



**KÖNYVTÁRI KÖRNYEZET**  
**KÖNYVTÁRI SZOLGÁLTATÁSOK**  
(Használói elégedettségvizsgálat elemzése)

**2015**

A vizsgálatot végezte, a kérdőíveket feldolgozta, értékelte és a beszámolót készítette:

**Makán Andrásné**

**Molnárné Haluska Margit**



A Csanádpalotai Városi Könyvtár célja, hogy minőségi szolgáltatásokat nyújtson a könyvtár használóinak. Elvárásaik, igényeik döntő fontosságúak működésünk alakításában, hisz az elégedett használó jó hírét viszi a könyvtárnak, hitelessé, népszerűvé téve az intézményt a helyiek körében.

Fontos, hogy a szolgáltatásokat, azok igénybevételét, használatát, népszerűségét szem előtt tartva kapjunk képet. A használók vélemények megismerése, értékelése és objektív elemzése nélkül az intézmény folyamatai eredményesen nem értékelhetők. Ez a folyamatok fejlesztésének is alapfeltétele. A használói elégedettség objektív mérőszámának meghatározása és figyelembevétele a döntési folyamatokban a szervezet létének, fejlődésének és versenyképességének alapja.

A városi könyvtár tevékenységének sikerességét az olvasói igények, észrevételek, fejlesztési ötletek figyelembevétele nagyban befolyásolhatja.

A felmérés időszerűségét olyan tényező is erősítette, mint a minőségbiztosítási elvek, melyeknek a könyvtár folyamatosan meg szeretne felelni, elsősorban a szolgáltatások színvonalának emelésével

A vizsgálat elvégzésének következményeként, olyan változtatásokat eszközölhetünk, melyek erősítik a felhasználóbarát könyvtári szolgáltatásokat és javítják a környezeti feltételeket a felmerülő igényeknek megfelelően.

A módszerek közül a kérdőíves módszer mellett döntöttünk. A könyvtár 2 dolgozója vett részt a kérdések összeállításában, kiértékelésében.

### **Meghatároztuk az elégedettségmérés paramétereit, azaz:**

- 100 db kérdőívet sokszorosítottunk
- a felmérés időtartamát kijelöltük: 2015. január 02 – 2015. január 31
- a felmérést a könyvtár két dolgozója hajtja végre

### **A mérés végrehajtása, az adatok összegyűjtése**

A felmérés a tervezett időszakban megtörtént

100 db kérdőív lett sokszorosítva, a felmérés után 100 db kérdőívet értékeltünk.

A 13 kérdés közül két kérdés volt nyitott – Mivel tölti szabadidejét, illetve javaslat vélemény a könyvtárról.



A megkérdezetteket véletlenszerűen választottuk ki, ahogy a könyvtár szolgáltatásait igénybe vették.

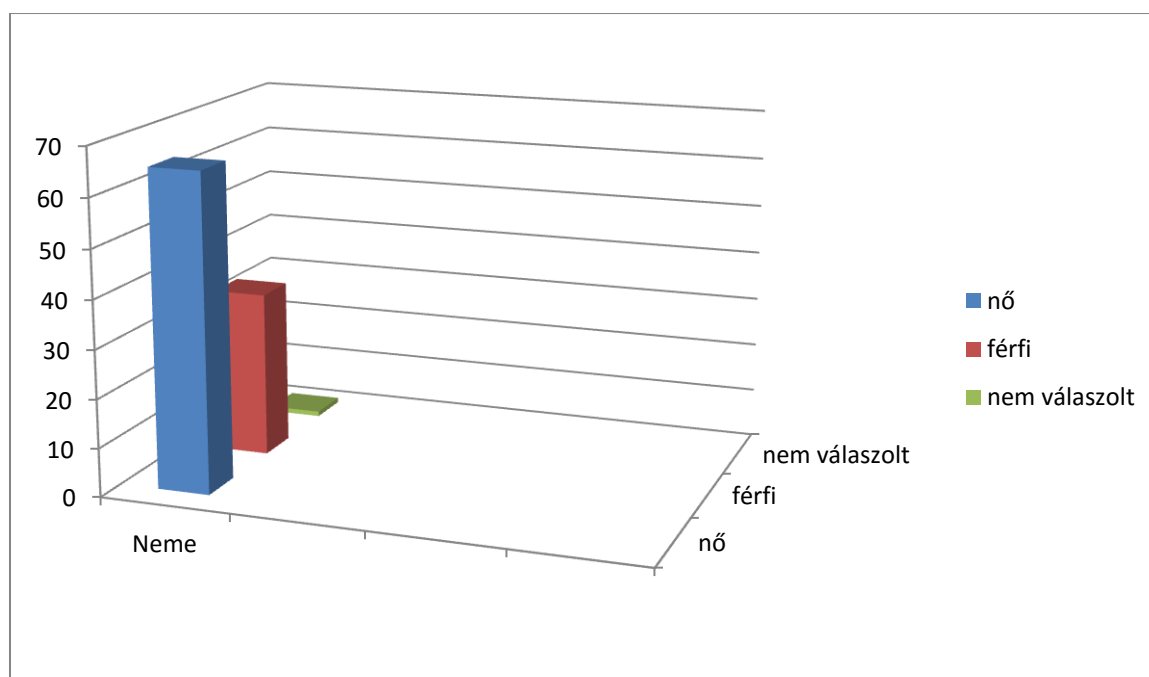
A kérdőív önkitöltős volt, az alanyok könyvtári tartózkodásuk alatt helyben válaszoltak a kérdésekre. Értelmezési gond esetén a könyvtárostól kérhettek segítséget. A kérdőíveket névtelenül, a kitöltés után a kölcsönző pultnál lehetett leadni. Valamennyi beérkezett kérdőívet értékeltük, azokat is, amelyekre hiányosan válaszoltak. Manapság az emberek nagyon nehezen vehetők rá arra, hogy időt szakítsanak egy kérdőív kitöltésére, de itt mindenki szívesen kiöltötte, így elmondhatjuk, hogy a megvalósulási arány 100%-os.

