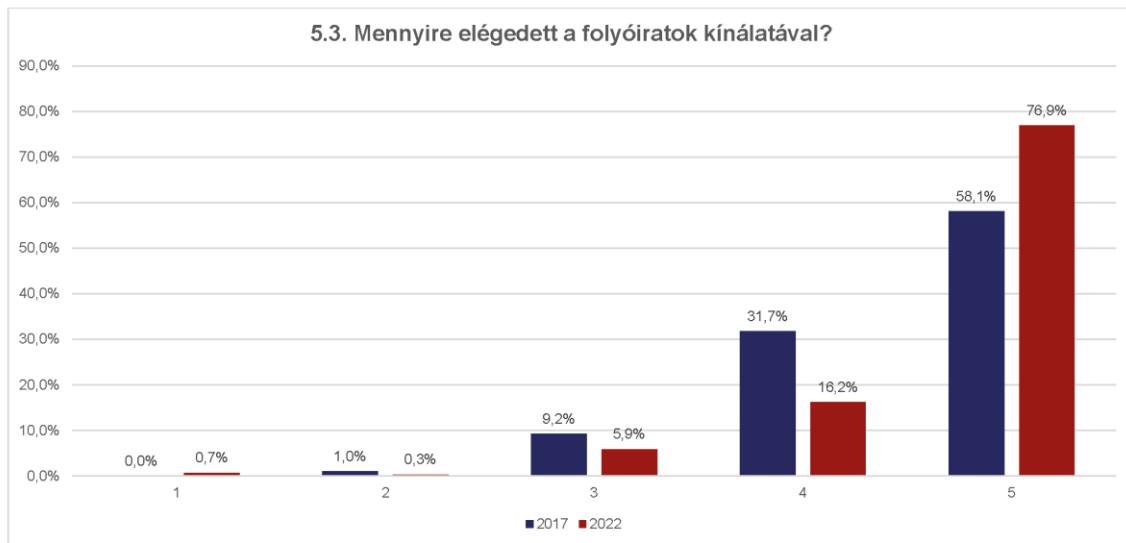
38. ábra

Általában véve e témában is pozitív gyűjteményünk megítélése, a tendencia javulást mutat. Válaszadó olvasóink 67,1 %-a (210 fő) teljesen elégedett ebben a kérdésben.

A kérdőív más kérdéseire adott szabadszavas válaszoknál az elégedetlenség előfordul, elsősorban a sikerkönyvekre vonatkozóan. A népszerű irodalomból - amelyekre számos előjegyzés érkezik - a válaszadók szerint kevés példányt vásárol a könyvtár. A kötelező irodalmak esetén ugyancsak ez a kifogás jelentkezett. Könyvtárunk számára a helyhiány nem teszi lehetővé a nagy példányszámok megrendelését, de az igényekhez mérten törekszünk a friss beszerzések növelésére. Többen nehezményezik az előjegyzések várakozási idejének hosszú időtartamát, erre megoldás lehet a népszerű irodalomnál a rövidebb kölcsönzési határidő.



### 2.8.3 A folyóiratok kínálata (303 válasz)



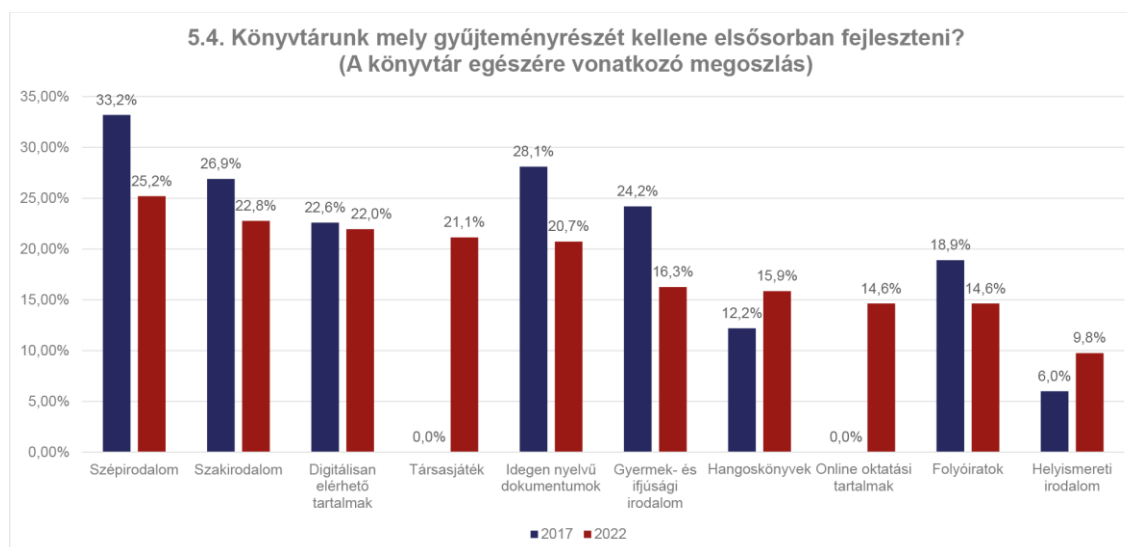
39. ábra

2022-ben a válaszadók többsége elégedett a nyomtatott folyóiratok kínálatával. A 303 válaszadóból 233 személy (76,9%) kiválóra értékelte a kínálatot, 49 személy (16,2%) adott jó értékelést. A felmérés szerint az újságolvasók között a nemek aránya erősen a nők felé billen. A válaszadók között csupán 22 férfi volt. (Bár összességében véve is a nők töltötték ki többet a kérdőívet). 2022-ben több folyóirat is megszűnt, illetve online jelent meg a Covid járvány és az energiaválság következtében. A szélesebb körű kínálat fenntartása érdekében 264 féle nyomtatott folyóirat mellé a Laptapír online előfizetését vehetik igénybe használóink.

A két kérdőív közötti időszakban az idegennyelvű folyóiratokról készítettünk olvasói felmérést. Az ebből leszűrt eredmények alapján megváltoztattuk az idegennyelvű folyóiratok kínálatát. A folyóirat előfizetéseket évente felülvizsgáljuk. Gazdasági, költséghatékonysági megfontolások alapján 2022 áprilisától előfizettünk a Laptapír online platformra a Központi könyvtárban. Így a nyomtatott kiadványokon túl, további 108 féle digitális folyóirattal bővült a kínálat. További igény volt, hogy a folyóiratolvasás zajmentes környezetben történjen, kényelmes jól megvilágított helyekkel. A zajmentes miliót sikerült megteremtünk azzal, hogy az emeletre költöztettük a folyóiratolvasót, ahol több csendes kis olvasózug is kialakításra került, az ilyen jellegű kérések kielégítésére.

### 2.8.4 Véleménye szerint könyvtárunk mely gyűjteményrészét kellene elsősorban fejleszteni? Több választ is megjelölhet. (244 válasz)

#### A könyvtár egészére vonatkozó vélemények



40. ábra

A leginkább prioritást élvező terület a könyvtár egészét tekintve a szépirodalom (62 fő). Ezt követi szoros eredményekkel a szakirodalom (56 fő), a digitálisan elérhető tartalmak (54 fő), a társasjáték (52 fő) és az idegen nyelvű dokumentumok (51 fő). A következő tömbben a gyermek- és ifjúsági irodalmat (elsősorban a gyermekkönyvtárban), a hangoskönyveket, az online oktatási tartalmakat és a folyóiratokat találjuk. Kisebb mértékű a helyismereti dokumentumok és az adatbázisok (itt lehet átfedés az online digitális tartalmakkal pl. az EBSCO, summajatirom.hu stb. esetében) iránti igény. Bár nem szerepelt a felkínált lehetőségek között, a zenei fejlesztést is beírta két fő. Másik két fő viszont semmit sem fejlesztene, teljesen elégedett a mostani állománnyal.

A várakozásainknak megfelelő volt a szép- és szakirodalom fejlesztésének prioritása, hiszen a legtöbb olvasó ezeket használja, kölcsönzi. Az idegen nyelvű dokumentumok a különgyűjtemény helyett már a központi könyvtár részét képezik, a szabadpolcos állomány jelentősen lecsökkent, a böngészési lehetőség szűkösebb az eredeti (akár nemzetiségi nyelven) olvasók számára, így érthető, hogy a fejlesztési igény emelkedik. A társasjátékok kölcsönzése új szolgáltatásunk, nagyarányú fejlesztéssel.

Meglepő viszont, hogy nagyon sokan szeretnék a digitális tartalmak fejlesztését. Könyvtárunkban számos jó, színvonalas, könnyen használható és változatos digitális tartalom áll használóink rendelkezésére: Summajatirom, Heves Megyei Elektronikus Könyvtár, online elérhető aprónyomtatványok, online sajtótermékek.

A diagramra tekintve leolvasható, hogy a 2017-ben leginkább fejlesztendő gyűjteményrész arányai javultak 2022-re: szépirodalom, szakirodalom, idegen nyelvű dokumentumok, gyermek- és ifjúsági irodalom. Többen szeretnék viszont fejleszteni a hangoskönyvet és a helyismereti irodalmat, mint öt évvel ezelőtt. (40. ábra)

Olvasóink igényei kiemelten fontosak számunkra, az állománybővítés fő szempontja kéréseik teljesítése. Rendszeresen gyűjtjük a keresett dokumentum címeit, amelyek vagy az elektronikus vezetett dezideráta listába kerülnek, vagy online webáruházakból azonnal megrendeljük azokat.

### 2.8.5 Az egyes gyűjteményrészekre vonatkozó vélemények

A fiókkönyvtárakra vonatkozó véleményeket a válaszadók kis száma miatt grafikonon nem jelenítettük meg, de szövegesen mindhárom esetben értékeltük.

Felnémeti fiókkönyvtár, Eger-Felnémet, Kovács Jakab u. 35. (18 válasz)

A válaszadók leginkább a társasjáték gyűjteményt fejlesztnék. A társasjátékok kölcsönzése a Játéktár keretében új szolgáltatásunk. A válaszadók szerint a fiókkönyvtárakban is szükség lenne társasjátékokra (8 válasz). A másik népszerű terület, ahol szívesen látnának még több dokumentumot, az a szépirodalom (6 válasz). A szakirodalom, idegennyelvű dokumentumok, gyermek- és ifjúsági irodalom 3-3 válasszal képviseltette magát. A Helyismereti gyűjteményünk mellett a fiókkönyvtárban is szívesen látnának helyismereti irodalmat, valamint digitálisan elérhető tartalmakat és online oktatási tartalmakat is.

Felsővárosi fiókkönyvtár, Eger, Kallómalom u. 88. (5 válasz)

2-2 válaszadó szeretné a szépirodalmat és a hangoskönyveket fejleszteni, 1-1 válaszadó pedig a szakirodalom, gyermek- és ifjúsági irodalom, valamint a digitálisan elérhető tartalmak területén igényelne fejlesztést.

Plázakönyvtár Eger, Agria Park (4 válaszadó)

„Az ismert és híres írók régebbi műveiből ugyanazok vannak évek óta. pl. John Grisham nem 8-10 könyvet írt és Baldacci vagy Barbara Taylor Bradford vagy Mary Higgins Clark sem, mégis több könyve a könyvtárnak.”

A Plázakönyvtárban heti szinten frissítjük a kínálatot - az új könyvek érkezésének függvényében. Arra törekszünk, hogy a bevásárlóközpontban gyorsan forgó, népszerű, új könyvekből álló könyvkínálat álljon az érdeklődők rendelkezésére. Ezért a régebbi, klasszikus műveket célszerűbb a központi épületünkben keresni. Erről tájékoztatjuk az olvasókat is. Ha egy adott mű nem található meg itt, van mód könyvtári átkölcsönzésre is - amennyiben az olvasónak megfelel - vagy a keresett műnek van elektronikus változata, arra hívjuk fel a figyelmét.

