



Széchenyi István Városi Könyvtár

Telefonszám: 99/511-250

Honlap: www.szivk.hu

E-mail cím: konyvtar@szivk.hu

**A Könyvtárellátási Szolgáltató Rendszer tagjainak
körében végzett elégedettségmérés eredményei a
Széchenyi István Város Könyvtárban
2016**

I. Bevezetés

Könyvtárunk kiemelt stratégiai céljai közé tartozik a külső- és belső partnerkapcsolatok fejlesztése, vagyis hogy szolgáltatásainkat a partnereink igénye szerint alakítsuk, javítsuk. Ehhez meg kell ismernünk az elvárásaikat és véleményüket.

Kérdőívünkkel arra a kérdésre szerettünk volna választ kapni, hogy a Széchenyi István Városi Könyvtár Könyvtárellátási Szolgáltató Rendszerével (KSZR) kapcsolatban álló könyvtárosok mit tudnak, hogyan vélekednek könyvtárunkról, illetve az általunk nyújtott szolgáltatásokról. Célunk a jobb együttműködés kialakítása a KSZR tagkönyvtáraival.

Első ízben került sor a KSZR könyvtárak körében kérdőíves felmérésre, tehát korábbi adatok nem állnak rendelkezésünkre az összehasonlításhoz.

A kérdőív kitöltése önkéntes volt, amelyet emailen, illetve néhány könyvtár esetében személyesen juttattunk el a kistérségi szolgáltató helyekre 2016. november és december hónapok folyamán. A 30 településből 26 küldte vissza a kitöltött kérdőívet postai vagy elektronikus úton.

A kérdőív 13 kérdésből állt, melyek között voltak nyílt és zárt kérdések is, igyekeztünk a kérdőív összeállításánál lehetőséget biztosítani a bővebb, egyéni vélemény kifejtésére. Az utolsó, 13. kérdésben a szolgáltató könyvtár legfontosabb adatainak, és elérhetőségeinek megadását kértük annak érdekében, hogy pontosítani, frissíteni tudjuk a kapcsolati adatokat a nyilvántartásainkban.

A további kérdések a szolgáltatásaink értékelésére, a rendezvényekre, a beszerzésre és gyarapításra, a kapcsolattartásra és kommunikációra, valamint a NanLib integrált könyvtári rendszer használatára vonatkoztak.

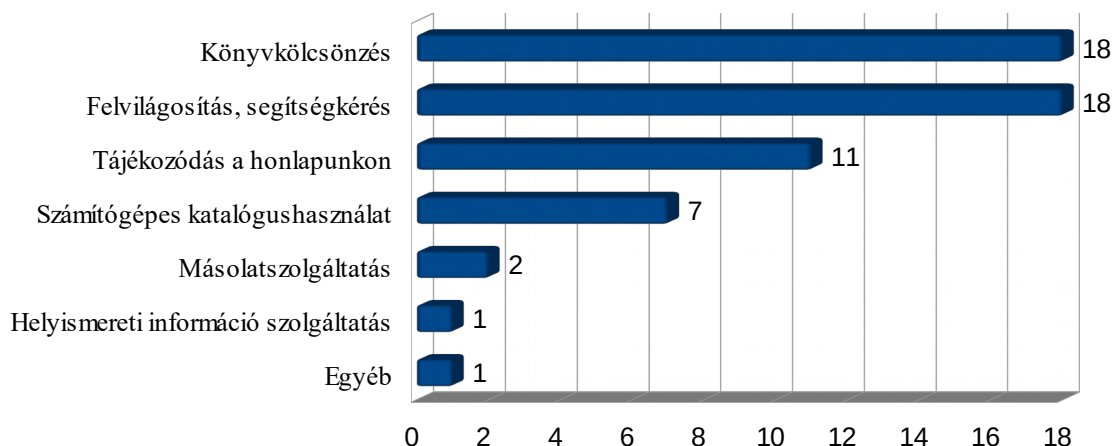
II. A kérdések kiértékelése

Az első kérdésben a KSZR könyvtárakat arról kérdeztük, hogy használják-e szolgáltatásainkat és ha igen, mennyire elégedettek velük.

