



Elégedettségi felmérés a kistélepuslési könyvtárosok körében
2018

BEVEZETÉS

A könyvtárellátási szolgáltató rendszer speciális helyzetben van az olvasók ellátása területén, mert közvetetten, a települési könyvtároson keresztül elégíti ki a használói igényeket. Könyvtári szolgáltatásaink tehát nem mérhetőek egyértelműen a használók elégedettségének vizsgálásával. 2018 őszén fogalmazódott meg a gondolat, hogy a kistépülési könyvtárosok körében is végezzünk elégedettségi felmérést, hiszen ők azok, akikkel közvetlenül munkakapcsolatban állunk. Ezzel saját magunkról szeretnénk volna képet kapni: jól végezzük-e a munkánkat, jók vagyunk-e az emberi kapcsolatok és kommunikáció területén, szorul-e valaki segítségre, mit fejlesszük, mit változtassunk? Összeállítottunk egy partneri kérdőívet, amelynek az eredményei az alábbiakban olvasható.

FELMÉRÉS

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.

1. 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 bútortozatot.

Intézkedési terv: az év eleji igényfelmérő eszközbeszerzések eredményét összehasonlítottuk a kérdőívben szereplő eszközökkel. Eltérésre adhatott okot az, hogy az igényfelmérést a települések vezetői küldik vissza, akik sokszor nem veszik figyelembe az ott szolgálatot teljesítő könyvtáros javaslatát. Ebben az esetben elvégezzük a szükséges egyeztetést és ha kell, jobb belátásra bírjuk a polgármestereket.

2. A tárgyévi bővítések, személyes konzultációk számával 100%-ban elégedettek munkatársaink, 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.

Intézkedési terv: több dokumentum kiszállítása megtörtént a 2019-es évben oda, ahol ezt kérték. Diafilmeket is vásároltunk, sőt diavetítőt is néhány helyre.

3. 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. Az indoklásban legtöbbször az szerepel, hogy a viszonylag kis forgalom miatt nem tartják szükségesnek, hogy leváltsák a tasakos kölcsönzést.

Intézkedési terv: Textlib tanfolyamok indítása. Az új könyvtárosok számára először egy alapfokú könyvtárosi ismeretek elsajátításra összeállított tanfolyamot tartunk, ezt követi az IKR betanítása. A csoportok indítása akkor lehetséges költséghatékonysági szempontból, ha minimum 6 ember részt vesz rajta. 2019-ben 8 fő végezte el az alapfokú képzést, 2020-ban a Textlib tanfolyamot is indítjuk.

4. 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.

5. 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 hétköznapi nehezen tud elszabadulni a munkahelyéről. Természetesen a jövőben ezt is figyelembe vesszük az időpontok kiválasztásánál.

Intézkedési terv: 2019. tavaszi szakmai napunkat két időpontban hirdettük meg, egy hétköznapi és egy hétvégi napon. A javaslatok, vélemények között szerepelt, hogy szívesen vennék a gyakorlati ötleteket. Ezt is figyelembe vettük a témák tervezésénél. Workshop jelleggel ismerkedhettek a kollégák a Canva és egyéb kép-és plakátszerkesztő programokkal, a Kahoot kvízzel, a különleges kézműves technikákkal. A rendezvényt követően az elégedettségi kérdőívben nagyon pozitívan, elismerően díjazták az ötletet.

ÖSSZEGZÉS

A visszajelzésekből azt gondolom, hogy a könyvtárosok szívesen fogadták ezt a fajta nyitást feléjük. Értékelik, hogy egyenrangú partnerként kezeljük őket és megkérdezzük a véleményüket. Az elemzés megjelent a Zalai Könyvtári Levelező 2018/2. számában.

A szolgáltatásban részt vevő városi könyvtárakat is felkértük, hogy az ellátási területükön végezzék el a felmérést, ami megtörtént.

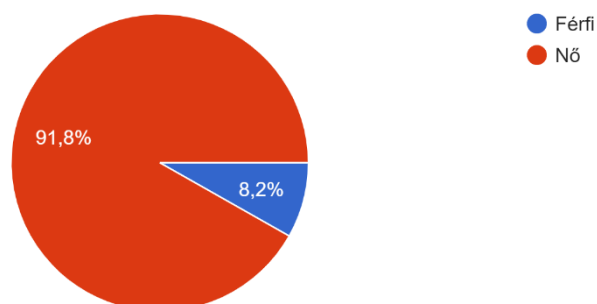
Intézkedési terv: összehasonlítás és elemzés 2020. év nyarán.

2020. április 16.

