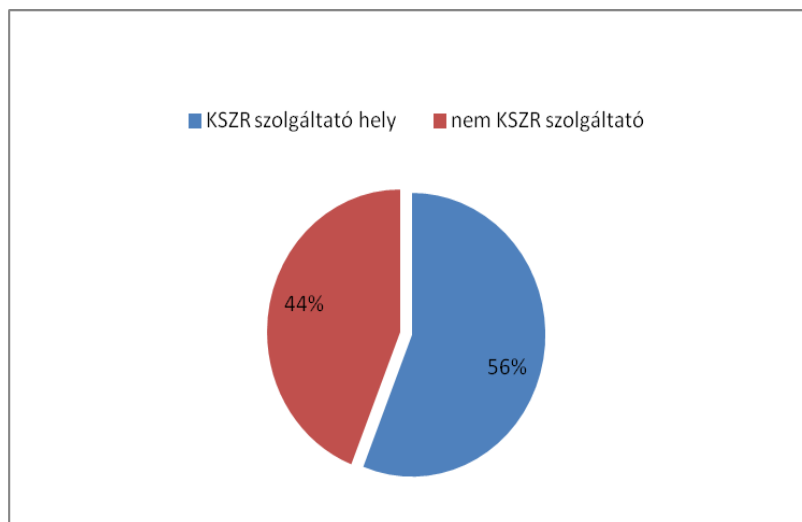


Összegzés - Elégedettségmérés a Csongrád Megyei Könyvtárellátási Szolgáltató Rendszer kistéleplülési könyvtárait használók számára

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.

Csongrád megye 5000 főnél kisebb lakosságú település önkormányzatai közül 2014-ben 56 %-uk vette igénybe a nyilvános könyvtári ellátás teljesítése érdekében a megyei könyvtár szolgáltatásait.



Reméljük, hogy a rendszer működtetésével a törvényi előírásoknak megfelelően a lehető legmagasabb színvonalú szolgáltatást tudjuk nyújtani a megye kistéleplülésein élő lakosok részére. Tesszük ezt partneri együttműködés formájában, a velünk szerződést kötő önkormányzatokkal és a szolgáltató helyek munkatársaival közösen.

Fő feladatunknak tekintjük, hogy a rendelkezésre álló források lehető legjobb felhasználásával segítsük, támogassuk a településen élőket az információjutáshoz. A könyvtári közösségi, kulturális rendezvények szervezésével, kijuttatásával, megtartásával pedig segítsük a használókat az iskolán kívüli ismeretszerzésben, az egész életen át tartó tanulásban, a kulturális életszínvonal emelésében.

A kétéves könyvtárellátási szolgáltatási rendszerünk működésének hatékonyságáról kérdeztük meg a KSZR-es szolgáltató helyek felhasználóit írásban, kérdőíves formában. Az általános elégedettséget vizsgáló kérdőívet október elején küldtük ki elektronikusan a szolgáltató helyeknek. Ők az olvasóikkal november végéig töltethették ki a kérdőíveket. A kérésünk az volt, hogy egy-egy települési könyvtárban legalább 20 könyvtárhasználó válaszoljon a

kérdésekre. Hozzánk a kérdőíveket december 10-ig kellett eljuttatni. A kérdőívet kitöltők között egy ajándécsomagot fogunk kisorsolni a 2015. februári évnitó összefoglalóunkon, ahol részt vesznek a szolgáltató helyek munkatársai és fenntartói is.

Az általános elégedettséget vizsgáló kérdéssorozatainkra beérkező véleményekből, válaszokból azt szeretnénk volna megtudni, hogy a KSZR rendszerünkhöz tartozó településeken a könyvtárhasználók milyen időközönként térnek be a könyvtárba, mennyire elégedettek a könyvtár által nyújtott szolgáltatásokkal, elégedettek-e a jelenlegi állományrészek elhelyezésével, észleltek-e valamilyen változást a szolgáltatások milyenségében, minőségében? Végezetül pedig kíváncsiak voltunk a kitöltők nemére, életkorára, foglalkozására, és iskolai végzettségére.

Az érintett 28 KSZR-es települési könyvtárhasználói közül **287-en** töltötték ki a kérdőívünket. Ez összesen a szóba jöhető lakosok 4 ezreléke, a könyvtárhasználóknak pedig az **5 %-a**. volt.

