



MÓRICZ ZSIGMOND  
MEGYEI ÉS VÁROSI KÖNYVTÁR  
Minőségirányítási Tanács



MÓRICZ ZSIGMOND  
MEGYEI ÉS VÁROSI  
KÖNYVTÁR

## HASZNÁLÓI ELÉGEDETTSÉGMÉRÉSEK ÖSSZEHASONLÍTÓ ELEMZÉSE – 2017-2018-2019



HASZNÁLÓI ELÉGEDETTSÉGMÉRÉSEK ÖSSZEHAONLÍTÓ ELEMZÉSE –  
2017 – 2018 – 2019

<b>A dokumentum kódja</b>	6.4
<b>Verziószám</b>	6.4
<b>Állománynév</b>	Használói elégedettségmérések összehasonlító elemzése – 2017 – 2018 - 2019
<b>Oldalszám</b>	12
<b>Készítette</b>	MIT Primer csoport
<b>Jóváhagyta</b>	Minőségirányítási Tanács
<b>A jóváhagyás dátuma</b>	2020. február 24.
<b>A hatálybalépés dátuma</b>	2020. február 24.

MÓDOSÍTÁSOK LISTÁJA

Verzió	Állománynév	Oldalszám	Módosította	Jóváhagyta	A jóváhagyás dátuma	A hatálybalépés dátuma

*Oláh Csaba Krisztina*

minőségirányítási vezető

*Tóth Csaba*

igazgató





## A 2017-2018-2019-es évek használói kérdőíveinek összehasonlítása, elemzése és értékelése a Móricz Zsigmond Megyei és Városi Könyvtárban

Gyorsan fejlődő világunkban ahhoz, hogy hosszú távon is sikereket érhessünk el egyéni és szervezeti megújulással, a szervezeti tudás és kultúra folyamatos tökéletesítésével, az emberi erőforrásokban rejlő lehetőségek felszínre hozásával és maximális kihasználásával lehet esélyünk.

Ma már nemcsak jogszabályi kötelezettsége egy könyvtárnak, de evidenciának is számít, hogy minőségi szolgáltatásokat és termékeket nyújtson. Erre kell törekednie, ha hosszú távon is fenn akar maradni az adott gazdasági-társadalmi környezetben.

Egy szolgáltatás minősége annál jobb, minél jobban megfelel a felhasználói igényeknek és elvárásoknak. Azt nyújtsa a felhasználónak, amire szüksége van, folyamatosan, tértől és időtől függetlenül.

Ezek megvalósulásához a szervezeti kultúra átalakulására van szükség. **A Teljes Körű Minőségmenedzsment – TQM** olyan menedzsment-filozófia, ami alapvető értékek és alapelvek bevezetésével optimális szervezeti kultúra kialakítását tűzi ki célul. Felöleli mindazon tevékenységeket, amelyek biztosítják, hogy egy adott szervezet a használók, megrendelők szükségleteit és igényeit a leghatékonyabb és költségkímélő módon elégítse ki, maximálisan kihasználva az összes munkatárs tudását, képességét és együttműködését a továbbfejlesztés folyamatában.

Mint minden könyvtár, a mi Intézményünk is a minőségirányítási rendszer újra bevezetésénél az ISO 9001 szabvány szerinti rendszer helyett a sokkal emberközelibb, emberbarátibb **TQM** szemléletet szeretné alkalmazni. Bevezetése a vezetői és a munkatársi teljes elkötelezettségen alapszik.

A TQM azokat a tevékenységeket öleli fel, melyek biztosítják egy adott szervezet – könyvtár – a használók, a megrendelők igényeit, szükségleteit a leghatékonyabban, költségkímélő módon elégíti ki, ehhez maximálisan kihasználja dolgozóinak képességét és tudását, valamint együttműködését az állandó fejlesztés során.

A 2016-2017-es évben megtettük az első lépéseket, hogy a könyvtár minden szolgáltatására, szervezeti egységére, munkatársára kiterjedő minőségbiztosítási rendszert építhessünk ki.



A minőségirányítás egyik fontos feltétele, hogy tisztában legyünk azzal, hogy valóban minőségi munkát végzünk. A meggyőződés eszköze pedig a kutatás, a használók visszajelzései, igényei alapján.

