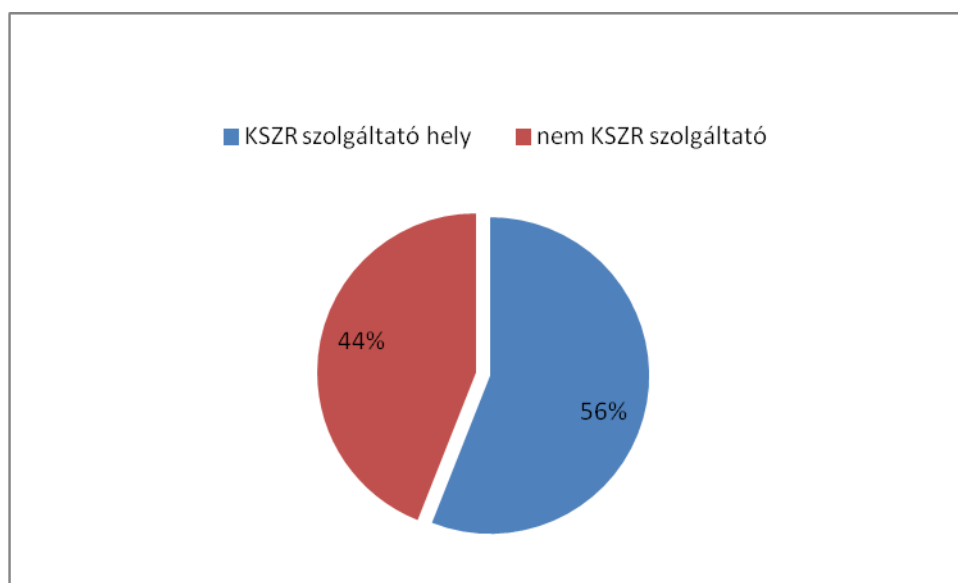


## Elégedettségmérés KSZR szolgáltatásokról - ahogy a szolgáltató helyek munkatársai látják

A Könyvtárellátási Szolgáltató Rendszer az 1997. évi CXL. törvény 64. § alapján szabályozott széles szakmai kisugárzó tevékenység: folyamatos együttműködést, rendszeres szolgáltatás-szervezést, helyszíni látogatásokat, tanácsadást, értékelést, valamint gyakorlati segítségnyújtást jelent.

2013-ban 25 kistéleplési önkormányzatnak volt együttműködési megállapodása a Somogyi Károly Városi és Megyei Könyvtárral a könyvtárellátási szolgáltatási rendszer működtetésére, 2014-ben még három önkormányzat csatlakozott a rendszerhez, így jelenleg a megye 5000 főnél kisebb lakosságú település önkormányzatai közül 56 %-uk veszi igénybe a nyilvános könyvtári ellátás teljesítése érdekében a megyei könyvtár szolgáltatásait.



### A Csongrád Megyei Könyvtárellátási Szolgáltató Rendszer **küldetése:**

- korszerű technikai eszközökön alapuló és az adott település felhasználói igényeire rugalmasan reagáló szolgáltatásokat kínáljon
- biztosítsa a szabadidő hasznos és tartalmas eltöltésének lehetőségét
- támogassa a gyermekek olvasóvá nevelését
- segítse az informális és az élethosszig tartó tanulásba való bekapcsolódást
- a hátrányos helyzetűek és fogyatékkal élők támogatásával biztosítsa az információs esélyegyenlőséget
- biztosítsa a minőségi szolgáltatást a kistélepléseken

**Célunk:**

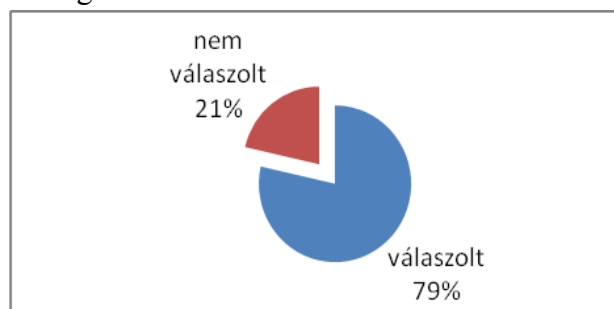
A törvényi előírásoknak megfelelően a lehető legmagasabb színvonalú egységes, költséghatékony dokumentum és információszolgáltatás, azonos integrált rendszerben való feltárás, összehangolt infrastruktúrafejlesztés, az olvasás iránti érdeklődés felkeltése, fejlesztése a rendelkezésre álló források lehető legjobb kihasználásával