Település	lakos (2014)	aktív haszn.	válaszoló	% (lakos/válasz)	% (aktív haszn./vál)
Ambrózfalva	516	146	19	3,68	13,01
Árpádhalom	527	122	4	0,76	3,28
Csanádalberti	473	141	15	3,17	10,64
Csengele	1967	172	3	0,15	1,74
Derekegyház	1662	268	15	0,90	5,60
Ferencszállás	675	99	9	1,33	9,09
Királyhegyes	665	98	10	1,50	10,20
Kiszombor	4054	515	21	0,52	4,08
Kövegy	406	106	23	5,67	21,70
Magyarcsanád	1524	221	18	1,18	8,14
Maroslele	2116	291	16	0,76	5,50
Nagyér	580	95	7	1,21	7,37
Óföldség	472	103	18	3,81	17,48
Öttömös	733	57	20	2,73	35,09
Pitvaros	1484	265	25	1,68	9,43
Pusztamérges	1179	443	18	1,53	4,06
Pusztaszer	1472	169	18	1,22	10,65
Szegvár	4667	409	17	0,36	4,16
Székkutas	2254	393	10	0,44	2,54

Nem küldött be adatlapot: Csanytelek, Eperjes, Klárafalva, Kübekháza, Nagylak, Nagytóke, Tiszasziget, Tömörkény, Újszentiván.

1. Átlagosan milyen gyakran látogatja a könyvtárat? (Kérjük, húzza alá a legjellemzőbb választ!)

Most vagyok itt először
Többször egy héten belül
Hetente
Kéthetente
Háromhetente
Négyhetente
Negyedévente,
Negyedévnél ritkábban

A kérdésre adott válaszok rangsora:

alkalom	db
többször egy héten	64
hetente	49
négyhetente	49
kéthetente	48
háromhetente	34
negyedévnél ritkábban	22
negyedévente	18
most vagyok itt először	3

2. 2013 (2014) óta az Önök települési könyvtára a Csongrád Megyei Könyvtárellátási Szolgáltató Rendszer szolgáltatóhelye. Észlelt-e azóta változást a könyvtári ellátásban? (Kérjük, húzza alá a megfelelő választ!)

igen nem

A lakosok **94%-a** észlelt változást azóta mióta könyvtárunk a könyvtárellátási szolgáltatói rendszer tagja.

Természetes, hogy a KSZR-hez való csatlakozás előtti években felújított könyvtárakban, mint Derekegyháza, Szegváron nem érzékelhettek változást az olvasók, hiszen már a csatlakozás előtt is a szép, barátságos környezetet látta a könyvtárba betérő felhasználó. Ugyanúgy nem érzékelhettek változást az olvasók Kiszomboron sem, ahol a belső könyvtárkép évek hosszú sora óta ugyanolyan volt, csupán csak annyi változás történt, hogy az új könyveket nem Kiszombor szerezte be.



3. Ha tapasztalt változást, az milyen irányú volt? (Kérjük, húzza alá a megfelelő választ!)

javult rosszabbodott

A válaszolók **94 %-a** a változást pozitívnak értékelte.

4. Milyen területeken tapasztalt változást? (Kérjük, húzza alá a megfelelő választ – akár többet is!)

több új könyv van	kevés az új könyv
több folyóirat van	nincs meg az a folyóirat, ami érdekelne
vannak új dolgok a könyvtár berendezésében	nincs változás a könyvtár berendezésében
több számítógép van	kevés a számítógép
gyorsabbak a számítógépek	kevés a könyvtári rendezvények száma
Könnyebben elérhetők a könyvtári adatbázisok	zsúfolt, rendezetlen a könyvtári állomány
Szebb a könyvtár épülete	nem megfelelő a nyitva tartás
Többféle szolgáltatást tudok igénybe venni	egyéb.....
Gyakoribbak a könyvtári rendezvények	
Felkészültebb, tájékozottabb a könyvtáros	
egyéb.....	

