



MÓRICZ ZSIGMOND
MEGYEI ÉS VÁROSI KÖNYVTÁR
Minőségirányítási Tanács



MÓRICZ ZSIGMOND
MEGYEI ÉS VÁROSI
KÖNYVTÁR

HASZNÁLÓI ELÉGEDETTSÉGMÉRÉS 2019.

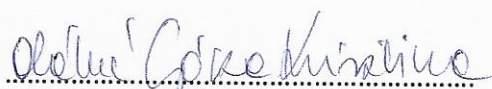


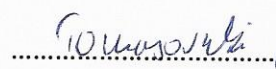
HASZNÁLÓI ELÉGEDETTSÉGMÉRÉS 2019.

A dokumentum kódja	6.3
Verziószám	6.3
Állománynév	Használói elégedettségmérés 2019.
Oldalszám	21
Készítette	MIT Primer csoport
Jóváhagyta	Minőségirányítási Tanács
A jóváhagyás dátuma	2020. február 24.
A hatálybalépés dátuma	2020. február 24.

MÓDOSÍTÁSOK LISTÁJA

Verzió	Állománynév	Oldalszám	Módosította	Jóváhagyta	A jóváhagyás dátuma	A hatálybalépés dátuma


Minőségirányítási vezető

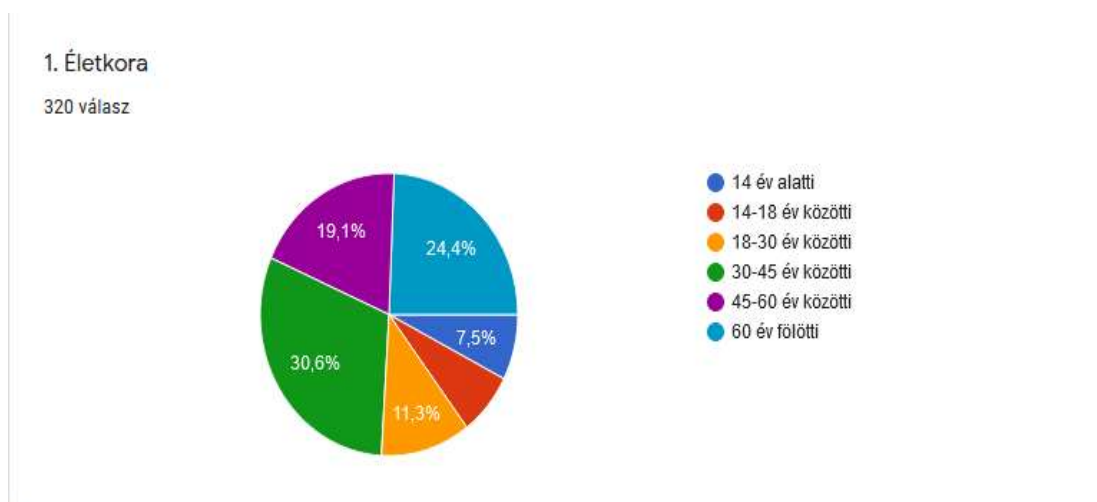

igazgató



1.kérdés

A kitöltők életkor szerinti megoszlásban

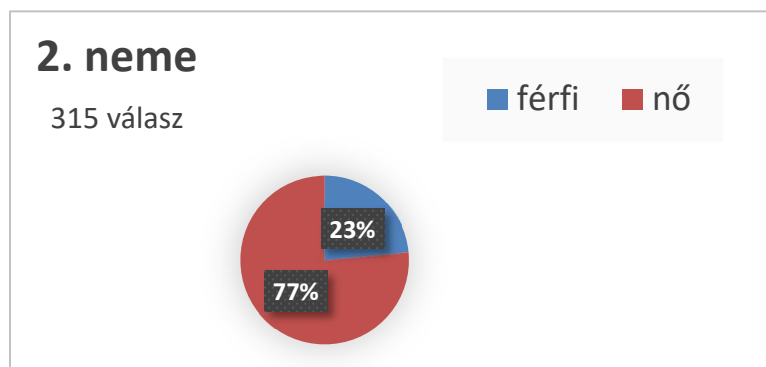
320-an adtak választ. A válaszadók jelentős többsége 30-45 év közötti (30,6%) és a 60 év feletti (24,4%). Csupán a válaszadók kb. 20%-a volt 30 év alatti, közülük is a legkevesebben a 14 év alatti (7.5%) korosztályból kerültek ki.



2.kérdés

A kitöltők nemek szerinti megoszlása

315-en adtak választ. Ennek jelentős része nő volt, összesen 77%, férfi 23%.

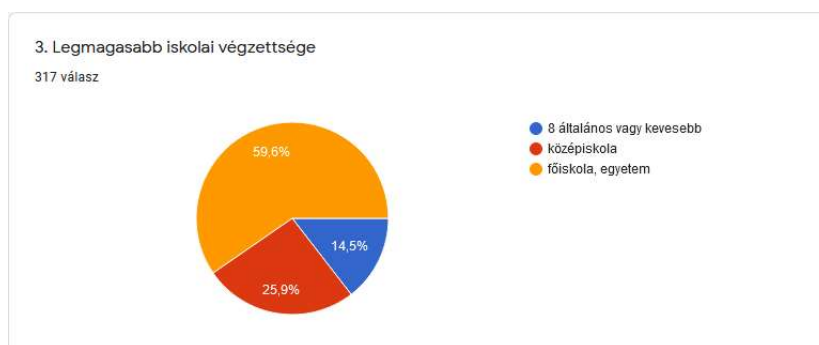


3.kérdés

A válaszadók megoszlása iskolai végzettség szerint

A 317 válaszadóból több mint 50% (59,6%) felsőfokú végzettséggel rendelkezik. Kis százalékban (14,5%) adtak választ a 8 általánossal rendelkező olvasók és 25,9%-ban középiskolai végzettségűek.

A megjegyzésben leírtak nem befolyásolják az elemzést.

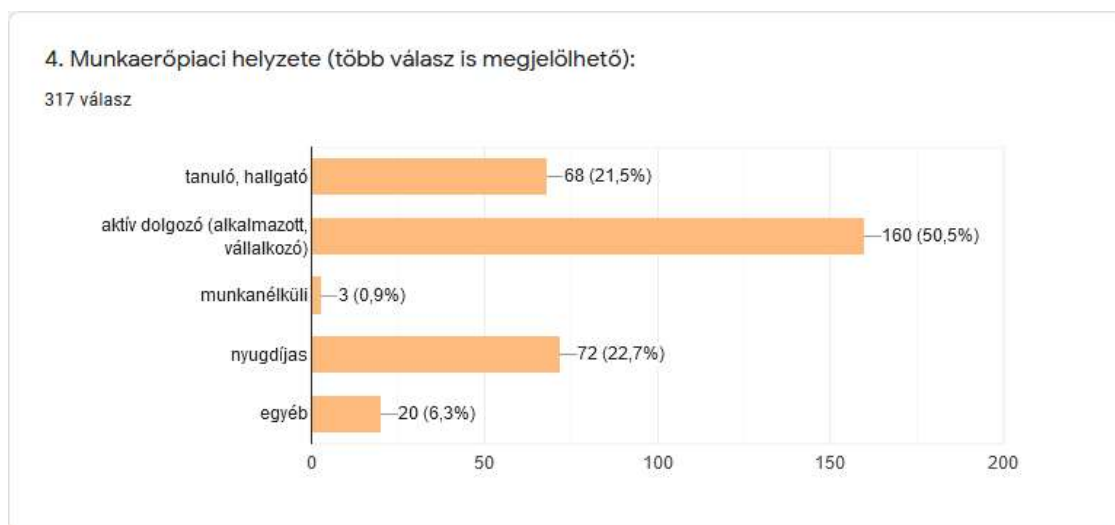


4.kérdés

A válaszadók megoszlása munkaerőpiaci helyzetük szerint

A 317 válaszadóból a legtöbben aktív munkavállalók, ők a válaszadók több mint 50%-át adják (50,5%). A tanulók, a hallgatók és a nyugdíjasok aránya közel azonos. Legkevesebben a munkanélküliek körébe tartoznak, akik aránya az 1%-ot sem éri el.

