



**A Mezőkovácsházi Városi Könyvtár  
Használói elégedettségmérés  
helyzetelemzése  
és  
Intézkedési terve**

**2014.**

## Helyzetelemzés

### **Bevezetés**

A helyzetelemzés alapját a használói elégedettségi kérdőívek eredményének számszerűsítése adta. Az általunk kritikusként ítélt pontokat, kérdéseket szöveges értékelés majd intézkedési terv követte.

#### **1. Általában milyen gyakran látogatja könyvtárunkat?**

Erre a kérdésre a válaszadók több mint 50 %-a azt válaszolta, hogy ritkábban, mint havonta keresi fel az intézményt. Ez különösen magas a nappali tagozatos tanulók esetében, hiszen itt a használók 62 %-a csak ritkán lép be az intézménybe.

#### **2. Milyen szolgáltatásokat vett ma igénybe?**

A nappali tagozatos hallgatók között a legnépszerűbb szolgáltatás a **könyvkölcsönzés**. 55 %-a a diákoknak azért jár könyvtárba, hogy kölcsönözzön és dokumentumokat hosszabbítson. Ennek oka lehet az is, hogy a könyvtár iskolai könyvtári funkciót is ellát, vagyis tankönyveket, tartóstankönyveket, kötelező- és ajánlott olvasmányokat innen szerzik be az általános iskolai tanulók.

Az inaktív olvasók számára a második legnépszerűbb szolgáltatás a **könyvkölcsönzés**, hiszen a megkérdezettek 48 %-a él ezzel a lehetőséggel könyvtárlátogatása során, ugyanakkor az aktív olvasók körében kisebb igény mutatkozik (28 %) a nyomtatott dokumentumok iránt.

Mindhárom csoport esetében nagy népszerűségnek örvendenek az itt tartott rendezvények. Legyenek azok zenés, irodalmi, vagy ismeretterjesztő témájúak. Ennek oka az, hogy az itt élő emberek közül csak keveseknek van lehetőségük arra, hogy vidéki településeken részt tudjanak venni kulturális programokon, ezért minden olyan helyben megrendezett program fontos számukra, mely valamilyen művészi, közösségi élményt képes nyújtani.

Az internetezés is fontos szolgáltatás része a könyvtárhasználói igényeknek, hiszen a családok jelentős része ma sem tudja otthonában igénybe venni a világhálón való tájékozódás lehetőségeit, melynek anyagi okai vannak elsősorban.

Az aktív dolgozók körében az irodai szolgáltatások népszerűsége a szembetűnő, hiszen a fénymásolás, nyomtatás 50% illetve 20%-os arányban szerepel a megkérdezetteknek a fontossági listán.

Feltétlenül meg kell említenünk, azt a határozott használói véleményt is, hogy a könyvtár napjainkban is egy olyan közösségi tér, ahol lehet beszélgetni, találkozókat szervezni, minden korosztály és társadalmi réteg előtt nyitva áll kapuja.

Nagyon kevesen veszik igénybe az olvasótermi, *helybentanulás* lehetőségét. Ennek okát abban kereshetjük, hogy városunkban nincs felsőoktatási képzés, ami maga után vonná az olvasótermi állomány nagyobb kihasználtságát. Ennek ellenére törekednünk kell a jövőben arra, hogy ezt a lehetőséget népszerűsítsük az itt lakók körében, hiszen tanulás, művelődés utáni vágy minden életkorban természetes igényként kellene, hogy megfogalmazódjon.

Továbbá a folyóirat olvasás iránti igény is csökkenőben van, mely részben betudható annak is, hogy az online folyóiratolvasás egyre népszerűbb információszerező formává vált.

### **3. Előfordult-e ma, vagy a közelmúltban, hogy könyvtárunkban valamilyen keresett dokumentumot nem kapott meg?**

A válaszadók nagy többsége hozzájutott azokhoz a dokumentumokhoz, melyekre szüksége volt. A megkérdezettek 70 %-ánál is többen elégedetten távoztak az intézményből a keresett dokumentummal a kezükben. Dicséretes tény az is, hogy amennyiben nem találták meg a keresett műveket, más lehetőséget kerestek, ajánlottak fel a könyvtárosok, mellyel biztosítani tudták a kért anyagot.

### **4. Mennyire elégedett könyvtárunkkal?**

A könyvtár szolgáltatásával az itt dolgozók szakértelmével olvasóink elégedettek, hiszen az összegzésben megállapítható az, hogy 4 egész és azon felüli értékelést kapott az itt végzett szaktevékenység.

Legkevésbé elégedettek olvasóink az épület külső állapotával, de az aktív használók a belső állapotra is 3,7-es értékelést adtak. A tetőtér szigetelésének a hiánya az épület átadása óta komoly gondot okoz, hiszen télen hideg, nyáron pedig elviselhetetlen a hőség van ebben az épületrészben.