Erre a kérdésre több választ is alá lehetett húzni.

több új könyv	252	a válaszolók 88%-a
vannak új dolgok a könyvtár berendezésében	132	a válaszolók 46 %-a
több folyóirat	115	a válaszolók 40 %-a
gyakoribbak a könyvtári rendezvények	108	a válaszolók 38 %-a
felkészültebb a könyvtáros	80	a válaszolók 28 %-a
szebb a könyvtár épülete	75	a válaszolók 26 %-a
több számítógép van	59	a válaszolók 21 %-a
többféle szolgáltatást tudok igénybe venni	49	a válaszolók 17 %-a
gyorsabbak a számítógépek	45	a válaszolók 16 %-a
könnyebben elérhetők a könyvtári adatbázisok	26	a válaszolók 9 %-a

Két településen, Pusztamérgesen és Kiszomboron élő könyvtárhasználó kevesellte az új könyveknek a számát. (Pusztamérges 2014-ben 357 db könyvet kapott a KSZR csatlakozás előtti öt évben összesen pedig 255 db könyvet vásároltak.)

Egy maroslelei lakos jelölte be, hogy nincs meg az a folyóirat, melyet ő szeretne olvasni.

Két ember húzta alá, (derekegyházi és kiszombori), hogy nincs változás a könyvtár berendezésében.

Kevesellték a számítógépek számát Ambrózfalván, Kiszomboron, Maroslelén és Óföldreákon.



5. Kérjük értékelje, hogy mennyire elégedett könyvtárunkkal (1-5-ig)!

A könyvtár külső állapota

1 2 3 4 5

Az ötös skála értékelése: 1-est **1**, 2-est **4**, 3-ast **35**, 4-est **98** 5-öst **140** –en karikázták be, **4**-en nem válaszoltak.

A könyvtár belső állapota

1 2 3 4 5

1-est senki, 2-est **3**, 3-ast **22**, 4-est **77**, 5-öst **179**-en, **2** fő nem válaszolt

Akadálymentes, könnyű bejutás a könyvtárba

1 2 3 4 5

1-est **5**, 2-est **4**, 3-ast **25**, 4-est **61**, 5-öst **181** fő , 7-en nem válaszoltak.

Akadálymentes, könnyű közlekedés a terekben

1 2 3 4 5

1-est **1**, 2-est **1**, 3-ast **23**, 4-est **71**, 5-öst **172** fő jelezte és 11-en nem válaszoltak.

Jelek és eligazító táblák

1 2 3 4 5

1-est **1**, 2-est **5**, 3-ast **27**, 4-est **104**, 5-öst **130**-an húzták alá, 16-an nem válaszoltak

Ülőhelyek és asztalok száma és minősége

1 2 3 4 5

1-est **1**, 2-est **3**, 3-ast **17**, 4-est **89**, 5-öst **173** an jelölték be.

Nyitvatartási idő

1 2 3 4 5

1-est senki, 2-est **1**, 3-ast **12**, 4-est **89**, 5-öst **173**-an karikázták be, 8-an nem válaszoltak.

Könyvek példányszáma, minősége

1 2 3 4 5

1-est senki, 2-est senki, 3-ast **12**, 4-est **127**, 5-öst **139** fő, 9 fő nem válaszolt

Nem hagyományos dokumentumok (CD, DVD, videó, CD-ROM) példányszáma és minősége

1 2 3 4 5

1-est **13**, 2-est **10**-en, 3-ast **61**, 4-est **104**, 5-öst **48**-an húzták alá, és 47-en nem válaszoltak.

A könyvtáros segítőkészsége

1 2 3 4 5

35-en 4 pontot adtak, **243**-an 5 pontot adtak a könyvtárosok segítőkészségére. 9-en nem válaszoltak

Számítógépek állapota

1 2 3 4 5

1-est **2**, 2-est **10**-en, 3-ast **42**-en, 4-est **117**-en, 5-öst **87**-en adtak. **29**-en nem válaszoltak



A könyvtár elektronikus megjelenése, elérhetősége

1 2 3 4 5

1-est **10**-en, 2-est **6**-an, 3-ast **39**-en, 4-est **93**-an, 5-öst **97**-en adtak. és **34**-en nem válaszoltak.

Internetsebesség

1 2 3 4 5

1-est **2**-en, 2-est **15**-en, 3-ast **39**-en, 4-est **91**-en, 5-öst **102**-en adtak, **38**-an nem válaszoltak.