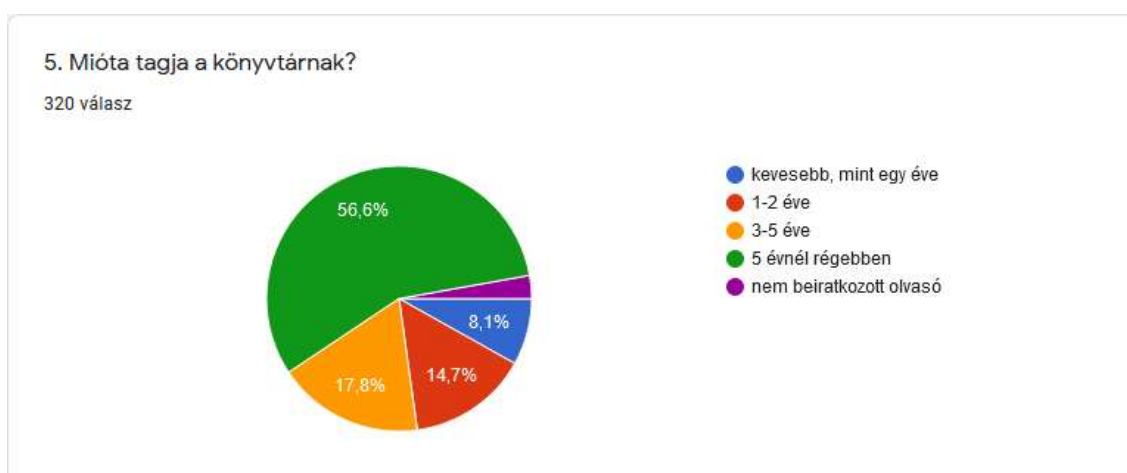
A megjegyzésben leírtak nem befolyásolják az elemzést.



5.kérdés

Mióta tagja a könyvtárnak?

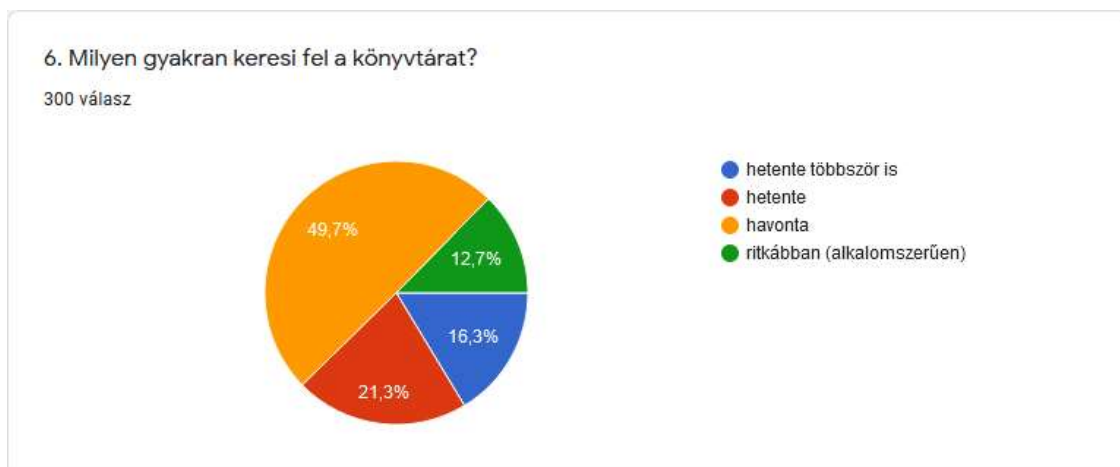
A 320 válaszadók jelentős része 56,6%-a már több mint 5 éve olvasó, de jelentős részt képvisel az 1-5 éve beiratkozottak száma is. Ez a szám is mutatja könyvtárunk jól működő szolgáltatásainak további fejlesztése, újak bevezetése révén új olvasókat sikerült megszólítanunk.



6.kérdés

Milyen gyakran keresi fel a könyvtárat?

A kérdésre válaszadó 300 olvasó jelentős részben (49,7%) havi szinten, 21,3% hetente látogatja a könyvtárat, és csak kis arányban (12,7%), akik alkalmasszerűen.

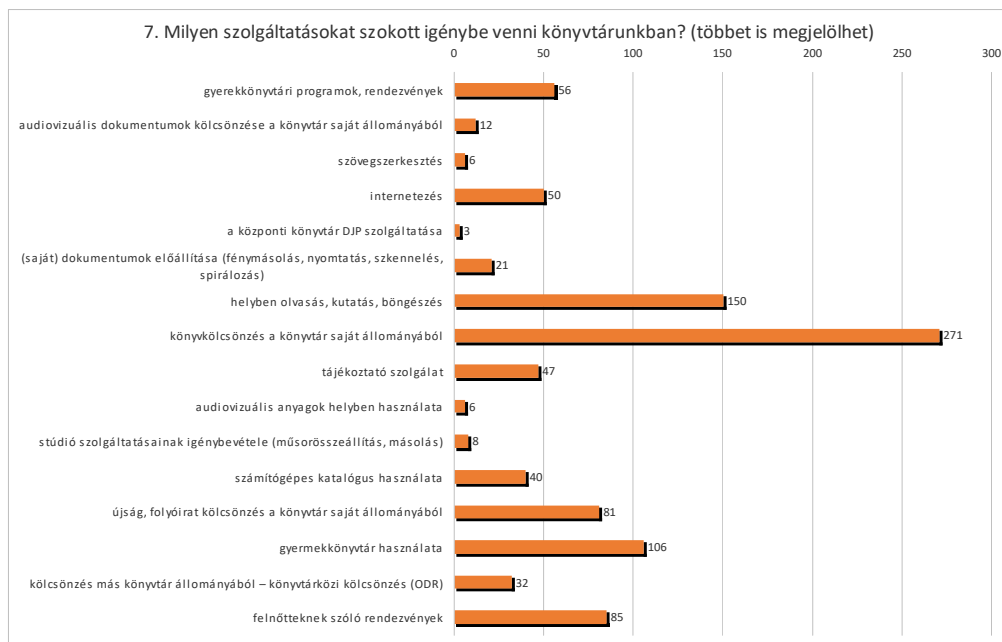


7.kérdés

Milyen szolgáltatásokat szokott igénybe venni könyvtárunkban? (Többet is megjelölhet.)

- gyerekkönyvtári programok, rendezvények
- audiovizuális dokumentumok kölcsönzése a könyvtár saját állományából
- szövegszerkesztés
- internetezés
- a Központi Könyvtár DJP szolgáltatása
- (saját) dokumentumok előállítása (fénymásolás, nyomtatás, szkennelés, spirálozás)
- helyben olvasás, kutatás, böngészés
- könyvkölcsönzés a könyvtár saját állományából
- tájékoztató szolgálat
- audiovizuális anyagok helyben használata
- stúdió szolgáltatásainak igénybevétele (műsor-összeállítás, másolás)
- számítógépes katalógus használata
- újság, folyóirat-kölcsönzés a könyvtár saját állományából
- gyermekkönyvtár használata
- kölcsönzés más könyvtár állományából – könyvtárközi kölcsönzés (ODR)
- felnőtteknek szóló rendezvények

316-an adtak választ, de erre a kérdésre akár több válasz is megjelölhető volt. Legtöbbször kölcsönzésre használják a könyvtárat, a könyvtár saját állományából (85,8%). Nagy arányban jelölték meg a helyben olvasást, kutatást, böngészést (47,5%), a Gyerekkönyvtár-használatot (33,5%), a felnőtteknek szóló rendezvényen való részvételt (26,9%), újság, folyóirat kölcsönzését (25,6%). Voltak azonban olyan lehetőségek, amit csak minimálisan vesznek igénybe a válaszadók.

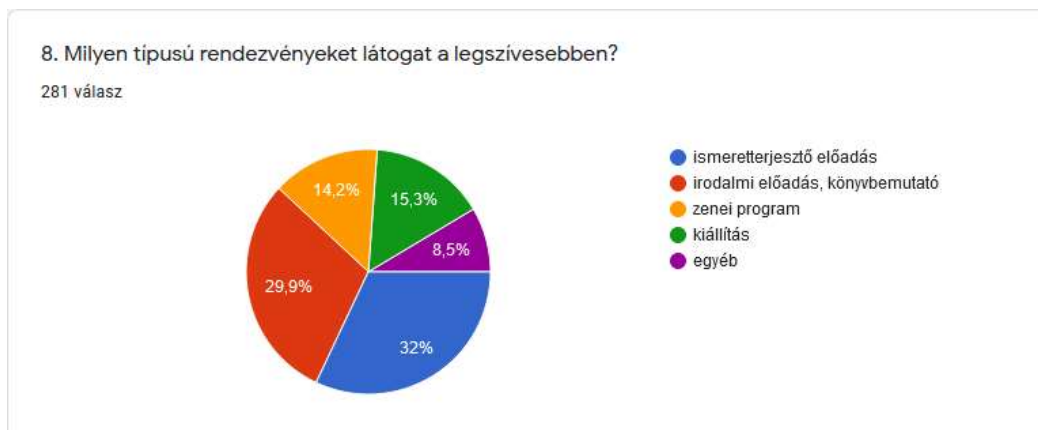


8.kérdés

Milyen típusú rendezvényeket látogat a legszívesebben?

