

A 2015-ös használói elégedettségmérés
eredménye alapján hozott intézkedések
-PDCA elv érvényesülését bizonyító dokumentum-

Készült: 2017. február 7.

Jóváhagyta:



Kovács Péter, könyvtárvezető

Könyvtárunk munkatársainak egyik legfontosabb célja, hogy olvasóink, látogatóink elégedettek legyenek intézményünkkel, szolgáltatásainkkal és az itt zajló munkával. Ezért 2015 októberében használóink körében felmérést végeztünk.

A felmérés célja

A használók igényeinek feltérképezése, szokásaik megismerése, a könyvtári szolgáltatások esetleges továbbfejlesztése érdekében, illetve a használók elégedettségének megismerése a meglévő szolgáltatásokkal kapcsolatban. A kérdőíves felmérés 2015. október 1. és október 31. között valósult meg. A könyvtárba betérő látogatók segítségét kértük e felmérés megvalósításához. A vizsgálat kérdőív segítségével történt. Kitöltése önkéntes és anonim volt. A vizsgálat alapját a könyvtárhasználók által kitöltött 516 kérdőív adta, melyeket a fent említett időszakban töltöttek ki.

A szolgáltatások javítására való törekvésünk első lépéseként megvizsgáltuk a használók kérdőívbe írt válaszait, véleményét, majd lehetőségeinkhez mérten igyekeztünk az adott problémán, gyengeségen javítani. Több esetben forráshiány, illetve a könyvtárépület adottságai miatt nem volt lehetséges a közbeavatkozás.

A kérdőív 1-4. pontja általános adatokra kérdez rá, többek között a kitöltő könyvtárba járási szokásai, tagsága stb., az 5. ponttól lehetett kifejezni az elégedettséget, illetve a szöveges vélemény-nyilvánításra is lehetőséget adtunk használóinknak.

A „Mennyire elégedett könyvtárunkkal?” kérdésnek több alpontja volt, a könyvtár külső-belső állapotától, a fényviszonyokon át, a honlap minőségére is kiterjedt. Összességében megállapítható, hogy használóink nagyon elégedettek a könyvtár szolgáltatásaival és annak megjelenésével, de néhány, a kitöltők által javasolt pontot kiemelten kezeltünk és próbáltunk megoldást keresni a vélt vagy valós hiányosságainkra.

Fejlesztendő területként az alábbi javaslatok kerültek felszínre:

- Hosszabb nyitva tartás
- Névjegy a dolgozóknak
- Az internetszoba számítógépeinek minőségi javítása
- A Csendes Zóna akadálymentesítése
- Nagyobb WIFI lefedettség
- Több példány a sikerkönyvekből
- Több információ a honlapon
- Jobban használható online katalógus
- Több természetes fény

Hosszabb nyitva tartás

Könyvtárunk szerda kivételével, hétfőtől-péntekig 9-18 óráig tart nyitva. Szombaton 9-13 óra között várjuk az olvasókat. A szerdai szünnap a munkatársainknak munkanap, ez szükséges a háttérmunkálatok, raktári rend megtartása és a szabadnapok kiadása miatt. Könyvtárunk dolgozói létszáma nem engedheti meg a hosszabb nyitvatartási időt, ezért a kifogásolt kérdésben egyelőre nem kívánunk változtatást bevezetni.

Kitűző a dolgozóknak

2016 februárjában teljesült. Modern, mágneses, fémhatású névtáblát hord minden könyvtáros, amely tartalmazza a könyvtár logóját és a dolgozó teljes nevét. További egységes öltözet beszerzését tervezzük (mellény, kabát, pulóver), melyet pályázati forrásból valósítanánk meg.

A számítógépes állomány minőségi javítása

Az év folyamán a könyvtár épületében és a Portelki Fiókkönyvtárban is folyamatosan karbantartásra kerülnek a meglévő IT eszközök.

A könyvtár internetszobája jelenleg 5db használói számítógéppel rendelkezik, melyekre 2016 januárjában a legfrissebb operációs rendszerek kerültek feltelepítésre.

A gépek cseréjére pályázati forrás adna lehetőséget.

A Csendes Zóna akadálymentesítése

Könyvtárunk 2005-ben elnyerte 'Az év akadálymentesített épülete' nívódíjat. Minden szint és kölcsönzési pont megközelíthető lifttel. Mozgássérültek számára kialakított mosdót is igénybe vehetnek a kerekesszékekkel közlekedő látogatók.

A 2015-ben történt belső átalakítások nyomán a Csendes Zóna - ahol az olvasóterem és a helyismereti gyűjtemény kapott helyet -, jelenleg kerekesszékekkel nem megközelíthető. Az akadálymentesítést kizárólag pályázati forrásból tudjuk megoldani, a 2017-es pályázatoknál kiemelt figyelmet fordítunk erre. A forráshiány mellett problémát okoz az épület szerkezeti kialakítása is, az átalakítás ezért nagyobb átgondolást és munkát igényel.

Nagyobb WIFI lefedettség

A Csillagda szintjére új router került beszerelésre. Az épületben jelenleg 6 wifi router található, melyeket bárki használhat (a jelszót kérni kell a kollégáktól). Az épület teljes vezeték nélküli internet lefedettségére keressük a megoldást.

Több példány a sikerkönyvekből

Az igény megoldását kétféleképpen lehet eszközölni: Az egyik, hogy 2-3 darabot rendelünk a sikerkönyvekből, hátránya azonban, hogy az olvasói érdeklődés „lecsengése” után kikerülnek a forgó állományból. A másik megoldás, amit rendszeresen használunk, a csökkentett kölcsönzési idő. A könyvek alapesetben 30 napra kölcsönözhetőek. Sikerkönyvek megjelenése esetén ezt a határidőt felére csökkentjük, hogy azok is hozzájuthassanak belátható időn belül, akik előjegyezték.

Több információ a honlapon

2016 januárjától a honlap rendszeres tartalmi feltöltése megvalósult. A hírekben az összes rendezvény, könyvtári program megtalálható. A dokumentum menüpont alatt szabályzataink nyilvánosak, olvashatóak.

Jobban használható online katalógus

WebOPAC-unk a TextLib könyvtári rendszer tekintetében egyedülálló Magyarországon, a weblapra integrált katalógusnak, mint minden új dolognak, vannak hibái, ezeket a „gyerekbetegségeket” folyamatosan próbáljuk megoldani. A TextLib rendszer fejlesztőivel tárgyalásokat folytatunk arra vonatkozóan, hogy fejlesztéseik kiterjedjenek a webes WordPress alapra is.

2016. év elején kisebb átalakítások történtek (pl. egyszerűbb keresés, találati listán ne szerepeljen a már selejtezett példány, inaktív menüpontok törlése, stb.). A használók igényeit figyelembe véve igyekszünk a katalógust jobba, használhatóbbá tenni. A végleges megoldást egy átláthatóbb felület, egyszerűbb kezelés, hatékonyabban működő funkciók bevezetése jelentené, amelyet csak pályázati forrásból tudunk megoldani.

Több természetes fény

Az épület adottságai miatt a felnőtt kölcsönzőbe igen kevés természetes fény jut, ezt évek óta jelzik a használók, azonban a rajtunk kívülálló hibákat nehéz orvosolni. 2016 nyarán a kölcsönző „fölött” elhelyezkedő olvasógaléria átrendezésre került. Több nagyméretű polcot, bútort távolítottunk el az ablakok elől, így a felnőtt részlegbe a lehető legtöbb fényt biztosítjuk.