



Kérdőíves vizsgálat

a Kisalföldi Könyvtárellátási Szolgáltató Rendszer szolgáltatásairól

2015

Dr. Kovács Pál Megyei Könyvtár és Közösségi Tér
KKSZR szakmai nap
Győr, 2015. november 18.

Fontosnak tartjuk, hogy partnereink elégedettek legyenek szolgáltatásainkkal, ezért a Dr. Kovács Pál Megyei Könyvtár és Közösségi Tér minőségirányítási rendszerének kiemelt területe a partnerek elégedettségének mérése és igényeinek feltérképezése.

A Kisalföldi Könyvtárellátási Szolgáltató Rendszer 2015. november 18-án megrendezett szakmai napján kérdőíves vizsgálatot végeztünk a megjelent könyvtárosok körében.

A kérdőív tartalmi területeit egyes szolgáltatásainkra vonatkozóan dolgoztuk ki, mellyel azt vizsgáltuk, mennyire elégedettek szakmai munkánkkal, szolgáltatásainkkal, illetve milyen igényeket fogalmaznak meg együttműködésünkkel kapcsolatban.

A kérdőív kitöltőinek száma 26 fő.

A kitöltés anonim módon történt, azonban lehetőséget adtunk, hogy – a személyre szabott igények figyelembevétele érdekében – a kitöltők önkéntesen megadják személyes adataikat. Ezzel a lehetőséggel 19 fő, a kitöltők 73%-a élt. Az adatok összesítésénél – a személyes adatok védelme érdekében – ezeket a rovatokat nem vettük figyelembe.

A vizsgálat eredménye, összegzés

A kérdőívek kiértékelése során a következő megállapításokat tettük:

A megkérdezett könyvtárosok többsége, 84%-a használója a megyei könyvtárnak (1. kérdés), 73,9%-a pedig igénybe veszi könyvtárközi szolgáltatásainkat (4. kérdés), melynek népszerűsítése kiemelt feladatunk.

Általunk szervezett szakmai továbbképzésen a válaszadók 62,5%-a vett már részt. (6. kérdés) Fontosnak tartjuk további szakmai napok, továbbképzések szervezését, melynek javasolt témái a felmért igények alapján: gyűjteményszervezés, valamint a NanLib könyvtári szoftver használata. A megkérdezett könyvtárosok 25%-a internethasználattal kapcsolatos továbbképzésre is igényt tartana. (7. kérdés)

A rendezvények közül legnépszerűbbek a gyermekprogramok, az ismeretterjesztő- és irodalmi előadások, valamint a könyvtári órák. A válaszok alapján ezekre mutatkozik legnagyobb igény a településeken. (9. kérdés)

Az általunk nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó – 1-től 10-ig terjedő pontszámmal értékelhető – kérdések közül (13. kérdés) a megkérdezett könyvtárosok leginkább a szakmai tanácsadással, kapcsolattartással, valamint honlapunkkal elégedettek. A legkevesebb pontszámot az új könyvek kiszállításának gyakorisága, valamint a kiküldött könyvajánlók összetétele kapta. Ez utóbbit az egyedi igények figyelembevételével, különrendelésekkel oldottuk meg. A kiszállítások általában évi négy alkalommal történnek, ezért meglátásunk szerint a problémát az igénylések összegyűjtése és a szállítás között eltelt idő hossza okozza, melyre szintén keressük a megoldást.

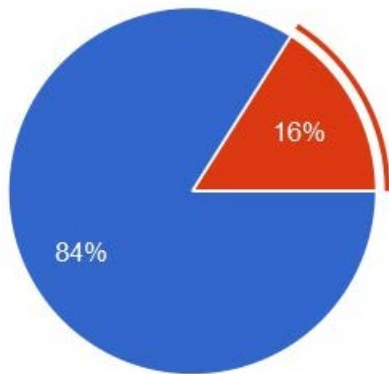
Az informatikai ellátottsággal kapcsolatban (15. kérdés) egy fő válaszolta, hogy könyvtárában nem megoldott. Ennek oka, hogy a szakmai napon egy újonnan csatlakozó település könyvtárosa is részt vett, ahol a következő év során fogjuk megteremteni a szükséges feltételeket.

A megkérdezettek közül négyen úgy nyilatkoztak (20. kérdés), hogy nem használják a Kisalföldi Könyvtárellátási Szolgáltató Rendszer honlapját. Indokként mindannyian azt jelölték meg, hogy nem ismerik.

Ennek a válasznak ellentmond, hogy a Kisalföldi Könyvtárellátási Szolgáltató Rendszer honlapjának értékelését minden kérdőíven kitöltötték a megadott 1-10 közötti értékek alapján.

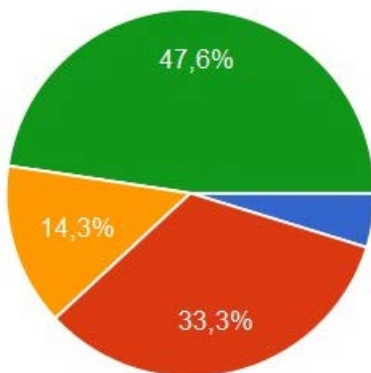
Az elégedettségre vonatkozó szöveges típusú válaszok alapján, összességében elmondható, hogy a megkérdezett könyvtárosok többsége elégedett szolgáltatásainkkal, pozitívan értékeli a Kisalföldi Könyvtárellátási Szolgáltató Rendszer működését. (18. kérdés)