A kutatások több területre irányultak, melyhez papíralapú és online kérdőíveket használtunk. Ez esetben mondhatjuk el, hogy a fókuszcsoportos kutatás is megjelenik.

Összehasonlító elemzésünkben a legutóbbi, 2017-es, 2018-as és 2019-es évek használói kérdőívei kerülnek felhasználásra, összehasonlításra.

#### **Kitöltött kérdőívek száma:**

2017 - 254 fő

2018 - 212 fő

2019 - 321 fő

#### **Könyvtárunkról kialakított kép a felhasználók szemével**

A Móricz Zsigmond Megyei és Városi Könyvtár központi épülete a város szívében, központjában helyezkedik el. Fiókkönyvtáraink, Könyvtár Pontjaink, KSZR tevékenységünk, Könyvtárbuszunk, "Könyvet házhoz" szolgáltatásunk segítségével viszont eljuttatja az információt, a tudást, a kultúrát minden városrészbe, illetve a Szabolcs-Szatmár-Bereg megye legtávolabbi pontjaira is.

Kulturális rendezvényeket szervezünk, ahol a lakosság számára lehetővé válik a kapcsolatteremtés az irodalommal és az alkotókkal. Helyet adunk a helyi amatőr művészeknek műveik bemutatására, találkozóhelyeket biztosítunk a lakosoknak, figyelembe véve az ő életkori, társadalmi sajátosságait.

A megyei könyvtár olyan intézmény legyen, amely továbbra is alkalmazkodik a dinamikusan változó környezethez.

A könyvtár a használói közösségek elérése és minőségi ellátása érdekében kiemelt figyelmet fordít folyamatos társadalmi szerepvállalására. Szolgáltatásaival elősegíti a társadalmi hátrányokkal küzdő csoportok kulturális integrációját.

Egész életen át tartó élményt és inspirációt ad a tanuláshoz, a munkához és a szabadidő tartalmas eltöltéséhez. Figyeli, felméri és támogatja az egyéni és közösségi





igényeket és azok változásait. Szakmai tevékenységével olyan működést kíván megvalósítani, ami életkortól és érdeklődési körtől függetlenül biztosítja használói minőségi kiszolgálását.

Különös figyelmet fordít a helyi vonatkozású kulturális örökség gyűjteménybe rendezésére, megőrzésére, hozzáférhetővé tételére.

Fontosnak tekintjük azt is, hogy a lakosság igényes, széles palettájú kulturális rendezvényeken vehessen részt.

Reméljük igyekezetünkkel, PR tevékenységünkkel sikerült eloszlatni azt a sztereotípiát, miszerint a könyvtárban csak olvasnak, kölcsönöznek és folyóiratot olvasnak az emberek. Mindenképpen hangsúlyoznunk kell a könyvtárak átalakulásának tendenciáit, valamint ezek közzétételét. Szükséges, hogy minél szélesebb körben jussanak el ezek az információk a felhasználókhoz.

Ennek érdekében nagyon fontos a PR tevékenység, partnerség, különösen a médiával és minden olyan digitális eszköz, amelyen felhasználóink tudomást szerezhetnek minden új szolgáltatásunkról.

### **Nyitvatartás**

A nyitvatartásáról 2018-ban készítettünk részletes felmérést. Könyvtárunk heti 40 órában tart nyitva.

- Hétfő: 13.00-18.00
- Kedd-péntek: 09.00-18.00
- Szombat: 09.00-13.00

A válaszadók 94%-a elégedett a hétfői nyitvatartásunkkal, mindössze 6%-a változtatna rajta, ők napi egy órával növelnék intézményünk látogathatóságát. A hétköznapi nyitvatartással 86%-ban elégedettek a felhasználók, 95% számára 08.00-tól 18.00-ig, 5% számára pedig 10.00-19.00 közötti nyitvatartás felelne meg. Szombati nyitvatartásunkkal a megkérdezettek 100%-a elégedett. A 2019-es kérdőívben is megjegyezték az olvasók a nyitvatartásunk esetleges változtatását. Legtöbben a hétfői nyitvatartást növelnék.