- ismeretterjesztő előadás
- irodalmi előadás, könyvbemutató
- zenei program
- kiállítás
- egyéb

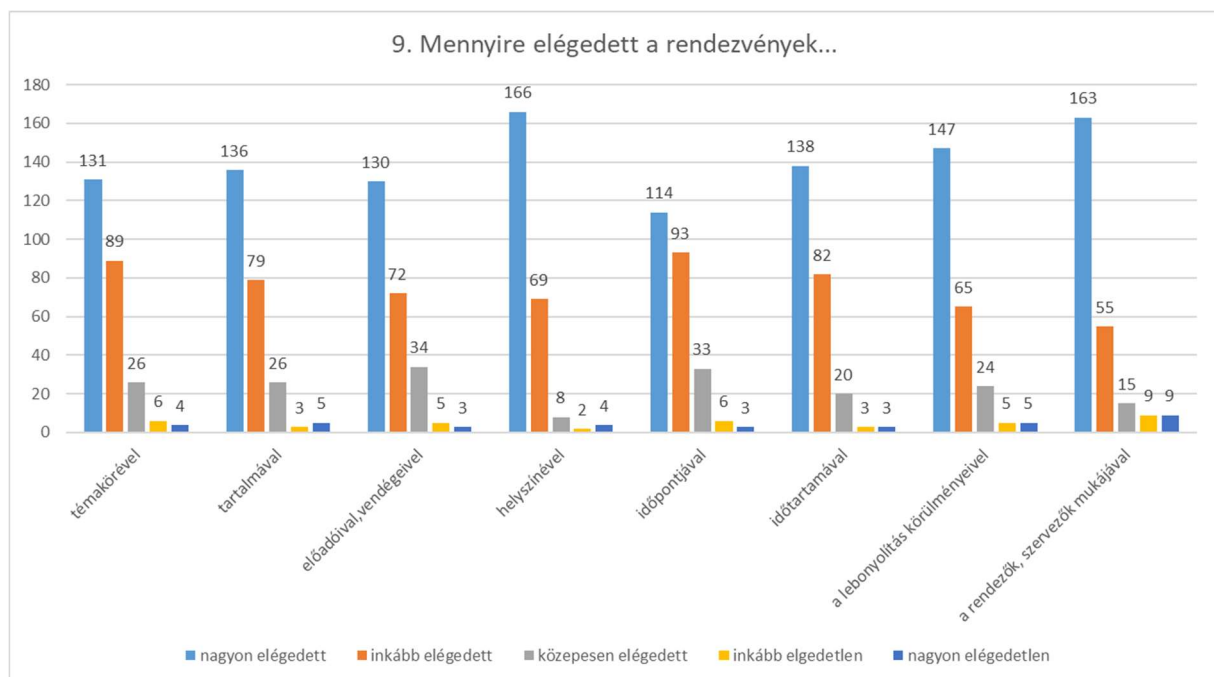
A 281 válaszadó közül közel azonos arányban szeret részt venni az ismeretterjesztő (32%), irodalmi előadásokon, könyvbemutatókon (29,9%), népszerűek a zenei programok és a kiállítások is.



9.kérdés

Mennyire elégedett a rendezvények (témakörével; tartalmával; előadóival, vendégeivel; helyszínével; időpontjával; időtartamával; a lebonyolítás körülményeivel; a rendezők, szervezők munkájával)

(A válaszadók 1-től 5-ig pontozhatták az egyes kérdéseket, melyekben 1-es nagyon elégedetlen és 5-ös a nagyon elégedett.)



A válaszadók többsége nagyon elégedett a rendezvényeink témakörével, tartalmával, a meghívott előadókkal, vendégekkel. Az intézményünk kiváló adottságából fakadóan nagyon elégedettek a rendezvények helyszínével, a lebonyolítás körülményeivel. A rendezvényeket szervező kollégák munkáját szinte minden válaszadó dicséri. A válaszadók többnyire elégedettek a rendezvények időpontjával és időtartamával

10.kérdés

Milyen programokat, rendezvényeket hiányol a könyvtár jelenlegi kínálatából?

A 72 válaszadó jelentős részben meg van elégedve a rendezvényekkel és nem hiányolnak más jellegű programokat. Néhányan hiányolják a közismert írókkal való találkozást, valamint többen a fiatalabb korosztálynak tartalmasabb és őket vonzó rendezvényeket szeretnének. Sok használónk írta, hogy szívesen fogadnának több vetélkedőt minden korosztály számára.

11. kérdés

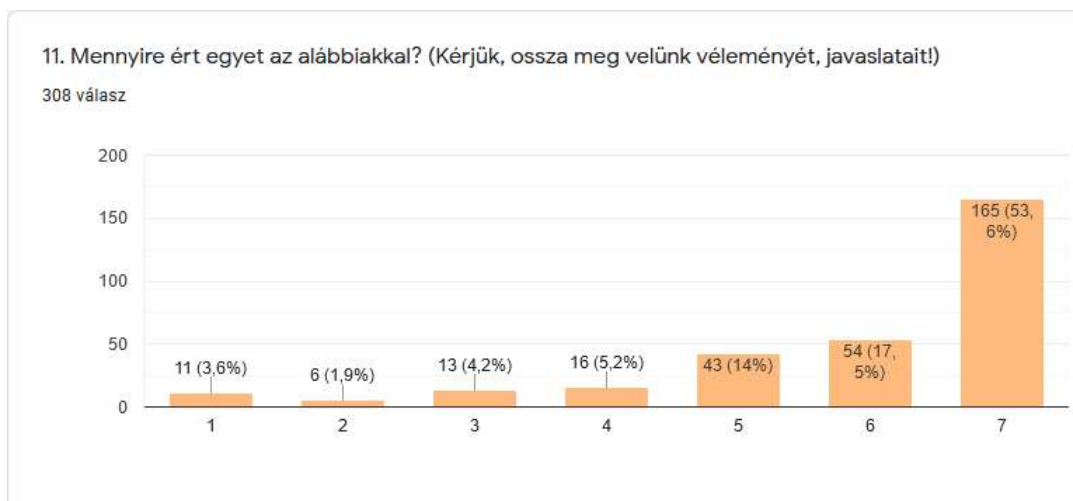
Mennyire ért egyet az alábbiakkal? (Kérjük, ossza meg velünk véleményét, javaslatait!)

(1-től 7-es skálán értékelheti megállapításainkat, ahol az 1-es az egyáltalán nem értek egyet a 7-es pedig a leginkább egyetértek.)

11.1

A könyvtár nyitvatartási ideje megfelelő.

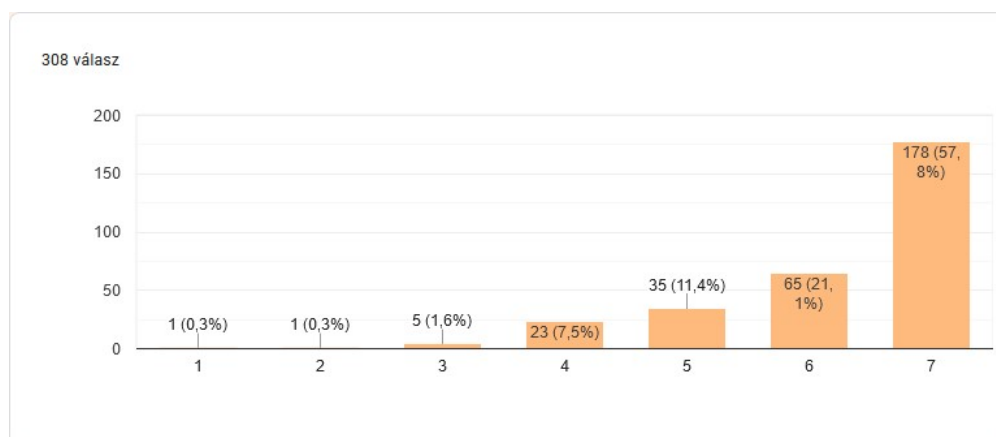
A legtöbben elégedettek a könyvtár nyitvatartási idejével (53,6%), azonban többen megjegyezték a hétfői késői kezdés változtatásának lehetőségét, esetleg hosszabb nyitvatartási időt délután, este.



11.2

A feliratok, eligazító táblák és jelzések segítik a tájékozódást.

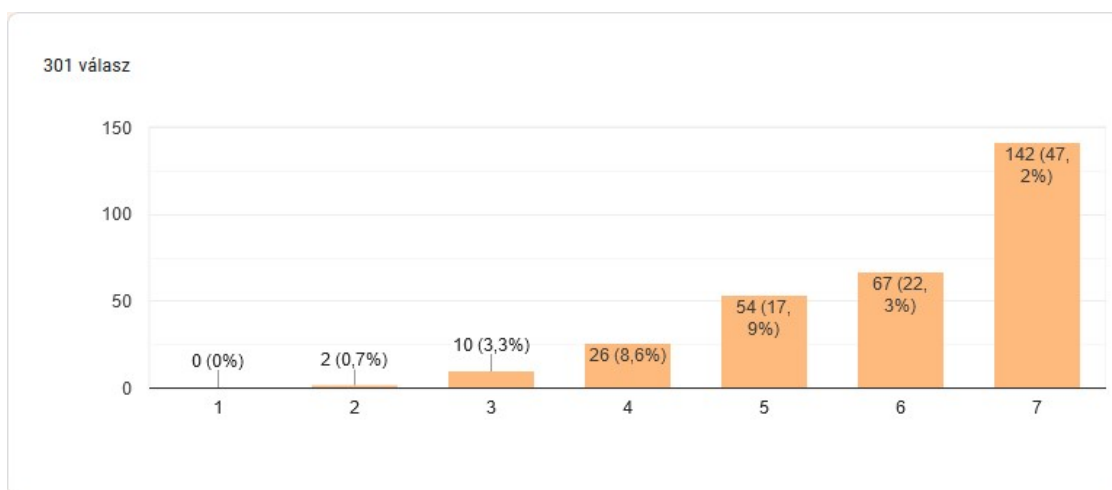
A válaszadók elégedettek a könyvtárban elhelyezett feliratok, eligazító táblák és jelzések minőségével, ezek jól segítik az eligazodást.