1. Használója könyvtárunknak?



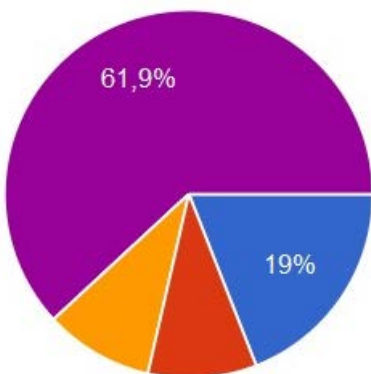
Igen	21	84%
Nem	4	16%

2. Ha IGEN, mióta?



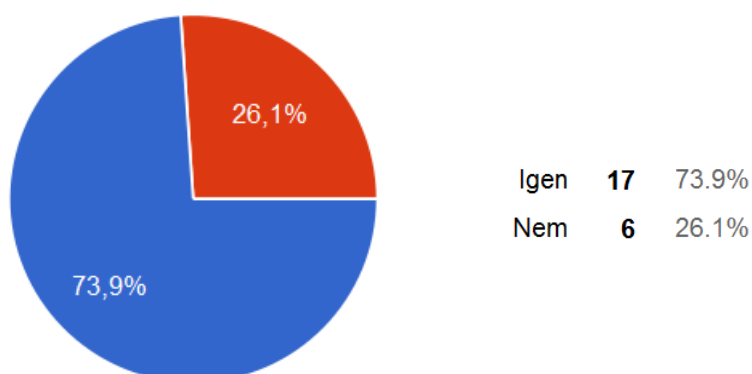
Kevesebb, mint egy éve	1	4.8%
1-2 éve	7	33.3%
3-5 éve	3	14.3%
5 évnél régebben	10	47.6%

3. Milyen rendszerességgel keresi fel könyvtárunkat?

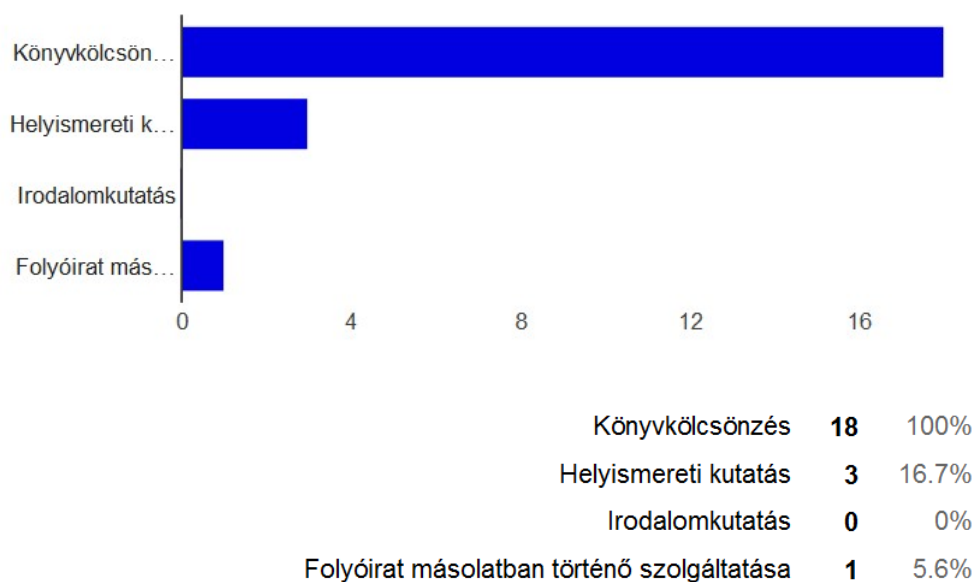


Hetente	4	19%
Hetente többször is	2	9.5%
Havonta	2	9.5%
Havonta többször	0	0%
Szükség szerint	13	61.9%

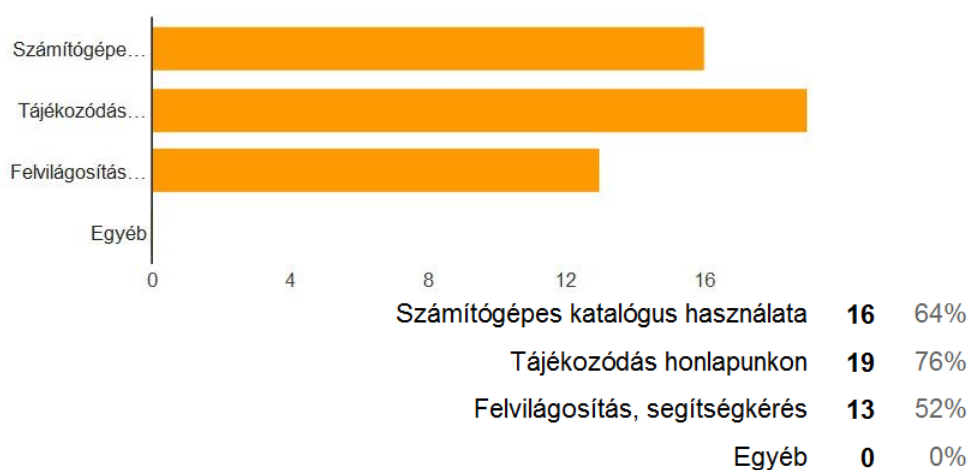
4. Könyvtára igénybe veszi könyvtárközi szolgáltatásainkat?



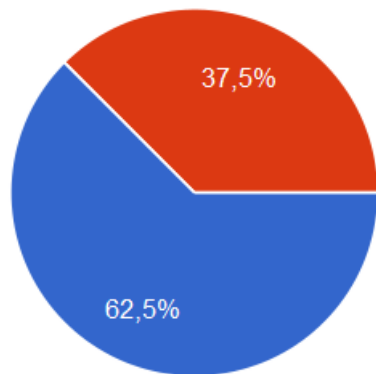
Ha igennel válaszolt, melyek ezek?