Dóráné Mészáros Anikó

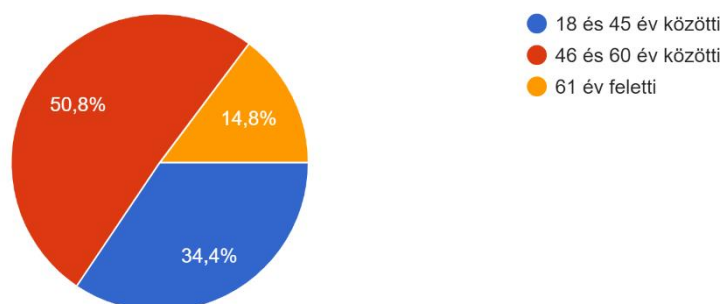
1. Neme

61 válasz



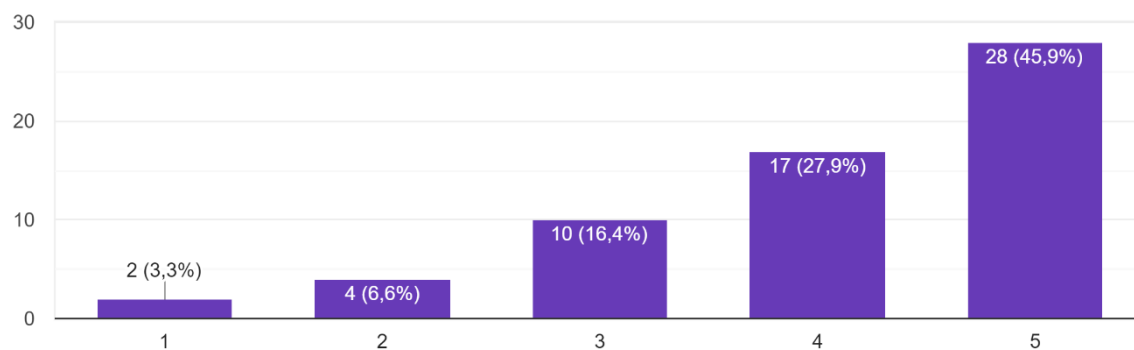
2. Életkora

61 válasz



3. Mennyire elégedett a települési könyvtár épületének állapotával? (Jelölje 1-től 5-ig terjedő skálán, ahol 1= nagyon elégedetlen, 5= maximálisan elégedett)

61 válasz



4. Mit fejlesztene az épülettel kapcsolatban?

beázás megszüntetése, mellékhelyiségek állapota

Mivel régi épület, folyamatos karbantartást, fejlesztést igényel, különösen a festés lesz aktuális.

szinte semmit

A tetőt!

egy kis raktár a technikai eszközök és az elhasználódott könyvek, folyóiratok számára

2018-ban teljes felújításon esett át az épület

internet

Szigetelés

Az épület megfelelő.

fűtés, villanyhálózat, vízvezeték

Fűtési rendszer, ablakcsere a könyvtárszobában

Az épületet felújították.

Festés kívül-belül

külső vakolás, nyílászáró csere

Korlát a teraszra, lépcsőre

mindent, de ez már folyamatban is van

Az épület állapota megfelelő.

A nagyságát.

tetőszigetelés

jó állapotú az épület

NYÍLÁSZÁRÓK CSERÉJE

Semmit sem.

fűtés, szigetelés, tető

Fűtés korszerűsítés

most lett teljesen felújítva

Talán, ha lehetőség nyílna a földszintre költöztetném a könyvtárat.

Nyílászárók cseréje

Ablakok fényvisszaverő fóliázása.

tárolóhelyek kialakítása

Fűtésrendszer

Állaga, közel jövőben meg fog történni.

Az előtér vas frontját cserélném fára vagy műanyagra és annak tetejét, mert beázik.

nyílászárók korszerűsítése, tisztasági festés, a WC állapotának lényeges javítása

hőszigetelés

Központi fűtés hőszigetelt ablakok

Az épület tetőszerkezetét kell javítani vagy lecserélni a beázás elkerülése miatt.

A földszintre telepíteném a könyvtárt. Megoldanám a fűtést.

Biztonsági kamera

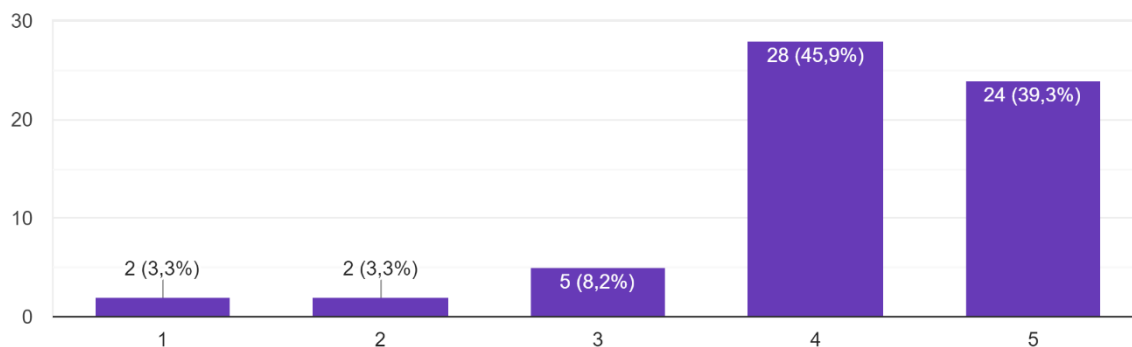
A könyvtárnak egy olvasótermet

A belső falakat javítani kellene és a külső lépcső állapota is kezd romlani.

Külső és belső felújítás.

5. Mennyire elégedett a települési könyvtár helyiségének állapotával? (Jelölje 1-től 5-ig terjedő skálán, ahol 1= nagyon elégedetlen, 5= maximálisan elégedett)

61 válasz



6. Mit fejlesztené a helyiségek belső kialakításával kapcsolatban?

használaton kívüli cserépkályhák lebontása, függönyök, könyvespolcok

semmit

Sötétítőfüggöny az kellene egy-két programhoz, foglalkozáshoz.

jelenleg megfelelő

Gyereksarok kialakítása

Festés, járólapozás

Áthelyezném az épület földszintjére.

világítás, kézmosási lehetőség

Egyedi alsófűtés, ablakcsere

nagyon kicsi a könyvtár helyisége

Bővítés.

Festés

-

Világítást

szintén

A könyvtár helyiség lehetne nagyobb.

A nagyságát.

tágasabb helyiség

olvasóterem kialakítása

A két külön helyiség egybenyitva praktikusabb lenne.

világítás, bútorzat

SEMMIT

Könyvespolcok legyenek egységesek. Gyerekkuckó kialakítása.

világítás korszerűsítés, gyereksarok

elégedett vagyok

teljesen felújított

A könyvtár helyiségét és a polcokat kibővíteném.

