



Dr. Kovács Pál Könyvtár és Közösségi Tér

9023 Győr, Herman Ottó utca 22. | Telefon: +36-96-516-670

Fax: +36-96-418-942 | info@gyorikonyvtar.hu | www.gyorikonyvtar.hu

Kérdőíves vizsgálat

a Kisalföldi Könyvtárellátási Szolgáltató Rendszer

szolgáltató helyein

2021

Győr, 2021. november 30.

Készítette: Máj Szabolcsné

1. Bevezetés

A Dr. Kovács Pál Könyvtár és Közösségi Tér minőségirányítási rendszerének egyik kiemelt területe a partnerek elégettségének mérése és igényeinek feltérképezése.

A Könyvtárellátási Szolgáltató Rendszer keretében 2013 óta jelentős fejlesztéseket hajtottunk végre Győr-Moson-Sopron megye könyvtári szolgáltató helyein, melynek eredményeként 65 könyvtárban került sor a könyvtári bútorzat teljes cseréjére. A minőségi könyvtári szolgáltatások igénybevételéhez az ideális körülményeket többfunkciós, közösségi programok szervezésére is alkalmas könyvtárak kialakításával valósítottuk meg.

A változások nyomon követéséhez az elmúlt három évben megújult könyvtárak körében végeztünk felmérést. A kérdőíves adatgyűjtés online űrlap segítségével, 2021. október 15 – november 8. közötti időszakban történt.

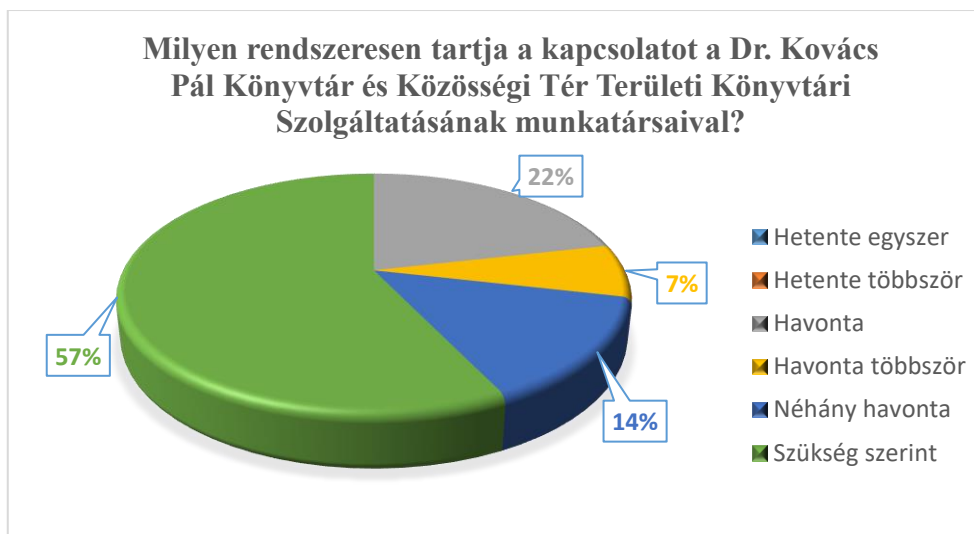
2. A vizsgálat eredménye

A Kisalföldi Könyvtárellátási Szolgáltató Rendszer 18 tagkönyvtárába küldtük ki az online kérdőívet, melyre 14 válasz érkezett az adatgyűjtési időszakban.

Az adatgyűjtés során a személyre szabott igények figyelembevétele miatt a település nevét meg kellett jelölniük a könyvtárosoknak. A válaszok összesítése során azonban csak ott vettük figyelembe, hogy melyik településről érkezett a válasz, ahol egyedi igényt, kérést fogalmaztak meg, vagy szükséges volt a válaszok értelmezéséhez.