Mindezt partneri együttműködés formájában, a velünk szerződést kötő önkormányzatokkal és a szolgáltató helyek munkatársaival közösen valósítottuk meg, illetve tervezzük megvalósítani az elkövetkező időkben is.

A megyei könyvtárak számára törvényileg előírt könyvtárellátási szolgáltatási rendszer működtetésének hatékonyságáról kérdeztük meg a KSZR-es szolgáltató helyek munkatársait írásban, kérdőíves formában október elején. Az általános elégedettséget vizsgáló kérdőívünkben arra szerettünk volna választ kapni, hogy a szolgáltató helyeken dolgozó kollégák hogyan és miben látják a könyvtárellátási rendszer lényegét, szolgáltatási elemeit, strukturális hatékonyságát. Amióta a települési könyvtárak a Csongrád megyei könyvtárellátási rendszer tagja történt-e változás a szolgáltatás milyenségében, a használatok számában, a használók összetételében?

A kollégák közül, akik részt vettek Csanádalbertiben, a szeptemberi makói kistérségi ksZR-es összejövetelen, ők már ott helyben kitöltötték a felmérési adatlapot, a többiekhez pedig elektronikusan került ki a kérdéssorozat, melyet 2014. október 15-ig kellett visszaküldeniük.

A 28 KSZR-es szolgáltató hely könyvtárosa közül összesen 22-en (79%) válaszoltak az általános elégedettséget vizsgáló kérdőívünkre.



Kérdőívünkben a következő kérdéseket tettük fel:

**1. A szomszédos település polgármestere tanácsot kér Öntől. Fontolgatja, hogy 2015-től csatlakozna településének önkormányzata a Csongrád megyei KSZR rendszerhez.****Ön mit javasolna:**

A 22 kolléga közül senki nem gondolta úgy, hogy olyan tanácsot kellene adni a szomszéd település polgármesterének, hogy ők ne csatlakozzanak a megyei könyvtárellátási szolgáltatási rendszerhez, mert az számunkra előnytelen lenne.

A KSZR- szolgáltató helyek munkatársai a következő érveket sorakoztatták fel a csatlakozás mellett:

Mivel a rendszer szükségletekre és igényekre alapozott sokféle szolgáltatást tud nyújtani (új könyvek, folyóiratok, rendezvények biztosítása), ezért jó lehetőség a kistéleplési könyvtárak felzárkózásához, infrastrukturális, informatikai ellátottság javításához. Az esélyegyenlőség jegyében valamennyi kistéleplési könyvtárban azonos minőségi szolgáltatáshoz juthat a könyvtárhasználó. A rendszer stabilabb kiegyensúlyozottabb pénzügyi forrásokra támaszkodhat.