Valamennyi véleményt megfogalmazó személy közölte magáról nemét, korát illetve legmagasabb iskolai végzettségét is.

A vizsgálat eredménye:

## 1. kérdés - Az Ön neme

A kérdőívet 65 nő és 34 férfi töltötte ki. 1 fő nem válaszolt a kérdésre.

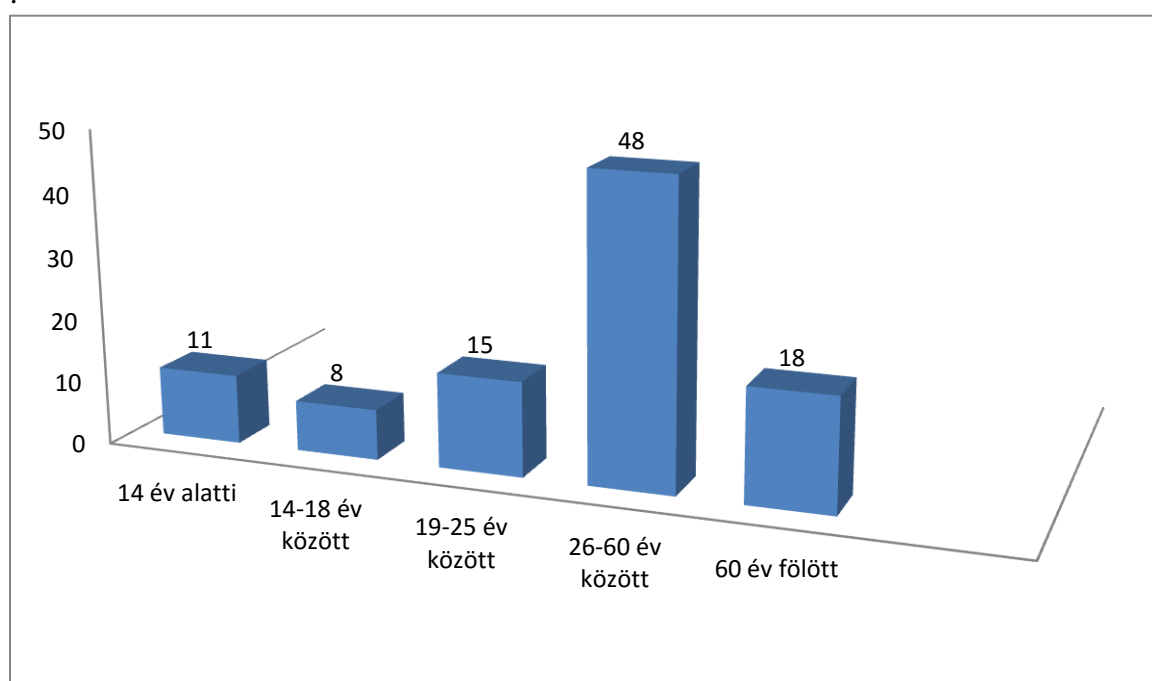


## 2. kérdés - Életkora

Erre a kérdésre mindenki válaszolt.