A 25 válaszolóból 24-en igénybe veszik valamely szolgáltatásunkat és ezek többnyire a hagyományos szolgáltatások közül kerülnek ki. Első helyen áll a könyvkölcsönzés (18 válaszoló) és szintén ilyen eredménnyel végzett a felvilágosítás, segítségkérés. Meglepőbb eredmény volt számunkra inkább az, hogy 11 válaszoló tájékozódik a honlapunkon, ezért az elkövetkezőkben szeretnénk nagyobb hangsúlyt helyezni a kistérséggel kapcsolatos információk megjelenésére, kiemelésére ezen a felületen.

1. Könyvtára igénybe veszi-e szolgáltatásainkat?

Ha igennel válaszolt melyek ezek?

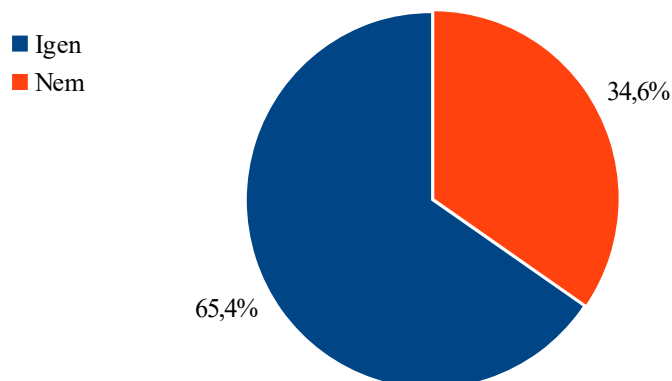


A soron következő kérdések, (2-5.) a kistérségi könyvtárak rendezvényeihez voltak kapcsolódók.

Nagyon pozitív volt számunkra a 2. kérdésre kapott válasz eredménye, mely szerint a válaszolók 65,4 %-a a kötelező évi 4 rendezvényen kívül is szervez programokat a településén. A korábbi évek

tapasztalatai nem ezt mutatták számunkra, de a statisztikai adatok is megerősítették ezt a kedvező változást.

2. Könyvtára szervez-e rendezvényeket az évente kötelező 4 rendezvényen kívül?

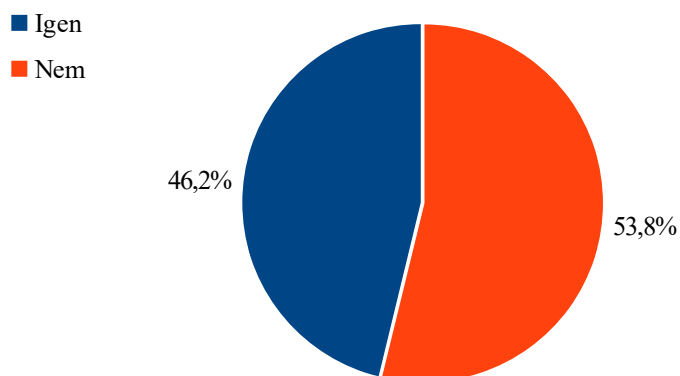


A 3. kérdésben azt vizsgáltuk, hogy a rendezvények szervezéséhez kért-e tőlünk segítséget, és ha igen, elégedettek voltak-e velünk.

Nagyon kiegyenlített válaszok születtek (53,8% igen, 46,2% nem), de nagy öröm számunkra az a visszajelzés, hogy aki kért segítséget, az mind elégedett volt azzal.