Összességében véleménye a könyvtár egészéről

1 2 3 4 5

3ast **3**-an, 4-est **113**-man, 5-öst **161**-en adtak és **10**-en nem válaszoltak

Összességében a könyvtárhasználóknak jó véleménye van a könyvtár egészéről, a könyvtári szolgáltatásokról. A könyvtárak belső környezetén még nagyon sok javítani való van, hogy az felhasználóbarát környezetté váljon, tudás-információs tárként, közösségi térként funkcionáló intézményként szolgálja a településen élőket.

Több esetben gondot jelent az akadálymentesség, a könyvtárba való bejutás illetve az épületen belüli közlekedés is. Pl. a székkutasi, csengelei, királyhegyesi és szegvári olvasók jelezték, hogy számukra problémát jelent a könyvtárba való be és feljutás.

A kérdőívet kitöltők 82%-a megfelelőnek tartja a könyvtári eligazító táblák, jelek jelenlegi minőségét, mennyiségét. Az egységes arculat kialakítása érdekében könyvtárunk 2014-ben elkezdte és 2015-ben folytatja a szolgáltató helyeken az eligazító táblák és könyvörok cseréjét. Általában az olvasók elégedettek az ülőhelyek számával.

A használók 92 %-a elégedett a mostani nyitva tartási idővel.

A kérdőívet kitöltők 93 %-a elégedett az új könyvek példányszámával. Az elmúlt két évben a szolgáltató helyekre összesen 12347 db új cím került ki, átlagban a településekre a két év alatt 461 db új könyvvel lett több a helyben lévő könyvállomány.

A nem hagyományos dokumentum kínálattal kevésbé voltak elégedettek a válaszolók. A kérdések közül ez volt a legtöbbet alápontozott kérdés.

Ez jelzés értéket, odafigyelést jelent számunkra, hogy a 2015-ös gyűjteményfejlesztésnél erre a dokumentumtípusra is kiterjesszük az ajánlólistánkat, szerepeljen a kínálatban hangos könyv is.

A szolgáltató helyeken dolgozó könyvtáros kollégák segítőkészségével mindenütt elégedettek voltak.

A legkritikusabbnak a számítógépek állapotát a királyhegyesi, magyarcsanádi, maroslelei és az óföldségi olvasók látták.

A települési könyvtárakban internetet használók egynegyede ítélte meg úgy, hogy nem megfelelő az internet sávszélessége.

A könyvtár elektronikus megjelenése, elérhetősége című kérdésre adott válaszok nem relevánsak. Átnézve a települési honlapokat a 28 települési honlapból 9 helyen van utalás a könyvtárra (annak nevére, címére, esetleg a nyitva tartására). Összesen két helyen tesznek említést arról, hogy a települési könyvtár a Somogyi-könyvtár szolgáltató helye. (Kövegy és Királyhegyes.) Az idei év egyik kiemelt feladata lesz, hogy közreműködésünkkel a települési honlapokra felkerüljenek a könyvtárra vonatkozó közadatok.

6. Megfelelőnek, a használathoz igazodónak tartja az egyes állományrészek elhelyezését?

szépirodalom	igen	nem
szakirodalom	igen	nem
gyermekirodalom	igen	nem
kézikönyvtár	igen	nem
folyóirat	igen	nem

A többség megfelelőnek tartotta a mostani állományrészek elhelyezését. Pusztamérgesen a szépirodalom elhelyezésén, Ambrózfalván, Kiszomboron és Maroslelén a szakirodalmi állományrészen változtatnának.

A gyermekirodalmi könyveket másképpen helyeznék el Kövegyen és Magyarcsanádon. A legutóbbinál észrevételezték, hogy jobban el kellene különíteni a gyermekkönyveket a felnőtt könyvektől.

A kézikönyvtári állományrész jelenlegi helyén változtatnának Szegváron, Pusztamérgesen, Magyarcsanádon.

A legtöbb kritikus észrevétel a folyóiratok elhelyezésénél történt. A folyóiratoknak nincs polca Öttömösön, nem elégedettek a folyóiratok mostani helyével Ambrózfalván, Derekegyházaán, Kiszomboron, Kövegyen, Magyarcsanádon, Maroslelén, Öttömösön és Szegváron.



7. Megfelelőnek tartja-e a könyvtárba járó újságok, folyóiratok számát, összetételét?

igen nem részben

A válaszolók 69 %-ának megfelelő a könyvtárba járó újságok száma, összetétele, 29 %-uknak csak részben, 7 válaszoló (székkutasi, öttömösi, maroslelei, csanádalberti, csengelei és királyhegyesi) nem volt elégedett az újságok összetételével.