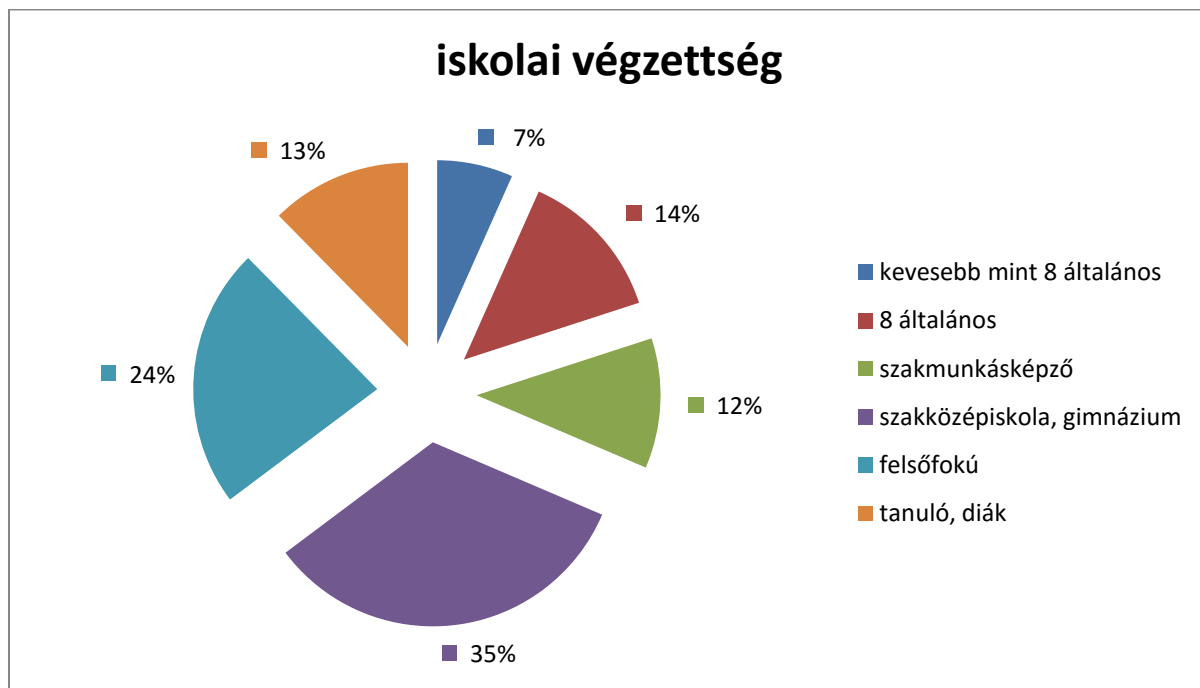
Ahogy a diagramból kitűnik, a középkorúak aránya a legmagasabb (48%), utána a nyugdíjasok következnek (18%) majd a 19-25 év közöttiek. Az általános iskolai gyerekek használják az iskolai könyvtárat is. A felmérésnél nem vettük figyelembe azt, amikor egy osztállyal átjönnek órára. A 14-18 közötti korosztály más településre jár középiskolába, így ők szinte ilyenkor csak tanulásra, kötelező irodalom kölcsönzésére használják a könyvtárat.



Érdeemes lenne ezt a kérdőíves felmérést a nyáron megismételni, mivel akkor a gyerekek, fiatalok a nyári szünet idején gyakrabban és többen járnak, jobban használják a könyvtárat és teljesen más lett volna az eredmény.

### 3. kérdés - Legmagasabb iskolai végzettsége

Figyelembe véve azt, hogy az iskolázottság és a foglalkozás jelentősen befolyásolja az olvasási mutatókat, mint az életkor és az iskolai végzettség emelkedésével nő az olvasási aktivitás, ezért fontos látnunk a megkérdezettek végzettségét. Legmagasabb a középfokú végzettséggel rendelkezők aránya 35%. Ebben a csoportban található a középkorú könyvtárlátogatók több mint fele. A második helyen következnek a felsőfokú végzettségűek 24%-kal. Itt is a középkorúak vezetnek. A százalékos megoszlás a közép-, és felsőfokú végzettségűeket együttesen nézve a válaszadók több mint felét 59%-ot tesznek ki. Kevesebb, mint 8 általános 7%, míg a 8 általánossal rendelkező személyek 14 %-ot érnek el. A kérdőívet kitöltők közül 12-en erre a kérdésre nem adtak választ.



#### 4. kérdés - Mivel tölti szabadidejét?

Ez egy nyitott kérdés volt, ahol a használók érdeklődési körére voltunk kíváncsiak. Több tevékenységet is fel lehetett sorolni.

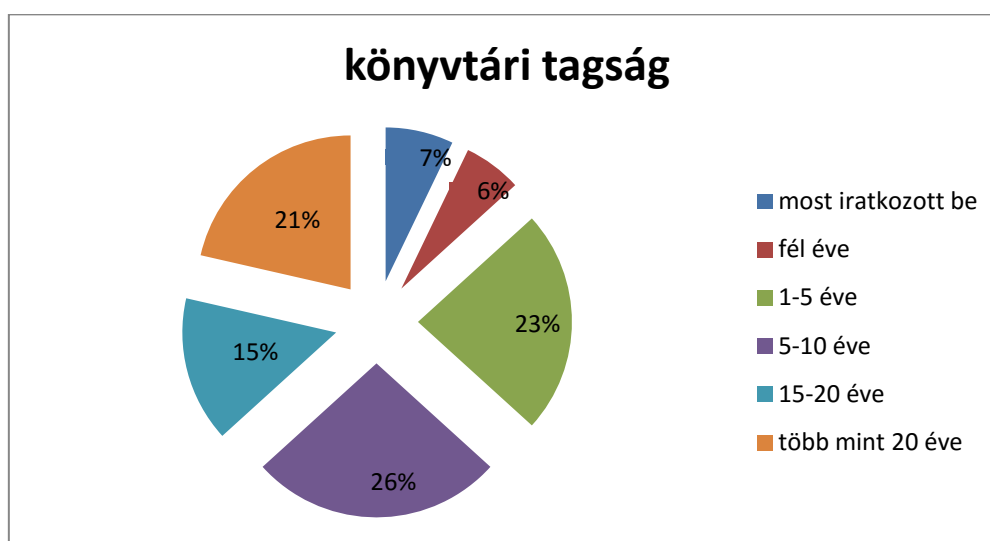
Tv nézés	15	olvasás	59	állatok tartása	4
gyermekeivel, unokáival, barátok	5	horgászat	1	kertészkedés	8
Internetezés	14	foci, sport	12	vásárlás	1
főzés	3	alvás, pihenés	2	zenehallgatás	10
varrás	4	kötés	6	rejtvényfejtés	4
biciklizés, kirándulás	13	kézműveskedés	2	színház, rendezvény	3
továbbképzés	1	mosás	1	tánc	6
tanulás , nyelv	2	társasjáték, kártya	4	fotózás	2
vadászat	1	Barkácsolás	1		

A felmérés eredményét felhasználhatjuk programjaink szervezésénél, illetve az állományunk alakításánál. Öröndetes tény, hogy az olvasás még mindig kimagasló pontszámot (59)kapott, a többi tevékenység előtt végzett. Második helyen van a TV nézés 15 ponttal, melyet az Internetezés követ 14 ponttal.