5. Milyen egyéb szolgáltatásokat vesz tőlünk igénybe?

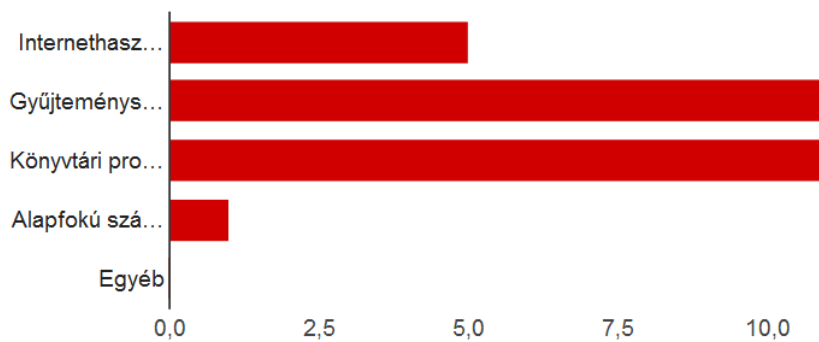


6. Vett részt korábban általunk szervezett szakmai továbbképzésen?



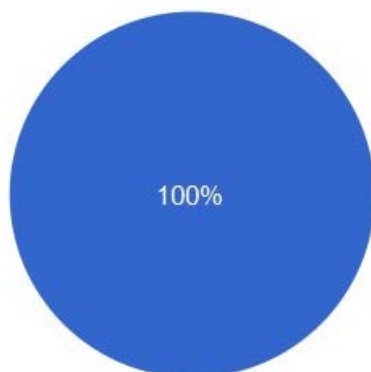
Igen	15	62.5%
Nem	9	37.5%

7. Milyen szakmai továbbképzésre tartana igényt? (több választ is bejelölhet)



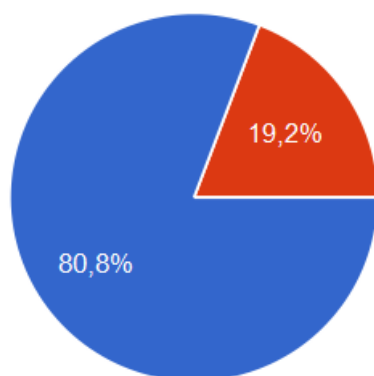
Internethasználat	5	25%
Gyűjteményszervezés	11	55%
Könyvtári program használata	11	55%
Alapfokú számítástechnikai ismeretek	1	5%
Egyéb	0	0%

8. Könyvtára szervez rendezvényeket?



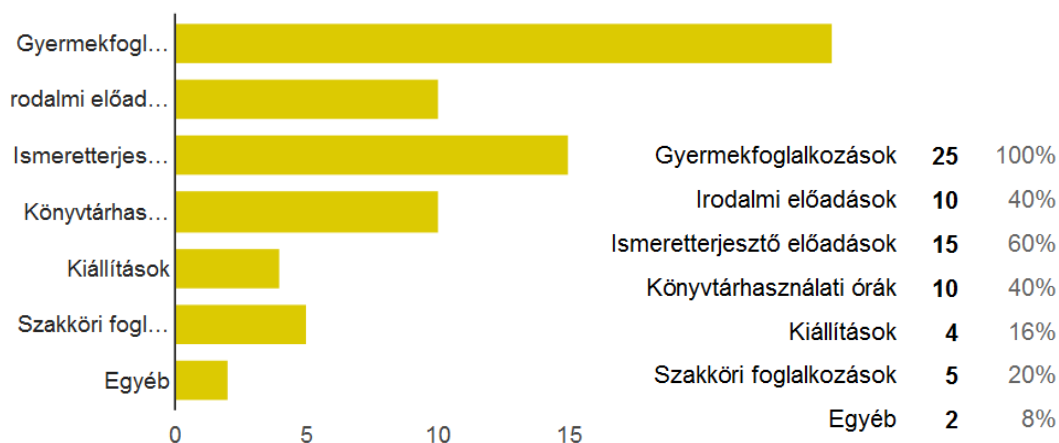
Igen	26	100%
Nem	0	0%

Ha igennel válaszolt, kért hozzá tőlünk segítséget?