Mellék helyiségek felújítása

Székek lecserélése.

Megnagyobbítnám a helyiséget.

Belső nyílászárókat , burkolatot cserélném, mert az épület csak

már javasoltam is a tér gipszkartonnal való kisebbítését a fűtés miatt

Gázfűtés

Kicsi a helyiség emiatt a fejlesztésre nincs lehetőség. /szerintem/

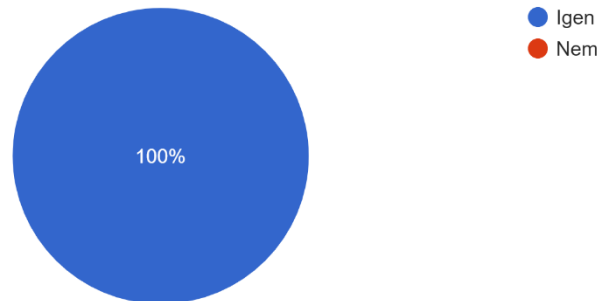
Arra nincs szükség

Sötétítő függöny

Új bútorok: kanapé, szőnyeg dohányzóasztal,

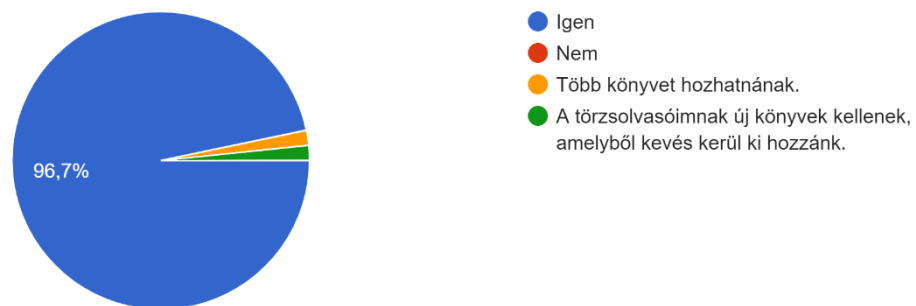
7. Elégedett-e a tárgyévi bővítések, személyes konzultációk számával? Amennyiben nem, kérjük indokolja az "Egyéb" sorban.

61 válasz



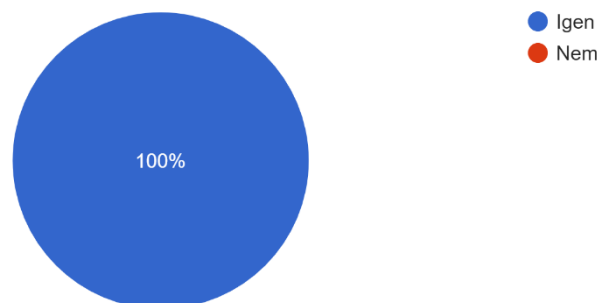
8. Elégedett-e a kiszállított könyvek mennyiségével? Amennyiben nem, kérjük indokolja az "Egyéb" sorban.

61 válasz



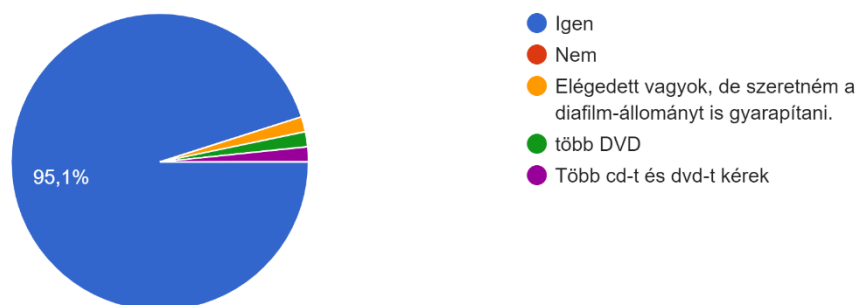
9. Elégedett-e a kiszállított könyvek tartalmi összetételével? Amennyiben nem, kérjük indokolja az "Egyéb" sorban.

61 válasz



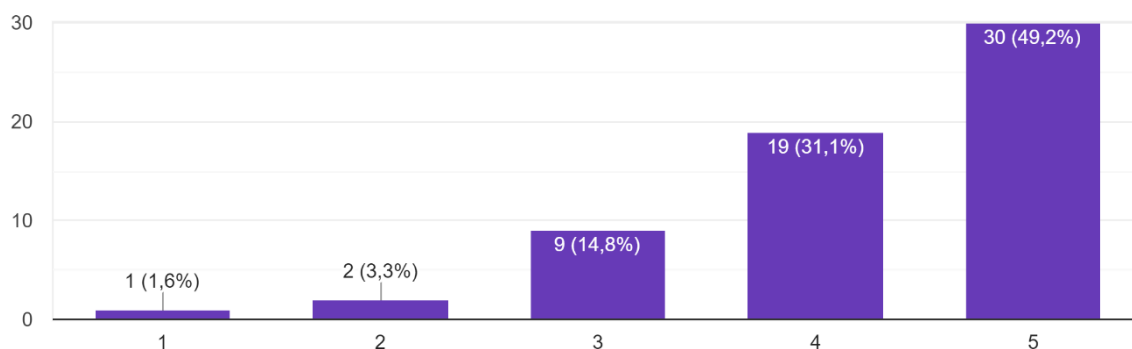
10. Elégedett-e a kiszállított dokumentumok típusának összetételével? (Amennyiben több vagy kevesebb cd-t, dvd-t, folyóiratot igényel, jelezze az "Egyéb" sorban.)