## 5. kérdés - Mióta tagja a könyvtárnak?

Itt az első, második és harmadik hely között nagyon csekély a különbség. 5-10 éve 26 %, 1-5 éve 23%, míg több mint 20 éve 21%, Új beiratkozott olvasó 7 fő.



## 6. kérdés – Milyen rendszeresen látogat a könyvtárba?

A kérdőívet kitöltők részére hat válaszlehetőséget adtunk. Még sem tudtuk ezt százalékban mérni, mivel többen úgy vélték, hogy az alkalmasszerűen meghatározás egyben havonta többszöri alkalmat is jelent. Így mindkettőt bejelölték.

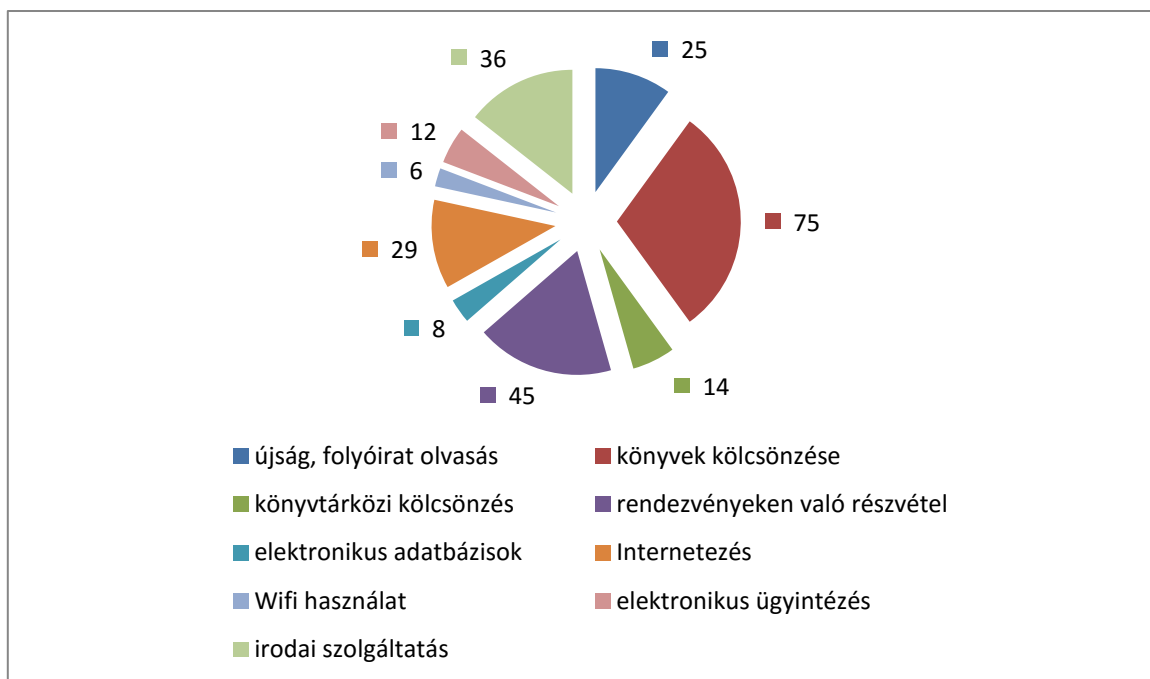
- hetente – 10 jelölés
- havonta többször – 34 jelölés
- havonta egyszer – 26 jelölés
- félévente – 7 jelölés
- alkalmasszerűen – 41 jelölés

## 7. kérdés - Milyen szolgáltatásokat szokott igénybe venni?

Itt kilenc választást kínáltunk fel olvasóinknak, melyek között megtalálhatók voltak az un. hagyományos könyvtárképnek megfelelő lehetőségek, és az újabbak is, mint az elektronikus ügyintézés és e-szolgáltatások. Legtöbben a könyvek kölcsönzését, programokon, rendezvényeken való részvételt jelölték meg. Harmadik helyen az irodai szolgáltatások szerepeltek. Az Internetezést már csak a könyvtárlátogatók egyharmada használja. Itt látszik,



hogy egyre többen vezették be otthon az Internetet. A mobiltelefonos internet használat rohamos térhódítása mutatkozik főként a tizenévesek körében.



Legkevesebben választották az elektronikus adatbázisok és katalógusok önálló használatát. Az esetek többségében ilyenkor a könyvtár munkatársának segítségét kérik.

A válaszadók nagy része a könyvkölcsönzést választotta, tehát még mindig ez az első és legfontosabb szolgáltatásunk.