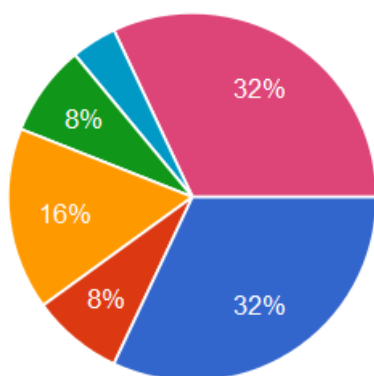


Igen	21	80.8%
Nem	5	19.2%

9. Milyen jellegű rendezvényekre van igény az Ön könyvtárában? (Több választ is bejelölhet)

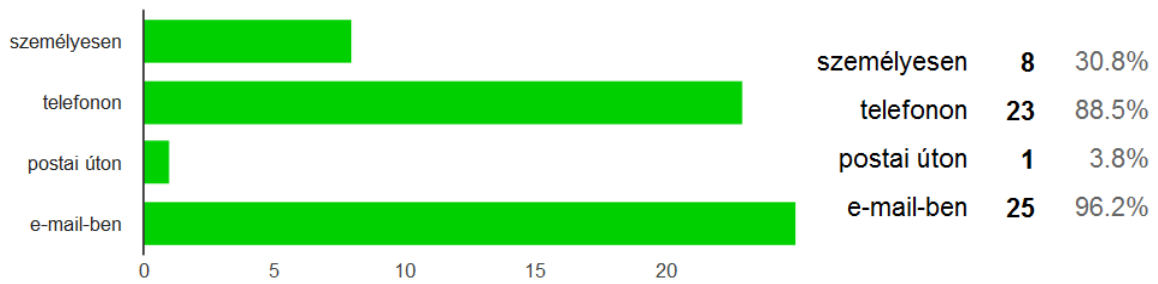


10. Milyen gyakran tart kapcsolatot a Megyei Könyvtár Területi Könyvtári Szolgáltatásának munkatársaival?

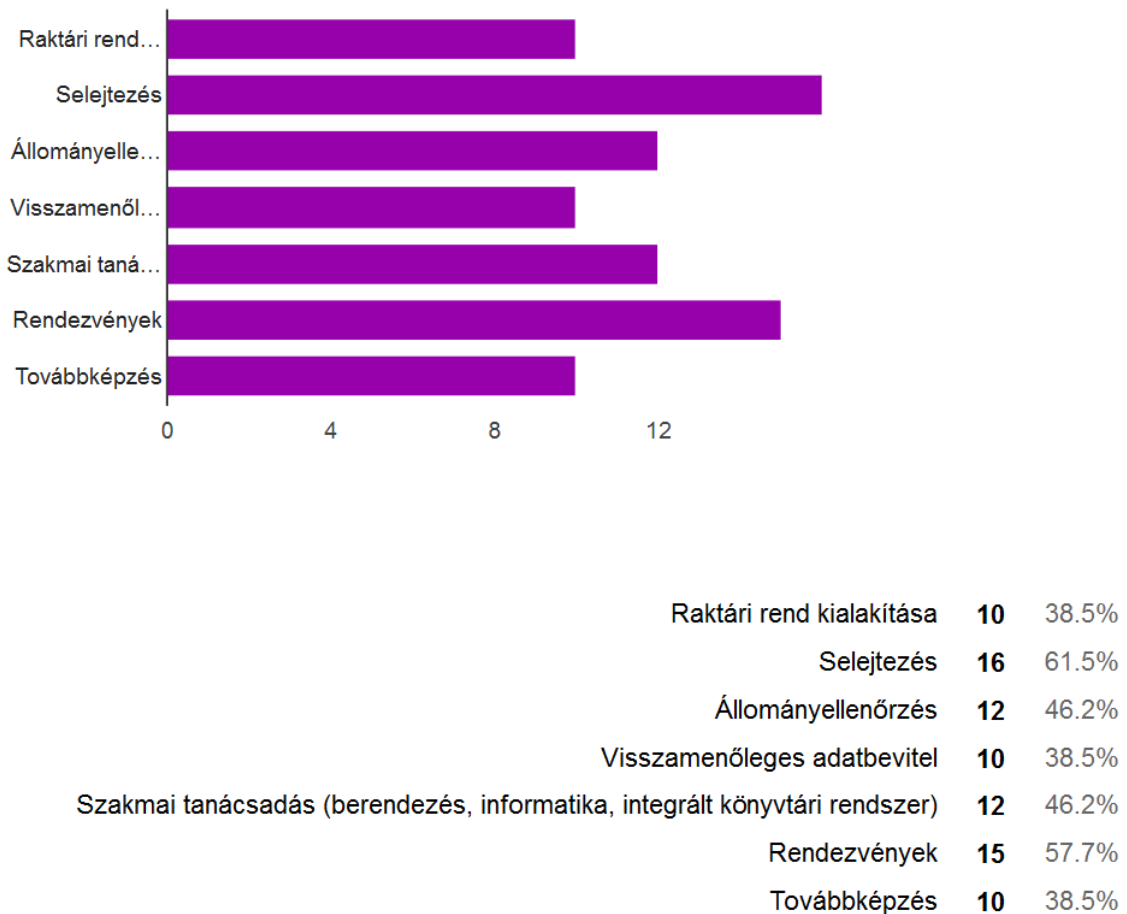


Hetente	8	32%
Hetente többször is	2	8%
Havonta	4	16%
Havonta többször	2	8%
Néhány havonta	0	0%
Évente néhány alkalommal	1	4%
Szükség szerint	8	32%

