

## Önkormányzati elégedettségi kérdőívek kiértékelése a 2015. évi KSZR szolgáltatásokról

A Balassi Bálint Megyei Könyvtár az 1997. évi CXL törvény, valamint a 39/2013. évi EMMI rendeletben foglaltak alapján végez könyvtárellátási feladatokat. Nógrád megyében 2015. évben a KSZR rendszerbe becsatlakozott települési könyvtárak száma 113, ebből 54 helyről érkezett vissza kitöltött kérdőív, az értékelés ezek alapján történt. Az elégedettség mérés célja az adott évi szolgáltatások minősítése. A véleményeket, javaslatokat szeretnénk felhasználni a szolgáltatás további szervezése, tervezése érdekében.

Az alábbi kérdésekre vártunk válaszokat:

**Hogyan értékeli a Balassi Bálint Megyei Könyvtár és az Önök együttműködését?**

KIVÁLÓ	•	74 %
JÓ	•	24 %
MEGFELELŐ	•	2 %

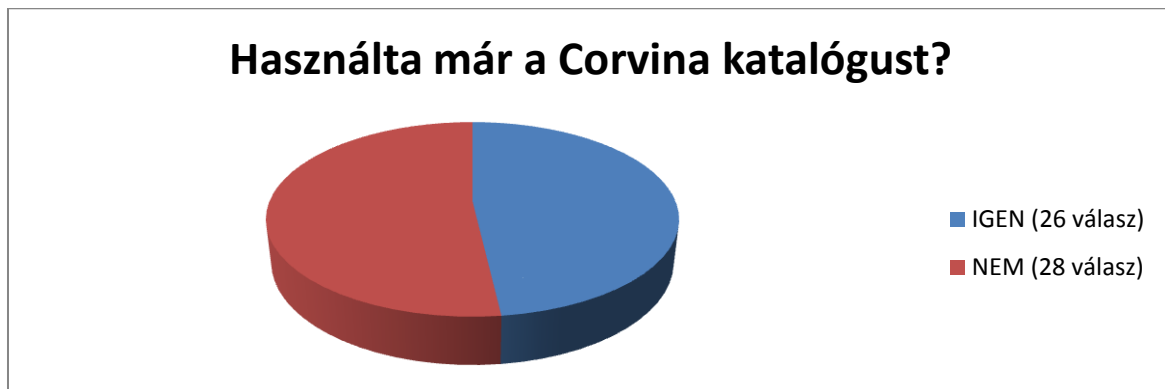
**Mennyire elégedett a könyvtár dokumentumszolgáltatásával?**

KIVÁLÓ	•	57 %
JÓ	•	32 %
MEGFELELŐ	•	11 %

**Milyenek értékeli a helyszíni segítségnyújtást, állománygondozással ellenőrzéssel kapcsolatos feladatok elvégzését?**

KIVÁLÓ	•	63 %
JÓ	•	33 %
MEGFELELŐ	•	4 %

**Használta-e már az ellátórendszer elektronikus katalógusát a Corvinát?**



**Elégedett-e a könyvtárosok szakmai képzését szolgáló rendezvényeinkkel?**



**Elegendőnek tartja-e a szolgáltatással és a könyvtárakkal kapcsolatos tájékoztatást?**



Értékelje a településen könyvtárunk által biztosított rendezvényeket, informatikai és bútorfejlesztést, az általunk megtartott digitális írástudás képzést (ha volt ilyen)!



Milyenek értékeli a település számára biztosított rendezvényeket?

- Kiváló 63 %
- Jó 25 %
- Megfelelő 5 %
- Nem volt ilyen rendezvény 7 %



Milyenek értékeli a településen általunk megtartott digitális írástudás képzést? (ha volt ilyen)

- Kiváló (2 válasz)
- Jó (1 válasz)
- Nem volt ilyen (51 válasz)



Mennyire elégedett a településekre biztosított informatikai vagy bútorfejlesztéssel?