Amennyiben nem kért tőlünk segítséget leírhatták a tagkönyvtárak, hogy miért nem. Három észrevétel érkezett erre a kérdésre, de valamennyi arra hivatkozott, hogy önállóan, kellő tapasztalattal rendelkezve, vagy a helyi civil egyesülettel karöltve tudják megoldani a programok megszervezését. Ezek a válaszok is azt bizonyítják, hogy a rendezvények szervezése a kistérségeken egyre gördülékenyebben zajlik, erős a helyi önszerveződés és a könyvtár így be tudja tölteni a közösségi tér funkcióját.

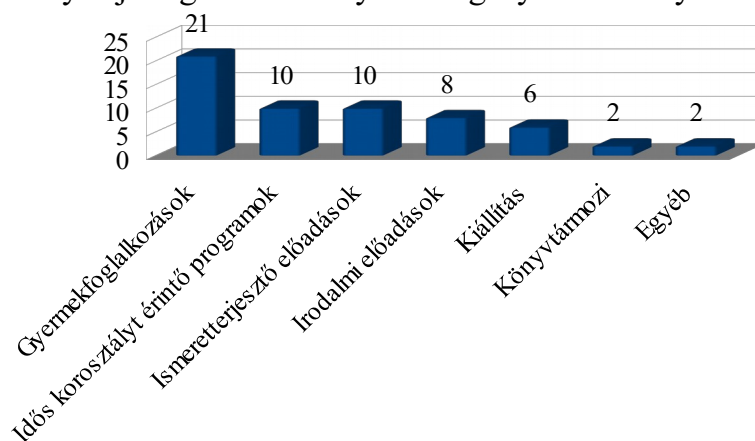
3. Kért-e a rendezvények szervezéséhez tőlünk segítséget?



A 4., nyílt kérdésben arra kérdeztünk rá, hogy milyen jellegű segítségre lenne még igénye a rendezvényekkel kapcsolatban. Három válasz érkezett csupán, melyből kettő szintén azt erősítette meg, hogy nincs szüksége további segítségre, az eddigieket megfelelőnek találja, külön kiemelve a rendezvényajánló hasznosságát és a könyvtárosok tanácsait. Egy válaszoló író-olvasó találkozó megszervezésében kérne további segítséget, amelyet mi természetesen szívesen biztosítunk is számára.

Az 5. kérdéssel azt szeretnénk tudni, hogy milyen jellegű, tartalmú rendezvényekre van igény a KSZR tagkönyvtáraiban. Kiemelkedően sokan választották a gyermekfoglalkozásokat (21 válasz), majd ezt követték az idős korosztályt érintő programok (10 válasz), valamint ugyanilyen arányban az ismeretterjesztő előadások. Ezek az arányok nagyon hasonlóak a mi könyvtárunk rendezvényeinek látogatottsági adataival, vagyis leginkább a gyermek és az idős korosztály érdeklődik a programok iránt.

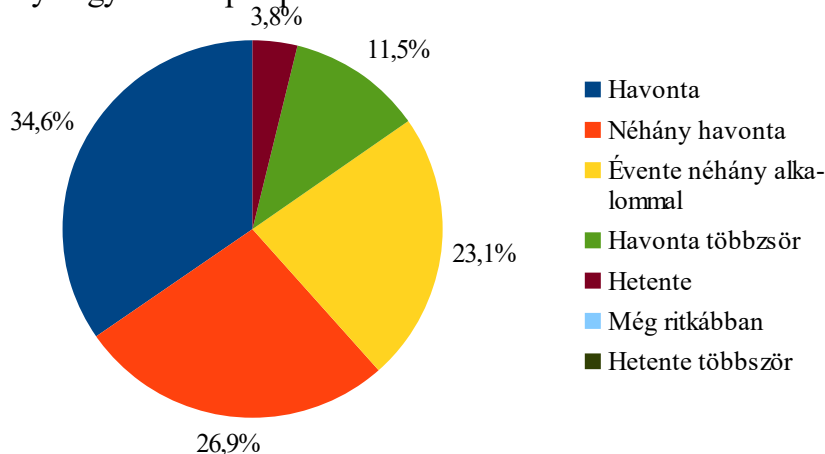
5. Milyen jellegű rendezvényre van igény az Ön könyvtárában?



