



**Könyvtárhasználói igény- és  
elégedettségi felmérés  
a Bibliotéka Egyesület könyvtárában**

**2016.**

A Bibliotéka Egyesület célja, hogy minőségi szolgáltatásokat nyújtson a könyvtár használóinak. Elvárásaik, igényeik döntő fontosságúak a működés alakításában, hiszen az elégedett használó jó hírét viszi a könyvtárnak, hitelessé, népszerűvé téve az intézményt a helyiek körében.

Fontos, hogy a szolgáltatásokat, azok igénybevételét, használatát, népszerűségét szem előtt tartva kapjunk magunkról képet. A használók vélemények megismerése, értékelése és objektív elemzése nélkül a könyvtári munkafolyamatok eredményesen nem értékelhetők. Ez a folyamatok fejlesztésének is alapfeltétele. A használói elégedettség objektív mérőszámának meghatározása és figyelembevétele a döntési folyamatokban a szervezet létének, fejlődésének és versenyképességének alapja.

A könyvtár tevékenységének sikerességét az olvasói igények, észrevételek, fejlesztési ötletek figyelembevétele nagyban befolyásolhatja.

A felmérés időszerűségét erősítette a minőségbiztosítási elvek mind hangsúlyosabbá válása. Ezeknek a Bibliotéka Egyesület a jövőben folyamatosan meg szeretne felelni, mindenképp a szolgáltatások színvonalának emelésével.

A vizsgálat elvégzésének következményeként olyan változtatásokat eszközölhetünk, melyek erősítik a felhasználóbarát könyvtári szolgáltatásokat és javítják a környezeti feltételeket a felmerülő igényeknek megfelelően.

A célok kitűzése után meghatároztuk az elégedettségmérés paramétereit:

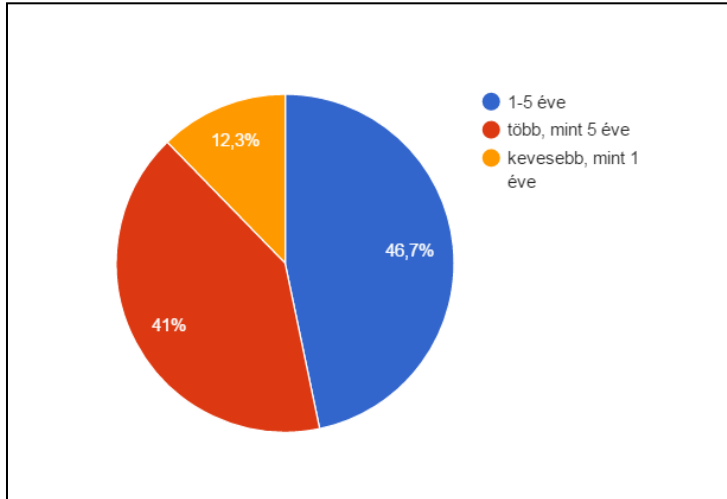
- kiválasztottuk a felmérés módszerét: kérdőív;
- összeállítottuk a kérdőívet;
- meghatároztuk a lebonyolítás módját: interneten, a könyvtár honlapján elérhető kérdőív; Google Űrlapok funkció használata; adatok tárolása és feldolgozása felhőben;
- kijelöltük a felmérés időtartamát: 2016. február 1 – 2016. június 30.

A könyvtár látogatóinak figyelmét kifüggesztett plakátokon és szóban hívtuk fel a kitöltés lehetőségére, fontosságára. Sokan könyvtári tartózkodásuk alatt helyben válaszoltak a kérdésekre. Értelmezési gond esetén a könyvtárostól kérhettek segítséget. A felmérés a tervezett időszakban megtörtént, a kérdőívet 122 fő töltötte ki.

## A vizsgálat eredménye:

### 1. Mióta használja könyvtárunkat?

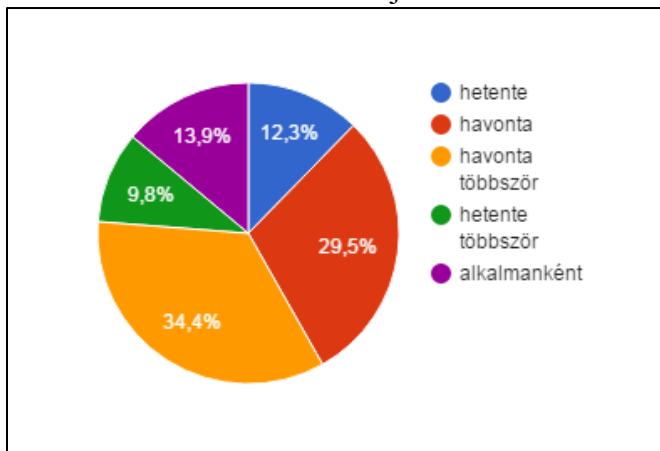
A kitöltők 46,7%-a (57 fő) 1–5; 41%-a (50 fő) több mint 5 és 12,3%-a (15 fő) kevesebb, mint 1 éve használja könyvtárunkat.



