



23-3/2017

BALASSI BÁLINT MEGYEI KÖNYVTÁR

## Házi kölcsönzés elégedettségi mérés

2017.

A Balassi Bálint Megyei Könyvtár 2017-ben elégedettségi felmérést végzett a házi kölcsönzés szolgáltatásunkat igénybe vevő együttműködő partnereink közreműködésével.

A szolgáltatást négy intézmény veszi igénybe: Aranykor Idősek Klubja, Fél-sziget Lakóotthon, Baglyaskő Idősek Otthona, Naplemente Idősek Klubja.

A felméréssel az volt a célunk, hogy feltérképezzük partnereink mennyire elégedettek a szolgáltatás minőségével, milyenségével, mit kell változtatnunk, hogy az intézmények maximálisan elégedettek legyenek a házi kölcsönzéssel.

A felmérést 2017. decemberében végeztük, személyesen kerestük fel a partner intézmények képviselőit.

### 1. Mennyi ideje veszi igénybe a megyei könyvtár házi kölcsönzés szolgáltatását?

- a) most először
- b) kb. fél-egy éve
- c) több, mint egy éve
- d) több éve (4)**

Az első kérdésre mind a négy megkérdezett 100 %-ban a „d” választ jelölte meg, vagyis „több éve” igénybe veszik a házi kölcsönzés szolgáltatást. Ebből a válaszból arra következtethetünk, hogy kellő tapasztalattal tudják megítélni a szolgáltatás minőségét a megkérdezettek, attól függetlenül is, hogy a kapcsolattartók személye az évek során változott.

### 2. Mennyire elégedett Ön a házi kölcsönzés gyakoriságával?

- a) teljesen elégedett vagyok (2)**
- b) jöhetnének gyakrabban (2)**
- c) sokkal gyakoribb látogatásra lenne szükség
- d) a jelenleginél ritkábban is megfelelő lenne

A házi kölcsönzés gyakoriságával 2 helyen „a” választ jelöltek meg, azaz „teljesen elégedett vagyok”, 2 helyen pedig „b” választ, vagyis „jöhetnének gyakrabban”. Ez azt jelenti, hogy 50 %-os teljes megelégedettség tapasztalható, 50 %-ban pedig a szolgáltatás gyakoriságát növelnék.

**3. Elégedett a kölcsönzésre kínált könyvek mennyiségével?**

- a) *teljesen elégedett vagyok (4)*
- b) nagyobb választékot szeretnék
- c) a jelenlegi mennyiség többszöröséből szeretnék válogatni
- d) túl nagy mennyiség; hozzanak kevesebb könyvet

A kölcsönzésben lévő könyvek mennyiségével a megkérdezett 4 hely egységes válaszadásból kiderül, hogy a megelégedettség 100 %-os. Egy alkalommal kb. 60-80 db dokumentumot viszünk ki helyszínenként.

**4. Elégedett a kölcsönözhető könyvek műfaji választékával?**

- a) **igen, teljesen megfelelő (3)**
- b) *nem, szívesen látnék többet az alábbi műfajokból (kérjük, jelölje x-el)(1)*

- romantikus regény*
- bűnügyi regény, krimi*
- történelmi regény
- háborús regény
- science fiction
- fantasy
- vidám, humoros történet
- bestseller
- verseskötet
- klasszikus szépirodalom
- kortárs szépirodalom
- gyermekkönyv

- c) szívesen kölcsönöznék ismeretterjesztő könyveket is, az alábbi témákban...

A könyvek műfaji megelégedettségét kutató kérdésre 3 helyen az „a” választ jelölték meg, vagyis „igen, teljesen megfelelő” a műfaji választék, valamint 1 helyen a „b” választ adták, miszerint szívesen látnának több romantikus regényt, illetve bűnügyi regényt, krimit. Az „a” választ adók közül 1 helyen javaslatként írták az alábbiakat: „Bármilyen könyv, mely játékterápiával foglalkozik kb. 4-10 éves korig.” Ez a válaszadás azt jelenti, hogy a megkérdezettek 75 %-a teljesen elégedett a kölcsönzésre kínált műfaji választékkal, s 25 %-ban hiányolnak romantikus regényt és krimit.

