

A Huszár Gál Városi Könyvtár használói elégedettségi felmérésének elemzése

A könyvtár használatára irányulóan kérdőíves felmérést végeztünk. A felmérés célja: a valós és látens használói igények feltérképezése, szokások megismerése, a könyvtári szolgáltatások esetleges továbbfejlesztése, a használók elégedettsége a meglévő szolgáltatásokkal kapcsolatban. A kérdőíves felmérés 2011. október 10. és 2011. november 20. között valósult meg. Mind az Info-Pont, mind az emeleti olvasótérbe látogató olvasók segítségét kértük a felmérés megvalósításához.

A mintavétel reprezentatív volt.

A vizsgálat kérdőív segítségével történt. Kitöltése önkéntes és anonim volt. A kérdőív kérdéseit az alábbiak szerint csoportosíthatjuk:

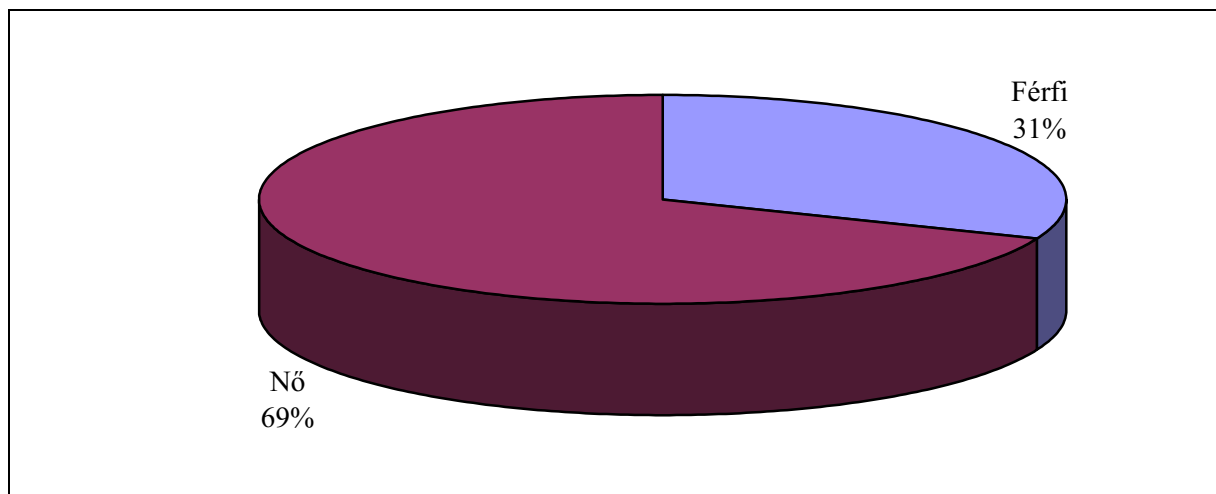
- **A használók:** nem, életkor, iskolai végzettség (8. 9. 10. kérdés)
- **A könyvtárhasználat jellege:** Mióta és milyen rendszerességgel látogatja könyvtárunkat? (1. 2. kérdés) Milyen szolgáltatásokat vesznek igénybe? (3. kérdés) Milyen céllal látogat minket? (5. kérdés)
- **A könyvtárhasználat minősége:** A könyvtárlátogatók véleményét kértük a könyvtári szolgáltatások színvonaláról és munkatársainkról (7. kérdés). Felmértük, honnan szereznek tudomást a könyvtárban történő változásokról, eseményekről, rendezvényekről (6. kérdés). Igényfelmérést végeztünk bevezetendő új szolgáltatásokról, és felmértük milyen szolgáltatást hiányolnak választékunkból (4. kérdés). Az utolsó kérdés megválaszolása után észrevételeiket írhatták le az intézmény működésével kapcsolatban.

Az emeleti kölcsönzőtérben és az Info-Ponton véletlenszerűen kiválasztott 14 éven felüli olvasókat kértünk fel válaszadásra. Próbáltunk figyelni arra, hogy minden olvasói réteg (kor, nem, stb.) képviselve legyen. **300** érvényes kérdőívet értékeltünk ki. A kérdőív kérdései megegyeztek a 2009-ben elvégzett mérés kérdéseivel, így lehetőség van összehasonlításra.

A felmérés eredményei:

A használók neme, életkora, iskolai végzettsége

Neme

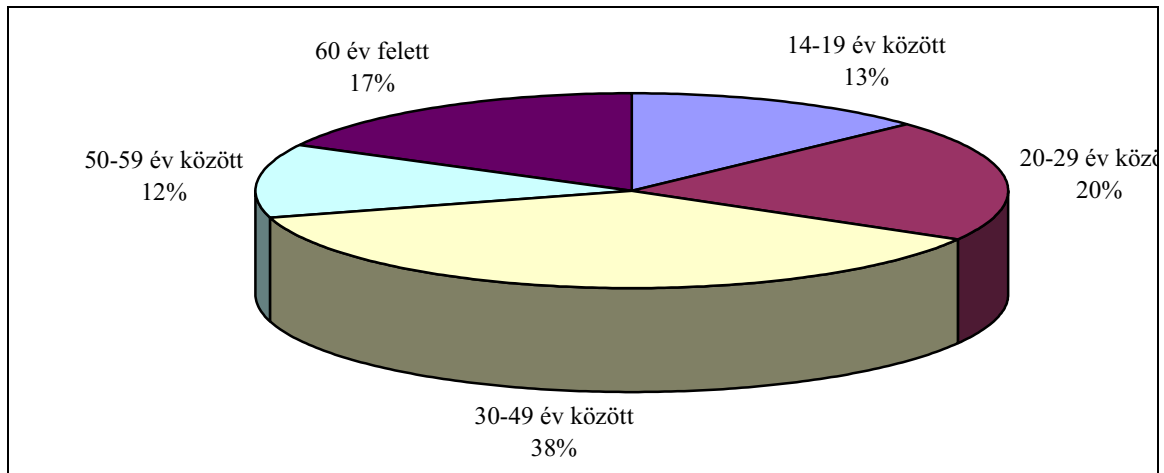


A felmérésben szereplő könyvtárlátogatók **nemek szerinti** megoszlását vizsgálva kiderült, hogy a válaszadók kétharmada nő. Nők: 69%, férfiak 31% (9. kérdés)