- Kiváló 44 %
- Jó 35 %
- Megfelelő 17 %
- Gyenge 2 %
- Nem megfelelő 2 %

## **Megkérdeztük milyen javaslatai vannak a jövőre nézve a szolgáltatás fejlesztésével kapcsolatban.**

Az alábbi válaszokat kaptuk:

„A könyvek elektronikus feldolgozásában kérünk segítséget.” (Mátraterenye)

„További szakmai napok, főleg minőségbiztosítással kapcsolatosan.” (Hollókő)

„Szabadabban, igény szerint lehessen kulturális műsorokat választani, kötöttség nélkül.” (Karancsberény)

„Gyakoribb könyvcserét kérünk.” (Patvarc)

„Olvass Filuval akciót lehetne szervezni a vidéki könyvtárakban is. Eszközfejlesztésből az informatikai eszközök számának a növelését javaslom.” (Mátranovák)

„Sűrűbb könyvmozgás biztosítása.” (Tolmács)

„Az adott településeken a könyvtári feladatokat ellátó személynek szükség szerint a feladat ellátásához szükséges gyorsalpoló tanfolyam elvégeztetése!” (Sóshartyán)

„Informatikai és könyvtári állomány további fejlesztése.” (Kishartyán)

„Jó lenne, ha két havonta lehetne cserekönyveket kérni. Illetve van projektorunk, vetítővásznunk, de nincs laptopunk.” (Cserháthaláp)

„Több ismeretterjesztő és tudományos rendezvény lehetne.” (Szarvasgede)

„Informatikai fejlesztések: projektor, nyomtató, telefon.” (Nógrádsipek)

„Szeretnénk, ha az ünnepekhez kapcsolódóan több rendezvényt biztosítanának; táborozás a gyermekek számára.” (Becske)

„Tv és audio CD lejátszó emelné a könyvtári szolgáltatás színvonalát.” (Piliny)

„A folyóirat előfizetések nagy segítséget nyújtanak a település lakosainak. Bízunk a folytatásban.” (Kozárd)

„A szolgáltatással kapcsolatban csak pozitív visszajelzéseink vannak. Nagyon örülünk a könyvtári integrált rendszer használatáról szóló továbbképzésnek és ennek az időpontját várjuk!” (Magyarnándor)

## **Összegzés:**

Az érintett települések 48 %-a küldte be a kitöltött kérdőívet. A többség véleménye szerint nagyon jó a településük és a BBMK együttműködése. Nagy részük teljesen elégedett a helyszíni segítségnyújtással, az állománygondozással, a dokumentumszolgáltatással. Néhányan jelezték, hogy gyakoribb könyvcserét szeretnének. Vannak, akik állományuk elektronikus feldolgozását kérik. A könyvtárak egy része még nem használta az ellátórendszer katalógusát a Corvina integrált könyvtári rendszert. Megismertetéséhez alkalmat biztosítottunk 2016-ban, akárcsak az alapvető könyvtárosi ismeretek elsajátításához, mivel többen jelezték, hogy erre nagy igény lenne. 2016-ban is folytatjuk a digitális írástudás tanfolyamokat, melynek idáig is nagy sikere volt, és ugyancsak több település jelezte, hogy igényt tartanak az efféle ismeretszerzésre. Egyéb szakmai programokon továbbra is tájékoztatást adunk az aktualitásokról, segítjük a könyvtárosok munkáját.

Az általunk biztosított rendezvényekből mindenki kiválaszthatta a számára megfelelőt. Igény merült fel több ismeretterjesztő és tudományos előadásra, valamint a kötetlenebb kulturális programválasztásra. Szeretnék azt is, ha az ünnepekhez kapcsolódva több rendezvényt biztosítanánk.

A településekre kiszállított informatikai eszközökkel és bútorokkal meg vannak elégedve. Jelezték, hogy további fejlesztéseket kérnek, mely tovább emelné a könyvtári szolgáltatásuk szintjét.

A megelégedettséget bizonyítják a kérdőív végére írt köszönetnyilvánítások is:

„Köszönjük támogatásukat és segítségüket.” (Mihálygerge)

„Köszönjük a támogatást, a további sikeres együttműködés reményében.” (Órhalom)

„A szolgáltatással kapcsolatban csak pozitív visszajelzéseink vannak.” (Magyarnándor)

„Maximálisan elégedettek vagyunk a BBMK szolgáltatásaival.” (Horpács)

Készítette: Herczegné Berze Anita