



# **Használói elégedettségvizsgálat eredményei – 2017**

**Dr. Kovács Pál Megyei Könyvtár és  
Közösségi Tér**

**Készült: 2017. 04.27.**

## Használói elégedettségvizsgálat - 2017

A Dr. Kovács Pál Megyei Könyvtár és Közösségi Tér minőségbiztosítási munkája során 2017 márciusában használói elégedettségmérést végzett. Vizsgálatunk célja a használói szokások minél pontosabb megismerése, az igények feltérképezése és az olvasói elégedettség mérése volt. Alapját a 2015-ben elvégzett olvasói elégedettségvizsgálat tapasztalatai adták. A két vizsgálat eredményeinek minél tényszerűbb összehasonlítása érdekében a korábbi kérdőívet használtuk, kevés változtatással. Míg azonban 2015-ben a 14 éven felüli regisztrált olvasóinkat kérdeztük, a mostani vizsgálatunk célcsoportja a 14 és 30 év közötti, középiskolában vagy felsőoktatási intézményben tanuló diákok csoportja lett. A kérdőív kitöltésére 2017. február 27. és március 31. között volt lehetőség. Nyomatott változata a könyvtár részlegeiben (Központi Könyvtár, Kisfaludy Könyvtár, fiókkönyvtárak) online módon pedig a könyvtár honlapjáról volt elérhető. A válaszadás anonim és önkéntes volt, de a felhívásban jeleztük, hogy a kérdőívek beküldői között ajándékok (táblagép, színházbérletek és könyvcsomagok) találnak gazdára, ezért kértük az email-címük feltüntetését. Kétszer küldtünk email-ben felkérést a kérdőív kitöltésére a Huntéka levelező listája segítségével a vizsgálat kezdetekor és az utolsó hét előtt. Kb. 1500 regisztrált olvasónak küldtük el a felhívást, amire 17-18 %-uk reagált. Összesen 423 db nyomatott vagy online kitöltött kérdőívet kaptunk vissza, ebből 2 volt érvénytelen. A kérdőíveket az alábbi csoportosítás szerint értékeltem:

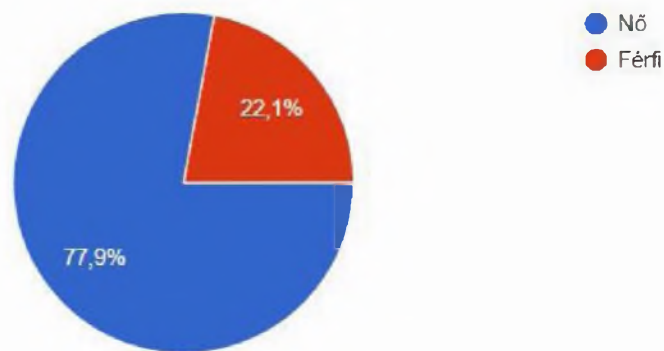
- A használók: neme, életkora.
- A könyvtárhasználat jellege: Mióta és milyen rendszerességgel látogatja könyvtárunkat? Milyen szolgáltatásokat vesz igénybe? Milyen céllal látogat minket?

- A könyvtárhasználat minősége: Értékelje szolgáltatásaink színvonalát! Honnan szereznek tudomást olvasóink a könyvtárban történő eseményekről, változásokról? Használják-e a könyvtár internetes felületeit? Igénybe venné-e új szolgáltatásainkat?

## 1. A felmérés eredménye

*A válaszadók neme, életkora*

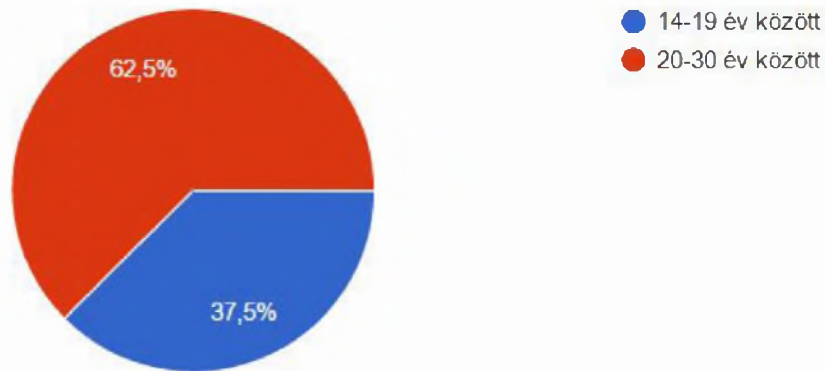
A felmérésben szereplő könyvtárlátogatók nemek szerinti megoszlása:



A könyvtári statisztikából pontosan lekövethető a regisztráltak nem szerinti aránya. Jelen kérdőív 421 válaszadójának több mint háromnegyede női könyvtárlátogató. A két évvel ezelőtti arány szintén a nők javára dőlt el, de akkor 60,5 % volt az átlagos érték.

