

Városi Könyvtár Lenti



**Partneri elégedettségmérés a Könyvtárellátási Szolgáltató  
Rendszer keretében ellátott települések könyvtárosai  
körében**

**Városi Könyvtár Lenti**

Lenti, 2019. 12. 03.

Jóváhagyta:



*Német-Baksa Judit*  
**Német-Baksa Judit**  
**intézményvezető-igazgató**

# Tartalomjegyzék

## Tartalom

1.	Bevezetés .....	3
2.	A felmérés módszere .....	3
3.	A vizsgálat eredménye.....	3
4.	Fejlesztési javaslatok .....	11
5.	Melléklet.....	12

## 1. Bevezetés

Minőségfejlesztési tevékenységünk fontos eleme partnereink igényeinek, elégedettségének vizsgálata.

Könyvtárunk a Deák Ferenc Megyei és Városi Könyvtárral kötött szerződés alapján a Könyvtárellátási Szolgáltató Rendszer keretében 50 településen biztosítja a könyvtári szolgáltatásokat. Ezzel az elégedettségméréssel arról szeretnénk képet kapni, miként vélekednek a szolgáltatóhelyek könyvtárosai, mivel elégedettek, min kell még esetleg javítanunk, mivel tehetnénk még hasznosabbá, kényelmesebbé, eredményesebbé munkájukat, könyvtárunk szolgáltatásait. A vizsgálat célja, hogy a könyvtárellátási rendszer működéséről, a szolgáltatásokról és ezek minőségéről minél több információval rendelkezünk. A kutatás eredményeinek segítségével lehetővé válik az esetleges hiányosságok feltárása. A kapott eredményeket felhasználva kijavíthatjuk a hibákat és megtervezhetjük a szolgáltatások színvonalának emelését vagy a szolgáltatások bővítése érdekében elvégzendő feladatokat. Egyúttal ez a felmérés, a kutatás eredményei hasonlítás alapként szolgálhatnak későbbi, ismételt vizsgálatokhoz.

## 2. A felmérés módszere

Az online kérdőíves vizsgálat könyvtári információs és közösségi helyek könyvtárosai körében zajlott. A felmérés 2019. október 15 – november 15. között valósult meg. Önkitöltős kérdőívet alkalmaztunk, melyben nyitott és zárt kérdéseket tettünk fel. Az 50 település könyvtárosai közül 40-en küldték vissza a kitöltött kérdőívet, ami a helyi sajátosságokat figyelembe véve - gyakori személycsere, infokommunikációs ismeretek, internet hiánya - nagyon jó arálynak tekinthető.<sup>1</sup>

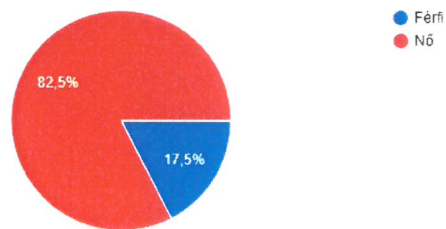
## 3. A vizsgálat eredménye

*A kérdőív első két kérdése* a válaszadók nemére és életkorára vonatkozott. A nemek tekintetében a kapott adatokból kiderült, hogy a vizsgált mintában jelentősen több a nők aránya (32 fő), többszöröse a férfi könyvtárosoknak (7 fő).

---

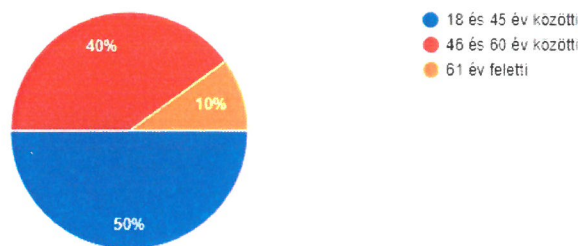
<sup>1</sup> A kérdőívet az 1. sz. melléklet tartalmazza.

1. Neme  
40 válasz



Az életkori bontást vizsgálva kiderült, hogy a kitöltők fele a 18-45 éves korosztályba tartozik, közel fele 46 - 60 év közötti és 4 fő 61 év feletti könyvtáros van.