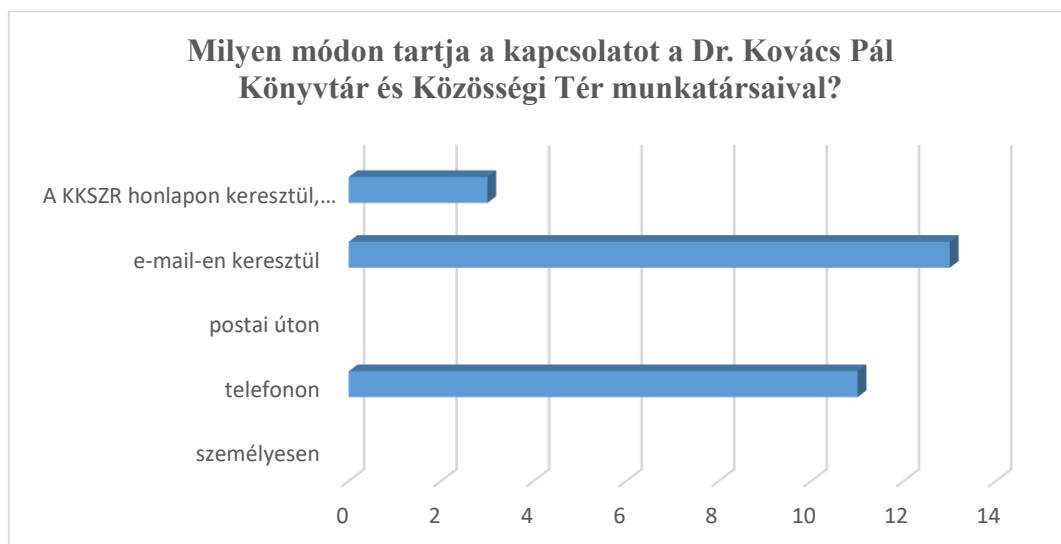
2.1 Kapcsolattartás

A kérdőív első két kérdése a kapcsolattartás gyakoriságára (1. ábra) és módjára (2. ábra) vonatkozik.



1. ábra

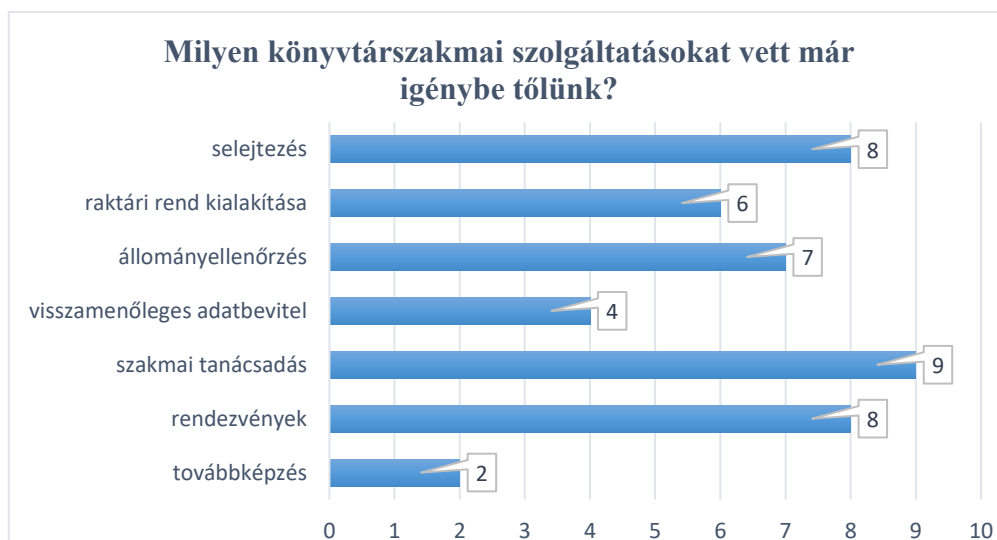
A minőségi szolgáltatok nyújtásához a rendelkezésre álló kommunikációs csatornák széles körét használjuk. A telefonos és e-mailes kapcsolattartás a leggyakrabban igénybevett forma, mely mellett a Kisalföldi Könyvtárellátási Szolgáltató Rendszer honlapjának megújult belépési felületét is egyre többen használják a települési könyvtárosok.



2. ábra

2.2 Szakmai szolgáltatások

Szakmai szolgáltatásaink közül valamelyiket a válaszadók 100%-a vette már igénybe. (3. ábra) A válaszadók többsége több szolgáltatást is megjelölt, azonban néhány településen a felújítást követően változott a könyvtáros személye, így a válaszok értékelése ezekben a könyvtárakban nem egyértelmű.