A könyvtárunk megítélésének szempontjából, mindhárom kérdőív pozitivitást mutat.

2017-ben a megkérdezettek 70%-a teljesen elégedett volt a dokumentumállománnyal. 2019-ben azt jelezték számunkra, hogy az úgynevezett sikerkönyvek több példányban legyenek elérhetőek, mely kérést igyekszünk számukra teljesíteni.

A 2017-es felmérés alapján nagy örömeinkre szolgál az is, hogy a megkérdezett olvasók közel 100%-a az olvasótermi állományunkban mindig megtalálja az általa keresett





dokumentumot. Ha véletlenül nem, akkor a könyvet könyvtárközi kölcsönzéssel juttatjuk el felhasználóinkhoz.

2019-ben készült rendkívül részletes és átfogó papíralapú és online használói kérdőív, mely intézményünk szolgáltatásait térképezi fel.

Büszkén mondhatjuk, hogy ilyen nagy arányban még nem töltöttek ki kérdőívet használóink, mint ebben az évben.

320-an adtak választ. A válaszadók jelentős többsége 30-45 év közötti (30,6%) és a 60 év felettiak találhatók (24,4%). Csupán a válaszadók kb. 20%-a volt 30 év alatt, közülük is a legkevesebben a 14 év alatti (7,5%) korosztályból kerültek ki.

Legtöbben, a válaszadók 85,8%-a még mindig a hagyományos kölcsönzési szolgáltatásunkat használja ki, de nagy arányban 47,5% jelölték meg a helyben olvasást, kutatást, böngészést.

33,5% a Gyermekkönyvtár használatát, 26,9% a felnőttek részére szóló rendezvényeink látogatását jelezték. A 2017-es kérdőív adataihoz képest, bármily meglepő, de könyvtárunkban emelkedni látszik a könyvtári kölcsönzés aránya.

A látogatók többsége, 32%-a irodalmi előadásokon, 29,9%-a könyvbemutatókon vesznek részt, de kiemelkedő a zenei programokon és a kiállításokon jelenlevők aránya is.

Szolgáltatásainkat teljes mértékben megfelelőnek találják, rendkívül elégedettek tanfolyamainkkal, könyvtárunk dolgozóinak munkájával. Rendezvényeinket pedig széles- és színes palettájú, értékes előadásoknak tartják. A könyvtár kommunikációs tevékenységét kiemelkedően jónak, a dolgozók kommunikációját megfelelőnek találják.

Különösen kiemelkedő kiszolgálást jeleztek a fiókkönyvtárak, elsősorban a Vécsey Utcai Fiókkönyvtár olvasói, de dicséretesnek bizonyult valamennyi fiókkönyvtárunk dolgozóinak munkája, a hely szellemének megítélése.

Könyvtárunk megközelíthetősége, a könyvtárhoz való eljutás sajnos nehézkes. Intézményünk a belváros közepén található, így gondot jelent a parkolás. Talán a közelben épült bevásárlóközpont parkolóháza enyhíteni fogja ezt a problémát.

Tisztában kell lennünk a minőség egyik legfontosabb alapelvevel, mégpedig azzal, hogy tevékenységünk központjában minden esetben a felhasználó áll. Minden tevékenységünk az ő elégedettségét kell, hogy szolgálja.



