



**Primer Kutatások Munkacsoport**

**A Csorba Győző Könyvtár kérdőíve a könyvtárhasználók  
elégedettségének értékelésére  
Kutatási jelentés**

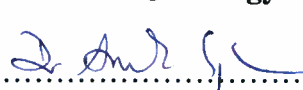
2019. február 18.

**A Csorba Győző Könyvtár kérdőíve a könyvtárhasználók elégedettségének  
értékelésére  
Kutatási jelentés**

Verziószám	1. verzió
Állománynév	csgyk_hasznaloi_felmeres_kutatasi_jelentes_20190218.pdf
Oldalszám	62 oldal
Készítette	MIT Primer Kutatások Munkacsoport
Jóváhagyta	MIT elnöke
A jóváhagyás dátuma	2019. február 18.
A hatálybalépés dátuma	2019. február 18.

**A módosítások listája**

Verzió- szám	Állománynév	Oldalszám	Módosította	Jóváhagyta	A jóváhagyás dátuma	A hatálybalépés dátuma

<b>Kidolgozta:</b>	<b>Jóváhagyta:</b>
MIT Primer Kutatások Munkacsoport	 ..... Dr. Amberg Eszter igazgatóhelyettes Minőségirányítási Tanács elnöke



## Tartalom

Bevezetés.....	1
1. Felnőtt kérdőív.....	1
1.1 Demográfiai és foglalkozási adatok.....	2
1.1 Könyvtárhasználat .....	3
1.3 Szolgáltatások, fizikai környezet, rendezvények.....	6
1.31 Szolgáltatások.....	6
1.312 Online szolgáltatások és honlapok.....	7
1.32 Könyvtári programok .....	9
1.33 Könyvtári környezet, informatika, állomány, személyi tényezők .....	10
2. Gyermek kérdőív .....	13
2.1 Demográfiai adatok .....	14
2.2 Könyvtárhasználat .....	15
2.3 Szolgáltatások.....	20
2.32 Online szolgáltatások.....	21
2.33 A könyvtár elektronikus felületei .....	23
2.34 Könyvtári programok .....	24
2.35 Állomány, személyi tényezők.....	25
3. KSZR kérdőív.....	28
3.1 Demográfiai adatok .....	28
3.2 Könyvtárhasználat .....	32
3.3 Szolgáltatások.....	35
3.31 Szolgáltatások.....	35
3.32 Online szolgáltatások.....	42
3.33 A könyvtár elektronikus felületei .....	44
3.34 Könyvtári programok .....	51
3.35 Könyvtári környezet .....	54

## **Bevezetés**

A felmérés 2018. június 7-én indult útjára. A kérdőív kitöltésére elektronikus és hagyományos úton egyaránt lehetőség volt. A kitöltők számának maximalizálása érdekében az intézmény vezetése 2018. április 17-én levélben kérte a PTE rektorát, Dr. Bódis Józsefet, hogy engedélyezze a hallgatók által megadott elektronikus levélcímekre a felkérés elküldését. Az írásos engedélyt a Csorba Győző Könyvtár titkársága április 27-én kapta kézhez. A felkérésünket a két évvel ezelőtti felméréshez hasonlóan mintegy 16000 – érvényes a Csorba Győző Könyvtár vagy a PTE Egyetemi Könyvtár olvasójegyével rendelkező, 16 éven felüli olvasók – e-mail címre küldtük el. A kérdőív webes elérhetőségét ([www.csgyk.hu](http://www.csgyk.hu)) és a papíralapú példányokat augusztus 31-én vontuk vissza.

A kitöltők száma összesen 1164 volt. Ebből a felnőtt és a gyermek kérdőívet kitöltők száma 762 volt. Ez a 18031 (2018. október 5.) érvényes olvasójeggyel rendelkező olvasói tagságunk 6,45%-a. A 2016-os felmérésünk arányaihoz képest – 2224 kitöltő/20145 aktív tag (7,5%) – minden szegmensben csökkent a kitöltők/válaszadók száma.

A típusonkénti megoszlás a következő:

- Felnőtt: 646 db
- 14 év alatti gyermek: 116 db
- KSZR+Busz: 402 db

### **1. Felnőtt kérdőív**

A felmérés azt vizsgálta, hogy a könyvtár szolgáltatásai, gyűjteménye, nyitvatartása és fizikai környezete mennyire felelnek meg a használók igényeinek. A kérdőív négy tematikus blokkból állt. Az első fejezet kérdései a kitöltő életkorára, nemére és származására vonatkoztak. A második rész, a könyvtárhasználati szokásokat és igényeket mérte fel, míg a harmadik a könyvtár szolgáltatásainak ismertségi és használati mértékét, valamint a gyűjtemény és a fizikai/informatikai környezet megfelelőségét igyekezett a kérdések segítségével felderíteni. Végezetül az olvasó végzettségére és foglalkozására kérdeztünk rá. A válaszok feloldásához és értelmezéséhez tudni kell, hogy némelyik kérdésnél több opciót is megjelölhetett a kitöltő.

## 1.1 Demográfiai és foglalkozási adatok

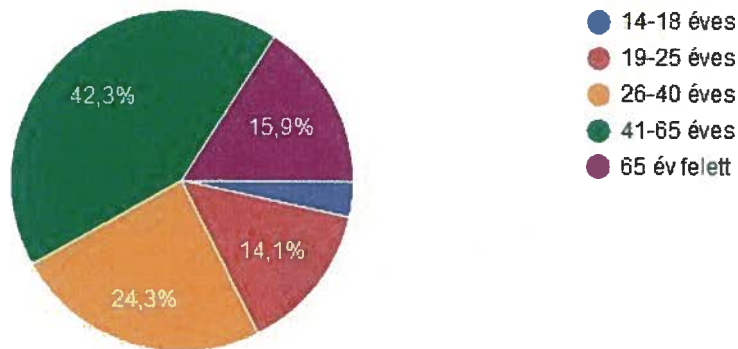
A demográfiai és foglalkozási kérdésekre adott válaszokból (646 kitöltő) a következő adatokat lehet kimutatni:

A válaszadók legnagyobb csoportját a 41–65 év közötti korosztály alkotja 273 fővel (42,3%). Második helyen a 26 és 40 közöttiek „végeztek” (157 fő, 24,3%). A többi korosztály „eredményei” a következők: 65 év feletti: 103 fő, 15,9%; 19–25: 91 fő, 14,1%; 14–18: 22 fő, 3,4%. A nem szerinti megoszlás a női olvasók túlsúlyát mutatja (67,8% vs. 32,2%).

A származásra feltett kérdésre a válaszadók 95,3%-a magyarnak vallotta magát.

### Az Ön életkora?

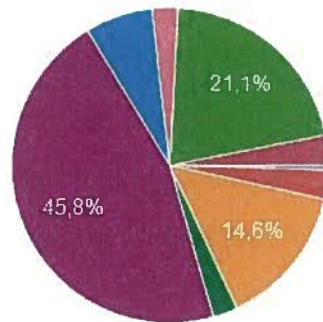
646 válasz



A foglalkozási és végzettségi kérdésekre adott válaszokból az derült ki, hogy a többség felsőfokú végzettséggel rendelkezik (66,6%), míg a fennmaradó hányadon a középfokú végzettségűek (26,6%), és a 8 általánossal rendelkezők (2,6%) osztozkodnak. A válaszadók három legmarkánsabb kategóriája az aktív dolgozók (45,8%), a nyugdíjasok (21,1%), valamint az egyetemi hallgatók (14,6%).

## 19. Foglalkozása?

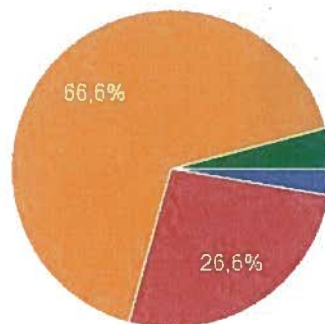
644 válasz



- Általános iskolai tanuló
- Középiskolai tanuló
- Felsőoktatási intézmény hallgatója
- Álláskereső
- Aktív dolgozó (alkalmazott, vállalkozó)
- Közfoglalkoztatott
- Egyéb járadékos (GYES, GYED, stb.)
- Nyugdíjas
- Egyéb

## 18. Legmagasabb iskolai végzettsége?

644 válasz



- 8 általános. vagy kevesebb
- Középiskola
- Főiskola, egyetem
- Egyéb végzettség

### 1.1 Könyvtárhasználat

A kérdéscsoportban kiderült, hogy az olvasók milyen gyakran, milyen céllal, és melyik részlegét látogatják a könyvtári hálózatnak. Az ebben a részben adott válaszok alapján azt tapasztaljuk, hogy a többség (44,9%) rendszeresen ugyan, de nagyobb időközönként, inkább havonta látogatja a könyvtárat. Figyelmeztető az alkalmoszerű használat mértéke (24,6%). Korosztályi szinten a legaktívabb használóink a 26 és 65 év közöttiek közül kerülnek ki. Kimutatható, hogy a válaszadók elsősorban kikapcsolódási (76%) és tanulási (53,7%) célokból kívánják használni a könyvtárat. Ezekon kívül jelentősebb érdeklődés mutatkozik még a folyóiratok és napilapok (27,7%), a dokumentumaink helyben használata (23,1%),

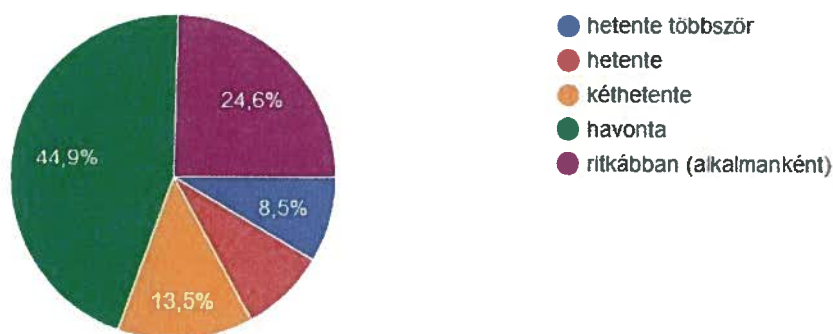
valamint a rendezvényeink látogatása (20,9%) iránt. Megjegyzendő a számítógép–használat és a könyvtárban elérhető adatbázisok iránti mutatkozó csekély igény (10,4%, 12,8%).

Az egyes intézményi egységek tekintetében a Tudásközpont épületében lévő központunk a leglátogatottabb (84,1%). A pécsi városi fiókhálózat tagjai közül kiemelkednek a Várkonyi Nándor és az Apáczai Csere János Fiókkönyvtár látogatottsági adatai (23,5%, 15,3%). A Tudásközpontban található részlegek használati arányára külön is rákérdeztünk. Ebből az derült ki, hogy az olvasóink túlnyomórészt a szabadpolcos és a raktári állományrészt használják (94,3%, 37,5%). A Körbirodalom és a különgyűjtemények (zenei, helyismereti) „népszerűsége” viszont csekélyebb (26,1 %, 13,1%, 12,1%).

A könyvtári egységek nyitvatartási idejével a kitöltők alapvetően elégedettek voltak (95,4%). Ennél a kérdésnél, viszont lehetőség volt a szöveges vélemény kifejtésére is. Az itt kapott visszajelzések döntő többsége a nyitvatartás hosszabbítására, a nyári zárvatartás megrövidítésére, valamint a 2017-ben bevezetett vizsgaidőszaki nyitva tartás – reggel 8-tól éjjel 12-ig – kiterjesztésére vonatkozik. Ez utóbbi kihasználtságát szondázni kívántuk egy külön kérdéssel, melyre – *Látogatja-e az egyetemi vizsgaidőszakban biztosított meghosszabbított nyitvatartási időben a Tudásközpontot?* – a kitöltők 25,7%-a válaszolt igennel.

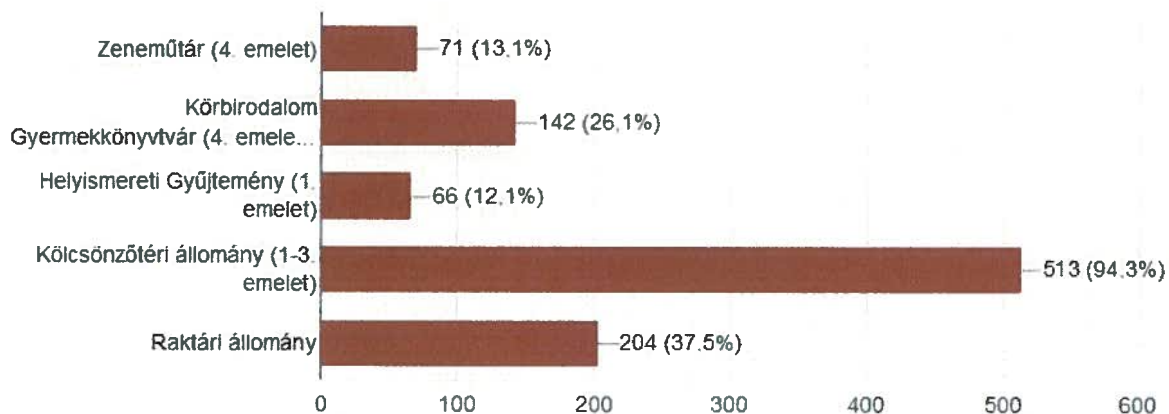
## Milyen gyakran látogatja a könyvtárat?

646 válasz



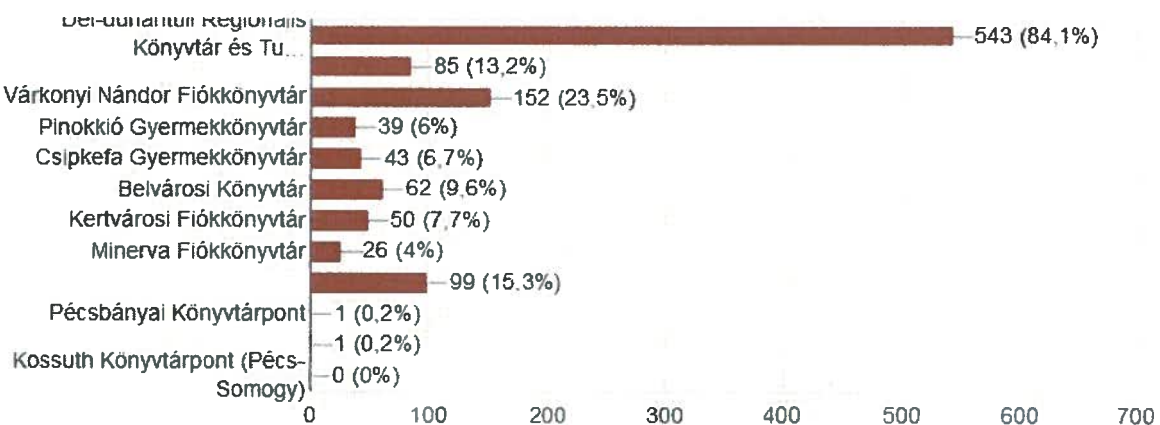
## A Tudásközpontban a Csorba Győző Könyvtár mely egységeit veszi igénybe?

544 válasz



## A Csorba Győző Könyvtár mely egységeit látogatja?

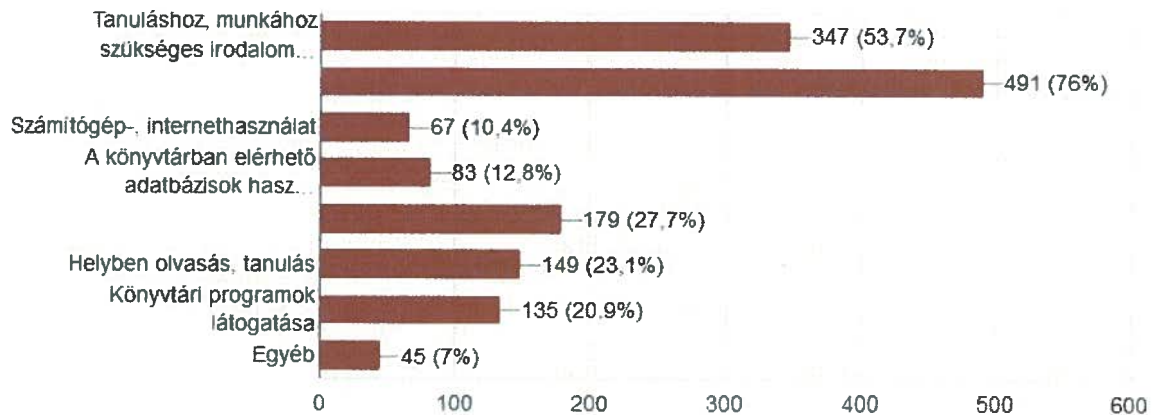
646 válasz





## Milyen céllal jár a könyvtárba?

646 válasz



### 1.3 Szolgáltatások, fizikai környezet, rendezvények

A második blokkban az olvasóink elégedettségét/igényeit kívántuk felmérni/megismerni a könyvtári szolgáltatásaink, a rendezvényeink, az épített/fizikai környezetünk és az informatikai infrastruktúránk tekintetében.

#### 1.31 Szolgáltatások

A Csorba Győző Könyvtár által kínált szolgáltatások közül a válaszadók részéről a könyv kölcsönzés (545), a folyóiratolvasó (393), az online/hagyományos katalógus (316), a tájékoztatás (418), és a könyvtári szolgáltatások árai (395) kapcsán mutatható ki a legnagyobb elégedettségi szint. Az alábbi szolgáltatásainkat viszont egyáltalán nem vagy csak nagyon kevéssé ismerik az olvasóink:

- Hangoskönyvek, CD-k, DVD-k, CD-ROM-ok kölcsönzése (459)
- Hangoskönyv terminál (573)
- Fénymásolás, nyomtatás, szkennelés (379)
- Számítógép-használat, internetezés (298)
- Helyismereti Gyűjtemény (475)
- Zenei Gyűjtemény (509)
- Gyermekkönyvtár (369)
- Felnőtt rendezvények (341)
- Gyermek rendezvények (505)

- Napom Lapja (598)
- Könyvkötészet (559)

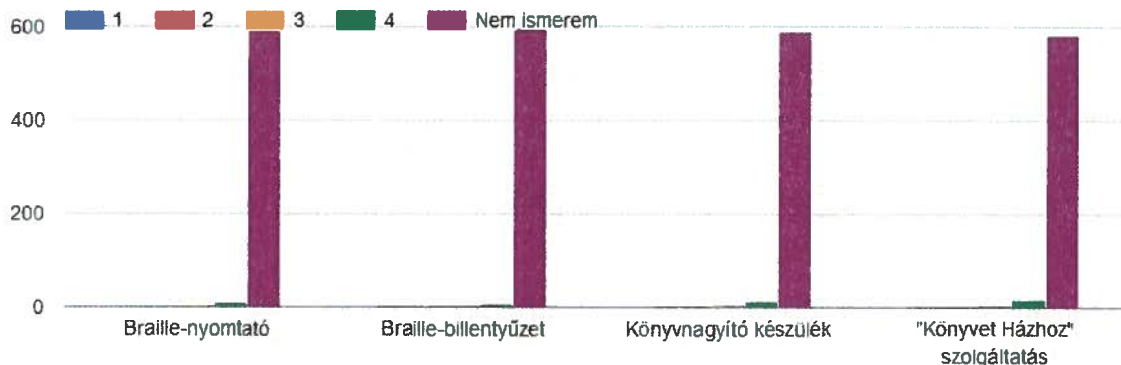
A szöveges véleménynyilvánítási pontban fogalmazhatták meg a kitöltők a szolgáltatásokkal szembeni konkrét kritikáikat és igényeiket. 67 olvasónk tisztelt meg minket hosszabb-rövidebb észrevétellel. A legtöbbször említett témakörök:

- az informatikai eszközök és a rendszer elavultsága/lassúsága/megbízhatatlansága
- a fénymásoló eszközök rossz kezelhetősége, megbízhatatlan működése
- a szolgáltatási díjaink mértéke
- a Tudásközpont épületében elérhető WiFi hálózat minősége

### 1.311 Speciális szolgáltatások

A gyengénlátó és látássérült használóink részére, valamint mozgásukban korlátozott olvasóinknak fenntartott eszközök illetőleg szolgáltatások abszolút nem ismertek a könyvtári tagság előtt. Mindössze néhányan jelölték meg ismertként a felsorolt tételeket.

#### Speciális szolgáltatások



### 1.312 Online szolgáltatások és honlapok

Az online szolgáltatásaink közül a válaszadók a dokumentumok kölcsönzési idejének interneten keresztüli hosszabbítását (479 fő), a Corvina OPAC felületét (356), az általános online tájékoztatást – „Forduljon a könyvtárhoz” – (266), valamint az online fizetési lehetőséget (160) ismerik. Ezen lehetőségek minőségével alapvetően elégedettek, de az online tájékoztatás esetében több a nem ismerem, mint az ismerem megjelölés (329 vs 266).

Ugyanakkor szinte egyáltalán nem ismert a Baranyai DigiTár, a viszonylag újnak tekinthető chat szolgáltatásunk és a youtube csatornánk.

A szöveges megjegyzések legtöbbször a Corvina katalógus webes felületének keresőmotorját kritizálta, annak logikátlan keresési eredményei miatt. Ezen felül igényt fogalmaztak meg a kölcsönzési lejárat dátum előtti e-mailes értesítési rendszer iránt.

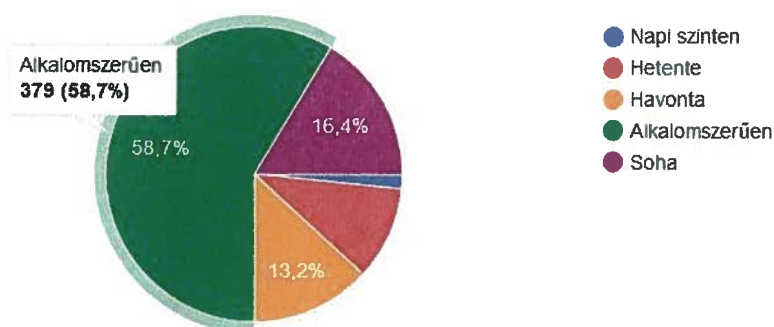
A könyvtár honlapjai és egyéb internetes felületei kapcsán a beérkezett információkból a következő képet lehet megrajzolni. Internetes ismertségünk igen csekély mértékű, mivel a központi honlapot ([www.csgyk.hu](http://www.csgyk.hu)) ugyan a kitöltők 72,44%-a (468 fő) ismeri, de ebből is csupán 47,21% (305 fő) van vele teljesen megelégedve. A Körbirodalom és a BKSZR oldalai, valamint a különböző könyvtári Facebook oldalak pedig szinte teljesen ismeretlenek a válaszadók előtt.

Ez évben rákérdeztünk a központi honlap használati gyakoriságára, valamint a leggyakoribban keresett tartalmi elemekre is. Válaszadóink többsége csupán alkalmasszerűen látogatja a [www.csgyk.hu-t](http://www.csgyk.hu) (58,7%, 379 fő), és 16,4%-uk még soha sem járt „nálunk”. Látogatóink a könyvtári egységek elérhetőségeit (70,8%), a Corvina katalógust (64,1%), a hírrovatunkat (37,3%), valamint a szolgáltatásainkról szóló információkat (33,1%) keresik a honlapon.

### Milyen rendszerességgel látogatja a Csorba Győző Könyvtár honlapját?



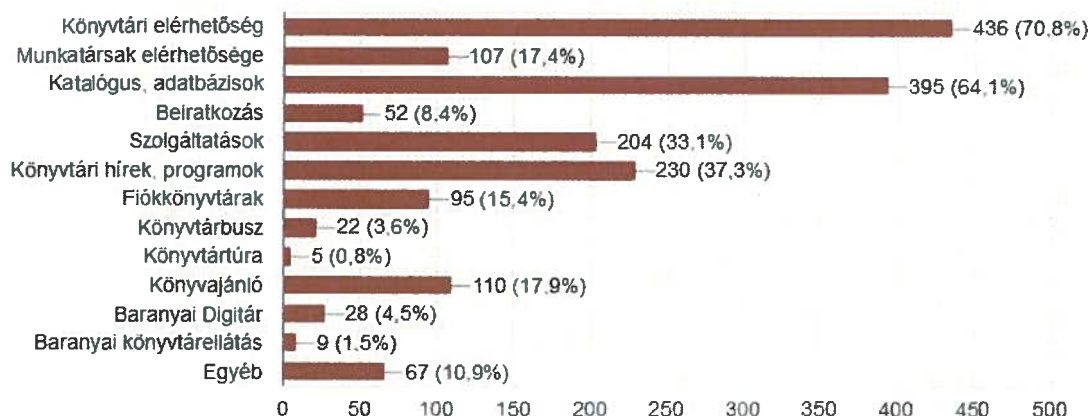
646 válasz



Kérjük, jelölje azokat a tartalmakat, melyeket meg szokott nézni a honlapunkon!



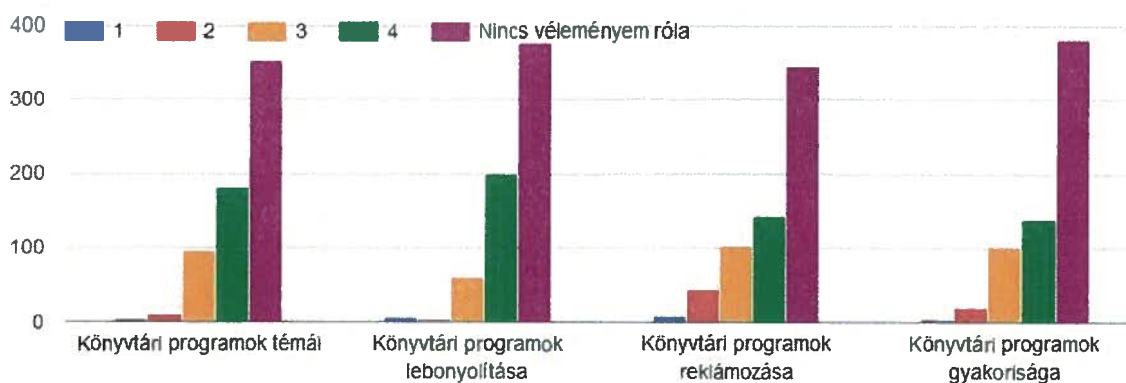
616 válasz



### 1.32 Könyvtári programok

Összességében a könyvtár által szervezett programok témaválasztásairól, lebonyolításáról, gyakoriságáról, valamint az erre irányuló marketing tevékenységről a kitöltők több mint fele (56,38% átlagolva a négy kérdés nem feleletei) a nincs véleményem opciót választotta. Az értékelhető válaszokból az derül ki, hogy míg a témaválasztásokkal és a lebonyolítási formákkal elégedettek az olvasóink, a rendezvények marketingje és a gyakoriság inkább csak a megfelelt kategóriába tartozik.