A felmérésben szereplő könyvtárlátogatók életkor szerinti megoszlása:

Az ön életkora: (421 válasz)

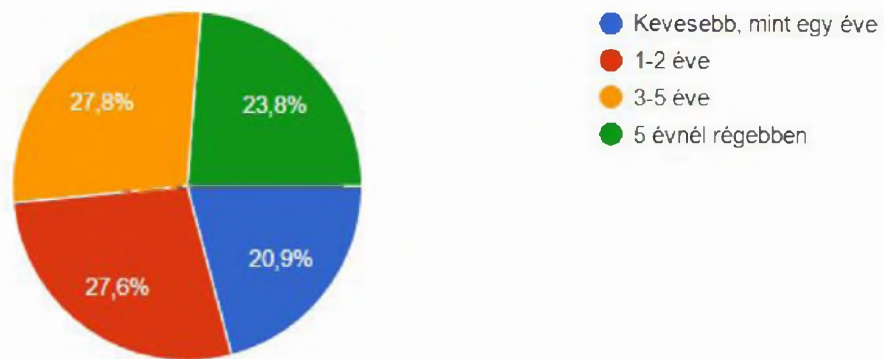


Az előző felméréstől eltérően egy korcsoportot választottunk ki, a 14 és 30 év közötti diákok csoportját. Két kategóriára osztottuk: a 14 - 19, illetve a 20 - 30 év közöttiekre, vagyis a középiskolásokat és a felsőoktatásban részt vevők táborára. Válaszadóink többsége felsőoktatási intézmény hallgatója, de a középiskolások száma is jelentős arányú, majdnem 40 % volt. A 2015-ben végzett vizsgálatban a válaszadókat 5 csoportra osztottuk fel, mivel a vizsgálat a 14 év feletti könyvtárlátogatókra vonatkozott, ezért az összehasonlítás ennél a kérdéskörnél nem mérvadó.

Mivel a felmérésben részt vevők életkoruk szerint 8 általánossal vagy érettségivel rendelkeznek, ezért az iskolai végzettségre nem kérdeztünk rá.

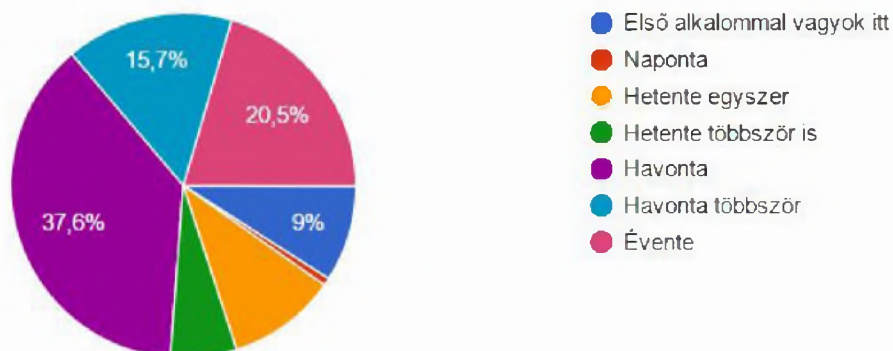
## A könyvtárhasználat jellege

### Mióta tagja a könyvtárnak? (421 válasz)



A válaszadók két legnagyobb tábora az egy-két éve (27,6%) és 3-5 éve (27,8%) könyvtárlátogató. Öt évnél régebben tag a válaszolók 23,8%-a, a legkisebb, de így is több, mint 20 %-ot elérő kategória a kevesebb, mint egy éve tagja a könyvtárnak. Nincs nagy szórás az egyes kategóriák között, ami az életkorukkal is magyarázható.

## Milyen gyakorisággal keresi fel a könyvtárat? (420 válasz)



Legnagyobb csoport a havonta könyvtárba látogatók száma, 37,6 %. A havonta többször könyvtárba látogatók számával együtt a két kategória a válaszadók több, mint 50 %-át teszi ki. A következő táblázat megkönnyíti a két évvel ezelőtti és a mostani vizsgálat eredményeinek összevetését. A 2017-es adatokban viszonylag magas azok száma, akik az első alkalommal jártak a könyvtárban. Mindössze hárman válaszolták, hogy napi rendszerességgel látogatnak a könyvtárba, de nagy a különbség a hetente egyszer vagy többször odalátogatók számában is. Elgondolkodtató, hogy a válaszadók ötöde jelölte be az évente kategóriát.

	2015	2017
Első alkalommal vagyok itt	1,8%	9 %
Naponta	7,9%	0,7%
Hetente egyszer	19,45%	10,2%
Hetente többször is	15,1%	6,2%
Havonta	32,9%	37,6%
Havonta többször	17,5%	15,7%
Évente	4,7%	20,5%

A megkérdezettek hét kategóriából választhattak. A könyvek kölcsönzési ideje többnyire 3 hét, a cd-k, hangoskönyvek kölcsönzése két hétre, a dvd-kölcsönzés egy hétre szól.

Sokan a választott dokumentumtípusok lejáratí idejéhez időzítik a könyvtárba látogatást.