(Eltérés alig van a 2009-es eredményhez képest, 66% nő, 34% férfi)

Az életkor szerinti megoszlást az alábbi diagram illusztrálja:

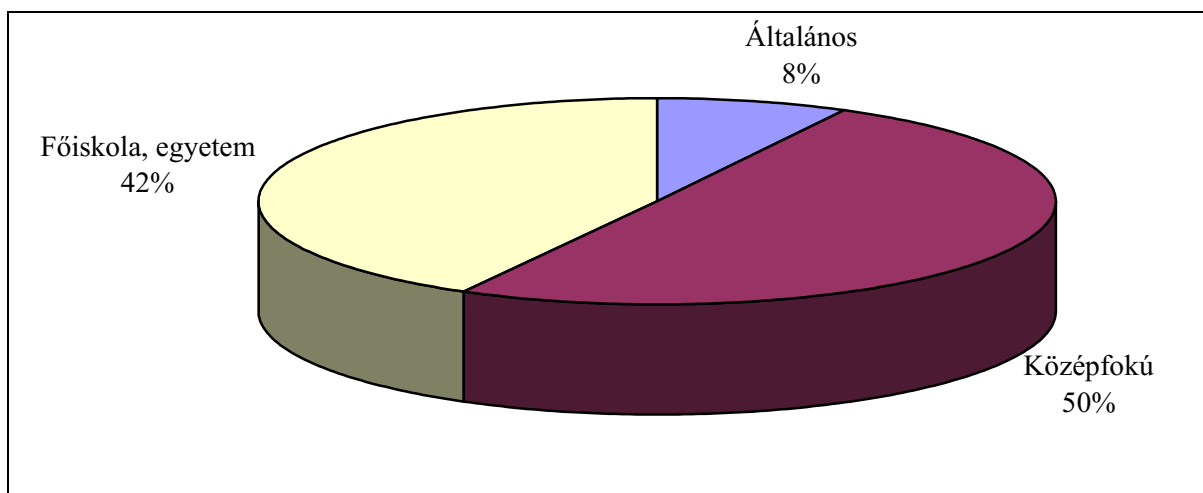
Az ön életkora



Most nem törekedtünk arányos mintavételre, így az eredmények szerint a látogatóink jelentős része 30-49 év közötti korosztályból kerül ki: 38%. Ők azok, akik újra tanulnak, illetve gyermekeikkel együtt látogatják a könyvtárat. 2009-ben is ennek a korcsoportnak volt a legnagyobb százalékos aránya látogatóink között: 31%

Legkisebb százalékban a 14-19, illetve 50-59 év közöttiek látogatták a könyvtárat a vizsgálati időszakban.

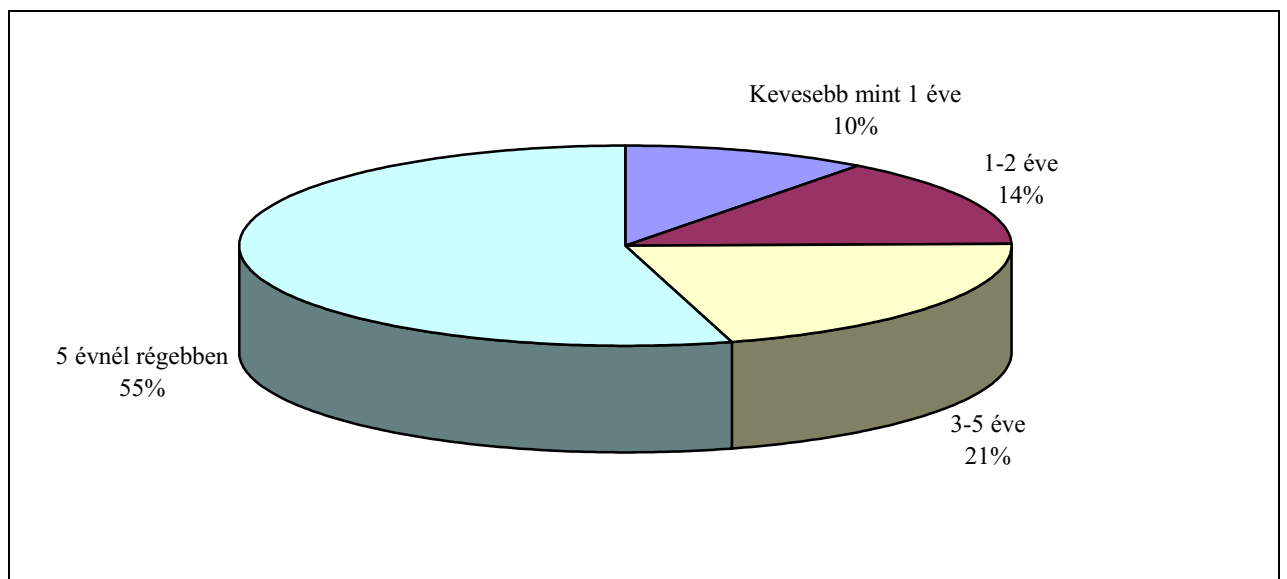
Legmagasabb iskolai végzettség (10. kérdés) szerinti megoszlás



A csak általános iskolát végzettek: 8%-a a 14-18 év közötti korosztályból került ki, ami érthető is, hiszen életkoruknál fogva sem lehet magasabb iskolai végzettségük. A válaszadók 50%-a felsőfokú végzettséggel rendelkezik. Ez 13%-kal magasabb arány, mint 2009-ben. Legmagasabb arányban a középfokú végzettségűek képviseltették magukat: 51%. (Az érték 1% eltéréssel megegyezik a 2009-es értékkel.) Ebbe a körbe tartoznak az egyetemi és főiskolai hallgatók is, hiszen még nem rendelkeznek felsőfokú végzettséggel.