61 válasz



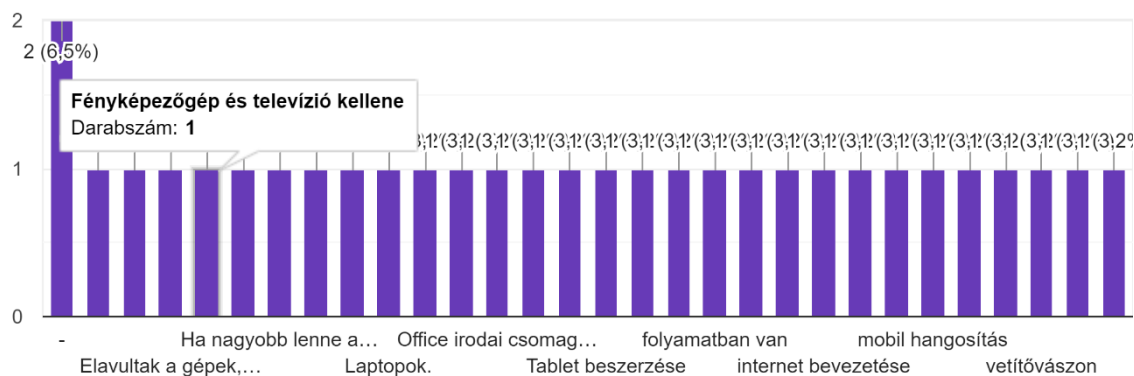
11. Mennyire elégedett könyvtárának informatikai, műszaki eszközparkjával?

61 válasz



12. Milyen informatikai, technikai fejlesztésekre lenne szükség könyvtárában?

31 válasz

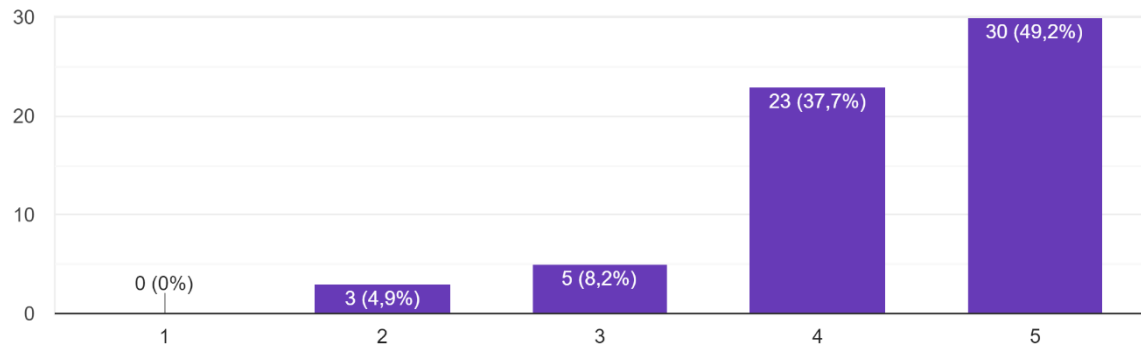


14. Milyen bútorzatfejlesztésre lenne szükség könyvtárában? 14. Milyen bútorzatfejlesztésre lenne szükség könyvtárában? 14. Milyen bútorzatfejlesztésre lenne

szükség könyvtárában?

13. Mennyire elégedett a könyvtár bútorzatának, berendezésének állapotával? (Jelölje 1-től 5-ig terjedő skálán, ahol 1= nagyon elégedetlen, 5= maximálisan elégedett)

61 válasz



14. Milyen bútorzatfejlesztésre lenne szükség könyvtárában?

új könyvespolcok

Zárható polcos szekrény

polc

A polcsorok közötti világítás növelésére

Gyerekszőnyegek

Polcok, fotelek, asztal, szék

polccsere

Új a bútorzat.

--

más típusú bútorok a jobb helykihasználás miatt

Új polcok.

-

újságtartó állvány, zárható fiókos asztal vagy szekrényke, polcos állvány a gyereksarokba

Polc, gyerekbútor.

folyamatban van

nincs szükség

Gyermekek részére kisasztal és székek

Asztalokra

nincs szükség fejlesztésre

fotelok

Egységes könyvespolcok, székek beszerzése.

könyvespolc

elegendő ami van

Polcokat bővíteném.

Egyenlőre nem kell

székek

Nincs szükségünk bútorzatra.

a meglévő asztalok, székek felújítását (újracsiszolás, lakkozás) szeretném

új székek

több polc, folyóirat tartó

Könyves polc

Bútorzatfejlesztére egyenlőre nincs szükség.

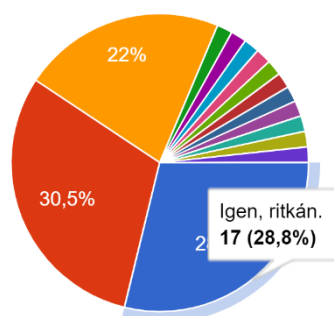
Arra nincs szükség

Nincs szükség

Sajnos zárt szekrényekben vannak a könyvek, ez sokkal praktikusabb lenne, ha polcok lennének, Egy kis lazító sarok kis kanapéval szőnyeggel és dohányzóasztallal.

15. Használja-e a Textlib könyvtári rendszer elektronikus katalógusát? Amennyiben nem, kérjük indokolja az "Egyéb" sorban.