A következő 3 kérdéssel a kistérségi könyvtárak és intézményünk munkatársai közötti kapcsolattartást szeretnénk volna feltérképezni.

A 6. kérdéssel a kapcsolattartás gyakoriságára kérdeztünk rá. A legtöbben a havonta (34,6%), majd a néhány havonta (26,9%) lehetőségeket jelölték meg. Sajnos a harmadik legtöbb válasz (23,1%) az évente néhány alkalommal érkezett.

6. Milyen gyakran lép kapcsolatba a SZIVK KSZR munkatársaival?



Választ kaptunk arra is (7. kérdés), hogy milyen módon tartják a kapcsolatot munkatársainkkal. A leggyakoribb válasz természetesen a emailben (96,2%) és ezt követte kevésbé lemaradva a telefonon (88,5%), hiszen ezek a leggyorsabb kommunikációs csatornák. Kevés szavazat érkezett a személyes (7,7%) és postai (3,8%) úton történő kapcsolattartásra is. A személyes kommunikáció nyilván a távolság miatt sem lehetséges.

7. Milyen módon tartja a kapcsolatot a SZIVK KSZR munkatársaival?		
Emailben	25	96,2 %
Telefonon	23	88,5 %
Személyesen	2	7,7 %
Postai úton	1	3,8 %

Az egyes területek munkatársaival kapcsolatos, 8. kérdésnél találkoztunk a legbizonytalanabb válaszokkal a kiértékelés során. Nyílt kérdésként tettük fel, hogy tisztában vannak-e azzal, hogy felmerülő kérdéseikkel munkatársaink közül kit keressenek. Mind a válaszok alacsony száma, mind a minőségük arra enged következtetni, hogy ezen a területen van még mit tisztáznunk. A bizonytalanságok és tévedések oka talán abban is keresendő, hogy az elmúlt időben mind Sopronban, mind a győri központban történtek személyi változások, amire nem hívtuk fel kellően a figyelmet. Továbbá bonyolulttá teszi az eligazodást, hogy az egyes munkaterületek Győr és Sopron között megoszlanak és időnként változnak.

8.1.

<i>Állomány-ellenőrzés, leltározás 10 válasz</i>		
Monostori Erzsébet	6	23 %
Németh Péterné	4	15 %

Nagyon alacsony a válaszolók száma, ami talán annak is betudható, hogy sajnos sok településre nem jutottunk még el állomány-ellenőrzésre.

8.2.

<i>Könyvbeszerzés 20 válasz</i>		
Németh Péterné	19	73 %
Törökné Tímea	1	3,8 %

Itt már magasabb ugyan a válaszadók száma, de megdöbbentő adat, hogy olyan kolléganő neve is válaszként érkezett, aki már több éve gyesen van, igaz korábban valóban ő foglalkozott a könyvbeszerzésekkel.

8.3.

<i>Rendezvények szervezése 21 válasz</i>		
Novák Mónika	17	
Novák Mónika, Máj Szabolcsné	1	
Udvarhelyi Boglárka	1	
Peszlen Anita	1	
Máj Szabolcsné	1	

A legtöbben a rendezvényekért felelős személyekkel vannak tisztában, valóban Novák Mónika és Győrben Máj Szabolcsné a felelős ezért a területért. Peszlen Anita nem sokkal a kérdőív kitöltése előtt távozott, de korábban ő volt a rendezvények felelőse. Udvarhelyi Boglárka előadóművész neve tévesen került a rendezvényekért felelős személyek közé.

8.4.

<i>Folyóirat igénylés 15 válasz</i>	
Németh Péterné	15

Csak a kérdőívet visszaküldők valamivel több, mint fele válaszolt, de egyikőjük sem pontosan, mert Németh Péterné kolléganőnk csak közvetítő a folyóiratok igénylésében, a tényleges beszerzést a győri könyvtár intézi.