### **Ahogy a kollégák látták:**

- A KSZR munkatársai nagyon segítőkészek. Sokat fejlődtek, bővültek, emberközpontúvá váltak a kis falusi könyvtárak. Csak támogatni tudom a csatlakozást. Ez a rendszer egy jól működő rendszer.
- A mi könyvtárunk számára nagy lehetőséget nyújt a KSZR. Amióta csatlakoztunk, azóta nőtt a könyvtár színvonala (könyvek, felszerelés, bútorok szempontjából)
- Ez lehetőség egy olyan támogatási forma, amely a könyvtár fejlődése szempontjából csak előnyökkel jár.
- A KSZR rendszerben lehetőség nyílik színvonalas könyvtári szolgáltatásra, melyhez a Somogyi-könyvtár munkatársaitól maximális segítséget kapunk.
- Segítségükkel több könyvet, egyéb eszközöket tudunk megszerezni, bármely kérdésben számíthatunk rájuk, irányt mutatnak nekünk minden téren ez azért is fontos, mert minden település nem tud szakképzett könyvtárost alkalmazni.
- Így biztosan jut pénz új könyvek beszerzésére, programokra. Az informatikai ellátottság is jobb lesz. Több olvasót lehet bevonzani a könyvtárba.
- A KSZR mind szakmailag mind anyagilag komoly segítséget nyújthat a kistélepléseken működő könyvtáraknak, rendezvényeik nagyon vonzóak a fiatalok számára.
- Sokban megkönnyíti munkáját, azokat a könyveket, amiket a helyi könyvtárban nem találnak meg az olvasók, azokat könnyedén meg lehet kérni könyvtárközi kölcsönzéssel, a tanfolyamoknak köszönhetően folyamatosan lehet új dolgokat tanulnia a könyvtárosnak.
- Rendszeres állománybővítés, rendezvények, ezekhez eszközvásárlás, valamint egy olyan könyvtárhoz csatlakoznak ahol a kollégák segítőkészek, munkájukért elkötelezett, rendkívüli rálátással rendelkező dolgozók.
- Könnyebbé válik a szakmai munka, a könyv és folyóirat beszerzés, rendezvények szervezése, leltár.
- A csatlakozó könyvtárnak sokkal több lehetősége lesz szellemi és anyagi gyarapodásra egyaránt.
- Sokkal több pénz könyvre, folyóiratra, bútorra, technikai berendezésekre, játékokra
- Eddigi tapasztalataim alapján jónak tartom.
- Nagyon jó felzárkózási fejlődési lehetőség a települések könyvtárai számára
- A szolgáltatás színvonala, az állománykezelés, rendezvények, módszertani technikai útmutatások esetében egyaránt magasnak mondható.
- Segítőkészek a Somogyi-könyvtár dolgozói, amióta mi is ide tartozunk jobb a kapcsolattartás, bármibe segítenek, bármilyen problémával lehet keresni őket, szívesen segítenek.
- Nagyon jó, mert segítőkészek, kedvesek, mindent előre precízen egyeztetnek és támogatják teljes mértékben a könyvtár fejlődését.
- Sokrétű szolgáltatást nyújt és közelebbi kapcsolattartást a szakemberekkel, valamint biztosabb forrásokat teremt a finanszírozottságban

## **2. Mióta a helyi könyvtár tagja a megyei könyvtárellátási rendszernek, érezhető-e változás a helyi könyvtári szolgáltatás ellátása területén?**

### **Ön hogyan érzékeli?**

Mivel az első és a második kérdés között sok a hasonlóság, így a kérdésre adott válaszok is közel ugyanazok.