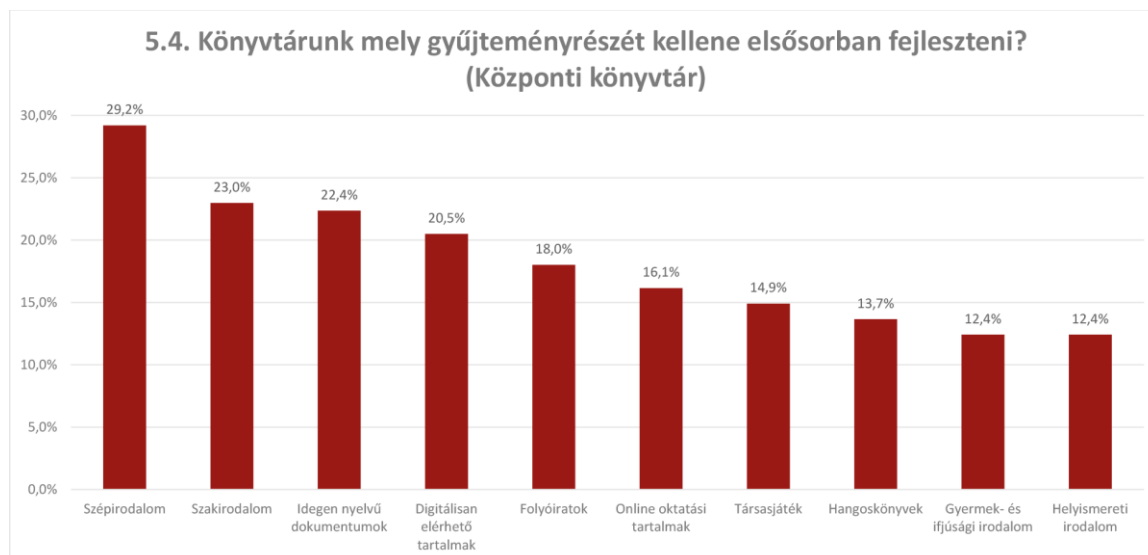
Gyermekkönyvtár Eger, Bartók Béla tér 6. (57 válasz)



41. ábra

Új szolgáltatásunkat, a társasjátékok kölcsönzését a gyermekkönyvtárban is igen népszerűnek tartják felhasználóink. A digitálisan elérhető tartalmak fejlesztését a második helyen 18 válaszadó jelölte meg. A gyermek- és ifjúsági irodalom érthető módon folyamatosan fejlesztendő.

Központi könyvtár Eger, Kossuth Lajos u. 16. (161 válaszadó)



42. ábra

A leginkább fejlesztendőnek jelölték a szépirodalom 29,2% (47 fő), ezt követi az ismeretterjesztő szintű szakirodalom 23% (37 fő), majd a nyelvtanulást segítő idegen nyelvű dokumentumok 22,4% (36 fő). Fejlesztendőnek jelölték csökkenő sorrendben: digitálisan elérhető tartalmak, folyóiratok, digitális oktatási tartalmak, társasjátékok, hangoskönyvek, gyermek- és ifjúsági irodalom, helyismereti irodalom.

Két fő válaszadó szöveges megjegyzésében fejlesztendőnek írta be a zenei irodalmat. Az olvasói szokások azonban az internetről letölthető zenei tartalmak miatt jelentősen megváltoztak, a CIRC modulban a kölcsönzések szűrési eredményei alapján látható keresletcsökkenés miatt könyvtárunk a zenei CD beszerzéseket két éve minimálisra csökkentette.

### 2.8.6 Ha lehetősége lenne rá, mit változtatna meg könyvtárunkban?

A kérdésre szabad szöveges válaszokat kértünk.

Felnémeti fiókkönyvtár, Eger-Felnémet, Kovács Jakab u. 35. (7 válasz)

Öt válaszadó nem változtatna semmin. A másik két válasz az állomány összetételére vonatkozik:

- *Több kortárs irodalom legyen!*
- *A felnémeti könyvtárban több társasjáték legyen elérhető.*

A Felnémeti fiókkönyvtár állományát a használói igények szerint bővítjük, feljegyezzük és továbbítjuk a gyűjteményszervezési csoportnak olvasóink kéréseit. Nagy gondot fordítunk az új, kortárs szép- és szórakoztató irodalom, iskolai kötelező és ajánlott olvasmányok beszerzésére is. Mivel a fiókkönyvtári könyvállomány csupán néhány ezer kötet, a Hevestéka ellátás mintájára negyedéves letéti cserét biztosítunk és folyamatosan frissítjük a kínálatot. A Felnémeti fiókkönyvtárban jelenleg egyáltalán nem található kölcsönözhető társasjáték, az igények alapján a Játéktár szolgáltatás kiterjeszhető erre a részlegre is.

Felsővárosi fiókkönyvtár Eger, Kallómalom u. 88. (2 válasz)

Az energiaválság következtében a fiókkönyvtár 2022. decemberétől 2023. április 18-ig ideiglenesen bezárt. Ezzel kapcsolatban érkezett olvasói kifogás: *Kinyitnám a Kallómalom úti könyvtárat (ha másképp nem lehet pl. rövidített nyitvatartással vagy a hét kevesebb napján.)* a másik észrevétel a mosdó tisztaságára vonatkozik, amelyen mindenképpen javítani kell az elkövetkezendő időben.

Gyermekkönyvtár, Eger, Bartók Béla tér 6. (8 válasz)

Nem változtatna meg semmit 3 fő.

A további észrevételek adottságainkra vonatkoznak (alapterület), amelyeken nem tudunk változtatni. Javasolják továbbá olvasóink automatikus emlékeztető e-mailt küldését a kölcsönzési határidő lejárat előtt 3 nappal. A Corvina Integrált Könyvtári Rendszerben nincs funkció automatikus emlékeztető küldésére, s ez manuálisan sem oldható meg. Lehetőség van viszont hosszabbítani a honlapon. Tökéletes megoldást jelenthet a Qulto eCard applikáció telepítése okostelefonra. Az alkalmazás lehetőséget ad arra, hogy a lejárat előtt az olvasó által megadott időben értesítést küldjön a lejárat dátumról. Az applikáció határidők menüpontjában további hónapokra előre láthatóak a lejárat dátumok, az olvasójegy lejárat dátuma is.

További észrevételek:

- *Gratulálok minden dolgozónak az itt folyó, igényes, olvasóbarát, színvonalas munkához!*
- *A gyerekkönyvtárban is lehetne néha hétvégi program.*

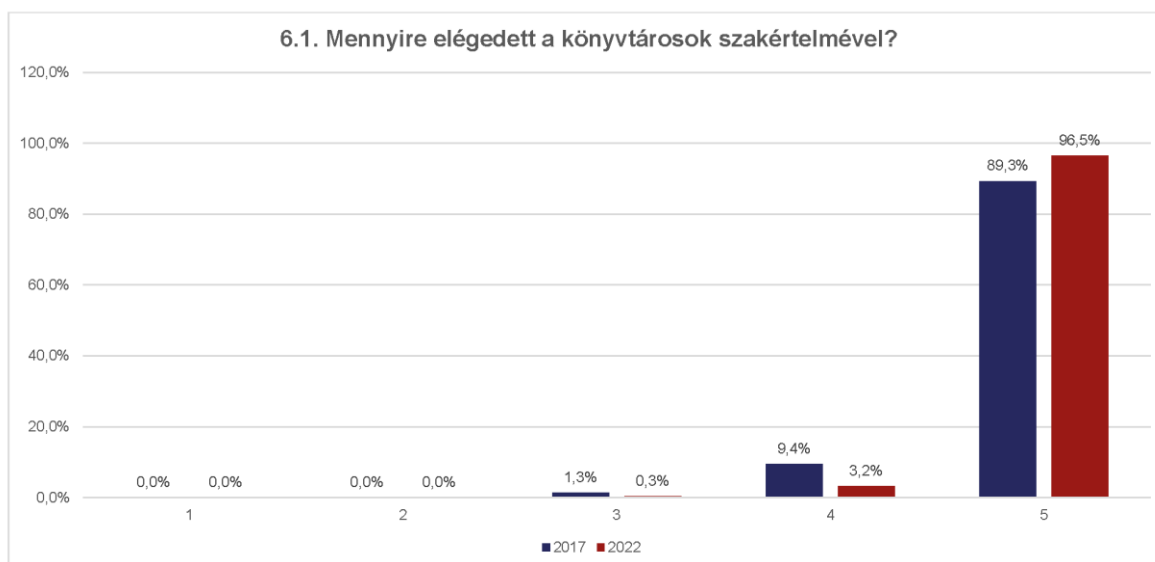
Szöveges észrevételek:

- *Nagyon jók, amik a falakon vannak, az írók arcképei és a földszinti falakon látható dolgok.*
- *Profi kiszolgálás, gyönyörű környezetben, kedves Könyvtárosokkal. Nagyon szépen köszönöm az eddigi munkájukat is!*
- *Nekem tetszik az új megjelenés*
- *Ez a könyvtár nemrég lett felújítva, szerintem így tökéletes, világos, kellemes hely, ahol mindig igazán kikapcsolódik az idelátogató.*
- *Nagyobb társadalmi megbecsülést adnék a könyvtár minden dolgozójának.*
- *A könyvtárhoz tartozó egységek között ingyenessé tenném a könyvtárközi kölcsönzést, így lecsökkenthető lenne az előjegyzési várakozási idő.*
- *Nyitvatartást meghosszabbítanám este 8.00-ig.*
- *A nyitvatartási idő lehetne hosszabb hétközben és hétvégén is.*
- *Ne csak kölcsönzésre, hanem ottani tanulásra, olvasgatásra szolgáljon a hely, s mi több egy kávé, vagy tea egy finom sütivel, s közben jól beszélgetni, ez igazán jól esne!*

Más intézményekben rendkívül népszerű a könyvtári kávézó, bizonyára nálunk is az lenne, de sajnos adottságaink miatt nem valósítható meg. Italautomata működik az előtérben, valamint programjainkon ingyenesen kínálunk teát, limonádét, vizet.

## 2.9 Mennyire elégedett a Bródy Sándor Könyvtárban dolgozók munkájával?

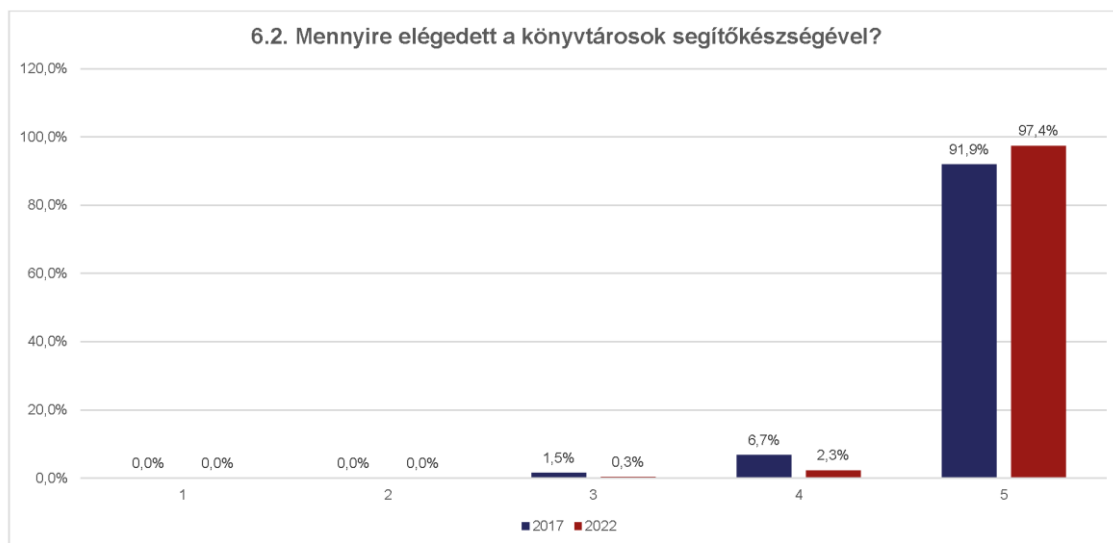
### 2.9.1 A könyvtárosok szakértelme (345 válasz)



43. ábra

A szaktudásunkra vonatkozó visszajelzések kiváló elégedettségi értéket mutatnak. A 345 válaszadó 96,5%-a, azaz 333 használónk jelölte maximálisnak szakmai kompetenciánkat. Minőségpolitikánk hangsúlyos eleme, hogy a szolgáltatásokban megfelelő képzettségű munkatársakat alkalmazunk. Alapvető hozzáállásunk, hogy tudásunkat, ismereteinket folyamatosan fejlesztjük, mélyítjük. Talán országosan is átlagon felüli kollégáink részvétele a különböző külső és belső továbbképzéseken, tanfolyamokon, szakmai konferenciákon résztvevőként és előadóként egyaránt. Amint azt az ábra is igen jól mutatja - a használói visszajelzések alapján - szakértelemről is jelesre vizsgáztunk. 2017-hez képest 7,2%-os növekedést figyelhetünk meg a teljes mértékben elégedettség tekintetében. (43. ábra)