A mindennapi gyakorlatból példa, hogy van aki könyvet ill. folyóiratot jön kölcsönözni, és leül Internetezni. Vagy összeköti a kellemest a haszonnal és közben elintézi ügyeit. De egyre gyakrabban az is elő szokott fordulni, hogy egy programon, rendezvényen részt vesz és utána keres egy-két könyvet, melyet kikölcsönöz.

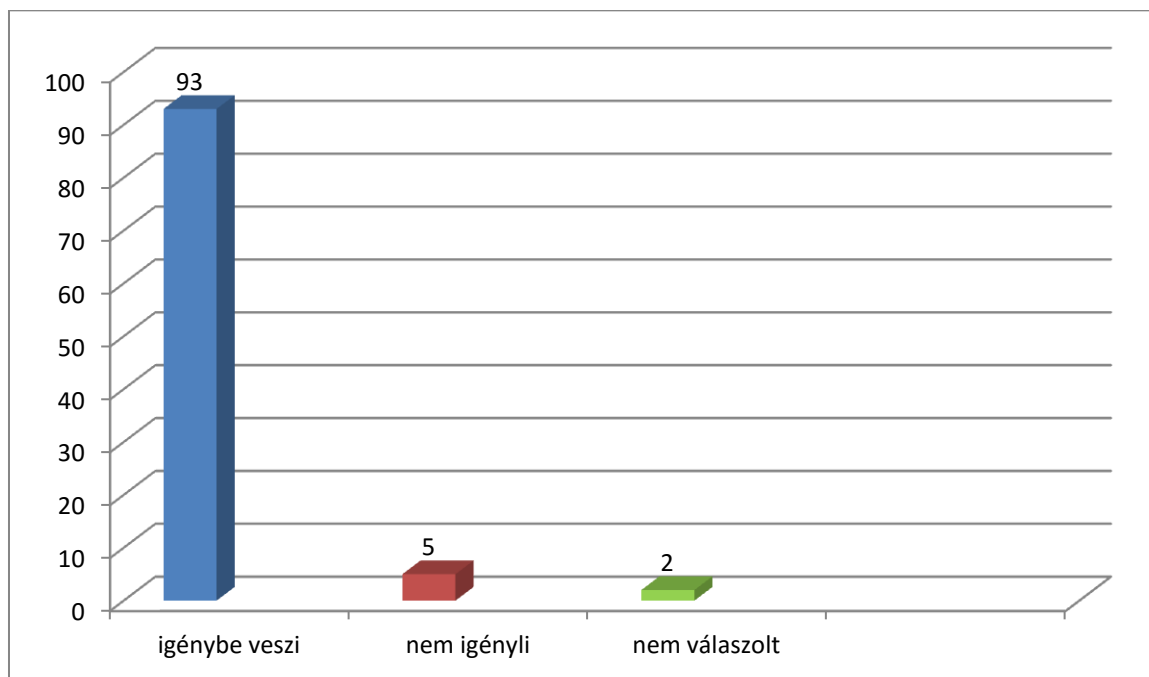
A könyvtárközi kölcsönzést úgy veszik igénybe olvasóink, hogy közülük 14-en jelölték be a rendszerességet. Ez a szolgáltatás, ismert és népszerű, annak ellenére, hogy csak részben ingyenes.

### 8. Igénybe veszi-e a könyvtáros segítségét?

Itt a megkérdezettek elsöprő többsége 93 % azt válaszolta, hogy igen, csupán 5% aki nem igényli ezt a segítséget. 2 fő nem válaszolt a kérdésre. A tapasztalat is azt mutatja, hogy a viszonylag gyakorlott könyvtárhasználók (a diákok) is inkább segítséget kérnek, amikor egy-egy témában irodalmat gyűjtenek, holott a gépi katalógust is tudják kezelni. A könnyű,



szórakoztató irodalmat kedvelők, pedig kifejezetten örülnek, ha a könyvtáros ajánl néhány olvasmányt, amit még a férfi olvasók is igényelnek, a háborús, a krimi, a történelmi regények műfajában.



Különösen büszkék vagyunk a legjobb osztályzatunkra, amivel a könyvtárosok segítőkészségét díjazták olvasóink. Természetesen megpróbálunk minden lehetséges módon segíteni olvasóinknak. A hozzáállás, a felkészültség és a könyvtáros szakma iránti elhivatottság - a megfelelő háttér mellett - többnyire elegendő ahhoz, hogy a többség elégedetten távozzon. Az elégedetlenkedők – mert természetesen ilyenek is vannak – sok esetben nem a könyvtárossal, hanem a „Könyvtárhasználati szabályzat”-tal kerülnek összetűzésbe, melyet nem hagyhatunk szó nélkül. Telefonálás, étkezés, viselkedési probléma vagy éppen a számítógép használat díjának „elbliccelése” miatt, a többi olvasó érdekeit is figyelembe véve „rendet” kell teremtenünk. Ugyancsak jó osztályzatot kapott a „könyvtárosok felkészültsége” ) 90%- 5-ös, 10 %-4-es. És mindenki értékelte. ☺

**9. Honnan tájékozik a könyvtári eseményekről, programokról?** Itt is több választ fogadtunk el.

Erre a kérdésre érdekes, hogy a könyvtárostól kapott információ került az első helyre (72), pedig a Palotai Krónika (52) minden lakásba eljut és a rendezvényekhez is mindig plakátozunk (32). Mégis úgy látszik, hogy a személyes megkeresés a leghatékonyabb.