2. Életkora  
40 válasz



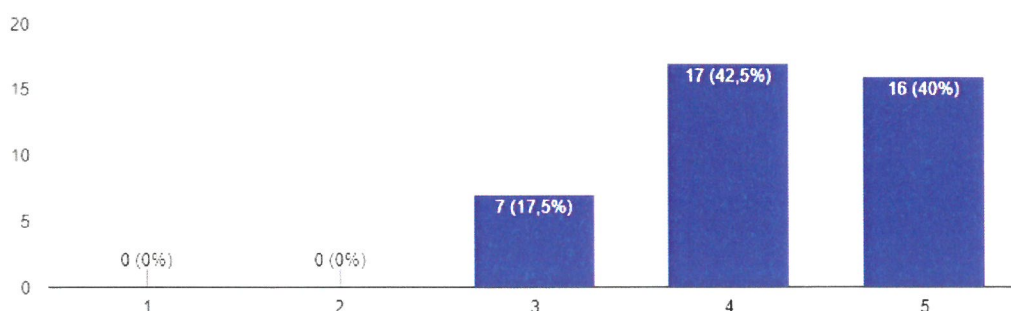
A 3-6. kérdés a könyvtáráépületre és a könyvtári helyiség állapotára vonatkozott. A település önkormányzatának feladata a könyvtári szolgáltatás fogadására alkalmas tiszta, rendezett helyiség, a tárgyi és személyi feltételek biztosítása.

A nem megfelelő komfortérzet negatívan befolyásolhatja a használók véleményét, ezért számunkra is nagyon fontos, hogy ezek pozitív irányba változzanak. Éppen ezért a felmerült hiányosságokat, problémákat a könyvtárossal egyeztetve, a mielőbbi megoldás érdekében folyamatosan jelezzük a fenntartóknak.

A válaszadók 82 %-a elégedett, vagy maximálisan elégedett a könyvtár épületével. Heten közepesen elégedett értéket jelöltek. Az elmúlt években sok településen került sor a közösségi épületek felújítására. A kitöltőknek lehetősége volt felsorolni, hogy mi az, ami fejlesztésre, javításra szorul az épületen. Legtöbbször a nyílászárókat, a tető állapotát és a fűtés korszerűségét kifogásolták. Festésre és energiatakarékos, hatékony világításra lenne még szükség néhány helyiségben. Több épület esetében még nem sikerült megoldani az akadálymentesítést.

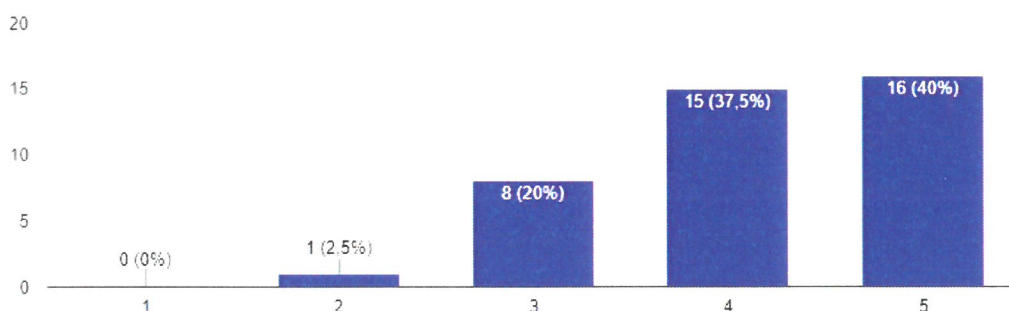
3. Mennyire elégedett a települési könyvtár épületének állapotával? (Jelölje 1-től 5-ig terjedő skálán, ahol 1= nagyon elégedetlen, 5= maximálisan elégedett)

40 válasz



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

40 válasz



A hetedik kérdés arra vonatkozott, hogy a könyvtáros elégedett-e a tárgyévi bővítések, személyes konzultációk számával.

A megyei könyvtárral kötött szerződés (5.1.7. pontja) szerint az új beszerzéseket a városi könyvtár legalább évente hat alkalommal kiszállítja a szolgáltató helyre, igény szerint rendszeresen cseréli azokat, gondoskodik a letétek lelőhelyének frissítéséről, adminisztrációjáról. Ezen alkalmakon felül is igyekszünk a partnereink rendelkezésére állni, hogy használók igényei a lehető legrövidebb időn belül teljesüljenek. Ez is magyarázata lehet annak, hogy az összes válaszadó elégedettségét fejezte ki.