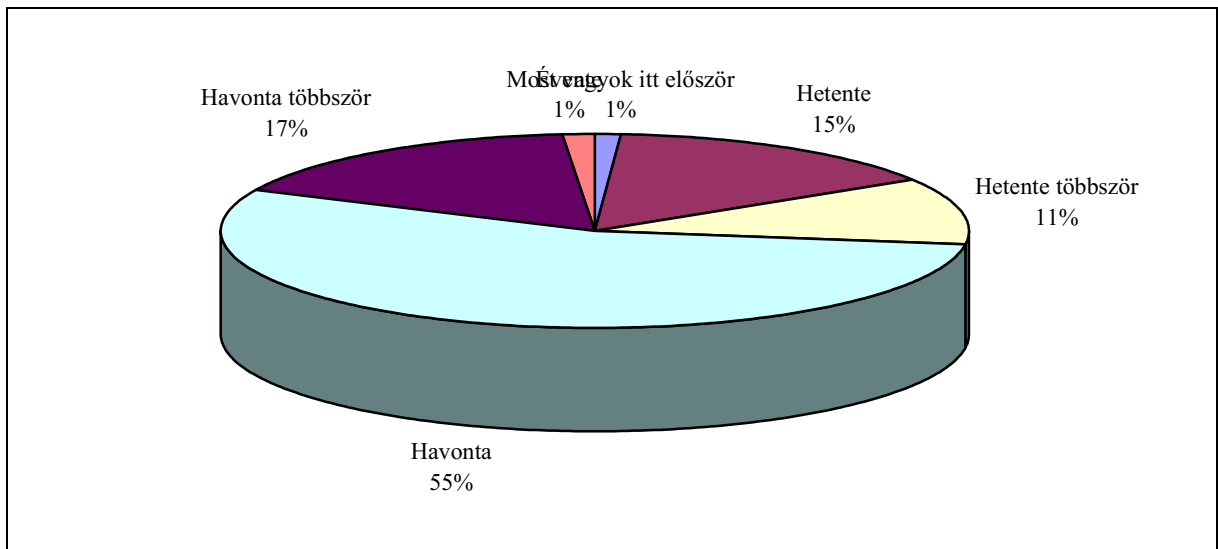
A könyvtárhasználat jellege

Mióta tagja könyvtárunknak? 1. kérdés



A válaszadók csak 10%-a látogatja kevesebb, mint egy éve az intézményt és több mint fele 55% öt évnél régebben tartozik rendszeres használóink közé. Itt arányaiban alig van eltérés a 2009-es eredményekhez képest. (Sokan tőlünk kérdezték meg, mióta is tagjai a könyvtárnak.)

Milyen gyakran keresi fel könyvtárunkat? 2. kérdés

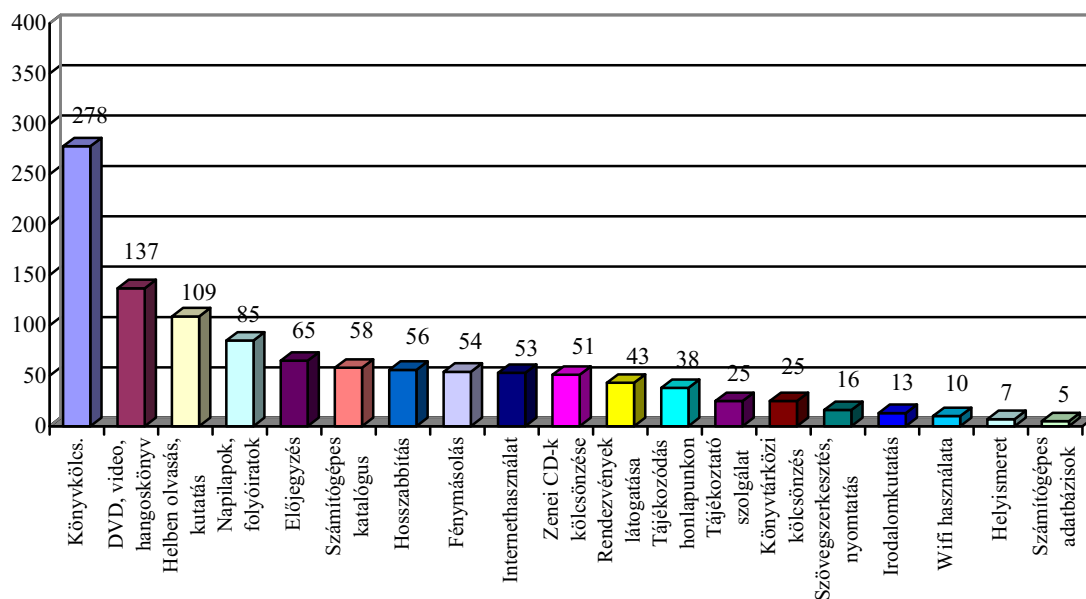


Három olyan válaszadó volt, aki saját bevallása szerint első alkalommal járt nálunk. (Tudatosan nem kérdeztünk frissen beiratkozott olvasókat!) Olvasóink nagy többsége: 55% havonta egy alkalommal jön, amit az magyaráz, hogy a kölcsönzési határidő 30 nap. Havonta többször 17%-uk jön. (Véleményünk szerint jóval nagyobb a havonta többször hozzánk látogatók száma. A kiértékelés közben ellentmondást véltünk fölfedezni a kölcsönzési illetve látogatottsági adatokban. Sokan jelölték, hogy havonta egyszer jönnek, de rendszeresen kölcsönöznek DVD-t, illetve zenei CD-t, mely dokumentumoknak kölcsönzési határideje egy hét!) Hetente többször 11%, ők a rendszeres folyóiratot, újságot olvasók, internetezők köréből kerülnek ki. Csak 1% mondta, hogy évente egyszer látogat el hozzánk.

Könyvtárunkban milyen szolgáltatásokat szokott igénybe venni?