A következő évi újság előfizetésig igényfelmérést kell végeznünk a szolgáltató helyekre járó periodikák összetételét illetően.

8. Írja fel azokat a konkrét címeket, melyeket Ön szeretett volna kikölcsönözni, de nem volt bent, vagy nincs meg a könyvtár állományában.

címek	nem volt bent	nincs meg a könyvtár állományában	milyen segítséget kapott megszerzése érdekében a könyvtárostól?

Ennek a kérdésnek a feltevése nem volt sikeres, összesen 18-an válaszoltak rá.

Ebből 9-en jelölték meg, hogy azt a könyvet, amit szerettek volna kikölcsönözni, de nem volt meg a könyvtár állományában, a könyvtáros megkérte könyvtárközi kölcsönzéssel számukra. Ketten kértek útbaigazítást, és kaptak is arra vonatkozóan, hogy hol találják meg a kért dokumentumot könyvtáron belül.

Hét esetben történt, hogy keresett, de az állományban nem található könyveknél ígéretet tett a könyvtáros kolléga arra, hogy a következő negyedévi rendelésnél megkéri őket.

9. Ismeri -e a könyvtárközi kölcsönzés lehetőségét? (Kérjük, jelölje aláhúzással!)

igen nem

A kérdőívet kitöltők 84%-a ismeri a könyvtárközi kölcsönzési szolgáltatást, 16 %-uk nem (7-en nem válaszoltak).

A 2014-es évben nagy hangsúlyt fordítottunk a szolgáltató helyek munkatársai számára, hogy népszerűsítsék a könyvtárközi kölcsönzési szolgáltatást.

Felhívtuk a kollégák figyelmét több alkalommal a kszr-es levelezőlistán a könyvtárközi kölcsönzésre, a 30 órás ismeretátadó-felújító tanfolyamunkon, a kistérségi összejöveteleken is foglalkoztunk az ODR felületen történő könyvtárközi kérések lebonyolításával, valamint egy sillabuszt állítottunk össze a kollégák részére a kérések metodikájával kapcsolatosan.

Ennek végeredményeképpen 2014-ben több mint háromszorosával nőtt meg a KSZR tagkönyvtárakból a könyvtárközi kölcsönzések száma. A 28 KSZR-es tagkönyvtárból 12 volt az, aki élt a könyvtárközi kölcsönzéssel. Összesen 327 db kérés érkezett be Ambrózfalva, Csanádalberti, Csengele, Derekegyház, Kiszombor, Magyarcsanád, Maroslele, Nagyer, Nagylak, Öttömös és Szegvár településekről. A tőlük beérkezett 327 db kérésből 285 kérést tudtunk teljesíteni.

10. Amennyiben élt már könyvtárközi kölcsönzés lehetőségével, elégedett volt-e a szolgáltatás minőségével? (Kérjük, jelölje aláhúzással!)

igen részben nem

Akik éltek már korábban is a könyvtárközi kölcsönzési szolgáltatással azoknak több mint kétharmada elégedett volt a szolgáltatás minőségével. Csak 19-en jelezték, hogy nem voltak elégedettek a szolgáltatással, 9-en csak részben és 99-en nem válaszoltak. Ők valószínűleg nem vettek igénybe ilyen szolgáltatást.

11. Részt vett-e 2013-2014-ben valamilyen könyvtári rendezvényen? (Kérjük, húzza alá a megfelelő választ)

igen 1 2 3 4 négynél több alkalommal

nem	nem tudtam róla	nem érdekel
négynél több alkalommal	67	a válaszolók 23 %-a
két alkalommal	59	a válaszolók 21 %-a
egy alkalommal	48	a válaszolók 17 %-a
nem vett részt	45	a válaszolók 16 %-a
három alkalommal	29	a válaszolók 10 %-a
négy alkalommal	20	a válaszolók 7 %-a
nem érdekel	10	a válaszolók 3 %-a
nem tudtam róla	7	a válaszolók 2 %-a

A kérdőívet kitöltők általában rendszeres használói a könyvtárnak, és bizonyos ismétlődő gyakorisággal megfordulnak az intézményben, így értesülnek a könyvtári rendezvényekről is. A kitöltők 93%-a jelezte, hogy részt vett valamilyen könyvtári közösségi összejövetelen.