### **Ahogy a kollégák látták:**

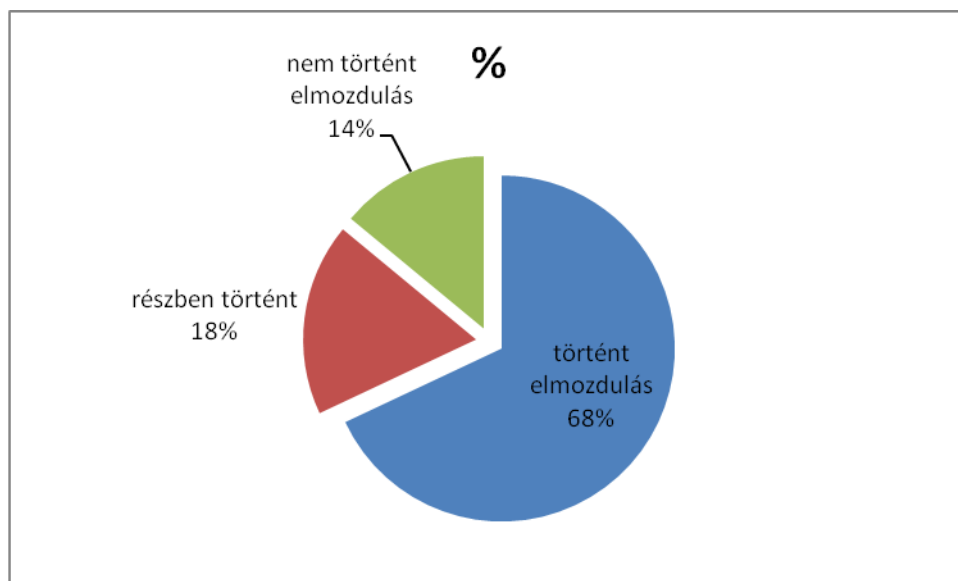
- Nagyobb a választék az új könyvekből, több olvasói igényt tudunk kielégíteni. Korszerűbb lett a belső informatikai rendszer. Szébb környezetben tudjuk fogadni a betérőket.
- Sokat javult a dokumentumok bővítése, folyóirat-állományunk, belső terünk berendezése. Közvetlen a kapcsolattartás a KSZR munkatársaival.
- Az állomány kezelése, gyarapítása, valamint a tárgyi eszközök beszerzése sokkal egyszerűbb és nem kell félni és könyörögni a költségvetésben előirányzott összeg felhasználhatóságáért, mikéntjéért.
- Könyvtárunk korábban a mozgókönyvtári ellátásnak volt tagja, most a megyei ellátási rendszernek. Nőtt a beiratkozottak száma, megújult a könyvállomány. A könyvek gyarapításánál figyelembe veszik a helyi igényeket, egyszerűbb és gyorsabb lett a könyvtárközi kölcsönzés is.
- Igen mi a technikai és berendezési tárgyak terén érezzük a szolgáltatás előnyeit.
- A tervszerű állományapasztás után új könyvek kerültek beszerzésre új számítógépeket számítógép asztalokat kaptunk, valamint egyéb technikai eszközöket. Lehetőség nyílt több rendezvény megtartására is.
- Nem tudom korrekten megválaszolni, mivel 7 évig nem dolgoztam a könyvtárban, már ebbe a rendszerbe csöppentem bele.
- Több könyv, a hiányzó könyveket a KSZR-en keresztül tudjuk az olvasók részére megszerezni, hosszabb a nyitva tartás.
- Mindenképpen, leginkább a könyvbeszerzés területén.
- Az ellátás minősége több mint kielégítő.
- Az új könyveknek köszönhetően több az olvasó. nagyobb az érdeklődés.
- A rendszerhez való csatlakozást pozitív változásként éltük meg. Még, ha lassan is de az olvasók száma emelkedett, eddig nem volt folyóirat, most már ez után is érdeklődnek az olvasók.
- Csak pozitív dolgokat tapasztalok: az állománygyarapodás, a könyvtár felszereltsége, a tárgyi eszközök gyarapodása, a rendezvények, programok nyújtása információszolgáltatás területén.
- Nem sok eltérés van a korábbi mozgókönyvtári ellátáshoz képest, esetleg a könyvrendelés viszonylag szabadabban történik.
- Több új könyv, folyóirat, számítógép, játékok, eszközök, több olvasó, látogató.
- Igen érezhető a változás. Számtalan segítséget kap a könyvtár akár rendezvény, akár állománygyarapítás vagy egyéb területen is.
- Igen rengeteg változás tapasztalható, sokkal több új könyvet kapunk, színvonalas könyvtári programjaink vannak és teljesen felújították a könyvtárunkat. Ennek köszönhetően olvasóink elégedettek és érdeklődőbbek a könyvtárban.

### 3. Ön szerint történt-e valamilyen elmozdulás a könyvtárlátogatók számában a KSZR szolgáltatások bevezetése után?

Húzza alá megfelelőt!

igen      részben      nem

A válaszolók 68%-a érzékelte úgy, hogy a szolgáltatási rendszerhez való csatlakozás óta történt elmozdulás a könyvtárlátogatók számában, 18 %-uk úgy érezte, hogy csak részben és 14 %-uk úgy, hogy ugyanaz maradt a látogatottság.



### 4. Ön szerint megváltozott-e a könyvtárlátogatók összetétele a KSZR szolgáltatások bevezetése óta?

igen      részben      nem

Ha igen hogyan?