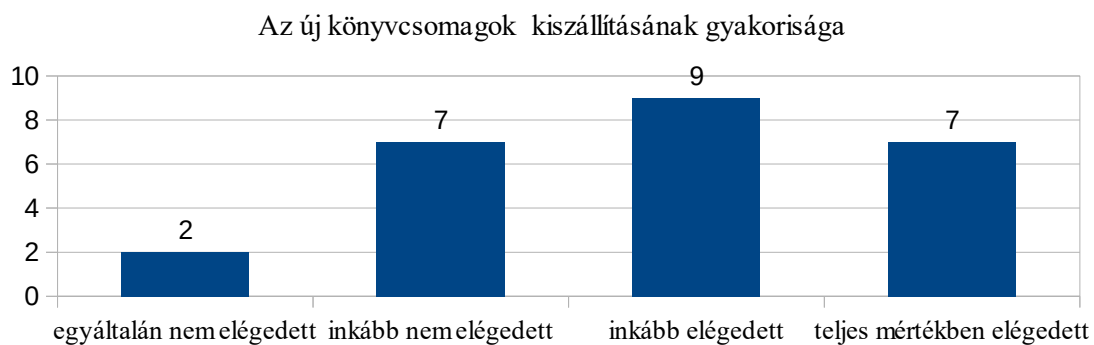
8.5.

Kis értékű tárgyi eszköz igénylés 8 válasz		
Máj Szabolcsné	5	
Novák Mónika	1	
Baranyai Józsefné	1	
Németh Péterné	1	

A legkevesebb (8), és a legtöbb helytelen válasz a kis értékű tárgyi eszköz igényléssel kapcsolatban érkezett, ami talán annak tudható be, hogy évente csak egy alkalommal kerül sor ezek igénylésére.

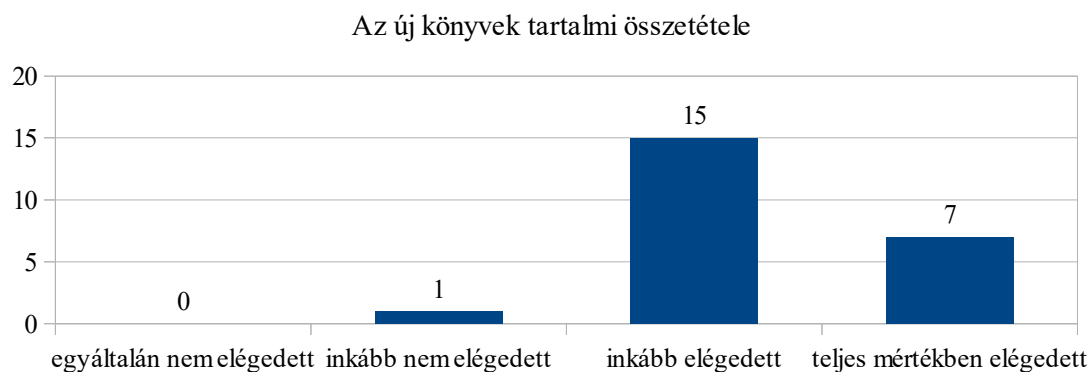
A 9. és a 10. kérdéssel szeretnénk tudni, hogy mennyire elégedettek az általunk nyújtott szolgáltatásokkal és ennek eleget téve hogyan javíthatnánk azokon.

9. Kérjük értékelje, hogy mennyire elégedett az alábbiakkal!



A kiszállítások gyakorisága kapta a leggyengébb értékelést. Az elégedetlenség okát megértjük, azonban sajnos rajtunk kívül álló okok vezetnek oda, hogy a friss beszerzések kiszállítása csak az év második felében kezdődik el.