### Könyvtári programok

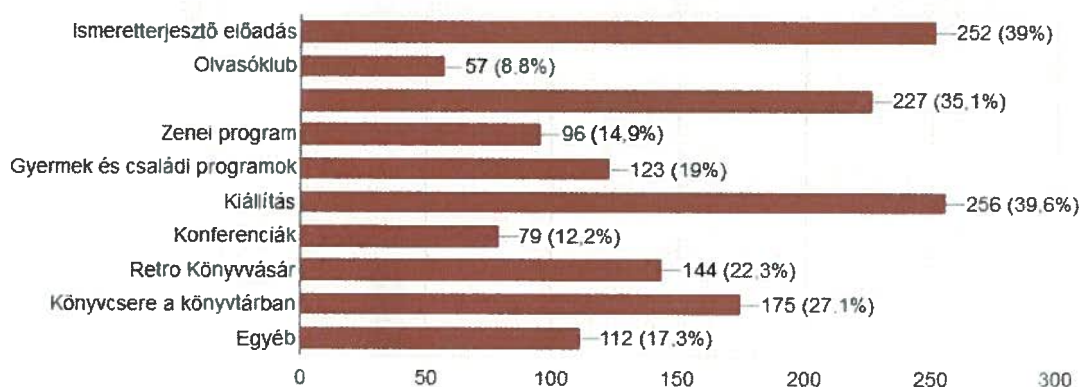


A használóink által leginkább látogatott és kedvelt programtípusok a különféle kiállítások (39,6%), az ismeretterjesztő előadások (39%), az irodalmi előadások és könyvbemutatók

(35,1%), valamint a Könyvcseré (27,1%) és a Retró Könyvvásár (22,3%). A gyermek és családi programok (19%), a zenei tárgyú rendezvények (14,9%) és az olvasóklub (8,8%) iránt csekélyebb az érdeklődés. A szöveges javaslatok (38 válasz) közül a legjellemzőbbek az író-olvasó találkozók arányának növelését, és a még több társadalomtudományi (művészettörténet, történelem, filozófia) előadás megszervezését ajánló írások voltak.

### Milyen típusú könyvtári programokra jár szívesen?

646 válasz



### 1.33 Könyvtári környezet, informatika, állomány, személyi tényezők

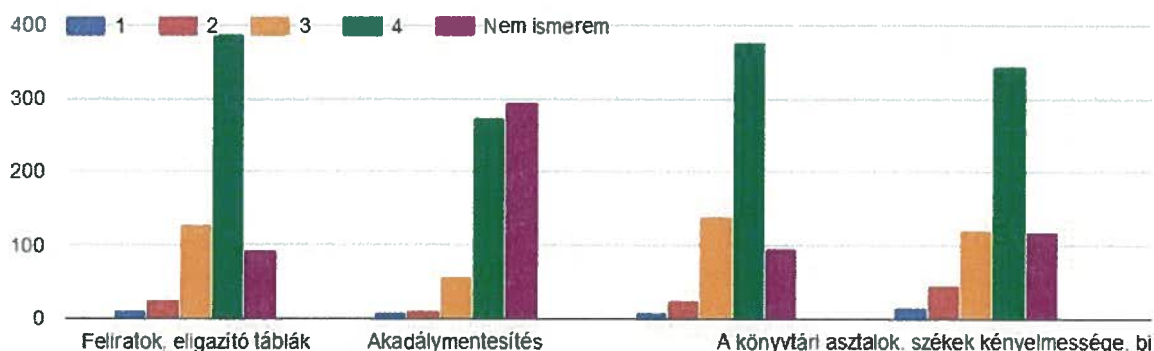
Ennél a bloknál kettéválasztottuk a kérdéseket, és külön nyilatkoztattuk meg olvasóinkat a Tudásközpont és a pécsi városi hálózat fiókjainak tekintetében.

#### 1.331. Könyvtári környezet

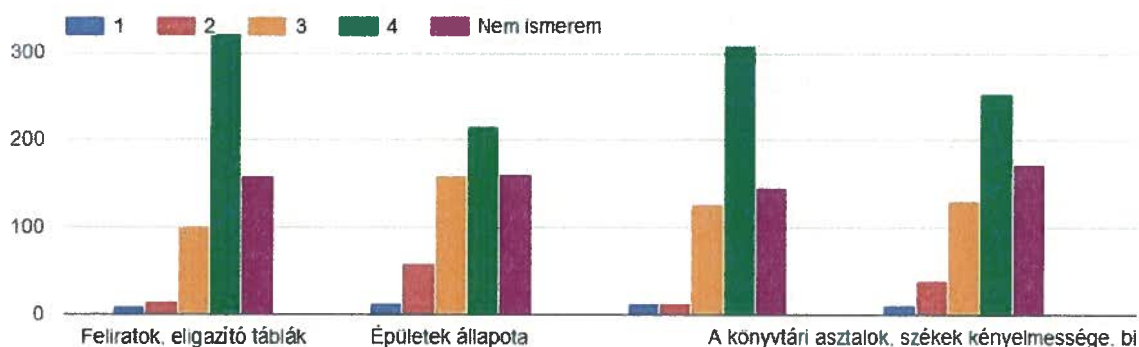
A Tudásközpont fizikai, tárgyi, bútorzati adottságait csupán a válaszadók 48,23%-a (átlagolva az öt kérdés 4-es osztályzatai) ítélte kiemelkedőnek. Az akadálymentesítés kiépített megoldásait a kitöltők 45,5%-a nem érzékeli. Az informatikai eszközparkunkkal a kitöltőink mindössze 27%-a volt elégedett.

A városi fiókok tekintetében mindössze a válaszadók 38,73%-a volt elégedett a könyvtári környezettel. (A fentiekhez képest egy megválaszolható pont különbözött, mivel az akadálymentesítés helyett az egyes könyvtári épületek állapotát lehetett minősíteni.)

## Könyvtári környezet (Tudásközpont)



## Könyvtári környezet (Könyvtári fiókok)



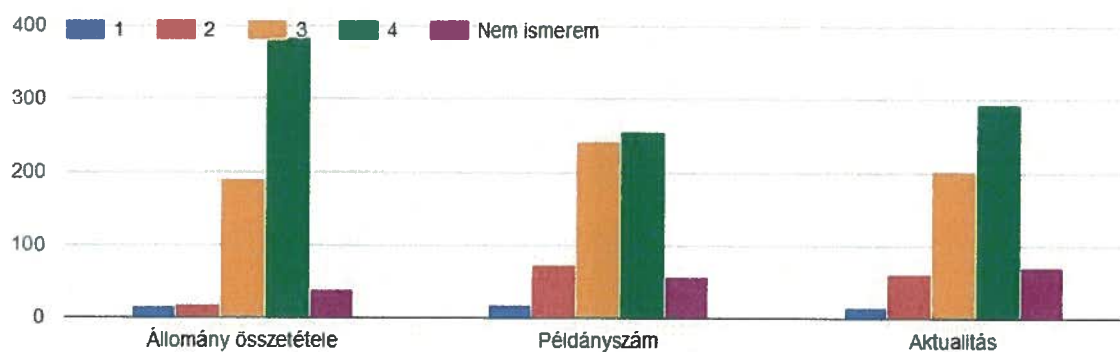
### 1.332. Könyvtári állomány

A könyvtárainkban rendelkezésre álló dokumentumok összességét a használóink többé-kevésbé megfelelőnek ítélik. Az állomány összetételével a többség (384 fő 59,44%) elégedett, azonban a dokumentumok példányszámát és a gyűjtemény aktualitását csak 42,5% tartja kifejezetten jónak.

Megkérdeztük olvasóinkat arról is, hogy milyen típusú dokumentumokkal bővítenék a könyvtár állományát. A leginkább igényelt típusok a következők voltak:

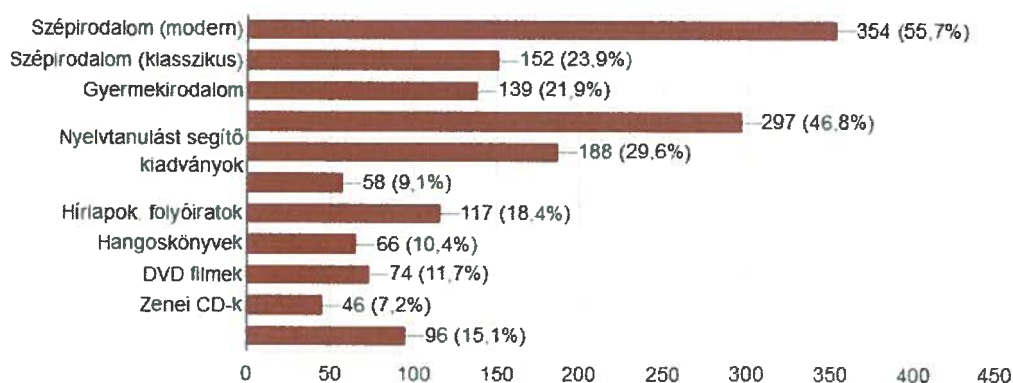
- Szépirodalom (modern) (55,7%)
- Ismeretterjesztő és szakirodalom (46,8%)
- Nyelvtanulást segítő kiadványok (29,6%)
- Szépirodalom (klasszikus) (23,9%)
- Gyermekirodalom (21,9%)

## Könyvtári állomány



## Ön milyen jellegű művekkel bővítené a Csorba Győző Könyvtár állományát?

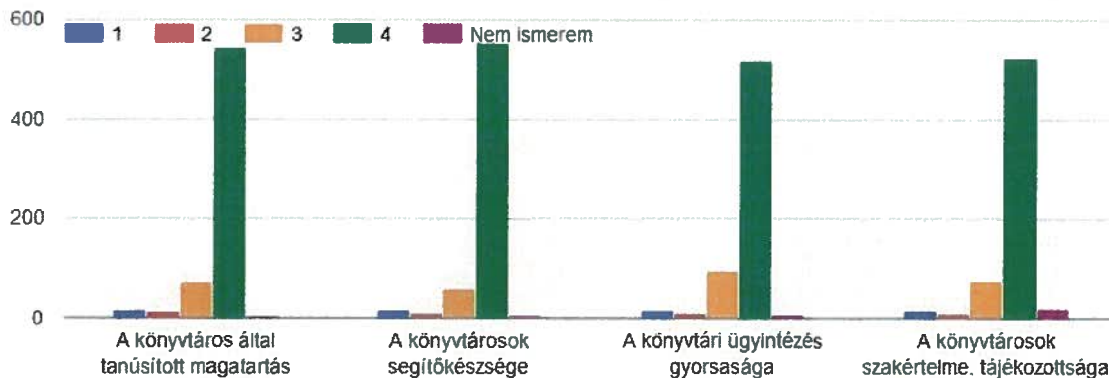
635 válasz



### 1.333. Személyi tényezők

Általánosságban megállapíthatjuk, hogy a Csorba Győző Könyvtárban dolgozó kollégák személyével és hozzáállásával az olvasóink messzemenően elégedettek. A munkatársak segítőkészségét, szakértelmét és a kiszolgálás gyorsaságát átlagosan a kitöltők 82,89%-a értékelte kiválóan.

## Könyvtári dolgozók



Kérdőívünk végén olvasóinak lehetőségük volt arra, hogy a könyvtárral kapcsolatos javaslataikat/észrevételeiket szöveges formában is kifejhessék. Közülük 74-en tiszteltek meg minket írásos véleményükkel. A leggyakoribb témák a következők voltak:

- Tudásközpont és a városi fiókhálózat informatikai eszközeinek elavultsága, a bútorzat elhasználtsága
- A biztonsági személyzet alkalmatlansága
- A Tudásközpont hangossága
- A könyvtárban dolgozó kollégák dicsérete
- Állománybővítési javaslatok (informatikai szakirodalom, képregények, fantasy irodalom, idegen nyelvű sajtó stb...)

## 2. Gyermek kérdőív

Vizsgálódásunk a 14 év alatti könyvtárhasználók elégedettségének mérésére irányult. Egyrészt a könyvtárhasználati szokásaikat szerettük volna feltérképezni, másrészt könyvtárunkkal szemben támasztott igényeiket, elvárásaikat akartuk megismerni szolgáltatásaink bővítése vagy esetleges átalakítása céljából.

Ezzel a vizsgálattal egy időben párhuzamosan zajlott a 14 év feletti olvasók megkérdezése is. Utoljára 2016-ban zajlott hasonló felmérés intézményünkben. Hogy a két évvel ezelőtti eredményekhez képest történő változásokat nyomon tudjuk követni, most hasonló szerkezetű kérdőíveket használtunk. A kérdéseket a korábbi tapasztalatoknak megfelelően csak kis



mértékben módosítottuk, illetve aktualizáltuk. A gyermek kérdőív ezúttal is a 14 év feletti könyvtárhasználók vizsgálatának rövidített és kissé egyszerűsített változata volt. A felmérés során megtartottuk a három nagyobb témakört: demográfiai adatok, könyvtárhasználati szokások, szolgáltatások értékelése, és a zárt kérdések mellett ismét lehetőségük nyílt a gyerekeknek a véleményük kötetlen megfogalmazására is. A közömbös, kevésbé informatív válaszadás elkerülése érdekében az értékeléshez a már korábban bevált 4-es skálát kínáltuk, melynek használatával a kérdőívet kitöltők nem tudnak semlegesek maradni, valamilyen irányban mindenképpen véleményt kell formálniuk.

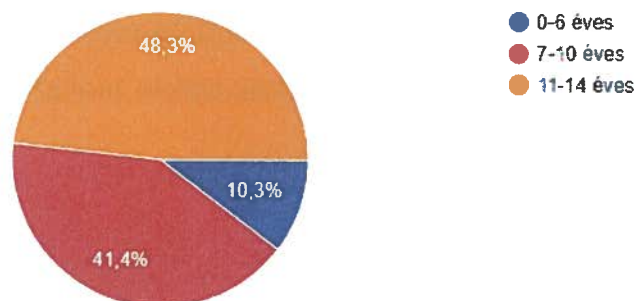
A kérdőíveket minél szélesebb körben kívántuk terjeszteni. Elérhetővé tettük könyvtárunk elektronikus felületein, a honlapon és Facebook oldalunkon, illetve ezúttal is lehetőség nyílt a hagyományos, papír alapú kitöltésre is, amelyet intézményünk minden fiókkönyvtárában a válaszadók rendelkezésére bocsátottunk. Összesen 116 kérdőív feldolgozása alapján készítettük el a kutatási jelentést.

## 2.1 Demográfiai adatok

A demográfiai adatok vizsgálata során a két évvel ezelőtti felmérést most újabb korosztállyal bővítettük. Megtartottuk a 7-10 éves illetve 11-14 éves korosztályi felosztást, ami az iskolai besoroláshoz igazodva kb. az általános iskola alsó illetve felső tagozatának feleltethető meg. Ezeken kívül jelen felmérésben kíváncsiak voltunk a 0-6 éves korúak véleményére is. Természetesen ők még nem tudnak kérdőívet kitölteni, így esetükben a szülőket kértük meg, hogy gyermekük igényeinek, érdekeinek szem előtt tartásával fogalmazzák meg válaszaikat.

### Életkorod

116 válasz



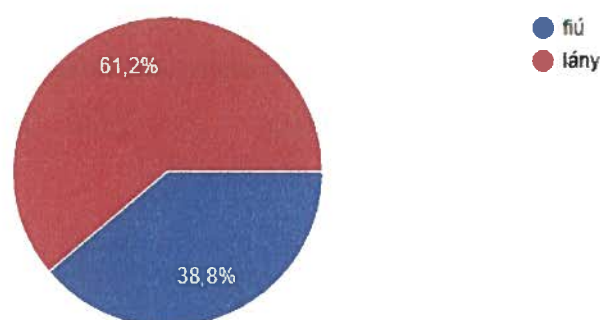
Legnagyobb arányban (48,3%) a 11-14 éves korosztály vett részt a felmérésben, de a 7-10 évesek is jelentős százalékban (41,4%) képviseltették magukat. A 0-6 éves korosztály 10,3%-

ban jelenik meg a vizsgálatban, ami – bár kevesebb a másik két korosztályhoz képest – szintén nem elhanyagolható. Megjegyzésként ide kívánczok, hogy a felnőtt olvasók külön kérdőívet tölthettek ki, amelyben szintén lehetőség volt a gyermekkönyvtár, illetve a gyermekkönyvtári szolgáltatások értékelésére is, így a szülők egy része ott nyilvánította ki véleményét.

A nemek megoszlása a következőképpen alakult:

## Nemed

116 válasz



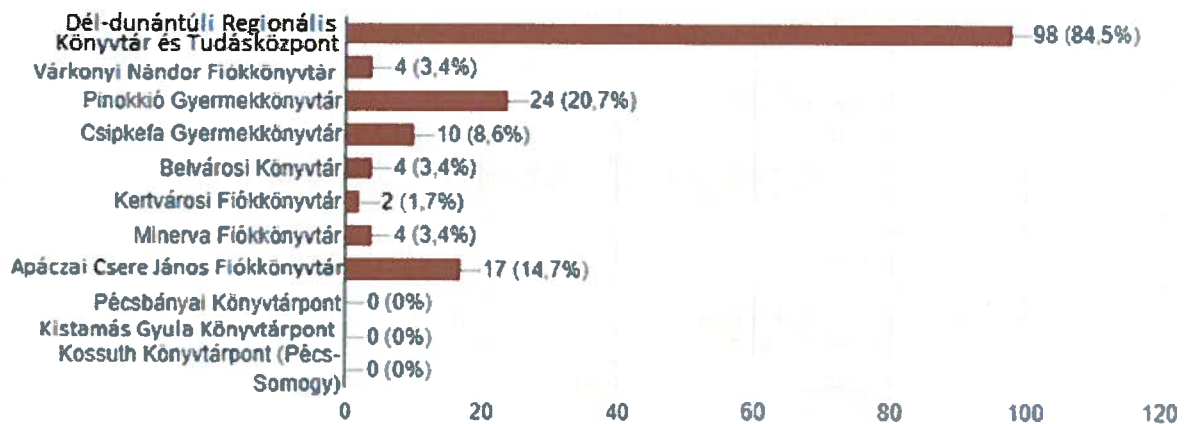
A kérdőívet kitöltők 61,2%-a lány, 38,8%-a fiú. Ez az arány némileg javult a 2016-os felméréshez képest, de még mindig erősen a lányok felé billen el. Miután a lányok általában véve a könyvtárhasználók között is nagyobb számban szerepelnek, így ez az egyenlőtlen eloszlás a felmérés eredményét nem torzítja.

## 2.2 Könyvtárhasználat

A Csorba Győző Könyvtár néhány fiókkönyvtára önálló gyermekkönyvtárként működik, de a gyermekrészlegek kialakításával a többi helyen is biztosított a 14 éven aluliak könyvtári ellátása. A két évvel ezelőtti felmérés óta könyvtárunk új fiókkönyvtárral bővült, illetve több új könyvtárpont is nyílt. Természetesen jelenlegi kérdőívünkön már ezek az új egységek is szerepelnek.

## A Csorba Győző Könyvtár mely egységeit látogatod?

116 válasz

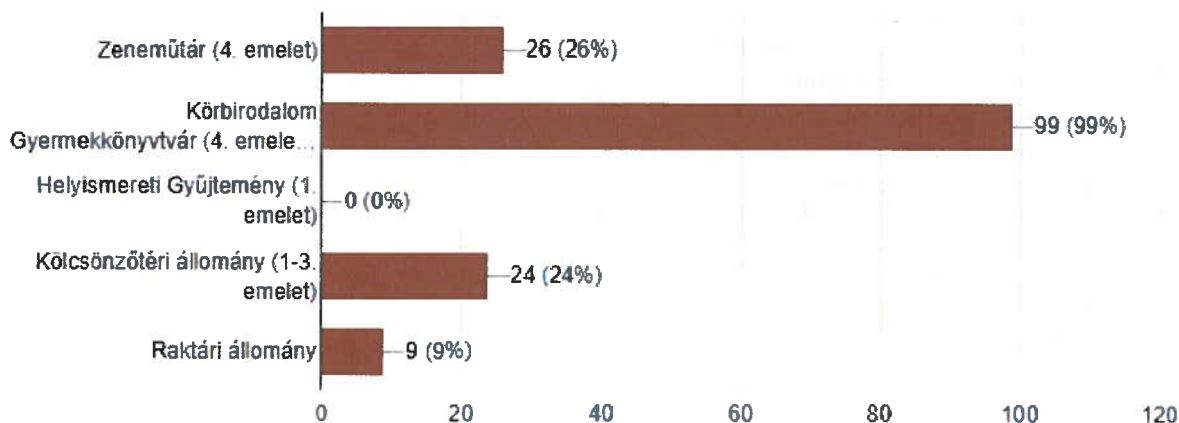


A felmérésben résztvevők közül legtöbben (84,5%) a Dél-dunántúli Regionális Könyvtár és Tudásközpontot látogatják, ami természetesen nem meglepő, hiszen itt kapott helyet intézményünk legnagyobb gyermekkönyvtára, a Körbirodalom Gyermekkönyvtár. Viszonylag magas arányban szerepel még a válaszok közt a Pinokkió Gyermekkönyvtár (20,7%), az Apáczai Csere János Fiókkönyvtár (14,7%), illetve a Csipkefa Gyermekkönyvtár (8,6%). Tudni kell azonban, hogy a különböző fiókkönyvtárakban nem egyformán mutatkozott az olvasók körében a kérdőív kitöltési hajlandóság, így ezek az arányok fontos információkkal szolgálnak ugyan, de nem tükrözik reprezentatíván az egyes fiókkönyvtárak látogatottságát. Ennél a kérdésnél több választ is meg lehetett jelölni, hiszen örvendetes módon olvasóink jelentős része a kínálatot kihasználva több fiókkönyvtárunk szolgáltatásait is igénybe veszi. A kérdőív tanúsága szerint a válaszadók 28,4% él ezzel a lehetőséggel.

Kíváncsiak voltunk arra is, hogy a Tudásközponton belül a Csorba Győző Könyvtár mely részlegeit használják a 14 alatti olvasók.

## A Tudásközpontban a Csorba Győző Könyvtár mely egységeit veszed igénybe?

100 válasz

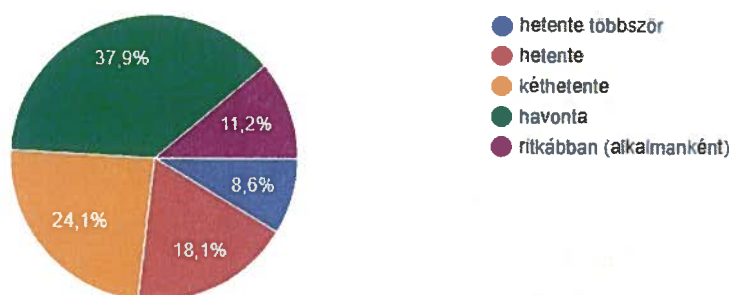


Azon válaszadók közül, akik a Tudásközpontot látogatják, legtöbben (99%) igénybe veszik a Körbirodalom Gyermekkönyvtár szolgáltatásait. Ez elsődlegesen a gyermekek birodalma, és nyilvánvalóan itt találják meg leginkább az őket érdeklő olvasmányokat, programokat és egyéb szolgáltatásokat. Sokan felkeresik a Körbirodalommal azonos szinten helyet kapó Zeneműtárat is (26%), bár ez a szám némileg kevesebb, mint a két évvel ezelőtti felmérés során. A gyerekek természetesen a ház többi szintjét is látogathatják, és a felmérés eredménye alapján sokan élnek is ezzel a lehetőséggel. Az 1-3. emelet kölcsház állományában a megkérdezettek 24%-a kutakodik, és 9% az, aki a raktári állományból is kér könyveket. Így a gyermekek szinte észrevétlenül és fokozatosan orientálódnak egyre inkább a felnőtt olvasmányok felé, és nincs szükség drasztikus váltásra, amikor „kinövik” a gyermekkönyvtárat. Ez a tendencia jól látszik az egyes korosztályok vizsgálata során: míg a kisebbek 81%-a kizárólagosan a Körbirodalmat látogatja, addig a nagyoknál ez az arány már csak 44%.

A továbbiakban azt vizsgáltuk, hogy a gyerekek milyen gyakorisággal látogatják a könyvtárat.

## Milyen gyakran látogatod a könyvtárat?

116 válasz

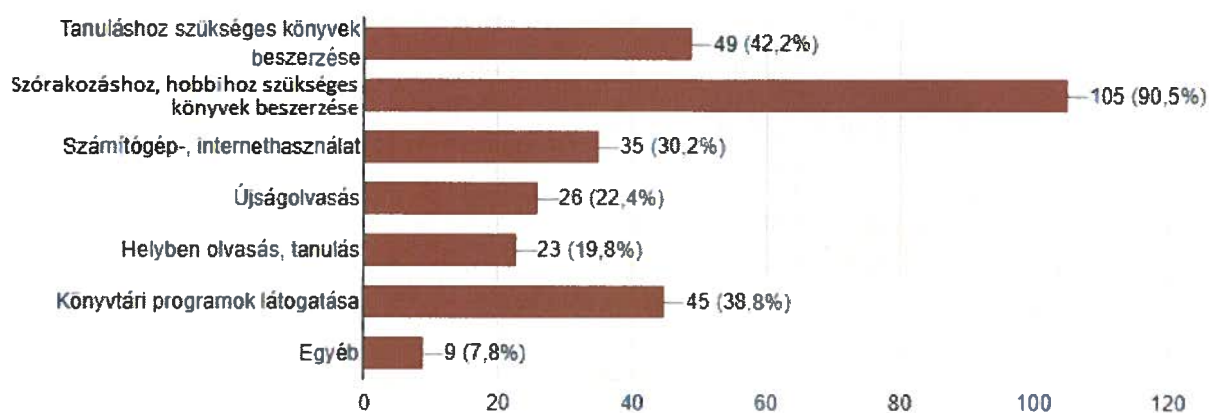


A megkérdezettek 37,9%-a havonta, 24,1%-a kéthetente, 18,1%-a hetente, 8,6%-a pedig hetente többször is felkeresi intézményünket. Miután a kölcsönzési határidő könyvtárainkban 1 hónap, így a válaszadók 88,8%-át rendszeres könyvtárhasználónak tekinthetjük. Ez összességében majdnem teljesen megegyezik a 2016-os (88%) adatokkal, pozitív elmozdulás látszik viszont abban, hogy míg korábban olvasóink 42,3%-a vette igénybe legalább kétheti gyakorisággal szolgáltatásainkat, 2018-ra ez a szám 50,8%-ra nőtt. A korosztályokat tekintve lényeges eltérés mutatkozik ezekben az arányokban. A 0-6 éves korosztályból még 66,6% keresi fel kéthetente vagy annál is gyakrabban könyvtárunkat. Sajnos az életkor előrehaladtával már rosszabb eredményeket kapunk. A 7-10 évesek 52%-a, a 11-14 éveseknek viszont már csak 46,6%-a teszi ezt ugyanilyen rendszerességgel. Bizonyára közrejátszanak ezekben az adatokban az egyre növekvő iskolai feladatok, különórák száma is, ami sokszor a gyermekek szabadideje terhére valósulnak meg, és sajnos manapság az iskolák is egyre kevésbé hangsúlyozzák a könyvtárhasználat fontosságát, csak ritkán kapnak a gyerekek olyan feladatot, amihez könyveket kellene forgatniuk, sokszor még a kötelező irodalmak elolvasását sem követelik meg. A két évvel ezelőtti vizsgálattal összehasonlítva azonban az is kiderül, hogy a 11-14 éveseknél a korábbihoz hasonlóan (46,3%) ez az érték szinte teljesen megegyezik, a kisebb korosztálynál viszont a 2016-os 36,9%-hoz képest jelentős javulás mutatkozott.