A szolgáltató helyeken dolgozó kollégák 54%-a jelezte, hogy a csatlakozás előtti állapothoz képest változás történt a használók összetételében, életkorában, 32%-uk csak részbeni, és 14 % -uk, pedig változatlan használói struktúrát észlelt.

A dokumentumkínálat bővülése az újdonságok az új könyvek az újságok jelenléte elmozdulást eredményezett a látogatók számában, a használói arányban. Az új kiadványok mind a gyermekeket mind a felnőtteket többször is becsábította a könyvtárba, többször többen több alkalommal kölcsönöztek.

### 5. A megyei könyvtár által nyújtott szolgáltatásokkal szembeni elégedettségét fejezze ki az alábbi 5-ös skálán!

dokumentumszolgáltatás (könyv, folyóirat)	1	2	3	4	5
könyvtárközi kölcsönzés	1	2	3	4	5

információszoigáztatás (on line katalógus egységes nyilvántartás a Corvina rendszerben)	1	2	3	4	5
közösségi szolgáltatások (rendezvények, programok)	1	2	3	4	5
továbbképzés, szakmai tanácsadás tanfolyamok	1	2	3	4	5
használóbarát könyvtárkép kialakítása (könyvek leválogatása)	1	2	3	4	5
számítógépes szervízszolgáltatás	1	2	3	4	5

A meglévő *dokumentum szolgáltatást* **18** kolléga értékelte 5 pontosnak, **3** kolléga 4 pontosnak, **1** kolléga nem válaszolt.

A *könyvtárközi kölcsönzési szolgáltatást* **12** kolléga értékelte 5 pontosra, **1** kolléga 4 pontosra, **3** kolléga 3 pontosra, **6**-an nem válaszoltak.

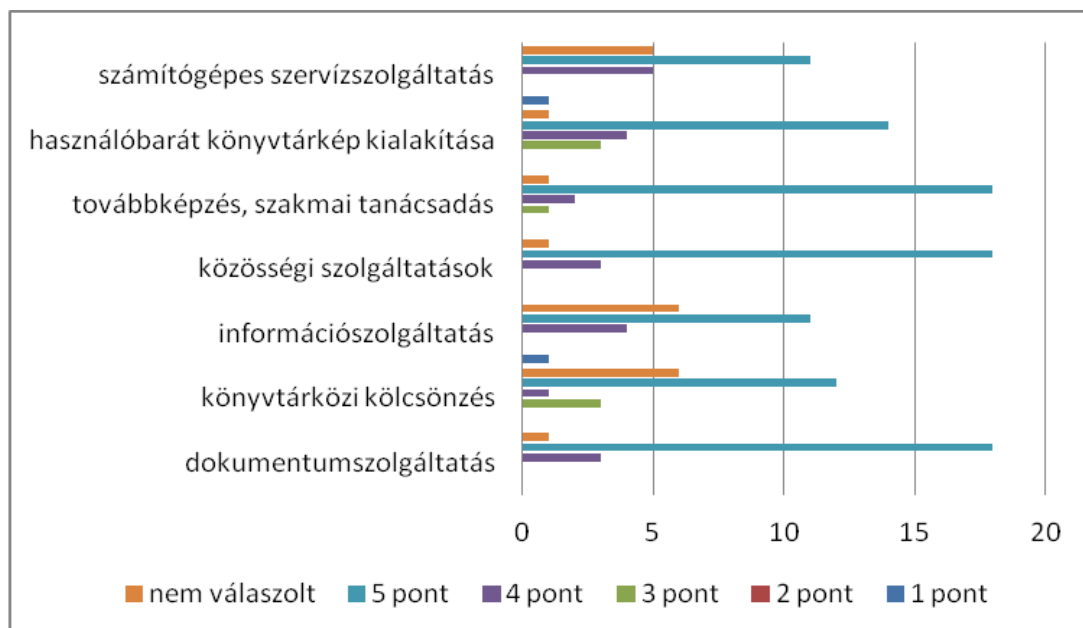
Az *információ szolgáltatással* maximálisan elégedett **11** kolléga, **4**-en 4 pontosra pontozták, **1** fő **1** pontosra **6** fő nem válaszolt.