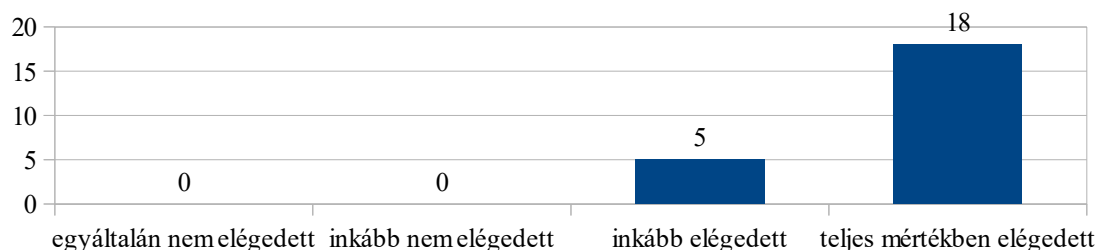
9. Kérjük értékelje, hogy mennyire elégedett az alábbiakkal!



Az új könyvek tartalmi összetételével a tagkönyvtárak inkább elégedettek, ami talán annak is köszönhető, hogy minden évben kérünk a települések könyvtáraitól beszerzési javaslatokat és ennek eleget téve, a tagkönyvtárak egyéni igényeit figyelembe véve igyekszünk az állományt gyarapítani.

9. Kérjük értékelje, hogy mennyire elégedett az alábbiakkal!

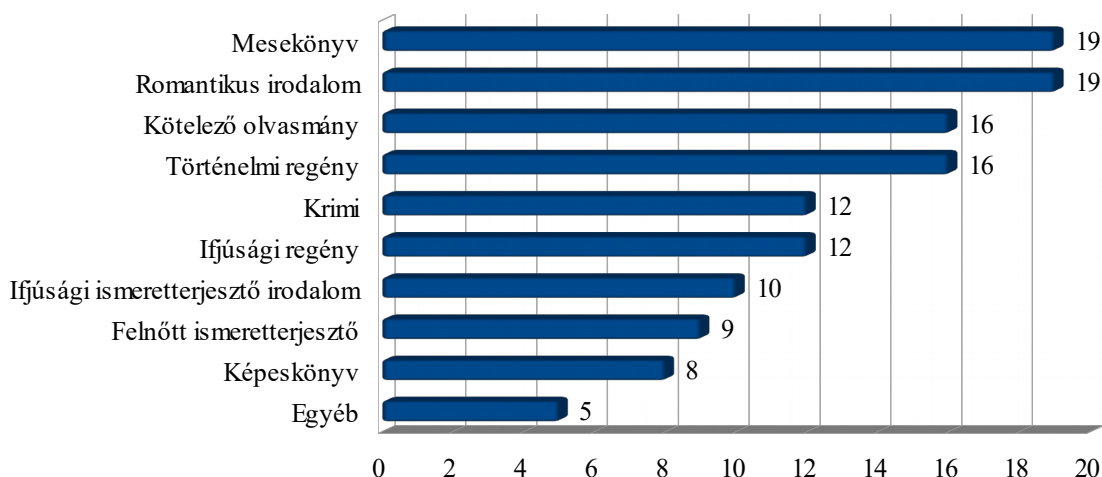
Kommunikáció a KSZR munkatársaival



A legjobb értékelést meglepő módon a kommunikáció a KSZR munkatársaival kapta, ami némileg ellentmond a korábbi, 8. kérdésben kapott bizonytalan válaszokkal, de ugyanakkor jelzi, hogy a tagkönyvtárak könyvtárosai, ha nem is mindig tudják pontosan melyik kollégánkhoz kell fordulni, a kapcsolatot fel tudják velünk venni és megkapják a megfelelő segítséget.

A 10. kérdésünkkel első sorban az volt a célunk, hogy még pontosabb információkat kapjunk a jövőbeni beszerzéseinkhez, hogy lássuk milyen típusú, témájú könyveket keresnek a KSZR könyvtáraiban. Az állománygyarapítást a kapott eredmények figyelembe vételével végezzük.