A nyolcadik, kilencedik és a tizedik kérdés a dokumentumok mennyiségi, tartalmi és típusbeli összetételével való elégedettséget firtatta. Arra kérdeztünk rá, hogy elég dokumentumot kapnak-e évente, megfelel-e a tartalmi és a típusbeli összetétel a könyvtárba járó használók igényeinek. A válasz mindhárom kérdésre 100 %-ban igen volt, amiből következtethetünk egy szoros, jól funkcionáló partneri együttműködésre. A dokumentumok beszerzésénél a lehetőségekhez mérten a legnagyobb arányban figyelembe vesszük a szolgáltatóhelyek



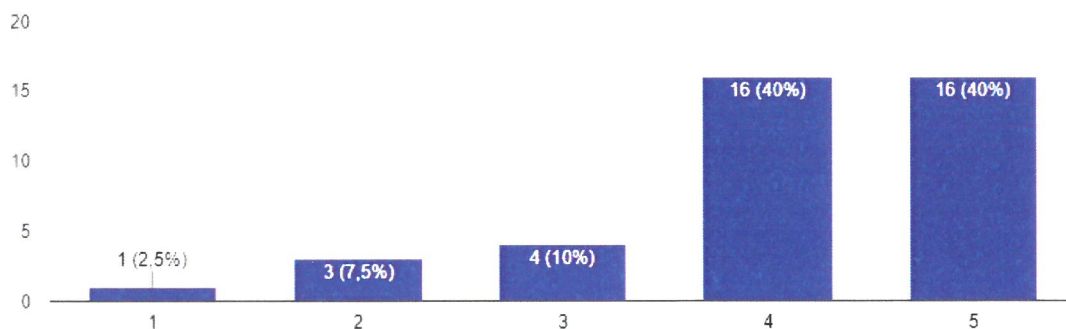
könyvtárosaitól érkező beszerzési javaslatokat, olvasói kéréseket. Folyamatosan figyeljük és frissítjük desiderata jegyzékünket.

A 11. és 12. kérdés a könyvtár technikai felszereltségére vonatkozott. Mennyire elégedett könyvtárának informatikai, műszaki eszközparkjával? Ennél a kérdésnél 1-től 5-ig terjedő skálán fejezhették ki véleményüket, ahol az 1 – nagyon elégedetlen, 5 – nagyon elégedett. Milyen informatikai, technikai fejlesztésekre lenne szükség könyvtárában? Itt szöveges válasz beírására volt lehetőség.

Az önkormányzatok mellett az ellátó könyvtár feladati közé is tartozik az informatikai eszközök, bútorzat egyéb technikai eszközök beszerzése a szolgáltatóhely számára. A válaszokból látható, hogy kicsit kevesebb, mint a települések felénél teljesen megfelelő az eszközpark, de mivel ebben az esetben egy folyamatosan avuló és fejlődő területről van szó, ritkán mondható el, hogy nincs szükség további fejlesztésre. Az alapszolgáltatásokhoz szükséges eszközök már mind az 50 helyen biztosítottak, lehet számítógépet, egy kivétellel internetet használni. Van lehetőség fénymásolásra, szkennelésre. A könyvtárosok rendelkezésére áll fényképezőgép a rendezvények dokumentálásához, megörökítéséhez. Az ismeretterjesztő előadásokhoz, egyéb programokhoz projektor, erősítő, hangszóró került beszerzésre.