11. Milyen módon tartja velünk a kapcsolatot?

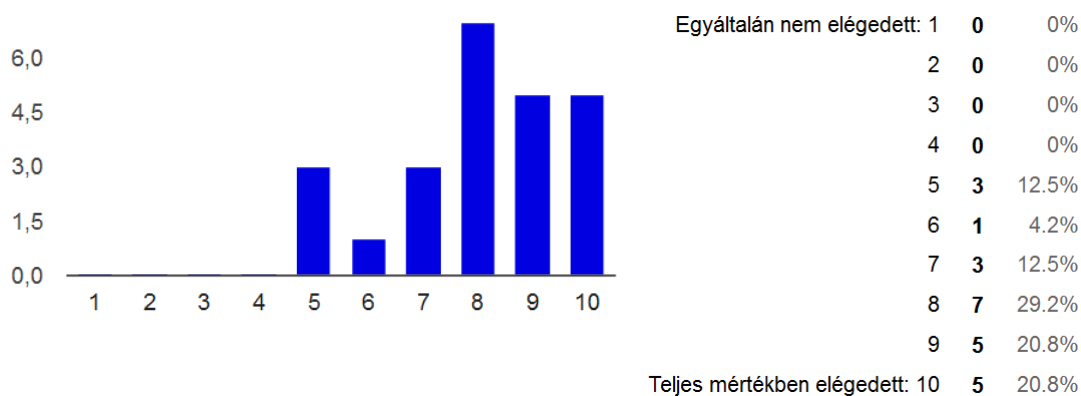


12. Milyen könyvtárszakmai szolgáltatásokat vett igénybe tőlünk?

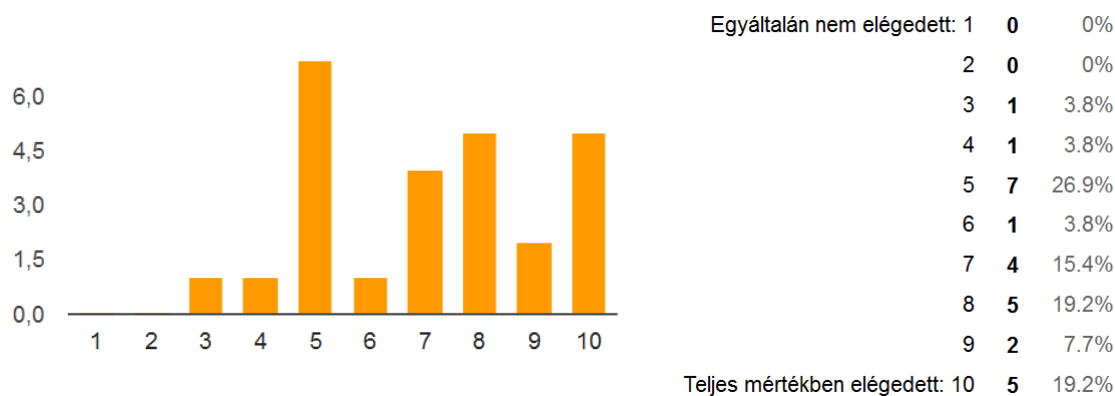


13. Mennyire elégedett következő szolgáltatásainkkal?

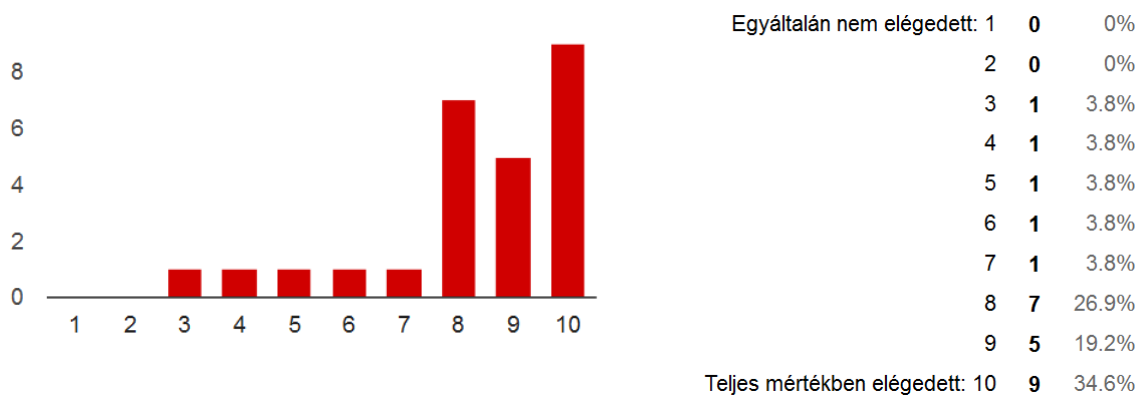
a) A kiküldött könyvajánlók összetétele



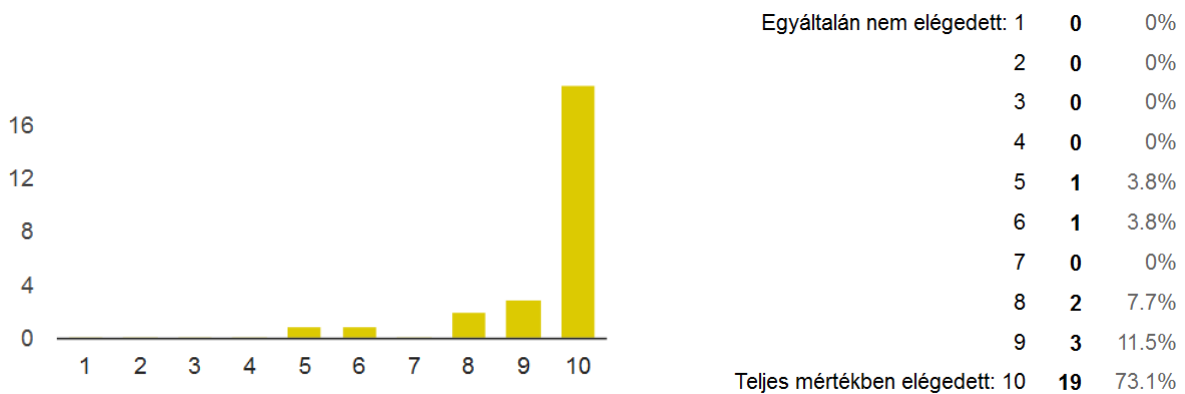
b) Az új könyvcsomagok kiszállításának gyakorisága



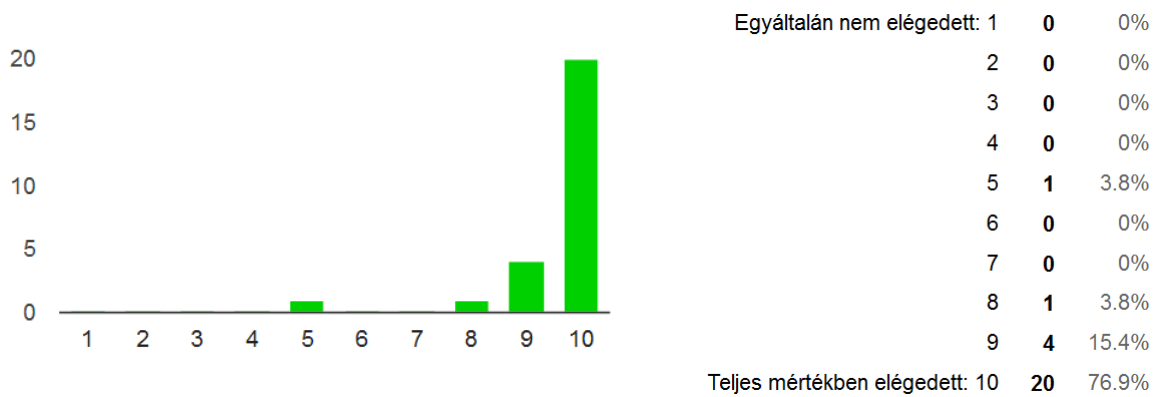
c) Az új könyvek tartalmi megoszlása



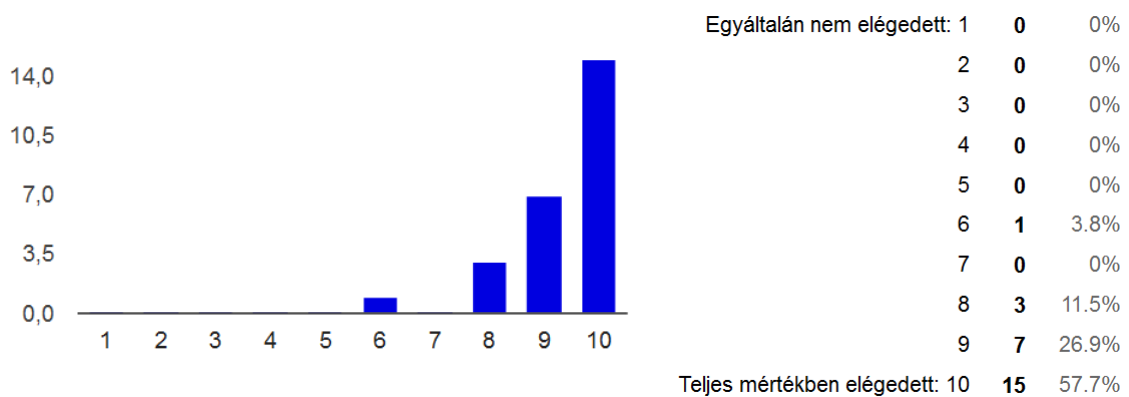
d) Szakmai tanácsadás



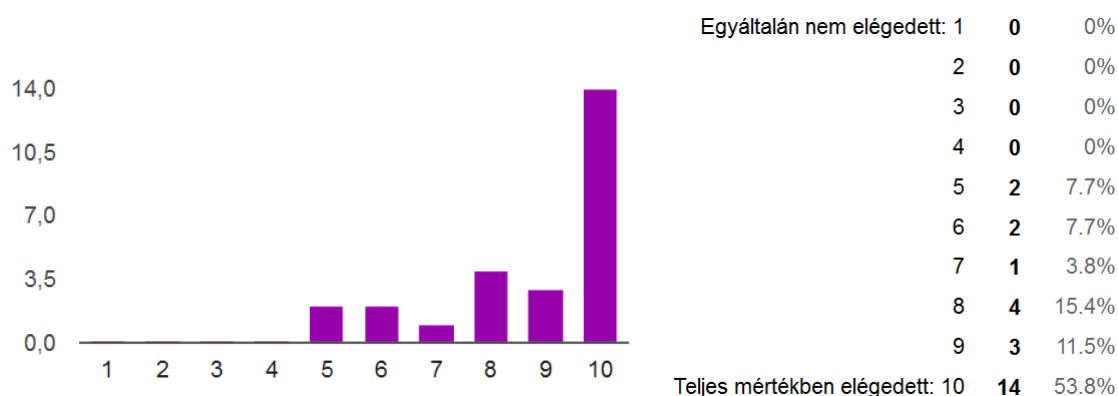
e) Kapcsolattartás, információszolgáltatás