11.3

A szabadpolcos állomány elrendezése, összetétele, példányszáma megfelelő.

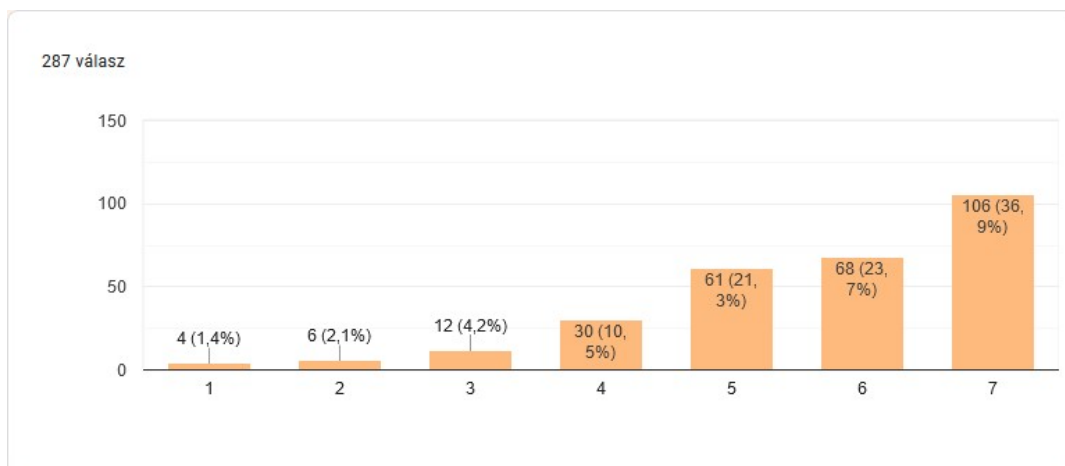
A szabadpolcos állományunk elrendezése, összetétele megfelelő a kérdőívet kitöltők szerint. Néhányan javasolták, hogy a jobban keresett könyvekből több példány legyen elérhető.



11.4

A könyvtár informatikai eszközei, elektronikus szolgáltatásai követik a technika fejlődését.

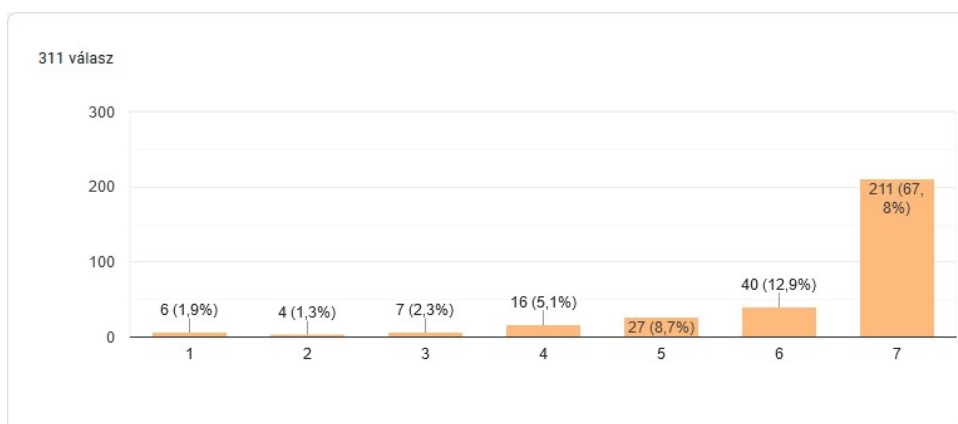
Könyvtárunk nagy figyelmet fordít informatikai eszközei és elektronikus szolgáltatásainak minőségére. Pályázati forrásainkat kihasználva folyamatosan fejlesztjük eszközparkunkat, megfelelve ezzel az elvárásoknak és az aktuális trendeknek. Javaslatok elsősorban az internet fejlesztésére, karbantartására érkeztek.



11.5

A könyvtárosok segítőkészek.

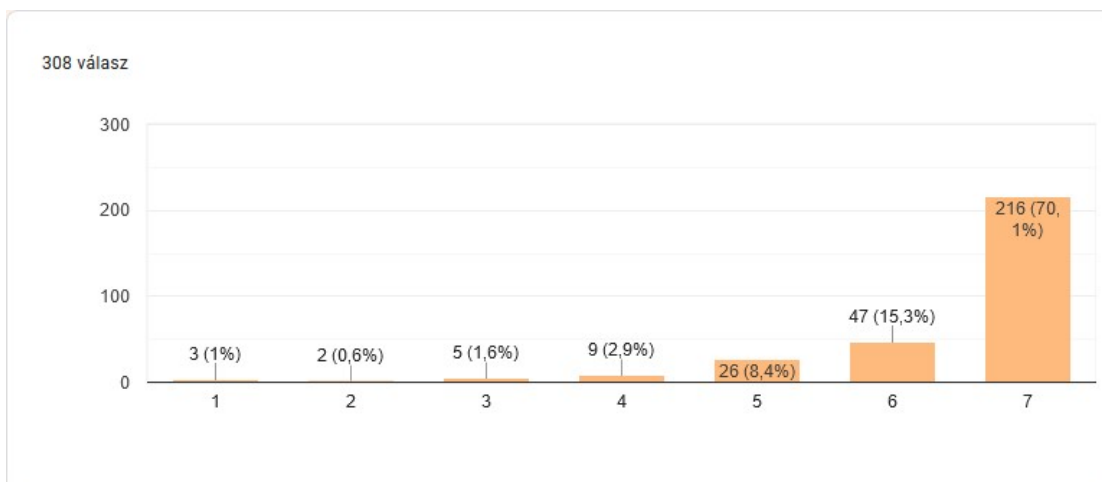
A válaszadók nagy többsége elégedett munkatársaink segítőkészségével. Dolgozóink rendszeresen részt vesznek kommunikációs és konfliktuskezeléssel foglalkozó tanfolyamokon, hogy ilyen módon is növeljük olvasóink elégedettségét.



11.6

Az olvasói kéréseket megpróbálják maximálisan teljesíteni.

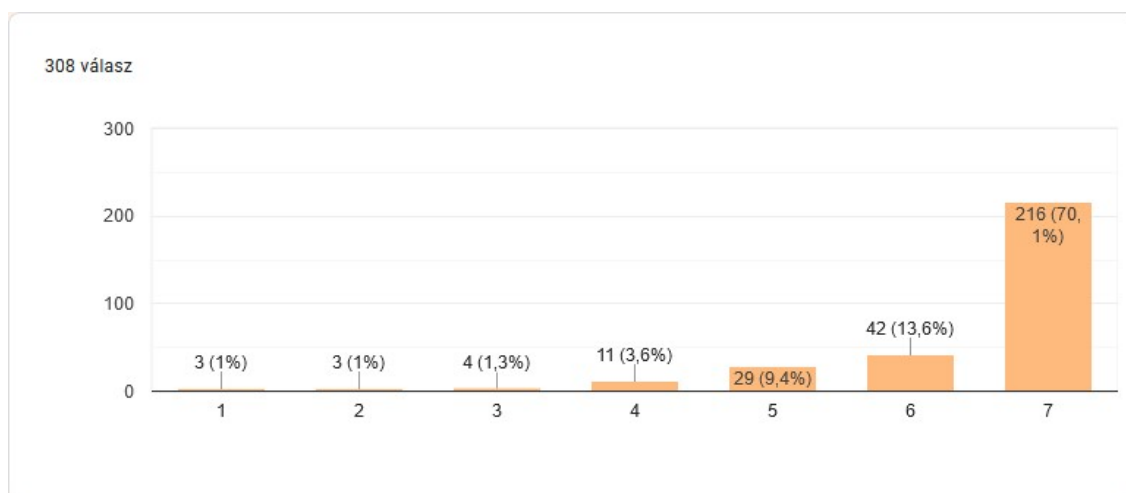
A 308 válaszadó 70,1%-a teljesen elégedett a kérdéseikre adott válaszokkal. Amennyiben saját állományunkból nem áll módunkban kielégíteni olvasóink kéréseit, akkor könyvtárközi kölcsönzéssel oldjuk meg, esetleg a megfelelő szakkönyvtár felé irányítjuk az olvasót. Témakutatásaink teljes körűen felölelik a hazai és kérés szerint a külföldi szakirodalmat is.



11.7

A könyvtárosok törekednek a hibamentes munkára.