### *A szolgáltatásokkal kapcsolatos kérdések*

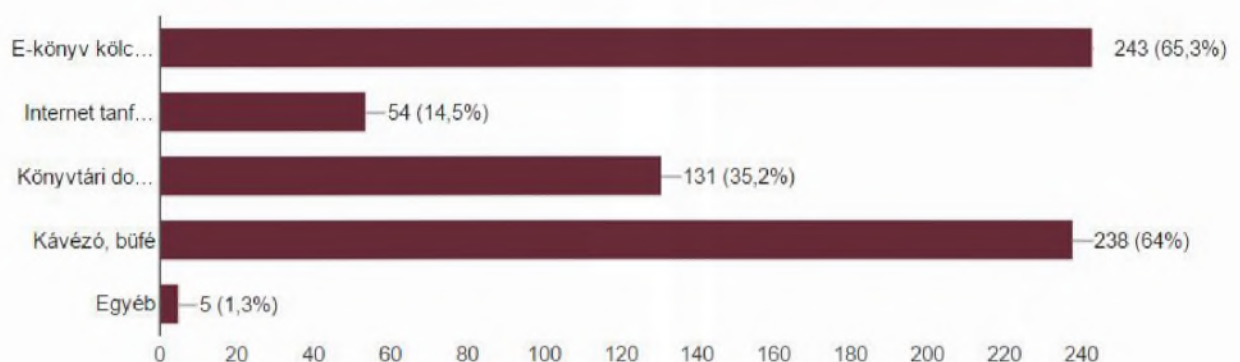
A szolgáltatások népszerűsége:

		<b>2015</b>	<b>2017</b>
1.	Könyvkölcsönzés	87,5%	97,4%
2.	Előjegyzés	42,5%	35,6%
3.	Napilapok, folyóiratok helyben olvasása	42,5%	16,6%
4.	Helyben olvasás, kutatás	41,5%	44,9%
5.	DVD, hangoskönyv kölcsönzés	27%	11,9%
6.	Dokumentumok hosszabbítása	33,5%	39,7%
7.	Részvétel a könyvtár rendezvényein	23%	10%
8.	Felvilágosítás, segítségkérés	26,5%	16,6%
9.	Tájékozódás a honlapunkon	27,5%	18,8%
10.	Számítógépes katalógus használata	25,5%	26,1%
11.	Internet használata	22,5%	16,4%
12.	Másolatszolgáltatás	21,5%	15,7%
13.	Könyvtárközi kölcsönzés	19,5%	17,1%
14.	Zenei CD-k kölcsönzése	16%	2,9%
15.	Helyismereti gyűjtemény használata	13,5%	5%
16.	Online tájékoztatás	12%	12,4%
17.	Wifi, saját laptop használata	8%	11,9%
18.	Számítógépes adatbázisok használata	2,5%	3,6%
19.	Önkiszolgáló könyvvisszavétel	1,5%	3,6%

A 2015-ös vizsgálat külön készült el a Központi és a Kisfaludy Könyvtárra, a kapott értékeket átlagoltam az összehasonlítás érdekében. A felsoroltakból több válasz bejelölésére is volt mód. Egyre népszerűbbek a modern kor kihívásainak megfelelő szolgáltatások, első helyen azonban még mindig a könyvkölcsönzés áll. Kedvelt

szolgáltatás az előjegyzés, amit a használók egyre gyakrabban saját maguk oldanak meg az online katalógusban. A napilapok, folyóiratok helyben olvasása a diákok körében kevésbé népszerű, a napi tapasztalatok is azt mutatják, hogy a folyóirat-olvasót többnyire az idősebb korosztály használja. Az épület közművelődési részlegében rendszeresen szerveznek könyvtári programokat, de a fiatalok mindössze 10 %-a jelölte be, hogy azokon részt vett. A dvd-k kölcsönzése nem éri el a 12 %-ot, a cd kölcsönzés pedig még a 3 %-ot sem. Ez a korosztály általában letölti a számára fontos filmeket, zenéket. Az internet-lehetőséget is kevesebben veszik igénybe, 16 %-uk jelölte be. A másolatszolgáltatást megkérdezték 15 %-a használta már.

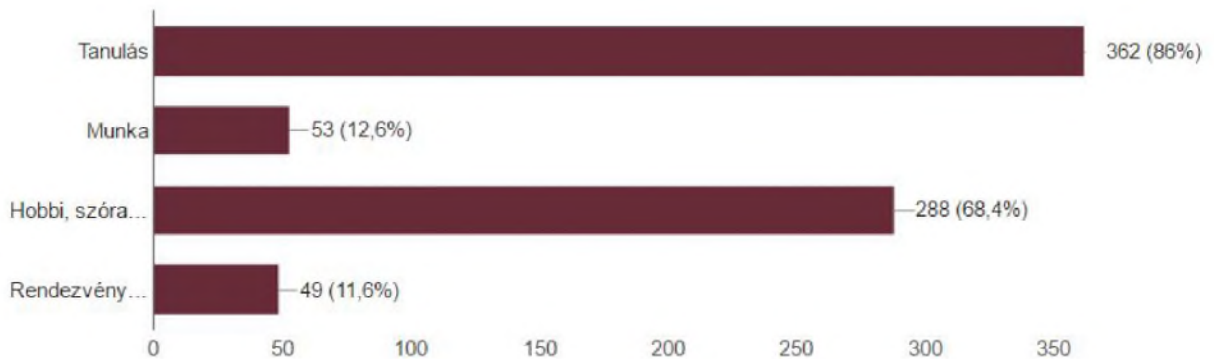
Igénybe venné-e az alábbi szolgáltatásokat? (372 válasz)