3. ábra

2.3 A Kisalföldi Könyvtárellátási Szolgáltató Rendszer által nyújtott szolgáltatások

A válaszadók 100%-a nyilatkozott úgy, hogy a Könyvtárellátási Szolgáltató Rendszer megfelelő feltételeket biztosít a települési könyvtár működtetéséhez. (4. ábra)



4. ábra

A következő kérdéscsoport 1-10 fokozatú skálán (1=egyáltalán nem elégedett – 10=teljes mértékben elégedett) vizsgálja a Kisalföldi Könyvtárellátási Szolgáltató Rendszer egyes szolgáltatásaival kapcsolatos elégedettséget. (5-12. ábra)

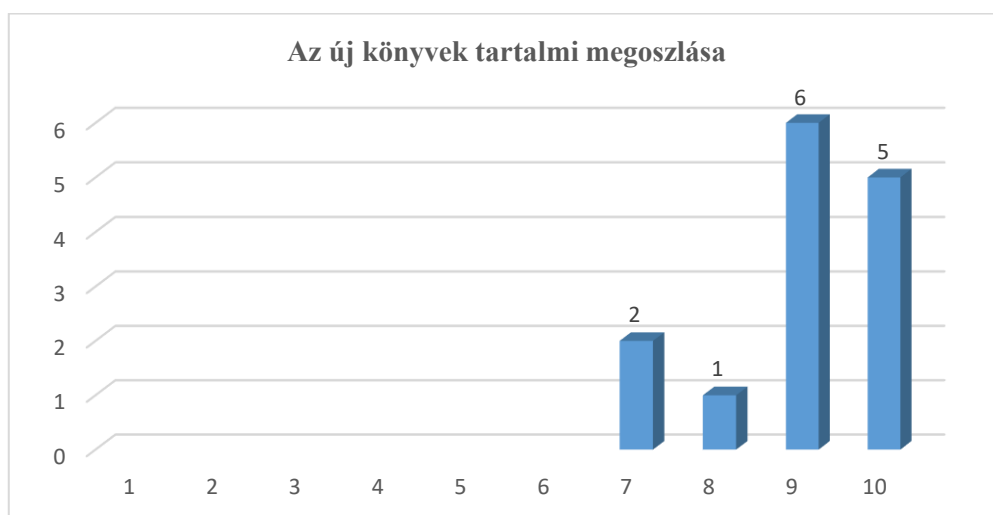
Kérjük, értékelje 1-10 fokozatú skálán, hogy mennyire elégedett az alábbi könyvtári szolgáltatásokkal!