11. Mennyire elégedett könyvtárának informatikai, műszaki eszközparkjával?

40 válasz



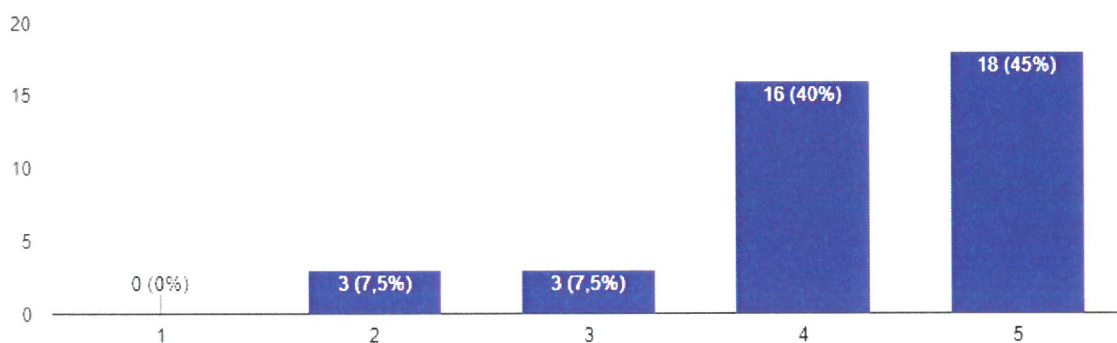
A 12. kérdésre adott válaszokban megfogalmazott konkrét beszerzési javaslatokat a következő évi fejlesztések megtervezésénél figyelembe vesszük.

A 13. és 14. kérdés a könyvtárak berendezésére irányult. Mennyire elégedett a könyvtár bútorzatának, berendezésének állapotával? Milyen bútorzatfejlesztésre lenne szükség könyvtárában? Az elégedettségi skála értékei alapján a könyvtárak berendezésével a válaszolók döntő többsége elégedett, illetve nagyon elégedett. 2013-tól nagyon sok települési könyvtár bútorzata megújult. A kisebb könyvtárak bútorainak cseréjére lehetőséget biztosít a

KSZR, a nagyobbak pedig több alkalommal sikeresen pályáztak a Nemzeti Kulturális Alaphoz támogatásért. A „Települési könyvtárak szakmai eszközfejlesztése, korszerűsítése” elnevezésű pályázaton 2019-ben két nagyon régi és rossz állapotú bútorokkal berendezett könyvtárunk nyert jelentős pályázati forrást berendezésének teljes megújításához, egységes arculatának kialakításához.

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

40 válasz



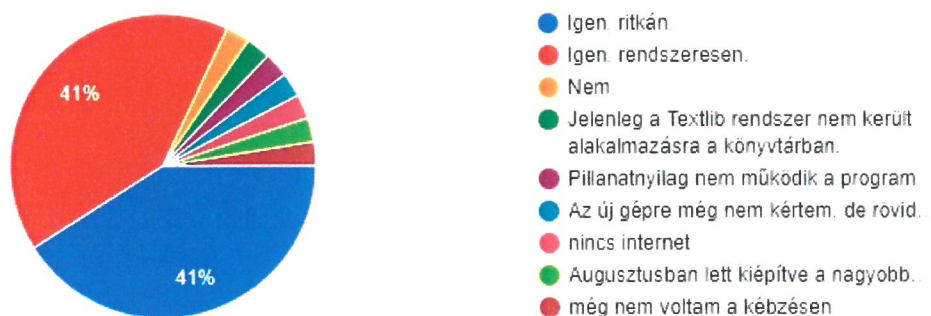
A 14. kérdés kitöltőinek konkrét, a berendezésekre, bútorokra vonatkozó javaslatait a lehetőségeknek megfelelően beépítjük a jövő évi fejlesztési tervbe.

A következő két kérdés az integrált könyvtári rendszer használatára irányult. 2013-tól folyamatosan honosítottuk az integrált rendszerünkbe a települések saját állományát, szerverünkön tárhelyet biztosítunk a szolgáltató helyi könyvtári állomány-nyilvántartásának és az olvasói nyilvántartás adatainak. A szolgáltató helyen lévő állományt egyedi azonosítóval láttuk el (vonalkód). A szolgáltatóhelyek munkatársait a megyei könyvtári közös katalógus és a helyi állományfeltáró eszközök használatára kiképezzük. Tanfolyamokat szervezünk és személyes konzultációkon is segítjük a Textlib integrált könyvtári rendszer elektronikus katalógusa használatának elsajátítását.