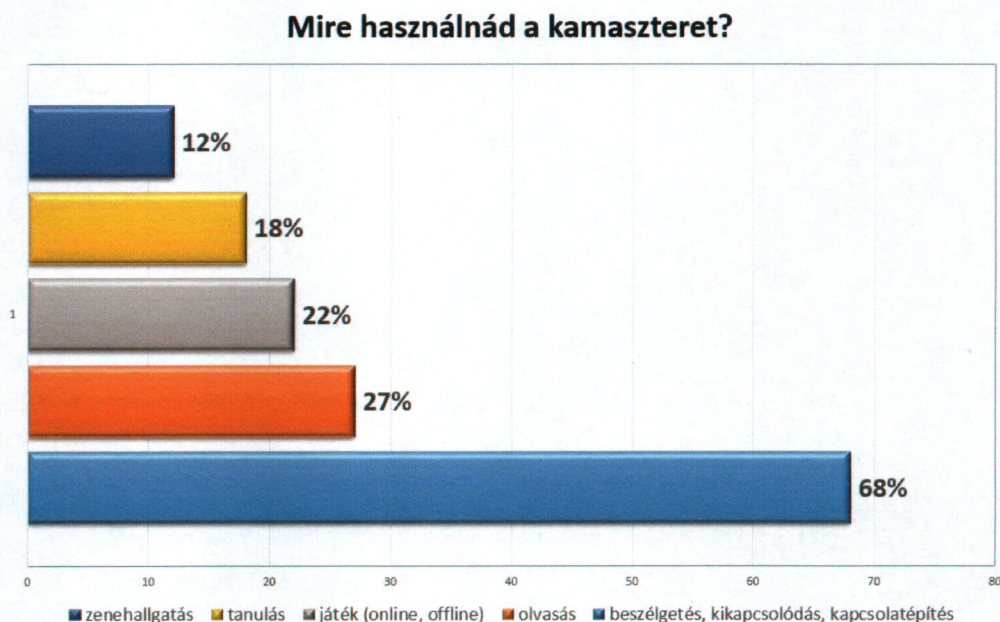
A terek kialakításánál, eszközök beszerzésénél igyekeztünk az igényeknek maximálisan megfelelni.

Sikerként könyvelhetjük el, hogy a 2005 decemberében a modern kor elvárásainak eleget téve egy teljesen újjáépült, akadálymentesített könyvtárat vehettünk birtokunkba, mely rendelkezett mindazon eszközökkel, dokumentumokkal és szolgáltatásokkal, amelyekkel biztosítani tudtuk és tudjuk nem csupán az egészséges használók, de a hátrányos helyzetűek esélyegyenlőségét is.

Természetesen rendkívül sokat fejlődött a könyvtár. A digitalizált világ egyre gyorsabb lépéstartást követel tőlünk. Ennek érdekében új terek kialakítására és új eszközök beszerzésére is sor került és kerül folyamatosan. Az olvasói igényfelmérésekben mindig megjelennek az ezzel kapcsolatos kérdéseink. A válaszadók többsége megfelelőnek, de nem találja maximálisan jónak IKT eszközeinket. Leginkább a gépparkunkra, az internet lassúságára, a bútorzatra érkeztek negatív megjegyzések alacsony arányban. Rendszeresen nyújtunkbe pályázatokat, hogy minél igényesebben tudjuk megvalósítani kívánságaikat.

Egyik legújabb helyiségünk a „Kamasztér”, mely a fiatalok megváltozott könyvtárhasználati szokásainak, mindennapi igényeinek felméréseivel, az ő véleményük alapján lett kialakítva. Példának egy kérdést kiemelnénk:

### Mire használnád a kamaszteret?



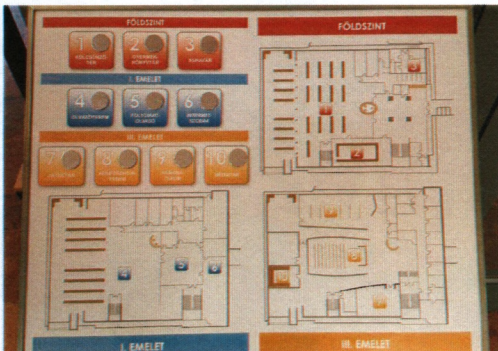




- beszélgetés, kikapcsolódás, kapcsolatépítés **68%**
- olvasás **27%**
- játék (online, offline) **22%**
- tanulás **18%**
- zenehallgatás **12%**
- kisebb százalékban még szakkörökön és foglalkozásokon vennének részt a gyerekek.

A „Kamasztér”-ről külön igényfelmérés és elemzés is található a dokumentumok között. Elmondhatjuk, hogy a látogatottsága 100%-ban kihasznált. A diákok kedvenc találkozási helye, ahol nem csupán csak programjainkon vehetnek részt, hanem szabadidejükben is aktívan használhatják azt.

Néhány illusztráció a könyvtár akadálymentesítéséről, bútorzatáról, eszközeiről:







Intézményünk információi a lehető leggyorsabb fórumokon jutnak el a felhasználókhoz, ami nem csupán a digitális eszközök használatának, hanem a jól kialakult médiakapcsolatainknak is köszönhető.

