

KSZR ELÉGEDETTSÉGI KÉRDŐÍV TELEPÜLÉSI KÖNYVTÁROSOK KÖRÉBEN

A minőségirányítási törekvések és a tökéletesebb munkavégzés elengedhetetlen eszközei a kérdőíves felmérések. A könyvtárellátási szolgáltató rendszer speciális helyzetben van az olvasók ellátása területén, mert közvetetten, a települési könyvtáron keresztül elégíti ki a használói igényeket. Könyvtári szolgáltatásaink tehát nem mérhetőek egyértelműen a használók elégedettségének mérésével. 2018 novemberében fogalmazódott meg a gondolat, hogy a települési könyvtárosok körében is végezzünk elégedettség felmérést, hiszen ők azok, akikkel közvetlenül munkakapcsolatban állunk. Összeállítottunk egy partneri kérdőívet, amelynek az eredményeiről az alábbiakban számolok be.

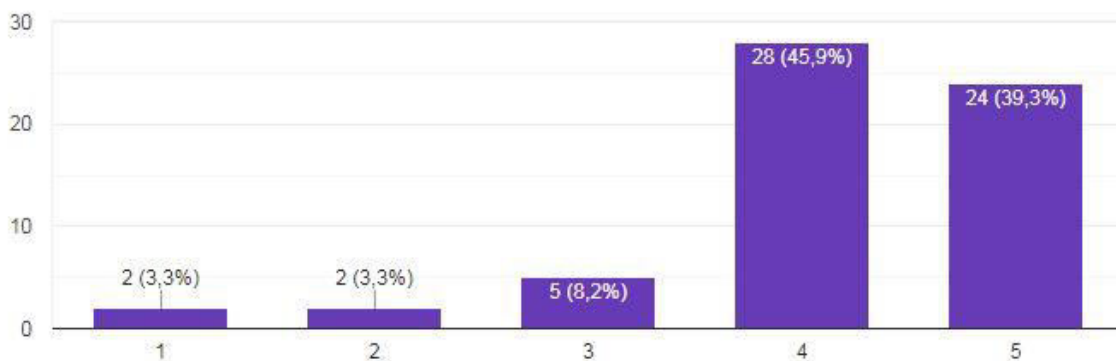
A kérdőív kitöltésére csak online módon volt lehetőség. 81 településre küldtük ki a Deák Ferenc Megyei és Városi Könyvtár által közvetlenül ellátott 83 közül, mert két könyvtárosunk nem használja az internet adta lehetőségeket. 61 válasz érkezett a 92%-ban női, többségében 46 és 60 év közötti települési könyvtárosoktól.

Megkérdeztük, hogy a könyvtáros mennyire elégedett a könyvtár épületével, mit fejlesztene rajta, ha módjában állna. 50% elégedett a könyvtár állapotával. Aki nem, az leginkább a szigetelésen javítana: tetőszigetelést, hőszigetelést, nyílászárók cseréjét sorolták a felújítások között. A könyvtárhelyiségek állapotával már kevésbé elégedettek a kollégák. Sokan növelnék az alapterületet, világításkorszerűsítést hajtanának végre, kifestetnének. Ülőbútorokat, kényelmi és esztétikai kiegészítőket (kanapé, szőnyeg, függöny) vásárolnának, amivel otthonosabbá tehetnék a könyvtárat. Természetesen a polccserék is napirenden vannak, hiszen mindenhol nem sikerült felújítani a bútorzatot.

5. Mennyire elégedett a települési könyvtár helyiségének állapotával?

(Jelölje 1-től 5-ig terjedő skálán, ahol 1= nagyon elégedetlen, 5= maximálisan elégedett)

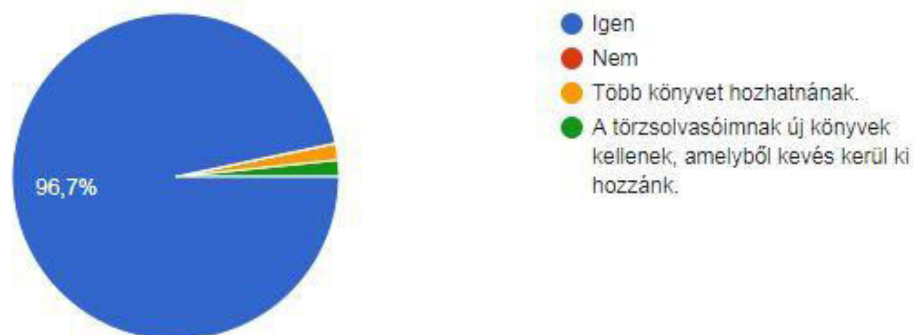
61 válasz



A tárgyévi bővítések, személyes konzultációk számával 100%-ban elégedettek, 1-2 kivételtől eltekintve a kiszállított könyvek mennyiségével és tartalmi összetételével is. Aki nem volt elégedett, az még több könyvet szeretett volna. A dokumentumtípus szerinti elosztásnál is 95% volt az elégedettség, a megjegyzésben ketten kértek több CD-t, DVD-t, illetve egy valaki diafilmet.