### 2. Milyen rendszerességgel látogatja könyvtárunkat?

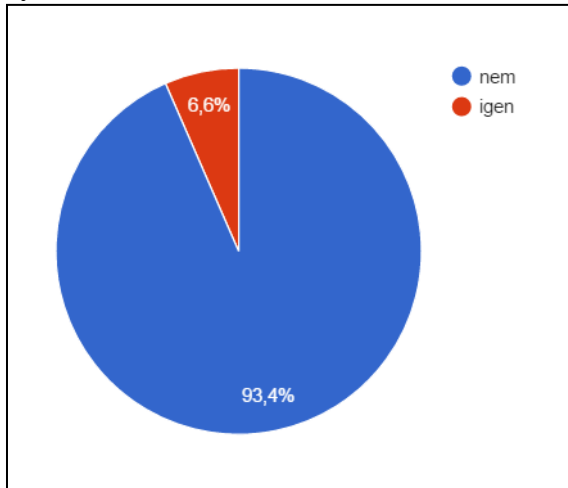
A legtöbben azok voltak, akik gyakran, havonta többször, de többé-kevésbé rendszertelenül járnak (34,4 % – 42 fő). Ők olvasóként, rendezvények látogatóiként és internetezőként is megfordulnak könyvtárunkban. Ők a legaktívabbak, így érthető, hogy a kérdőív kitöltésére is ők voltak a legnyitottabbak. Sokan vannak olyanok is, akik ritkábban, viszont nagyon rendszeresen, havonta járnak (29,5% – 36 fő).

Hetente többször elsősorban azok járnak (9,8% – 12 fő), akik főleg az internetet veszik igénybe. Nálunk kicsit többen és egymással hasonló arányban vannak azok, akik hetente (12,3% – 15 fő), tehát gyakran és rendszeresen, illetve azok, akik alkalmanként (13,9% – 17 fő) járnak. Utóbbiak főleg azok, akik rendezvényekre jönnek. Ez egy bonyolult összefüggésrendszer, ami a kérdésfeltevés és a kiértékelés módszereinek csiszolásával sok további következtetésre ad majd módot.



### 3. Változtatna-e jelenlegi nyitva tartásunkon?

A nyitva tartással a könyvtárhasználók igen nagy többsége elégedett. A könyvtár heti 54 órában tart nyitva, de a rendezvények miatt ez a gyakorlatban még ennél is több. Nem csoda, hogy a túlnyomó többség ezzel elégedett (93,4% – 114 fő) és csak 6,6% – 8 fő igényli a nyitva tartás módosítását.



### 4. Amennyiben igen, milyen nyitva tartásra lenne igénye?

Három kitöltő hosszabb szombati, öt pedig hosszabb pénteki nyitva tartást jelölt meg. Elgondolkodtató, de a kis számot látva nem biztos, hogy érdemes.

### 5. Mely szolgáltatásainkat veszi igénybe?

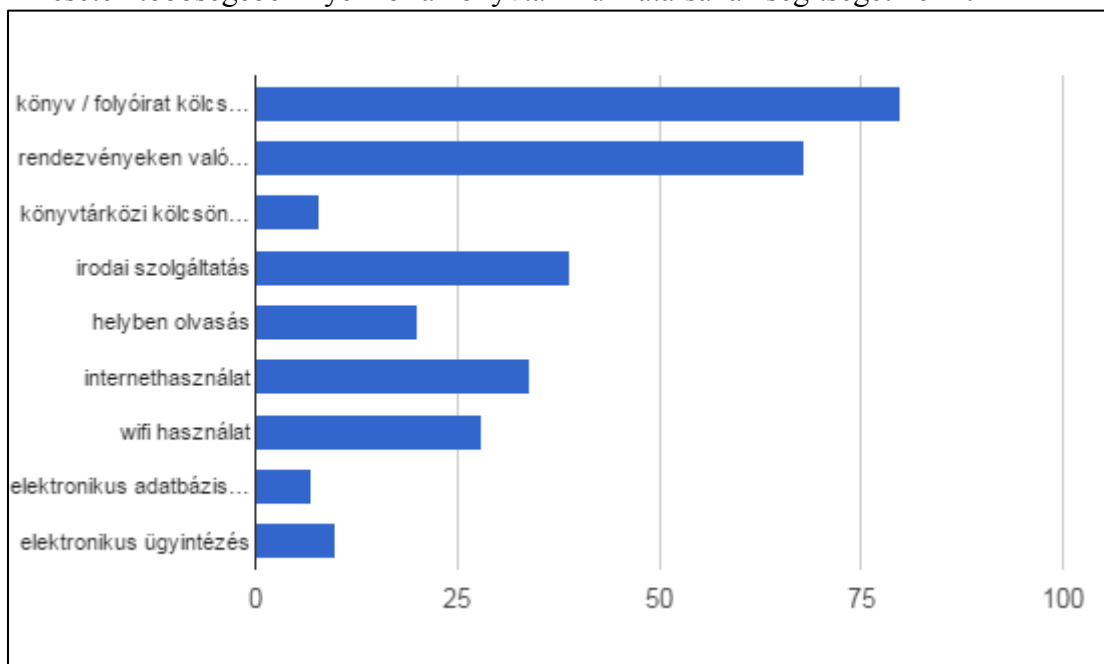
Itt kilenc választási lehetőséget kínáltunk fel olvasóinknak, melyek között megtalálhatók voltak a hagyományos könyvtárképnek megfelelő lehetőségek, és az újabbak is, mint az elektronikus ügyintézés és e-szolgáltatások. Legtöbbször (80 fő) a könyvek és folyóiratok kölcsönzését jelölték meg, amitől nem sokkal maradt el a rendezvényeket megjelölők száma (68). Ez az intézmény erős közművelődési funkciójának köszönhető.