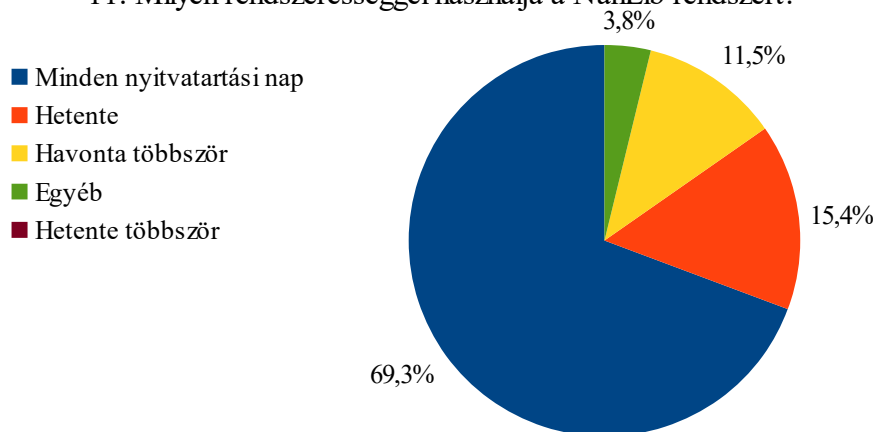
10. Kérjük jelölje be milyen típusú könyvekre van igény az Önök könyvtárában!



Az utolsó 2 kérdés (11-12.), a NanLib integrált könyvtári rendszerrel kapcsolatos.

Sajnos a válaszadóknak csak a 69,2%-a használja a NanLib-et minden nyitvatartási nap, a többiek ennél ritkábban.

11. Milyen rendszerességgel használja a NanLib rendszert?



Végül megkérdeztük, hogy okoz-e nehézséget a NanLib használata. Pozitív, hogy a válaszolók jelentős többsége (22 válasz) számára nem okoz gondot. 4 könyvtár viszont jelezte, hogy neki vannak nehézségei, amit ki is fejthettek. Jelezték, hogy problémák vannak a keresésnél, továbbá, hogy nem tartalmaz minden adatot a rendszer és így nem tudják rendeltetésének megfelelően használni. A keresési nehézségek adódhatnak a szoftver jellegéből is, ezért ezt a problémát jelezzük a program fejlesztőjének. A KSZR tagkönyvtárak régi állományának retrospektív feldolgozásán pedig folyamatosan dolgozunk, de kapacitásunk csak évi négy könyvtár ellenőrzését és adatbevitelét teszi lehetővé.

12. Okoz-e nehézséget a NanLib integrált könyvtári rendszer használata?		
Nem	22	84,6%
Igen	4	15,4%

III. Összegzés

Nagy öröm számunkra, hogy a településeken évről-évre egyre gördülékenyebben szervezik meg a rendezvényeket, így a könyvtár igazi közösségi térre tud válni.

A honlapunkon található kistérséggel kapcsolatos információkra is nagyobb hangsúlyt érdemes fektetnünk, hiszen a válaszok tanúsága szerint a tagkönyvtárak szívesen tájékozódnak ezen a felületen.

Az egyik legfontosabb feladatunk a jövőben, hogy tisztázzuk melyik kollégánk milyen területért felelős. Ezzel kapcsolatban mindenképp alaposabb tájékoztatást kell nyújtanunk.

Azon leszünk, hogy megfelelő ütemben tudjuk folytatni a KSZR tagkönyvtárakban az állomány NanLib-ben történő feldolgozását, hogy a visszakeresés és a kölcsönzés is mindenütt problémamentessé váljon. A szoftver működésével kapcsolatos észrevételt természetesen minden esetben továbbítjuk a jövőben is a fejlesztőnek. Bízunk benne, hogy ha ezek az akadályok elhárulnak, akkor minden tagkönyvtárban a megfelelő rendszerességgel fogják használni az integrált könyvtári rendszert.