Folyamatosan figyelni kell az olvasó igényekre, felmérni újabb szolgáltatások bevezetésének lehetőségét. Nem változtattunk a kategóriákon (e-könyv kölcsönzés, internet tanfolyam, könyvtári dokumentumok házhoz szállítása, kávézó, büfé, egyéb szolgáltatás) Erre a kérdésre 372-en adtak választ. Kiemelkedő az e-könyv kölcsönzést (65,3%) és a kávézó, büfé szolgáltatásait (64%) igénylők száma. A 2015-ös vizsgálat 35 % és 40 % körüli megoszlást mutatott ezeknél a válaszlehetőségeknél. A válaszadóknak körülbelül harmada szívesen venné igénybe a könyvtári dokumentumok házhoz szállítását. Internet tanfolyamon a korábbi 20 %-os arány 14,5 % lett, ezt a szolgáltatást inkább az idősebb korosztály szeretné igénybe venni. Kevesen írtak az egyéb szolgáltatáshoz: email-es értesítések a lejáratot megelőzően, könyvklub, önképzőkör fiataloknak.



## Milyen célból keresi fel könyvtárunkat? (421 válasz)

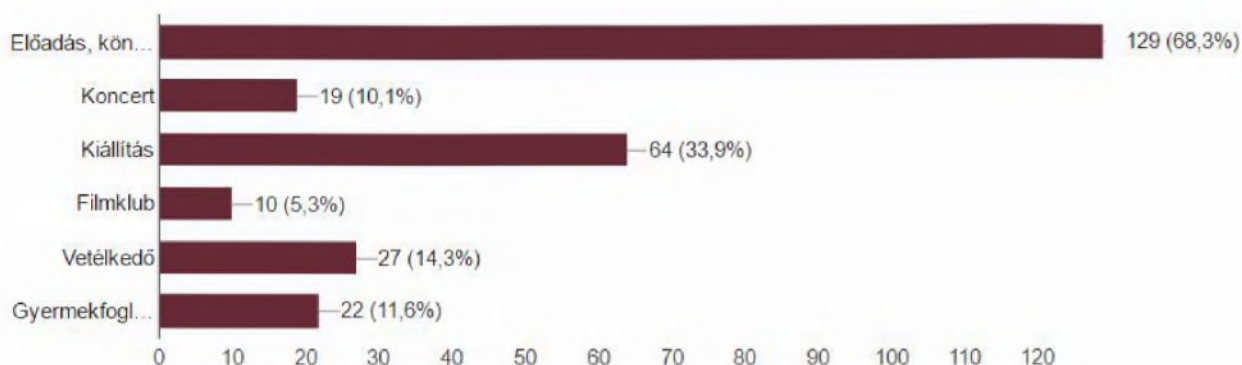


Több válasz megjelölésére is volt lehetőség. Az előző felmérésben a legtöbben, a válaszadók 80 %-a a hobbis, szórakozást jelölték be, nem egészen 50 %-os eredményt ért el a tanulás céljából történő könyvtárlátogatás. Mivel az ismételt mérést diákok körében végeztük, ezért nem meglepő, hogy 86 %-uk választotta a tanulás kategóriát és ez a magyarázata, hogy munka miatt kevesen látogatnak közülük a könyvtárba, de 68 %-uk hobbis, szórakozás lehetőséget is bejelölte. A rendezvényeket 11,6 %-uk választotta, ami lemarad a korábbi mérés 25 %-os eredményétől.

*A következő kérdéscsoport rendezvényeink ismertségével és a könyvtár online felületeivel kapcsolatos kérdések szerepeltek.*

## Részt vett-e már valamelyik, könyvtárunk által szervezett rendezvényen?

(189 válasz)



Erre a kérdésre 189-en adtak választ. A könyvtárban rendszeresen szerveznek könyvbemutatókat, ismeretterjesztő előadásokat, a választ adók 68 %-a vett már részt ezek valamelyikén, ami azonban az összes megkérdezettnek csupán 30 %-a. A következő legnagyobb kategória a kiállításokon résztvevők voltak, a 64 fő az összes válaszadónak 15 %-a. A korábbi felmérésben mindkét rendezvény nagyobb látogatottságot mutatott. A vetélkedőkön, gyermekfoglalkozásokon, koncerten, filmklubban is kevesen vettek részt.

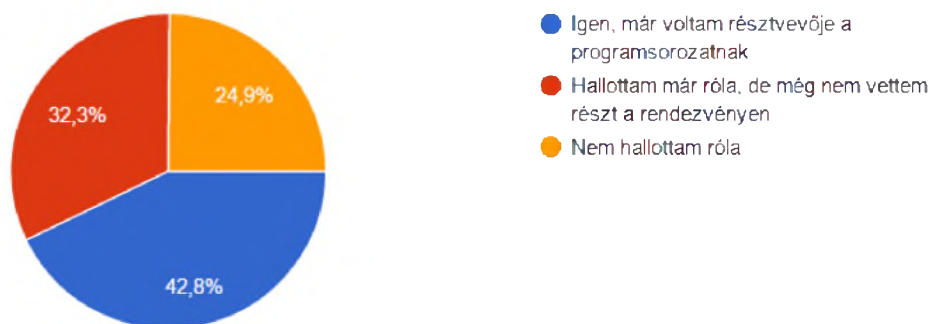
**Hallott már a Győri Könyvszalonnáról? Ha igen, ellátogatott már valamelyik rendezvényére?**

**2015**



**2017**

(418 válasz)



A könyvszalón a könyvtár jelentős hagyományokkal, múlttal rendelkező rendezvénye, amit komoly reklámkampány előz meg. A 2017-es válaszadók 42,8 %-a volt már résztvevője a programoknak, sokan (több mint 32,3%) hallottak róla, de még nem vettek részt, 24,9 %-uk pedig egyáltalán nem ismeri.