Csökken a könyvtár számítógépein való internetezés népszerűsége (34 fő) Ennek egyik oka, hogy egyre erősödik az internet-penetráció, a nagyvárosokban a háztartások jókora hányada rendelkezik internet előfizetéssel. Emellett egyre elterjedtebbek az internetezésre alkalmas mobil eszközök, így nő azoknak a száma, akik a könyvtárban interneteznek, de inkább wifit használnak (28 fő).

Sokan (39 fő) vesznek igénybe irodai szolgáltatásokat (nyomtatás, fénymásolás, faxolás, szkennelés). Ezeket a műveleteket sokan nem tudják otthon megoldani, mivel ezek az eszközök gyakran még az amúgy jól felszerelt háztartásokban sem állnak rendelkezésre. A helyben olvasás aránya évről évre csökken, felmérésünkben 20 fő jelölte meg, mint igénybe vett szolgáltatást.

Az elektronikus ügyintézésre vállalkozók száma lassan növekszik (10 fő). Aki már járatos ebben, annak rendszerint van otthon is erre lehetősége. A könyvtárközi kölcsönzést választók száma is lassan, de nő (9 fő).

Még kevesebben választották az elektronikus adatbázisok és katalógusok használatát (7 fő). Az esetek többségében ilyenkor a könyvtár munkatársának segítségét kérik.



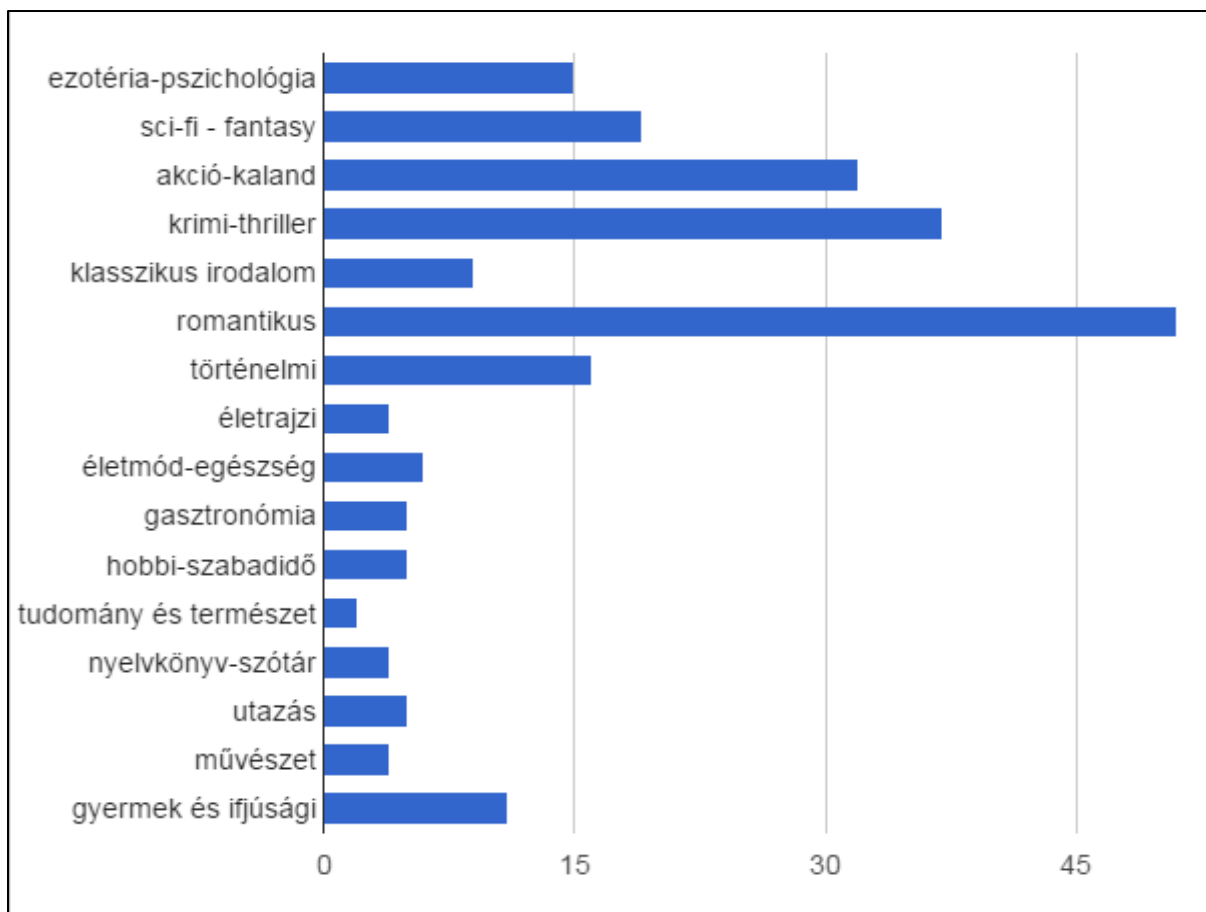
## 6. Milyen műfajú könyveket keres és részesít előnyben?