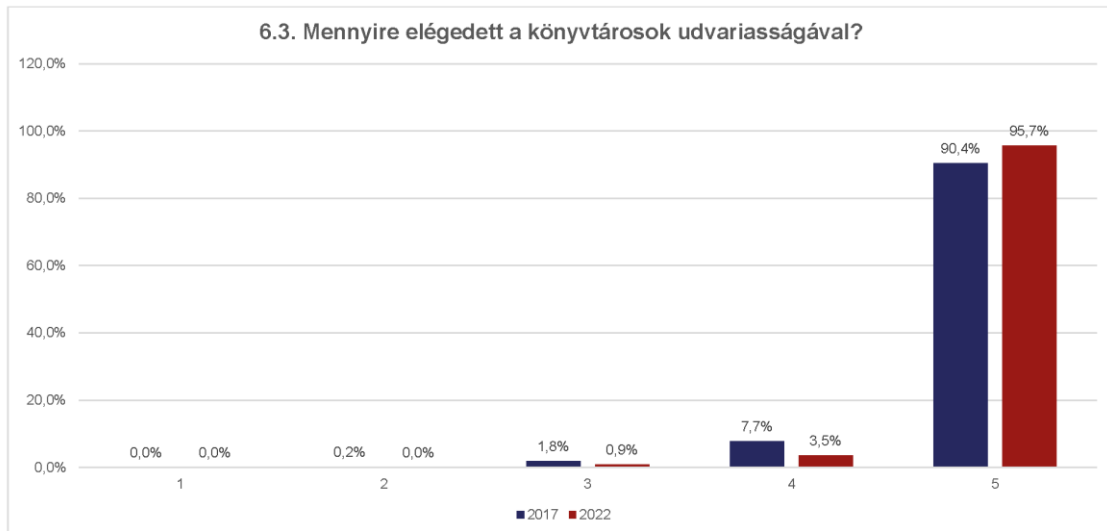
### 2.9.2 A könyvtárosok segítőkészsége (347 válasz)



44. ábra

Az eddigi használói elégedettség vizsgálatok legmagasabb értéke a következő: 97,4%-a jelen kérdőívünk kitöltőinek érzi úgy, hogy mi, könyvtárosok minden pillanatban használóink igényeinek maximális kielégítésére törekszünk. 2017-ben is magas, 91,9%os volt ez az eredmény, amire méltán lehetünk büszkék, valamint arra is, hogy az elégedettségi mérleg nyelve negatív irányokba egyáltalán nem mozdult el. A használóinkkal folyamatosan kapcsolatban álló kollégáink mindannyian önzetlenül és örömmel tesznek másokért, s ez az öröm tükröződik segítő, mindig szolgálatkész viselkedésükben.

### 2.9.3 A könyvtárosok viselkedése, udvariassága (347 válasz)



45. ábra

Hiába lenne a nagyfokú hozzáértés, ha hiányozna belőlünk az odaadó, türelmes, udvarias attitűd. A grafikon alapján munkatársainkról bizton állítható, hogy mindkét attribútummal egyaránt rendelkeznek. A 345 fő válaszadó 95,7%-a, azaz 330 fő adta a legjobb minősítést kollégáink viselkedésére, figyelmességére vonatkozóan. A könyvtári protokoll hibátlan érvényesülése érdekében munkánk végzése során igyekszünk szem előtt tartani azokat az alapelveket, melyek etikai kódexünkben a könyvtáros hivatással és a könyvtárhasználók szolgálatával kapcsolatban rögzítésre kerültek.

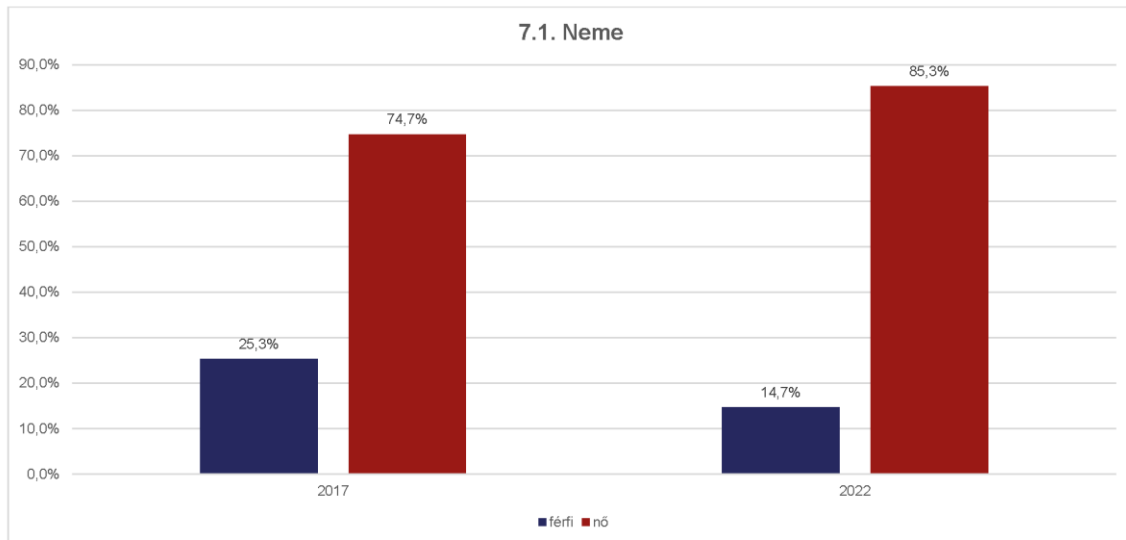
Törekednünk kell arra, hogy a könyvtárhoz nem méltó viselkedés egyáltalán ne forduljon elő kollégáink körében. A türelem és a konfliktusok megfelelő kezelése minden dolgozótól elvárt, az új dolgozóknál mindenképpen nagy hangsúlyt kell fektetnünk ennek erősítésére.

Megnyugtató, hogy 5,3%-os elégedettségi emelkedés rátát figyelhetünk meg a könyvtárosok viselkedésének értékelésében az előző méréshez képest.



## 2.10 Statisztikai adatok

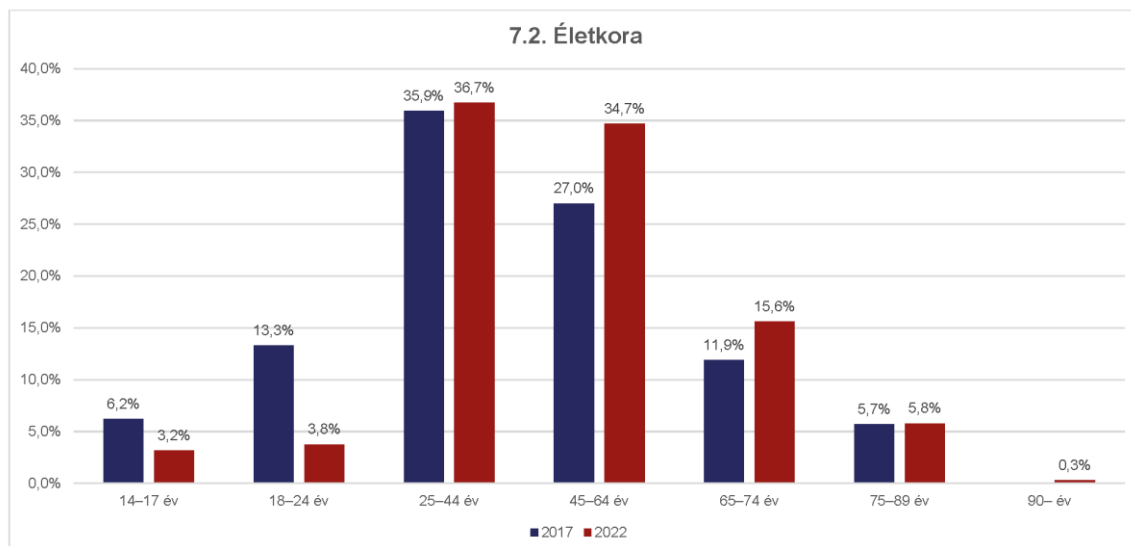
### Neme (341 válasz)



46. ábra

A felmérésben a 341 válaszadó több mint háromnegyede nő - 291 fő, míg a férfi kitöltők száma mindössze 14,7% (50 fő) volt. Ez az adat hozzávetőlegesen reprezentálja a könyvtárhasználók nemek szerinti megoszlását, hiszen évek óta azt tapasztaljuk, hogy a női olvasók száma mindig több, s ez a tendencia nem változott 2017 óta.

### Életkori megoszlás (346 válasz)



47. ábra

Kitöltőink között második alkalommal vett részt a 14-17 éves korosztály, akik 2017-ben 6,2%-os cikket képviseltek a közös diagramban, ami akkor 38 főt jelentett. Friss felmérésünkben sajnos már csak 3,2% ez az érték, 11 fős részvétellel. Drasztikusan csökkenő tendenciát mutat a meg-

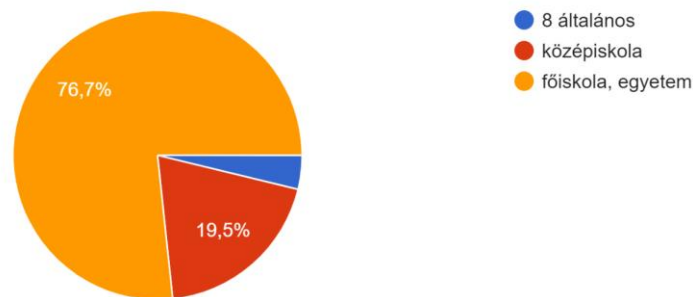
kérdezettek között a 18-24 éves korosztály is: a 2017-es vizsgálatkor már az akkor is alacsonynak számító 13,3%, (82 fő) a 2022-es vizsgálatban mindössze 3,8% (13 fő). Bár nagyon sokat dolgozunk azért, hogy meg tudjuk szüntetni azt a negatív folyamatot, hogy a gyermekkönyvtárat elhagyva a legfiatalabbak leszoknak a könyvtárba járásról és az olvasásról, de erre a területre még több innovációt, vagy jó gyakorlatot kell bevezetnünk. A 25-44 évesek csoportja stabilnak mondható, az összes kitöltő között mind a 2017-es, mind a 2022-es felmérésben közel azonos arányú: 36% illetve 36,7%. A 45-64 éves korosztály viszont 27,1%-os részvételtől 34,7%-ra emelkedett, a 65-74 év közöttiek pedig 11, 8%-ról 15,6%-ra. A 75-89 év közöttiek 5,7%-os 2017-es részvétele nem csökkent és egy 90 év feletti kitöltőnk is volt. (47. ábra) Ezek az eredmények - mint az az egész társadalmunkra vonatkozóan megfigyelhető - a könyvtárba járók körében is demográfiai öregedésre engednek következtetni.

### Legmagasabb iskolai végzettsége (343 válasz)

2022

#### 7.3 Legmagasabb iskolai végzettsége

343 válasz

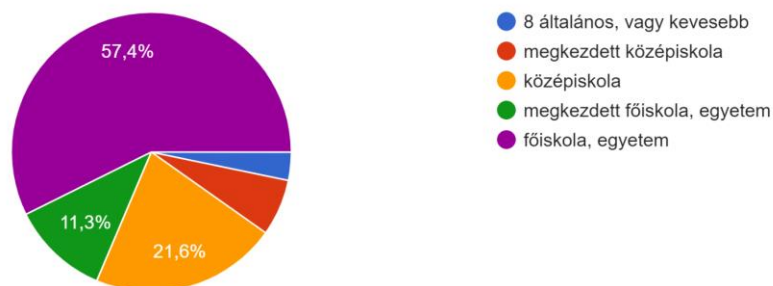


48. ábra

2017

#### Legmagasabb iskolai végzettsége

612 válasz



49. ábra

A 2017-es felméréshez hasonlóan a jelenlegi kérdőívet is főként a főiskolát vagy egyetemet végzett olvasóink töltötték ki. A 348 válaszadó közül 263 fő (76,7%) végzett felsőfokú tanulmányokat.