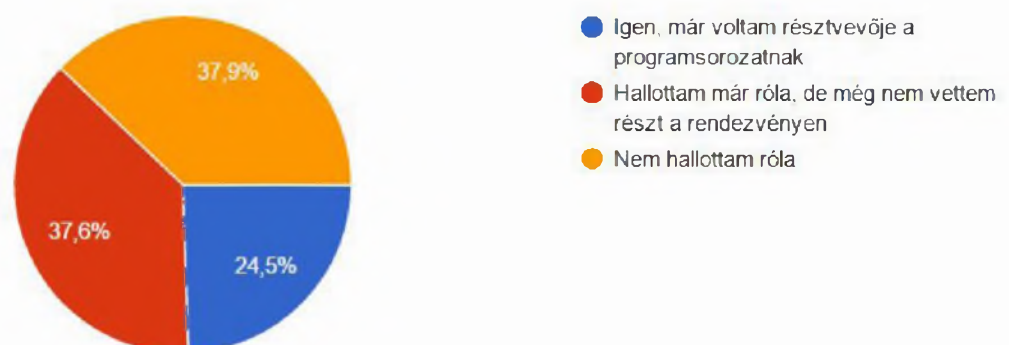
### Hallott már az Ünnepi Könyvhétről? Ha igen, ellátogatott már valamelyik rendezvényére?

2015



2017

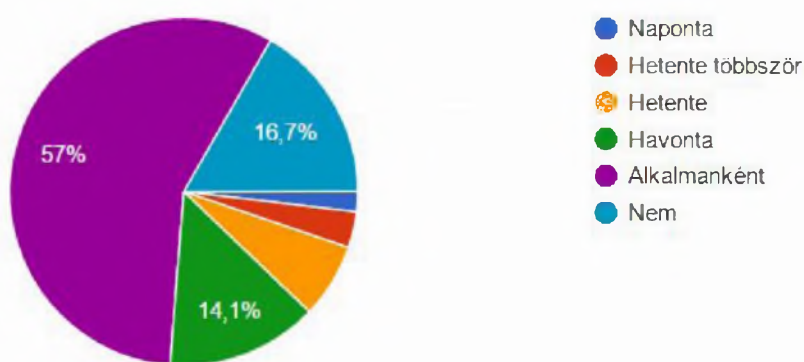
(417 válasz)



A rendezvényen a válaszadók alig 25 %-a vett részt, 37,9 %-uk nem is hallott az ünnepi könyvhét programsorozatáról. A két évvel ezelőtti vegyes korosztályban mért mutatók sokkal jobb arányt mutattak. Több, mint 60 %-uk vett részt a győri ünnepi könyvhét valamelyik rendezvényén és csak kb. 10 %-uk nem hallott még róla.

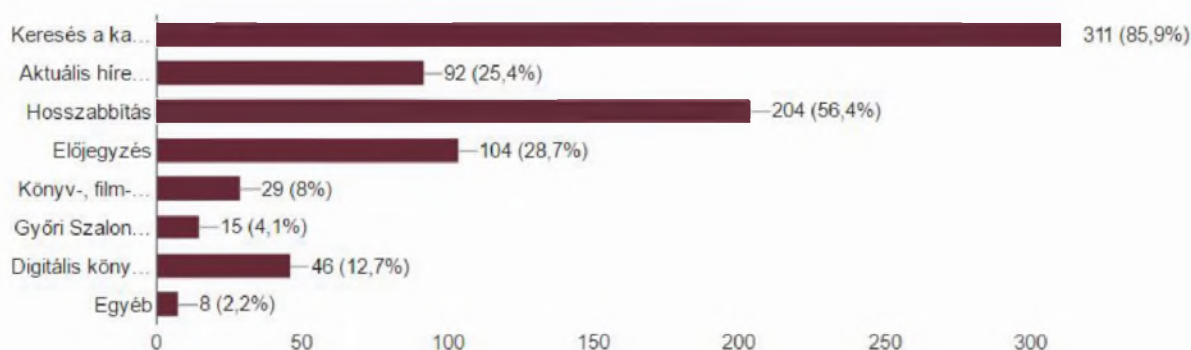
*A könyvtár online felületeire vonatkozó kérdések*