A 15. kérdés összesítéséből kiderül, hogy a válaszolók 82 %-a használja az elektronikus katalógust. A nem válaszok mögött változatos okok húzódnak meg, például átmeneti technikai problémák, az új könyvtáros még nem vett részt képzésen.

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

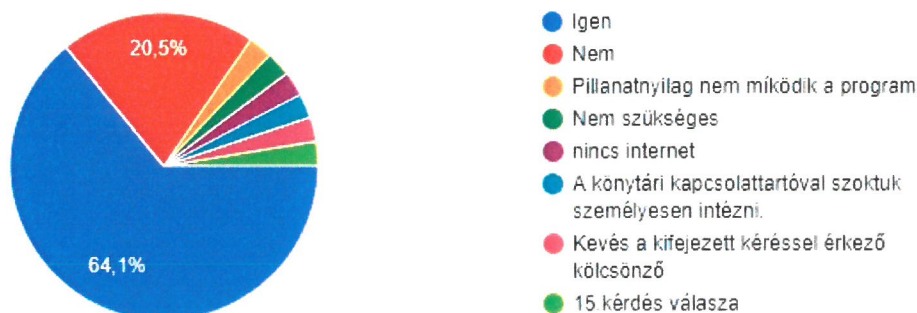
39 válasz



Az elektronikus kölcsönzésre való átállás is jó ütemben halad, ez derül ki a 16. kérdés válaszaiból készített diagramból.

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

39 válasz

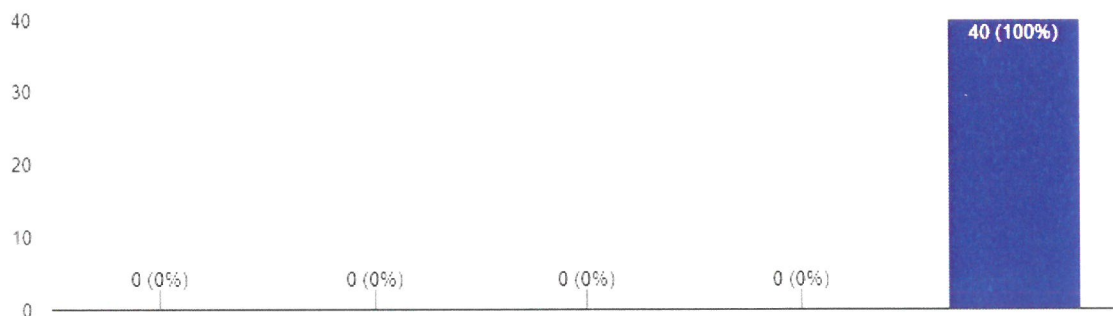


A 17. kérdés konkrétan a kapcsolattartó segítőkészségére irányult. Már az eddigiekből is kiderült, hogy szoros és gyakori kapcsolattartás jellemzi a települések könyvtárosai és a könyvtárunk közötti partnerséget. Ezt erősíti meg a következő ábra is.



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

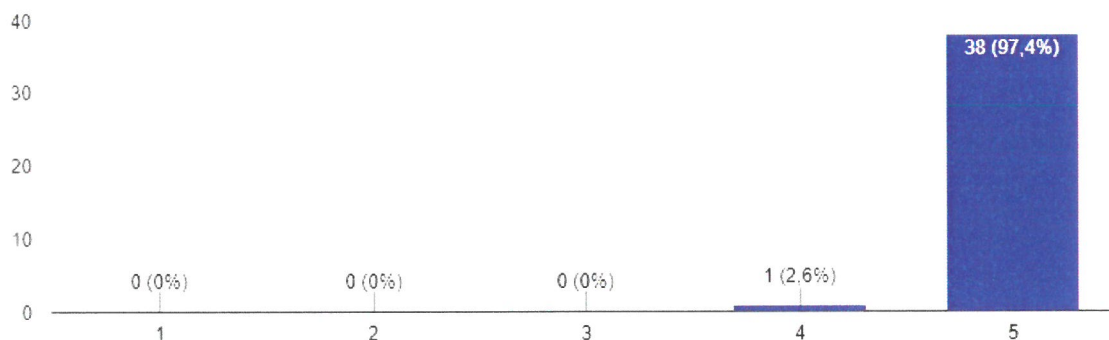
40 válasz



A következő kérdések a kapcsolattartó szakmai felkészültségét és programszervezésben való jártasságát tesztelték. Feladataink között szerepel a településeken szervezett könyvtári közösségi, közművelődési rendezvények, programok, gyermekfoglalkozások szervezésében és lebonyolításában való segítségadás. A válaszokból az derül ki, hogy hasznos segítséget tudunk adni a rendezvények szervezésében és lebonyolításában a települési kollégáknak.