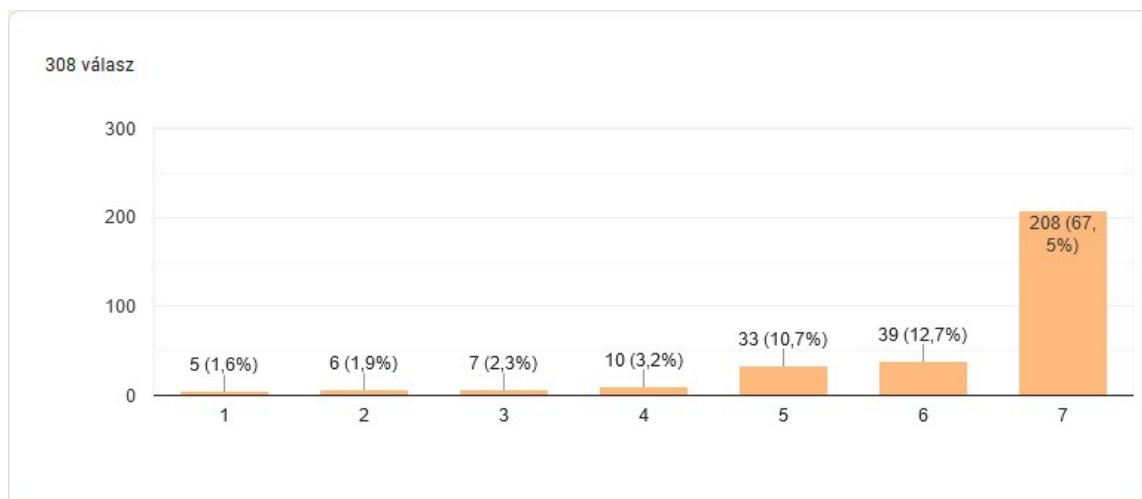
Könyvtárosaink precíz munkavégzését segíti könyvtári munkafolyamataink pontos leírása, ami segíti olvasóink kéréseink magas minőségű megválaszolását. Ezt igazolja a kérdőívet kitöltők véleménye is.



11.8

A könyvtár személyzetének munkájával elégedett vagyok.

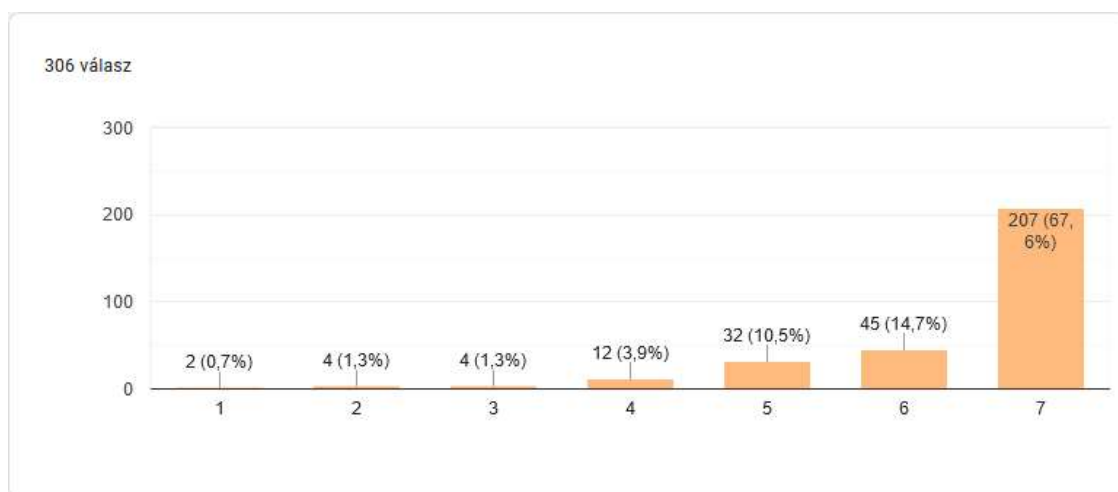
Könyvtárunk vezetése komoly figyelmet fordít arra, hogy felhasználóink a könyvtár minden területén maximális figyelmet kapjanak. Ezt az erőfeszítést tükrözi az olvasók nagy arányú elégedettsége.



11.9

A könyvtárosok szakértelme, tájékozottsága megfelelő.

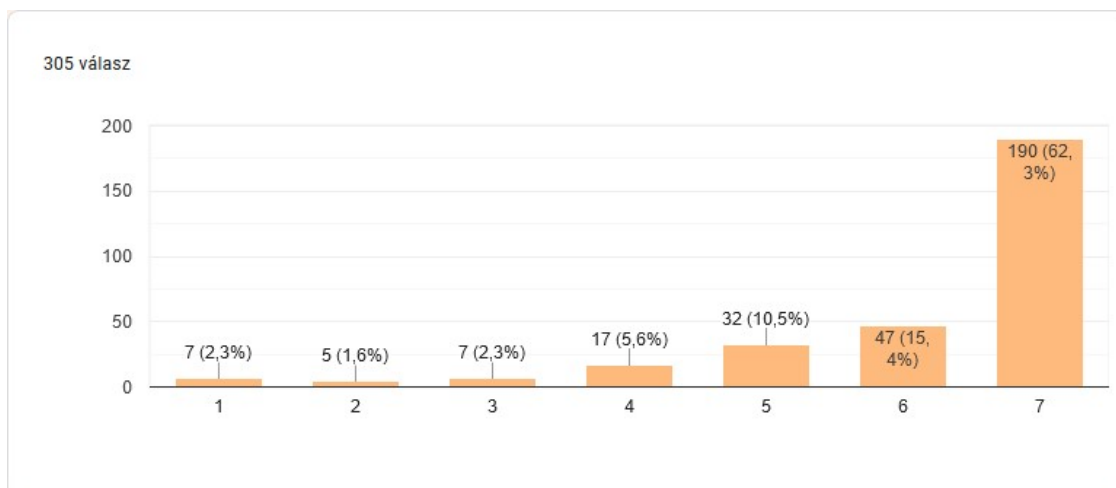
Könyvtárunkban magasan és sokoldalúan képzett szakemberek dolgoznak, a vezetés támogatja és ösztönzi a dolgozók továbbképzését. Ez az irány mutatkozik meg az olvasói válaszokban is.



11.10

A könyvtárosoknak mindig az olvasó a legfontosabb.

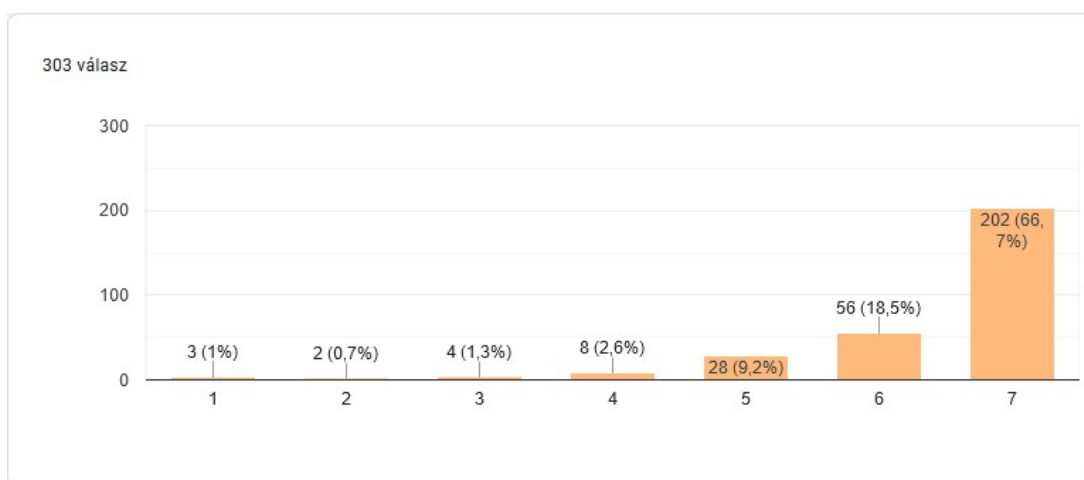
Könyvtárunk törekszik a használók teljes elégedettségére. Állományunkat és szolgáltatásainkat a felhasználók megkérdezésével alakítjuk. A kérdőívet kitöltők véleménye tükrözi ezt a törekvésünket.



11.11

A könyvtárhasználók kéréseit rövid időn belül teljesítik.