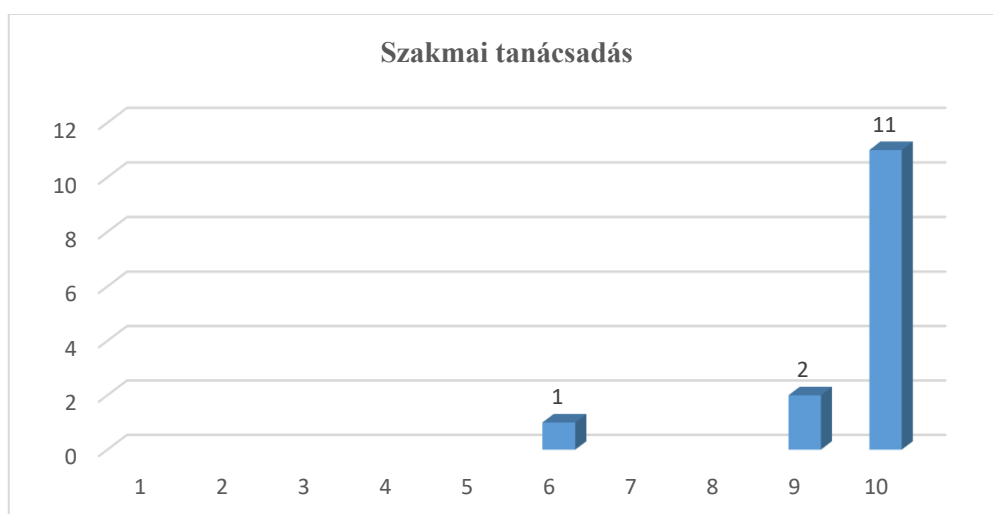
5. ábra



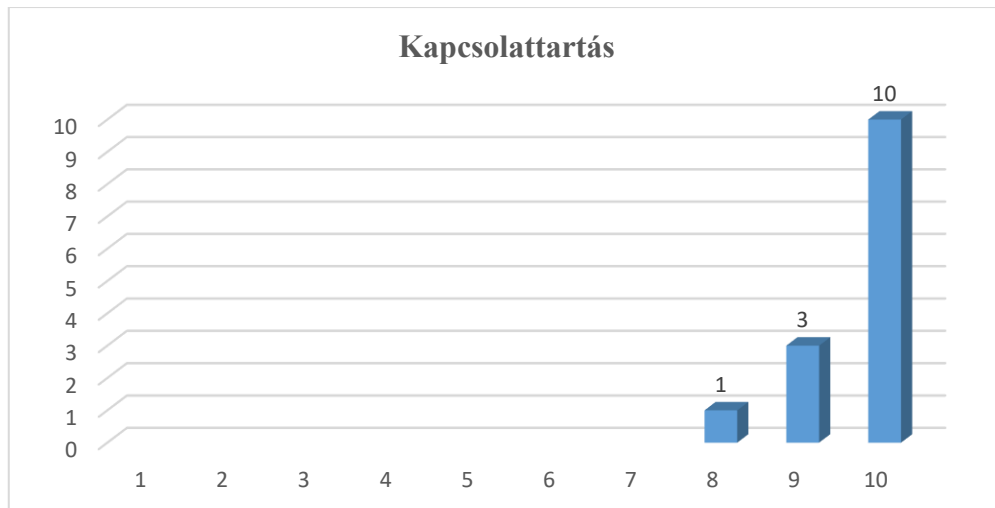
6. ábra



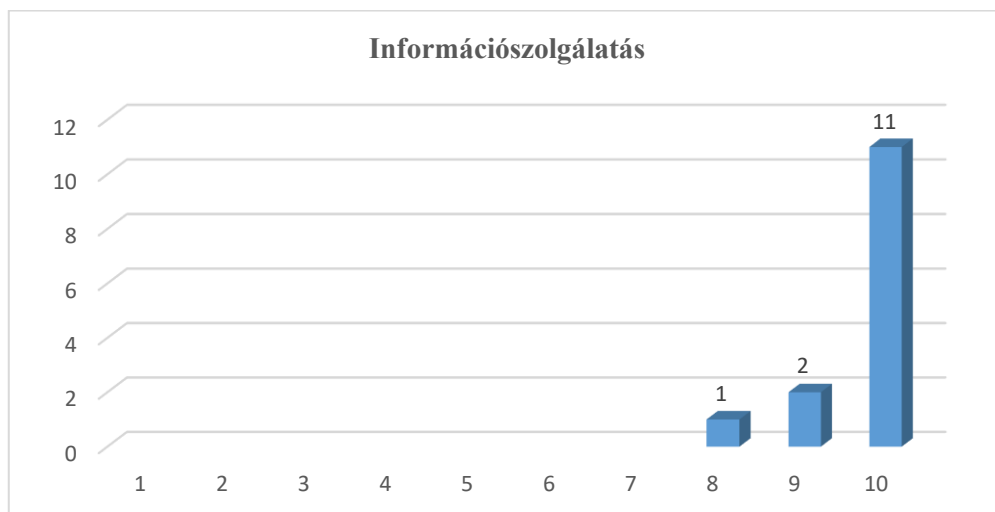
7. ábra



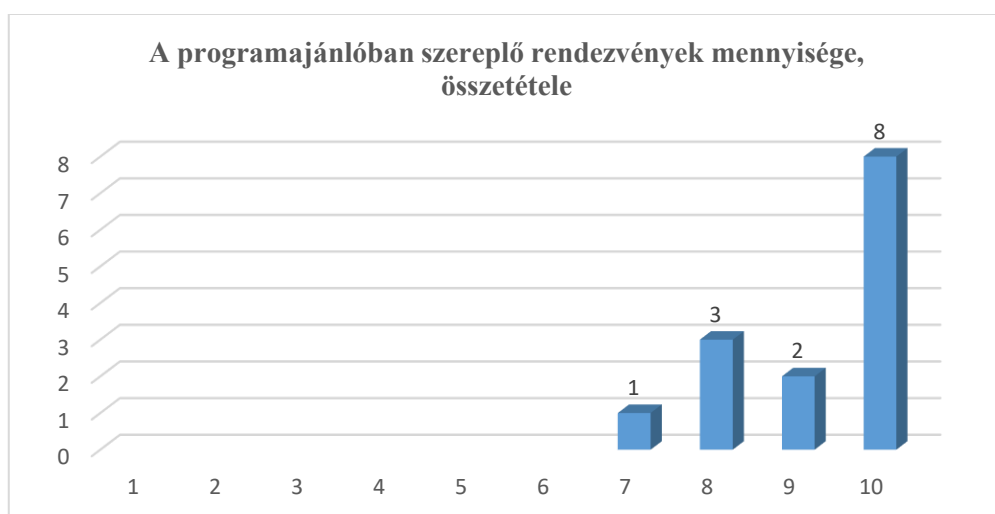
8. ábra



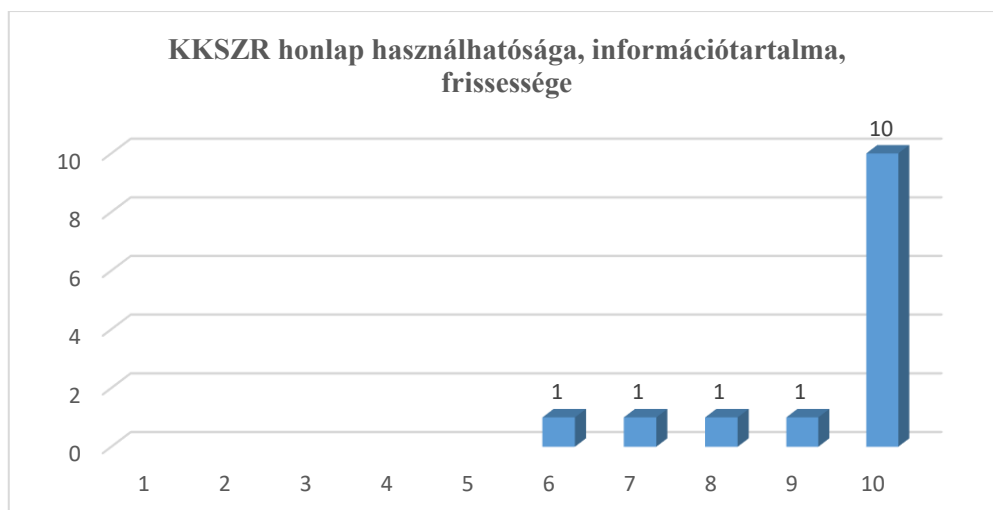
9. ábra



10. ábra



11. ábra



12. ábra

Összességében elmondhatjuk, hogy a válaszadók többsége elégedett az általunk nyújtott szolgáltatásokkal, a kapott értékelés alapján néhány terület, elsősorban a dokumentumok szállításának gyakorisága szorul fejlesztésre. (6. ábra)