3. Kérdés

1	könyvkölcsönzés	278 fő	92.66%
2	DVD kölcsönzés	137 fő	45.6%
3	Helyben olvasás, kutatás	109 fő	36.3%
4	Napilapok, folyóiratok helyben olvasása	85 fő	28.33%
5	Előjegyzés	65 fő	21.6%
6	Számítógépes katalógus használata	58 fő	19.3%
7	Hosszabbítás	56 fő	18.6%
8	Fénymásolás	54 fő	18%
9	Internethasználat	53 fő	17.6%
10	Zenei CD-k kölcsönzése	51 fő	17%
11	Rendezvények látogatása	43 fő	14.3%
12	Tájékozódás honlapunkon	38 fő	12.6%
13	Tájékoztató szolgálat	25 fő	8.3%
14	Könyvtárközi kölcsönzés	25 fő	8.3%
15	Szövegszerkesztés, nyomtatás	16 fő	5.3%
16	Irodalomkutatás	13 fő	4.3%
17	Wifi használata	10 fő	4.3%
18	Helyismereti gyűjtemény	7 fő	2.3%
19	Számítógépes adatbázisok használata	5 fő	2.3%
20	Ingyenes házhozszállítás	0 fő	0%



20 féle szolgáltatást soroltunk fel, amelyekből a válaszadók többet is bejelölhettek. Összehasonlítva a TOP 5 szolgáltatás

	TOP 5 szolgáltatás 2009	TOP 5 szolgáltatás 2011
1	Könyvkölcsönzés	Könyvkölcsönzés
2	Helyben olvasás, kutatás	DVD kölcsönzés
3	Napilapok, folyóiratok olvasása	Helyben olvasás, kutatás
4	Hosszabbítás	Napilapok, folyóiratok olvasása
5	DVD, video, hangoskönyv kölcsönzése	Előjegyzés

Legkedveltebb szolgáltatásunk még mindig a könyvek kölcsönzése. 278 alkalommal jelölték. Ezt követi a DVD-k kölcsönzése 137 jelölés, majd a helyben olvasás 109 jelölés, illetve a napilapok, folyóiratok böngészése 85 jelöléssel. A dokumentumok hosszabbítása helyett ötödikként az előjegyzés

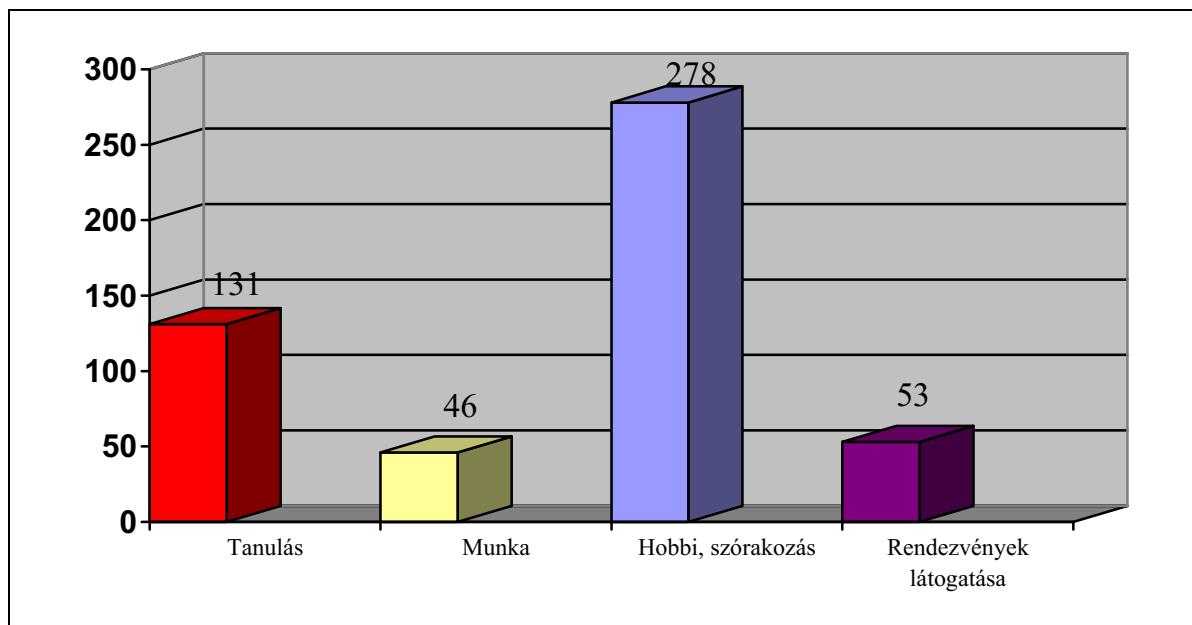
került a TOP5-be. Szívesen kihasználják ezt a lehetőséget, különösen az e-mail-ben történő értesítést kedvelik.

A következő csoport: számítógépes katalógus használata, hosszabbítás, fénymásolás, internetezés és zenei CD-k kölcsönzése (58 és 51 jelölés között). 4%-kal javult a rendezvények látogatottsága, köszönhetően a gyermekeknek szóló rendezvényeknek, hiszen a szülők is elkísérik ide a kicsiket, így joggal írhatják be, hogy látogatják rendezvényeinket.

Az utolsó öt a válaszadók bejelölése alapján: számítógépes adatbázisok használata: 5 jelölés, helyismeret 7 jelölés, Wifi 10 jelölés, illetve irodalomkutatás 13 jelölés. Az ingyenes házhozszállítást egyetlen válaszadó sem jelölte be. (Az irodalomkutatás fogalmával sem voltak tisztában a válaszadók. Klasszikus irodalomkutatást szinte senki nem kér a könyvtárosoktól.)

Legkevésbé kihasznált szolgáltatásaink között szerepelt az a két szolgáltatás is, melyet a megkérdezettek 2009-ben leginkább hiányoltak: Wifi, illetve ingyenes házhozszállítás.

Milyen célból keresi fel könyvtárunkat? 5. kérdés



A négy válaszlehetőség közül itt is meg volt a többes válaszadás lehetősége. A legtöbb válaszadó: 278 alkalommal a „hobbi, szórakozás” választ jelölte meg. Ez a mi esetünkben nem meglepő, hiszen közművelődési funkciót is ellátunk. 131 alkalommal jelölték a „tanulás választ. A 14-19 éves korosztály és a 20-29 év közöttiek jelentős százaléka tanulmányaikhoz keres dokumentumot, információt. A „rendezvények látogatása” és a „munka” zárta a sort. A két évvel ezelőtti vizsgálathoz képest a rendezvények látogatása negyedik helyről a harmadik helyre zárkózott fel, megelőzve a „munka” célt.