A könyvtár belső terének az elrendezése a nappali tagozatos diákok szerint 3,9-es, mely arra enged következtetni, hogy nagyobb gondot kell fordítani a belső állag megóvására, a modern, de otthonos légkör megteremtésére. .

A nappali tagozatos hallgatók viszonylag alacsony pontszámmal értékelték a számítógépek számát és minőségét is, bár folyamatos a törekvés a könyvtár vezetése részéről, hogy a legújabb technikai eszközparkkal rendelkezzen az intézmény.

A szolgáltatások (nyomtatás, fénymásolás stb.) árának megítélése is viszonylag kedvezőtlen a nappali tagozatos és az aktív korúak körében.

Közepes értékelésnél kevéssel kapott többet a könyvtár honlapjának kivitele és tartalma, összességében olvasóink véleménye alapján 3,8 pontot érdemelt.

A folyóiratok tartalmának megítélése is 3.9-es minősítést kapott, ami arra enged következtetni, hogy szívesen vennék olvasóink, ha a polcokon más típusú és tartalmú lapok is helyet kaphatnának, mint a jelenlegi állapot.

Kevésbé kapott jó értékelés a helyismereti adatbázis és gyűjtemény, mely azt mutatja, hogy a könyvtárnak ezt a részét kevésbé ismerik az intézménybe látogatók.

## **7. Véleménye szerint könyvtárunk melyik állományegységét kellene elsősorban fejleszteni?**

A leginkább a gyermek- és ifjúsági irodalom állományrészről gondolják úgy olvasóink, hogy fejlesztésre szorul.

A nappali és az inaktív használók érzik az idegen nyelvű könyveknek, dokumentumoknak a hiányát a könyvtárban, a válaszadók 32 %-a számolt be erről.

A használók 22%-a fejlesztené a DVD állományrészt is, vagyis véleményük szerint kevés az a mennyiség, amiből választhatnak az audiovizuális dokumentumot igénylők.

## **8.Általában honnan szokott tudomást szerezni a könyvtárban történő eseményekről?**

Meglepően sokan válaszolták a nappali tagozatos hallgatók közül, hogy a családtagok azok, akik leginkább tájékoztatják őket a könyvtári eseményekről. A könyvtárosoktól személyesen kapott információ is hatásosnak bizonyul. A személyes, papír alapú, címre szóló meghívó még napjainkban is nagy kommunikációs erővel bír.

Az aktív használók említették a legnagyobb számban azt, hogy a könyvtár programjairól a honlapról és a közösségi facebook oldalról szereznek információt.

**9. Kérjük, értékelje az alábbi kijelentéseket aszerint, hogy mennyire ért egyet azokkal!**

A használók, olyan könyvtárat képzelnek el ahol kedves, segítőkész könyvtárosok dolgoznak, és hangulatos környezetben lehet tanulni, szórakozni. Még mindig él a köztudatban az a tradicionális könyvtár kép, ami a csendes, nyugodt környezettel azonosítja a könyvek tárházát.

Az aktív munkavállalók nagytöbbsége , több mint 50%-a a színvonalas képzést említi meg, mint elvárható produktumot szolgáltatói oldalról.

## Intézkedési terv

### **Bevezetés:**

A használói elégedettségi mérés eredményei alapján kiszűrtük azokat az eredményeket, melyek olvasóink véleménye alapján fejlesztésre szorulnak. Kérdésenként elemeztük és a megfelelő „válaszlépéseket” is kidolgoztuk ezekre az általunk kritikusként ítélt pontokra.

### **1. Általában milyen gyakran látogatja könyvtárunkat?**

A könyvtár minél jobb kihasználása érdekében a különböző médiacsatornákon való népszerűsítés nagyban hozzájárulhat ahhoz, hogy a településen élők gyakrabban lépjenek be az intézménybe. A szolgáltatások körének bővítésével a lakossági igények alaposabb feltérképezésével a látogatók számának emelkedése várható.

A rendszeres könyvtárhasználók csoporttá-, közösséggé kövácslása is segíthetne a jövőben abban, hogy a már beiratkozott olvasóink rendszeresen használják a könyvtári állományt. Ebben nagy szerepe lehetne egy egységes jelképrendszer kialakításának (szlogen, logó, póló stb).

Ünnepek alkalmával üdvözlőkártyák, képeslapok postázása is olyan apró figyelmesség, mely segít abban, hogy az olvasók egy csoport tagjainak érezhessék magukat.

Feladat	Felelős	Idő
Facebook oldal gondozása	Strifler Károlyné	Folyamatos
A könyvtár honlapjának naprakészen tartása	Albertus László	Folyamatos
Jelképrendszer kidolgozása	Alené Gál Margit	2015. december 15.

### **2. Milyen szolgáltatásokat vett ma igénybe?**

Az olvasók megítélése szerint a meglévő számítógépeket korszerűsíteni, számukat növelni kellene, valamint az ehhez kapcsolódó technikai eszközöket folyamatosan frissítése szükséges, melyhez a megfelelő anyagi fedezetet megteremtése permanens feladat.