Azt is kutattuk, hogy a gyerekek milyen célból járnak könyvtárba, elsődlegesen intézményünk mely szolgáltatásait veszik igénybe, mennyire használják ki a lehetőségeket.

## Milyen céllal jársz a könyvtárba?

116 válasz



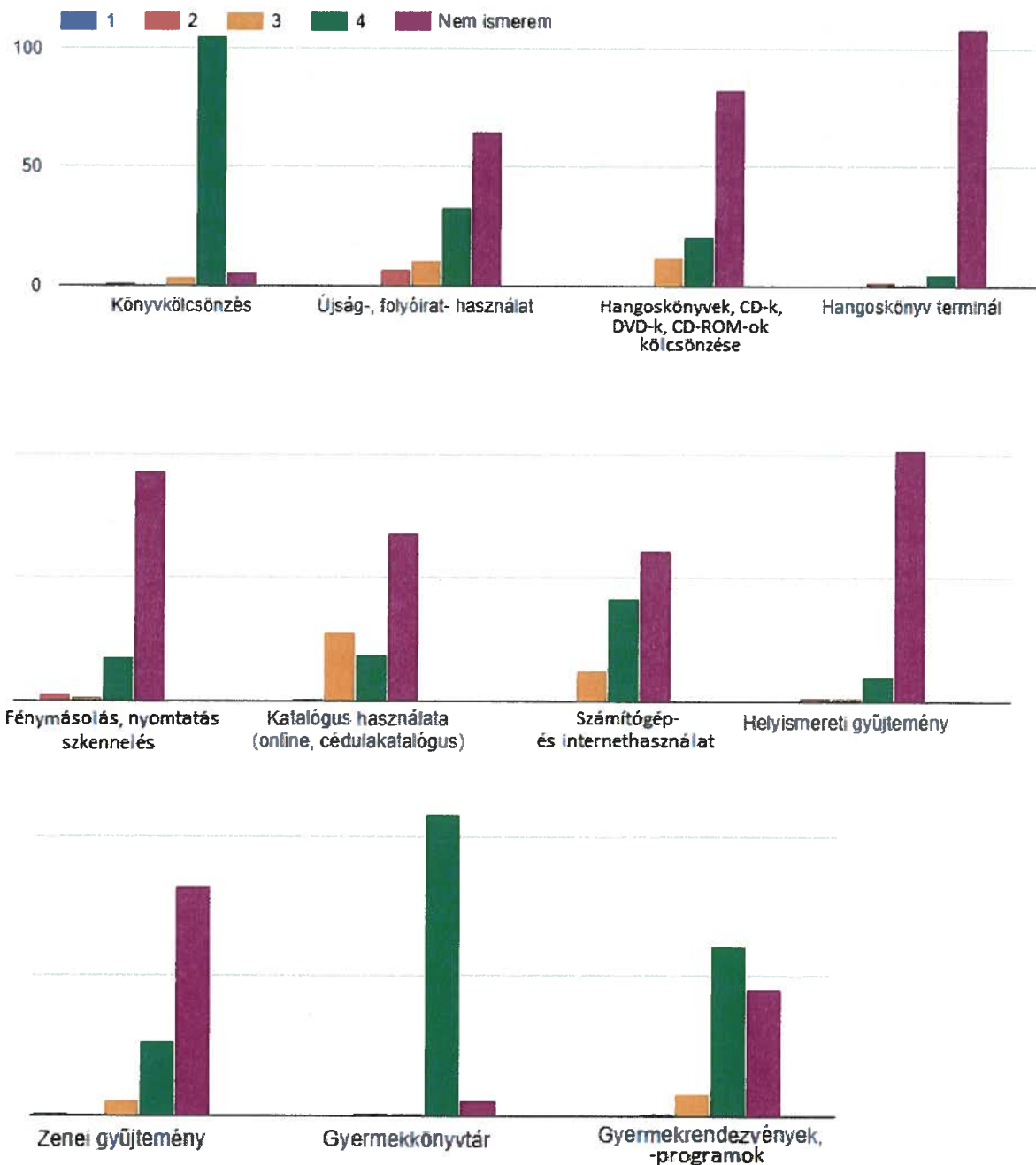
Ebben az esetben természetesen több választ is meg lehetett jelölni, hiszen ideális esetben a gyerekek a szolgáltatások széles palettájából válogatnak. Legnépszerűbbnek a könyvkölcsönzés bizonyult. Látogatóink 90,5%-a keresi a szórakozáshoz, hobbihoz kapcsolódó könyveket, ennél jóval kevesebben, de szintén magas számban (42,2%) kölcsönzik a tanuláshoz szükséges irodalmat. Olvasóink majdnem harmada (30,2%) használja intézményünkben a számítógépeket, és 20,3% forgatja az újságokat. Viszonylag kevesebben (19,8%) élnek a helyben olvasás, tanulás lehetőségével. Ezek az értékek szinte teljesen összeesengenek a 2016-os felmérés eredményeivel. Szignifikáns eltérés mutatkozik azonban a könyvtári programok látogatása területén. 2016-ban a látogatók 16,7%-a vett részt szívesen rendezvényeken, ez a szám azonban 2018-ban több mint duplájára (38,8%) nőtt. Az eredmények alapján egyértelmű, hogy mindkét nem és mindegyik korosztály elsősorban a szórakozást keresi a könyvtárban. A tanuláshoz szükséges irodalmat – megegyezően a két évvel ezelőtti felméréshez – kissé nagyobb arányban választják a lányok (43,6%), mint a fiúk (40%). Az életkor tekintetében is a korábbihoz hasonló eredményt kaptunk: a 7-10 éveseknek még csak 18,7%-a keres az iskolai tananyaghoz kapcsolódóan könyveket, a 11-14 éveseknek viszont már 58,9%-a tartja ezt fontosnak. Számítógéphasználat tekintetében egyértelműen a fiúk az aktívabbak (fiúk: 48,8%, lányok: 18,3%). Ugyanez az életkor függvényében: a 0-6 évesek 16,6 %-a, a 7-10 évesek 25%-a, a 11-14 évesek 37,5%-a tölti intézményünkben idejének egy részét a gépek előtt. Programjainkat legnagyobb arányban a legkisebb korosztály látogatja, közülük 50% jelölte ezt meg a könyvtárlátogatás céljaként.

## 2.3 Szolgáltatások

### 2.3.1 Szolgáltatások

A következőkben a legfontosabb könyvtári szolgáltatások értékelésére kértük a gyerekeket. A 4-es skálán 1-es jelentette a nagyon elégedetlent, a 4-es pedig a nagyon elégedettet.

#### Szolgáltatások



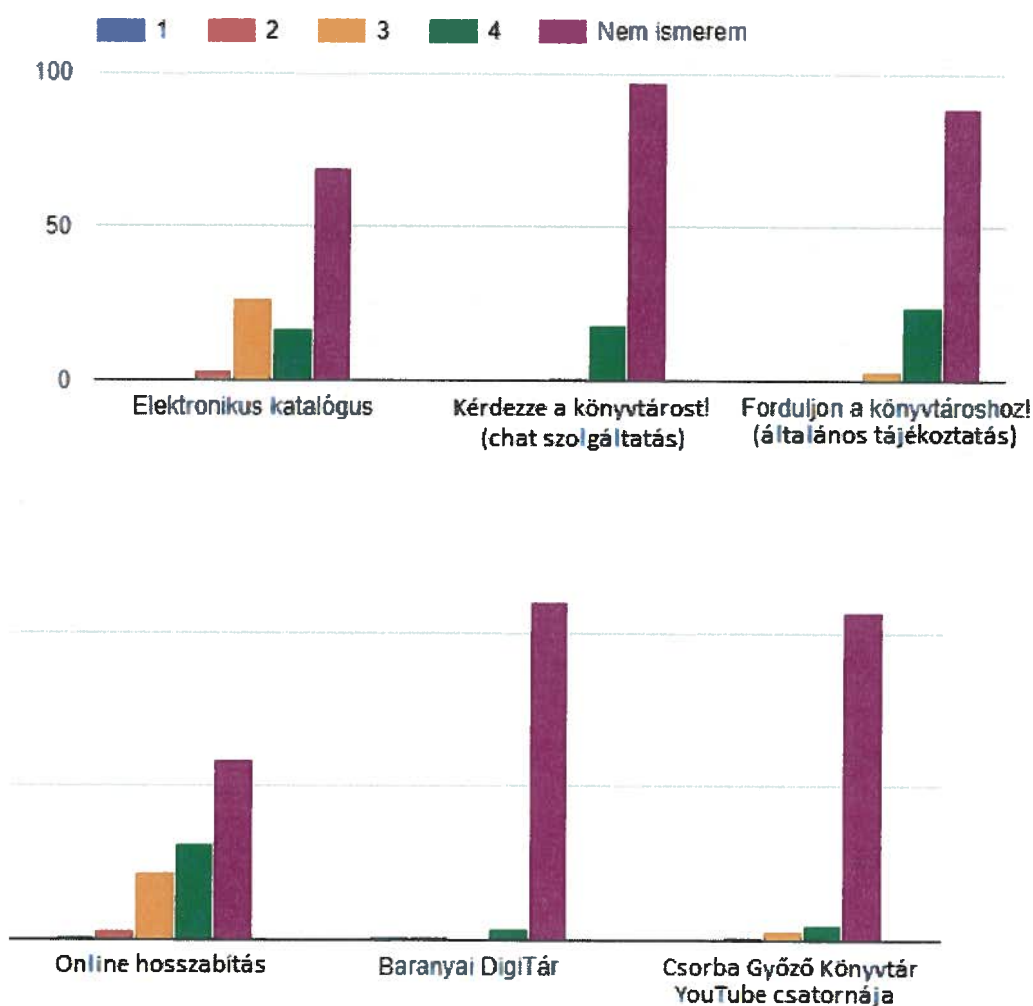
Legkevésbé a helyismereti gyűjteményt és a hangoskönyv terminált ismerik a gyerekek, és a fénymásolást, nyomtatást, szkennelést is csak ritkábban veszik igénybe, ezért ezeket érdemben csak kevesen tudták értékelni. Legismertebb számukra a gyermekkönyvtár és a könyvkölcsönzés. Összességében megállapíthatjuk, hogy valamennyi szolgáltatásunkkal elégedettek olvasóink, legtöbb esetben a legmagasabb értéket jelölték. Azokat a használókat alapul véve, akik ismerik az adott szolgáltatást, arányaiban a legtöbb 4-es értékelést a következők kapták: gyermekkönyvtár: 98,1%, könyvkölcsönzés: 95,4%, gyermekrendezvények, -programok: 87,1%, zenei gyűjtemény: 79,4%. Viszonylag sok olvasónk ismeri a számítógép- és internethasználat lehetőségét. Itt már a sok 4-es mellett az előbb említetteknél nagyobb arányban jelöltek 3-as értéket is, ennél rosszabbnak azonban senki nem érezte ezt a szolgáltatást. Nagy számban élnek az újságolvasás lehetőségével is, ennek megítélése változatosabb képet mutat: 64,7% nagyon elégedett folyóiratainkkal, 13,7% azonban inkább elégedetlen. Ehhez sajnos az is hozzájárul, hogy mostanában viszonylag kevés színvonalas gyermekújság jelenik meg, így nehezen tudjuk bővíteni a kínálatot. A katalógusban a 14 év alatti olvasók 41,3%-a keres, s többnyire elégedettek is vele, viszont ennél a szolgáltatásnál a többivel ellentétben a 4-esekhez (39,5%) képest a 3-asok (58,3%) vannak túlsúlyban. A gyermekeknek szóló hangoskönyvek kölcsönzésére a zeneműtárban nyílik lehetőség, amellyel a könyvtárhasználók 28,4%-a él. Közülük 63,6% nagyon elégedett, 3-as értéket pedig 36,3% jelölt.

### **2.32 Online szolgáltatások**

A könyvtár többféle online szolgáltatást is kínál, amelyet természetesen a gyerekek is igénybe vehetnek. A 2016-os megkérdezés során erre külön nem tért ki kérdőívünk, ezúttal azonban kíváncsiak voltunk arra, hogy mennyire ismeri, és hogyan értékeli ezeket a 14 év alatti korosztály.



## Online szolgáltatások



A Baranyai DigiTár szinte teljesen ismeretlen a gyerekek számára, mindössze 5,1% minősítette. Ez nem meglepő annak tudatában, hogy a felmérés korábbi részéből már kiderült, a Helyismereti Gyűjteményt sem látogatják olvasóink. Nem sokkal jobb a helyzet a Csorba Győző Könyvtár YouTube csatornájával kapcsolatban sem, amiről a gyerekek 7,7%-ának van ismerete. A többi online szolgáltatás ismertsége a következőképpen alakult: Kérdezze a könyvtárost! (chat szolgáltatás): 16,3%, Forduljon a könyvtárhoz! (általános tájékoztatás): 23,2%, Elektronikus katalógus: 40,5%, Online hosszabbítás: 73,2%. A válaszadók legtöbb esetben 4-esre minősítették ezeket a szolgáltatásokat, csak kevesen voltak elégedetlenek. Legrosszabb értékelést az elektronikus katalógus kapta, ebben az esetben több volt a 3-as, mint a 4-es jelölés, de arányaiban viszonylag sok 3-as osztályzat született az online hosszabbítás elégedettségének kifejezésére is.

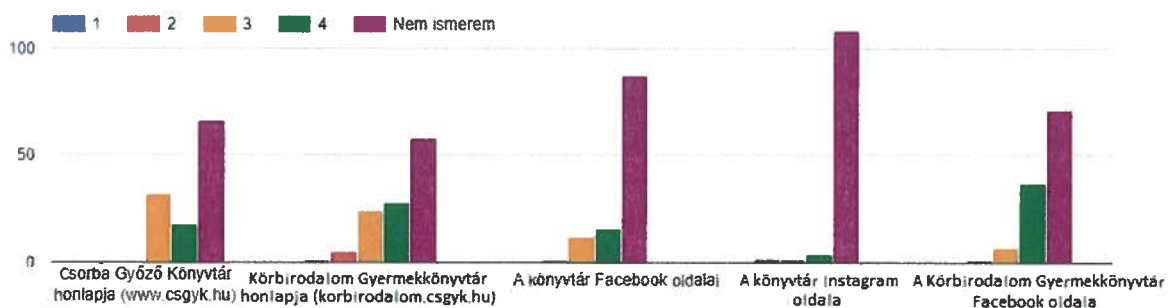
A következő részben olvasóink szabadon megfogalmazhatták az online szolgáltatásokkal kapcsolatos észrevételeiket. Erre a kérdésre kevés szöveges válasz érkezett, de azok fontos visszajelzések intézményünk számára. Néhány példa ezekből:

- Online hosszabbítás nem mindig sikerül. Katalógus néha nehezen értelmezhető.
- Elektronikus katalógus nehézkes, több sorban szerepel ugyanaz a könyv, ill. nem látszik egyből keresésnél, hogy melyik könyvtárban vannak.
- Sokszor nehéz hosszabbítani, nem engedi a rendszer, telefonálni kell.
- Az előjegyzett könyvekről nem kapunk értesítést, így az nem derül ki, hogy nem hosszabbítható, csak amikor már késő.
- Az online hosszabbításnál jó lenne, ha azokról a könyvekről, amire előjegyzés van, kapnánk külön e-mailt. Mire kiderül, hogy nem hosszabbítható, már késedelem lesz rajta.

### 2.33 A könyvtár elektronikus felületei

Vizsgáltuk a könyvtár elektronikus felületeinek ismertségét és az olvasók ezekkel kapcsolatos elégedettségét is. A következő eredmények születtek:

A könyvtár elektronikus felületei



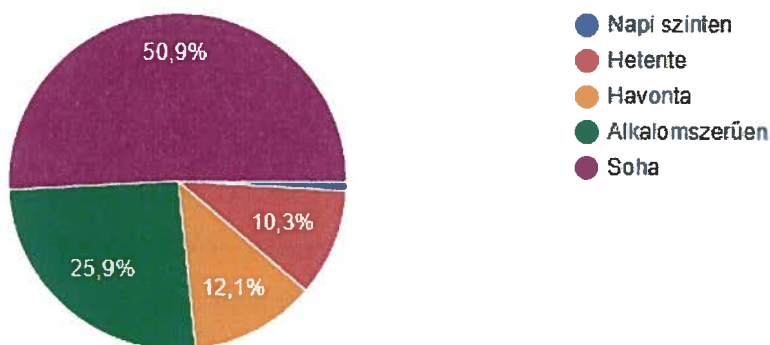
Legkevesebben (6,8%) a könyvtár Instagram oldalát ismerik, ezt követik a könyvtár Facebook oldalai (25%). A Körbirodalom Gyermekkönyvtár Facebook oldalát valamivel többen (38,7%) látogatják. Ennél népszerűbbek a honlapok: a Csorba Győző Könyvtár honlapján az olvasók 43,1%-a szokott keresgetni, a Körbirodalom Gyermekkönyvtár honlapján pedig a megkérdezettek 50%-a barangol. Az idősebb korosztály nagyobb arányban használja a könyvtár elektronikus felületeit: A 7-10 éves olvasóknak még 64,5%-a jelölte ismeretlenként a Körbirodalom honlapját, és 72,9%-a a gyermekkönyvtár Facebook oldalát. Ugyanezek a számok a 11-14 évesek körében: 33,9%, illetve 48,2%. Az adatokat összehasonlítva a 2016-os felméréssel megállapíthatjuk, hogy jelentősen nőtt a Körbirodalom Gyermekkönyvtár

honlapjának látogatottsága: a korábbi 31,5%-os látogatottság 2018-ra 50%-ra emelkedett. A grafikon alapján az is jól látszik, hogy a Körbirodalom Gyermekkönyvtár Facebook oldalát bár kevesebben ismerik, de a honlaponál jobbra értékelték a használók.

Fontos adat az értékelésnél az is, hogy milyen gyakran keresik fel a könyvtárhasználók a honlapot. A gyerekek felmérésénél a Körbirodalom Gyermekkönyvtár honlapjának látogatottsági gyakoriságát vizsgáltuk, hiszen ezen a felületen jelennek meg a számukra legfontosabb információk.

## Milyen rendszerességgel látogatod a Körbirodalom Gyermekkönyvtár honlapját?

116 válasz



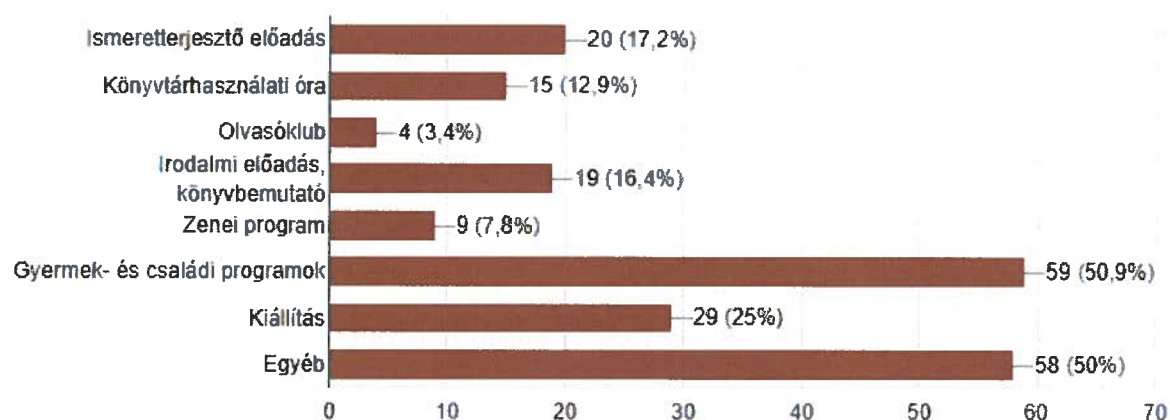
Mint már az előzőekben is láttuk, a gyerekek nagyjából fele használja a Körbirodalom elektronikus felületét. Jól látszik, hogy sajnos honlapunk látogatása nem épült még be a gyerekek napi rutinjába. Legtöbben csak alkalmanként barangolnak az információk között, alig van, aki naponta használja a honlapot, és hetente is csak 10,3%-uk kattint rá az oldalra. Az idősebb korosztályból nemcsak többen érdeklődnek a Körbirodalom honlapja iránt, de nagyobb gyakorisággal is keresnek rajta. A 7-10 évesek közül mindössze 6,2% kutat legalább hetente valamilyen információ után ezen a felületen, míg a 11-14 évesek körében már 16% ez az arány.

### 2.34 Könyvtári programok

Könyvtárunk szolgáltatási spektrumában fontos szerepet töltenek be a különböző rendezvények, foglalkozások. A továbbiakban azt vizsgáltuk, hogy milyen típusú könyvtári programok érdeklik leginkább olvasóinkat. Ebben az esetben természetesen több választ is megjelölhettek a gyerekek.

## Milyen típusú könyvtári programokra jársz szívesen?

116 válasz



Legnépszerűbbek a gyermek- és családi programok, ezt a megkérdezettek 50,9%-a látogatja, ezt követik a kiállítások (25%). Ezek az értékek szinte teljesen megegyeznek a 2016-os felmérés eredményeivel. Némileg csökkent az érdeklődés a zenei programok iránt, és az olvasóklub is inkább csak egy szűkebb réteget vonz. Az ismeretterjesztő előadások illetve irodalmi előadások, könyvbemutatók látogatottsága számottevően nem változott a korábbi vizsgálat óta, ezekre az olvasóknak valamivel több mint 15-a jár.

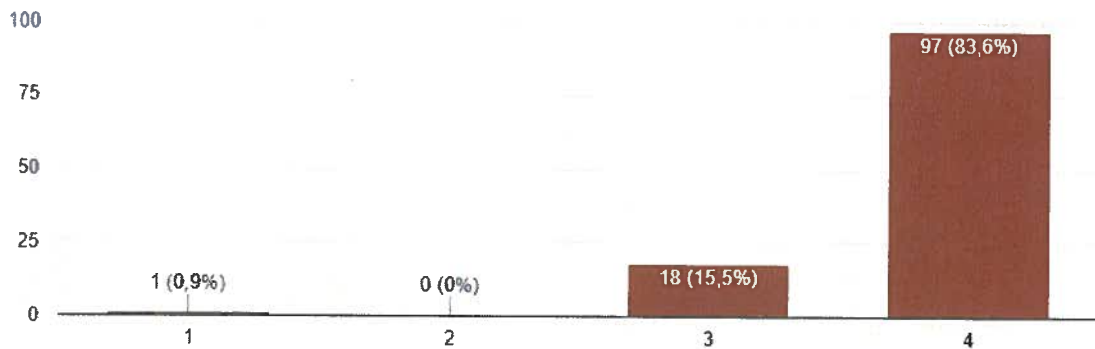
A kérdőív további részében lehetőséget adtunk arra, hogy a gyerekek szabadon ötleteljenek, leírják, hogy milyen programokat hiányolnak könyvtárunk jelenlegi kínálatából. Sajnos erre a kérdésre nem sok értékelhető válasz érkezett. Néhányan jelezték, hogy semmit nem hiányolnak, elégedettek a mostani lehetőségekkel, egy válaszadó szerint pedig jó lenne, ha több olvasótábort szervezne a könyvtár.

### 2.35 Állomány, személyi tényezők

A könyvtár elsődleges és talán legfontosabb feladata, hogy biztosítsa a gyerekek számára az őket érdeklő és a tanulmányaikhoz szükséges irodalomhoz való hozzájutást. Kíváncsiak voltunk arra, hogy olvasóink mennyire elégedettek az állomány összetételével. Itt is a korábban megszokott 4-es skála segítségével értékelhettek a válaszadók.

## Könyvtári állomány

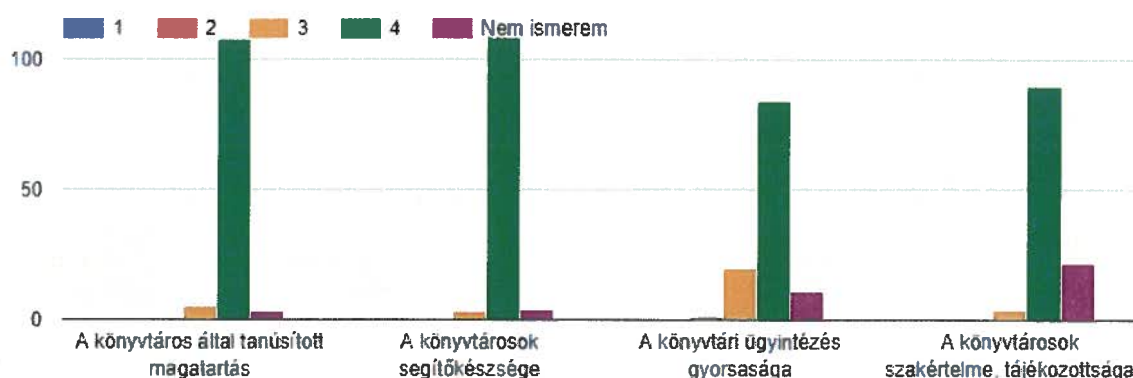
116 válasz



A grafikon alapján is jól látszik: a gyerekek nagyon elégedettek a könyvtár polcain fellelhető irodalommal, 83,6%-uk jelölte a legmagasabb értéket, 15,5% pedig 3-as minősítést adott. Ez a két évvel ezelőtti vizsgálat eredményeivel összehasonlítva pozitív eltérést mutat, a 4-es értékelések száma a korábbi magas arányhoz (77,7%) képest is majdnem 6%-kal nőtt. Ahhoz, hogy pontosabb képet kapjunk arról, hogy milyen irányban szükséges az állomány további bővítése, érdemes a válaszokat korosztályonként és nemenként külön is vizsgálni. A fiúk 80%-a gondolta úgy, hogy nagyon elégedett a könyvtár állományával, a lányok közül pedig 85,9% jelölt 4-es értéket. Ugyanez a korosztályok tükrében: 0-6 évesek: 91,6%, 7-10 évesek: 77%, 11-14 évesek: 87,5%. Ennek ismeretében látható, hogy a lányok valamivel könnyebben találnak számukra érdekes irodalmat a polcokon, mint a fiúk, és e tekintetben legelégedettebbek a 0-6 éves olvasók.