A könyvtárhasználat minősége

Mennyire elégedett könyvtárunkkal? 7. kérdés

Itt kértük használóink véleményét könyvtárunk külső, belső állapotáról, szolgáltatásainkról, technikai felszereltségünkről, rendezvényeinkről, munkatársainkról stb. 30 féle értékelési szempontot adtunk meg és az „elégedett” (5), „közepesen elégedett” (3), „elégedetlen” (1) skálán értékelhettek minket. Jó eredményeket kaptunk, használóink elégedettebbek mint 2009-ben. Két tizedesig számolva az eredményeket, a leggyengébb 4.31. Ezt a könyvtár épületének külső állapota érdemelte ki. (ugyanaz volt a leggyengébb eredmény 2009-ben is) Nem tudjuk, mi lehet az oka, hiszen nincsenek falfirkák, tiszták a falak, rendezett a környezet. Talán az épület szocreál stílusa nem tetszik.

A legjobb átlagot: 5 olvasóink véleménye szerint a könyvtárosok felkészültsége érdemelte.

Az alábbi táblázatban szemléltetem a felsorolt értékelési szempontok átlageredményeit 1-től 30-ig rangsorolva, összevetve a 2009-es eredményekkel

Helyezés	Értékelési szempont	2009	2011
1.	Könyvtárosok felkészültsége	4.87	5
2.	Könyvtárosok segítőkészsége	4.84	4.99
3.	A könyvtár tisztasága, rendezettsége	4.83	4.92
4.	A könyvtár megközelíthetősége	4.78	4.9
5.	Várakozási idő	4.78	4.91
6.	A könyvtár városon belüli elhelyezése	4.72	4.9
7.	Olvasási körülmények, komfortosság	4.65	4.83
8.	A könyvtári terek elrendezése	4.63	4.77
9.	Másolási szolgáltatások	4.59	4.84
10.	Munkaasztalok száma	4.56	4.74
11.	Kölcsönzési határidő	4.55	4.82
12.	Számítógépes szolgáltatások	4.53	4.83
13.	A könyvtár épületének belső állapota	4.52	4.6
14.	Jelek és eligazító feliratok	4.52	4.78
15.	Internetezés lehetősége	4.50	4.82
16.	A könyvtár on-line katalógusa	4.48	4.76
17.	A szolgáltatások ára	4.46	4.74
18.	Nyitvatartási idő	4.45	4.56
19.	A könyvtár honlapjának tartalma	4.44	4.65
20.	Kiállítások, rendezvények	4.44	4.72
21.	A honlap külső megjelenése	4.34	4.65
22.	Tájékoztatás a könyvtár szolgáltatásairól	4.33	4.61
23.	A könyvtár elektronikus szolgáltatásai	4.33	4.8
24.	Akadálymentes bejutás	4.29	4.54
25.	A könyvtár dokumentumválasztéka	4.27	4.69
26.	Számítógépek száma	4.27	4.56
27.	A számítógépek minősége	4.27	4.42
28.	Saját számítógép használatának lehetősége	4.21	4.81
29.	A rendelkezésre álló példányok száma	4.14	4.3

30.	A könyvtár külső állapota	4.08	4.3
-----	---------------------------	------	-----

Helyezés 2011	Értékelési szempont	
1.	Könyvtárosok felkészültsége	5
2.	Könyvtárosok segítőkészsége	4.99
3.	A könyvtár tisztasága, rendezettsége	4.92
4.	Várakozási idő	4.91
5.	A könyvtár városon belüli elhelyezkedése	4.9
6.	A könyvtár megközelíthetősége	4.9
7.	Másolási szolgáltatások	4.84
8.	Számítógépes szolgáltatások	4.83
9.	Olvasási körülmények, komfortosság	4.83
10.	Internetezés lehetősége	4.82
11.	Kölcsönzési határidő	4.82
12.	Saját számítógép használatának lehetősége	4.81
13.	A könyvtár elektronikus szolgáltatásai	4.8
14.	Jelek és eligazító feliratok	4.78
15.	A könyvtári terek elrendezése	4.77
16.	A könyvtár online katalógusa	4.76
17.	munkaasztalok száma	4.74
18.	A szolgáltatások ára	4.74
19.	Kiállítások, rendezvények	4.72
20.	Dokumentumválaszték	4.69
21.	A honlap külső megjelenése	4.65
22.	Honlapunk tartalma	4.65
23.	Tájékoztatás a szolgáltatásokról	4.61
24.	A könyvtár épületének belső állapota	4.6
25.	Számítógépek száma	4.56
26.	Nyitvatartási idő	4.56

27.	Akadálymentes bejutás	4.54
28.	Számítógépek minősége	4.42
29.	A rendelkezésre álló példányok száma	4.3
30.	A könyvtár külső állapota	4.3

A harminc kérdést nyolc kérdéscsoportra osztva elemeztem. Előre kell vetítenem, hogy minden értékünk néhány tizeddel javult a két évvel ezelőtti eredményekhez képest:

1.

- **A könyvtár városon belüli elhelyezése**
- **Megközelíthetősége**
- **Külső állapota**
- **Akadálymentes bejutás**
- **Nyitvatartási idő**

A könyvtár városon belüli elhelyezése és megközelíthetősége nagyon jó (4.9 és 4.9) értékelést kapott. A külső állapota ok nélkül kapta a legalacsonyabb értéket (4.3). Az épület akadálymentesített, igaz, hogy nincsenek fotocellás ajtók és belső lift, de a mozgáskorlátozottak számára biztosított a bejutás és a földszinti Info-Pont használata. (4.54) (A válaszadók 11%-a írta: nem ismerem, nem használom) A nyitvatartási idővel is elégedett a használók nagy többsége: 4. 56.

2.

- **A könyvtár belső állapota**
- **A könyvtári terek elrendezése**
- **A könyvtár tisztasága**
- **Jelek, eligazító felíratok**
- **Tájékoztatás a könyvtár szolgáltatásairól**
- **Olvasási körülmények komfortossága**

- **Munkaasztalok száma**

A tisztasággal maximálisan elégedettek az olvasók (4.92), a belső állapotok is jó eredményeket kaptak (4.6, 4.77). Megfelelőnek ítélték az olvasási körülményeket, és a munkaasztalok számát is. (4.83 és 4.74) Kevésbé „elégedett” olvasók az Info-Pont használói közül kerültek ki, hiszen ott nem jut mindenkinek egy asztal. „Tájékoztatás szolgáltatásainkról”: viszonyítva a többi értékelési szemponthoz, alacsony, 4.61 értéket kapott. Az eligazító feliratok, jelek milyensége 4.78-as átlagot ért el.