Legtöbben a romantikus irodalmat jelölték meg (51 fő). Ez következik részben abból, hogy általában a nők sokkal többet olvasnak, részben abból, hogy könyvtárunknak sok az idős női olvasója. A ponyvairodalom képviselteti magát a következő helyeken is: krimi-thriller (37 fő), a akció-kaland (32 fő) következik. Évek óta fej-fej mellett versenyeznek könyvtárunkban a sci-fi – fantasy (19 fő), a történelmi regények (16 fő) és a ezotéria-pszichológia (15 fő).

Szakkönyveket nálunk viszonylag csekély számban keresnek, az ilyen igényeket – amennyire az lehetséges – kielégíti a megyei és az egyetemi könyvtár. Amit nálunk keresnek, az a nagy mennyiségű szórakoztató irodalom.

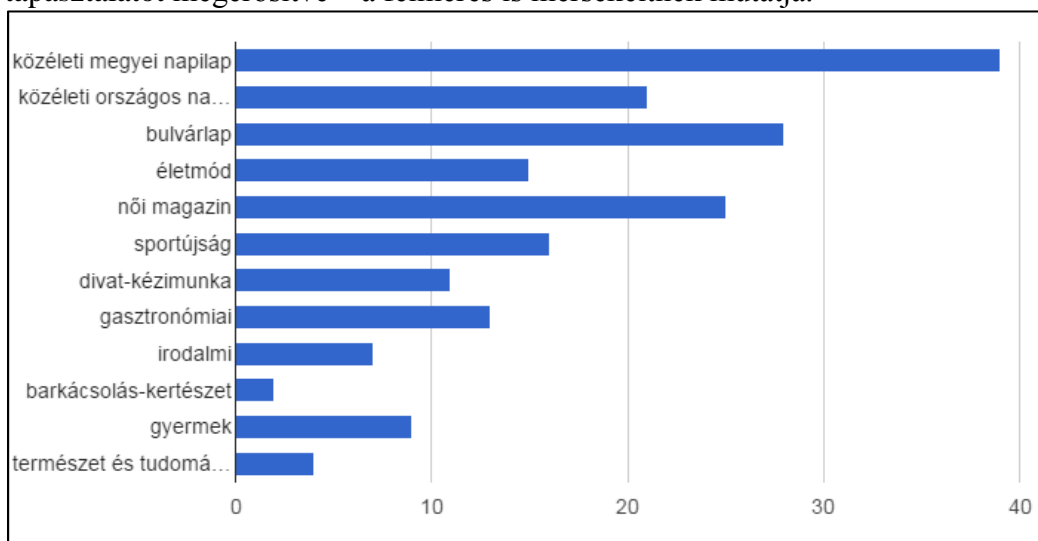
Ezek után következik a gyermek és ifjúsági irodalom (11 fő) valamint a szépirodalom (9 fő). Életrajzi (4 fő), életmód-egészség (6 fő), gasztronómia (5 fő), hobbi-szabadidő, tudomány és természet (2 fő), nyelvkönyv-szótár (4 fő), utazás (5 fő), művészet (4 fő).

A felmérés ezen része jól tükrözi az általános trendeket és a helyi viszonyokat is, kijelölve az állománygyarapítás irányait.



## 7. Melyik típusú újságokat keresi és részesíti előnyben?

Legnépszerűbbek a helyi közéleti lapok (39 fő), ezt követik a bulvárlapok (28), majd a női magazinok (25 fő). Az országos közéleti lapok (21 fő). Szignifikáns a sportújságokat jelölők száma is (16 fő), ami intő jel, mert erre nem fordítottunk különösebb figyelmet. A gasztronómiai (13 fő), életmód (15 fő) és divat-kézimunka (11 fő) témájú lapokra is nagyobb figyelmet fogunk fordítani. Az irodalom (7 fő), barkácsolás-kertészet (2 fő), gyermek (9 fő), természet és tudomány (4 fő) témájú kiadványok iránti érdeklődést – a mindennapos tapasztalatot megerősítve – a felmérés is mérsékeltnek mutatja.



## **8. Milyen jellegű rendezvényen venne részt könyvtárunkban?**

Legnagyobb érdeklődés az író-olvasó találkozók, (29 fő), könyvbemutatók (25 fő), kiállítások (24 fő) és előadóestek (21 fő) irányában mutatkozik, alátámasztva rendezvényszervezési politikánk helyességét. Az önismereti klubot (15 fő) is viszonylag nagy számban választották, ezért ebben az évben felkaroltunk egy ilyen kezdeményezést. Az ismeretterjesztő előadások (14 fő) is számos látogatót érdekelnek, ezért ezekből is többet szeretnénk lebonyolítani, különösen egészségmegőrzés, életmód témában. A többi rendezvénytípus esetében szerényebb az érdeklődés, ezek kisebb súllyal, de semmiképpen nem elhanyagolható mértékben fogjuk figyelembe venni rendezvény-kínálatunk megtervezésekor: kézműves foglalkozás (6 fő), olvasókör (6 fő), könyvtárhasználati foglalkozás (8 fő), gyermekműsor (6 fő), számítógépes tanfolyam (9 fő).