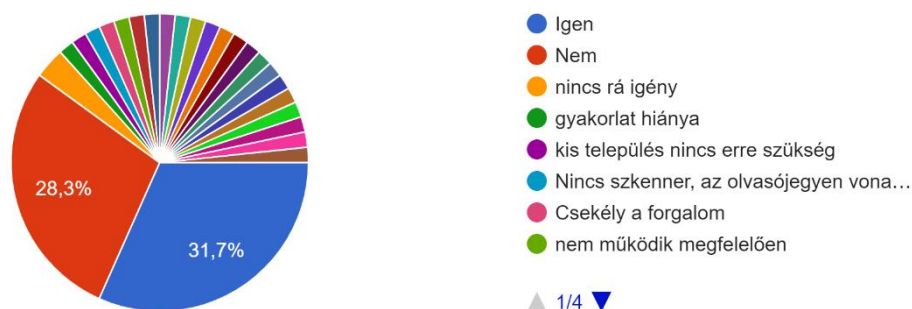
59 válasz



- Igen, ritkán.
- Igen, rendszeresen.
- Nem.
- nincs internet
- Nem, mert nem ismertették meg velem.
- Egyszerűbb a hagyományos.
- nem ismerem
- Nem éreztem szükségét.

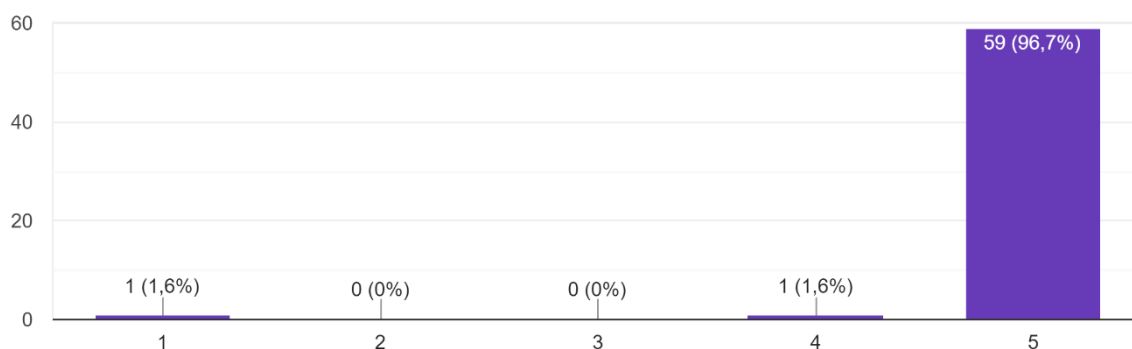
16. Használja-e az elektronikus kölcsönzést? Amennyiben nem, kérjük indokolja az "Egyéb" sorban.

60 válasz



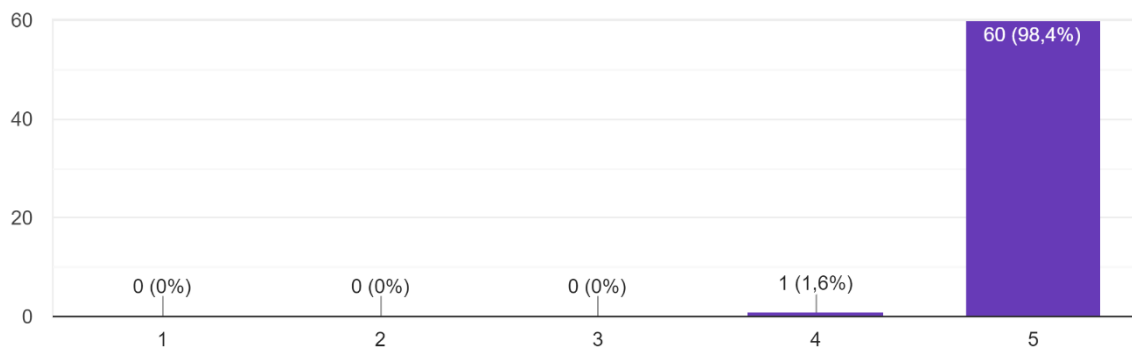
17. Mennyire elégedett kapcsolattartójának segítőkészségével? (Jelölje 1-től 5-ig terjedő skálán, ahol 1= nagyon elégedetlen, 5= maximálisan elégedett)

61 válasz



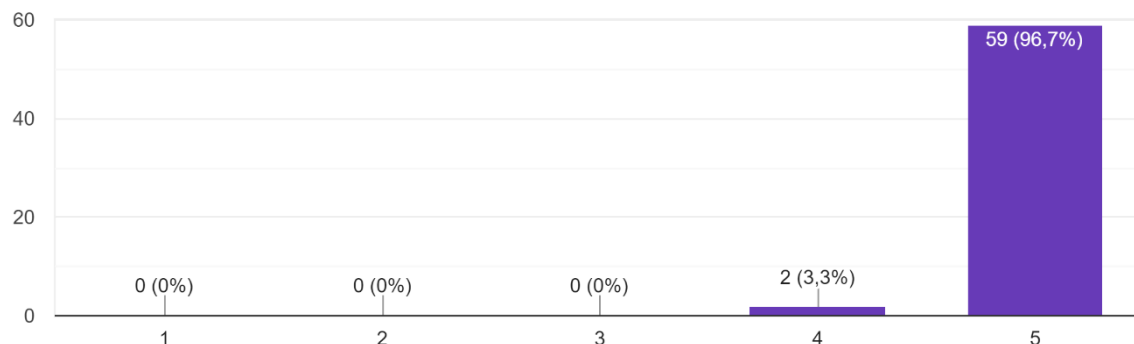
18. Mennyire elégedett kapcsolattartójának szakmai felkészültségével? (Jelölje 1-től 5-ig terjedő skálán, ahol 1= nagyon elégedetlen, 5= maximálisan elégedett)