### Használja-e a könyvtár honlapját? (419 válasz)



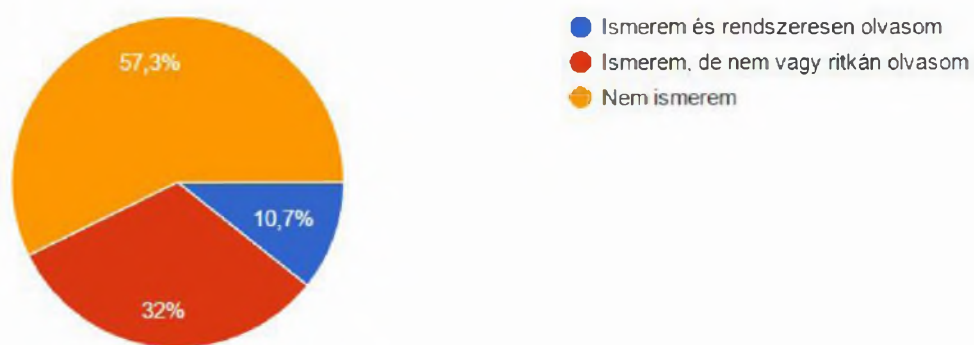
A megkérdezettek töredéke (1,9%) keresi fel naponta a könyvtár honlapját, jóval nagyobb a tábora (57%) azoknak, akik alkalmanként látogatják a honlapot (2015 -29%). Van még tennivaló, mert 16,7%-uk egyáltalán nem használja, ami azonban majdnem 10 %-kal mutat kedvezőbb képet az előző felmérésen kapott értékeknél.

### Mit használ a honlapon? (362 válasz)



Több kategória bejelölésére is volt mód, ezek alapján leggyakrabban a katalógusban keresnek a honlapon látogatók, éppúgy, mint az előző méréskor. Népszerű a hosszabbítás és az előjegyzés is, kevesebben olvassák a honlapon az aktuális híreket, a Digitális könyvtár szolgáltatásai viszont kedveltebbek.

### Ismeri a könyvtár Facebook-oldalát? (419 válasz)

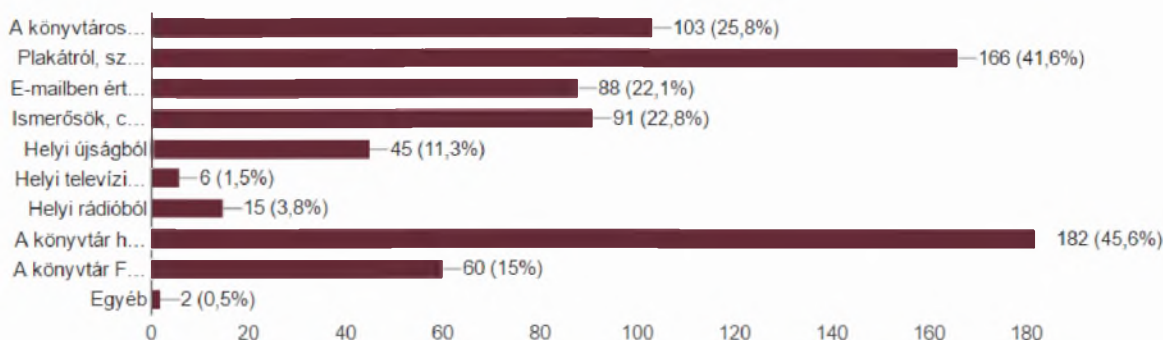


	2015	2017
Ismerem és rendszeresen olvasom	16%	10,7%
Ismerem, de nem vagy ritkán olvasom	20,4%	32%
Nem ismerem	58,6%	57,3%

A könyvtár Facebook-oldalát a megkérdezettek kb. fele ismeri, kevesen vannak, akik rendszeresen használják. A Facebook-oldalon élénk tevékenység folyik, de a közösségépítés lassú folyamat.

## Honnan szerez tudomást a könyvtárban történő változásokról, eseményekről, rendezvényekről?

(399 válasz)



Az első három helyezettben nincs változás a 2015-ös vizsgálathoz képest. A könyvtárral kapcsolatos hírekről elsősorban plakátok, szórólapok, a könyvtárosok szóbeli közlése és a könyvtár honlapja segítségével tájékozódnak a megkérdezettek. A helyi újságokból 11,3 % tájékozódik, ami kb. fele az előző eredménynek.

### *A könyvtárhasználat minősége*

**Kérem, értékelje a következő szempontokat soronként egy számjegy bekarikázásával!**

A használó ennél a kérdésnél véleményezhette a könyvtár külső, belső állapotát, szolgáltatásait, technikai felszereltségét, rendezvényeit stb. 30 különböző értékelési szempont alapján egy-egy számjegy bekarikázásával: 5: nagyon elégedett, 4: inkább elégedett, 3: közepesen elégedett, 2: inkább elégedetlen, 1: nagyon elégedetlen, 0: nem használom, nem ismerem.

A két épületről nem készült külön elemzés, a két évvel ezelőtti vizsgálattal ellentétben, ezért az összehasonlítás érdekében az akkori adatokat átlagoltam. A 2015-ös vizsgálatkor kapott százaléértékek mellett az összesítésben elért helyezések szerepelnek.