3. A megújult könyvtári bútorzattal kapcsolatos elégedettség vizsgálata

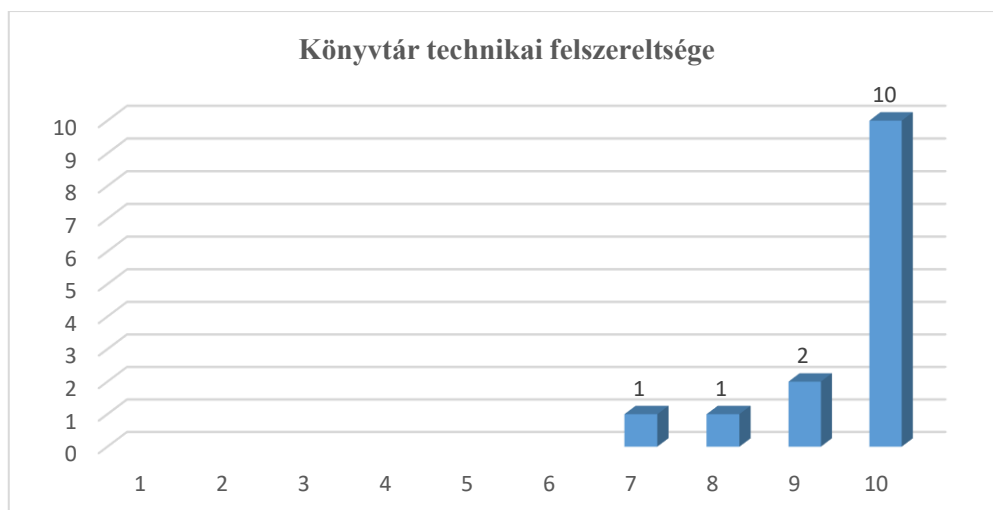
A következő kérdéscsoporttal a felújítással, valamint a könyvtári berendezéssel kapcsolatos elégedettséget vizsgáltuk, melyhez szintén 1-10 fokozatú skálát (1=egyáltalán nem elégedett – 10=teljes mértékben elégedett) használtunk. (13-15. ábra)

Könyvtárunk bútorzata az elmúlt években megújult a Könyvtárellátási Szolgáltató Rendszer keretében, a Dr. Kovács Pál Könyvtár és Közösségi Tér támogatásával.

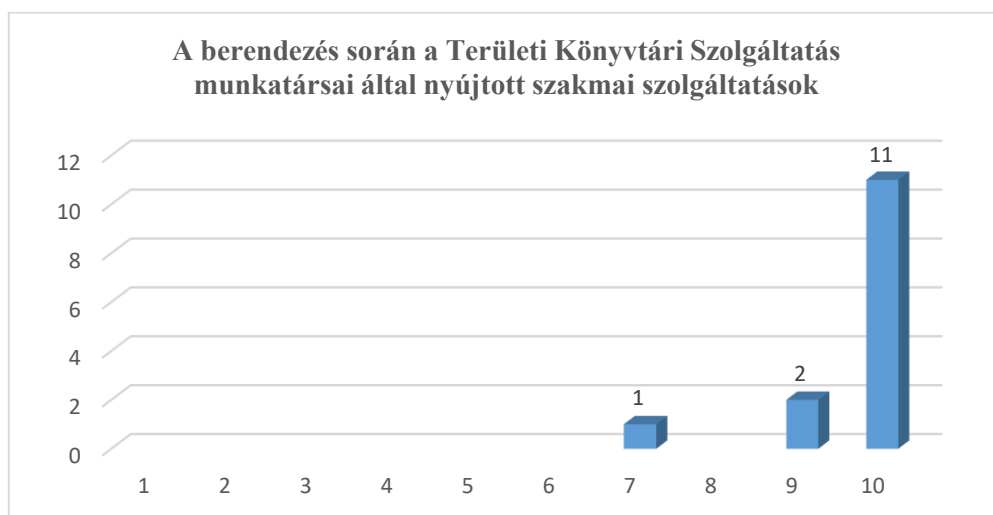
Kérjük, jelölje be 1-10 fokozatú skálán, hogy mennyire elégedett az alábbiakkal!



13. ábra



14. ábra



15. ábra

A beérkezett válaszok összesítéséből látható, hogy a felújítással, valamint a bútorzattal, könyvtári berendezéssel a szolgáltató helyek könyvtárosai többnyire elégedettek. Az alacsonyabb pontszámoknál megvizsgáltuk, hogy mely településekről érkezett a visszajelzés, melynek során megállapítást nyert, hogy ezekben a könyvtárakban a felújítást követően változott a könyvtáros személye, így nem vettek részt a tervezési és berendezési folyamatokban.