## **9. Mely írókkal, költőkkel, művészekkel találkozna szívesen intézményünkben?**

A nyitott kérdésre nem volt kötelező a válaszadás, a legtöbben ezeket a szerzőket jelölték meg:

Fejős Éva, Ugron Zsolna, Lőrincz L. László, Vavyan Fable, Nemere István, Vámos Miklós, Grecsó Krisztián, Havas Henrik, Vujity Tvrtko, Bán Mór, Frei Tamás, Müller Péter. A lista jól tükrözi az olvasási és kultúrafogyasztási trendeket, igyekszünk minél többet meghívni közülük a közeljövőben.

## **10. Kérjük, értékelje mennyire elégedett könyvtárunkkal.**

### **Városon belüli elhelyezkedés**

Értékelések átlaga: 4,86.

A könyvtár Szeged frekventált, pezsgő, de nem kellemetlenül forgalmas részén, a belvárosban belvárosában található. A településnek e részének jellemzői a szép, nagy, régi, polgári házak, hangulatos utcák, térkövezett járdák, patinás környezet.

### **Megközelíthetőség /tömegközlekedés, parkolóhely/**

Értékelések átlaga: 4,7

A könyvtár autóval, gyalog, kerékpárral és tömegközlekedési eszközökkel is jól megközelíthető. Az udvar modern, tetszetős kerékpártárolóval felszerelt. Parkolni a könyvtár előtt lehet az utcán, hely bőven van, de ez egyrészt nem ingyenes, másrészt napjainkban már ez sem elég. A könyvtár udvarában engedéllyel szabad parkolni: rendezvények közreműködői, bérlők beállhatnak. Mivel szorosan ellenőrizni képtelenség, sokan engedély nélkül is beállnak, ilyenkor előfordulnak kellemetlen helyzetek, tumultus. Ez nem csupán a könyvtár gondja, hanem egész Szegeden ez a helyzet, megnyugtató megoldása csak az lehet, ha a város létesít nagy, méltányos áron használható parkolókat.

### **Akadálymentesség**

Értékelések átlaga: 1,36

A könyvtár udvarából a könyvtárba való bejutáshoz egy 180 cm magas teraszra kell feljutni – lépcsőn. Régi dilemmát jelent ez, hiszen a lépcső végleges akadálymentesítéséhez a meglévő arcúlatához sehogy nem illeszkedő liftre, vagy az autós közlekedést ellehetetlenítő, rendkívül hosszú rámpára lenne szükség. Ugyanakkor ez a hiányosság – ahogy azt a fenti pontszám jól tükrözi – a könyvtár látogatóinak erős nemtetszését váltja ki. Hosszas tájékozódás után az egyesület vezetősége úgy döntött, hogy 2016. végéig beszerez egy hernyótalpas lépcsőjárót – ezzel megoldódik az akadálymentes megközelíthetőség problémája, és az egyéb érdekek sem sérülnek.

### **A könyvtár külső állapota**

Értékelések átlaga: **3,1**

A könyvtárnak helyet adó régi épület utcafrontjára ráférne a felújítás, habár az állagromlás nem olyan fokú, hogy az kirírna környezetéből. Mivel helyi védettséget élvező ingatlanról van szó, az épület külsejét csak az eredeti állapotnak megfelelően lehetne felújítani, ami hihetetlenül költséges lenne. Nem valószínű, hogy a közeljövőben vállalkozna erre a tulajdonos (Területi Művelődési Intézmények Egyesülete), és a z önkormányzat segítsége sem várható. Az mindenesetre megnyugtató, hogy habár az épületről a látogatók első benyomása nem túl jó, de – ha az akadálymentes bejutás megoldódik – funkcionálisan nem lesznek különösebb hibák.

### **A könyvtár belső állapota**

Értékelések átlaga: 4

A több mint százéves épületből újat varázsolni nem lehet, de mindent megteszünk azért, hogy a belső terek, bútorok, eszközök, fűtés, világítás stb. jó állapotban legyenek. Ebben az évben nagyszabású világításkorszerűsítési, bútorjavítási munkákat végeztettünk, és a fűtésrendszer egy részének felújítására is sor került.

### **Tisztaság, rendezettség**

Értékelések átlaga: 4,7

Mindig nagyon ügyelünk arra, hogy rend és tisztaság legyen, ami meg is látszik az értékelésben. Látogatóink szemmel láthatóan elégedettek.

### **Ülőhelyek és asztalok száma**

Értékelések átlaga: 4,84

A könyvtár igen jól el van látva fix és szétszedhető asztalokkal, valamint modern, kényelmes székekkel.

### **Eligazító táblák, feliratok**

Értékelések átlaga: 4,1

A szakértői vizsgálat kifogásolta, hogy az épület homlokzatán nem jelenik meg a könyvtár nyitva tartása. Azóta pótoltuk ezt a hiányosságot, és más, a könyvtárban való eligazodást elősegítő táblákat, feliratokat is kihelyeztünk.

### **Nyitvatartási idő**

Értékelések átlaga: 4,93

Meggyőződésünket, hogy nyitva tartásunk minden reális igényt kielégít, alátámasztotta a felhasználók értékelése is.