A következőkben a gyerekek a könyvtári dolgozókat értékelhették többféle szempont alapján. A két évvel ezelőtti felmérésben a kritériumok között szerepelt a bizalmas segítségnyújtás, amit a tapasztalatok alapján nehezen tudtak értelmezni olvasóink, így ezúttal ez lekerült a kérdőívről, helyette most a könyvtáros által tanúsított magatartást minősíthették a válaszadók.

## Könyvtári dolgozók



A megkérdezettek közül legkevésbé a könyvtárosok szakértelmét, tájékozottságát értékelték, ezt 18,9% ismeretlennek jelölte. Valószínűleg ezt még egy 14 év alatti könyvtárhasználó nehezen tudja megítélni. Minden szempont szerint egyértelműen nagyon jónak gondolták olvasóink a könyvtári dolgozók munkáját. A véleményezők legjobbra a könyvtárosok segítőkészségét értékelték, itt 97,3% jelölte a legmagasabb értéket. Ugyanígy 4-es értékelést adott a könyvtárosok szakértelmére, tájékozottságára a válaszadók 95,7%-a, a könyvtáros által tanúsított magatartásra 95,5%, a könyvtári ügyintézés gyorsaságára pedig 80%. Mint látható, a többi szemponttal összehasonlítva itt jelent meg a legtöbb 3-as jelölés, illetve az egyetlen 2-es értékelés is. Sajnos időnként csúcsidőben is előfordul, hogy a gyermekkönyvtárban csak egy könyvtáros teljesít szolgálatot, s ezért az olvasóknak esetleg kicsit várniuk kell a kiszolgálásra vagy a segítségnyújtásra.

A kérdőív utolsó pontjában lehetőséget adtunk a gyerekeknek, hogy könyvtárunkkal kapcsolatban további igényeiket, észrevételeiket megfogalmazhassák. Viszonylag kevesen éltek ezzel a lehetőséggel. Néhányan pozitív visszajelzést adtak könyvtárunk működéséről, s voltak, akik véleményükkel, ötleteikkel igyekeztek segíteni munkánkat:

- Este néha csak egy könyvtáros van, és sorba kell állni a kölcsönzéshez.
- Nagyon kedves a könyvtáros, segítőkész, figyelmes. Szeretünk ide járni.
- Lehetne több képregény!
- Jó tiniknek és gyerekeknek
- Fellépő hasznos lenne a WC-ben
- Külföldi egyetemisták vizsgaidőszakban elfoglalják a helyeket, a gyerekek nem tudnak önfeláldozóan "olvasni", játszani.

- Nagy a választék, szeretnek ide járni az emberek.
- Lehetne a Körbirodalomban elnevezni az egyes részeket! Pl.: A Harry Potter rész: Harry Potter fanoknak
- Szeretek ide járni. Nyugodt és csöndes, remélem így is marad!!! :)

A kérdőíves vizsgálat elemzése után megállapíthatjuk, hogy a 14 év alatti olvasóink túlnyomórészt elégedettek könyvtárunk működésével. A felmérés során kiderültek azok a területek, ahol a továbbiakban fejlesztésre, változtatásra, esetleg népszerűsítésre van szükség. Ezek az eredmények egyben további céljainkat, feladatainkat is kijelölik.

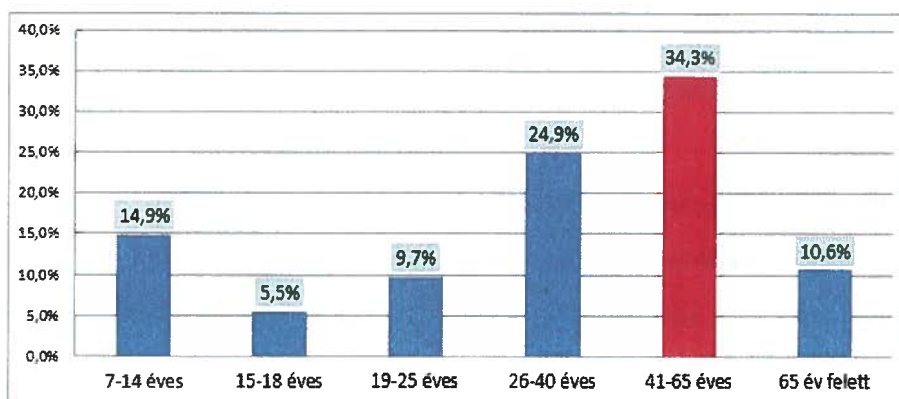
### 3. KSZR kérdőív

A Baranya Megyei Könyvtárellátási Szolgáltató Rendszer által Baranya megye **285** települését látja el a Csorba Győző Könyvtár. **224** településen letéti könyvtár működik (Vajszló és Villány csatlakozásával), **61** helyen (Markóc és Kisnyárad csatlakozásával) pedig könyvtárbusz szolgáltató. A vizsgálat célja az volt, hogy jobban megismerjük a kistélepülésen élők könyvtári igényeit és szokásait, hogy a szolgáltatásokat ennek megfelelően tudjuk alakítani. A kétféle szolgáltatási forma különbözőségei miatt külön kérdőívet készítettünk a könyvtárbuszok és a könyvtári szolgáltatóhelyek olvasói részére. A kérdőív kitöltésére lehetőséget biztosítottunk hagyományos és elektronikus formában is.

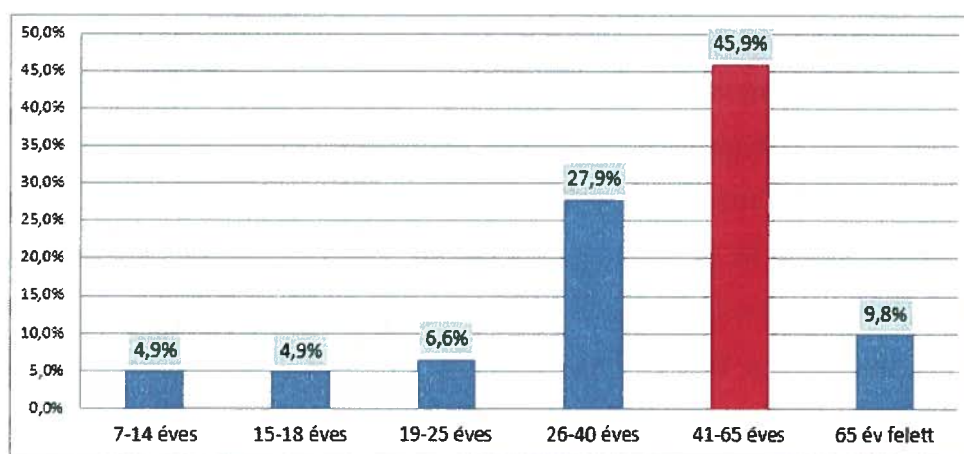
A **285** település közül **110 (+7 kitöltő települése ismeretlen)** településről **390** érvényes kérdőív érkezett be. **329** kérdőívet a szolgáltatóhelyek olvasói, **61** kérdőívet pedig a könyvtárbusz olvasói töltötték ki. A könyvtári szolgáltató helyek esetében **12** darab kérdőív érvénytelennek minősült. A **12** érvénytelen kérdőív közül **3** kérdőívet olyan olvasó töltött ki, aki nem a Baranya Megyei Könyvtárellátási Szolgáltató Rendszerhez tartozó könyvtárban kölcsönöz. **9** kérdőív esetében a kitöltők több látogatott könyvtárat is megjelöltek, amelyek közül nem mindegyik tartozik a Baranya Megyei Könyvtárellátási Szolgáltató Rendszerhez.

#### 3.1 Demográfiai adatok

A **könyvtári szolgáltatóhelyek** olvasóinak jelentős részét a **41-65 év közötti (34,3%)** és **26-40 év (24,9%)** közötti olvasók teszik ki. A fiatalok (7-18 év) olvasók aránya **14,9%** a **7-14 éves** korosztály esetében, míg a **15-18 év közötti** olvasók aránya **5,5%**. A **65 év feletti** korosztály aránya **10,6%**.



A könyvtárbusz olvasóinak **45,9%-a 41-65 év közötti** olvasó, a 26-40 év közöttiek aránya pedig **27,9%**. Az adatok alapján elmondhatjuk, hogy a könyvtárhasználók **73,8%-át** alkotja a keresőképes korosztály. A fiatalok (7-18 év) olvasók aránya **4,9%** a 7-14 éves korosztály esetében, míg a 15-18 év közötti olvasók aránya szintén **4,9%**. A 65 év feletti nyugdíjas korosztály aránya **9,8%**.

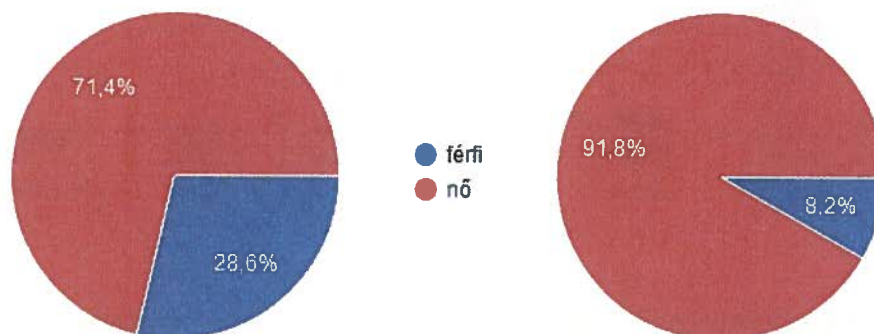


A fenti diagramokon jól látható, hogy a könyvtárbuszos szolgáltatást arányaiban (**73,8%**) többen veszik igénybe a felnőtt korosztályból, mint a telepített könyvtárak esetében (**59,2%**). A könyvtárbuszos településeken a 7-18 év közöttiek aránya jelentősen kisebb (**9,8%**), mint a szolgáltatóhelyek esetében (**20,4%**). Magyarázat lehet erre, hogy ezzel a szolgáltatási formával ellátott településeken többségében még iskola sincs, sokak közülük zsáktelepülések.

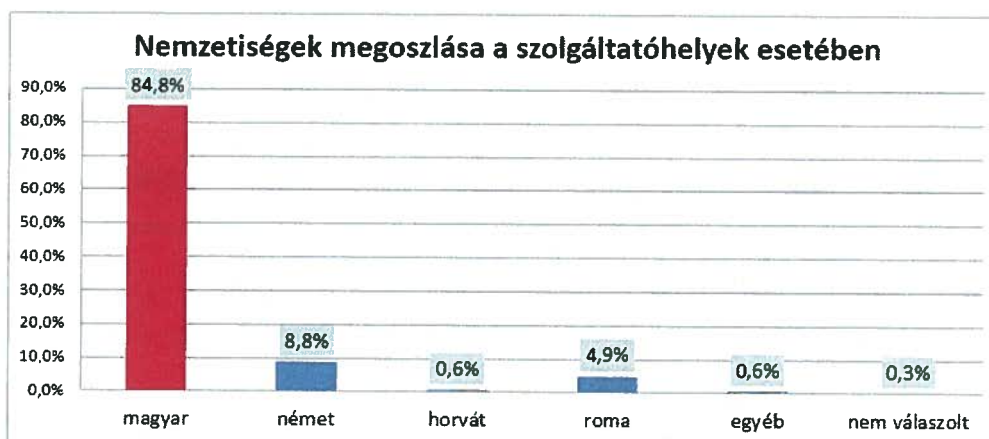
A 2016-os felmérés során a nemek szerinti megoszlás mindkét kérdőívben azonos értékeket mutatott. Közel **80%** volt a női válaszadók aránya, **20%** pedig a férfiaké. A 2018-as felmérés eredménye megváltozott nemi arányt mutat. A KSZR települések esetében a női és férfi kitöltők aránya **71,4%-28,6%** (nők-férfiak). A könyvtárbuszos szolgáltatásról szóló

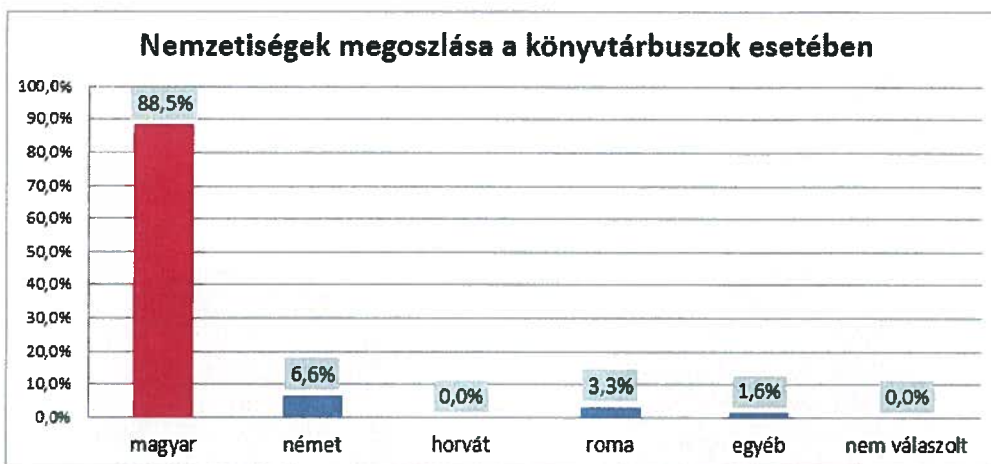


kérdőívet kitöltők aránya pedig **91,8%-8,2%** (nők-férfiak). Az arányok változásának egyik lehetséges oka lehet az a már megfigyelt tendencia, hogy egy felmérés során a nőknek nagyobb a válaszadási hajlandóságuk, mint a férfiaknak.

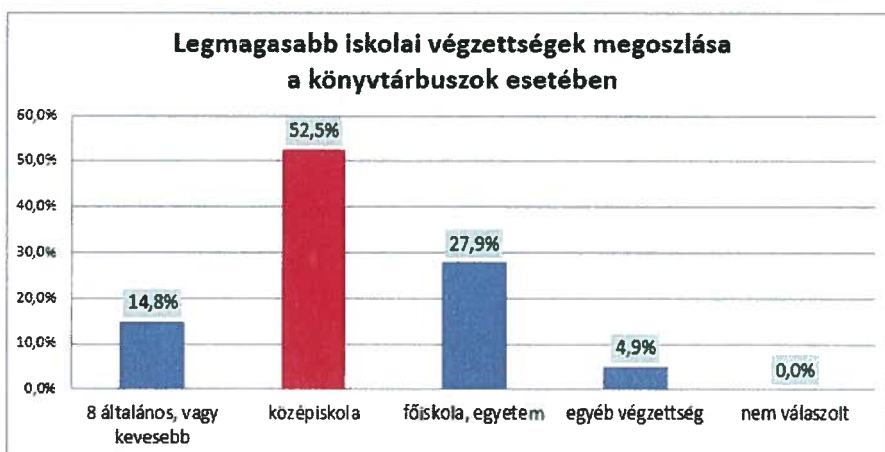
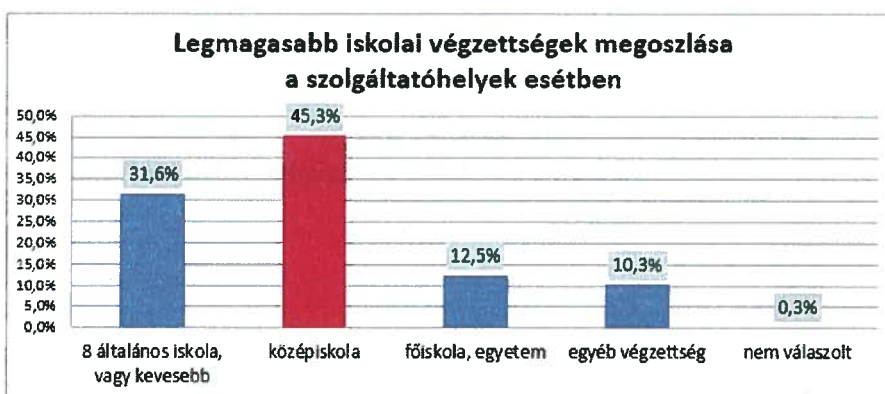


A 2016-os kérdőívet kiegészítve, a 2018-as használói elégedettségmérés kiegészült a kitöltők nemzetiségére vonatkozó kérdéssel. Mindkét kérdőív esetében a *magyar* nemzetiségűnek valló kitöltők voltak túlsúlyban. A könyvtári szolgáltatóhelyek esetében **84,8%**, míg a könyvtárbuszok esetében **88,5%** válaszadó vallotta magát magyarnak. A *német* nemzetiségű kitöltők **8,8%-6,6%** (szolgáltatóhely-könyvtárbusz), míg a *roma* származásúak **4,9%-3,3%** (szolgáltatóhely-könyvtárbusz) voltak.

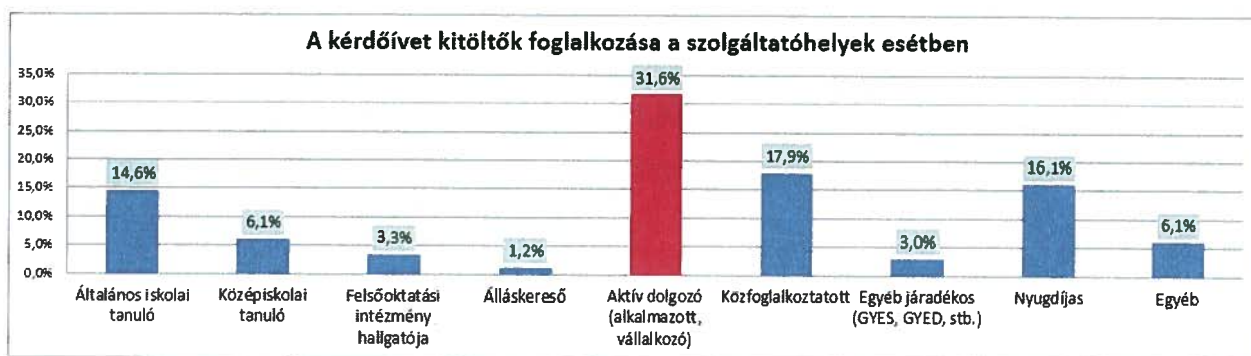




Az iskolai végzettséggel és a foglalkozással kapcsolatos kérdéseket a kérdőív végén tettük fel, de a demográfiai adatokhoz kapcsoltuk őket. Jól látható, hogy a kérdőívet kitöltők közül legnagyobb arányban a *középfiskolát* végzettek vannak. A szolgáltató helyek esetében **45,3%**, a könyvtárbuszok esetében pedig **52,5%** az arányuk. Fontos kiemelni, hogy amíg a KSZR szolgáltatóhelyek esetében a második legnagyobb arányban, **31,6%**-kal a *8 általánost* vagy *kevesebbet* végzettek kerültek ki, addig a könyvtárbuszok esetében **27,9%**-kal a *főiskolát* végzettek képzik a második legnagyobb csoportot.

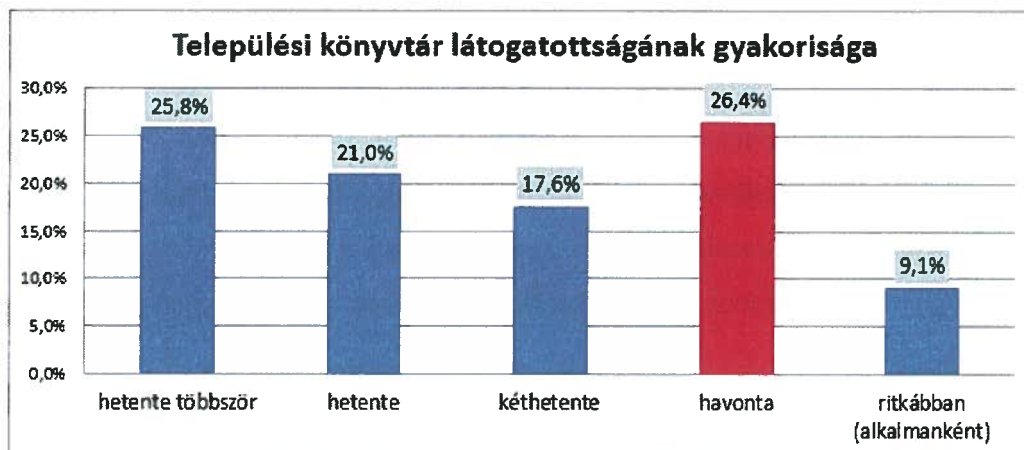


A válaszadók foglalkozására is rákérdeztünk. **31-36,1%** között vannak az aktívan dolgozók (alkalmazott/ vállalkozó). A szolgáltató helyek kitöltői esetében jelentős csoportot képeznek a *közfoglalkoztatottak (17,9%)*, a *nyugdíjasok (16,1%)* és az *általános iskolai tanulók (14,6%)*. A könyvtárbuszok esetében kiemelkedően nagy arányban (**29,5%**) vannak a *nyugdíjas* kitöltők.

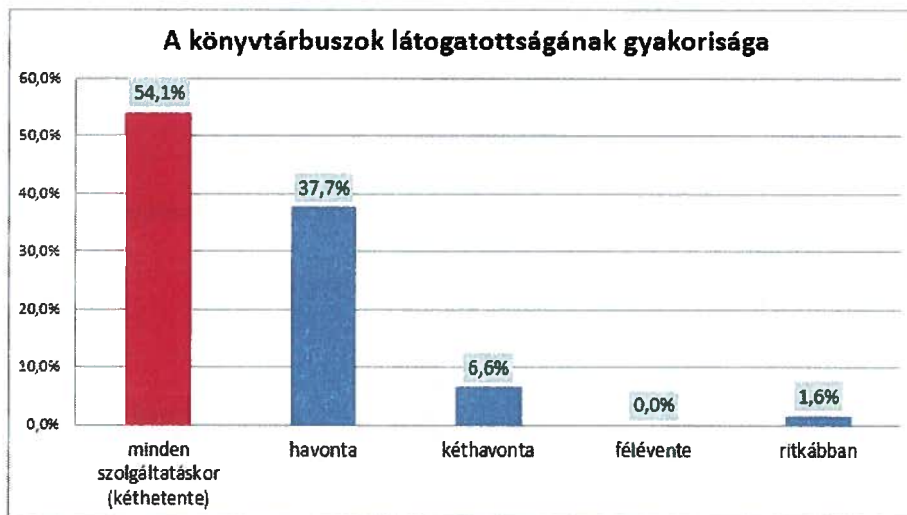


### 3.2 Könyvtárhasználat

A következő kérdések az olvasók könyvtárhasználati szokásaira irányultak. Arra a kérdésre, hogy milyen gyakran látogatják a könyvtárat a szolgáltatóhelyeken, a kitöltők **25,8%-a** válaszolta, hogy *hetente többször* ellátogat települése könyvtárába. **21%** jár *hetente*, **17,6%** százalék pedig *kéthetente*. A válaszadók **35,5%-a** válaszolta, hogy *havonta vagy ritkábban* használja a könyvtárat.



A könyvtárbuszok olvasóinak **54,1%-a** válaszolta, hogy minden szolgáltatáskor (*kéthetente*) ellátogat a könyvtárbuszba. **37,7%-a** pedig minden második szolgáltatáskor jelen van (*havonta*).



Arra a kérdésre, hogy elégedett-e a könyvtára nyitvatartásával, **99,1%-ban igen** választ kaptunk. A nemleges válaszadók indoklásaiban az alábbi tételek szerepelnek:

- Lehetne több is, főleg hétfőn
- Szeretném, ha többet lenne nyitva. Pl: szombaton is!

A könyvtárbuszok menetrendjével (nyitvatartásával) kapcsolatban feltett elégedettségi kérdésre a válaszadók **95,1%-ban igennel** felelt. A nemleges válaszadók indoklásaiban az alábbi tételek szerepelnek:

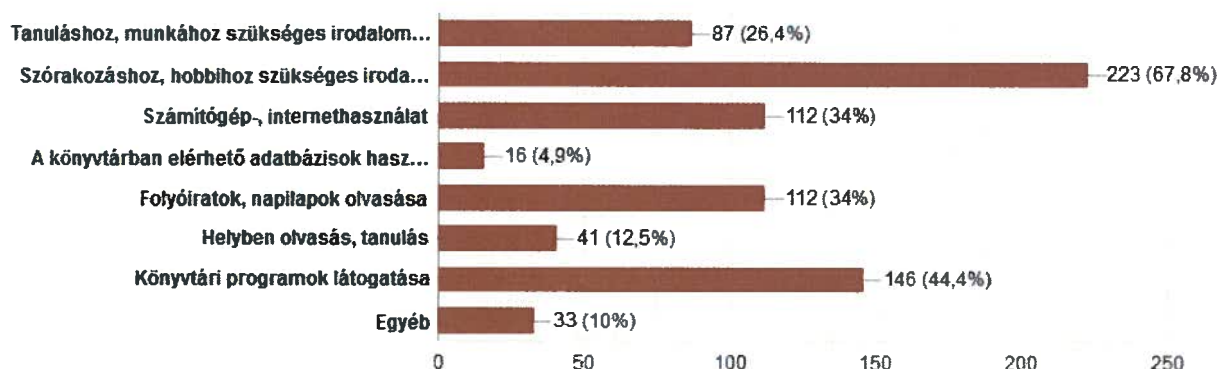
- Sosem jön felénk a busz. Hallatlan!
- Előnyben részesíteném a hétfégi érkezést, mivel dolgozó szülőként nem minden esetben érjük el a buszt, ha hétköznap jön.
- Mert délben ebédelünk, utána pihenés.

Arra a kérdésre, hogy milyen céllal látogatja a könyvtárát, ill. a könyvtárbuszt, a könyvtárbuszok olvasóinak **100%-a** azt válaszolta, hogy „szórakozáshoz, hobbihoz szükséges irodalom beszerzéséhez”, a telepített könyvtárak olvasóinak **67,8%-a** válaszolta ugyanezt. A könyvtárbuszok esetében a többi opció nem lépi át az **5%-os** határt. Kivétel ez alól a **11%-os** „szórakozáshoz, kikapcsolódáshoz, hobbihoz szükséges irodalom beszerzése” válasz.



A települési könyvtárak olvasóinak **44,4%-a** a *könyvtárban megtartott rendezvények* miatt keresi fel a könyvtárát, **34-34%** *számítógépezésért* és a *folyóiratok olvasásáért*, **26,4%** pedig a *tanuláshoz szükséges irodalomért* látogatja a könyvtárát. A *könyvtárban elérhető adatbázisok használata* **4,9%-kal** volt a legritkább indok a könyvtár látogatására.