4. A megújult könyvtári bútorzat hatásai a könyvtárhasználatra

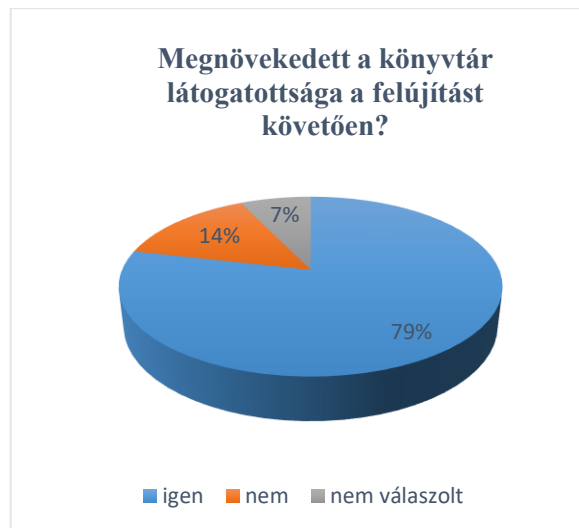
Az elégedettségmérés során kiemelten vizsgáltuk, hogy hogyan hatott a könyvtár felújítása a könyvtárhasználatra az egyes településeken. (16-20. ábra)

A kapott válaszokból egyértelműen látszik, hogy a kialakításra került többfunkciós terek, funkcionális bútorok pozitívan befolyásolták a könyvtárhasználati szokásokat, a látogatók számát, valamint a rendezvények megtartásának lehetőségét.

Az egyes kérdésekre nem válaszolók a pandémiás helyzet miatt a felújítást követően még nem tudtak teljes körű könyvtári szolgáltatásokat nyújtani a megújult könyvtárban.



16. ábra



17. ábra



18. ábra



19. ábra



20. ábra

5. Egyéb észrevételek, javaslatok

A kérdőív utolsó kérdésében az egyéb észrevételeket, javaslatokat vártuk, melyre a következő válaszokat kaptuk:

- *Jelenleg még nem nyitott meg könyvtárunk.*
- *Esetleg több toplistas könyv. :-)*
- *Több időt töltenek a könyvtárban, szívesebben ülnek le és lapozgatják, beleolvasnak a könyvekbe, gyerekek rendszeresen játszanak is.*
- *Sajnos könyvtárunk még most sem nyitott ki, mert a faluházat teljesen felújítják, új vizesblokkot kap és szigetelést.*
Remélem, hogy a felújítás után teljes gőzzel elindulhatunk.

6. Összegzés

Az elégedettségi vizsgálat tapasztalatai azt mutatják, hogy a települési könyvtárosok elégedettek a Kisalföldi Könyvtárellátási Szolgáltató Rendszer által nyújtott szolgáltatásokkal. A könyvtárak felújítása a könyvtárhasználat fellendülését eredményezte, minőségi változások tapasztalhatóak a könyvtárak működésében.

A szolgáltatások további fejlesztési irányát kijelölik a kevésbé értékelt területek, ahol ki kell emelnünk a dokumentumok szállítási gyakoriságát, melyre a legtöbb könyvtáros kevesebb pontszámot adott.

Ezeket a kérdéseket feladatunk a továbbiakban vizsgálni és a szükséges javító intézkedéseket megtenni.

7. Melléklet

Partneri elégedettségmérés kérdőíve



Partneri elégedettségmérés a Kisalföldi Könyvtárellátási Szolgáltató Rendszer könyvtáraiban

Kedves Könyvtáros Munkatársunk!

Az alábbi kérdőívvel arra szeretnénk választ kapni, hogy a Dr. Kovács Pál Könyvtár és Közösségi Tér Területi Könyvtári Szolgáltatás osztályával kapcsolatban álló könyvtárosok hogyan vélekednek könyvtárunkról, illetve az általunk nyújtott szolgáltatásokról. A kérdőív kitöltése mindössze néhány percet vesz igénybe.

Köszönjük, hogy a kérdőív kitöltésével segíti munkánkat és szolgáltatásaink további fejlesztését!

Beküldési határidő: 2021. november 8. (14 óra)

Település neve *

Kérjük a település nevét kiválasztani a legördülő listából.

Kiválasztás

Milyen rendszeresen tartja a kapcsolatot a Dr. Kovács Pál Könyvtár és Közösségi Tér Területi Könyvtári Szolgáltatás osztályának munkatársaival? *

☐ Hetente egyszer

☐ Hetente többször

☐ Havonta

☐ Havonta többször

☐ Néhány havonta

☐ Szükség szerint

Milyen módon tartja a kapcsolatot a Dr. Kovács Pál Könyvtár és Közösségi Tér munkatársaival? *

Több válasz is bejelölhető!