Sorszám	Értékelési szempont	2017	2015

1.	A könyvtár városon belüli elhelyezése	4,67	4,66 (3.)
2.	Könyvtárosok felkészültsége	4,63	4,84 (2.)
3.	Könyvtárosok segítőkészsége	4,61	4,86 (1.)
4.	A könyvtár tisztasága, rendezettsége	4,61	4,58 (4.)
5.	A könyvtár megközelíthetősége	4,60	4,49 (7.)
6.	Várakozási idő	4,43	4,57 (5.)
7.	A könyvtár online katalógusa	4,35	4,40 (10.)
8.	Olvadási körülmények, komfortosság	4,34	4,31 (17.)
9.	Saját számítógép használata	4,32	4,40 (10.)
10.	A könyvtári tér elrendezése	4,32	4,39 (13.)
11.	Kiállítások, rendezvények	4,30	4,20 (23.)
12.	Nyitvatartási idő	4,22	4,55 (6.)
13.	A könyvtár honlapjának tartalma	4,22	4,35 (15.)
14.	A könyvtár elektronikus szolgáltatásai	4,21	4,30 (18.)
15.	Internetezés lehetősége	4,20	4,42 (9.)
16.	Másolási szolgáltatások	4,19	4,44 (8.)
17.	A könyvtár dokumentum választéka	4,19	4,38 (14.)
18.	Tájékoztatás a könyvtár szolgáltatásairól	4,17	4,40 (10.)
19.	A könyvtár épületének belső állapota	4,16	3,98 (28.)
20.	Számítógépek száma	4,10	4,16 (25.)
21.	A szolgáltatások ára	4,06	4,28 (19.)
22.	Számítógépes szolgáltatások	4,05	4,35 (16.)
23.	Akadálymentes bejutás	3,99	3,69 (30.)
24.	A rendelkezésre álló példányok száma	3,98	4,18 (24.)
25.	A könyvtár honlapjának külső megjelenése	3,98	4,14 (26.)
26.	A kölcsönzési határidő	3,96	4,25 (21.)
27.	Tájékoztatás a könyvtár rendezvényeiről	3,92	4,23 (22.)
28.	A könyvtár épületének külső állapota	3,88	3,70 (29.)
29.	Eligazító feliratok	3,86	4,28 (19.)
30.	Számítógépek minősége	3,73	4,14 (26.)

Az első négy helyezettben csak sorrendi változás történt. Az épületekre vonatkozó kérdéseket nem lehet minden esetben együttesen értékelni, a városon belüli elhelyezkedés azonban első helyezést ért el, tehát mindkét épületre vonatkozóan elégedetten nyilatkoztak. A könyvtárosok felkészültsége és segítőkészsége ugyan kevesebb pontot kapott, de így is kiválóra értékelték. Megőrizte jó helyezését (4.) a könyvtár tisztasága és rendezettsége.



### **Javult a megítélése:**

- A két épület megközelíthetősége teljesen más, a belvárosi épületet nagyon nehéz autóval megközelíteni a parkolási gondok miatt. A központi épület autóval sokkal jobban megközelíthető, ennek köszönhető a jó értékelés.
- A könyvtár online katalógusa.
- A belvárosi épületben több felújítás is megvalósult, talán ennek köszönhető, hogy a válaszadók sokkal elégedettebbek az olvasási körülmények komfortosságával és a könyvtári tér elrendezésével.
- Rendezvényterem kialakításával a kiállítások, rendezvények is kiemelkedően jobb megítélésben részesült, de az összes válaszadó kb. egyharmada még nem vett részt könyvtári rendezvényen.
- A könyvtár elektronikus szolgáltatásai. (CD-romok, adatbázisok) A pozitív megítélés ellenére a tapasztalat azt mutatja, hogy kevesen használják, több energiát kell fordítani ezek megismertetésére.
- Számítógépek száma.
- Akadálymentes bejutás. A központi épület külső akadálymentesítése megoldott, a (műemlékjellegű) belvárosi épület azonban nem akadálymentesített teljesen (ami főként az idősek és babakocsis kismamák számára probléma), 2016 őszén teljes liftcsere valósult meg.

### **Nem, vagy kis mértékben változott a megítélése:**

- A várakozási idő a diákok körében is, hasonlóan a korábbi vizsgálatához jó helyezést ért el a listán.
- Saját számítógép használata. Ingyenes wifi-lehetőséggel internetezhetnek a használók az intézmény mindegyik részlegében.
- A könyvtár honlapjának tartalma. A honlap tartalmával általában elégedettek a használók, készülőben az új, reszponzív weblap.

- A szolgáltatások ára.
- A rendelkezésre álló példányok száma. Az utóbbi években a beszerzési keret segítségével sok új dokumentum került a könyvtárba, lehetőség van több példány beszerzésére a sikerkönyvek és a keresett szakkönyvek esetében.
- A könyvtár honlapjának külső megjelenése.
- A könyvtár épületének külső állapota.

**Roszbabb megítélést kapott:**

- A nyitvatartási idő a lista első felére került, ugyanakkor több helyet csúszott hátra a legutóbbi vizsgálathoz viszonyítva és több megjegyzés is született a bővítésére vonatkozóan.
- Internetezés lehetősége. Mindkét épületben 6 számítógép áll az internethasználók rendelkezésére. A gépeket napi 45 percben ingyenesen használhatják, ezt az időt díjazás ellenében meghosszabbíthatják.
- Másolási szolgáltatások. 2013-ban került a szkennelés a szolgáltatások közé, amit rendkívül pozitívan fogadtak a látogatók, ma már azonban egy mobiltelefonnal is könnyen megoldható egy nyomtatott dokumentum elektronikussá alakítása.
- A könyvtár dokumentumválasztéka.
- Tájékoztatás a könyvtár szolgáltatásairól. Elektronikusan és nyomtatott formában is megvalósul, de hatékonyabb a személyes kontaktusban megvalósult tájékoztatás.
- Számítógépes szolgáltatások. A válaszadók kb. egyharmada nem használja vagy nem ismeri a szolgáltatást.
- Kölcsönzési határidő.
- Tájékoztatás a könyvtár rendezvényeiről. Nyomtatott és elektronikus formában is (plakátokon, szórólapokon, a helyi sajtóban, a könyvtár honlapján és facebook-oldalain) is hírt adunk a rendezvényeinkről.
- Eligazító feliratok.