A 25-44 év közötti felsőfokú tanulmányokat végzettek adták a legtöbb választ. A főiskolát vagy egyetemet végzettek közül 54 fő nyugdíjas korú.

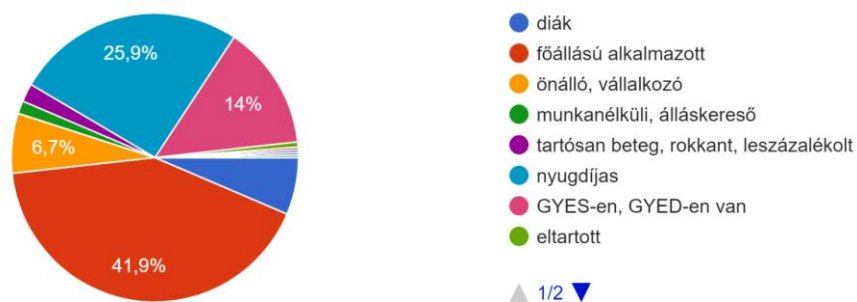
Az érettségivel vagy középiskolai végzettséggel rendelkező kitöltők száma csökkent 2017-hez képest 21,6%-ról 19,5%-ra. A jelenlegi válaszadók életkorát nézve a legtöbb középiskolát végzett személy a 25 éven felüli (25-89 évesek) felnőtt kitöltők közül kerül ki.

Az általános iskolát végzettek aránya mindkét mérésben hasonló arányú: 3,3% illetve 3,8%. (49. ábra)

## Foglalkozása (344 válasz)

2022

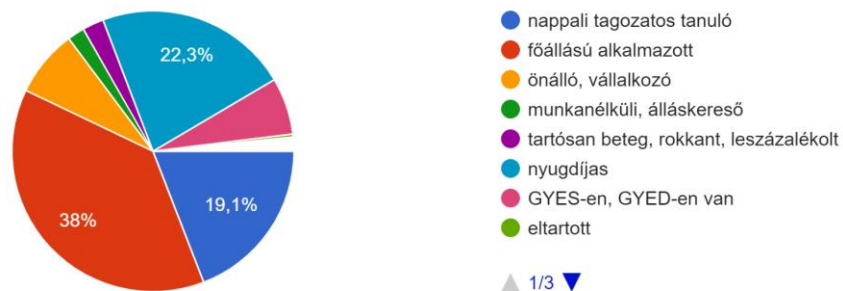
7.4 Foglalkozása  
344 válasz



50. ábra

2017

Munkaviszonya  
611 válasz



51. ábra

A 2017-es felméréshez viszonyítva 38 %-ról 41,9 %-ra (144 fő) nőtt a főállású alkalmazottak száma a könyvtárhasználók között. A 344 fő válaszadó közül ők töltötték ki a legtöbb kérdőívünket. A nyugdíjasok száma szintén növekedett az előző méréshez képest 22,3 %-ról 25,9 %-ra (89 fő). Örvendetes és ígéretes tény, hogy a könyvtárba látogató és a kérdőívet kitöltő GYES-en, GYED-en lévő szülők aránya a duplájára emelkedett 2017 óta: 6,5%-ról 14%-ra (48 fő).

A többi foglalkoztatási forma aránya azonban csökkent: a munkanélküli, álláskereső válaszadók száma és sajnálatosan a diák válaszadók száma is a 2017-es 19,1 %-ról 6,4%-ra. Ők életkori bontásban a 14-17 év közöttiek közül kerültek ki.

## 2.11 Használói vélemények, észrevételek, javaslatok:

### 2.11.1 Általános elégedettség a könyvtárral (66 válasz)

- *Rendkívül pozitív és gyerekbarát a berendezés. Központi, jól megközelíthető helyen van. Tetszik a szőnyeges részleg, ahol a gyerekek leülhetnek, valamint a miniatűr székek és asztalok is, ahol a legkisebbek is megtalálják a helyüket. A pelenkázási részlegért, a baba-mama szobáért rendkívül hálásak vagyunk.*
- *Imádjuk.*
- *Nem használtam a mosdót és a számítógépeket.*
- *Nagyon kedvesek és segítőkészek az itt dolgozó munkatársak.*
- *Nekem minden tökéletes.*
- *A fehér polcok, szürke szőnyeg nem megy az épület barokk jellegéhez. A munkatársak nagyon segítőkészek.*
- *Maximálisan elégedett vagyok a könyvtárral, nagyon szeretünk oda járni a kislányommal.*
- *Szeretünk ide járni. :)*
- *A gyermekeimmel járunk a könyvtárba (másfél és 4 éves) teljesen elégedett vagyok :)*
- *Minden nagyon szuper! Szerintem nagyon kreatív programok vannak, örülhetnek az egriek! Csak jussunk el többször!)*
- *A munkatársak nagyon készségesek és udvariasak. Teljesen elégedett vagyok.*
- *Nagyon kedves és segítőkész könyvtárosok, ami fontosabb attól, hogy a könyvek milyen sorrendben vannak elhelyezve.*
- *Állandóan frissülő könyvállomány.*
- *Kiváló rendezvények!*
- *Jó ide bejönni. Ez egy kis oázis!!*
- *Negatívum, hogy nincs a könyvtárnak önálló parkolója, ahol könyvcseré esetén pl. fél órát lehetne ingyen parkolni. Csúcsforgalomban még fizető parkolóhelyet is nehéz találni.*
- *Ötlet: Balatonnál folyóiratokat is lehet kölcsönözni. Ezt jónak találtam. Még az se lenne gond, ha nem a legfrissebb számot lehetne kikölcsönözni pl. 1 hétre*

- *A könyvtári dolgozók munkájával nagyon elégedett vagyok. Kedvesek, segítőkészek és ismereteik alaposak. A legjobb könyvtár, ahol jártam.*
- *A számítógépeket nem használom a könyvtárban (van otthon).*
- *Egyedül azt találok olykor furcsának, hogy egy író könyvei nem egy helyen vannak, hanem szétszórva kategóriánként. Pl. Fredrik Backman egyik könyvére múltkor a Romantika részlegen bukkantam rá, miközben a többi könyve egy polcon van - a neve alatt. (De ez sem zavaró, nincsenek álmatlan éjszakáim miatta :)*
- *Nem tudtam, hogy a könyvtárban van mosdó.*
- *A belső falakon lévő képek dekorációk nagyon szépek.*
- *Régebben több címke volt, hogy bizonyos témák hol kezdődnek. Kellenének ilyenek, hogy könnyebben lehessen keresni. (pl. Szociológia, pszichológia, vallás, történelmi) A lenti szakkönyveknél ez jobban működik.*
- *Nagyon jó programokat szerveznek.*
- *Mivel a könyvtáros rendkívül segítőkész, így nem igazán tudom megítélni pld.: fényviszonyok, gyűjtemény elrendezése, eligazító táblák. Továbbá az akadálymentességre még eddig sosem figyeltem. Röviden rendkívül barátságosnak tartom a részleget, amihez Dohány Ágnes munkatársuk is sokat hozzátesz.*
- *Nagyon szép lett a felújított könyvtár.*
- *Nagyon kedvesek, segítőkészek az ott dolgozó munkatársak. Kellemes környezet, mindenkinek ajánlom.*
- *Gyermektáborunk alkalmával tett látogatásunk, az ott tapasztalt fogadtatás, a dolgozók hozzáállása a portástól a könyvtárosig, valamint a szakmai program magas színvonala teljesen bebizonyította, hogy érdemes az Önök programjain részt venni.*
- *Nagyon pozitívnak tartom az intézmény által szervezett történelmi és irodalmi témájú előadások, könyvbemutatók gyakoriságát és sokszínűségét, és a különböző korosztályoknak hirdetett egyéb rendezvények megvalósulását.*
- *Véleményem szerint Egerben a BSK valósítja meg a leggazdagabb és legszínvonalasabb közművelődési tevékenységet, messze az alapfeladatok ellátásán túl.*
- *Remélem, az energiaválság miatt nem kerül (részlegesen) bezárásra az intézmény, és egész télen válogathatok a rendkívül széles programkínálatból, és minél több eseményen vehetek részt a továbbiakban is.*
- *A fehér bútorok gyerekesek, nem illik ide.*
- *Az épületet szépen felújították. Öröm, hogy ilyen patinás épület ad otthont a könyveknek! El kell ismerni törekvésüket az olvasás, irodalom, történelem megszerettetésére, nagyon sokféle programot kínálnak. Ám a felújítás során gondolni kellett volna egy elkülönített rész tervezésére, ahol a rendezvényeket, előadásokat tarthatnák. Így nem sérülnének a könyvtárlátogatók jogai, a könyvtár teljes nyitvatartásában zavartalanul igénybe vehetnék a szolgáltatásokat. Véleményem szerint az alsó szint erre alkalmas lett volna.*
- *Borzasztóan zavaró az állandó nyüzsgés, hangos beszéd, ez alól nem kivételek a könyvtárosok sem. Régen "áhítatos"csönd volt. A viselkedéskultúráról ez sok mindent elárul. Ezt megtanulni lehetséges.*
- *Zavaró, hogy a termék tematikája, a rendszerezés nem egységes.*
- *A könyvtárban dolgozók kedvessége és türelme figyelemre méltó! 🌸*
- *Gyakran megyek gyerekekkel, ők is szeretik.*
- *Nagyszerű minden.*

- *Igazán kedvesek és segítőkészek az ott dolgozók. Egy élmény betérni a Bródyba. :)*
- *A könyvtáros kollégák példaértékű, sokrétű munkája, kreativitása.*
- *Szeretetteljes légkör kialakítása, fenntartása.*
- *Szuper programok vannak a gyerekeknek, a kislányunk imád odajárni. Az ott dolgozók végtelenül kedvesek, türelmesek, és segítőkészek! Köszönjük a kitartó munkájukat! :)*
- *Amíg ide nem kezdtünk járni, addig nem is gondoltam, hogy egy könyvtár olyan hely is lehet, ahol mindig történik valami érdekes. Le a kalappal!*
- *Szeretnék úgy kölcsönözni időnként, hogy előre befoglalom adott könyve(ke)t az online katalógusban, hogy ne kelljen még a helyszíni kereséssel rengeteg időt eltöltenem, hanem csak át tudjam az(oka)t venni. Korábban más könyvtárban ez gördülékenyen zajlott, maguk a könyvtárban dolgozók mondták, hogy csináljam így egész nyugodtan. Itt Egerben legutóbb azt jelezte felém a könyvtáros mikor ugyanezt csináltam, hogy ne foglaljak le így előre könyveket majd vegyem át egybe, hanem akkor keressem meg az engem érdeklő köteteket, mikor bemegyek a könyvtárba.*
- *Helyben olvasáshoz ez a világítás kevés. Rontja a szemet.*
- *Végtelenül kedves és segítőkész a könyvtáros hölgy.*
- *Nagyon szeretek ide betérni, mert itt egyszerűen megnyugszik a lelkem.*
- *Könyvpéldány keresése nehéz, mivel többféle helyen is lehet.*
- **NINCS FÉNY.**
- *Asztalok cseréje, mert labilis.*
- *Öröm számomra ebben a könyvtárban tag lenni, a dolgozók kedvessége, segítőkészsége nagyon fontos és meghatározó, ezért is szeretek ide jönni.*
- *Nagyon szeretjük a Gyermekkönyvtár színes programjait. A könyvtárosok közvetlen viszonyulása miatt ide "haza" járunk.*
- *A világítás a folyóiratolvasó térben nagyon (!!!) gyenge.*
- *Nagyon tiszta és a dolgozók is kedvesek.*
- *Nagyon tiszta a könyvtár. A könyvek szépen el vannak rendezve. Az itt dolgozók kedvesek és aranyosak.*
- *A világítótestek környezetidegenek.*
- *Szívesen olvasnám a Magyar Hang és a Jelen újságokat is.*
- *Kevés a mosdó / wc helyiség.*
- *Itt nem használok számítógépet.*
- *Mindennel és MINDENKIVEL maximálisan elégedett vagyok!*
- *A mosdók eléggé szűkösek.*
- *Mondjuk elég érdekesnek tartom, hogy munkanélkülieknek nincs kedvezmény a tagdíjban, noha tapasztalatom, hogy a központiba gyakran mennek olyanok, akik álláskereséssel kapcsolatosan számítógépet kénytelenek igénybe venni, nyomtatni stb. Az éves egyszeri kedvezményes beiratkozás kiszámíthatatlanul, nem ugyanakkor van.*
- *Nincs.*
- *Nem tudtuk, hogy van mosdó és számítógéphasználati lehetőség a tagok számára. Jelekkel és eligazító táblákkal a polcokon könnyebb lenne megtalálni egyes korosztálynak ajánlott könyveket (pl 0-3 éves/óvodás/iskolás gyerekeknek ajánlott), magyar és külföldi szerzők könyveit, szórakoztató, vagy játékosan fejlesztő gyerekkönyveket. Jó lenne, ha lenne lehetőség átkérni a gyerekkönyvtárból könyveket, ami itt nem található. A könyvtáros hölgy nagyon kedves, sajnáljuk, hogy télre bezárt a könyvtár.*