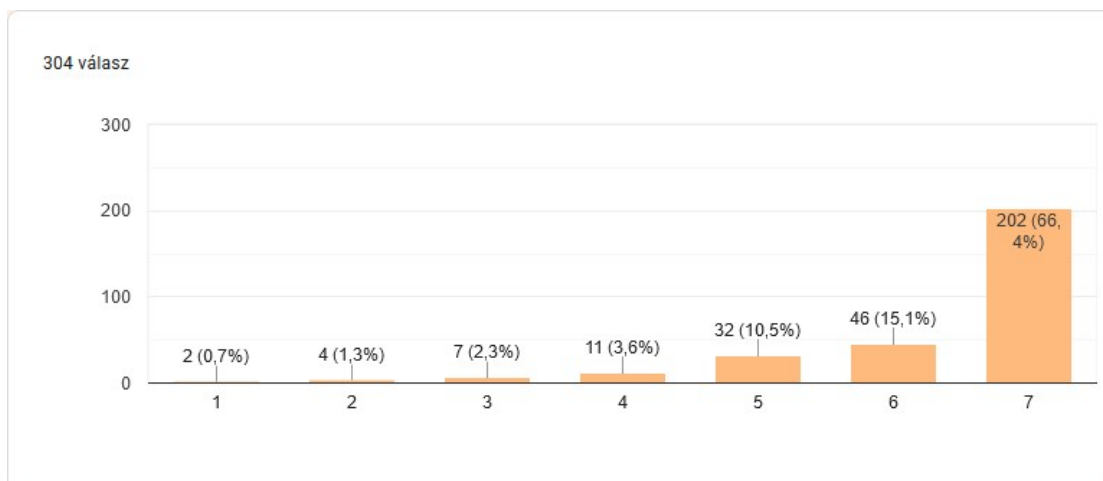
Törekszünk a használóink kéréseinek minél rövidebb idő alatt eleget tenni. Ezt segítik folyamatleírásaink és szolgálati előírásaink. A kérdőívet kitöltők nagy százaléka egyetért ezzel a megállapítással.



11.12

Az ügyintézés gyors és korrekt.

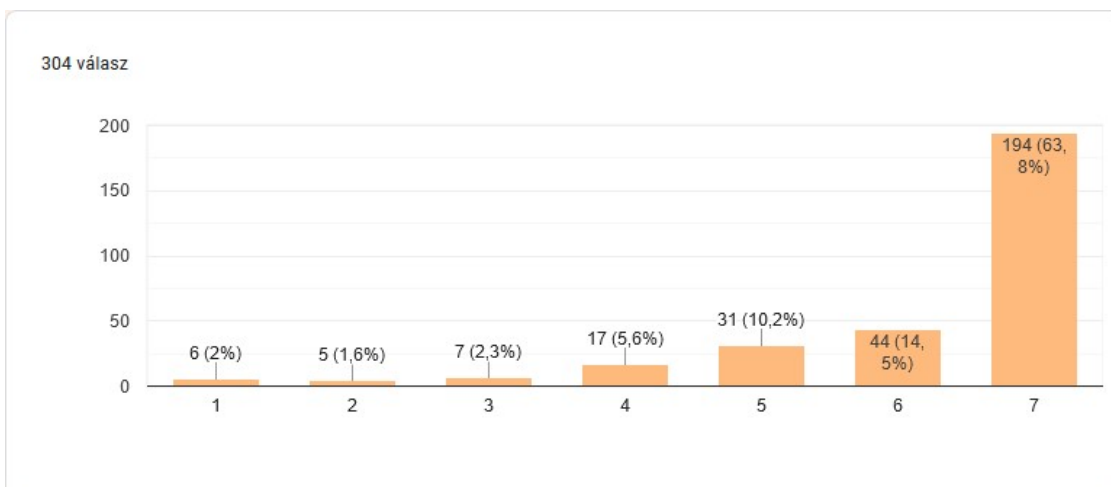
Munkatársaink teljes elkötelezettséggel végzik az olvasók teljes körű kiszolgálatát. Figyelembe vesszük az egyéni igényeket is. A hátrányos helyzetű és fogyatékkal élő olvasóinkat speciális igényeik szerint szolgáljuk ki.



11.13

Minden dolgozó készséggel áll a könyvtárhasználók, látogatók rendelkezésére.

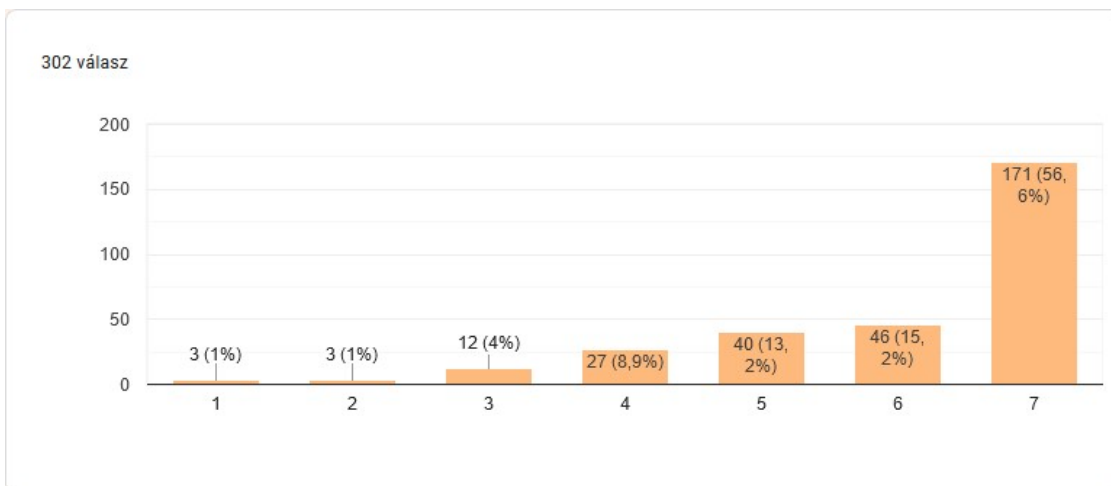
Intézményünk minden dolgozója a felhasználók igényeinek kielégítésére törekszik. Munkatársaink célja a felhasználóbarát légkör megteremtése. Kitelepüléseinkkel, rendezvényeinkkel igyekszünk minél több lakost megszólítani. Intézményünk egyik legfontosabb célja az olvasói létszám növelése.



11.14

A könyvtári asztalok, székek biztonságosak és kényelmesek, jók az olvasói körülmények.

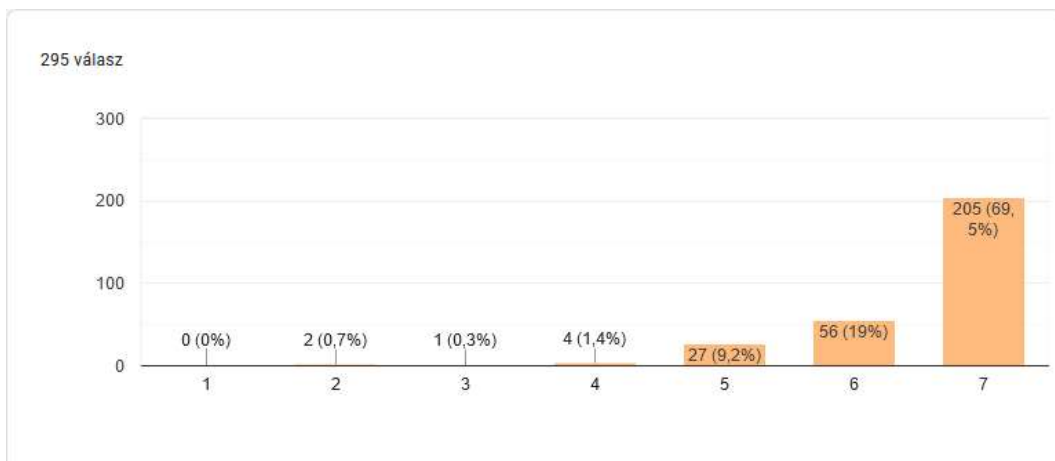
Könyvtárunk különös figyelmet fordít az olvasói terek, bútorok kialakítására. Pályázati pénzekből jelentős összeget fordítunk erre a célra. Ezt olvasóink is látják a kérdéseinkre adott válaszok alapján.



11.15

A könyvtári szolgáltatások ára elfogadható, reális.

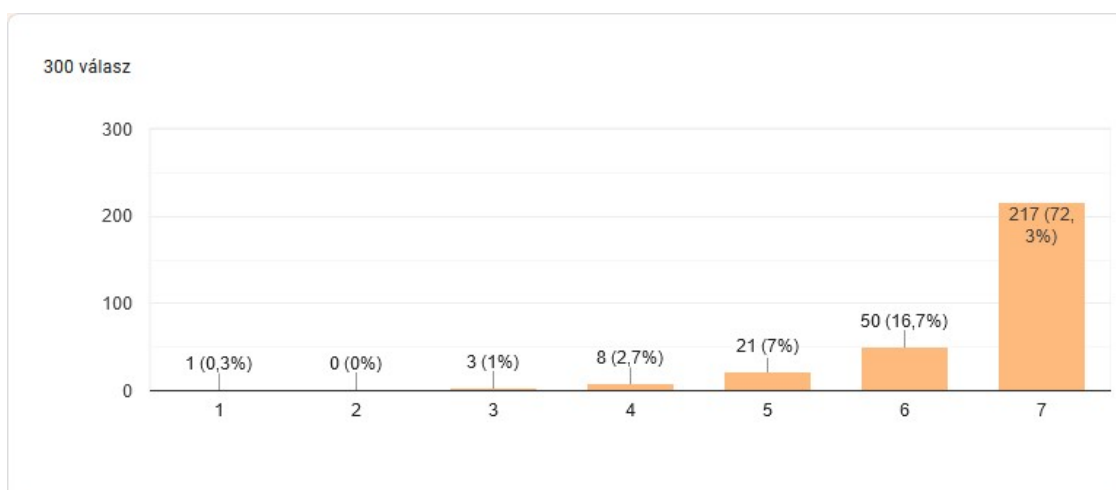
Olvasóink elégedettek szolgáltatásaink árával, melyeket önköltségszámítással határozunk meg. Ezt mutatják az olvasói válaszok is.