**5. Elégedett a kölcsönözhető zenei CD-k választékával?**

- a) *teljesen elégedett vagyok (4)*
- b) nagyobb választékot szeretnék
- c) a jelenlegi mennyiség többszöröséből szeretnék válogatni
- d) nincs rá szükség, nem hallgatok CD-t
- e) szívesen kölcsönöznék ilyen, az alábbi műfajokból (kérjük, jelölje x-el)
  - klasszikus zene
  - jazz
  - popzene
  - rock
  - hangoskönyv CD-n
  - gyermekdalok, mesék

A válaszadók 100 %-ban elégedettek a CD-k választékával, mivel egyöntetűen az „a” választ jelölték meg, miszerint „teljesen elégedett vagyok”.

**6. Elégedett a kölcsönözhető DVD-k választékával?**

- a) *teljesen elégedett vagyok (4)*
- b) nagyobb választékot szeretnék
- c) a jelenlegi mennyiség többszöröséből szeretnék válogatni
- d) nincs rá szükség, ilyen formában nem nézek filmet
- e) szívesen kölcsönöznék ilyen, az alábbi műfajokból (kérjük, jelölje x-el)
  - vígjáték
  - kalandfilm
  - bűnügyi film, krimi
  - dráma
  - romantikus vígjáték
  - klasszikus, régi film
  - ismeretterjesztő film
  - mesefilm

A válaszadók 100 %-ban elégedettek a DVD-k választékával, mivel egyöntetűen az „a” választ jelölték meg, miszerint „teljesen elégedett vagyok”.

**7. Szeretné-e igényeit jelezni az éppen esedékes látogatás előtt?**

- a) *nem, mindig teljesen megfelelő a kínálat, amit hoznak (1)*
- b) igen, szívesen venném, ha a könyvtáros rákérdezne
- c) *igen, jó lenne, ha a könyvtáros előzetesen ismertetné a bővebb ajánlatot (2)*
- d) *nem, nincs rá szükség (1)*

A házi kölcsönzések alkalmával megkérdezésre kerül, hogy milyen témában kérnek könyvet a kölcsönző intézmények. E-mailben tartjuk a kapcsolatot, kéréseket fogalmazhatnak meg, küldhetnek a házi kölcsönzésben részt vevők, amellyel még eddig nem éltek egyikén sem. Három különféle válasz került megjelölésre az alábbiak szerint: 2 helyen a „c” választ jelölték meg, vagyis „igen, jó lenne, ha a könyvtáros előzetesen ismertetné a bővebb ajánlatot”, 1 helyen a „d” választ jelölték meg, vagyis nem tartják szükségesnek igényük jelzését, 1 helyen pedig az „a” választ jelölték meg, vagyis „mindig teljesen megfelelő a kínálat”. A válaszadók 50 %-a szeretné az ajánlat előzetes, bővebb ismertetését, a másik 50 % pedig megfelelőnek ítéli a választékot.

**8. Megfelelőnek tartja a kapcsolattartást a Balassi Bálint Megyei Könyvtárral és/vagy a könyvtáros kollégával?**

- a) *igen (4)*
- b) nem

A kapcsolattartást egyöntetűen megfelelőnek tartják a válaszadók. Ez abban mutatkozik meg, hogy 4 válasz lehetőség közül 4 válasz eredménye az „a” vagyis „igen” megjelölést kapta. Ez azt jelenti, hogy a megkérdezettek 100 %-ban elégedettek a kapcsolattartás milyenségével.

**Összegzés:** A kérdőív értékelése alapján megállapítható, hogy együttműködő partnereink összességében maximálisan elégedettek a házi kölcsönzés szolgáltatás minőségével, milyenségével, elégedettek a kiszállított dokumentumok mennyiségével és választékával, valamint elégedettek a kapcsolattartás formájával is.

Salgótarján, 2017. december

Szegi Szabolcs  
könyvtáros