- *A szabadpolcos olvasóteremben az emeleten az egyik oldalon sűrűn vannak elrendezve a polcok, ezért nem lehet messziről megnézni és átlátni a könyveket.*
- *Csak gratulálni tudok! 😊*
- *Gyönyörű és korszerű épületben egy szuper csapat működteti a könyvtárat.*
- *Köszönöm!*
- *Hasznos volt az oktatás.*
- *Köszönöm a lehetőséget! Az előadók szuperek voltak!*
- *Kedves segítőkész munkatársai vannak a könyvtárnak.*
- *Sajnos, a felújítás után már egyáltalán nem szívesen látogatok a könyvtárba. Régen a jól látható táblák alapján az engem érdeklő témák szerint bogarászhattam a könyvek között. Ma csakis a dolgozói segítség alapján tudok - kizárólag - olyan könyvekhez jutni, amelyeket szándékosan keresek. Az az élmény viszont elveszett, hogy a kínálatban találjak rá olyasmire, ami felkelti helyben az érdeklődésemet.*

### **2.11.2 A könyvtárhasználat időkeretei - nyitvatartás, kölcsönzés, előjegyzés (30 válasz)**

- *A gyakran előjegyzett könyvekből esetleg lehetne több példány, hogy ne kelljen várni sokat rá.*
- *Jól felszerelt gyűjtemény, különösen a Silentbook gyűjtemény tetszik.*
- *A nagy népszerűségnek örvendő írók regényeire hosszabb a várakozási idő, de ez érthető.*
- *Általában csoportos foglalkozásokra járunk, most a bölcsőde és munka miatt ritkábban, eddig heti szinten mentünk a Cirókára, de a diavetítésen és a mesekörön ismét minél többször szeretnénk részt venni.*
- *Ami az előjegyzés teljesülésének gyorsaságát illeti: néha 3 hetet is kell várni egy könyvre. De ezt azt jelenti, hogy sok jó új kiadvány van.*
- *Zavar bennünket, hogy a délután 17 órai rendezvényeken közben hangosan kattogtatnak a fotósok, olyannal fényképezzenek, ami nem kattog hangosan.*
- *Az előjegyzések nem igazán működnek itt (jó ideje nem kértem már ide, mert nem kaptam értesítést, ha beérkezett egy könyv)*
- *Többször fordult elő, hogy a keresett könyv csak letéti állományban és vidéken volt, ez nem esett jól.*
- *A könyvtárosok nagyon kedvesek és segítőkészek. Az előjegyzett könyvek gyorsan megérkeznek.*
- *Az előjegyzett könyvekre gyakran hosszabb a várakozási idő.*
- *Minden nagyon jó, csak így tovább!*
- *Mindig nagyon kedvesek és segítőkészek a könyvtáros hölgyek.*
- *Maximálisan elégedett vagyok az új könyvek (új megjelenés) elérhetőségével.*
- *Inkább a régebbi korokban íródott könyveket kedvelem.*
- *Esti zárás (6.00) korai. Korábban 7.00-ig volt, de a vendégeket figyelmeztetni kellett a zárásra. Nagyobb könyvtárak este 8.00-ig tartanak nyitva.*
- *Én örülnék a korábbi nyitásnak (8 óra)*
- *A kért hiányzó könyveket nagyon gyorsan beszerzik.*

- Nagy kár, hogy nincs napi szinten nyitva a Plázakönyvtár, de legalább hétfőn még nyitva lehetne (mivel a központi csak du. 13-tól tart nyitva!), valamint lehessen itt is előjegyez- tetni az itteni könyvekből, ha épp nincs bent, ami kellene.
- A sorozatoknál nem a teljes sorozat található meg egyszerre.
- Sokszor előfordul, hogy a katalógusban látható a letéti állományban olyan könyv(ek), amire a Központi Könyvtárban hosszú az előjegyzési lista. Jó lenne, ha ezeket át lehetne csoportosítani az igények szerint,
- Sajnos a parkolás nem minden esetben lehetséges, de ez nem könyvtár hibája.
- Nincs Bereményi G. Bezzeg Oravecz N. van kilószám.
- Egy-egy siker könyvre (népszerű kiadványra) hónapokat kell várni, mire az embersorra kerül. A lejáratí időt úgymond nem tiszteli a kikölcsönző fél. Ezt esetleg lehetne kemé- nyebben szankcionálni és a kicselezés lehetőségét a kölcsönzés hosszabbításának (pl.: automatán való "trükközés") megszüntetni. Szomorú, hogy pl. Stephens-Sarlós Erzsébet: A Stephens-Sarlós program c. könyvére annyit kellett várnom (ez is a lejáratí idő be nem tartása miatt), hogy inkább visszamondtam az előjegyzésem rá és megvásároltam egy könyvesboltban... Vannak olyan könyvek, amik Maklár, Andornak könyvtárában elérhe- tőek. Sajnos ezeket nem mozgatják át, pedig ott csak "porosodik", Egerben meg sorban állnak ugyanazért. Ilyenkor nem lehetne átkérni? Csak egy javaslat.
- Az előjegyzés mindig problémamentes, maximális segítő hozzáállást tapasztalok.


### 2.11.3 A könyvtár kommunikációja (24 válasz)

- Szerencsére több felületen is tudunk tájékozódni a programokról, így, ha időnk engedni, azokon részt tudunk venni.
- Sok olyan szolgáltatás van, amire most a kérdőívől döbbsentem rá. Szerintem nem ismerik eléggé az egriek a szolgáltatások színvonalát!
- Az előadásokon, pl. zeneünnep közben nagyon zavar bennünket a fotósok kattintgatása.
- A honlapon a jobboldali dátum és esemény kijelzés részt jobbra kellene cserélni
- A médiát nem figyelem.
- Az előadások árai, ha ingyenes nincs feltüntetve. Előadó személye (Bibliai Szabadegye- tem)
- Saját social media csatorna a könyvtáraknak, reszponziv központi weboldal
- Az utóbbi néhány évben hatalmasat nyitott a könyvtár, ez örvendetes!
- Egyiket sem használom
- A következő programokat sokszor csak utólag látom a fb-on és instán, nem bánám, ha meg lenne osztva többször.
- Nagyon nehéz megtalálni a dolgokat a honlapon, mobilon egyenesen lehetetlen.
- Még nem használtam, most kaptam tájékoztatást, ezután megnézem
- A médiában rég nem találkoztam a könyvtárral.
- Honlapot nem figyelem, közösségi oldalakon nem vagyok.
- E-mailben is szívesen értesülnék rendezvényekről.
- Az aktuális programokat hirdessék gyakrabban a rádióban, médiában.
- A beiratkozott tagoknak online hírlevél jó lenne.



**2.11.4 Ha lehetősége lenne rá, mit változtatna meg könyvtárunkban? (60 válasz)**

- *Semmit*
- *Nagyon sok (főleg új) könyv van, ami külső helyeken (más könyvtárakban, főleg kisebb falvak, iskolák könyvtárában vagy a buszban) elérhető, de a Központi könyvtárban nem. Nem tudom, mi alapján szelektálják, hogy mi hova kerüljön az állományban, de gyanítom, hogy sok olyan könyv van kint, amit a Központból kivennének, de onnan, ahol van, nem. Ennek megoldására lehetne valamit kitalálni. A könyvtárközi kölcsönzés, ahogy tapasztaltam, nem segít ezen a problémán.*
- *Semmit, nagyon szuper könyvtár*
- *Vannak népszerű könyvek, amiből egy vagy csak nagyon kevés van. Ezekből jó lenne esetleg több (előjegyzés lehetőségével ritkán élünk, mert nem biztos, hogy eljutunk). A hangoskönyvekből jó lenne több lehetőség, főleg a gyerek- és ifjúsági fronton, esetleg pl a Nyitott Akadémia kiadványai, Pszichológiával/gyerekneveléssel/ Családdal kapcsolatos hangoskönyvek, [www.auditorium.hu](http://www.auditorium.hu) előadásai pl*
- *Ne csak kölcsönzésre, hanem ottani tanulásra, olvasgatásra szolgáljon a hely, s mi több egy kávé, vagy tea egy finom sütivel, s közben jót beszélgetni, ez igazán jól esne!*
- *Egyelőre mindent megtalálok, amire szükségem.*
- *Beszerzendő könyvek ajánlása, ha nincs példány belőle.*
- *Gratulálok minden dolgozónak az itt folyó, igényes, olvasóbarát, színvonalas munkához!*
- *Automatikus emlékeztető e mailt küldenék ki lejárát előtt 3 nappal.*
- *Nem tudok ilyet.*
- *A katalógusban, jó lenne a kód mellett azt is látni, hogy melyik részlegen található az adott könyv pl.: gyerek, krimi, fantasy rész.*
- *Nem változtatnék semmit, úgy szeretjük, ahogy van.*
- *A főbejárati kapu kilincs megsebezte a kezem, legyen automata, mint a Barkóczy Kormányhivatalban a főbejárati ajtó.*
- *Semmit, szerintem kiemelkedő a könyvtár, talán jobban lehetne kommunikálni a lehetőségeket, programokat. Hétfévente is lehetnének programok, fiataloknak szóló, családoknak szóló programok. Bár most én ezt a központi könyvtárra értettem. A gyerekkönyvtárban is lehetne néha hétfévente program.*
- *Minden jó, aligha van más, ami hiányos lenne.*
- *Jobb volt, amikor ugyanazon a szinten volt a kölcsönzőpult és a kölcsönkönyvtár. Bár nagyobb fönn a tér, de személytelenebb lett az egész.*
- *Nagyobb társadalmi megbecsülést adnék a könyvtár minden dolgozójának.*
- *Reklámoznam jobban, hogy mennyire akadálymentes a könyvtár.*
- *Nagyon jók amik a falakon vannak, az írók arcképei és a földszinti falakon látható dolgok.*
- *Semmit. Profi kiszolgálás, gyönyörű környezetben, kedves könyvtárosokkal. Nagyon szépen köszönöm az eddigi munkájukat is!*
- *Semmit, számomra tökéletes.*
- *Nekem tetszik az új megjelenés.*
- *Tisztább mosdót :/*
- *Néhány szolgáltatás nincs eléggé hirdelve, eddig nem is hallottam róla.*

- *A gyermekkönyvtár lehetne 5x ekkora*
- *Nemigen van amit változtathatnék.*
- *Éjszaka a könyvtárban program - imádnám! *
- *Így jó...*
- *Elégedett vagyok.*
- *A gyűjtemény elrendezése átláthatatlan, követhetetlen, egyáltalán nem felhasználóbarát lett!*
- *A világítást.*
- *Több kortárs irodalom legyen!*
- *Így jó, ahogy van, csak maradjon meg!*
- *Nincs ilyen.*
- *Erre nem tudok válaszolni, mert így is sokkal több, mint amit el tudtam gondolni.*
- **VILÁGÍTÁS**
- *A felnémeti könyvtárban több társasjáték legyen elérhető.*
- *Így jó, ahogy van.*
- *Nem változtatnék, mert széles a kínálat, programokkal teli.*
- *Ez a könyvtár nemrég lett felújítva, szerintem így tökéletes, világos, kellemes hely, ahol mindig igazán kapcsolódik az idelátogató.*
- *Nem érzem szükségét, hogy változtatni kellene bármit is a könyvtárban. Az 5.4-es pont-hoz kapcsolódóan is ez a véleményem, ezért is nem jelöltem hiányosságként fejlesztendő részeket.*
- **Világítás**
- *Civil közösségek rendszeres, azonos időpontú találkozási helye legyen.*
- *A homlokzat színét, a kapu színét, borzasztó.*
- *Kinyitnám a Kallómalom úti könyvtárat (ha másképp nem lehet pl. rövidített nyitvatartással vagy a hét kevesebb napján.)*
- *Nyitvatartást meghosszabbítanám este 8.00-ig.*
- *Semmit.*
- *Így jó, ahogy van!*
- *A könyvtárhoz tartozó egységek között ingyenessé tenném a könyvtárközi kölcsönzést, így lecsökkenthető lenne az előjegyzési várakozási idő.*
- *Nincs.*
- *Semmit :)*
- *Szerintem jó a szolgáltatás.*
- *Szerintem így jó.*
- *Az emberközelségre nagyobb igény van, mint a digitalizált személytelen közegre.*
- *A nyitvatartási idő lehetne hosszabb hétközben és hétvégén is.*
- *Nincs ilyen :)*