### 10. Tagja-e másik könyvtárnak?

### 11. Ha igen, akkor melyiknek?

Erre a kérdésre minden könyvtárhasználó válaszolt. 85 % csak a Csanádpalotai Városi Könyvtárat használja. A fiatalok – középiskolások, főiskolások, egyetemisták - használják más települések könyvtárát, a Makói, illetve a szegedi Somogyi-könyvtárat is, ahova iskolába járnak.

### 12. Számunkra szinte a legfontosabb kérdések a jövőt illetően az elégedettségi kérdések.

#### *A könyvtár épületének külső állapota*

A megkérdezettek:

- 67 % - a teljes mértékben elégedett a könyvtár külső állapotával
- 26 %-a elégedett vele
- 6 % -a közepesnek ítéli meg
- 1%-a egyáltalán nem elégedett a látottakkal

Az épület jelentős átalakuláson ment át 2011-ben. A külső felújítás, nagymértékben javította a képet (új kerítés, homlokzat festése, nyílászáró csere...). Az intézmény udvara vár még a további munkálatokra.

#### *A könyvtár épületének belső állapota*

A megkérdezettek:

- 77 % - a teljes mértékben elégedett a könyvtár belső állapotával
- 21 %-a elégedett vele
- 2 % -a közepesnek ítéli meg

Az esztétikai kép javulása a épületbelsőn látványosabb (bővítés, a szerkezetátalakítás, többfunkciós tér kialakítása, bútorzat részbeni cseréje...).

#### *A könyvtár épületébe való akadálymentes bejutás*

A megkérdezettek:

- 90 % - a teljes mértékben elégedett



- 8 %-a elégedett vele

- 2 % -a közepesnek ítéli meg

- 1%-a egyáltalán nem elégedett a látottakkal

A felújítással egyidejűleg megtörtént az intézmény akadálymentesítése is.

*A könyvtár épületébe való akadálymentes közlekedés*

A megkérdezettek:

- 93 % - a teljes mértékben elégedett

- 5 %-a elégedett vele

- 1 % -a közepesnek ítéli meg

- 1%-a nem elégedett

*A könyvtár tisztasága*

A megkérdezettek:

- 86 % - a teljes mértékben elégedett

- 14 %-a elégedett vele

A tisztasággal mindenki elégedett volt (100%). Olyan választ egyáltalán nem kaptunk, hogy nincs megelégedve vele. Ez a közmunkaprogramnak köszönhető.

*Nyitva tartás*

A megkérdezettek:

- 80 % - a teljes mértékben elégedett

- 15 %-a elégedett vele

- 3 % -a közepesnek ítéli meg

- 1% nem elégetett vele

-1 % egyáltalán nem elégedett vele

A többségnek (95%) megfelelő a könyvtár nyitva tartási ideje. A 2 fő dolgozói létszámmal heti 36 órát vagyunk nyitva.



### *Világítás*

A megkérdezettek:

- 75 % - a teljes mértékben elégedett
- 25 %-a elégedett vele

A felújításnak köszönhetően kicserélték az elavult neonokat. Tükrös mennyezeti világító berendezésekre. Az elégedettség 100%-os.

### *Hőmérséklet*

A megkérdezettek:

- 50% - a teljes mértékben elégedett
- 39 %-a elégedett vele
- 10 % -a közepesnek ítéli meg
- 1%-a egyáltalán nem elégedett a hőmérséklettel

A 13. kérdésnél a könyvtár működésével kapcsolatban megjegyezték, hogy klíma berendezést kellene beszerezni. Valóban az új épületrész üvegablakokból áll, így nyáron nagyon meleg van, télen viszont egy kicsit hűvös a levegő. Ezen napelemmel – plusz energia termeléssel – tudnánk segíteni.

### *A könyvállomány mennyisége*

A megkérdezettek:

- 50 % - a teljes mértékben elégedett
- 44 %-a elégedett vele
- 4% -a közepesnek ítéli meg
- 1%-a nem elégedett
- 1%-a egyáltalán nem elégedett

Az elégedettség (94%-os), ami nagyon jó arány. A 13. kérdésnél több új könyv beszerzését javasolták, illetve 1 fő több galambtenyésztéssel foglalkozó könyvet szeretne. Vezetünk desiderata jegyzéket, amely az olvasók kérését tartalmazza. Ez alapján szoktuk megvásárolni a könyveket, amikor az önkormányzat keretét biztosít számunkra.



### *A könyvállomány minősége*

A megkérdezettek:

- 48 % - a teljes mértékben elégedett
- 45 %- a elégedett vele
- 6 % - a közepesnek ítéli meg
- 1%-a nem válaszolt a kérdésre

A válaszok önmagukért beszélnek. Összességében 93 % elégedett a könyvek minőségével, ami szintén nagyon jó arány. Közepesnek ítélte 6% - ők több új könyvet szeretnének olvasni. Valószínűleg ők a hetente könyvtárba járók.