12. Milyen mértékben elégedett a rendezvények témáival? Kérem, értékelje 1-5-ig!

Az értékelés eredménye:

5 osztályzat	151 fő
4 osztályzat	73 fő
3 osztályzat	15 fő
2 osztályzat	2 fő
1 osztályzat	0 fő
nem válaszolt	46 fő

Milyen programokat látna még szívesen?

Erre nagyon sok vélemény érkezett.



Olvasó szakkör, olvasóklubok, zenés verses programok, számítógépes internetes tanfolyamok, bábszínázi, miniszínházi előadások, felolvasások, irodalmi estek, ismeretterjesztő előadások, (pszichológiai, egészségügyi, természetvédelmi, fizikai, ifjúsági, gasztronómiai, életmód, bármelyik tudománnyal foglalkozó) filmvetítések, könyvbemutatók, úti filmek, író-olvasó találkozók, zenei programok, kirándulások, origami, kézműves foglalkozások, kiállítások, felnőtteknek szóló programok, írói dedikálások. Háborús, háborút megélt idők történeteit elmesélő estek.

13. Személyes adatok

Neme:

férfi	71 fő	a válaszolók 25 %-a
nő	211 fő	a válaszolók 74 %-a
nem válaszolt	5 fő	a válaszolók 1 %-a

Kora:

kor	fő	
1-14 éves	36	4.
15-18 éves	21	6.
19-25 éves	34	5.
26-40 éves	86	1.
41-65 éves	68	2.
65 év feletti	37	3.

Foglalkozása:

14 éven aluli	33	3.
Középiskolában tanuló	24	4.
Felsőoktatásban tanuló	8	8.
Főfoglalkozású alkalmazott	99	1.
Részmunkaidős alkalmazott	15	5.
Vállalkozó	9	7.
Munkanélküli	13	6.
Nyugdíjas	59	2.
Háztartásbeli	4	11.
Tartósan beteg, rokkant	5	10.
Gyes-e, Gyed-en van	6	9.
egyéb	8	8.

Legmagasabb iskolai végzettsége:

8 általánosnál kevesebb	32
8 általános	68
Szakiskola	51
Érettségi	83
Felsőfokú	47

13+ 1 Észrevétele, javaslata a könyvtár jobb működése érdekében:

Több családi vetélkedő, ami összehozná a gyerekeket a szülőket, hogy érezzék a kisközösségük összetartozását. (Ambrózfalva)

Jó lenne, ha többször lenne nyitva tartás.(Ambrózfalva)

Elégedett vagyok mindennel, nagyon segítőkészek. (Derekegyház)

Több, gyorsabb gépek, több fizetés a dolgozóknak általános iskolai tanuló írta) (Derekegyház)

Játékok telepítése.(Derekegyház)

Új bútorok a könyvtárnak-(14 évnél fiatalabb jegyezte meg). (Kövegy)

Legyen több verseny. Járjon a könyvtárba a Kistermelők lapja és a Kertészet Szólészet (Kövegy)

Imádom a könyvtárat.(Kövegy)

A könyvtár teljesen jól működik.(Nagyér)

Jó programok- képzések tanfolyamok, csak így a lakosság szolgálatában. (Csanádalberti)

Meg vagyok elégedve, ezért nincs véleményem. (Maroslele)

Nyomtatók lecserélése, mert nagyon lassan működnek (Szegvár)

Gyorsabban érkezzenek meg az új könyvek (Kiszombor)

A könyvtár épületének bővítése, berendezésének korszerűsítése, polcrendszer kicserélése (Csengele)

Több időt kellene fordítani a könyvtári programok szervezésére, melynek egyik fő célja lenne az olvasásnépszerűsítés (Öttömös)

Több kiadó ajánlataiból, könyveiből szeretnék válogatni. (Pusztamérges)

A Somogyi-könyvtár módszertani csoportjának munkatársai nevében köszönjük az olvasói együttműködések, az őszinte véleményeket, észrevételeket. Mindezek a megállapítások, hozzászólások igen hasznosak számunkra, melyeket figyelembe fogunk venni, beépítjük azokat a mindennapi munkánkba. Az általunk nyújtott szolgáltatásokat továbbra is szeretnénk a településen élők legnagyobb meglegedésére végezni, ezért a jövőben is számítunk az Önök véleményére.