3.

- **Másolási szolgáltatások**
- **Számítógépes szolgáltatások**
- **Elektronikus szolgáltatások**
- **A szolgáltatások ára**

A következő kérdéscsoport a könyvtár elektronikus szolgáltatásaira (fénymásolás, nyomtatás, szövegszerkesztés, stb.) és ezek árára irányult. A kapott értékek 4.74 és 4.84 között mozogtak, leginkább másolási szolgáltatásainkkal elégedettek, ami nem meglepő, hiszen mind a földszinten, mind az emeleten üzemel fénymásoló és szinte várakozási idő nélkül, ki tudjuk elégíteni az igényeket. Az árakkal már kevésbé voltak elégedettek, pedig évek óta változatlan árakkal dolgozunk. A főiskolákon és egyetemeken működő pénzbedobós fénymásolók viszont olcsóbbak nálunk.

4.

- **Számítógépek száma**
- **Számítógépek minősége**
- **Saját számítógép használatának lehetősége**

- **Internetezés lehetősége**

Internetezés lehetősége: az eredmény 4.82, igen jónak mondható. Az elégedettségi rangsorban a 10. helyre ugrott a 15. helyről, és 0.6 –del javított a használók megítélése szerint. A rendelkezésre álló gépek száma és minősége viszont nem kapott ilyen jó értékelést: 4.56 és 4.42. Két évvel ezelőtt is hasonló volt megítélésük. A gépeket folyamatosan cseréljük, műszaki állapotuk kiváló, lehetőségeink szerint vásároljuk a legújabb szoftvereket. Várakozási idő csak a legforgalmasabb időszakban van, sávszélességben pedig a maximumot nyújtjuk. A saját számítógép használatának lehetőségét 4.81-re értékelték és 12. helyezett a ranglistán. Két évvel ezelőtt a 28. helyen állt, igaz, hogy azóta a vezeték nélküli internet használata bevezetésre került és ezt nagyra értékeli a használók.

5.

- **A honlap külső megjelenése**
- **A honlap tartalma**
- **A könyvtár online katalógusa**

Honlap, online katalógus: Honlapunk külső megjelenésére 4.65, és tartalmára is 4.65-es értéket kapott, és a 20. 21. helyre került. Két évvel ezelőtti statikus honlapunk megújult, napi frissítésben kerülnek fel az információk (rendezvények, fotók, új könyvek stb.). Online katalógusunkra kapott 4.76-as átlag a középmezőnyben helyezkedik el. Használata könnyű, egyszerű és összetettebb kereső felület áll a használók rendelkezésére. 16. helyén nem változtatott.

6.

- **A könyvtár dokumentumválasztéka**

- **A rendelkezésre állón példányok száma**
- **Kölcsönzési határidő**
- **Várakozási idő**

Dokumentumválaszték, kiszolgálás, kölcsönzési határidő: A várakozási idővel nagyon elégedettek voltak a megkérdezettek: 4.91-es érték. A kölcsönzési határidő: 4.82-es értékkel megőrizte a 11. helyét. A rendelkezésre álló példányok számát és a dokumentumválasztékot is kevésnek tartották: 4.3 és 4.69. (20. és 29. helyezés). Alacsony példányszám mindig a sikerkönyvek és vizsgaidőszakban az egyetemi, főiskolai tankönyvek kölcsönzése esetében jelentkezik. Igyekszünk többes példányokat beszerezni, olvasói igény szerint megvásárolni azokat a dokumentumokat, amelyek nincsenek megállományunkban, illetve könyvtárközi kölcsönzéssel meghozatni.

7.

- **Könyvtárosok felkészültsége**
- **Könyvtárosok segítőkészsége**

A könyvtárosok felkészültségét és segítőkészségét a válaszadók a legmagasabb értékekkel jutalmazták: 5 és 4.99. (első, illetve második hely).

8.

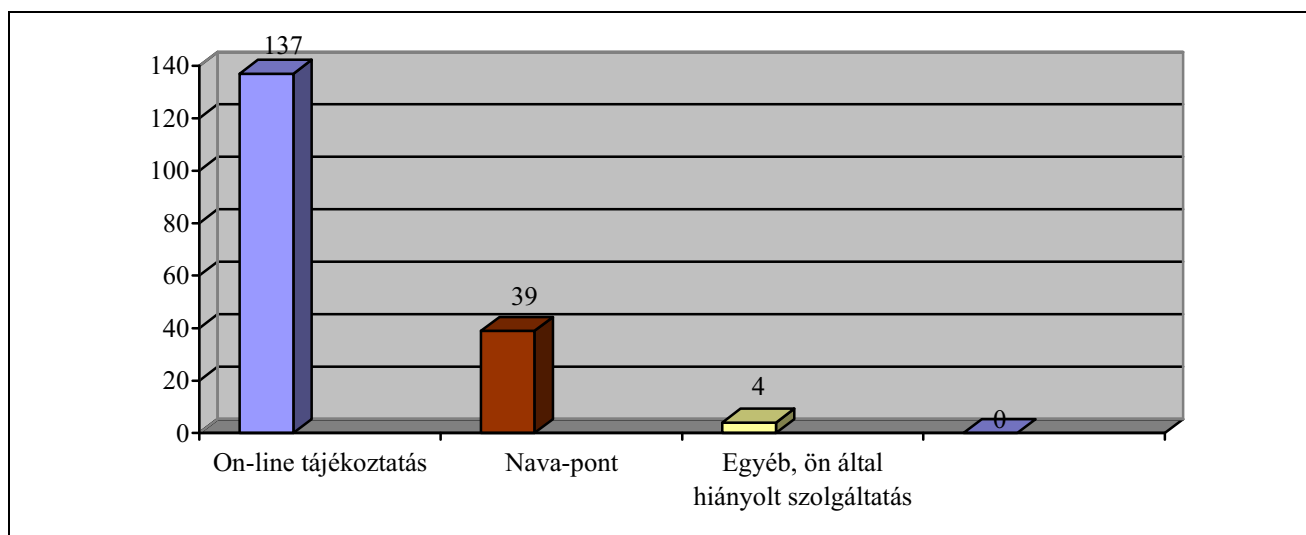
- **Kiállítások, rendezvények**

Kiállítások, rendezvények: 4.72-es értékével, ami a 19. helyen végzett. Emeleti kiállítóterünk elsősorban a helyi alkotóknak nyújt bemutatkozási lehetőséget. Látogatóink minden hónapban új alkotásokat tekinthetnek meg.