8. Elégedett-e a kiszállított könyvek mennyiségével? Amennyiben nem, kérjük indokolja az "Egyéb" sorban.

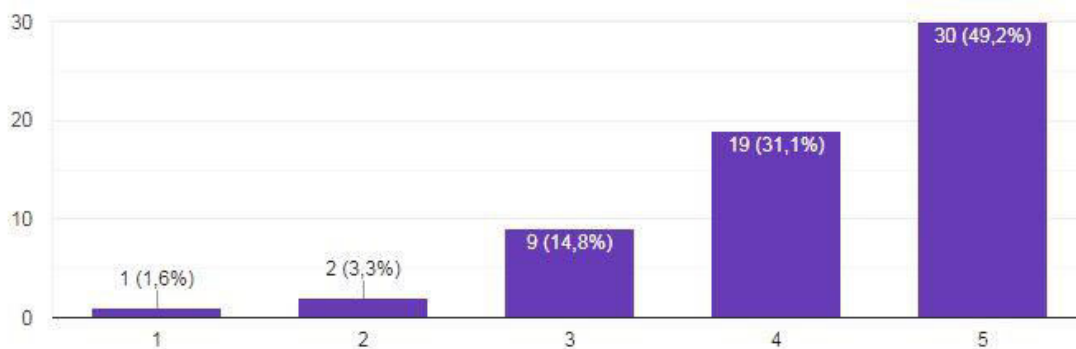
61 válasz



Megkérdeztük azt is, hogy kielégítő-e a könyvtár informatikai eszközparkja. A válaszadók fele úgy véli, hogy nincs szükség a könyvtárban további fejlesztésre. Arra a kérdésre, hogy mire lenne szükség, a válaszokban legtöbbször a számítógép, laptop, televízió, fényképezőgép szerepelt, de szükség lenne még hangosításra, nyomtatóra is.

11. Mennyire elégedett könyvtárának informatikai, műszaki eszközparkjával?

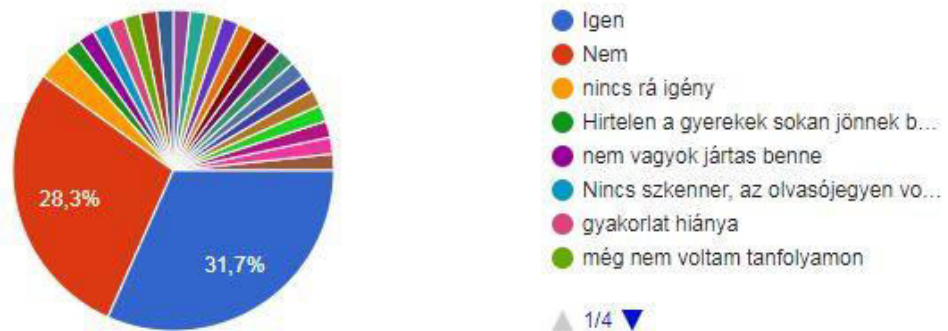
61 válasz



Szükségesnek tartjuk a Textlib integrált rendszer minél szélesebb körben történő bevezetését. Az elmúlt években többször tartottunk csoportos betanítást. A települési könyvtárosok 60%-a már megismerkedett a rendszerrel, de csak a harmaduk használja rendszeresen a könyvtári munkában. A kifogások között legtöbbször az szerepelt, hogy a viszonylag kis forgalom miatt nem tartják szükségesnek, hogy leváltsák a tasakos kölcsönzést.

16. Használja-e az elektronikus kölcsönzést? Amennyiben nem, kérjük indokolja az "Egyéb" sorban.

60 válasz

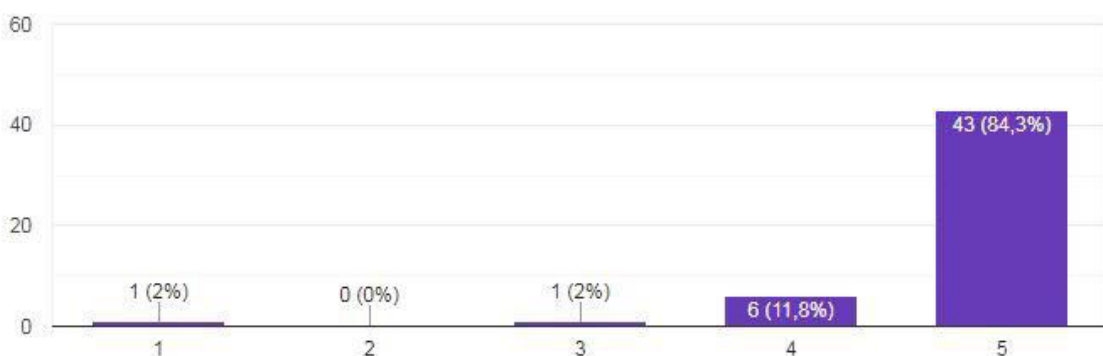


Fontosnak gondoltuk tisztában lenni azzal, hogy rólunk, az egyes községek referenseinek szakmai felkészültségéről, segítőkészségéről mit gondolnak a helyi kollégák. Örömmel töltött el bennünket az eredmény, azaz a maximális elégedettség.

Ezt követően arra irányult a kérdésünk, hogy milyen gyakorisággal vesznek részt szakmai napjainkon, továbbképzéseinken. Közel 80% már járt nálunk szakmai rendezvényen. Az időpontok nem mindig megfelelőek, hiszen akinek főállása van, az hétköznap nehezen tud elszabadulni a munkahelyéről. Természetesen a jövőben ezt is figyelembe vesszük az időpontok kiválasztásánál.

21. Mennyire elégedett a szakmai napok színvonalával? (Jelölje 1-től 5-ig terjedő skálán, ahol 1 = nagyon elégedetlen, 5 = maximálisan elégedett)

51 válasz



A továbbképzések, a kiszervezett programok színvonalával is maximálisan elégedettek a megkérdezettek.

A visszajelzésekből azt gondolom, hogy a könyvtárosok szívesen fogadták ezt a fajta nyitást feléjük. Értékelik, hogy egyenrangú partnerként kezeljük őket és megkérdezzük a véleményüket.

Dóráné Mészáros Anikó