61 válasz



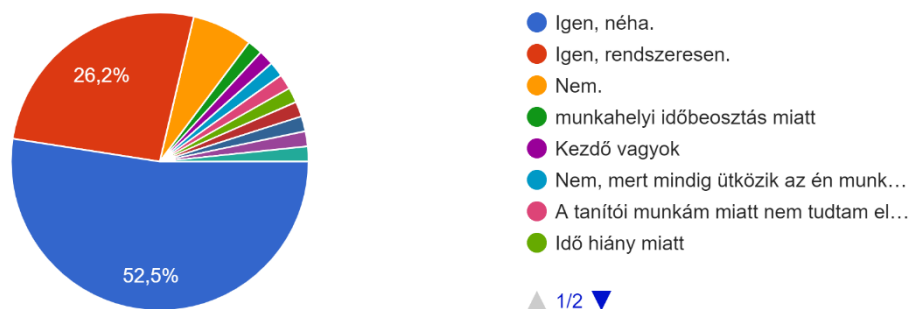
19. Mennyire elégedett kapcsolattartójának programszervező tevékenységével? (Jelölje 1-től 5-ig terjedő skálán, ahol 1= nagyon elégedetlen, 5= maximálisan elégedett)

61 válasz



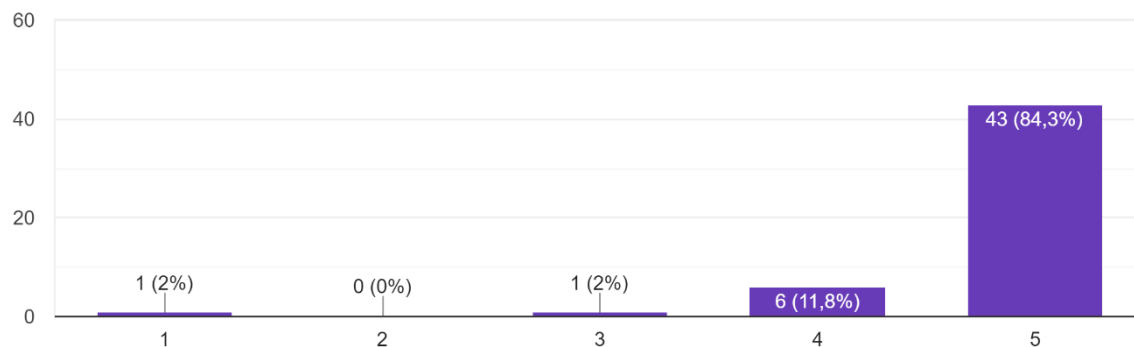
20. Részt szokott-e venni szakmai napjainkon? Amennyiben nem, kérjük indokolja az "Egyéb" sorban.

61 válasz

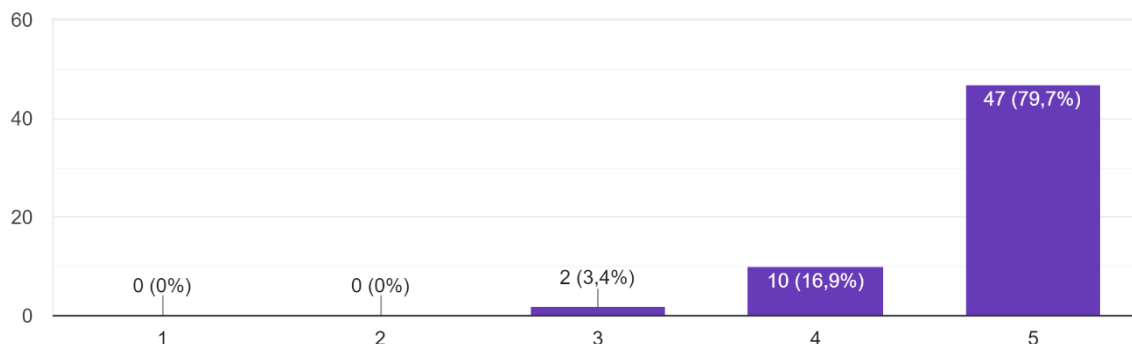


21. Mennyire elégedett a szakmai napok színvonalával? (Jelölje 1-től 5-ig terjedő skálán, ahol 1= nagyon elégedetlen, 5 = maximálisan elégedett)

51 válasz



22. Mennyire elégedett a megyei könyvtár által településére kiszervezett könyvtári programok kínálatával? (Jelölje 1-től 5-ig terjedő skálán, ahol 1= nagyon elégedetlen, 5= maximálisan elégedett)
59 válasz