### *Folyóiratok mennyisége*

A megkérdezettek:

- 44 % - a teljes mértékben elégedett
- 49 %-a elégedett vele
- 5 % -a közepesnek ítéli meg
- 1%-a egyáltalán nem elégedett
- 1%-a nem válaszolt a kérdésre

A válaszok itt is az elégedettséget mutatják (93%). A folyóiratok választéka és sokszínűsége az NKA támogatásának köszönhető (70 féle). Mivel saját költségvetésből mindössze 10 féle folyóiratot tudunk előfizetni.

### *A folyóiratok minősége*

A megkérdezettek:

- 48 % - a teljes mértékben elégedett
- 42 %-a elégedett vele
- 6 % -a közepesnek ítéli meg
- 1%-a nem elégedett
- 1%-a egyáltalán nem elégedett



- 2 %-a nem válaszolt a kérdésre

### *Dokumentumok kölcsönzési határideje*

A megkérdezettek:

- 77 % - a teljes mértékben elégedett

- 18 %-a elégedett vele

- 3 % -a közepesnek ítéli meg

- 2%-a nem válaszolt a kérdésre

A könyveket 1 hónapra kölcsönözhetik ki az olvasók. Az elégedettségi mutató szerint 95%-ban elégedettek a könyvtárhasználók. Azokat az olvasókat, akik időre nem hozzák vissza a dokumentumokat felszólítjuk.

### *Könyvtárközi kölcsönzés*

A megkérdezettek:

- 66 % - a teljes mértékben elégedett

- 25 %-a elégedett vele

- 5 % -a közepesnek ítéli meg

- 4%-a nem válaszolt a kérdésre – ők nem veszik igénybe ezt a szolgáltatást

Az olyan könyvet, ami a könyvtárban nem található az olvasó kérése szerint ODR-en keresztül kérjük meg más könyváraktól. Általában a Somogyi-könyvtár szolgáltatását szoktuk igénybe venni, mert ott nincs postaköltség. A valóságban egy kicsit rosszabb a kép, hiszen nem olyan sok könyvtárközi kérésünk van, így valószínűleg az is jónak értékelte ezt a szolgáltatást, aki nem vagy csak ritkán használja.

### *Számítógépek mennyisége*

A megkérdezettek:

- 37 % - a teljes mértékben elégedett

- 46 %-a elégedett vele

- 13 % -a közepesnek ítéli meg

- 1%-a nem elégedett



- 3%-a nem válaszolt a kérdésre

A felmérésből is látszik, hogy itt már csökken az elégedettség.

### *Számítógépek minősége*

A megkérdezettek:

- 37 % - a teljes mértékben elégedett

- 36 %-a elégedett vele

- 16 % -a közepesnek ítéli meg

- 6%-a nem elégedett

- 5 %-a nem válaszolt a kérdésre

A számítógépeink elég elhasználódottak. Van egy olyan gépünk ami már csak alig „mocorog”, hiszen 2002-ben nyertük pályázaton. Jelenleg 4 gép van ami működőképes, de már mind felújításra szorul.

### *Internet, elektronikus szolgáltatások*

A megkérdezettek:

- 59 % - a teljes mértékben elégedett

- 29 %-a elégedett vele

- 4 % -a közepesnek ítéli meg

- 2%-a nem elégedett

- 6 %-a nem válaszolt a kérdésre – ők valószínűleg nem veszik igénybe ezt a szolgáltatást

A válaszadók 84%-a elégedett az Internettel, melyet a Közháló biztosít, ami megfelelő sávszélességet jelent.

### *Irodai szolgáltatások*

A megkérdezettek:

- 77 % - a teljes mértékben elégedett

- 15 %-a elégedett vele



- 3 % -a közepesnek ítéli meg
- 5%-a nem válaszolt a kérdésre

A megkérdezettek 92 %-a elégedett az irodai szolgáltatással. Ez valószínűleg a bérelt Konica Minolta multifunkciós nyomtatónak köszönhető, illetve hogy vállalunk szkennelést, spirálozást is.

### *Szolgáltatások ára*

A megkérdezettek:

- 74 % - a teljes mértékben elégedett
- 21 %-a elégedett vele
- 1 % -a közepesnek ítéli meg
- 1%-a egyáltalán nem elégedett
- 3 %-a nem válaszolt a kérdésre

A szolgáltatások árát igyekszünk szinten tartani, elégedettek is az igénybevevők 95%.

### *Dolgozók udvariassága*

A megkérdezettek:

- 90 % - a teljes mértékben elégedett
- 8 %-a elégedett vele
- 2 % -a közepesnek ítéli meg

Erre a kérdésre mindenki válaszolt 😊). Természetesen a továbbiakban is igyekszünk a legmesszebb menőkig odafigyelni az emberekre.

### *A dolgozók szakértelme*

A megkérdezettek:

- 90 % - a teljes mértékben elégedett
- 10 %-a elégedett vele

Erre a kérdésre is mindenki válaszolt 😊.(100% elégedett). Ez nagyon pozitív visszajelzés felénk, ez az elismerés továbbra is motivál bennünket. Munkánk során eddig is igyekeztünk



szakmai tudásunkat gyarapítani és felhasználni a napi munkánk során. A továbbiakban is folyamatosan fejlesztjük tudásunkat, beépítve más könyvtárak szakmai tapasztalatait is.