### **Könyvek választéka**

Értékelések átlaga: 3,1

A könyvek választéka hatalmas, hiszen a könyvtárnak még mindig több mint 80 ezer kötetes az állománya. A gyengébb pontszám annak köszönhető, hogy az utóbbi években kevés pénz jutott új könyvek vásárlására. 2016-ban megfordítottuk a trendet: jóval több dokumentumot szerzünk be, mint az elmúlt években. A gyűjtemény frissebbé tételét szolgálja a kivonás munkafolyamatának felgyorsítása és folyamatossá tétele is: ettől az évtől tömegesen selejtezzük a megrongálódott és elavult dokumentumokat. Reméljük, hogy a gyűjtemény



folyamatos fejlesztésére tett erőfeszítéseink hatása a következő elégedettség-méréskor már megmutatkozik.

### **Napilapok, folyóiratok választéka**

Értékelések átlaga: 4

Bár napilapokra, folyóiratokra sem jut sok pénz, úgy látszik, hogy – valószínűleg a helyben olvasás visszaszorulása miatt – az igények is szerényebbek. Mindenesetre úgy látszik, hogy a használók nagyjából elégedettek.

### **Várakozási idő a szolgáltatás igénybevételére**

Értékelések átlaga: 4,53

Néha, amikor egyszerre nagyon sok látogató tartózkodik a könyvtárban, például rendezvények alkalmával, előfordul kicsit hosszabb várakozási idő. Egyébként általában nincs ezzel gond, és a felhasználók elégedettek.

### **Kölcsönzési határidő**

Értékelések átlaga: 4,67

A kölcsönzési határidő nagyon hosszú ideje három hét, a felhasználók többsége elégedett vele, nem tervezzük megváltoztatni.

### **Számítógépek száma, állapota**

Értékelések átlaga: 3,7

A számítógépek száma elegendő, állapotuk nem mindig megfelelő. Egy 2009-es TÁMOP pályázaton nyert pénzből sok számítógépet vettünk. Már akkor tudni lehetett, hogy hosszabb távon ezek szervizelése, pótlása nem lesz könnyű feladat. Ez nem csak a mi problémánk, sok könyvtár küzd ezzel a nehézséggel. A mobil eszközök terjedése mindenesetre sokat enyhít ezen a gondon.

### **Szolgáltatásaink díjai**

Értékelések átlaga: 4,4

Szolgáltatásaink díjai átlagosak, különösebb panaszra nem adhatnak, nem is adnak okot.

### **Honlapunk formája, tartalma**

Értékelések átlaga: 3,8

Honlapunk nehezen adminisztrálható, de funkcionálisan kielégítő. A design lehetne kifinomultabb, látványosabb: idén színesebb, érdekesebb plakátokkal igyekeztünk vonzóbbá, tetszetősebbé tenni, és hamarosan sor kerül a honlapnak egy nagyobb szabású felújítására is.

### **Online katalógusunk kezelhetősége**

Értékelések átlaga: 4,1

A dokumentumok közötti tájékozódásra, a katalógus kezelésére általában a könyvtárost kéri meg az olvasók. Ennek oka főként az, hogy az emberek egyre türelmetlenebbek, nincs idejük, energiájuk a hosszas kutakodásra. Ha mégis használják a katalógust, általában elég jól elboldogulnak.

### **Könyvtárosok felkészültsége**

Értékelések átlaga: 4,5

A könyvtár két állandó dolgozója rendelkezik könyvtáros végzettséggel, ők jól felkészültek. (Kulturális) közfoglalkoztattak is dolgoznak nálunk, ők szintén nagyon motiváltak, és ha

könyvtáros végzettséggel nem is rendelkeznek, gyorsan elsajátítják a könyvtári környezet munkafolyamatait.

### **Könyvtárosok segítőkészsége, empátiája**

Értékelések átlaga: 4,9

Csapatunk hihetetlenül motivált és rugalmas. A dolgozók nagyon türelmesek, kedvesek, segítőkészek, a látogatók pedig szemmel láthatóan nagyon elégedettek.

### **Tájékoztatás a könyvtár szolgáltatásairól**

Értékelések átlaga: 4,4

Könyvtárunk szolgáltatásairól honlapunkon keresztül, a könyvtárban kihelyezett ismertetőkről és telefonon lehet tájékozódni. A felmérést követően a tájékoztatókat átdolgoztuk, hogy még áttekinthetőbbek, közérthetőbbek legyenek.

### **Rendezvények**

Értékelések átlaga: 4,4

Könyvtárunkban rendkívül nagy a saját, a más szervezetek által és a közösen szervezett programok száma is. Az intézmény falai között rengetegen megfordulnak alkotói és előadói esteken, ismeretterjesztő előadásokon, kiállításokon, tanfolyamokon, klubfoglalkozásokon. Szignifikáns nívóemelkedést ezen a téren nagyszabású, neves előadókat, közreműködőket felvonultató rendezvényekkel lehetne elérni. Ezeket extrém anyagi erőfeszítések árán tudná egyesületünk felvállalni, és akkor sem tudna konkurálni a város nagy, stabilabb finanszírozású kulturális intézményeivel.

### **Véleménye a könyvtár egészéről**

Értékelések átlaga:

4,1

A pontszámot jónak tekintjük, mivel a Bibliotéka egy kis szervezet, amely egy nagyvárosban, igen erős konkurencia mellett, folyamatosan változó kondíciók között működik. Az értékelés mutatja, hogy rugalmassággal, lelkesedéssel, kreativitással igen nehéz feltételek mellett is lehet minőségi szolgáltatásokat nyújtani.