**2.11.5 Mennyire elégedett a Bródy Sándor Könyvtárban dolgozók munkájával? (44 válasz)**

- *A dolgozók rendkívül segítőkészek és kedvesek. Örömmel járunk a könyvtárba, és ez nekik is nagyban köszönhető!*

- *Mint minden munkahelyen itt is vannak igen szuper, kedves, készséges könyvtárosok, s olyanok is, akikre mindezek nem a legjellemzőbbek....*
- *Mindenki kedves.*
- *Csak pozitív élményeim vannak, nekem Fekete Ildikó segít a legtöbbet, de hálás vagyok Kulcsárné Máriának is.*
- *Nagyon családias a környezet, mert az ott dolgozók kedvesek, segítőkészek, ismerősként fogadnak minket és azokat, akik rendszeresen odajárnak. Mindig jó érzékkel ajánlanak könyvet a 2 éves kislányomnak.*
- *Maximális szakértelemmel és kedvességgel kezelik a gyerekeket is.*
- *A könyvtárosok mind csodálatos, segítőkész, kedves emberek, remek könyvajánlókat mondanak.*
- *Csak dicséret illeti a könyvtárosokat!*
- *Az új kollégák közül nem mindenki tudta magáévá tenni az addigi családias, barátságos, mosolygós könyvtárosi odafordulást. Bizony-bizony vannak, akiknek ez már "csak" a munkahelyük.*
- *Emberség, szaktudás, figyelmesség, udvariasság - minden könyvtári dolgozó alapvető jellemvonása ebben a könyvtárban.*
- *A gyerekkönyvtárban lévő dolgozók munkája kiemelkedő. Hihetetlen kedvesek, türelmesek. Bármikor, bármilyen kérdéssel fordulhatunk hozzájuk, mindenben megpróbálnak segíteni. A babás / kisgyerekes foglalkozásokat imádjuk, mindig szuper a hangulat, a légkör.*
- *Főleg ezért lettünk könyvtár szeretők a kisfiammal, mert a dolgozók kedvesek, aranyosak, segítőkészek és mindig szeretettel fogadnak minket :)*
- *TÜNDÉREK! Példát vehetnek Önökről más könyvtárak is!*
- *Egyes ott dolgozók az olvasók előtt disztingváljanak, ne szidják pl. a könyvtáros kollégát megszégyenítően durva hangnemben.*
- *Túl sok már a program, az előadás.*
- *Nagyon jók a számítógépes tanfolyam tanárai (2022. október), lehetne folytatása.*
- *Maximálisan segítőkészek, KÖSZÖNÖM.*
- *Türelmük is csillagos!*
- *Ebben hiba nincs! És ezt nemcsak a felnémeti részlegre értem, hanem a központira és 3. fiókra is. Évekig a központi rlg-t "használtam".*
- *10/10.*
- *Teljes mértékben elégedett vagyok, mert pozitívak és segítőkészek a munkatársak.*
- *Nagy köszönet a könyvtárosoknak.*
- *Mindannyian nagyon szerethetik a munkájukat, mert rengeteget mosolyognak.*
- *Hihetetlenül kedvesek és segítőkészek. Mintha otthon lennék.*
- *Kitűnő, és példás a dolgozók hozzáállása, és felkészültsége.*
- *A legtündéribb könyvtárosokkal ismerkedtünk meg.*
- *Mindig kapunk segítséget és kérés esetén korosztálynak megfelelő könyvajánlásokat is.*
- *Kedves, lelkes, segítőkész, elhivatott könyvtárosok 😊*
- *Könyvtárosok kiváló minősítést érdemelnek. Jó lenne az élet minden terén ilyen emberek dolgoznának.*
- *Szívesen látogatok ki a Felnémeti könyvtárba az utóbbi időben, mert nagyon kellemes, barátságos légkör van.*

- *Szuper segítőkészek, kedvesek, mosolygósak, nagyon jó ide bejönni.*
- *A felsorolt pontokon kívül is hálával, köszönettel tartozom minden ott dolgozónak, emberségesek, szívélyesek, türelmesek, nagymértékben hozzájárulnak, hogy otthonosan, biztonságosan tölthetek ott bármennyi időt. Dicséret és köszönet illeti őket.*
- *Ha az olvasót figyelmeztetik, ők se beszéljenek hangosan (csak néhány személyre vonatkozik.)*
- *Jól összeszokott, nagy gyakorlatú közösség, példamutatóak.*
- *Több év tapasztalata alapján elmondhatom, hogy a dolgozók hozzáállása példaértékű, minden intézmény számára követendő, ahol emberekkel kerülnek kapcsolatba.*
- *Profik!*
- *Tisztelt Igazgató Asszony!*

*Egy dolgozót szeretnék kiemelni Önöktől, bár hozzá kell tennem mindenki megfelelően végzi munkáját, de ez a kollégájuk a maga hozzáértésével, emberi és segítőkész viselkedésével, valamint gyorsaságával, pontosságával nagyban segíti munkámat! Sajnos rengeteg emberrel találkozom így nem tudtam megjegyezni a nevét valamilyen Adrienn, de azt tudom róla, hogy lent szokott lenni a pultban legtöbbször, valamint az összes előjegyzésemet Ő kezelte, értesített. Mosolyogva fogad, hozzá kell tennem, sokszor meg sem érdemlem, de a szakmai vonulata a munkám nagy segítsége, minden könyvet tud rögtön merre találok, valamint nem kell sokszor kérdeznem sem.*

*Köszönöm, hogy ilyen munkaerők dolgoznak Önöknél, és képviselik a könyvtárat.*

*Üdvözlettel és Köszönettel: Egy hű olvasójuk*

- *Tisztelt Könyvtár! Szeretném jelezni Önöknek, hogy mindennel meg vagyok elégedve. Külön köszönöm a kedves Hölgynek, aki az előjegyzéseimmel foglalkozik. Mindig kiértésít kedvesen, lent szokott lenni, nagyon kedves segítőkész mindig felmegy az emeletre a könyvekért, hogy ne kelljen nekem menni, na és meghallgat még akkor is, ha sokat beszélek. Elnézést is kérek érte, de ezért a hozzám való jósága miatt is szeretnék többet menni. Sajnos nem tudok egészségemre való tekintettel. Köszönöm, hogy meghallgattak az Isten Áldja meg Önöket egészséggel szeretettel!*
- *Kiválóan képzett, szolgálatkész emberek dolgoznak itt!*

#### **2.11.6 Egyéb észrevétel, javaslat (27 válasz):**

- *Csak így tovább!*
- *Egerben is vannak "világjáró" emberek, s jó lenne élménybeszámolót hallani tőlük, fényképekkel illusztrálva, vagy Eger történetét kutatókkal egy-egy városrészt alaposan "megismerni", Egerben élt és alkotott neves személyiségekről előadást hallgatni...*
- *Elégedett vagyok mindennel*
- *Köszönöm az eddigi együttműködést, egyszer már voltam a könyvtár által szervezett bicikli túrán. A túrák és bicikli túrák érdekelnek elsősorban.*
- *Nincs*
- *jó lenne, ha a főbejárati kapu automatán működne nem kellene kézzel nyitni-zárni*

- *Csak biztatni tudom a könyvtárat, szerintem sokat fejlődött, szép a környezete, változatos a könyv paletta, havi egyszer, ha tehetem, mindenképp megyek, csak sokszor szerintem az embereknek nincs ideje sajnós. Talán kávé lehetne bent:)*
- *Ha nem volt tapasztalatom az adott kérdéssel kapcsolatban nem volt válasz lehetőség.*
- *nagyon jól sikerült a főépület belső elosztása, pl zenekuckó*
- *nagyon jó hogy segítenek a népszámlálásban számítógéppel, jó lenne a nemzeti konzultációkor is.*
- *Tudom, hogy szűkös a keret... az un. bestsellerek (amiből rengeteg van a piacon is, romantikus tárgyban) rovására lehetne egyszer-kétszer olvasói "igényt" figyelembe venni.*
- *Kevésnek tartom a programok digitális meghirdetését, mert egyes korosztályokhoz nem jut el. Véleményem szerint a plakátolás még mindig hatékony módszer, melyet a városban és az egyetemen (történelem, és irodalom tanszék, egyéb hirdető felületek, és nem csak a BSK épülete) nagyobb mértékben kellene alkalmazni. Az internet nagyon hasznos, de nem elég.*
- *A hírleveleket, plakátokat nem csak egyéni, hanem egyesületi szinten is érdemes lenne jobban terjeszteni (pl nyugdíjas klubok, lokálpatrióták, várbaráti kör, stb)*
- *Gratulálok, nagyszerű csapat! 😊*
- *Köszönöm, hogy vagytok!*
- *nincs*
- *Kis emléklap annak az olvasónak, aki egy évben a legtöbb könyvet kiolvasta, kölcsönözte.*
- *Véleményem szerint kellemes környezetben, kedves dolgozókkal szinte valamennyi igény, kérelem, szolgáltatás kielégítésre kerül.*
- *A látogatók számára +1 mosdó / wc helyiség szükséges a fsz-en.*
- *A Plázában lévő könyvtár számítógépe jelenleg lehetetlen helyen van elhelyezve. Egy közlekedő ajtó közvetlen közelében, így használni sem lehet, hiszen oda nem lehet ülni... Most tudtam meg, elviszik a rossz gépet. Sajnos így nem lesz itt számítógép, ez tragikus, Egerben, de országosan sincsenek internetkávézók stb.*
- *Ide szívecskét rajzolt az olvasó.*
- *Nincs*
- *Köszönjük szépen a munkájukat!*
- *Az előző oldalon leírtam észrevételem. Köszönöm*
- *Szeretnénk a számítógépes tanfolyam folytatását kérni.*

### 3. Összegzés

Használóink ismételt kérdőíves megkeresése mindig tanulságos, hiszen így kaphatunk visszajelzést munkánkról, intézményünkről, nem szakmai, hanem felhasználói szempontból. Ez rop-pant hasznos is, hiszen a változtatások eredményessége, megítélésünk, a könyvtár társadalmi szerepe, megbecsülése a használó szempontjából leképeződik. A fenti gondolatot foglaltuk össze PESTEL analízisünk azon tételében is, miszerint a könyvtár fennmaradását, társadalom-ba ágyazottságát, a könyvtárat érintő trendeket az alapján határozhatjuk meg, hogy az igény-felmérés, elégedettségmérés - és az ennek alapján meghatározott mutatószámok - mennyire felelnek meg az aktuális társadalmi, azon belül a végfelhasználói elvárásoknak. (Tózsér et.al., 2023.)

Könyvtárunk célja a minőségi munkára törekvés és minőségi szolgáltatások nyújtása. Ezt jól tükrözi az a tény is, hogy a kérdőív válaszadói a könyvtár egészére vonatkozóan 98,5%-ban kiváló vagy jó minősítést adtak, közepesnél rosszabb értékelés pedig egyáltalán nem fordult elő, sőt sikerült túlszárnyalni a 2017-es 98,4%-os elégedettségi szintet is. A vélemények, javasla-tok továbbgondolásra készítetik intézményünket, a tanuló szervezet által a „megújítva megőr-zés” szem előtt tartásával olyan új lehetőségek, ötletek merülhetnek fel, amelyek tovább segítik az eredményes munkavégzést.