f) A programajánlatban szereplő rendezvények mennyisége, összetétele



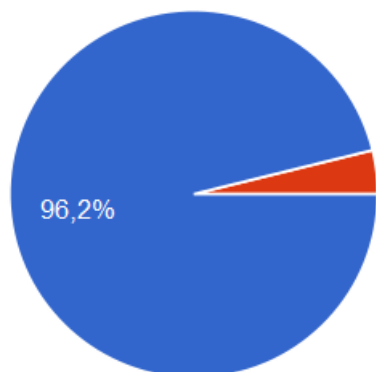
g) KKSZR honlap használhatósága, információtartalma, frissessége



14. Kérjük, fejtse ki, milyen dokumentumokra van igény az Ön könyvtárában (dokumentumtípus, műfaj, tudományterület, életkori behatárolás)!

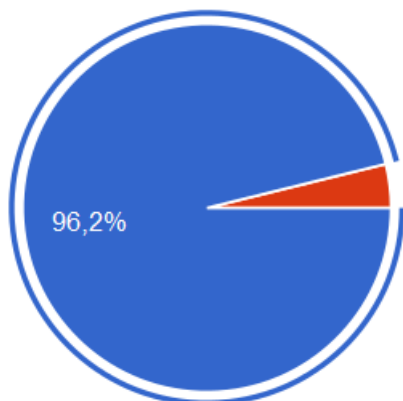
- *Gyermekkönyvek, mesék, kalandregények, krimi.*
- *Lexikon, szépirodalom.*
- *Szépirodalom, gyermekkönyv.*
- *Szépirodalom, gyermekkönyvek. Felnőtt szórakoztató és szakirodalom. Hangoskönyv.*
- *Gyermekirodalom, romantikus irodalom, történelmi könyvek, egészségnevelési irodalom, pszichológiai művek - saját személyiségfejlesztéshez, kézműveskedéshez (kézimunkához) művek.*
- *Könyv, folyóirat, CD, első és második világháború, 12-14 év kézművesség, hobbiállatok tartása gyerekeknek 6-14 év, skandináv krimik, 18-65 év.*
- *Gyermekkönyvek (mesék, ifjúsági regények, leporellók, képeskönyvek, ismeretterjesztők, stb.) felnőtteknek: lektűrök, krimik, kertészkedős könyvek.*
- *Regények olvasottsága a legmagasabb olvasóink körében (romantikus, bűnügyi, történelmi, életrajzi).*
- *Ifjúsági irodalom, mese, romantikus, természettudományi.*
- *Könyv: regény - krimi, akció, fantasy, ifjúsági, szépirodalmi, szótárak, tankönyvek, ismeretterjesztők, mesekönyvek; életkor: 10 - 80 évig.*
- *Iskolások kötelező olvasmányai.*
- *Könyv folyóirat.*
- *Történelmi témájú könyvek nyugdíjasoknak. Hobbikhoz kapcsolódó könyvek - horgolás, barkácsolás (gyerekek, nyugdíjasok).*
- *Könyvek, folyóirat, szépirodalom, szórakoztató irodalom, gyermekkönyvek, mezőgazdasági, kertészeti, állattenyésztési, gyermek ismeretterjesztő minden témában, kézműves, életmód.*
- *Gyermekkönyv, CD, történelmi könyvek.*

15. Van számítógép az Ön könyvtárában?



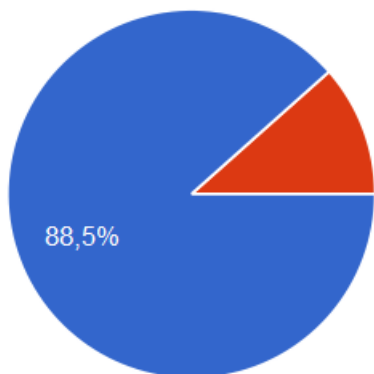
Igen, van.	25	96.2%
Nem, nincs.	1	3.8%

Ha igennel válaszolt, az olvasók számára rendelkezésre áll-e a számítógép?