A *közösségi szolgáltatásokkal* **18** fő maximálisan elégedett (5 pontos) **3** fő jónak ítélte (4 pontos) **1** fő nem válaszolt.

*Továbbképzés, szakmai tanácsadás* szolgáltatást **18** fő tartotta 5 pontosnak, **2** fő jónak (4 pontosnak), **1** fő 3 pontosnak, **1** fő nem válaszolt.

*Használóbarát könyvtárkép kialakítása* **14**-en elégedettek voltak (5), **4**-en jónak (4 pont) tartották ezt a szolgáltatást,és **3**-man közepesre pontozták és **1** fő nem válaszolt

A *számítógépes szervízszolgáltatással* **11**-e elégedettek voltak (5pont) **5**-en jónak tartották, **1** fő elégedetlen (1) volt vele, **5**-en nem válaszoltak



Összességében a megyei könyvtár által nyújtott szolgáltatások zömével elégedettek a kollégák. Természetesen a felsoroltak között is vannak még fejleszteni való szolgáltatások.

## **6. Mennyiben elégedett a jelenlegi könyvrendelési formával?**

nem- vagyok elégedett--- milyen változást javasolna?

részben vagyok elégedett---- milyen változást javasolna?.

elégedett vagyok, mert..

A 21 válaszolóból 17-en voltak elégedettek a könyvrendelés formájával, 4-en részben elégedettek.

Az elégedettek a saját döntésen alapuló és a helyi igényeket figyelembe vevő, gazdag könyvkínálatú megrendelőjegyzékeket emelték ki, valamint azt a lehetőséget, hogy a könyvlista mellett kérhetnek a listán nem szereplő könyveket is, mindig tudva a pénzügyi kerethatárokat. A kevésbé elégedettek máshonnan, más helyről szerettek volna rendelni és az igénylistákhoz szerettek volna egy-egy annotációt is a könyvek tartalmáról.

## **7. Mennyiben elégedett az időszaki kiadványok (újságok, hetilapok, folyóiratok) előfizetésével?**

nem- vagyok elégedett--- milyen változást javasolna?:

részben vagyok elégedett---- milyen változást javasolna?.

elégedett vagyok mert...

A 21 választ adóból 19 volt elégedett az időszaki kiadványok előfizetésével. Itt is pozitívként jegyezték meg a saját használói igényeknek megfelelő szabad választású újságrendelést, a megbízhatóságot, korrektséget. Változásra nem érkezett javaslat, csak más újság előfizetést szeretett volna a válaszadó.

## **8. Elégedett a közösségi szolgáltatások (rendezvények, programok) kínálatával?**

nem- vagyok elégedett--- milyen változást javasolna?:

részben vagyok elégedett---- milyen változást javasolna?..

elégedett vagyok mert:.

A 22 kérdőívet visszaküldő válaszolók közül 17-en elégedettek a közösségi szolgáltatásokkal 3-man részben, ketten nem válaszoltak erre a kérdésre.

Többen látták úgy, hogy saját, helyi erőből az önkormányzatok nem tudtak volna ilyen színvonalas programokat finanszírozni. A műsorkínálat, a választék széleskörű, voltaképpen minden korosztály számára volt választási lehetőség. A rendezvények után sok pozitív visszajelzést kaptak a résztvevőktől, és várják már a következő eseményt.

A részben elégettek több programot szeretnének, és nemcsak gyermek rendezvényeket, hanem felnőtteknek szólót is.

### 9. Megfelelőnek tartja-e a megyei könyvtár által nyújtott szakmai információszolgáltatás hatékonyságát?

Kérem, elégedettségét fejezze ki az 5-ös skálán:

1      2      3      4      5

Amennyiben nem hogyan változtatna rajta?