11.16

Ügyelnek az adataim biztonságos kezelésére.

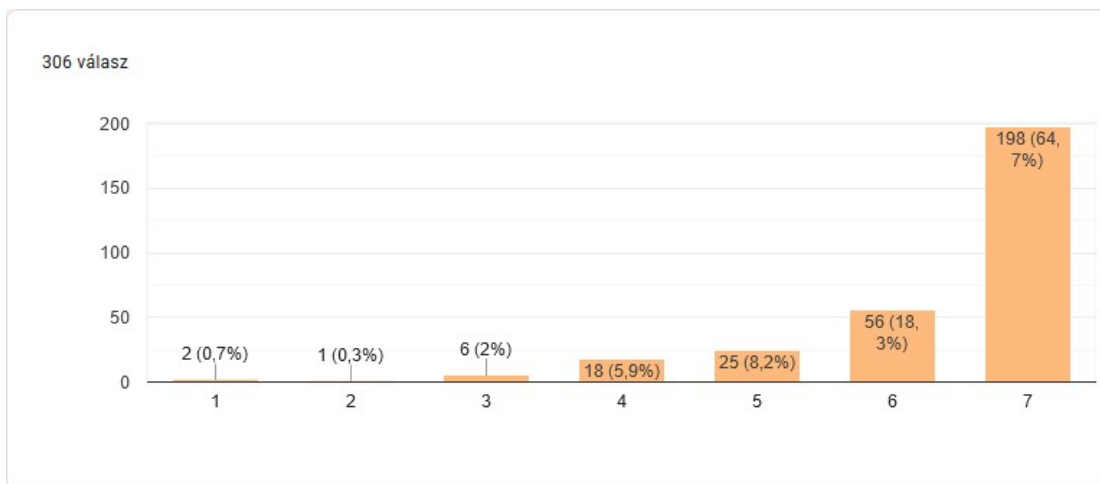
Intézményünkben az adatkezelés a a Magyarországon hatályos GDPR-rendelet alapján működik. Könyvtárunkban GDPR-os képzésen részt vett munkatárs felel a szabályok betartásáért. Olvasóink elégedettek az adatkezelésünkkel.



11.17

A kölcsönzési idő hossza reális, megfelelő.

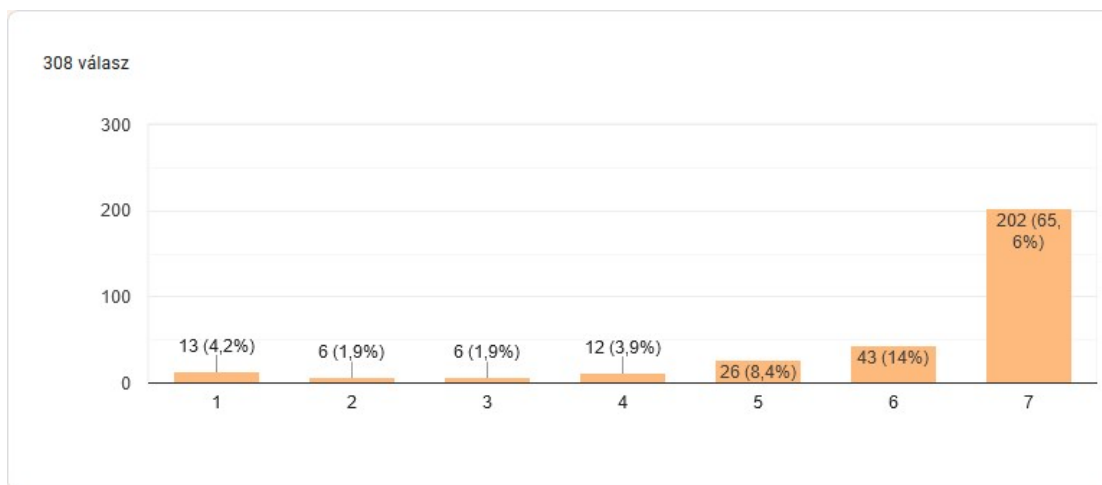
Olvasóink elégedettek a kölcsönzési idő hosszával, hosszabbításra van lehetőség már online is. Az egy időben elvihető dokumentumok számát olvasói igényre megemeltük.



11.18

A dolgozók barátságosak, kedvesek, nem kioktatóak.

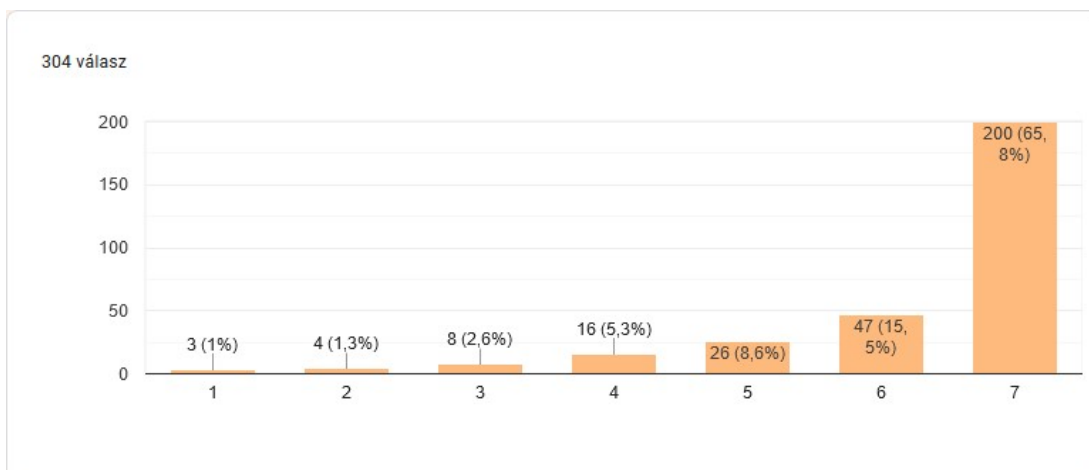
Dolgozóink betartják a „Könyvtárhasználati szabályzat”-ban foglaltakat, de mindig figyelembe veszik az egyéni használói igényeket. A használók rendelkezésére áll az „Olvasók könyve”, melybe beleírhatják véleményüket, az esetleges panaszokat a „Panaszkezelési szabályzat”-unknak megfelelően kezeljük.



11.19

Bizalommal fordulhatok a könyvtárosokhoz egyéni, különleges kérdésekkel is.

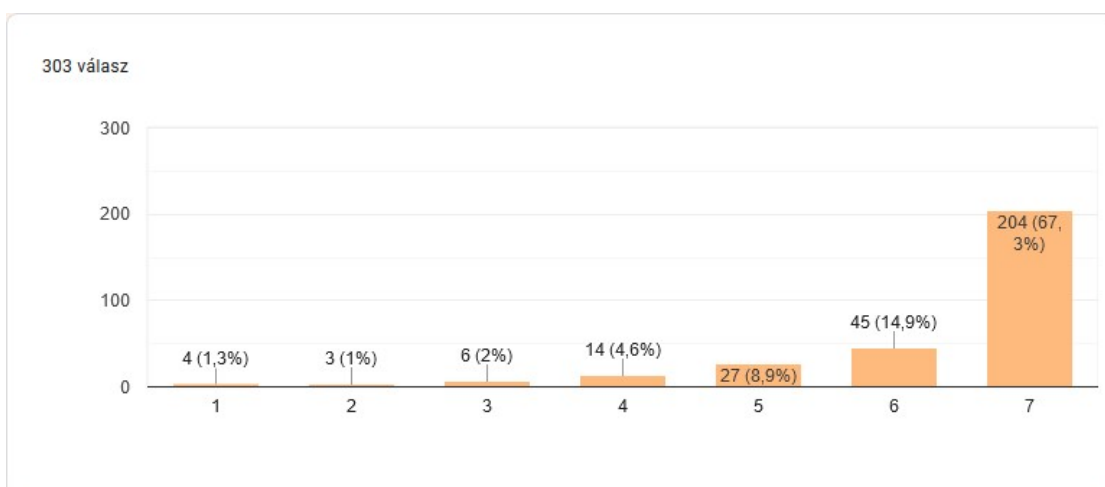
A kérdésre adott válaszok alapján elmondhatjuk, hogy olvasóink szívesen fordulnak akár speciális kérdésekkel is kollégáinkhoz.