Érdeemes megemlíteni a „nem használom, nem ismerem” kategóriát is az értékelési szempontoknál. Itt az értékek szóródása válaszadók száma szerint 0.33% és 58.33% között mozgott. Természetes, hogy minden kérdőívet kitöltő nem tud minden szolgáltatásunkat értékelni, hisz nem használja mindet, de a rendszeresen kölcsönzők közül a „dokumentumválaszték” értékelésekor 23-an, a válaszadók 7.67%-a a nem ismerem, nem használom értéket jelölte meg. Legtöbb, 175 a „saját számítógép használata”, majd a „számítógépes szolgáltatások” 136, „másolási szolgáltatások” 114, és a „könyvtár online katalógusa” 90 nem ismerem, nem használom jelölést kapott.

Igényfelmérés:

Igénybe venné-e az alábbi szolgáltatásokat? (többet is bejelölhet) 4. kérdés



Itt egy új és egy meglévő, szinte senki által nem használt szolgáltatást soroltunk fel, valamint ötleteket vártunk, milyen új szolgáltatásra lenne igény.

Az on-line tájékoztatást jelölték legtöbben 137 fő, a válaszadók 45.7%-a. Ezt a szolgáltatást hamarosan bevezetjük, kíváncsian várjuk hányan fognak élni vele.

A NAVA-pont évek óta ingyenesen elérhető, a szolgáltatást hirdetjük honlapunkon, tájékoztató kiadványunkban. A kérdőív kitöltésekor sokan

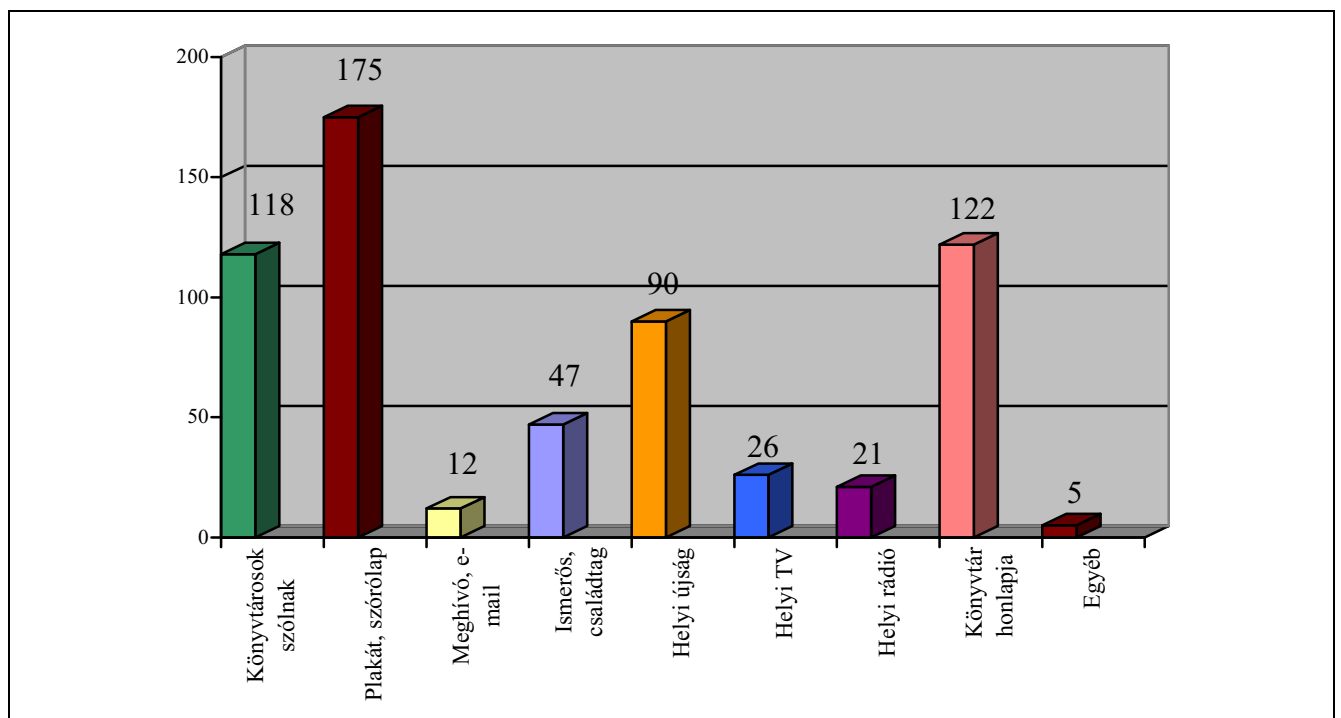
megkérdezték mi ez, hogyan működik. 39 fő, a válaszadók 13%-a jelölte be, hogy szívesen igénybe venné ezt a szolgáltatást.

Hiányolt szolgáltatások:

- automatikus rendszerüzenet a lejárat határidő előtt 2-3 nappal
- online hosszabbítás
- diafilm kölcsönzés
- nem tudom, hogy online lehet-e hosszabbítani kölcsönzést is?
- Gyerekek megregulázása
(„A HANGOSKODÓ, NEVETGÉLŐ SUTTYÓK IDŰNKÉNTI POFÁNVÁGÁSÁT!”)

Felmértük még:

Honnan szerez tudomást a könyvtárban történő változásokról, eseményekről, rendezvényekről? (több válasz is megjelölhető) 6. kérdés



Legnagyobb arányban 175 válaszadó saját plakátjainkat, szórólapjainkat jelölte, majd a „könyvtárosok szólnak” válasz: 118 jelölés, harmadik helyen a könyvtár

honlapja: 122 jelölés, alig lemaradva a helyi lapok (Kisalföld, Mosonvármegye) szerepelt 90 jelöléssel. Az egyéb jelölésnél többen írták: „a gyerek iskolája”, illetve „városi portálok”.