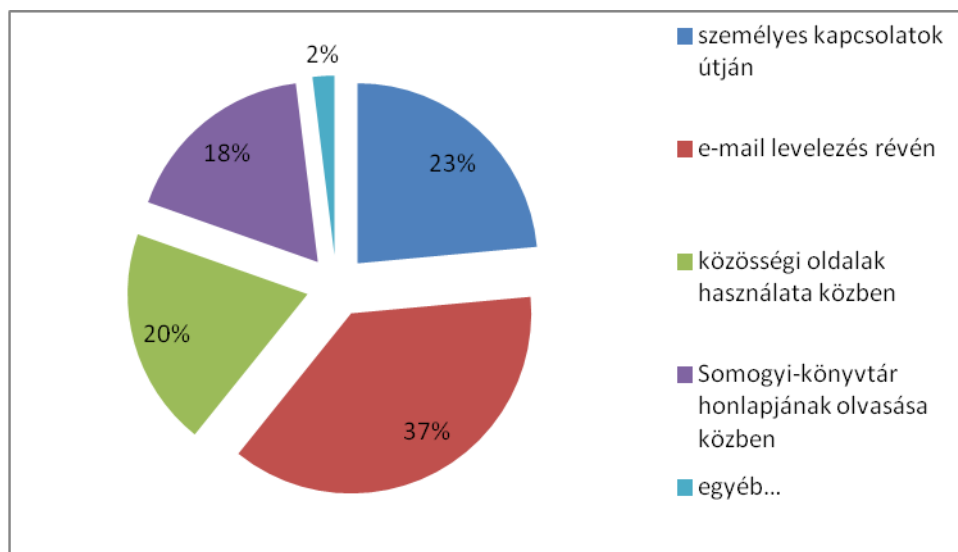
A megyei könyvtár által nyújtott szakmai információszolgáltatás hatékonyságával elégedettek a kollégák, egy kivétellel mindenki 5-ös osztályzatot adott.

### 10. Honnan szerzi információit a megyében történő KSZR-es eseményekről?

(több válaszadás is lehetséges)

személyes kapcsolatok útján  
e-mail levelezés révén  
közösségi oldalak használata közben  
Somogyi-könyvtár honlapjának olvasása közben  
nem tájékozodom  
egyéb...

Az információszerzésben vezet az **email** 19 aláhúzás, második helyen a **személyes kapcsolat** 12 aláhúzás, harmadik helyen a **közösségi oldalak** használata közben 10 aláhúzás, a **Somogyi-könyvtár honlapjának** olvasása 9 aláhúzás egyéb **1** aláhúzás



A kollégák élnek az információszerzés minden csatornájával, de azért a leggyakoribb ismeretszerzési forrás az email.

### 11. Tudja-e tudta-e hasznosítani a megyei könyvtár munkatársaitól kapott információt az Ön könyvtárában?

igen      részben      nem



A válaszadók 91%-a tudta hasznosítani a megyei könyvtár munkatársaitól kapott információt.

### **12. Észrevételei, javaslatai a KSZR szolgáltatással kapcsolatban!**

Az észrevételek közül könyvrendeléshez kapcsolódóan észrevételezték, hogy sűrűbben szeretnének új könyvhöz jutni, mint negyedévente. Szeretnék, ha más könyváruházból is lehetne választani, ahol nagyobb a választék. Sokszor más könyvet kell választani, mint amit szeretnének, (az nincs a listában) Sorozatban megjelent kötetek pótlására nem látnak lehetőséget.

Jó lenne, ha az sk-szeged.hu honlap újra üzemelne.

Köszönet is érkezett, a KSZR munkatársainak a kedvességükért és az áldozatos munkájukért.

Köszönjük, az észrevételeket végiggondoljuk, hogy milyen megoldási lehetőségek lennének a probléma orvosolására.

Minden kedves Kollégának köszönjük a közreműködését a kérdőív kitöltésében A bevezetőben leírt KSZR rendszer missziójában felsorolt feladatok megvalósítása, teljesítése sokszor-sokszor visszaköszön a kérdésekre adott válaszokban. Tudjuk nagyon sok tennivalónk, fejleszténivalónk van még az ellátó szolgáltató rendszerünkben. Az extenzív fejlesztési szakaszok után előbb- utóbb rátérhetünk majd az intenzív fejlesztési szakaszokra, amikor már teljes körűen elérhetők, kereshetők lesznek a Corvina rendszerben a helyi állományok, működni fog az otthonról történő kölcsönzeshosszabbítás, előjegyzés, digitális tartalmak elérhetősége.

Bajusz Jánosné