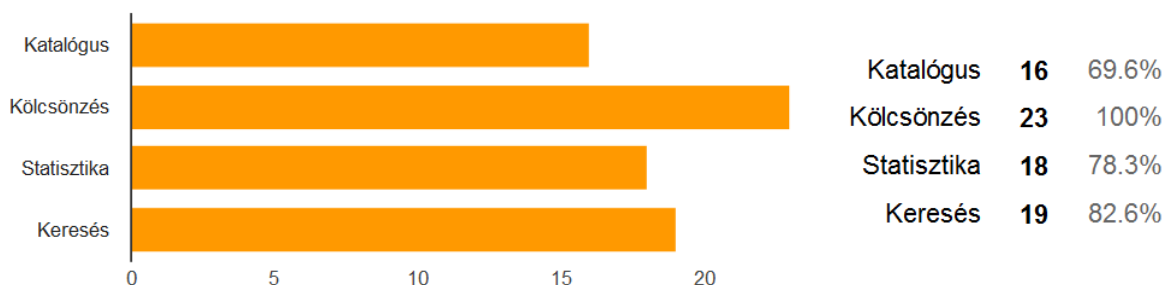
Igen, van.	25	96.2%
Nem, nincs.	1	3.8%

16. Használja a NanLib könyvtári rendszert?

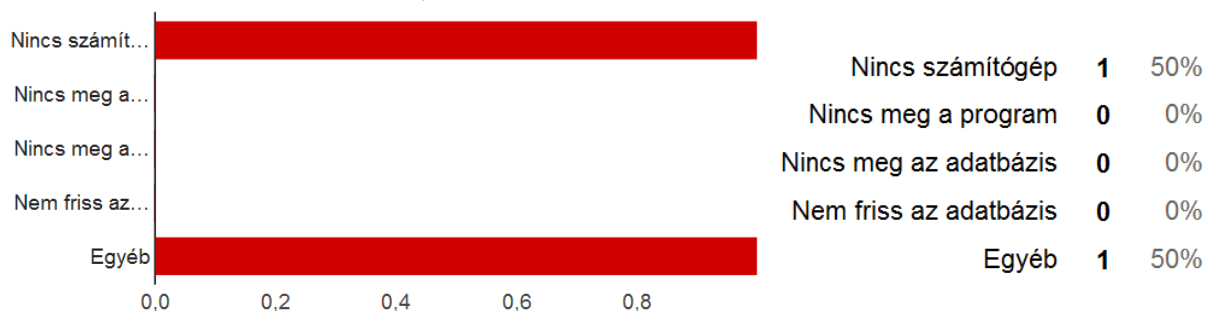


Igen	23	88.5%
Nem	3	11.5%

Ha igennel válaszolt, mire használja?



Ha nemmel válaszolt, miért nem?



17. Van azon a gépen internet, amelyiken a könyvtári program van?



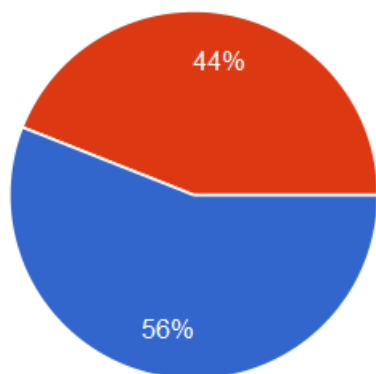
Van	25	100%
Nincs	0	0%

18. A Könyvtárellátási Szolgáltató Rendszer megfelelő feltételeket biztosít-e az Ön könyvtárának működtetéséhez? Kérjük, fejtse ki ezzel kapcsolatos véleményét!

- *Igen, megfelelő, biztosítja az informatikai feltételeket, modern bútorzatot, színvonalas rendezvényeket, új könyveket.*
- *Igen, hiszen technikailag is fejleszt a dokumentumbővítés mellett és a programok finanszírozása további olvasókat vonz.*

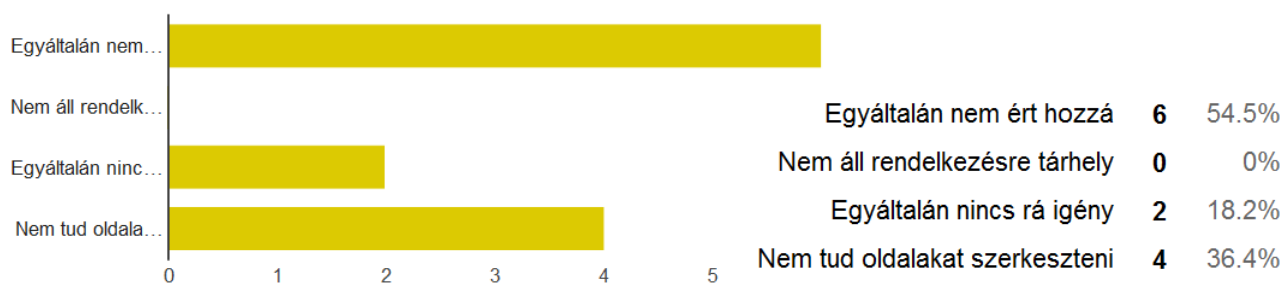
- Sokkal több jut dokumentumok fejlesztésére, sok programot tudok szervezni. Segítségével több korosztályt tudok megszólítani. Köszönet érte.
- Igen! Minden típusú szakmai segítséget megkapunk!
- Igen. Sok technikai eszközt (számítógép, laptop, vonalkódolvasó, fényképező), és játékokat tudunk a gyerekeknek vásárolni.
- Igen, új könyvekhez juthatok.
- Igen, a település kulturális programjaihoz sok segítséget nyújt, az iskolánk tanulóinak tartalmas, változatos kulturális programokat biztosít.
- Igen. Sokat jelent, hogy sokkal magasabb a keret új könyvek és rendezvények biztosítására, mint a rendszer előtt volt, és szakmai támogatást kapunk, és az elszámolással sem kell foglalkoznunk, csak be kell küldeniünk a dokumentumokat.
- Megfelelő feltételek, segítőkészség.
- Igen. A rendelőjegyzék ismeretében a helyi igények figyelembe kerülnek, a módszertanos munkatársak tájékoztatnak, segítenek.
- Igen, biztosított a megfelelő feltétel.
- Igen.
- Megfelelő feltételeket biztosít. Segítenek a könyvek megrendelésében, kiszállításában, rendezvények szervezésében, lebonyolításában, felújítási munkálatok kivitelezésében, finanszírozásában, személyes tanácsadásban, tapasztalatszerzésben, minden kérdésben, ami felmerül.
- Igen, megfelelő dokumentumellátás, szakmai segítségnyújtás, segítség a kisértékű tárgyi eszközök beszerzésében. 2013 óta minőségileg jobb és eredményesebb KSZR szolgáltatások, mint a kistérségi társulások működtetésében.
- Feltételeket és segítséget biztosít, megítélésem szerint igazán kielégítő módon.