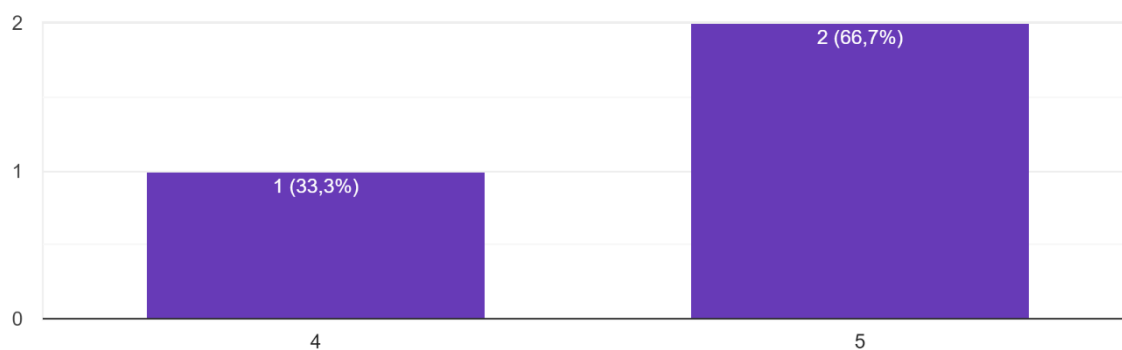


23. Milyen javaslatai vannak a könyvtári programok szervezésével, előadóival és számával kapcsolatban?
23 válasz



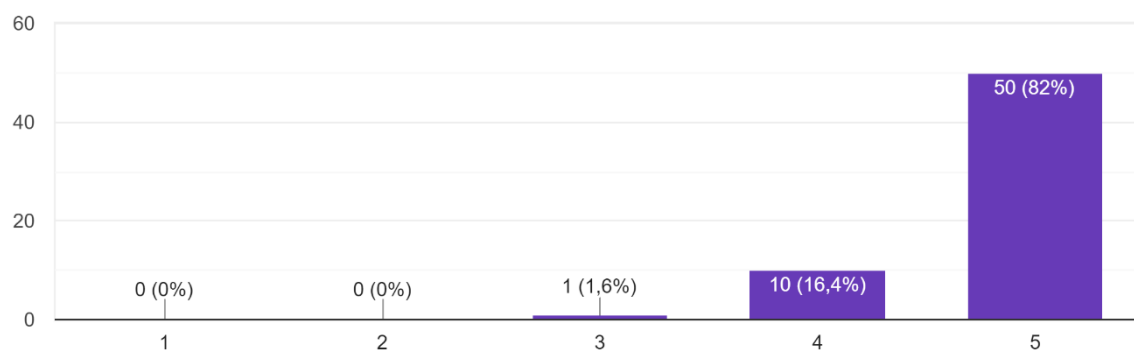
24. Mennyire tartja fontosnak a lent felsorolt KSZR szolgáltatásokat? (Jelölje 1- től 5-ig terjedő skálán, ahol 1=legkevésbé fontos, 5=legfontosabb)

3 válasz



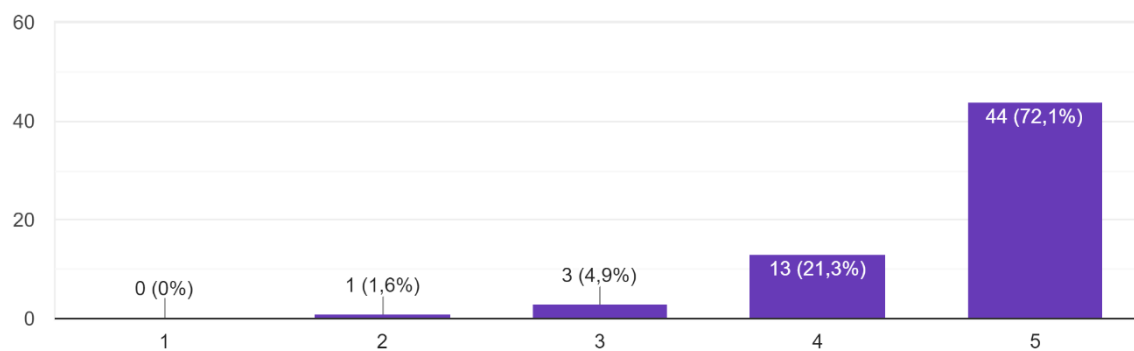
Dokumentumok (könyv, folyóirat, cd, dvd, stb.)