### *Programok, rendezvények színvonala*

A megkérdezettek:

- 78 % - a teljes mértékben elégedett
- 17 %-a elégedett vele
- 2 % -a közepesnek ítéli meg
- 3 %-a nem válaszolt – valószínűleg nem látogatja a programokat

A válaszok alapján ismertek és népszerűek rendezvényeink, melyekkel a válaszadók 95%-a elégedett. Az anyagiak függvényében igyekszünk széles választékot biztosítani. Nagy segítséget jelent a Somogyi-könyvtár támogatása.

### **13. Van-e valami javaslata a könyvtár működésével kapcsolatban? Véleménye a könyvtárról?**

1. Maximálisan meg vagyok elégedve
2. Több könyvet
3. Legyen nyitva egész nap
4. Nagyon szeretek ide járni, jó a dolgozói csapat / Jó fejek /
5. Sokkal több program legyen
6. Szerintem a könyvtár teljesen jól működik, elégedett vagyok vele
7. Minden korosztálynak megtalálja a megfelelő programot, Aktív résztvevői segítői a rendezvényeknek. Mindig segítséget tudnak nyújtani
8. Szeretek az alkotótáborban tevékenykedni és szeretek könyvtárba járni
9. Nagyon szeretem a gyerekeknek rendezett programokat
10. Elégedett vagyok a rendezvényekkel
11. Klíma beépítése





- 12.Szívesen jövök a könyvtárba, mindig találok valami érdekeset
- 13.Jók a könyvek
- 14.Nagyon tetszenek a nyári táborok ( Gyerekek részére )
- 15.Nincs semmi javaslatom, a Könyvtár pedig nagyon jó!
- 16.Programok szervezése klubok részére, Filmvetítés, udvariasak,segítőkések
- 17.Nagyon udvariasak a könyvtárosok, segítenek a könyvek kiválasztásában
- 18.Számítógépek felújítása, Idősek részére tanfolyamok szervezése
- 19.Kedvesek, udvariasak a dolgozók, több új könyv beszerzése kellene
- 20.Több választási lehetőség kellene. A könyvtárosok segítőkések, udvariasak
- 21.Kedvesek, udvariasak
- 22.Szombat délutáni nyitva tartás
- 23.EU-s színvonalú kül- és beltér, udvarias dolgozók. Megfelelő mennyiségű könyvállomány
- 24.Mindent rendben találok
- 25.Elégedett vagyok
- 26.Számítógépek fejlesztése
- 27.Segítőkések
- 28.Számítógépek fejlesztése
- 29.A legmegfelelőbbben működő intézmény, a legjobb dolgozókkal! Továbbiakban is maradjon így! Köszönjük munkájukat!
- 30.Teljes mivoltában elégedett vagyok
- 31.Nagyon jól működik
- 32.Nagyon elégedett vagyok a helyi könyvtárral
- 33.Segítő hozzáállás, műveltség fejlesztése
- 34.Számítógéppark felújítása



- 35.Szeretem a könyvtárat úgy ahogy van
- 36.Több galambtenyésztéssel foglalkozó könyvet szeretnék
- 37.Klíma
38. Kapcsolattartás más könyvtárakkal
- 39.Legyenek nyitva egész nap
- 40.Egy klíma felszerelése
- 41.Kellemes környezet,tökéletes kiszolgálás
- 42.Köszönjük a sok lehetőséget,amit a dolgozók nyújtanak mind a fiatal mind az idősebb korosztály számára
- 43.Köszönöm az ügyintézésekbekben nyújtott segítséget és türelmet.
- 44.Számítógépek felújítása
- 45.Több új könyv beszerzése, kedvesek és nagyon udvariasak a dolgozók
46. Több meghívott előadó



### **Összefoglalás**

A látogatói elégedettségmérő kérdőívek elemzésével tisztább képet kaptunk a könyvtárról, a munkánkról, annak minőségéről, igénybe vehető szolgáltatásainkról, ahogy azt használóink látják.

Az látogatói elégedettségmérés tapasztalataival összességében mi is elégedettek vagyunk. Az adatokból kirajzolódó vélemények és a szöveges megjegyzések nagyon sok ötletet

adnak számunkra, hogyan tudnánk még inkább megfelelni az olvasói elvárásoknak. Az ötleteket és javaslatokat a lehetőségeinkhez mérten folyamatosan figyelembe vesszük.

Többet tudtunk meg arról, hogy nők és férfiak milyen tevékenységgel, szolgáltatással célozhatók meg, kinek mit érdemes hirdetni. Választ kaptunk arra is, hogy mennyire sikeres a munkánk, mennyire elégedettek velünk a látogatók. Pontosabb képet kaptunk érdeklődési körükről, ez a későbbiekben nagyon jó kiindulás a programok tervezéséhez.

A számítógépek cserére szorulnak, melyet pályázat útján tudunk csak megoldani.

Tanulásgként az vonható le, hogy a könyvtár dolgozóinak sokkal nagyobb figyelmet kellene fordítani az intézményben igénybe vehető szolgáltatások népszerűsítésére, hirdetésére.

Az elkövetkezendő időszakra vonatkozóan a minőségi munkaszervezés érdekében ezt a fajta igényfelmérést 2 évente célszerű elvégezni, hogy pontos képet kapjunk tevékenységünkről, fejlődésünkről. Ez a típusú visszajelzés a minőségi munkavégzéshez és az önértékeléshez is felhasználható.