#### **A felhasználók leggyorsabb és legmegbízhatóbb információszerző forrásai**

A Mór Zsigmond Megyei és Városi Könyvtár a programjait a következő médiumoknak és közösségi oldalaknak köszönhetően hirdeti:

- a könyvtár honlapján azonnali megjelenítés (erre nem tudnak visszaválaszolni),
- a Facebookon azonnali megosztás (like reakcióval jelzik vissza a tetszésüket, aktívan hozzászólnak a megosztásokhoz),
- Instagramon azonnali megosztás (like reakcióval jelzik vissza a tetszésüket, aktívan hozzászólnak a megosztásokhoz),
- Hírlevél az olvasók és a könyvtárlátogatók számára (erre nem tudnak reflektálni),
- az adott programról plakát jelenik meg, melyet a sajtó felé is továbbítunk és a könyvtárban is kihelyezünk,
- a sajtó, a média felé küldjük, ami a következő számukban vagy adásukban meg is jelentetik/-jelenik (Kelet-Magyarország, Sunshine Rádió, Kölcsey Televízió, Sláger Rádió, Nyíregyházi TV, Best FM),
- minden héten a Nyíregyházi Naplóban,
- minden hónap elején a Nyírségi Műsorfüzetben.



Könyvtárunkat méréseink alapján az olvasók többsége csupán az első időszakban látja át nehezebben. Beiratkozáskor a kolléganők teljes felvilágosítással szolgálnak, mellyel a kérdőívek alapján elégedettek is olvasóink. Ha további kérdéseik vannak e témával kapcsolatban, bizalommal fordulhatnak könyvtárosainkhoz, akik megfelelő információval szolgálnak. Igényes, nyomtatott könyvtárbemutató prospektusok is készülnek, melyek bárki számára hozzáférhetők. Természetesen honlapunk és nyomtatott arculati elemeink egységes dizájnban készülnek (levélpapír, névjegyek stb.).

Használóink véleménye alapján sokszor egy egyéni interjú, vagy fókuszcsoportos interjú során kiderül, hogy könyvtárunk milyen fontos szerepet tölt be a város lakosságának életében.

#### **Jelenleg igénybe vehető szolgáltatásaink:**

- Adatbázisok használata
- Audiovizuális anyagok kölcsönzése
- Biblioterápiás foglalkozás
- Gyermekkönyvtári szolgáltatások, foglalkozások
- Csirip-tanya gyermekfoglalkozásai, kézműves-foglalkozások
- E-book-olvasó kölcsönzése
- E-Gyűjtemények használata, kölcsönzése
- e Magyarország Pont használata
- Folyóirat-kölcsönzés
- Hang- és videófelvétel digitalizálása
- Hangoskönyv kölcsönzése
- DJP szolgáltatási hely használata
- Digitális Helyismereti Archívum használata
- Internet-, WIFI-, számítógép-használat
- Irodalomkutatás kérése
- Kamasztér használata
- Kamasz-terasz rendezvényen való részvétel
- Könyvet házhoz szolgáltatás igénylése
- Nyomtatás, fénymásolás kérése



- Kölcsönzés
- Könyvtárbemutató foglalkozások kérése
- Kötetzet
- Online hosszabbítás
- Online előjegyzés
- Online regisztrálás
- Ügyfélkapus szolgáltatások ügyintézése
- Születésnapú újság készíttetése
- Távszolgáltatások
- Terembérlés
- Baba-mama szoba használata

### Képzések

- Informatikai képzés
- Segédkönyvtáros képzés
- Távoktatási felület

**Könyvtárunk 2020-ban elnyerte a Családbarát Szolgáltató Hely bronz fokozatát.**



MAGYARORSZÁG  
KORMÁNYA

Európai Unió  
Európai Szociális  
Alap



BEFEKTETÉS A JÖVŐBE





A könyvtár kiemelt figyelmet fordít a használói közösségek elérése és minőségi ellátása érdekében folyamatos társadalmi szerepvállalására. Szolgáltatásaival elősegíti a társadalmi hátrányokkal küzdő csoportok kulturális integrációját is.