### Milyen céllal jár a könyvtárba?



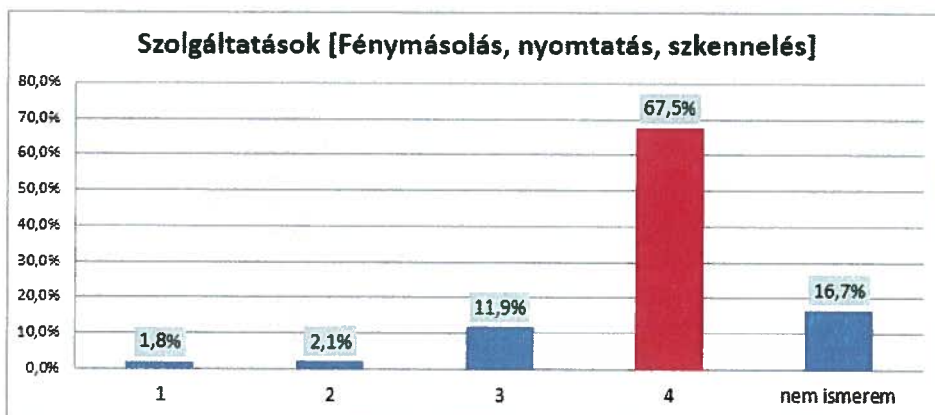
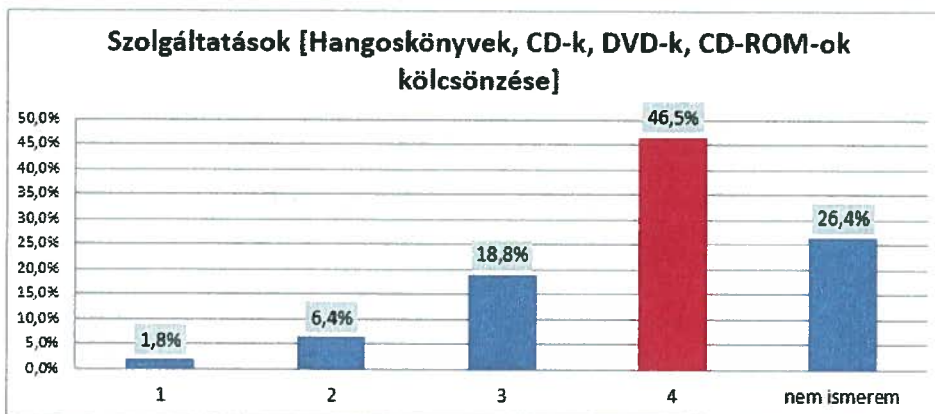
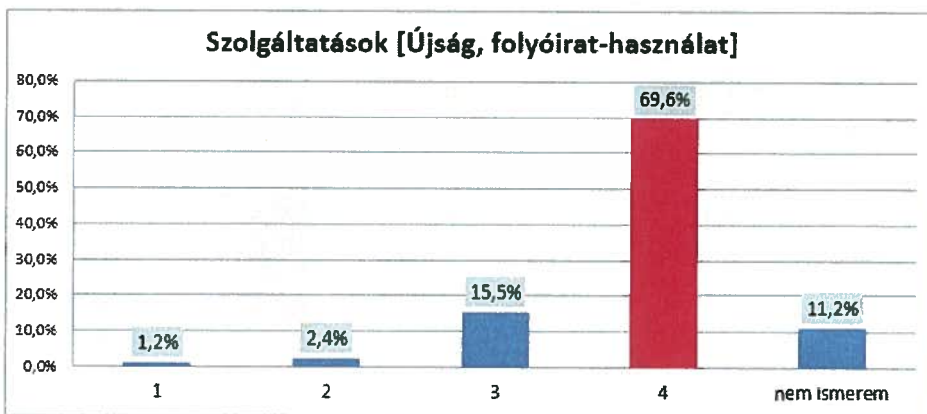
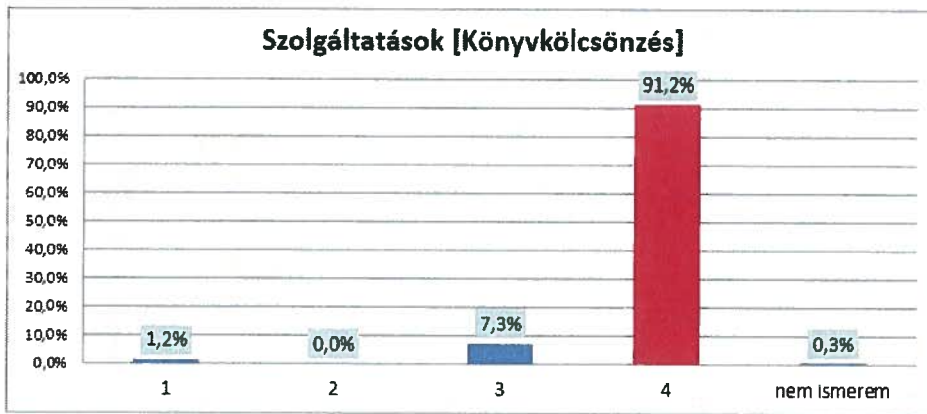
### 3.3 Szolgáltatások

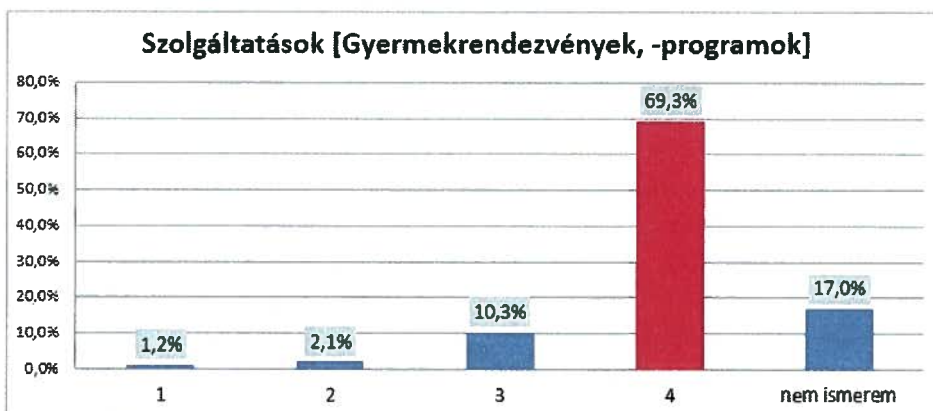
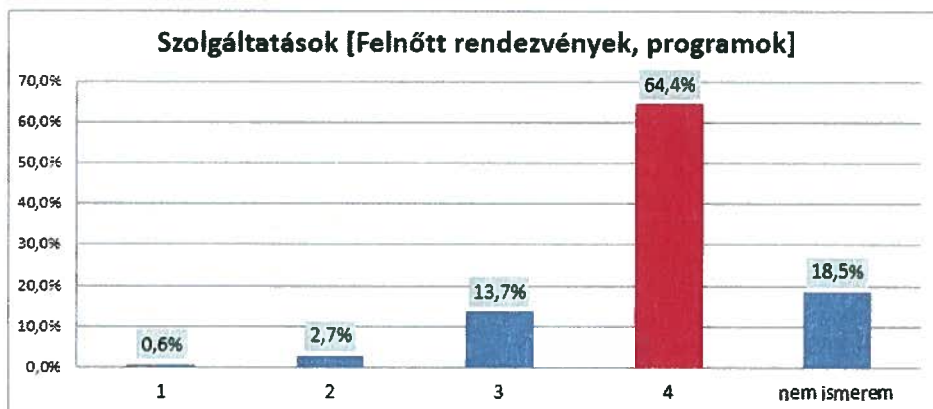
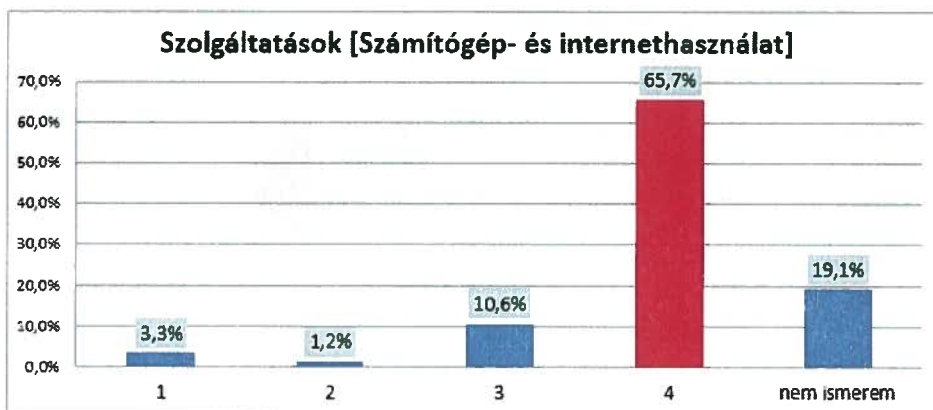
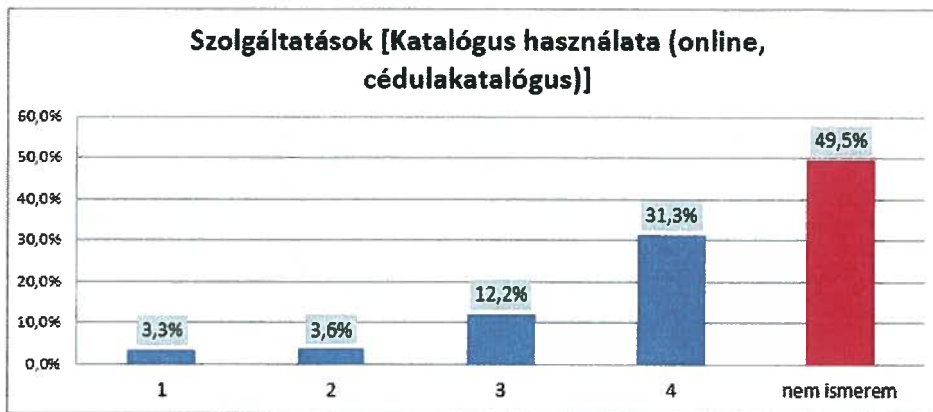
A felmérés következő szakaszában a könyvtár által biztosított szolgáltatásokkal való elégedettséget mértük. Az értékelés egy 1-4-ig tartó skálán történt, ahol az 1-es érték a *nagyon elégedetlen*, míg a 4-es érték a *nagyon elégedett* értékkel egyenlő.

Arra kértük a kitöltőket, hogy értékeljék a könyvtárak, illetve a könyvtárbuszok szolgáltatásait az értékskála segítségével. Amennyiben olyan szolgáltatást említettünk, amit az olvasó nem ismer, vagy nem használ, akkor lehetőséget adtunk számára, hogy a „nem ismerem” opció bejelölésével elkerülje az értékadást. Emellett a „nem ismerem” válasz aránya remek visszajelzést adhat egy szolgáltatás ismertségről is.

#### 3.31 Szolgáltatások

A szolgáltató helyek esetében nyolc szolgáltatási típust értékelték a kitöltők. Az eredmények alapján a legismertebb szolgáltatás (**99,7%-os ismertség**) a *kölcsönzés*, a legkevésbé ismert szolgáltatás pedig a *katalógus használata* (**50,5%-os ismertség**). A legmagasabbra értékelt (**3,9-es érték**) szolgáltatás a *kölcsönzés*. A legalacsonyabb értékelést (**3,4-es érték**) a *katalógushasználat* érte el. *Audiovizuális dokumentumok* kölcsönzése által elért érték (**3,5**) is figyelemre méltóan gyenge a többi szolgáltatás által elért **3,7-3,9-es** közötti értékekhez képest.



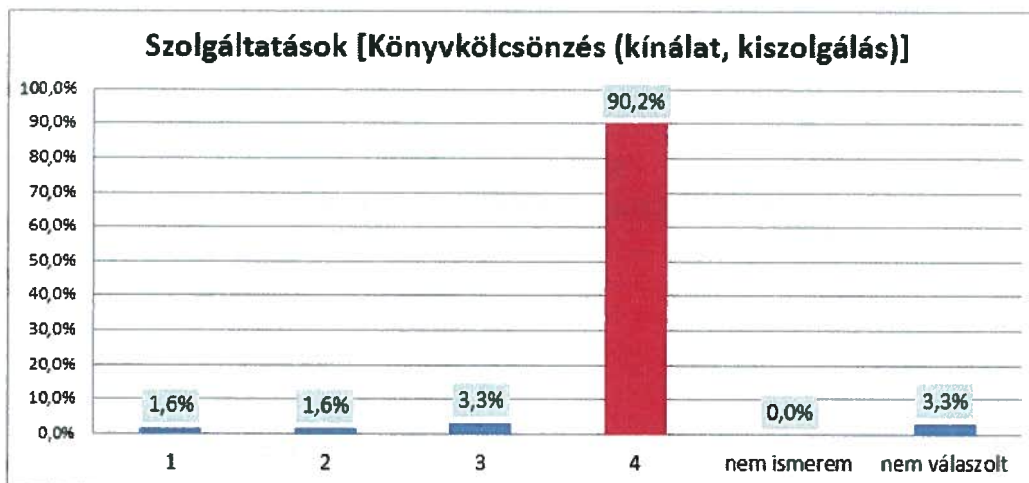


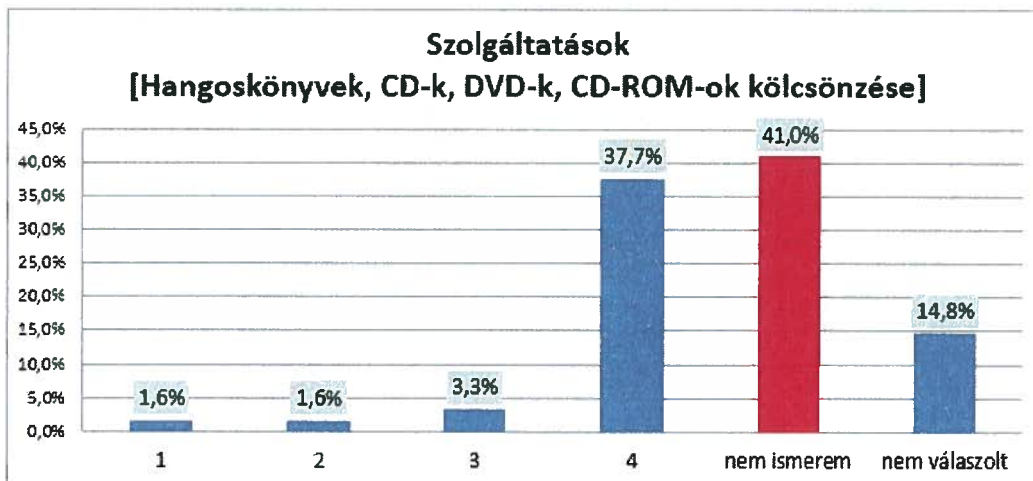
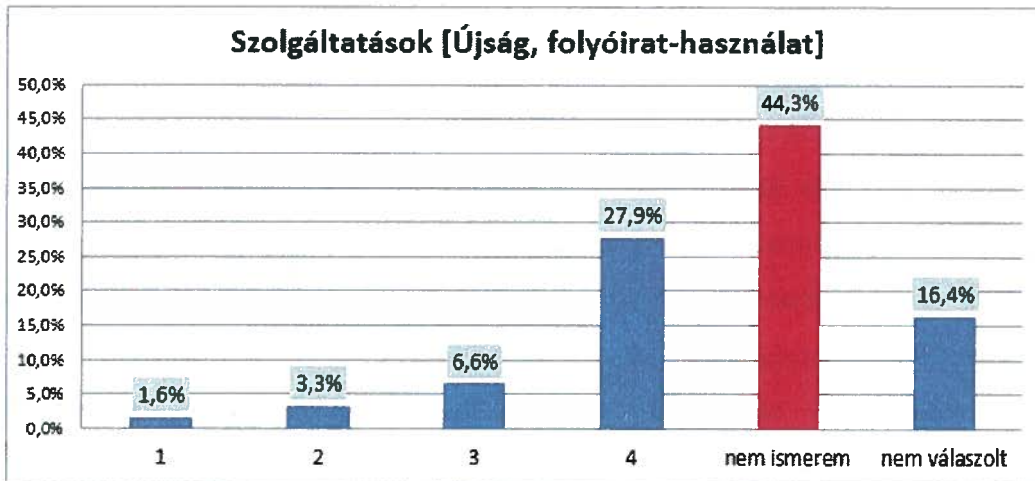


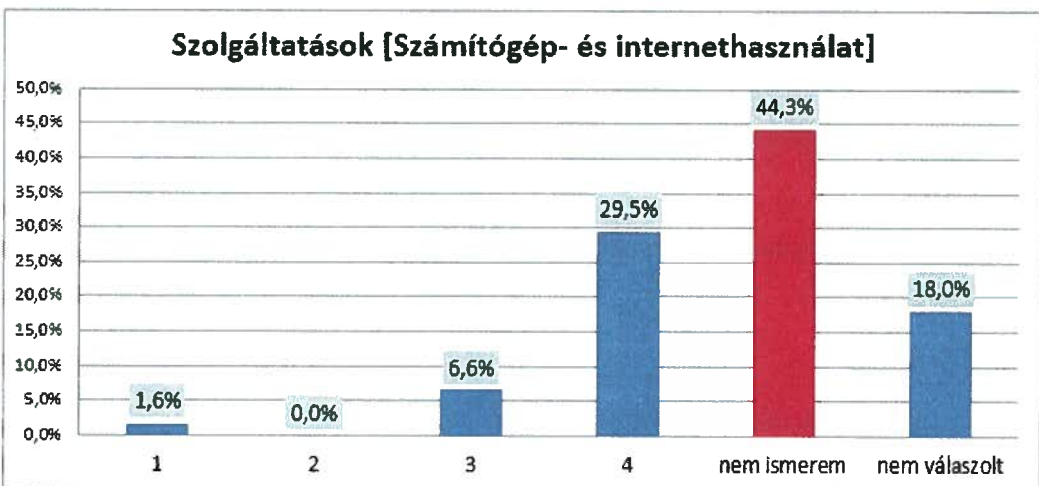
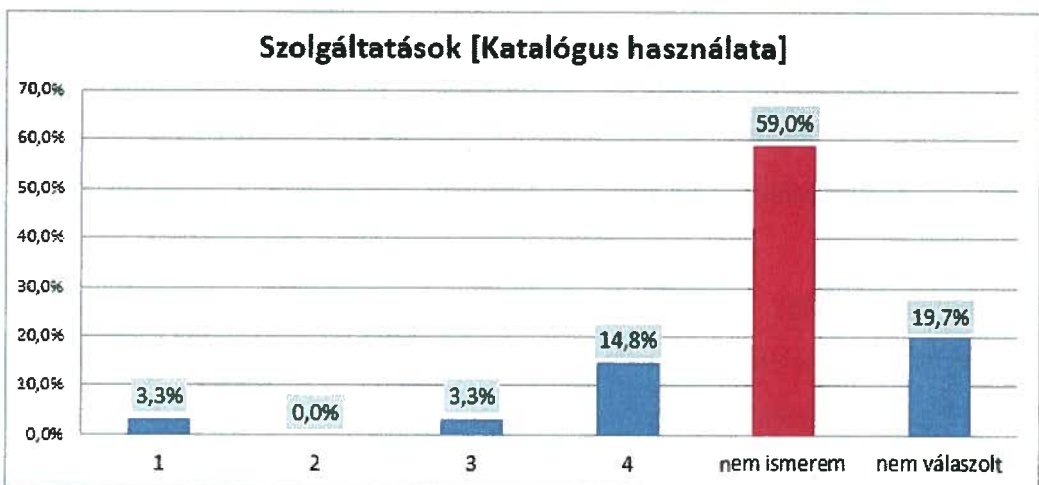
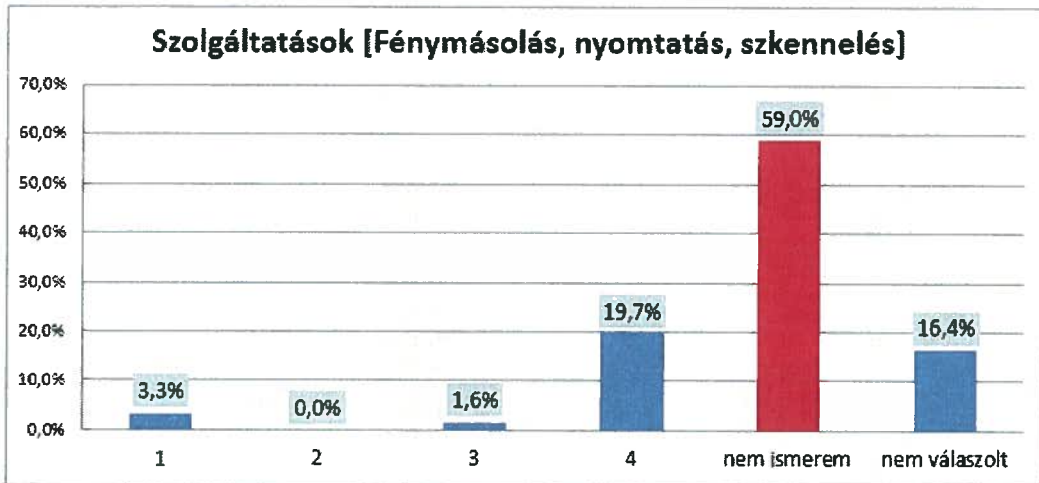
A könyvtárbuszok esetében hét szolgáltatási típust értékelték a kitöltők. A szolgáltatóhelyekkel, kapcsolatos kérdőívvel ellentétben, a könyvtárbuszok kérdőívén nem szerepelnek programokkal és rendezvényekkel kapcsolódó kérdések. Ennek az az oka, hogy a könyvtárbuszos kollégák által szervezett rendezvények nem a könyvtárbuszon, hanem az adott településen kerülnek megrendezésre. A könyvtárbuszok esetében az olvasók értékelhették a *tájékoztatás és információszolgáltatás* minőségét is. *Tájékoztatás és információszolgáltatás* szolgáltatás **3,8**-as értéket ért el.

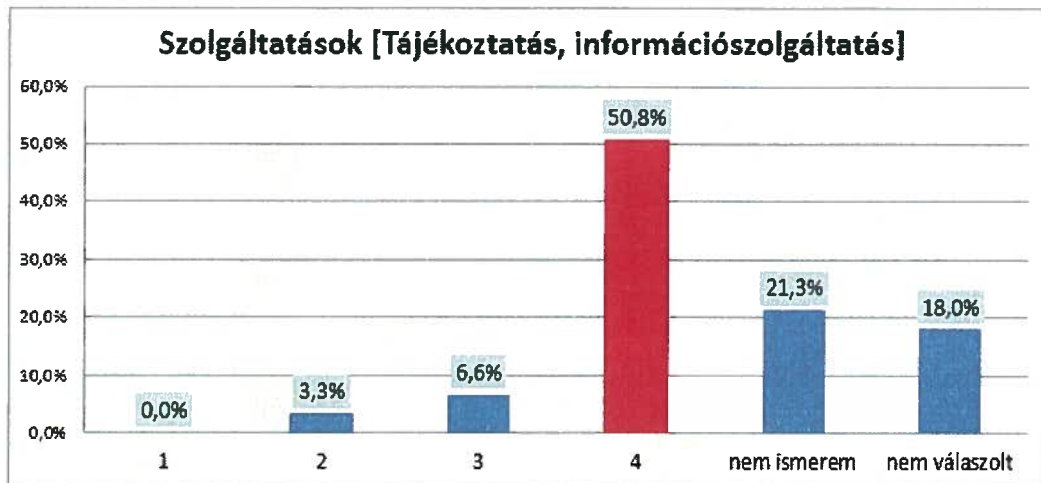
Az eredmények alapján a legismertebb szolgáltatás (**100%-os ismertség**) a *kölcsönzés*, a legkevésbé ismert szolgáltatások pedig a *katalógus használata és a [fénymásolás, nyomtatás, szkennelés]* (**41-41%-os ismertség**). A legmagasabbra értékelt (**3,9-es érték**) szolgáltatás a *kölcsönzés*. A legalacsonyabb értékelést (**3,4-es érték**) a *katalógus használata* érte el. A *[fénymásolás,nyomtatás, szkennelés]* szempont által elért érték (**3,5**) is figyelemre méltóan gyenge a többi szolgáltatás által elért **3,7-3,8** értékhez képest.

A szolgáltatóhelyek esetében és a könyvtárbuszok esetében is a *kölcsönzés* lett a legismertebb és legmagasabbra értékelt könyvtári szolgáltatás, a *katalógus használata* pedig a legkevésbé ismert és legalacsonyabb értékelést elért könyvtári szolgáltatás.