- ☐ személyesen
- ☐ telefonon
- ☐ postai úton
- ☐ e-mail-en keresztül
- ☐ A KKSZR honlapon keresztül (<https://kszrinfo.gyorikonyvtar.hu/>)

Milyen könyvtárszakmai szolgáltatásokat vett már igénybe tőlünk? *

Több válasz is bejelölhető!

- ☐ Selejtezés
- ☐ Raktári rend kialakítása
- ☐ Állományellenőrzés
- ☐ Visszamenőleges adatbevitel
- ☐ Szakmai tanácsadás (berendezés, informatika, integrált könyvtári rendszer)
- ☐ Rendezvények
- ☐ Továbbképzés
- ☐ Egyéb:

A Könyvtárellátási Szolgáltató Rendszer megfelelő feltételeket biztosít a települési könyvtár működtetéséhez? *

- ☐ Igen
- ☐ Nem

Kérjük, jelölje be 1-10 fokozatú skálán, hogy mennyire elégedett az alábbi könyvtári szolgáltatásokkal!

A kiküldött könyvajánlók összetétele *

Kérjük, értékelje 1-10-ig az alábbi szempontok alapján, mennyire elégedett velünk!

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Egyáltalán nem elégedett ○○○○○○○○○○ Teljes mértékben elégedett

Az új könyvcsomagok kiszállításának gyakorisága *

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Egyáltalán nem elégedett ○○○○○○○○○○ Teljes mértékben elégedett

Az új könyvek tartalmi megoszlása *

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Egyáltalán nem elégedett ○○○○○○○○○○ Teljes mértékben elégedett

Szakmai tanácsadás *

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Egyáltalán nem elégedett ○○○○○○○○○○ Teljes mértékben elégedett

Kapcsolattartás *

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Egyáltalán nem elégedett ○○○○○○○○○○ Teljes mértékben elégedett

Információs szolgáltatás *

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Egyáltalán nem elégedett ○○○○○○○○○○ Teljes mértékben elégedett

A programajánlatban szereplő rendezvények mennyisége, összetétele *

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Egyáltalán nem elégedett ○○○○○○○○○○ Teljes mértékben elégedett

KKSZR honlap használhatósága, információtartalma, frissessége *

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Egyáltalán nem elégedett ○○○○○○○○○○ Teljes mértékben elégedett

Könyvtárak bútorzata az elmúlt években megújult a Könyvtárellátási Szolgáltató Rendszer keretében, a Dr. Kovács Pál Könyvtár és Közösségi Tér támogatásával.

Kérjük, jelölje be 1-10 fokozatú skálán, hogy mennyire elégedett az alábbiakkal!

Új bútorzat és elrendezés *

Kérjük, értékelje 1-10-ig az alábbi szempontok alapján, mennyire elégedett velünk!

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Egyáltalán nem elégedett ○○○○○○○○○○ Teljes mértékben elégedett

Könyvtár technikai felszereltsége *

Kérjük, értékelje 1-10-ig az alábbi szempontok alapján, mennyire elégedett velünk!

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Egyáltalán nem elégedett ○○○○○○○○○○ Teljes mértékben elégedett

A berendezés során a Területi Könyvtári Szolgáltatás munkatársai által nyújtott szakmai szolgáltatások *

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Egyáltalán nem elégedett ○○○○○○○○○○ Teljes mértékben elégedett

Tapasztalnak pozitív változást a könyvtárhasználatban a felújítás óta? *

☐ Igen

☐ Nem

Megnövekedett a könyvtár látogatottsága a felújítást követően? *

☐ Igen

☐ Nem

A többfunkciós bútorzat, gyermeksarok kialakításának köszönhetően nőtt a 14 éven aluli könyvtárlátogatók száma? *

☐ Igen

☐ Nem

Javultak a körülmények különböző könyvtári rendezvények megtartásához? *

☐ Igen

☐ Nem

Használják foglalkozások szervezésénél a Dr. Kovács Pál Könyvtár és Közösségi Tér által biztosított fejlesztő- és társasjátékokat? *

☐ Igen

☐ Nem

Egyéb észrevétele, javaslata:

Saját válasz