19. Szeretne könyvtárának saját internetes honlapot?

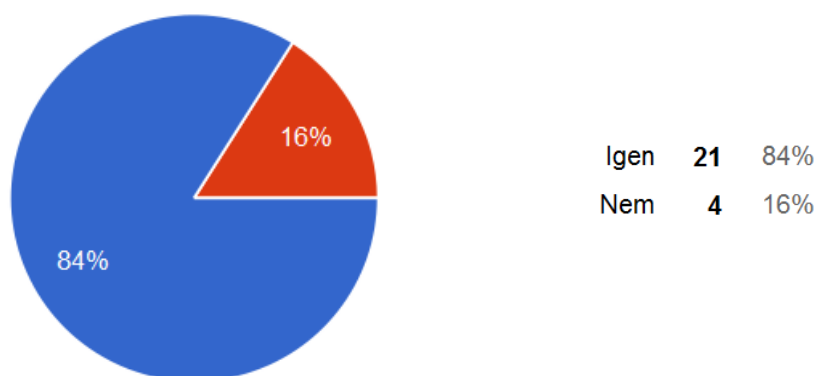


Igen	14	56%
Nem	11	44%

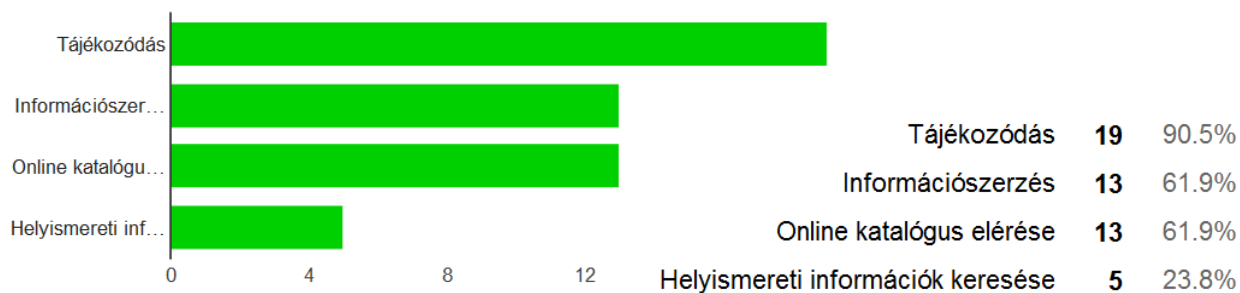
Ha nemmel választ, kérjük, indokolja meg miért!



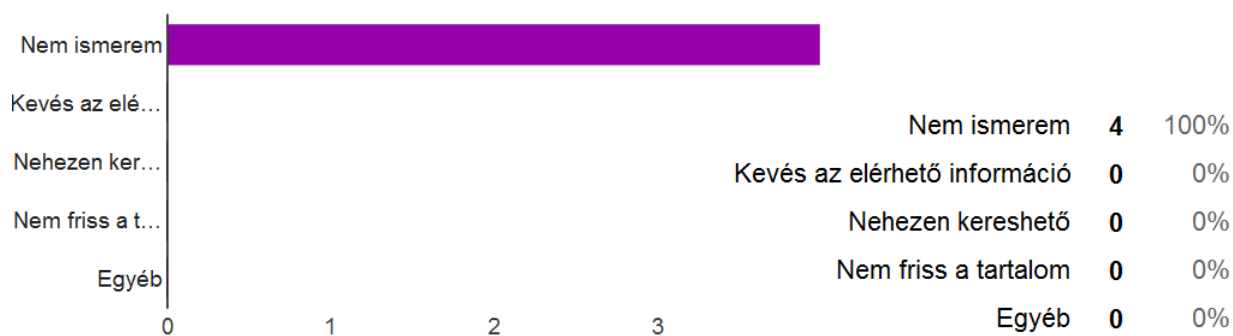
20. Használja a Kisalföldi Könyvtárellátási Szolgáltató Rendszer honlapját?



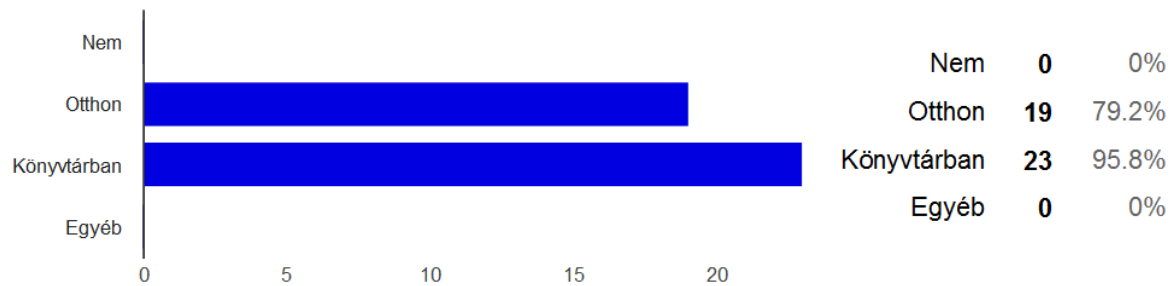
Ha igennel választ, mire használja?



Ha nemmel választ, miért nem?



21. Rendelkezik internet hozzáféréssel?



22. Egyéb észrevétele, javaslata:

- *Kérem, ha bármilyen változás lesz a követelményekben, tudassák velünk. Az önkormányzatokat folyamatosan tájékoztassák a könyvtár fontosságáról, és arról is, amit a KSZR nyújt számukra. Továbbra is segítsék munkánkat, mert ez nagyon kell ahhoz, hogy ne veszítsük el a kedvünket, hiszen a vidéki könyvtárakban egyedül vagyunk. Köszönök mindent, amit eddig tapasztaltam, nagyon jó volt.*

A felmérés eredményeinek felhasználása

A települési ellátás szervezése során rendkívül fontos az információk minél gyorsabb és pontosabb áramlása, az adatgyűjtések, igényfelmérések hatékonysága. A kérdőíves vizsgálat eredményei alapján a leginkább fejlesztendő terület a kommunikáció, melynek hiányossága szolgáltatásaink több területén is jelentkezik. A jelenleg használt kommunikációs csatornák maximális kihasználása, valamint az egyéb lehetőségek feltérképezése érdekében KSZR innovációs tervet dolgozunk ki, melynek megvalósítása hozzájárul szolgáltatásaink minőség alapú fejlesztéséhez.

Tapasztalatok, további tennivalók

- A tapasztalatok alapján hasznosnak látjuk a későbbiekben a vizsgálatot online módon megismételni, mellyel a KSZR-ben dolgozó partner könyvtárosok szélesebb körét tudjuk megszólítani.
- Szükségesnek tartjuk a felhasználói oldalon történő vizsgálat elvégzését is. Ennek érdekében a következő évben további vizsgálatokat tervezünk, mellyel a könyvtárhasználók elégedettségét és igényeit szeretnénk megismerni. Ezt szintén online módon tervezzük megvalósítani, hogy minél szélesebb körből ismerjük meg a partnerek véleményét, a lehető legköltséghatékonyabb módon.

Jóváhagyta:

dr. Horváth Sándor Domonkos
igazgató