### **11. Egyéb vélemény, észrevétel, üzenet a könyvtárosoknak:**

Néha lassú a net.

A könyvtáros mindig személyesen ajánl könyveket az ízlésemnek megfelelően.

Jó ide bejönni, lehetne több új könyv.

Több új könyv kellene.

Dedikálás

Jó lenne, ha több híres író jönne.

Az én igényeimet teljes mértékben kielégíti.

Mindig jó érzéssel jövök és távozom.

A könyvtár jól működik, elégedett vagyok vele

Nagyon tetszenek a rendezvények

Rutinos, profi csapat.

Szeretek könyvtárba járni

Sávszélesség!

Elégedett vagyok a rendezvényekkel

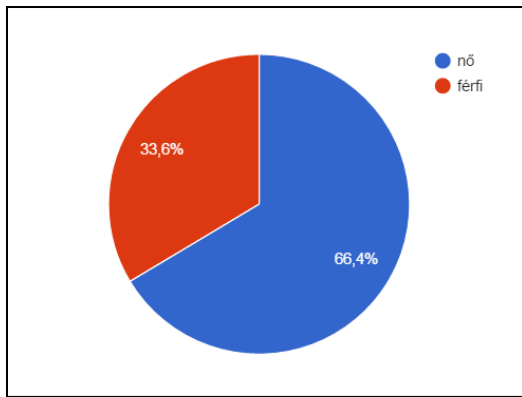
Szívesen jövök a könyvtárba, mindig találok valami érdekeset

Jók a könyvek

Bár ritkán járok ide, azonban a könyvtárosok munkájával, pozitív hozzáállásával maximálisan meg vagyok elégedve.  
Szívesen járok ide, mindenki nagyon segítőkész.  
Segítőkészek, udvariasak a könyvtárosok.  
Sok jó rendezvény van.  
Nagyon udvariasak a könyvtárosok, segítenek a könyvek kiválasztásában  
Szükség lenne új számítógépekre.  
Kedvesek, udvariasak a dolgozók, több új könyv beszerzése kellene  
A könyvtárosok segítőkészek, udvariasak  
Kedves, barátságos dolgozók  
Szeretem ezt a könyvtárat, vannak hibái, de összességében nagyon jó kis hely.  
Szombat délután is legyenek nyitva hatig.  
Nagyon hangulatos az olvasóterem!  
Minden oké  
A legjobb könyvtár a városban  
Kevés a biciklitároló.  
Segítőkész, türelmes könyvtárosok.  
Elégedett vagyok  
Jó lenne, ha pénteken estig nyitva lenne a könyvtár.  
Több zenés program kellene.  
Barátságos, hangulatos hely.  
A számítógépek nem a legújabbak  
Ide járok 10 éve, szeretem ezt a helyet.  
Jók az olvasótermek.  
Kevés új könyv.  
Jó előadások.  
Itt hallom a legjobb kiállításmegnyitó beszédeket.  
bibliotéka rulez  
Nem mindig tudom kikötni a biciklimet.  
Sok színvonalas rendezvény.  
Ha több új könyvet vennének, gyakrabban jönnék  
Jó ide bejönni, mindig feltöltődve, pozitív érzésekkel távozom.  
Felkészült szakemberek, sok jó könyv, színvonalas rendezvények.  
Nagyon szeretek ide járni.  
Miért nem szabad az udvarban parkolni?

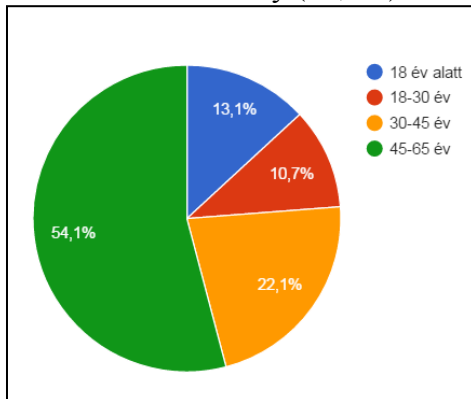
## **12. Nem:**

A kérdőívet 41 férfi és 81 nő töltötte ki. A nők többet olvasnak, többen járnak közülük könyvtárba, és nyitottabbak: könnyebben megszólíthatók különböző programokkal, kampányokkal.



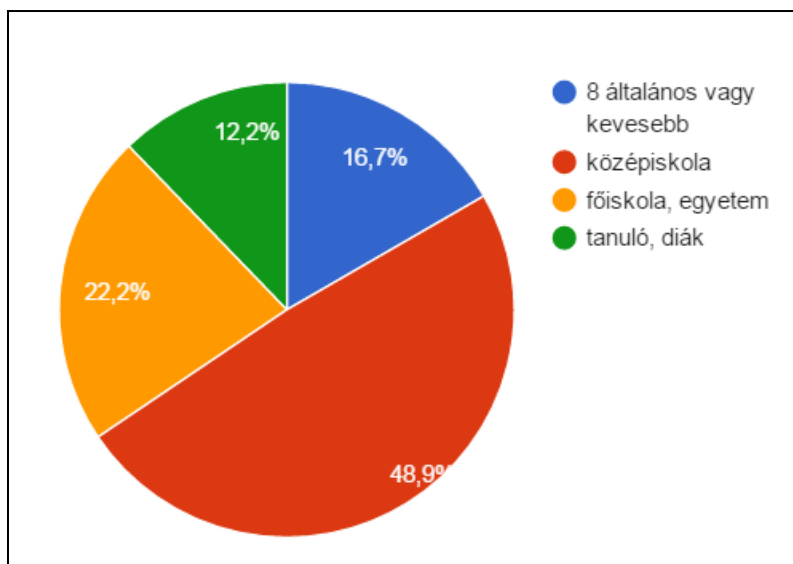
### 13. Életkor:

Könyvtárunk legtöbb látogatója 45–65 év közötti (54,1%). Nekik van a legtöbb idejük rendezvényekre járni. A 30–45 évesek aránya 22,1%. Ők jellemzően dolgoznak, hétköznapi nem érnek rá szórakozni, művelődni, rendezvényeket látogatni. A 18–30 évesek aránya a legalacsonyabb (10,7%). Közülük sokan diákok, nehéz őket megmozgatni, a hagyományos kultúrafogyasztási formák nem kötik le őket, a kööttségeket nehezen viselik. Ugyanez igaz a 18 év alatti korosztály (13,1%) idősebb tagjaira is.



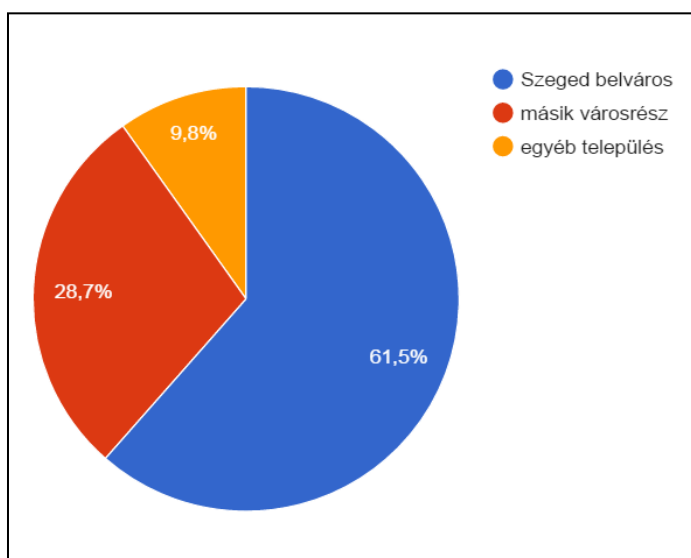
### 14. Iskolai végzettség:

Figyelembe véve azt, hogy az iskolázottság és a foglalkozás jelentősen befolyásolja az olvasási mutatókat, az iskolai végzettség emelkedésével nő az olvasási aktivitás, ezért fontos látnunk a megkérdezettek végzettségét. Legmagasabb a középfokú végzettséggel rendelkezők aránya (48,9%). A második helyen következnek a felsőfokú végzettségűek 22,2%-kal. is a középkorúak vezetnek. A százalékos megoszlás a közép-, és felsőfokú végzettségűeket együttesen nézve a válaszadók több mint felét 70%-ot tesznek ki. 8 általánost vagy kevesebb osztályt a válaszadók 16,7%-a végzett, a tanulók, diákok aránya pedig 12,2% volt.



### 15. Lakóhely:

Amint azt vártuk, a kérdőívet kitöltők zöme (61,5%) Szeged belvárosában él. Második helyen Szeged egyéb városrészének lakóit szerepelték (28,7%), végül legkevesebben voltak az egyéb települések lakói (9,8%).



### Összefoglalás

A könyvtárhasználói igény- és elégedettségi felmérés által tisztább képet kaptunk a könyvtárról, visszajelzést a munkánkról, annak minőségéről, igénybe vehető szolgáltatásainkról.

A felmérés eredményével összességében mi is elégedettek vagyunk. Az adatokból kirajzolódó vélemények és a szöveges megjegyzések nagyon sok ötletet adnak számunkra, hogyan tudnánk még inkább megfelelni az olvasói elvárásoknak. Az ötleteket és javaslatokat a

lehetőségeinkhez mérten folyamatosan figyelembe vesszük. Többet tudunk meg arról, hogy potenciális és tényleges látogatóink milyen szolgáltatásokkal célozhatók meg, és választ kaptunk arra a kérdésre, hogy mennyire sikeres a munkánk, mennyire elégedettek velünk a látogatók. Pontosabb képet kaptunk érdeklődési körükről, ez a későbbiekben nagyon jó kiindulás a programok tervezéséhez. Nagyon új ötleteket nem kaptunk, viszont a visszajelzések megerősítették azt, hogy célkitűzéseink helyesek. Az akadálymentesítés nem halogatható tovább, az utcafrontot jó lenne vonzóbbá tenni, a számítógéppark modernizációra szorul, a honlapra ráférne egy ráncfelvarrás, feltétlenül több pénzt kell dokumentumok vásárlására fordítani. Az elkövetkezendő időszakra vonatkozóan a minőségi munkaszervezés érdekében ezt a fajta igényfelmérést célszerű lenne rendszeresen elvégezni, hogy pontos képet kapjunk tevékenységünkről, fejlődésünkről. Ez a típusú visszajelzés a minőségi munkavégzéshez és az önértékeléshez is felhasználható.