11.20

A könyvtári személyzet megértően kezeli a felmerülő problémákat.

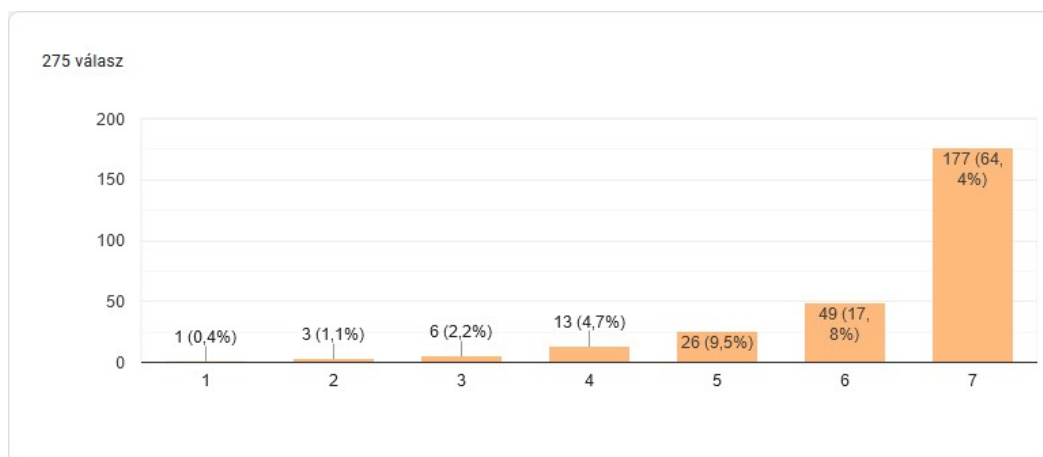
A „Könyvtárhasználati szabályzat” betartása mellett a felmerülő problémákat mindig egyéni elbírálás szerint kezeljük. „Panaszkezelési szabályzat”-unk útmutatásait is figyelembe vesszük az esetlegesen felmerülő problémák kezelésénél. Ezzel az olvasóink elégedettek az adott válaszok alapján.



11.21

A hátrányos helyzetű könyvtárhasználóknak egyenlő esélyt biztosítanak.

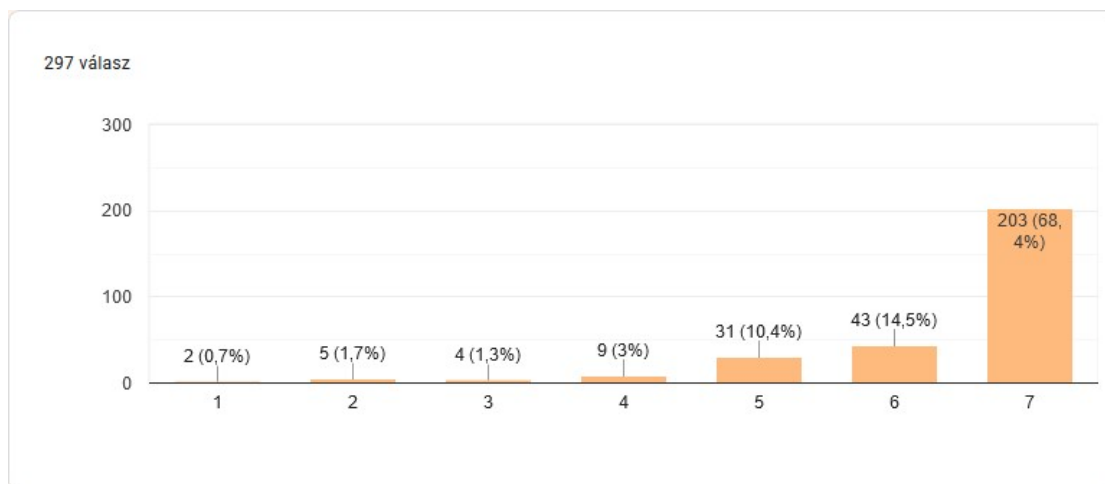
Könyvtárunk kiemelt figyelmet fordít a hátrányos helyzetű könyvtárhasználókra. Ellátásukra speciális eszközöket biztosítunk, valamint kifejezetten a számukra szervezett rendezvényeink is szép számban vannak. Szervezeteikkel együttműködési megállapodásaink vannak érvényben. Az olvasók pozitívan bírálták el ezt a törekvésünket.



11.22

Igényt szerint külön-külön foglalkoznak az olvasóval.

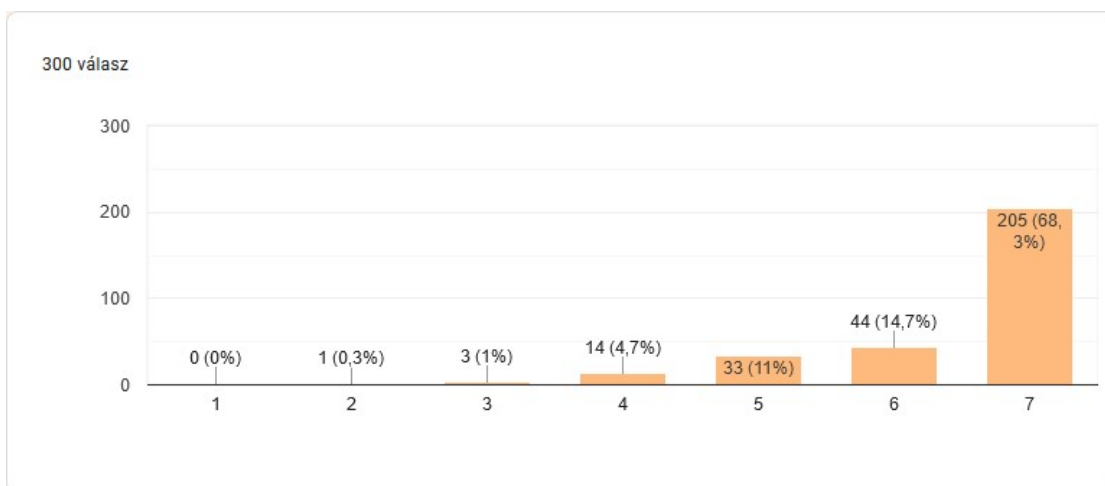
Könyvtárunkban minden olvasót egyéni igényeik szerint szolgálunk ki. Ezzel a megállapítással olvasóink egyetértenek.



11.23

A kölcsönzött dokumentumok számát megfelelőnek találom.

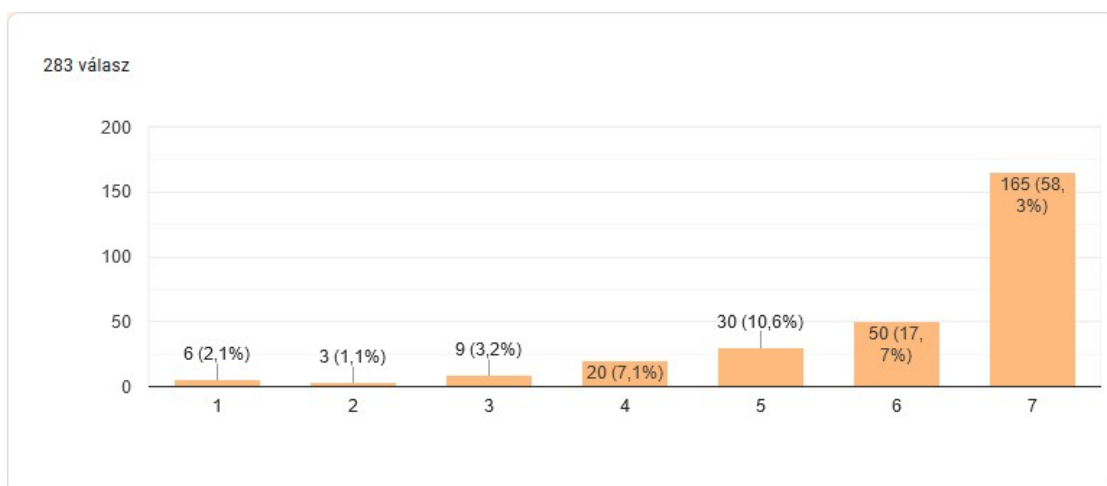
Az olvasóink igénye alapján az egyszerre kölcsönözhető dokumentumok számát maximálisan 16-ra emeltük.



11.24

A Központi Könyvtár ruhatárát megfelelőnek találom.

A Központi Könyvtár ruhatári szolgáltatását a megkérdezett olvasók nagy része megfelelőnek találja. Esetleges fejlesztésén a vezetőség tovább gondolkodik.



12. Egyéb észrevétele, javaslata a könyvtár szolgáltatásaival, rendezvényeivel kapcsolatban:

Az olvasók főleg dicséretüket, meglegedettségüket, köszönetüket fejezik ki. Örvedetes tény, hogy több helyen ki van emelve a fiókkönyvtárak munkája, arról kiemelkedő véleménnyel szólnak olvasóink. Felhasználóink véleménye fontos támpont állományunk és szolgáltatásaink tovább fejlesztése szempontjából.