A kérdőív utolsó kérdéseként használóink észrevételeit, javaslatait kértük könyvtárunk működésével kapcsolatban:

36 fő válaszolt erre a kérdésre. Közülük 19-en maximális elégedettségüket fejezték ki a választékkal, kiszolgálással, légkörrel stb. kapcsolatban.

Többen egyedi kéréseket fogalmaztak meg pl.:

- Több tudományos, műszaki könyv
- Kevésnek találom a főiskolai tankönyvek számát
- Tankönyvek kölcsönzése hosszabb időre
- Több ismeretterjesztő DVD

(Néhány olvasói véleményt, illetve javaslatot mellékletben csatolok)

Összegzés

A könyvtár használói

A kérdőíveket 300 fő töltötte ki. A válaszadók mindegyike betöltötte a 14. életévét. Legnagyobb számban a 30-49 év közöttiek képviseltetik magukat. A kérdezettek 69%-a nő. A válaszadók 50%-a rendelkezik felsőfokú végzettséggel.

A könyvtárhasználat jellege:

Használóink 54.3%-a öt évnél régebben látogatja az intézményt. Többségük havonta egy alkalommal jön.

A könyvtárlátogatás célja elsősorban a szórakozás és kikapcsolódás, de nagy szerepe van a személyes érdeklődésnek, a tanulásnak és a munkavégzéshez szükséges friss információszerzés lehetőségének is.

A látogatás elsődleges célja a könyvkölcsönzés. A 10 leggyakrabban igénybe vett szolgáltatás között van még az újságolvasás, olvasóterem használata,

dokumentumok hosszabbítása, internetezés, DVD kölcsönzés, fénymásolás, számítógépes katalógusunk használata, dokumentumok előjegyzése, illetve tájékozódás a könyvtár honlapján.

Jeles osztályzatot kapott az elégedettségi skálán a könyvtárosok szaktudása, segítőkészsége, a könyvtár városon belül elfoglalt helye, tisztasága és hangulata. A továbblépéshez nemigen kaptunk ötleteket, javaslatokat. Ami itt megfogalmazódott, az a mi terveink között is szerepel. Minél több könyv, folyóirat, film, kellemes, barátságos légkör megteremtése

Mosonmagyaróvár, 2011. december 8.

.....

Ludvigné Üveges Judit

1. számú melléklet: Olvasó vélemények, javaslatok korcsoportonként, szó szerint

14-19 ÉV KÖZÖTT

A könyvtárosok segítségét ezúton is szeretném megköszönni.

20-29 ÉV KÖZÖTT

Valamilyen kompromisszumos megoldást lehetne kötni a művházzal, mert délutánonként elég zavaróak a hangos foglalkozásaik.

A nyitvatartási idővel kapcsolatos elégedetlenség a hétfői nyitva tartásra vonatkozik. Kevésnek találom a főiskolai tankönyvek számát. Én pl. 9ből csak 1et találtam meg. Javaslatom nincs, remélem továbbiakban is ilyen segítőkész könyvtárosok lesznek, mint most, köszönöm.

Összességében elégedett vagyok.

30-49 ÉV KÖZÖTT

Az ablakok gyakrabban való nyitva-szellőztetése tavasz-nyár időszakban!
Idegen nyelvű szépirodalomból nagyobb választék.

Nyári időszakban a nyitva tartás „dolgozóbarátabbá tétele” pl. oly módon, hogy hétvége/szombat vagy egy-egy hosszabbított (pl. 6ig) nap.
Maximálisan elégedett vagyok a könyvválasztékkal, a hosszabbítási lehetőséggel, a rugalmassággal és a könyvtárosok segítőkészségével. Köszönöm és további jó munkát kívánok! ☺

Jó érzés bejönni, nagyon családias, kellemes hangulat, könyvtár és dolgozók nagyon rugalmasak, kedvesek.

Tankönyvek kölcsönzése hosszabb időre lenne hasznos számomra.

Szombat délután is jó lenne, ha nyitva lenne, de alapvetően elégedett vagyok!

Mindenki segítőkész volt.

Köszönöm a rengeteg türelmet, a sok segítséget, az ingyen wifit, a rugalmasságot. Bár engem/minket nem érint, nehéz az akadálymentes bejutás.

Az előjegyzett tételekről az értesítést felesleges postai úton közölni, mikor lehet elektronikusan is.

Nagyon szeretünk idejárni. Nem is jut semmi negatív az eszembe. Csak így tovább!

Köszönöm!

Köszönjük és továbbiakban is várjuk a gyermekprogramokat.

A könyvtárosok segítőkészségével nagyon-nagyon meg vagyok elégedve!

Külső állapot: „borzasztó szocreál”

50-59 ÉV: NINCS VÉLEMÉNY, ILLETVE JAVASLAT

60 FELETT

A könyvtár működésével teljes mértékben elégedett vagyok.

Munkaasztalok száma: közepesen elégedett „magasság”

Ne szűnjön meg, mint a mosoni fiók.

KIFOGÁSTALAN

Csak könyvkölcsönzésre veszem igénybe, és azzal maximálisan elégedett vagyok.
Igényeimnek megfelelő.

Köszönöm a választékot és a kiszolgálást.

Szimpatikusnak minősítem.

A könyvtár dolgozói kedvesek, segítőkészek.

Több tudományos, műszaki jellegű, életrajzi témájú könyvet szeretnék találni.

Elégedett vagyok.

Elégedett vagyok a szolgáltatásokkal.

Magam részéről elégedett vagyok és köszönöm a kedvességüket.

Jó minőségűnek tartom a könyvtár szolgáltatásait, az itt dolgozók segítőkészek, udvariasak, rugalmasak.

Köszönet az udvarias kiszolgálásért, könyvválasztásban való segítőkészségért.

Több ismeretterjesztő DVD.

Egyéb Ön által hiányolt szolgáltatás:

- amit nyújt a könyvtár, azzal meg vagyok elégedve.