Ha valamelyik szolgáltatásunkkal kapcsolatban panaszuk vagy észrevételük volt az olvasóknak, akkor az értékelések után lehetőségük nyílt szöveges kifejtésre. Az alábbi visszajelzéseket fogalmazták meg a kitöltők:

Szolgáltatóhelyek esetében:

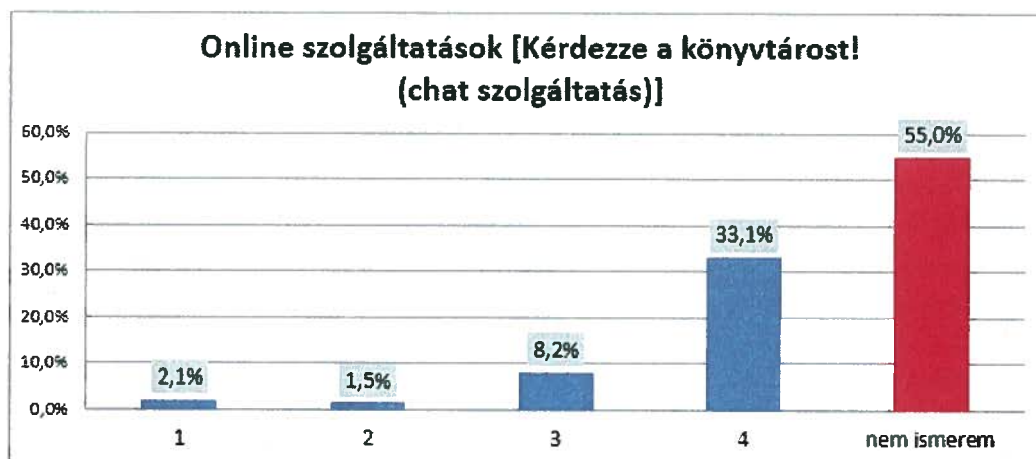
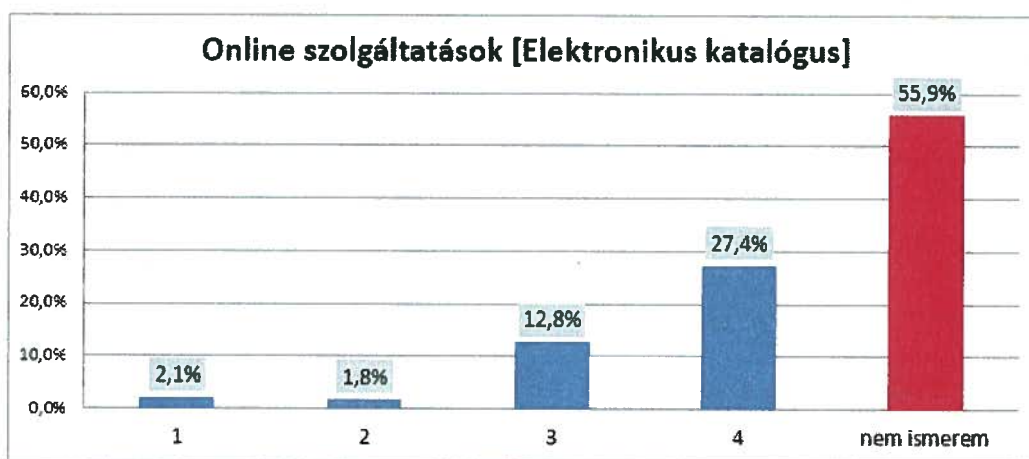
- A könyvtárban jelenleg nincs lehetőség fénymásolásra, nyomtatásra, szkennelésre, valamint számítógép-használatra
- az elektronikus dolgokat nem használom
- Örülnek, ha több rendezvény lenne a könyvtárban mind a gyerekek, mind a felnőttek részére.
- Lehetne több rendezvény
- Kevés DVD van
- A fénymásolási, szkennelési szolgáltatást nem ismertem, bár eddig nem is kérdeztem, hogy tetszik-e.
- Nincs internet
- Nem vagyok elégedett, mert nincsen internet

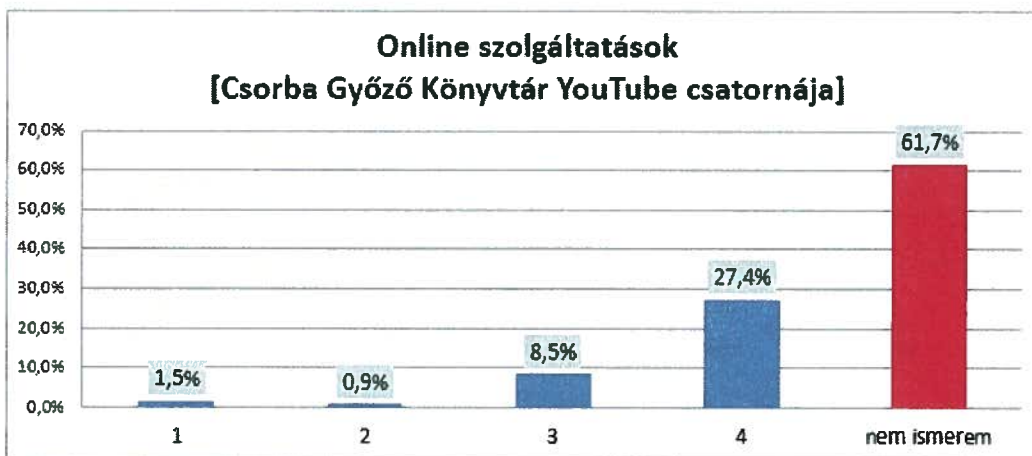
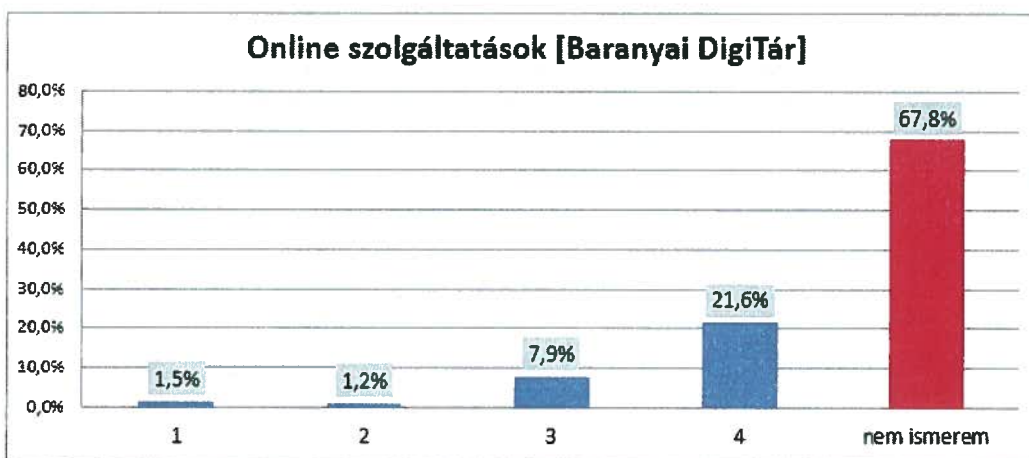
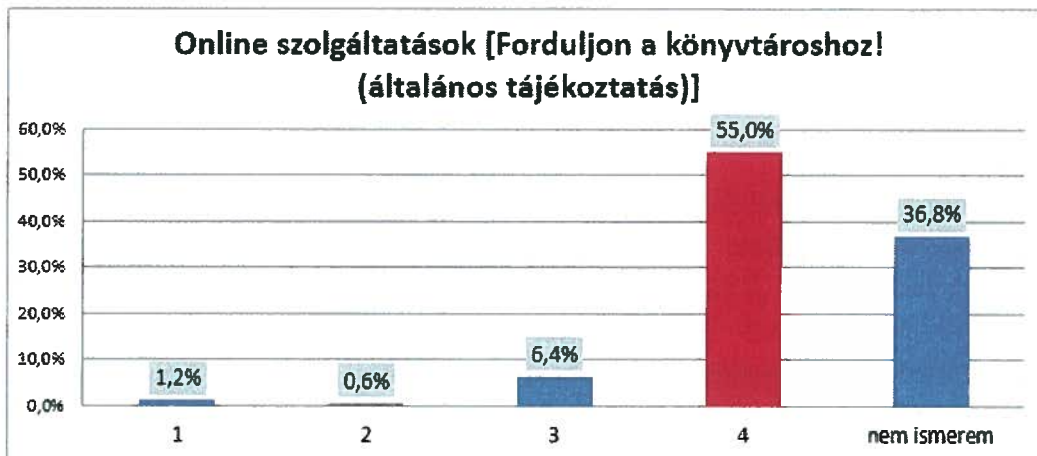
A könyvtárbusz esetében:

- Sosincsnek bent azok a könyvek, amiket szeretnék!!!!44!
- Gyermek hangoskönyvek kínálata lehetne szélesebb.
- A kínálattal nem, a kiszolgálással elégedett vagyok.

### 3.32 Online szolgáltatások

Az online szolgáltatások értékelése még nem volt része a 2016-os elégedettségi kérdőívnek. A diagramon olvasható online szolgáltatásokkal kapcsolatban kértük a kitöltőket a szolgáltatások értékelésére. A válaszok alapján a könyvtár legismertebb online szolgáltatása a *Forduljon a könyvtárhoz!* (63,2%) szolgáltatás, míg a legkevésbé ismert online szolgáltatása a *Baranyai DigiTár* (32,2%). A *Forduljon a könyvtárhoz!* szolgáltatás nem csak a legismertebb, hanem egyben a legjobb minősítést (3,8-as érték) elért szolgáltatás is lett.



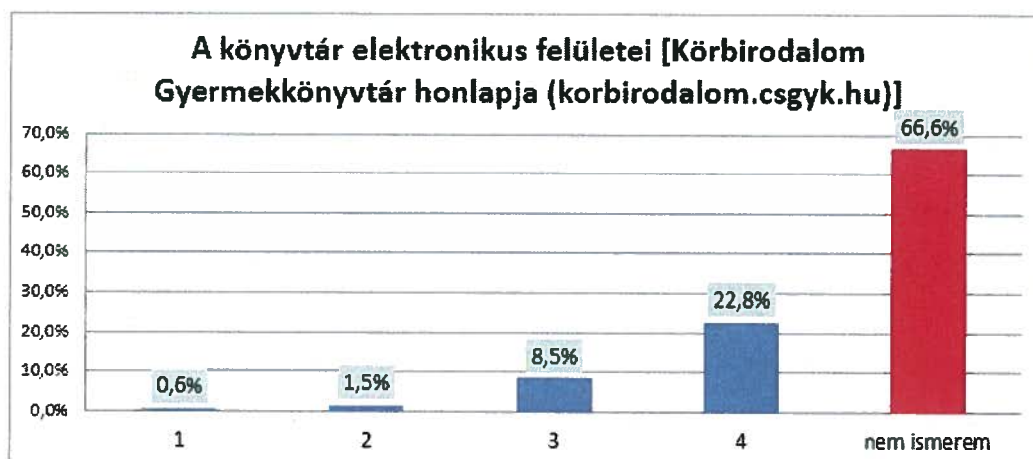


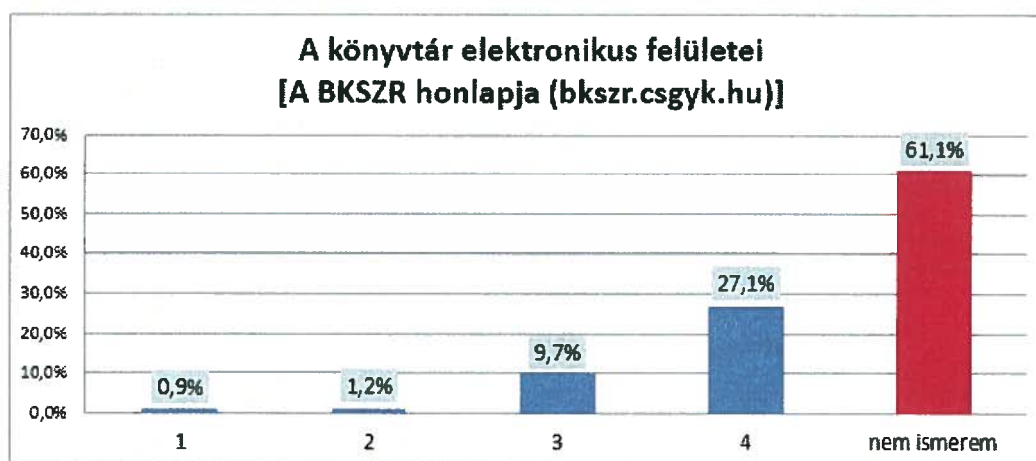
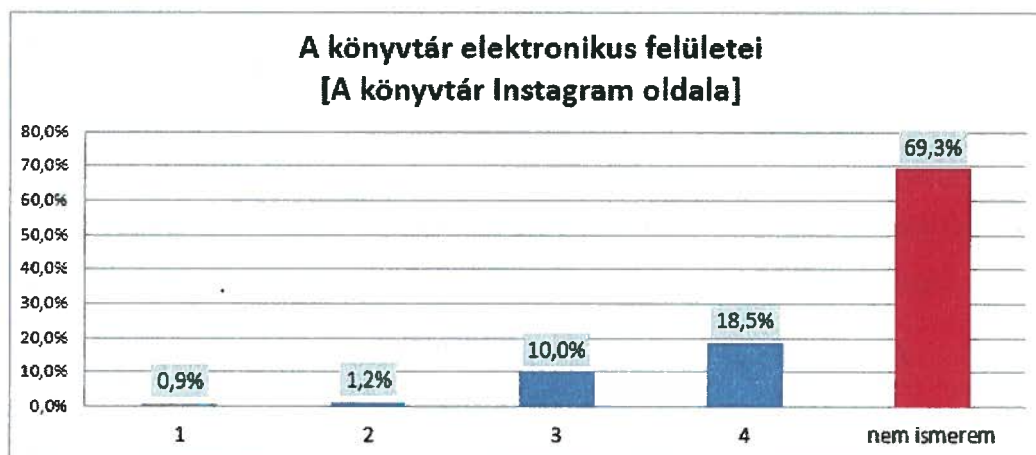
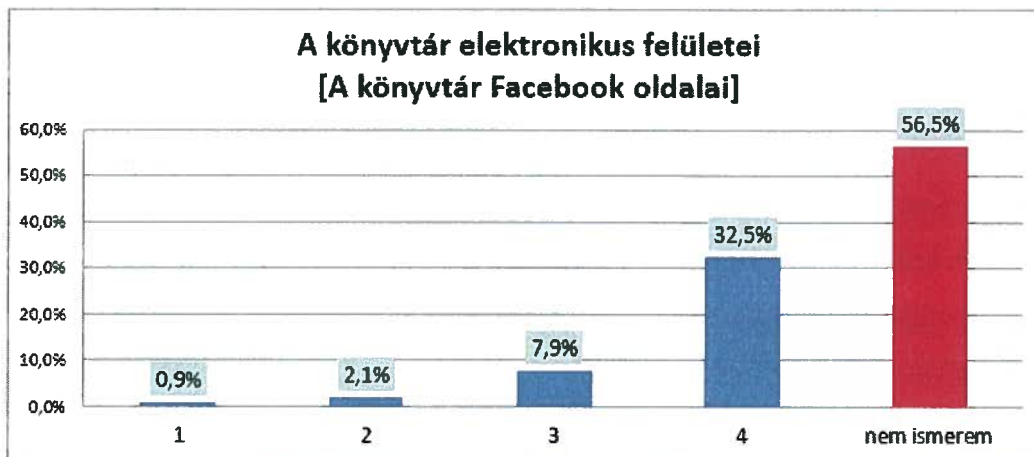
### 3.33 A könyvtár elektronikus felületei

A Csorba Győző Könyvtár az interneten is képviselteti magát, mind önálló honlappal (Csorba Győző Könyvtár honlapja, Körbirodalom Gyermekkönyvtár honlapja, BKSZR honlapja), mind pedig Facebook és Instagram oldalakkal. A könyvtárbuszok nem rendelkeznek különálló honlappal, de külön Facebook oldallal igen.

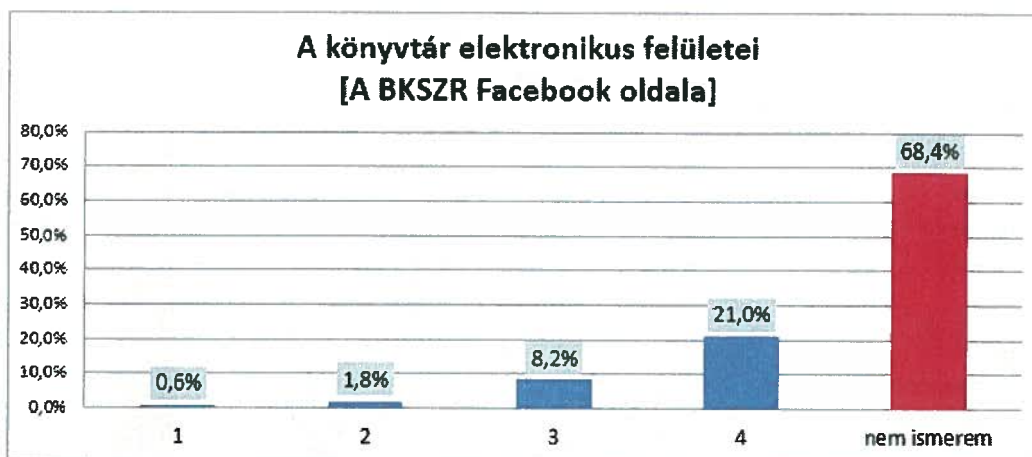
A szolgáltatóhelyek olvasóinak körében a könyvtár legismertebb (51,1%-os ismertség) elektronikus felülete a *Csorba Győző Könyvtár honlapja*. A legkevésbé ismert felületek a könyvtár *Instagram oldala* (30,7%-os ismertség) a *BKSZR Facebook oldala* (31,6%-os ismertség), a *Körbirodalom Gyermekkönyvtár honlapja* (33,4%-os ismertség) és a *BKSZR honlapja* (38,9%-os ismertség). A könyvtár Instagram oldala a legfrissebb felület a felsorolt elektronikus felületek közül. Emiatt is és az Instagram platform kisebb ismertsége miatt kerülhetett az ismertségi lista legutolsó helyére.

A legjobbnak ítélt felület 3,7-es értékkel a könyvtár *Facebook oldala* lett. A legrosszabb értékelést (3,5-ös érték) a könyvtár *Instagram oldala* kapta, de a többi felület 3,6-os értékéhez képest nem kiugróan negatív.

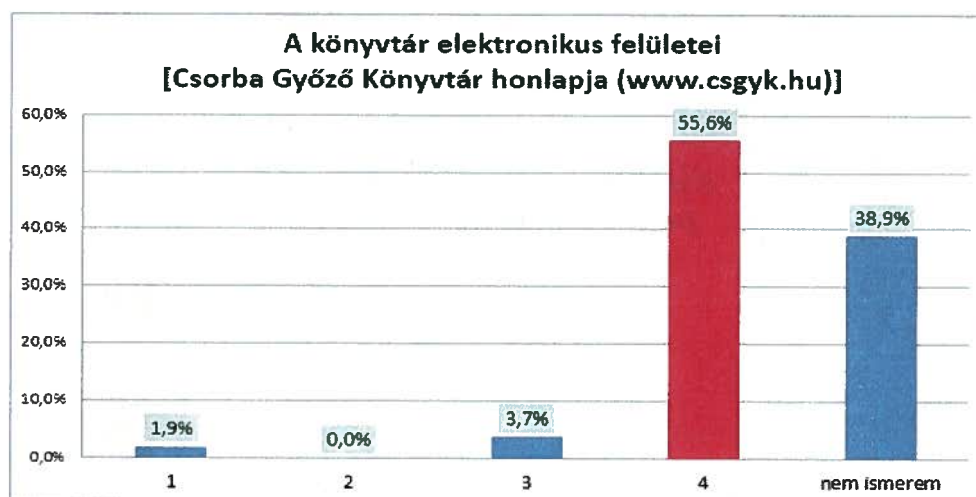


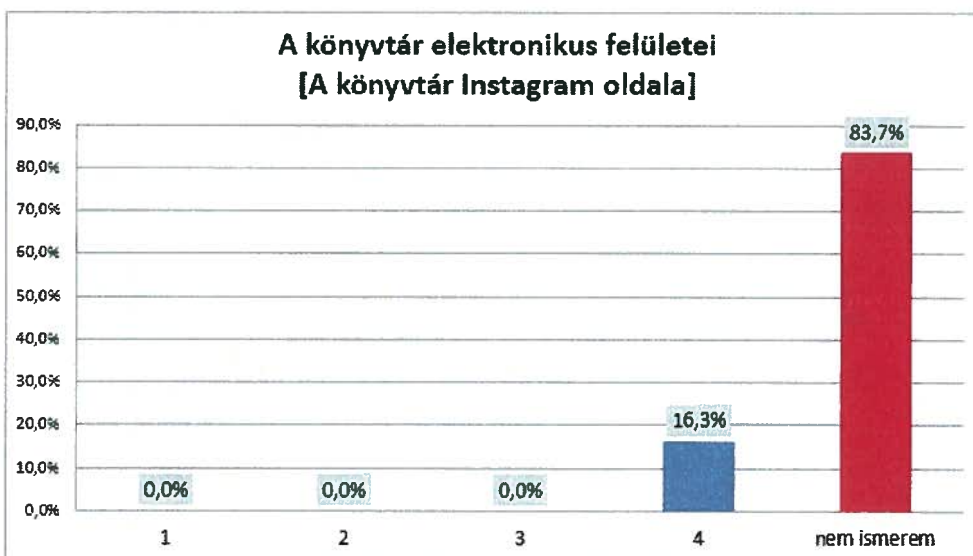
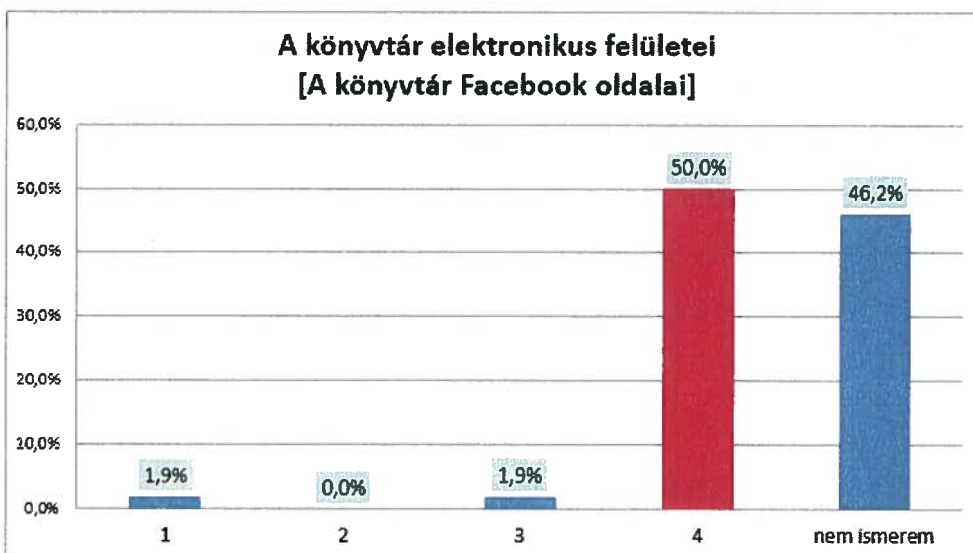
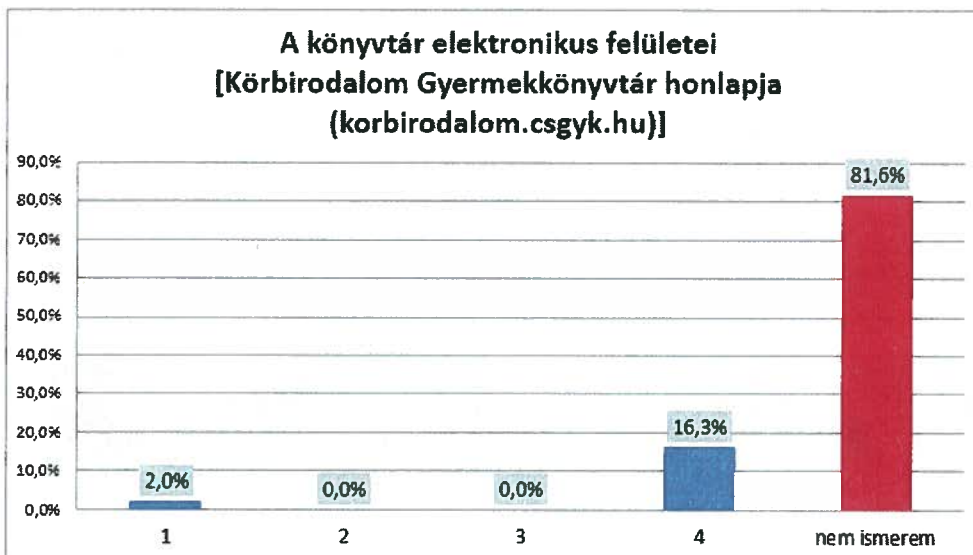


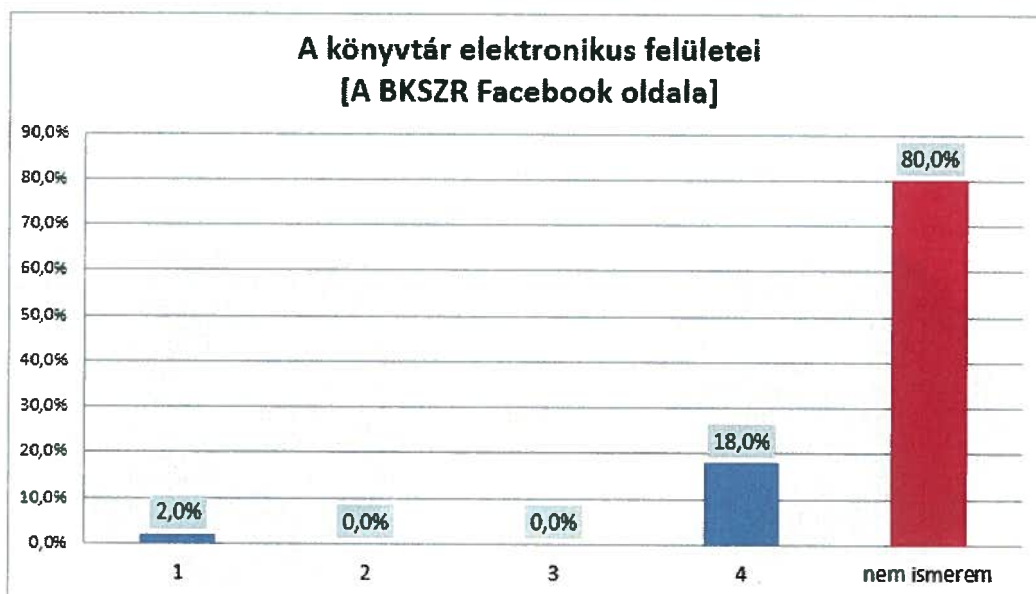
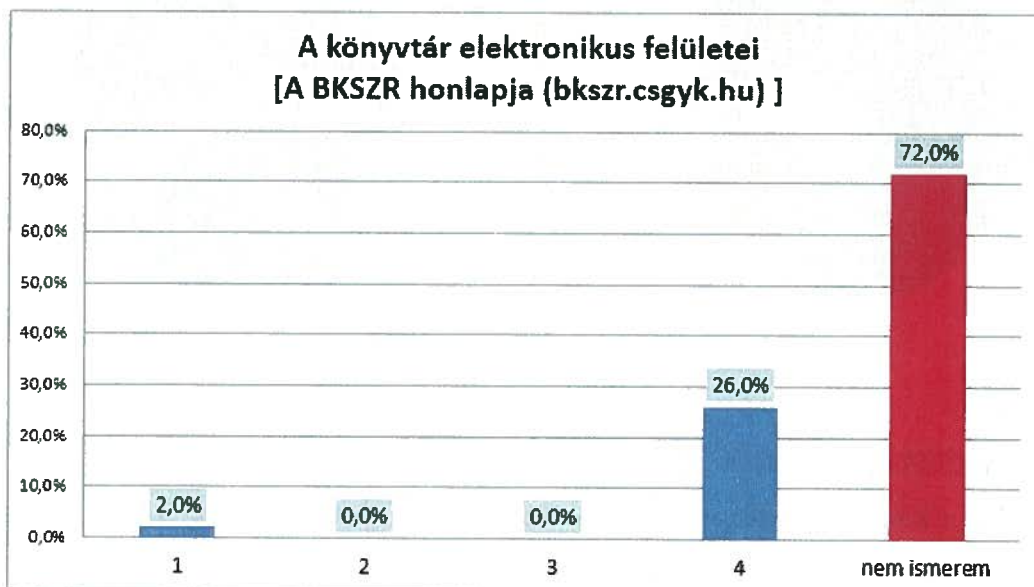




A könyvtárbuszok olvasóinak körében a könyvtár legismertebb (61,1%-os ismertség) elektronikus felülete a *Csorba Győző Könyvtár honlapja*. A legkevésbé ismert felületek a könyvtár *Instagram oldala* (16,3%-os ismertség), a *Körbirodalom Gyermekkönyvtár honlapja* (18,4%-os ismertség) és a *BKSZR Facebook oldala* (20%-os ismertség). A legjobbnak ítélt felület 4-es értékkel a könyvtár *Instagram oldala* lett. A legrosszabb értékelést (3,7-es érték) a *könyvtárbuszok Facebook oldala* kapta, de a többi felület 3,8-3,9-es értékéhez képest nem kiugróan negatív.