#### **3.1 Az olvasói vélemények alapján az alábbi azonnali beavatkozások, intézkedések tör-téntek:**

- A Központi könyvtár több olvasói szektorában kicseréltük a gyenge fényt adó lámpákat erősebb fényű, olvasáshoz alkalmas égőkre.
- 2023 év elején mobilizálható információs táblákat, eligazító feliratokat (ún. itinereket) készítettünk, amelyek segítik a könyvtárban való könnyebb és önálló eligazodást fel-használóink, látogatóink számára.
- Folyamatban van egy - minden szolgáltatásunkat részletesen felsoroló - nyomtatott prospektus készítése, melyet a könyvtár tereiben kívánunk majd kihelyezni, s minden új olvasónak beiratkozáskor átadni.
- A könyvtár weboldalának korszerűsítése folyamatban van, ami ugyancsak támogatja majd a szolgáltatásokkal kapcsolatos tájékozódást.
- A gyakran keresett könyveket még nagyobb példányszámban szerezzük be, melyet a Gyűjteményszervezési csoport és az előjegyző kolléga is folyamatosan figyelemmel kí-sér. Igény szerint utánrendelünk, akár többször is.
- A Plázakönyvtárban 2022-ben egy új pályázati KIOSZK gépet üzemeltünk be, amely a kormányablakok ügyintézéshez kapcsolódó elektronikus szolgáltatást teszi elérhetővé.

Természetesen nem lehet minden érdeket és igényt maradéktalanul kiszolgálni, hiszen az egyes olvasóknak más-más használói szokásaik vannak, amelyek esetenként éppen ellentétesek egymással. A helyes arányok megtalálása elengedhetetlen.

A válaszokból az is kitűnik, hogy a minőségi szolgáltatás képes még a kevésbé ideális adottságokat is felülmúlni. Ha a könyvtárhasználó megkapja a releváns információt, a kért dokumentumot, kevésbé érzi problémának az állandóan emlegetett szűkös alapterületet.

A leginkább hangsúlyozott érték a válaszok alapján a gyors, szakszerű információ, a legfrissebb dokumentumok megfelelő példányszámban való polcra kerülése, minőségi, hasznos könyvtári foglalkozások, programok kicsiknek és nagyoknak.

Könyvtárunk épületének külső képe esztétikus, a kapu és a homlokzat színe harmonizáló, beleillik az utcaképbe, a barokk belváros képébe. A turisták, látogatók számára is tetszetős, elegáns az épület külső megjelenése, ami a régi omladozó kinézetével ellentétben vonzóbb lehet az olvasók, látogatók számára, valamint méltóbb könyvtárunkhoz.

“Tanulni a használóktól - ez kulcsfontosságú. A folyamat elején mindig az emberek állnak. Ha időt szánunk arra, hogy meghallgassuk őket, megtudhatjuk, hogy mi az, ami igazán fontos nekik. Így relevánsak tudunk maradni és arra tudjuk fordítani az energiáinkat és a forrásainkat, ami fontos, aminek tényleg hatása lesz.” (Chicago Public Library, Design thinking for libraries toolkit, Kovácsné Koreny Ágnes, 2022.)

## 4. Intézkedési javaslatok

- Folyamatosan keresnünk kell a megújulási lehetőségeket és kapcsolódási pontokat minden területen, minden korosztálynál. A fiatalok egy jelentős száma már nem elsősorban a Facebookot használja kommunikációra, meg kell találnunk az új utakat és módszereket az ő megszólításukra is.
- A kényelmes olvasás körülményeinek megteremtéséhez igyekezzünk még inkább optimalizálni a polcokon elhelyezett dokumentumok számát, csökkentsük a zsúfoltságot folyamatos, szakszerű leválogatással.
- A Corvina Integrál Könyvtári Rendszer fejlesztőivel folyamatos egyeztetés folyik, hogy alapértelmezetten ne lássák a katalógusban keresők a megye más településein megtalálható könyveket, csak külön beállításra, mert a dokumentumok települési könyvtárakból való átmozgatása nem megoldható, csak könyvtárközi kölcsönzés útján.
- Igény mutatkozik arra, hogy látogatóink számára rendezzünk “Nyílt napokat”, könyvtárat bemutató sétákat, könyvtárhasználati tájékoztatókat, hasonlóan a Múzeumok Éjszakája, Kulturális Örökség Napja programjaihoz.
- A számítógépparkunkat bővítenünk szükséges álló terminálok (KIOSZK gépek) beüzemelésével, amelyeken lehet böngészni az online katalógusban.

- Az új látogatók megnyerésére a könyvtár programjait forgalmas csomópontokon, hirdetőablakon is lehetne népszerűsíteni az online platformok mellett, az idősebb korosztályok számára.
- Olvasói kifogás érkezett a Nagypréposti palota műemlék kapu nyitásával kapcsolatban. Meg kell vizsgálni, hogy tudjuk-e automatizálni a kapu nyitását, zárását.
- Az online katalógus használata sokak számára nem elég egyértelmű. A használat megkönnyítésére rendkívül hasznos lenne egy, az online hosszabbításhoz hasonló segédlet készítése, mely konkrét példákon keresztül, lépésenként mutatja be az online katalógus kereső felületének használatát.
- Néhány változtatási javaslatot mindenképpen ki kell dolgoznunk a fejlesztő cég felé annak érdekében, hogy a keresések során látogatóink egyértelműbb, pontosabb, releváns információhoz jussanak. Megoldásként javasoljuk a helyi keresésben nem releváns információk lekódolását, hogy olvasóink számára az elérhető könyvek legyenek láthatóak csupán (300-as kóddal törölt, selejtezett könyv).
- A könyvtárhasználók által megfogalmazott este 8 óráig tartó nyitvatartási idő sajnos belátható időn belül nem oldható meg. De évente több alkalommal tarthatunk éjszakai programokat, nemcsak a Múzeumok Éjszakájához csatlakozva, hanem más jeles alkalmakhoz köthető nyári estéken is.
- Az új elrendezés szóban is több kritikát kapott, jelen mérésben is megemlézték olvasóink. Időnként kapunk észrevételt az elrendezés átláthatatlanságára, amely elsősorban a megszokott terek és gyűjteményrészek átrendezése miatt alakul ki. Megfontolásra érdemes egy információs pult kialakítása az emeleten is, rögtön a bejárat pont közelében.
- A berendezés megítélése kissé megosztó: van, akinek nagyon tetszik a modern, fehér polcrendszer, másnak pedig kevésbé. A fényviszonyok viszont valóban nem a legideálisabbak, a design-os, ipari stílusú fémszürke lámpabúrák nem adnak elég fényt. A világítást több olvasó is kifogásolta, feltétlenül fontos lenne helyi megvilágítás kialakítása, olvasólámpák elhelyezése, fix és kényelmes olvasópontok létrehozása fotellel, kanapéval, álló lámpával.
- A gyűjteményt folyamatosan fejlesztjük a beérkező olvasói igények alapján. Több lehetőséget kell biztosítanunk arra, hogy jelezni tudják erre vonatkozó igényüket, valamint akár Kommunikációs kampányt indítani a közösségi médiában, így felhívni a "könyvkívánság" lehetőségére a figyelmet. Fontos lenne ebben az esetben, hogy az az olvasó kapjon értesítést először az új kiadványról, aki igényelte (a PDCA elv alapján).
- A visszajelzések alapján a kölcsönözhető társasjátékok beszerzését fiókkönyvtárainkban is meg kell oldani, és a Társasjátéktár szolgáltatást elindítani.
- Szerezzünk be nagyobb mértékben kortárs irodalmat!
- A kérdőívben jelentkező észrevételek alapján végezzünk igénykutatást a könyvtárhasználók körében arról is, hogy milyen digitális tartalmak, illetve oktatási programok iránt érdeklődnének.
- A válaszadók egy része jelentősebb tájékoztatást vár el a könyvtár elérhető szolgáltatásairól (meglévő és új), mert közülük többen egyáltalán nem ismerik az igénybe vehető szolgáltatási lehetőségeket. Célzott marketing stratégiával tovább könyvtárunk használata tovább népszerűsíthető a falakon belül és a falakon túl is.



## 5. Felhasznált irodalom:

Bartos Éva - Pap István (2006): A magyar könyvtárosság etikai kódexe : magyarázatokkal, kommentárokkal, kiegészítésekkel. Budapest, Könyvtári Intézet, 128 p., ISBN: 963-201-623-8

A Bródy Sándor Könyvtár Stratégiai terve 2023-2028

Kovácsné Koreny Ágnes (2022): Az ötlettől a megvalósításig : Felhasználóvezérelt innováció a könyvtárban. Budapest, Könyvtári Intézet, 111p., elektronikus dokumentum

[https://ki.oszk.hu/sites/default/files/dokumentumtar/oszk\\_az\\_otlettol\\_a\\_megvalositasig\\_online\\_vegleges.pdf](https://ki.oszk.hu/sites/default/files/dokumentumtar/oszk_az_otlettol_a_megvalositasig_online_vegleges.pdf)

## 6. Mintakérdőív

Kedves Könyvtárhasználónk!

Szeretnénk megismerni, hogy könyvtárunk szolgáltatásai mennyiben felelnek meg az Ön igényeinek, ezért kérjük, töltsse ki kérdőívünket. Számítunk véleményére, alakítsuk együtt a jövő Bródy Sándor Megyei és Városi Könyvtárát!

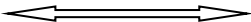
A válaszadás önkéntes és anonim. A válaszokat október 10-től október 31-éig várjuk. Közreműködésért előre is köszönjük!

**Kérjük, jelölje meg, hogy a kérdőívet mely részlegünkre vonatkozóan tölti ki.** Kérjük, csak egy választ jelöljön meg!

- Felnémeti fiókkönyvtár (Eger-Felnémet, Kovács Jakab u. 35.)
- Felsővárosi fiókkönyvtár (Eger, Kallómalom u. 88.)
- Gyermekkönyvtár (Eger, Bartók Béla tér 6.)

- Központi könyvtár (Eger, Kossuth Lajos u. 16.)
- Plázakönyvtár (Eger, Agria Park)

**1. Első kérdéscsoportunkban szeretnénk megismerni véleményét külső és belső tereinkről. Mennyire elégedett Ön könyvtárunkkal?** Kérjük, karikázással jelölje, s értékelje az egytől ötig terjedő skálán az alábbiakat!

Egyáltalán nem elégedett  Teljes mértékben elégedett

- 1.1 A könyvtár külső állapota
- 1.2 A könyvtárépület belső állapota
- 1.3 Akadálymentes használat - bejutás az épületbe
- 1.4 Akadálymentes használat - közlekedés az épületben
- 1.5 A könyvtári mosdók állapota
- 1.6 A könyvtári terek elrendezése
- 1.7 A könyvtár berendezése, bútorzata
- 1.8 Jelek és eligazító táblák
- 1.9 A nyugodt olvasás körülményei
- 1.10 Fényviszonyok, világítás
- 1.11 A gyűjtemény elrendezése a polcokon
- 1.12 A számítógépek száma
- 1.13 A számítógépek minősége

1	2	3	4	5
1	2	3	4	5
1	2	3	4	5
1	2	3	4	5
1	2	3	4	5
1	2	3	4	5
1	2	3	4	5
1	2	3	4	5
1	2	3	4	5
1	2	3	4	5
1	2	3	4	5
1	2	3	4	5
1	2	3	4	5
1	2	3	4	5
1	2	3	4	5
1	2	3	4	5

- 1.14 Milyen egyéb tevékenységre használja leggyakrabban tereinket?
  - egyéni tanulás
  - egyéni kikapcsolódás
  - csoportos tanulás

[Ide írhat]

- csoportos kikapcsolódás
- munka

egyéb: .....

- 1.15 Az előző oldalra vonatkozó egyéb észrevételei:

.....

.....

.....

.....

## 2. A könyvtárhasználat időkeretei

- 2.1 Általában milyen gyakran látogatja könyvtárunkat? Kérjük, csak egy választ jelöljön meg!

- most vagyok itt először
- hetente többször
- hetente egyszer
- kéthetente
- háromhetente
- havonta
- ritkábban, mint havonta

- 2.2 Általában melyik időintervallumban látogatja könyvtárunkat?

- 9.00-10.00 (Felnémeti fiókkönyvtár)
- 10.00-12.00
- 12.00-14.00
- 14.00-16.00
- 16.00-18.00

- 2.3 Mennyire elégedett az alábbiakkal?