Feladat	Felelős	Idő
Korszerűsítés, karbantartás	Albertus László, rendszergazda	folyamatos

Olvasói igényfelmérés után a folyóiratrendelés átgondolása, a lakossági elvárásokhoz való megfeleltetés eredményezheti ennek az állományrésznek a nagyobb kihasználtságát. A hatékonyabb és rendszeresebb médianyilvánosság is segíthetne a jövőben abban, hogy gyakrabban és rendszeresebben használhatnák ezt a dokumentumtípust az idelátogatók.

A diákok számára megtartott vetélkedők, könyvtárismereti órák szintén alapként szolgálhatnak a periodikák használatának népszerűsítésében.

Feladat	Felelős	Idő
Igényfelmérés	Alené Gál Margit	2016- júniusa
Könyvtárhasználati órák	Alené Gál Margit	Havonta egy alkalom

### **3. Előfordult-e ma, vagy a közelmúltban, hogy könyvtárunkban valamilyen keresett dokumentumot nem kapott meg?**

A válaszadók nagy többsége hozzájutott azokhoz a dokumentumokhoz, melyekre igényt tartott. A megkérdezettek 70 %-ánál is többen elégedetten távoztak az intézményből a keresett dokumentummal a kezükben. Dicséretes tény az is, hogy amennyiben nem találták meg a keresett műveket, más lehetőséget kerestek, ajánlottak fel a könyvtárosok, amivel biztosítani tudták a kért anyagot.

Az olvasószolgálatért felelős munkatársak kommunikációs készségének, informatikai tudásának a továbbfejlesztése szintén kitűzött célként szerepel a jövőre nézve, mert ez biztosíthatná azt, hogy a meglévő eredmények színvonalát megőrizhesse az intézmény illetve ezt tovább még tovább javíthassa.

### **4. Mennyire elégedett könyvtárunkkal?**

Az épület külső és belső állagának a korszerűsítése régóta esedékes probléma, melynek komoly anyagi vonzata van, s ez a fenntartót terheli. A szigetelés, az egyes épületrészek korszerűsítésének tervezete, s ennek a fenntartó felé való előterjesztése vezetői feladat.

Szolgáltatások árának esetleges korrekciója, csökkentése szintén vezetői feladatkör.

A könyvtár honlapjának tartalommal való feltöltése, aktualizálása nélkül nem tudnak az olvasók megfelelő módon tájékozódni, ezért erre az intézmény dolgozóinak nagy gondot kell fordítaniuk, hiszen az információszerzés legfontosabb területe napjainkban a világháló.

A helyismereti gyűjtemény jobb kihasználtságára való törekvés könyvtárhasználati órák keretében nyilvánulhatna meg leginkább. Valamint kiállítások szervezése régi tárgyakból, írásos emlékekből, mind hozzájárulhatna a gyűjtemény alaposabb feltérképezéséhez.

<b>Feladat</b>	<b>Felelős</b>	<b>Idő</b>
A könyvtár honlapjának a gondozása	Albertus László	folyamatos
Helyismereti gyűjtemény népszerűsítése	Elekiné Macsányi Melinda	folyamatos

## **7. Véleménye szerint könyvtárunk melyik állományegységek ellen elsősorban fejleszteni?**

A könyvtári állomány szépirodalmi részlegének a fejlesztése nagyon fontos feladata intézményünknek. A gyermek és ifjúsági irodalom kiemelt terület, hiszen a városi könyvtár iskolai könyvtári feladatokat is ellát. A szövegértés kompetenciaterület fejlesztése, a tehetségfejlesztés stratégiai feladatok

Az idegen nyelvtanulás is a felzárkóztatás, a hátrányos helyzet felszámolásának, a világban való tájékozódásnak a legfontosabb kritériuma. Az elsajátításához szükséges dokumentumoknak a beszerzésére az olvasói igényeknek megfelelően nagyobb hangsúlyt kell fektetni.

<b>feladat</b>	<b>felelős</b>	<b>idő</b>
Tájékozódás a könyvpiacra	Minden szakdolgozó	folyamatos
Olvasói igények feltérképezése	Elekiné Macsányi Melinda	folyamatos



## 8. Általában honnan szokott tudomást szerezni a könyvtárban történő eseményekről?

A facebook oldal „életben tartása” az olvasókkal való közvetlen kommunikáció rendkívül fontos, hiszen a naprakész tájékoztatás, a sikeresen lebonyolított rendezvények kulcsa.

Az idősebb korosztály még mindig ragaszkodik a hagyományos meghívó formátumhoz, ezeknek az ízléses kivitelezése is fontos, elengedhetetlen. Egy folyamatosan frissülő címlista pontos vezetése eredményes propaganda része.

<b>Feladat</b>	<b>Felelős</b>	<b>Idő</b>
Facebook oldal gondozás	Strifler Károlyné	folyamatos
Meghívók tervezése, postázása	Vágási Szabolcs	Alkalmanként, rendezvényenként