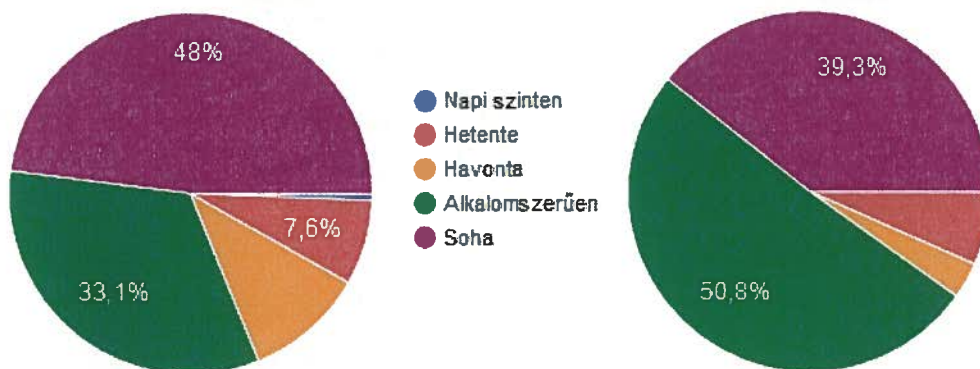




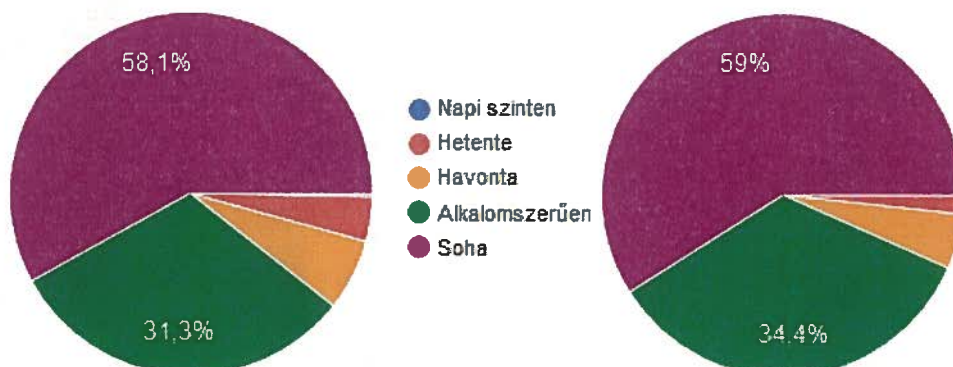


A Csorba Győző Könyvtár ([www.csgyk.hu](http://www.csgyk.hu)) és a BKSZR honlapjának ([www.bkszr.csgyk.hu](http://www.bkszr.csgyk.hu)) látogatottságával kapcsolatos kérdéseket tettünk fel az olvasóknak.

A Csorba Győző Könyvtár honlapját a **33,1%-ban** *alkalomszerűen* látogatják a szolgáltatóhelyek olvasói, míg a könyvtárbuszokat látogatók **50,8%-ban** teszik ugyanezt. A kitöltők **48%-a** *soha* nem látogatta még meg a honlapot. A könyvtárbusz esetében ez az arány **39,3%**. A *napi szintű* látogatottság mindkét esetben közelít a 0%-hoz.

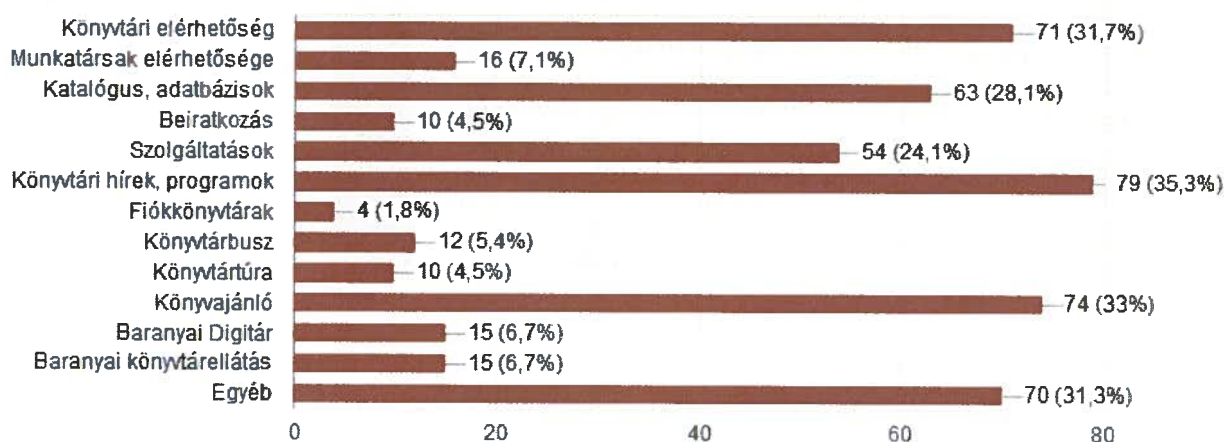


A BKSZR honlapját a **31,3%-ban** *alkalomszerűen* látogatják a szolgáltatóhelyek olvasói, míg a könyvtárbuszokat látogatók **34,4%-ban** teszik ugyanezt. A kitöltők **58,1%-a** *soha* nem látogatta még meg a honlapot. A könyvtárbusz esetében ez az arány **59%**. Jól látszik, hogy a Csorba Győző Könyvtár honlapjával kapcsolatban bejelölt válaszokhoz képest, sokkal nagyobb arányban vannak azok, akik egyáltalán nem látogatják a BKSZR honlapját.

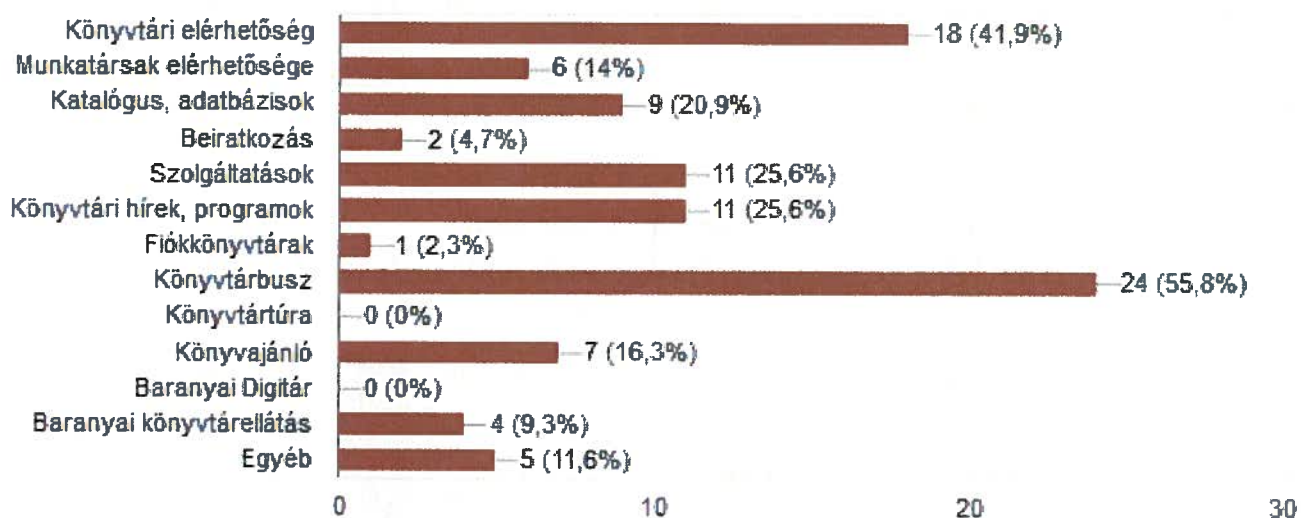


A honlapok látogatottságának gyakorisága mellett a honlapon megtekintett tartalmakra vonatkozó kérdéseket is megfogalmaztunk. Erre a kérdésre a 329 főből csupán csak 224 fő válaszolt. A kérdőíven ezt a kérdést hagyták legtöbbször kitöltetlenül.

A szolgáltatóhelyeken kitöltött kérdőívek alapján a honlapunk leglátogatottabb tartalma **35,3%-kal** a *könyvtári hírek, programok* voltak. Kiemelt figyelmet kapott még a *könyvajánló* menüpont **33%-kal**, a *könyvtári elérhetőség* **31,7%-kal**, a *katalógus, adatbázisok* **28,1%-kal** és az *egyéb* honlaptartalmak **31,3%-kal**. Legkevésbé keresett menüpont a *fiókkönyvtárak honlapja* volt **1,8%-kal**.

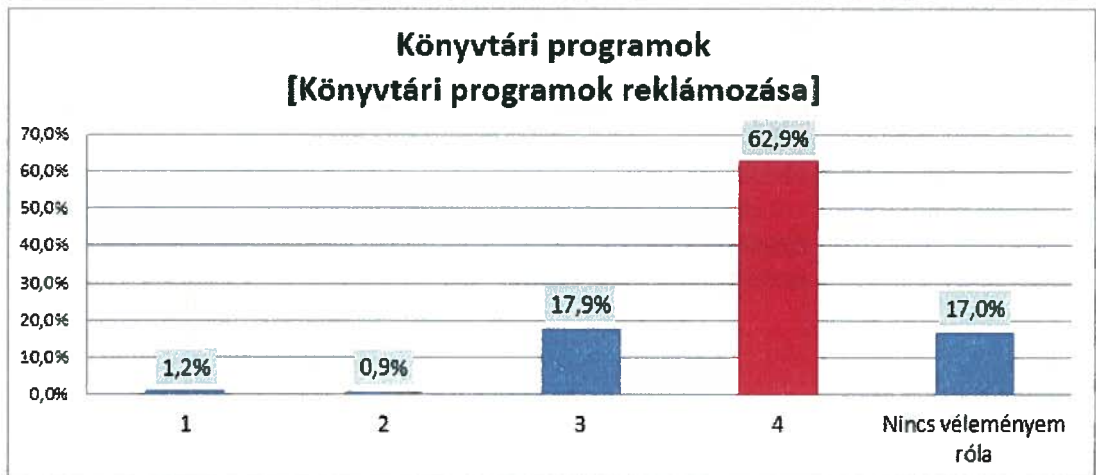
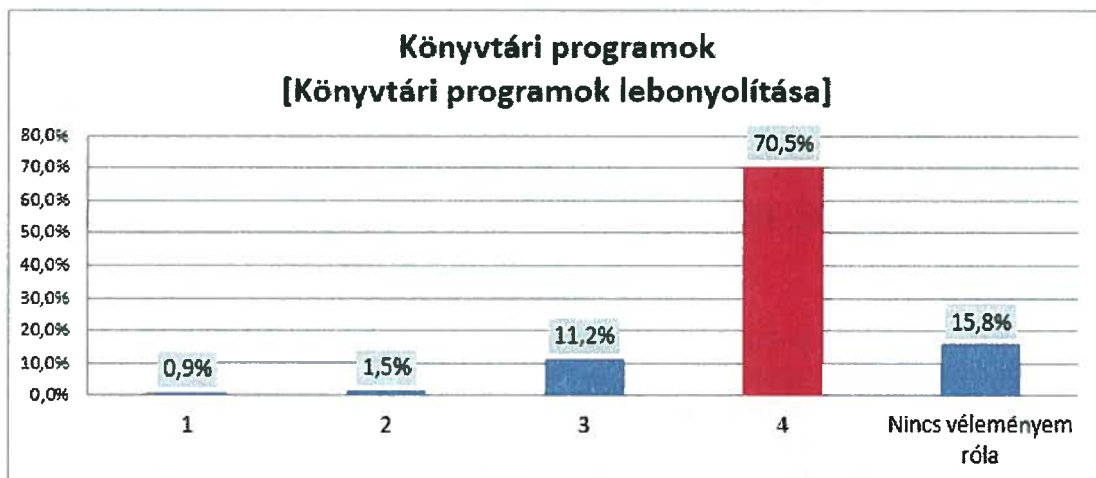
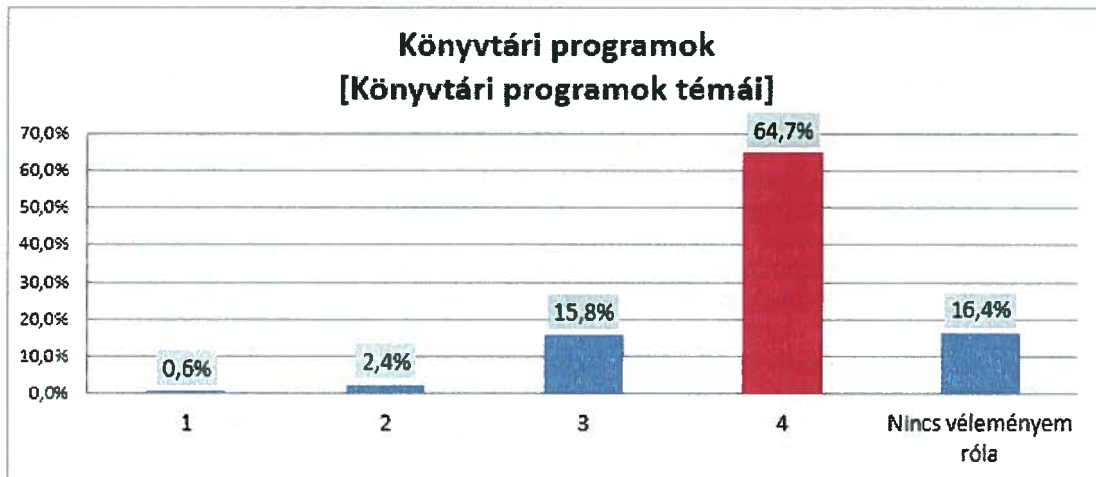


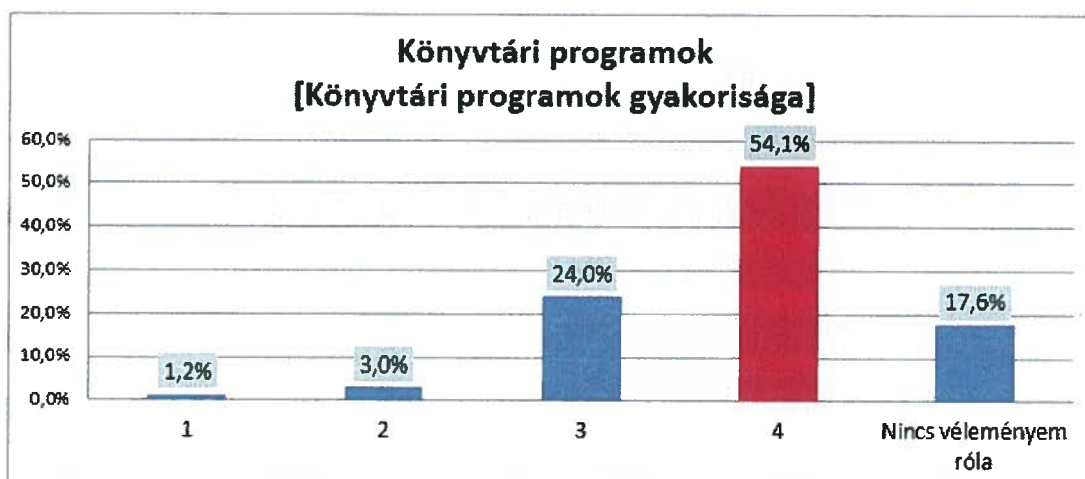
A könyvtárbuszos kérdőívet kitöltők között a leglátogatottabb tartalom nem meglepő módon a könyvtárbusz menüpont volt a maga **55,8%-ával**. Kiemelten népszerű tartalom volt még a könyvtári elérhetőség **41,9%-kal**. A könyvtártúra és a Baranyai Digitár **0%-os** értéket ért el.



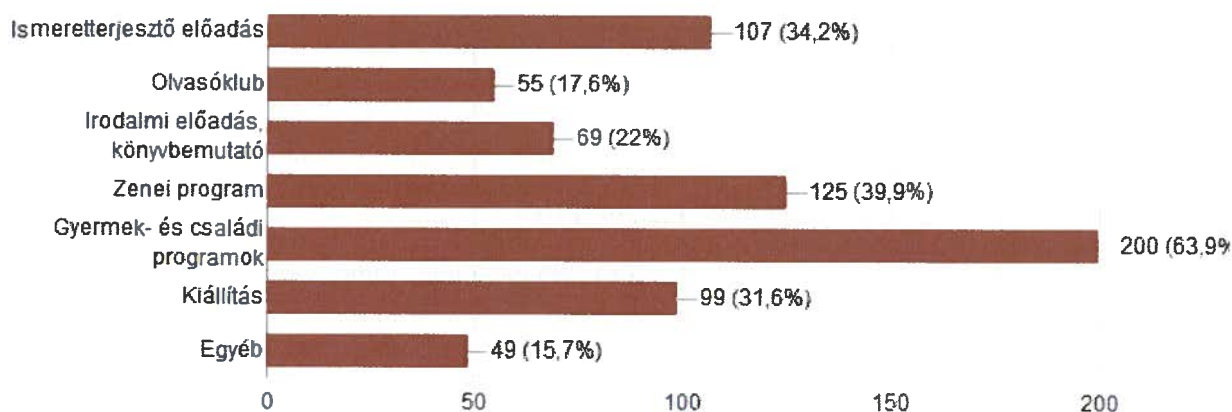
### 3.34 Könyvtári programok

A könyvtári programok szervezésével kapcsolatos kérdésünket csak a szolgáltatóhelyek kérdőívén tettük fel. A *könyvtári programok témái* 3,7-es értéket, a *programok lebonyolítása* 3,8-as értéket, a *programok reklámozása* 3,7-es értéket és a *programok gyakorisága* 3,6-os értéket ért el

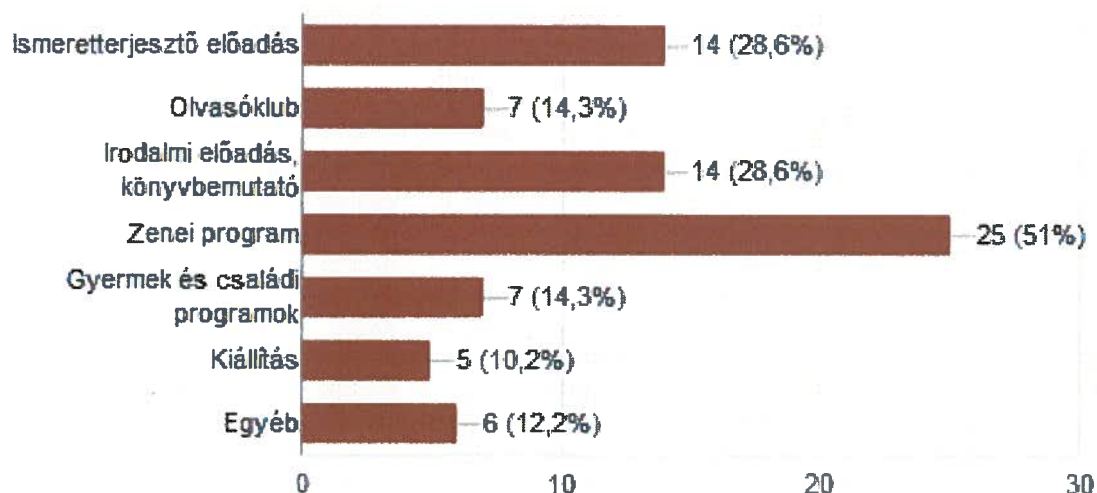




A szolgáltatóhelyek válaszadói **63,9%-a** válaszolta, hogy leginkább *gyermek és családi rendezvényeket* látogat szívesen. **39,9%-uk** válaszolta, hogy *zenei programokra* jár leginkább. **34,2%** ismeretterjesztő előadásokra, közel **31,6%** pedig *kiállításra* jár szívesen.



A könyvtárbuszok olvasói a könyvtárak programjai közül legszívesebb (**51%**) a *zenei programokra* járnak. Jelentős százalékban kapott jelölést az *ismeretterjesztő előadás* (**28,6%**) és az *irodalmi előadás, könyvbemutató* (**28,6%**).



A következő kérdésünk arra irányult, hogy amennyiben módja lenne ajánlani olyan rendezvényt, amire szívesen elmenne, de eddig nem volt a könyvtárban, mi lenne ez. Erre a kérdésre az alábbi válaszokat kaptuk:

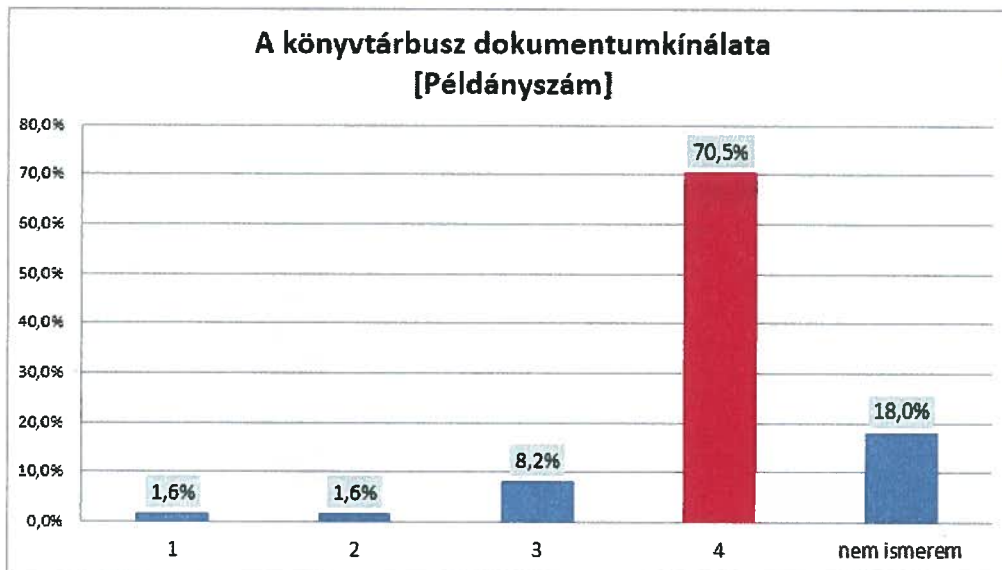
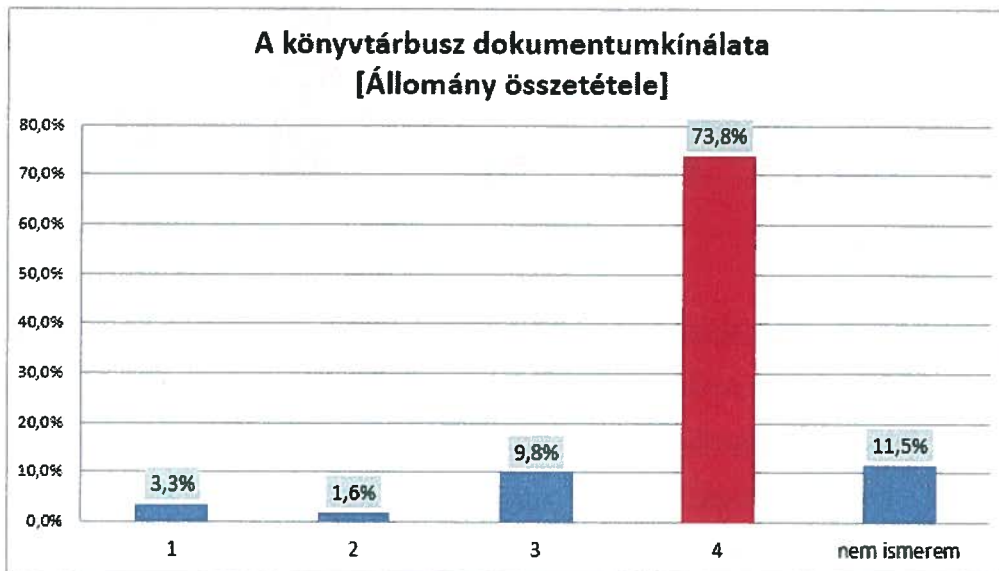
- A fentiekből lehetne több Dunaszekcsón.
- Egy nyári könyvtári tábor (pl. elmennénk egy bicikli túrára)
- Vetélkedők
- Filmvetítés
- Meg vagyok elégedve a könyvtár programjaival.
- Nem gondolom, hogy ebben a könyvtárban lenne hiányosság, a könyvtárosunk segítőkész, nyitott bármire amit kérünk.
- Nem hiányolok a kínálatból
- Megelégedett vagyok Sósvertikei Könyvtára
- Kiállítás, zene
- Géptanulási lehetőség játékosan. Mielőtt a Könyvtárban a géphez mehetnek a gyerekek egy könyvbe legalább olvassanak bele! Ne csak a gép miatt járjanak a Könyvtárba! Vagy gépen olvassanak!
- Meg vagyok elégedve a szervezett programokkal.
- Több könyv kellene
- Lehetne több családi program
- Nyomtatási lehetőséget
- A könyvtármozi kínálatának bővítése
- Író-olvasó találkozó

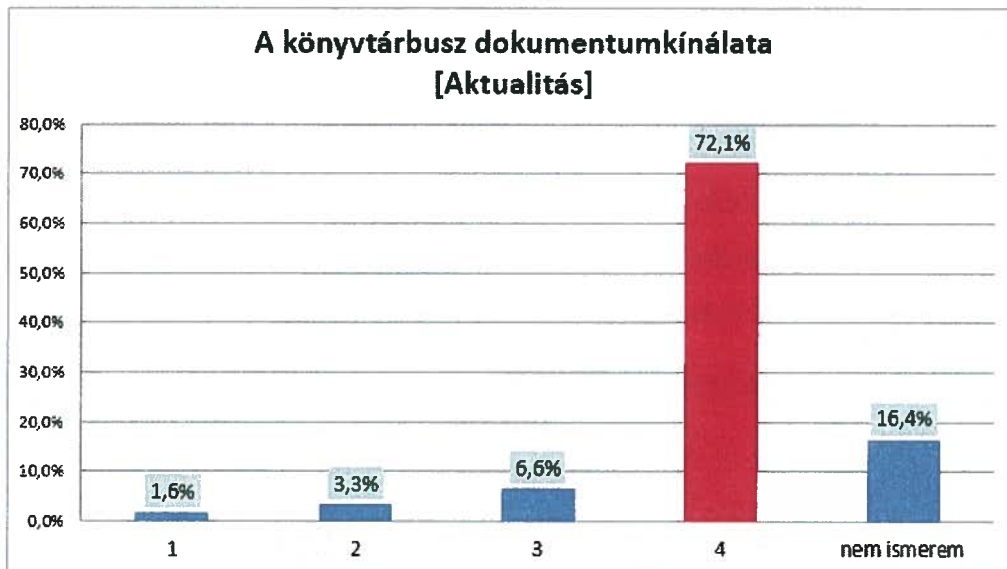


### 3.35 Könyvtári környezet

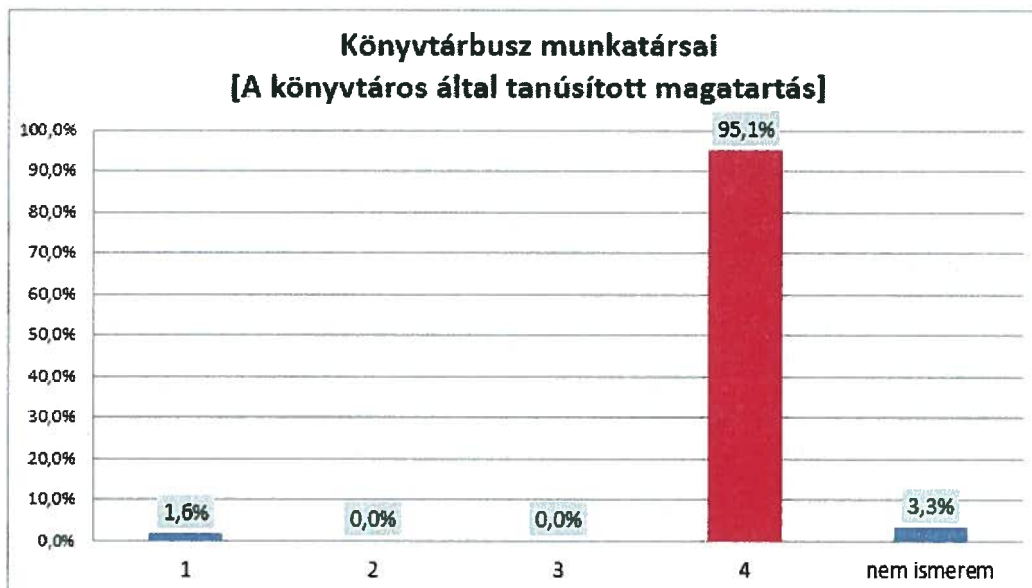
A könyvtárbuszok olvasói értékelték a könyvtárbuszok állományainak összetételét, a példányszámaikat és a könyvek aktualitását.