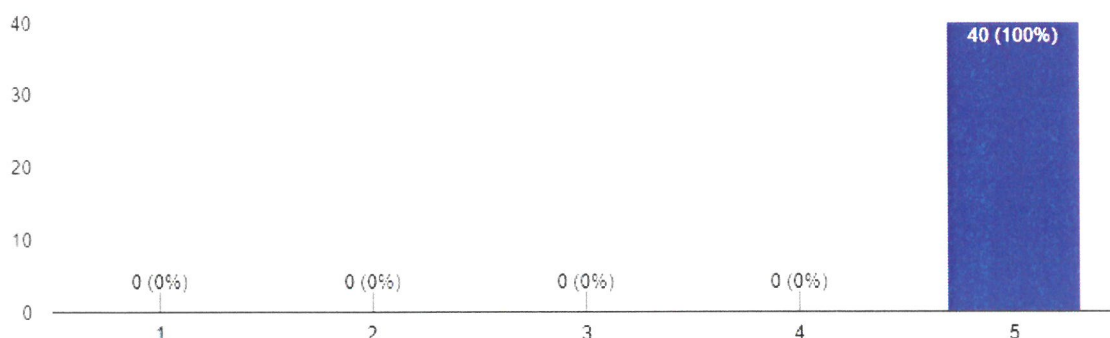
18. Mennyire elégedett kapcsolattartójának szakmai felkészültségével? (Jelölje 1-től 5-ig terjedő skálán, ahol 1= nagyon elégedetlen, 5= maximálisan elégedett)

39 válasz



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

40 válasz



A programkínálattal a 20. kérdés válaszadóinak 24%-a elégedett, 76%-a nagyon elégedett. A következő kérdésben kértünk javaslatokat is programok szervezésével, előadóival és számával kapcsolatban. Építő jellegű javaslat sajnos nem érkezett. Megnehezíti a rendezvények szervezését az aprófalvas településszerkezet, az előregedő lakosság. A nehézségek ellenére munkatársaink és a könyvtárosok igyekeznek megtalálni az ideális, minél szélesebb réteg érdeklődésére számot tartó, színvonalas programokat.

A 22. kérdés a KSZR szolgáltatások (dokumentumok, könyvtári programok, informatikai, műszaki eszközök, bútorzat, berendezés, módszertani támogatás, továbbképzés, szakmai napok, kézműves alapanyag, irodaszer, társasjáték stb.) fontosságának értékelését kéri, egy egytől ötig terjedő skálán.

A válaszokból levonható a következtetés, hogy a nyújtott szolgáltatások mindegyike nagyjából egyformán fontos és szükséges. Az egyéni eltérések tükrözik a szolgáltatóhelyek sokszínűségét, a személyi és a tárgyi adottságok, feltételek változatosságát. Mindenhol más a használók összetétele és ebből adódóan az igényeik is eltérőek.

## Mennyire tartja fontosnak a lent felsorolt KSZR szolgáltatásokat?



Minden válaszadó értékelte, hogy megkérdeztük a véleményét a szolgáltatásról, sajnos kevés további javaslat érkezett, ami segítette volna a további fejlesztésekre/változtatásokra vonatkozó következtetések levonását.

### 4. Fejlesztési javaslatok

Az elégedettségmérés alapján megállapítható, hogy a könyvtár ill. a szolgáltatás megítélése a partnereink körében pozitív. Az elégedettséget kifejező átlagos pontértékek minden szempontnál magas értéket mutattak. Az eredmények ellenére nem elégedhetünk meg csupán a jelenlegi helyzet fenntartásával, az összegyűjtött információk alapján továbbra is keresni kell a fejlődés, a minőség emelésének további lehetőségeit.