Egyáltalán nem elégedett  $\longleftrightarrow$  Teljes mértékben elégedett

- 2.3.1 Nyitvatartási idő
- 2.3.2 A kölcsönzés igénybevételéhez szükséges várakozási idő
- 2.3.3 A tájékoztatás igénybevételéhez szükséges várakozási idő
- 2.3.4 Előjegyzés teljesülésének gyorsasága
- 2.3.5 A legújabb kiadású könyvek megjelenése a polcokon

1	2	3	4	5
1	2	3	4	5
1	2	3	4	5
1	2	3	4	5
1	2	3	4	5

- 2.3.6 A fentiekre vonatkozó egyéb észrevételei:

.....

.....

.....

.....

## 3. Mennyire elégedett a Bródy Sándor Könyvtár szolgáltatásaival?

Egyáltalán nem elégedett  $\longleftrightarrow$  Teljes mértékben elégedett

- 3.1 Tájékoztatás a könyvtár szolgáltatásairól

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

- 3.2 Ön mely szolgáltatásainkat szokta igénybe venni? Több választ is megjelölhet.
 

<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Akadálymentes szolgáltatások</li> <li><input type="checkbox"/> Bababarát szolgáltatások</li> <li><input type="checkbox"/> Bankkártyás fizetés</li> <li><input type="checkbox"/> Bródy Alkotóműhely</li> <li><input type="checkbox"/> Bródy Antikvár</li> <li><input type="checkbox"/> Bródy Játéktár</li> <li><input type="checkbox"/> Bródy Könyvesbolt</li> <li><input type="checkbox"/> Bródy Magazin</li> <li><input type="checkbox"/> Bródy Pakk</li> <li><input type="checkbox"/> e-Card (okostelefon applikáció)</li> <li><input type="checkbox"/> Egy könyv és egy csésze kakaó olvasóklub</li> <li><input type="checkbox"/> Előjegyzés</li> <li><input type="checkbox"/> Évfordulós Újság</li> <li><input type="checkbox"/> Fénymásolás</li> <li><input type="checkbox"/> Hangoskönyv kölcsönzés</li> <li><input type="checkbox"/> Használtelem-gyűjtő</li> <li><input type="checkbox"/> Használt mobiltelefon visszagyűjtő</li> <li><input type="checkbox"/> Helyben olvasás</li> <li><input type="checkbox"/> Hetilapok, folyóiratok kölcsönzése</li> <li><input type="checkbox"/> Hírlevél</li> <li><input type="checkbox"/> Hosszabbítás (telefon, online, e-mail)</li> <li><input type="checkbox"/> Ifjúsági Közösségi Szolgálat</li> <li><input type="checkbox"/> Indukciós hurok használata</li> <li><input type="checkbox"/> Irodalomkutatás</li> <li><input type="checkbox"/> Kávéautomata</li> <li><input type="checkbox"/> Kerékpártároló</li> <li><input type="checkbox"/> Keresés online katalógusunkban okos eszközökkel (telefon, tablet, phablet)</li> <li><input type="checkbox"/> Keresés online katalógusunkban távoli számítógépről</li> <li><input type="checkbox"/> Kívánságlista</li> <li><input type="checkbox"/> Könyvet házhoz! szolgáltatás</li> <li><input type="checkbox"/> Kölcsönzés</li> <li><input type="checkbox"/> Könyvtári foglalkozás</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Könyvtári programok (író-olvasó találkozó, kiállítás, koncert stb.)</li> <li><input type="checkbox"/> Könyvtárközi kölcsönzés</li> <li><input type="checkbox"/> Könyvtárlátogatás</li> <li><input type="checkbox"/> Laptapír (digitális folyóiratolvasó)</li> <li><input type="checkbox"/> Mikrofilmolvasó használata</li> <li><input type="checkbox"/> Napilapok, hetilapok, folyóiratok helyben olvasása</li> <li><input type="checkbox"/> NAVA Pont</li> <li><input type="checkbox"/> Nyelvi klubok</li> <li><input type="checkbox"/> Nyilvánosan hozzáférhető adatbázisok használata (MOKKA, EPA, stb.)</li> <li><input type="checkbox"/> Nyomtatás</li> <li><input type="checkbox"/> Önkiszolgáló kölcsönzés (automata)</li> <li><input type="checkbox"/> Palotatúra</li> <li><input type="checkbox"/> Ruhatár és csomagmegőrző</li> <li><input type="checkbox"/> Summáját írom - helyismereti digitális gyűjtemény</li> <li><input type="checkbox"/> Szakirodalmi adatbázisok használata (EBSCO, ADT, stb.)</li> <li><input type="checkbox"/> Számítógép- és Internethasználat</li> <li><input type="checkbox"/> Szelektív hulladékgyűjtő</li> <li><input type="checkbox"/> Szkennelés</li> <li><input type="checkbox"/> A sztori (online olvasásnépszerűsítő játék)</li> <li><input type="checkbox"/> Tájékoztatás kérés könyvtárostól</li> <li><input type="checkbox"/> Társasjáték klub</li> <li><input type="checkbox"/> Társasjáték kölcsönzés</li> <li><input type="checkbox"/> Terembérlés</li> <li><input type="checkbox"/> Ultrahangos bakelit lemez tisztítás</li> <li><input type="checkbox"/> Városfoglaló (online játék)</li> <li><input type="checkbox"/> Varrógép helyben használata</li> <li><input type="checkbox"/> Varrógép kölcsönzés</li> <li><input type="checkbox"/> VHS digitalizálás</li> <li><input type="checkbox"/> Wi-Fi használata</li> <li><input type="checkbox"/> Zenehallgatás</li> <li><input type="checkbox"/> Egyéb: .....</li> </ul>
---	--

Egyáltalán nem elégedett ⇔ Teljes mértékben elégedett

- 3.3 Mennyire elégedett a szolgáltatási díjakkal?
- 3.4 Mennyire tartja felhasználóbarátnak a

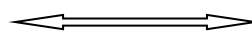
1	2	3	4	5
1	2	3	4	5

könyvtár katalógusát?

--	--	--	--	--

- 3.5 Mennyire elégedett az alábbiakkal?

Egyáltalán  
nem elé-  
gedett



Teljes mér-  
tékben elé-  
gedett

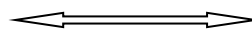
- 3.5.1 Online katalógus használata távoli számítógépről
- 3.5.2 Online katalógus használata okos eszközről (mobiltelefon, tablet, stb.)
- 3.5.3 Online hosszabbítás lehetősége
- 3.5.4 A könyvtári programok kínálata

1	2	3	4	5
1	2	3	4	5
1	2	3	4	5
1	2	3	4	5

- 3.6 Kivel, kikkel találkozna szívesen a könyvtárban író-olvasó találkozó keretében?

.....

Egyáltalán  
nem elé-  
gedett



Teljes mér-  
tékben elé-  
gedett

- 3.7 Összességében véleménye könyvtárunk szolgáltatásairól

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

- 3.8 Könyvtárunk a jelenlegi megélhetési és energiaválsággal terhelt társadalmi környezetben szeretne segítséget nyújtani mindenkinek, aki munkájához vagy szabadidejében szívesen használná a könyvtár fűtött tereit.

Kérjük, jelezze, hogy az alábbi lehetőségek közül melyeket venné igénybe! Több választ is megjelölhet.

Asztal és ülőhely foglalása online munkavégzéshez (saját eszközön)

Asztal és ülőhely foglalása tanuláshoz

Közösségi találkozási pont, beszélgetés

Szabadidő eltöltése fűtött környezetben (teadélután, játszóház gyerekeknek, kötés-horgolás felnőtteknek)

Egyéb: .....

- 3.9 Milyen új szolgáltatásokat használna szívesen? Több választ is megjelölhet.

Baba-mama dolgozóbox

Diavetítő kölcsönzés

Gamer eszközök használata a könyvtárban

Interaktív csapatépítő programok

Kihelyezett iskolai tanóra a könyvtárban, a könyvtár eszközeivel (3D-nyomtató, Micro-Bit, lézergravírozó, varrógép)

Laminálógép kölcsönzés

Magkönyvtár

Matató foglalkozás 1-3 éves korú kisgyermeknek (kézügyesítő technikák kicsiknek)

Rendszeres kvízvetélkedők

Sütiforma kölcsönzés

Projektor kölcsönzés

Tricikli-kölcsönzés

Újrahasznosító csere-bere börze

Egyéb: .....

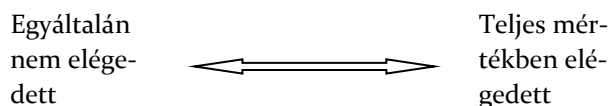
#### 4. A könyvtár kommunikációja

- 4.1 Honnan szerez tudomást a könyvtárunkban történő eseményekről, lehetőségekről? Több választ is megjelölhet.

- A helyi napilapból
- A helyi televízióból
- Hírlevélből
- Ingyenes újságokból
- Ismerősöktől, családtagoktól
- A könyvtár honlapjáról
- A könyvtár Facebook oldaláról

- A könyvtár Instagram oldaláról
- A könyvtárosoktól
- Meghívókból (posta, e-mail)
- Plakátokról, szórólapokról
- Rádióból
- Egyéb: .....

• 4.2 Mennyire elégedett az alábbiakkal?



- 4.2.1 A könyvtár honlapjának áttekinthetősége
- 4.2.3 A könyvtár honlapjának tartalma
- 4.2.4 A könyvtár jelenléte a közösségi oldalakon
- 4.2.5 A könyvtár jelenléte a médiában

1	2	3	4	5
1	2	3	4	5
1	2	3	4	5
1	2	3	4	5

• 4.2.6 A fentiekre vonatkozó egyéb észrevételei

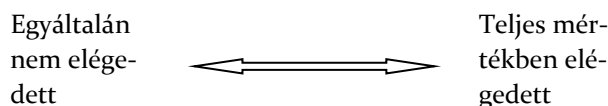
.....

.....

.....

.....

**5. Mennyire elégedett a Bródy Sándor Könyvtár gyűjteményével?**



- 5.1 A gyűjtemény összetétele
- 5.2 Az egy címből polcon lévő könyvek darabszáma
- 5.3 A folyóiratok kínálata

1	2	3	4	5
1	2	3	4	5
1	2	3	4	5

• 5.4 Véleménye szerint könyvtárunk mely gyűjteményrészét kellene elsősorban fejleszteni?  
Több választ is megjelölhet.

- |  |   |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Adatbázisok</li> <li><input type="checkbox"/> Digitálisan elérhető tartalmak</li> <li><input type="checkbox"/> Folyóiratok</li> <li><input type="checkbox"/> Hangoskönyvek</li> <li><input type="checkbox"/> Helyismereti irodalom</li> <li><input type="checkbox"/> Idegen nyelvű dokumentumok</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Online oktatási tartalmak</li> <li><input type="checkbox"/> Szakirodalom</li> <li><input type="checkbox"/> Szépirodalom</li> <li><input type="checkbox"/> Társasjáték</li> <li><input type="checkbox"/> Egyéb: .....</li> </ul> |
|--|---|

• 5.5 Ha lehetősége lenne rá, mit változtatna meg könyvtárunkban?

.....

.....

[Ide írhat]

**6. Mennyire elégedett a Bródy Sándor Könyvtárban dolgozók munkájával?**

Egyáltalán nem elégedett  $\longleftrightarrow$  Teljes mértékben elégedett

- 6.1 A könyvtárosok szakértelme
- 6.2 A könyvtárosok segítőkészsége
- 6.3 A könyvtárosok udvariassága

1	2	3	4	5
1	2	3	4	5
1	2	3	4	5

- 6.4 A fentiekre vonatkozó egyéb észrevételei:

.....

.....

.....

.....

**7. Végül néhány személyes információt szeretnénk Öntől kérni. A kérdőív kitöltőjének...**

- 7.1 Neme

nő  férfi

- 7.2 Életkora

14-17 év  65-74 év

18-24 év  75-89 év

25-44 év  90-

45-64 év

- 7.3 Legmagasabb iskolai végzettsége

8 általános  főiskola, egyetem

középiskola

- 7.4 Munkaviszonya

nappali tagozatos tanuló  nyugdíjas

főállású alkalmazott  GYES-en, GYED-en van

önálló, vállalkozó  eltartott

munkanélküli, álláskereső  Egyéb: .....

tartósan beteg, rokkant, leszázalékolt

Szívesen fogadjuk egyéb észrevételeit, javaslatait:

.....

.....

.....

.....

.....

**Köszönjük, hogy válaszaival segíti munkánkat!**