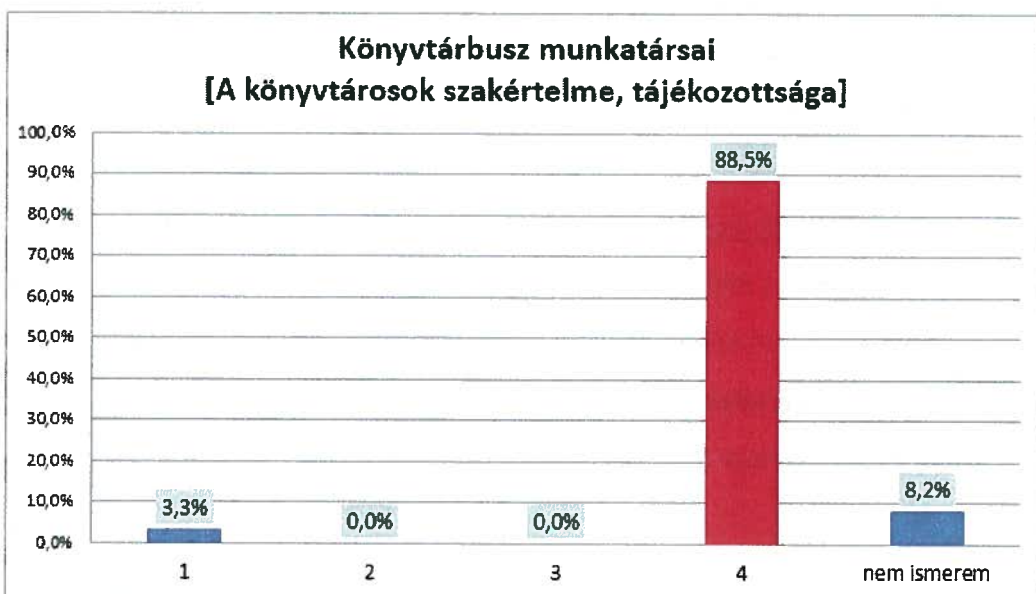
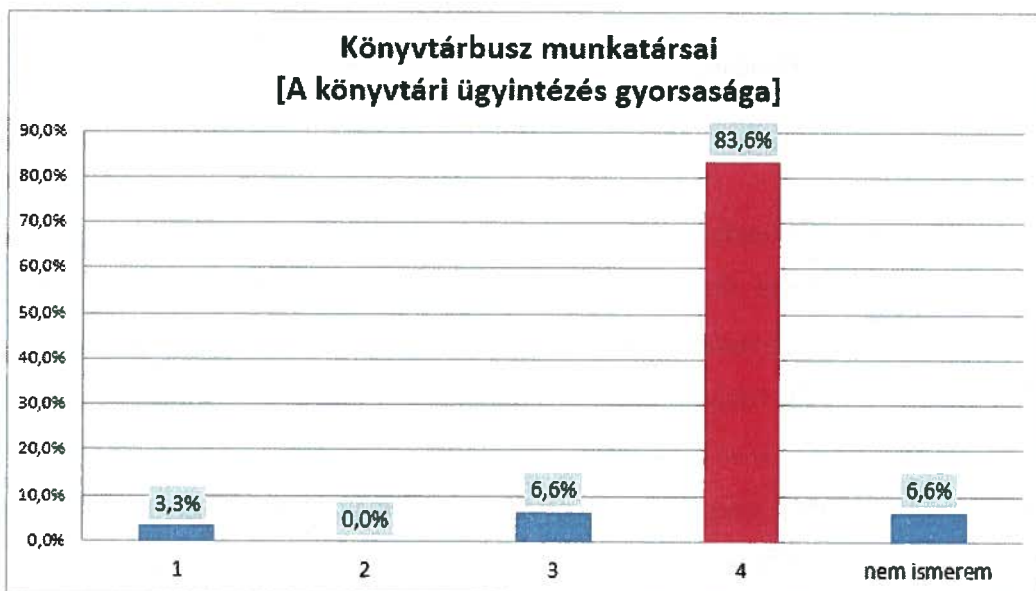
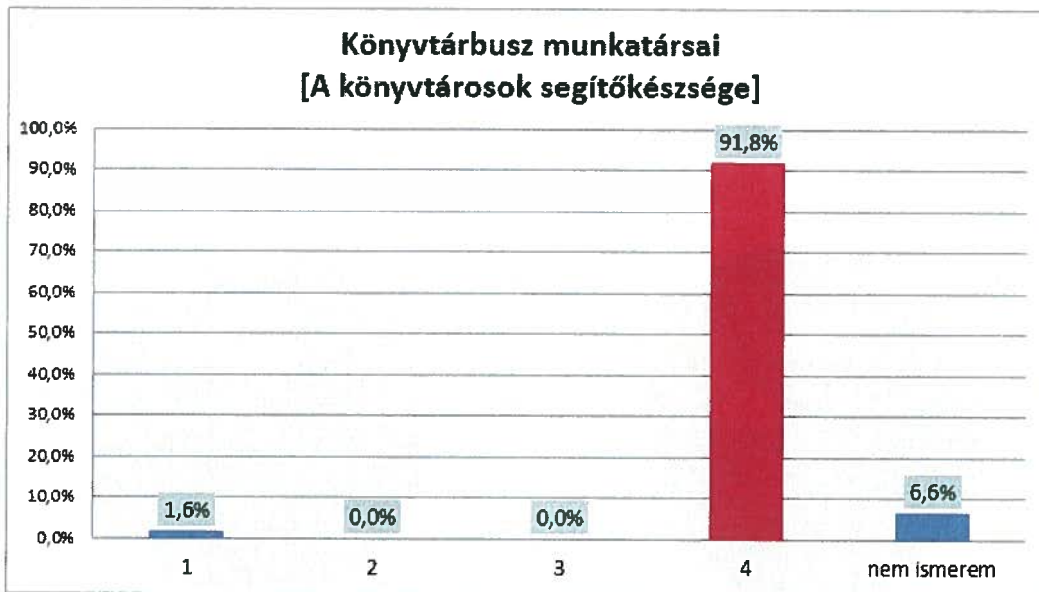
Jól látható a diagramokon, hogy válaszadók **több, mint 70%-a** teljesen elégedett a könyvtárbusz *állományának összetételével, példányszámával és az állomány aktualitásával.*



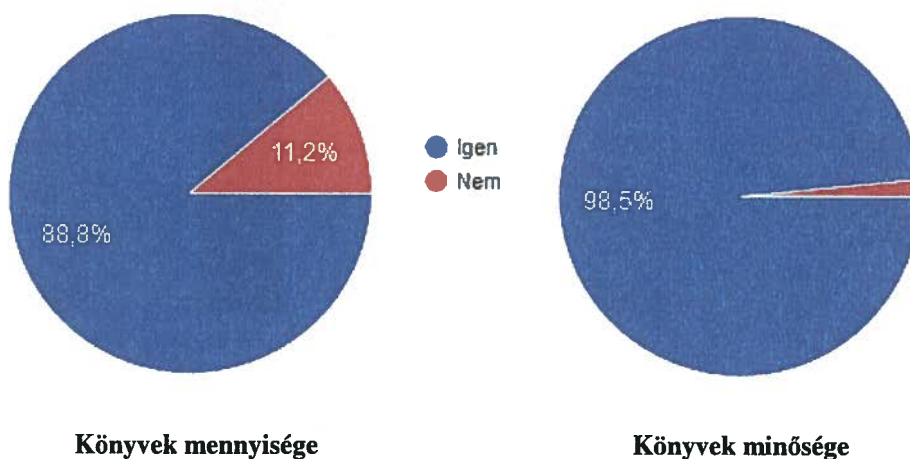


A könyvtárbuszok állományának értékelése után az olvasók a könyvtárbuszok személyzetét értékelték. Az eredmények alapján kijelenthető, hogy a könyvtárbuszok olvasói teljesen elégedettek a könyvtárbuszok személyzetének munkájával. A *könyvtáros által tanúsított magatartás*, a *könyvtárosok segítőkészsége* és a *könyvtárosok szakértelme, tájékozottsága* **3,9**-es értéket kapott a kitöltőktől. A *könyvtári ügyintézés gyorsasága* érte el a legkisebb értéket **3,8**-cal.





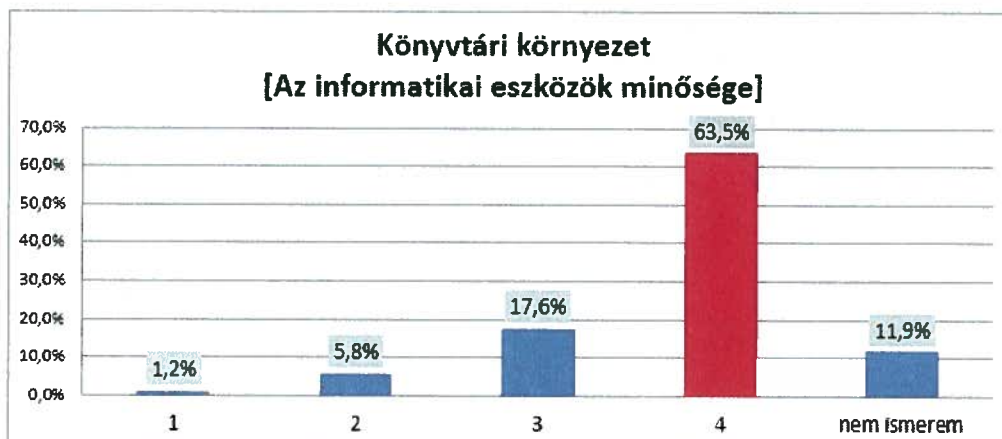
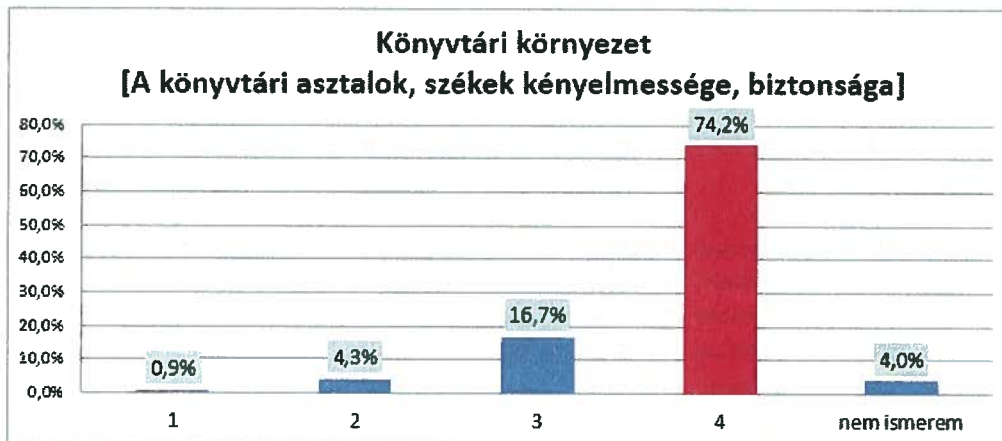
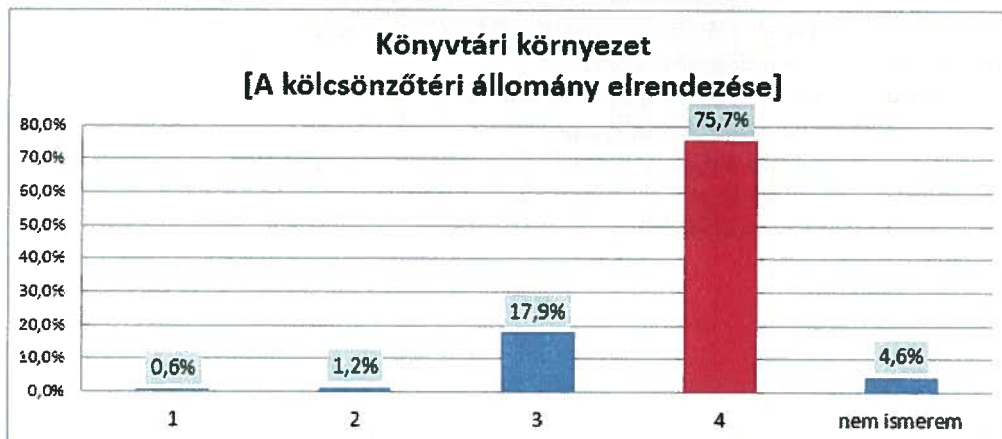
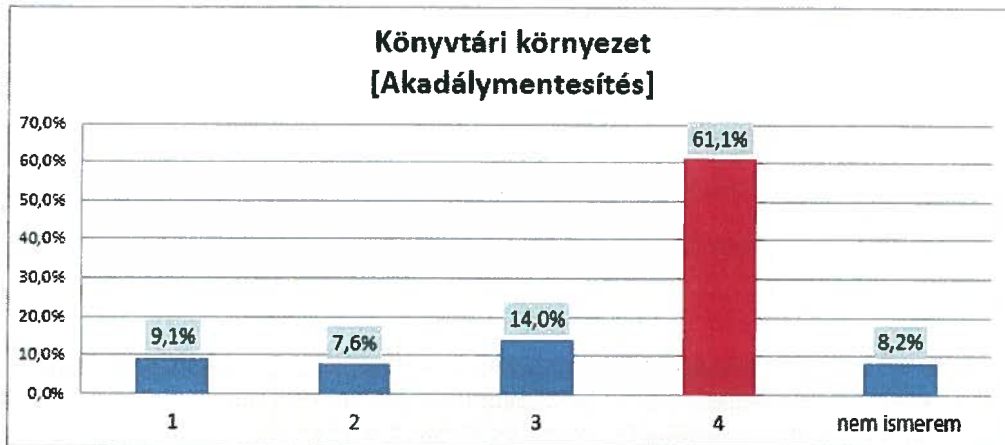
A könyvtári szolgáltatóhelyek olvasóitól megkérdeztük, hogy mennyire elégedettek a könyvtári állomány példányszámmal és a könyvek minőségével. A kitöltők **88,8%**-a elégedett a *könyvek mennyiségével* és **98,5%**-a pedig elégedett a *könyvek minőségével* is.



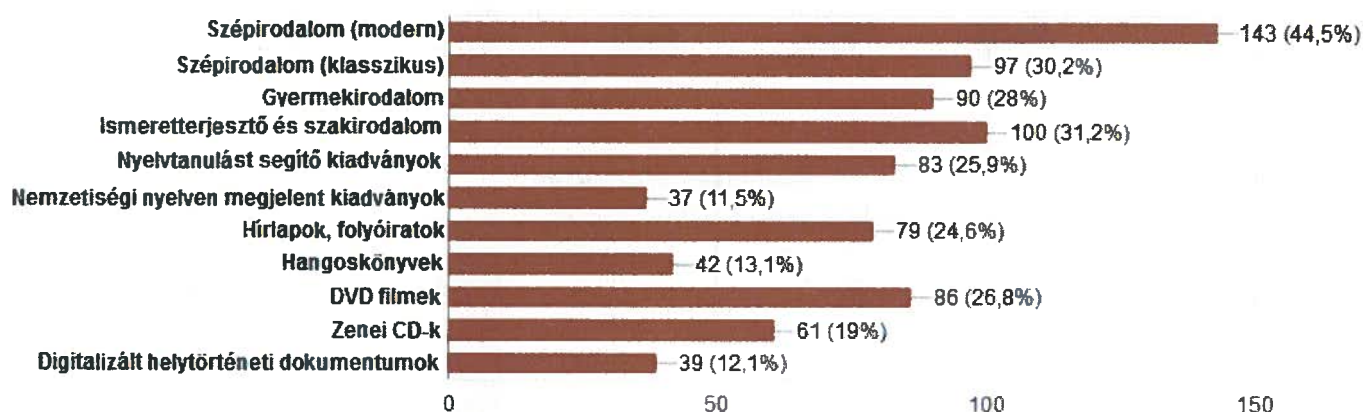
A könyvtári szolgáltatóhelyek olvasói értékelték a könyvtári környezetet. Az értékelés szempontjai közt a *könyvtár feliratai és eligazító táblái*, a *könyvtár akadálymentesítése*, a *kölcsönzőtéri állomány elrendezése*, a *könyvtár bútorzata* és az *informatikai eszközök minősége* volt. Az olvasók válaszai alapján kijelenthetjük, hogy a könyvtárak látogatói teljes mértékben elégedettek a *könyvtári feliratokkal és eligazító táblákkal* (3,7-es érték), a *könyvtári állomány elrendezésével* (3,8-as érték) és a *könyvtár bútorzatával* (3,8-as érték). A szempontok közül a könyvtárak akadálymentesítése érte el a legkisebb értéket. Akadálymentesítés kapcsán megvizsgáltuk, hogy mely településekről érkezett a legtöbb 1-es és 2-es értékelés. A lista szűkítése során kivettem azokat a településeket, ahonnan három vagy annál kevesebb visszajelzés érkezett.

Az alábbi települések alkotják a listát:

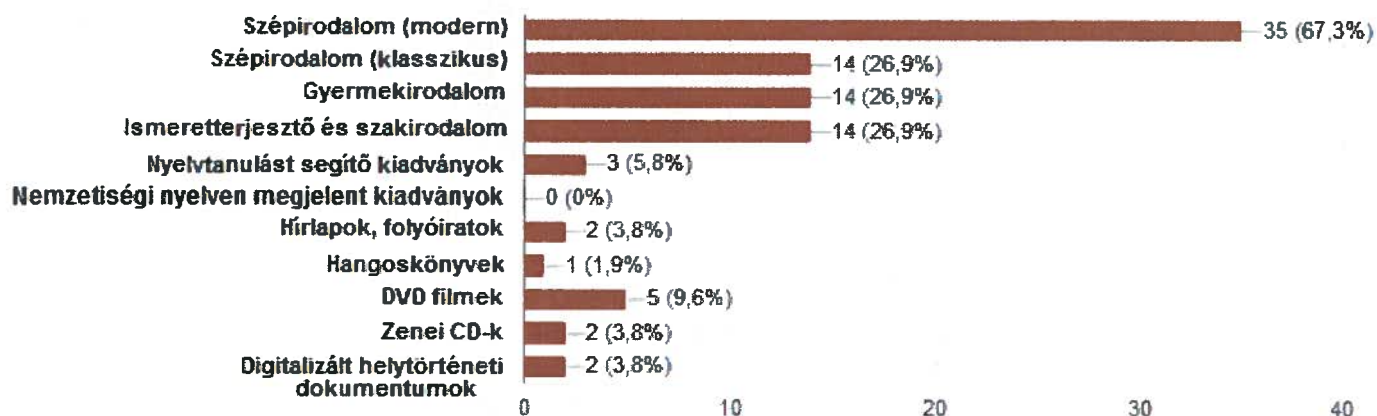
- **Geresdlak** (4 értékelés)
- **Köblény** (5 értékelés)
- **Mindszentgodisa** (5 értékelés)
- **Somogyhárság** (4 értékelés)



A szolgáltatóhelyek olvasói az alábbi válaszokat adták arra a kérdésre, hogy milyen témájú művekkel bővítenék a könyvtár állományát. Legtöbb kitöltő (44,5%) *modern szépirodalommal* bővítené az általuk látogatott könyvtár állományát. Jelentős arányú jelölést kapott az *ismeretterjesztő és szakirodalmi könyvek* (31,2%), a *klasszikus szépirodalom* (30,2%) és a *gyermekirodalom* (28%).



A könyvtárbuszok olvasói az alábbi válaszokat adták arra a kérdésre, hogy milyen jellegű művekkel bővítenék a könyvtárbuszok állományát. A szolgáltatóhelyekhez hasonlóan, a válaszadók közül legtöbben (67,3%) *modern szépirodalommal* bővítenék a könyvtárbuszok állományát. A *klasszikus szépirodalommal*, *gyermekirodalommal* és *ismeretterjesztő példányokkal* való bővítést a kitöltők egyaránt 26,9%-26,9%-ban jelölték be a kérdőívben.



A 2016-os kérdőívvel ellentétben, a 2018-as kérdőívben a szolgáltató helyek olvasóinak lehetőségük nyílt értékelni a helyi könyvtár közösségformáló szerepét. A kitöltők **52,6%-a teljes mértékben elégedett** a könyvtár közösségformáló erejével. Az olvasók **10,6%-a egyáltalán nem vagy csak elhanyagolható** mértékűnek találta a könyvtár közösségformáló erejét.



A **szolgáltatóhelyek** olvasóinak lehetőségük volt arra, hogy amennyiben bármilyen igényük vagy észrevételük van a könyvtárakkal kapcsolatban, akkor azt szöveges formában kifejthették.

Az alábbi észrevételeket írták olvasóink:

- Hozhatnának több könyvet
- Minden nagyon jó! Minden nagyon szép!
- Több DVD-t szeretnénk kérni
- Túl kicsi
- Jó lenne, ha a megrendelt könyvsorozatok első köteteitől az utolsóig egyszerre érkezne meg a könyvtárba, hogy az olvasó folyamatában olvashassa.
- Szeretném, ha a megjelenő sorozatok kötetei, az elsőtől az utolsóig egyszerre kerülnének kiszállításra.
- Több könyvet (új megjelenésű) szeretnék.
- Megfelelőnek tartom
- SegítőKész, Napi Szinten

- Az általam megrendelt könyvek hamarabb a könyvtáros kezébe kerülhetnének. Színesebb falak, modern bútorokkal feldobhatnák a környezetet.
- Gyakoribb állományfrissítés
- Több könyvet szeretnénk, ami fejlesztő a gyerekeknek. Valamint, ha kérnek egy könyvet ne kelljen hónapokat várni rá!
- A megrendelt könyvek, hamarabb ide érhetne!
- nincs
- A helybeli finn közösség nevében örülünk a finn és német nyelvű könyveknek.
- Több könyv, több rendezvény
- Kevés könyvünk van. A többkötetes könyvekből nincs meg az összes kötet. (Drávasztára)
- Már a tavaly levélben írtam Önöknek (amire választ nem kaptam) az igényeimet kifejtve. 1, A kronológia sorrendben a történelmi könyvek 2, A trilógiák egyben legyenek! 3, Sorozatkönyvek közül ne össze vissza legyenek! 4, Ne olyan könyveket kapjunk, ami sehol sem olvasnak!
- Nagyon kedves, segítőkész a könyvtáros.
- Nagyobb olvasótér
- Nagyobb könyvtárat szeretnék

A **könyvtárbuszok** olvasóinak is lehetőségük volt arra, hogy amennyiben bármilyen igényük vagy észrevételünk van a könyvtárbuszokkal kapcsolatban, akkor azt szöveges formában kifejthették.

Az alábbi észrevételeket írták olvasóink:

- A könyvtáros által tanúsított magatartás: 5\*
- Ezoterikus-misztikus könyvek elérése
- A városban tartott rendezvények időpontja a falusiaknak későn ér véget, ezért nem tudják látogatni.



## **Összegzés, javaslatok:**

1. A Stratégiai Munkacsoport 2019. december 31-ig dolgozzon ki javaslatot arra vonatkozóan, hogy milyen módon tudná az intézmény a következő problémákat orvosolni:
  - a. az informatikai eszközök és a rendszer elavultsága/lassúsága/megbízhatatlansága
  - b. a fénymásoló eszközök rossz kezelhetősége, megbízhatatlan működése
  - c. a Tudásközpont épületében elérhető WiFi hálózat minősége
2. Az intézménynek nagyobb hangsúlyt kell fektetnie a fogyatékkal élők szolgáltatásainak népszerűsítésére. Javaslatunk, hogy a Kapcsolati Csoport erre vonatkozóan készítsen tervet.
3. A biztonsági szolgálattal kapcsolatos panaszok számának csökkentése érdekében az intézmény vezetése jelezze az épületet üzemeltető Tudásközpont Kft.-nek, hogy a használói elégedettség felmérésnél a kitöltők negatív módon nyilatkoztak a biztonsági szolgálat magatartásáról!
4. A Könyvtár vezetése tegyen lépéseket az online felületek megújítására!