61 válasz



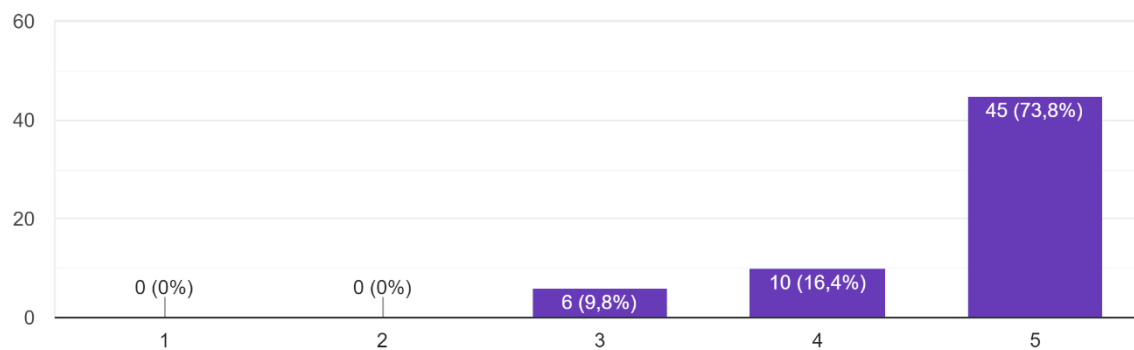
Könyvtári programok

61 válasz



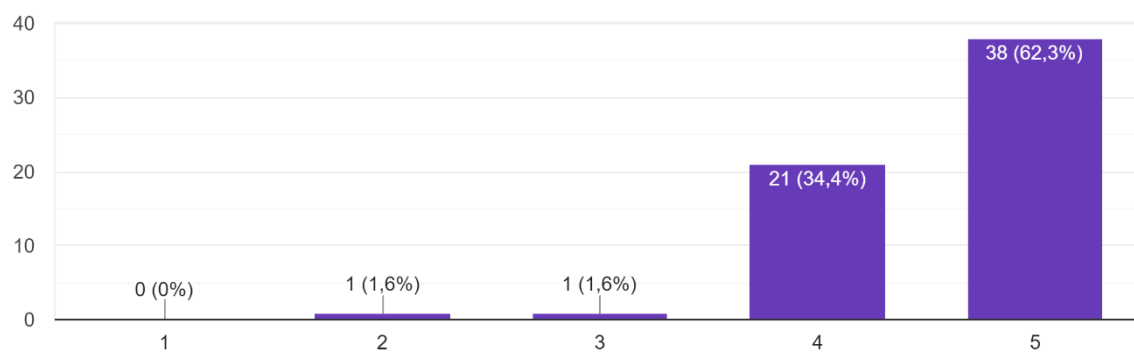
Informatikai, műszaki eszközök

61 válasz



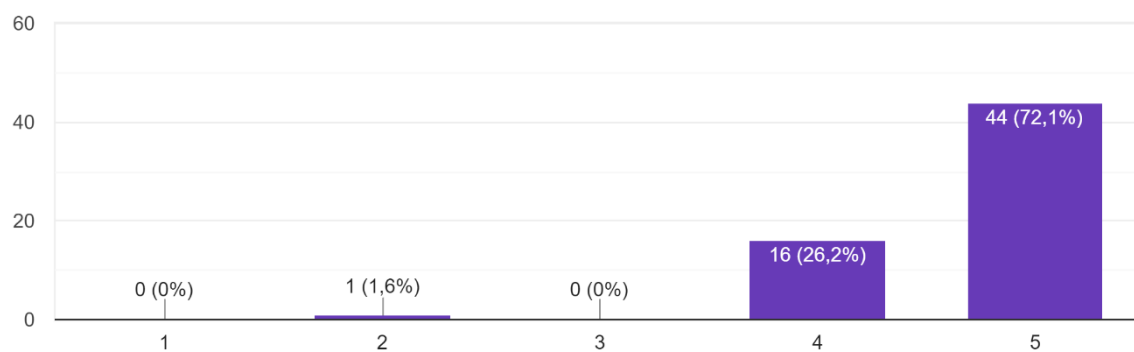
Bútorzat, berendezés

61 válasz



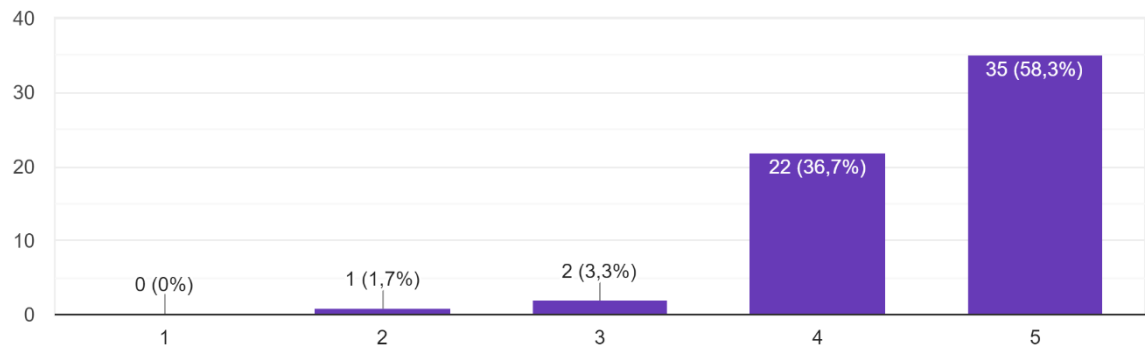
Módszertani támogatás

61 válasz



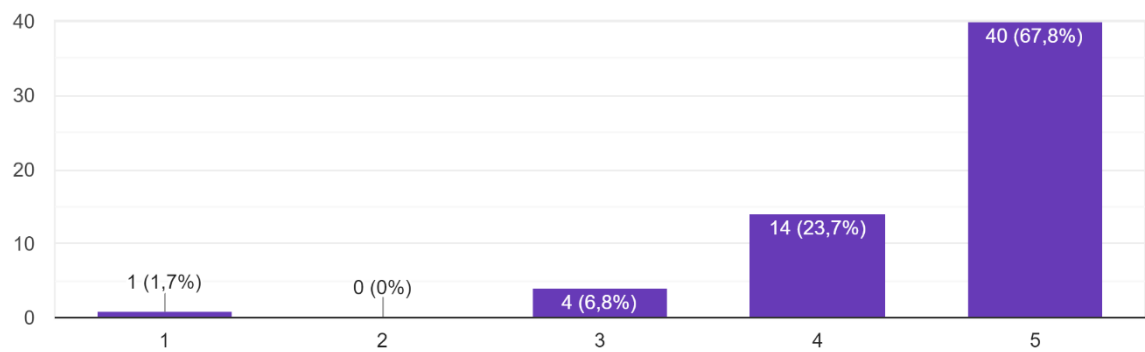
Továbbképzés, szakmai napok

60 válasz



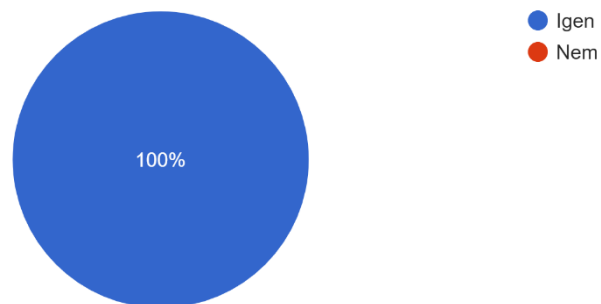
Egyéb (kézműves alapanyag, irodaszer, társasjáték, stb.)

59 válasz



25. Fontosnak tartja-e, hogy a Deák Ferenc Megyei és Városi Könyvtár az eredményesebb működés érdekében figyelembe veszi az Ön véleményét?

60 válasz



26. További javaslatai

9 válasz