A vizsgálati eredmények alapján a következő fejlesztési javaslatok fogalmazhatók meg:

- Az éves munkatervben a kapott válaszok figyelembe vételével kell megtervezni az egyes települések eszközfejlesztését.
- Ahol az épület állapota ezt indokolja, jelezni az adott település önkormányzata felé a problémát.
- Az elektronikus kölcsönzés további népszerűsítése a könyvtárosok körében. Ebben hasznos segítség lehet további tanfolyamok szervezése, a technikai feltételek folyamatos javítása, gyakoribb kapcsolatfelvétel, segítségadás, ha szükséges.

## 5. Melléklet

1. sz. melléklet

### KSZR Elégedettségi kérdőív Lenti

Kedves Kollégák! A Városi Könyvtár Lenti KSZR csoportja mindig fontosnak tartotta a kollégák, önkormányzatok, olvasók általi visszajelzéseket munkánkról. Most arra szeretnénk megkérni benneteket, hogy a kérdőív kitöltésével segítsétek további tevékenységünket, ezzel együtt könyvtárunk minőségfejlesztési törekvéseit. Kérlek benneteket, hogy november 15-ig töltsétek ki az alábbi online kérdőívet, majd egy kattintással küldjétek el nekünk! Köszönjük!

E-mail-cím \*

#### 1. Neme

Soranként csak egy oválist jelöljön be

Férfi

Nő

#### 2. Életkora

Soranként csak egy oválist jelöljön be

18 és 45 év közötti

46 és 60 év közötti

61 év feletti

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

Soranként csak egy oválist jelöljön be

1      2      3      4      5

#### 4. Mit fejlesztene az épülettel kapcsolatban?

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

Soranként csak egy oválist jelöljön be

1      2      3      4      5

#### 6. Mit fejlesztene a helyiségek belső kialakításával kapcsolatban?

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

*Soronként csak egy oválist jelöljön be*

Igen

Nem

Egyéb:

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

*Soronként csak egy oválist jelöljön be*

Igen

Nem

Egyéb:

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

*Soronként csak egy oválist jelöljön be*

Igen

Nem

Egyéb:

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

*Soronként csak egy oválist jelöljön be*

Igen

Nem

Egyéb:

**11. Mennyire elégedett könyvtárának informatikai, műszaki eszközparkjával?**

*Soronként csak egy oválist jelöljön be*

1      2      3      4      5

**12. Milyen informatikai, technikai fejlesztésekre 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)**

*Soronként csak egy oválist jelöljön be*

1      2      3      4      5



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

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

*Soronként csak egy oválist jelöljön be*

Igen, ritkán.

Igen, rendszeresen.

Nem.

Egyéb:

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

*Soronként csak egy oválist jelöljön be*

Igen

Nem

Egyéb:

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

*Soronként csak egy oválist jelöljön be*

1      2      3      4      5

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

*Soronként csak egy oválist jelöljön be*

1      2      3      4      5

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

*Soronként csak egy oválist jelöljön be*

1      2      3      4      5

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

*Soronként csak egy oválist jelöljön be*

1      2      3      4      5

21. Milyen javaslatok vannak a könyvtári programok szervezésével, előadóival és számával kapcsolatban?

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

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

*Soronként csak egy oválist jelöljön be*

1      2      3      4      5

**Könyvtári programok**

*Soronként csak egy oválist jelöljön be*

1      2      3      4      5

**Informatikai, műszaki eszközök**

*Soronként csak egy oválist jelöljön be*

1      2      3      4      5

**Bútorzat, berendezés**

*Soronként csak egy oválist jelöljön be*

1      2      3      4      5

**Módszertani támogatás**

*Soronként csak egy oválist jelöljön be*

1      2      3      4      5

**Továbbképzés, szakmai napok**

*Soronként csak egy oválist jelöljön be*

1      2      3      4      5

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

*Soranként csak egy oválist jelöljön be*

1      2      3      4      5

**23. Fontosnak tartja-e, hogy a Városi Könyvtár Lenti az eredményesebb működés érdekében figyelembe veszi az Ön véleményét?**

*Soranként csak egy oválist jelöljön be*

Igen

Nem

**24. További javaslatai**