- Számítógépek minősége. A gépeket lehetőség szerint folyamatosan karbantartják, cserélik. Sokan letöltésre használják, elsősorban a lassúságra van panasz.

### **Egyéb észrevétele, javaslata a könyvtár működésével kapcsolatban:**

A kérdőív utolsó részében a válaszadók leírhatták a könyvtárral kapcsolatos egyéb észrevételeiket. Az előző felméréssel ellentétben sokan éltek a lehetőséggel és jónéhányan pozitív tapasztalatukat osztották meg. A konkrétumokból osztom meg a következőket:

Javaslatok, észrevételek:

- kevés az új könyv vagy kevés példányszámban vannak meg.
- a nyitvatartási idő bővítése
- Szívesen fogadnám, ha szólna zene (ha több szék lenne, ahol lehet olvasni.)
- A könyvtár megítélésén sokat segítené, ha az épület külseje is megszépülne, és biztosított lenne az akadálymentesítés.
- a gyermekkönyvtár bővülése
- Pestre játok egyetemre, de rendszeresen itt szerzem be a könyveket, mert nagyrészt elérhető minden szakirodalmam. Imádom a facebook-os játékokat, mindig megmozgatják az agyunkat!
- belső rész lehetőség szerinti felújítása
- Biztosíthatnának ingyen vizet. Több ideig nyitva lehetne. A gyerekek 1 olvasójeggyel 2 DVD-t is ki tudnának vinni. Több WC kellene.
- Egy kijelző alkalmazása, ami mutatja, a raktárból felkért könyv megérkezett-e (OSZK-hoz hasonlóan)
- A honlapon nehéz kiigazodni.
- Lehetnének több, érdekes rendezvények.

- Tankönyvek, kötelező olvasmányok beszerzését ajánlom a 16-18 éves korosztály számára
- Könyvek meglétének, illetve a könyvek oldalainak hiánytalanságának ellenőrzése lehetne gyakoribb...
- A klímaviszonyok nem mindig megfelelőek. Általában vagy túl meleg, vagy túl hideg van. Naponta többször kellene ellenőrizni a termék hőmérsékletét.
- A nem beiratkozott személyek látogatásának lehetőségét meglehetősen bonyolultnak és korlátozottnak találom.
- Hétvégén kicsit hosszabb nyitva tartás lehetne.
- a gépekre lehessen feltölteni
- még több író-olvasó találkozót szeretnék

### **3. A kérdőíves vizsgálatok összegzése**

A kérdőíves felméréseivel elemezhető információkat kaptunk arról, hogy a 14 és 30 év közötti diákok hogyan látják könyvtárunkat és szolgáltatásainkat. 421 kitöltött kérdőívet kaptunk vissza. A korábbi, vegyes korosztályt vizsgáló felmérésünk tapasztalatai több területen mutatnak különbségeket a mostani vizsgálatunk adataival, ami nem minden esetben jelent pozitív vagy negatív változást. A 2017-es vizsgálatnál egy célcsoportra kaptunk pontosabb eredményeket. A válaszadók kb. 20 %-a évente csak egyszer látogat a könyvtárba. Kevesebben használják az olvasói internetes gépeket, de az interneten alapuló szolgáltatások (opac, adatbázisok, wifi-lehetőség,) népszerűek, többen ismerik és használják a könyvtár honlapját. Új szolgáltatásként legtöbben e-book kölcsönzést szeretnének. Kisebb hányaduk vett már részt a könyvtár rendezvényein, de a törekvést, hogy a könyvtár közösségi hely legyen a célcsoport válaszai is igazolták, sokan szeretnék kávézó létesítését, az egyéb kategóriában felmerült még könyvklub és önképzőkör szervezése. Kevesen vesznek részt a rendezvényeken, ugyanakkor a rendezvényeken megjelenők nem használják a könyvtár más szolgáltatásait. Legtöbbjük tanulás és/vagy szórakozás céljából keresi fel a könyvtárat. Az előző vizsgálatához hasonlóan a könyvkölcsönzés a leggyakrabban igénybe vett szolgáltatás. Az intézmény

egyreszlegeiben jelentős belső felújítás történt és történik több lépcsőben, pozitív hatása a véleményekben is tükröződött, ugyanakkor közös célunk a barátságos légkör kialakítása, minél több könyv és színvonalas szolgáltatások biztosítása.

Az olvasói vélemények segítségével tudjuk korszerűsíteni jelenlegi szolgáltatásainkat és a visszajelzések tükrében, a felhasználói igényeknek megfelelően alakíthatjuk ki fejlesztéseinket.