

ELÉGEDETTSÉGMÉRÉS
a Hevestéka Könyvtárbusz használói körében

2022

A dokumentum kódja	ELEGKVTBUSZ
Állománynév	elegedettseg_konyvtarbusz_2022
Oldalszám	8
Készítette	Hevestéka hálózati csoport
Dátum	2022. március 20.

Farkas Mária
.....

Minőségirányítási Tanács vezetője



[Handwritten signature]
.....

igazgató

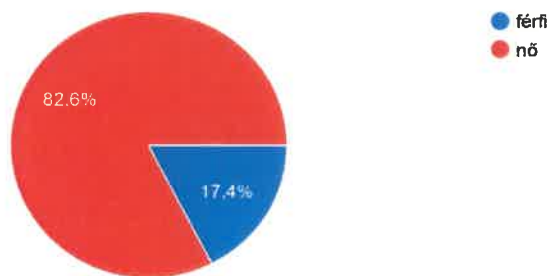
Elégedettségi kérdőív a Hevestéka Könyvtárbusz használói körében

Annak érdekében, hogy javíthassuk szolgáltatásaink minőségét, elégedettségmérést végeztünk a könyvtárbusz látogatóinak körében, kíváncsiak voltunk véleményükre, mennyire nyerte el tetszésüket könyvtárbuszos szolgáltatásunk. A kérdőívet online és papírformában is elérhetővé tettük. Az online kérdőívet munkatársaink a buszos települések közösségi oldalain is megosztották.

A kérdőívet 69 fő töltötte ki, a válaszadók 82%-a nő volt. Kor szerinti megoszlás: a válaszadók többsége (40%-a) 60 év fölötti, 30%-a 40-59 év közötti, 23 %-a 29-39 év közötti látogató volt.

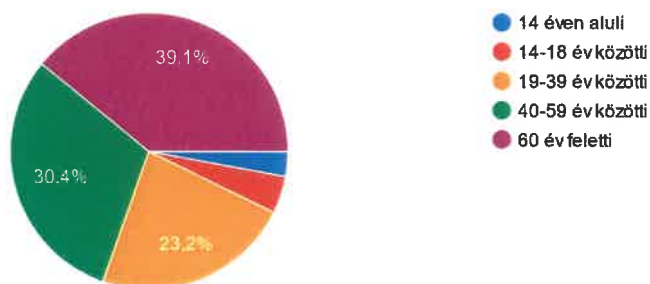
1. Az Ön neme:

69 válasz



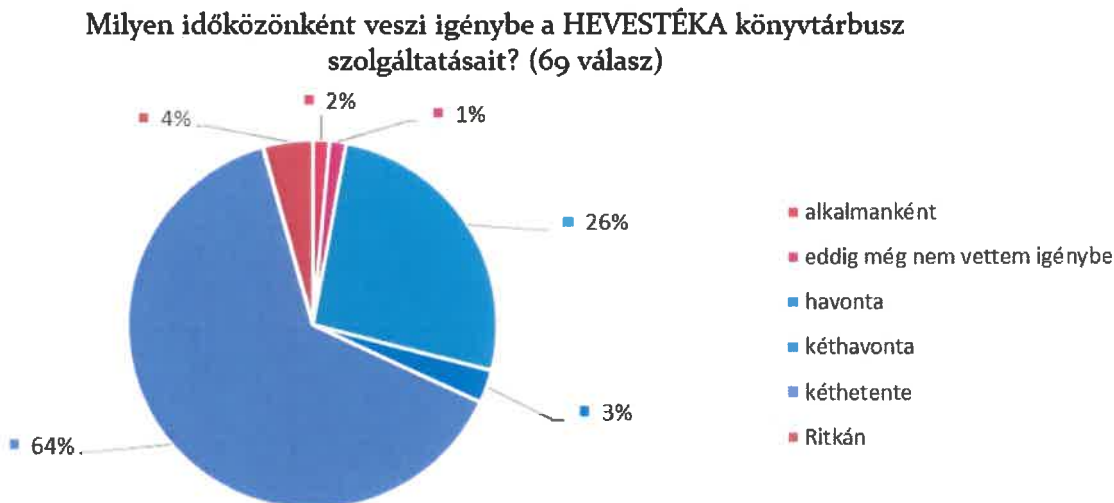
2. Az Ön életkora:

69 válasz



A látogatás gyakorisága

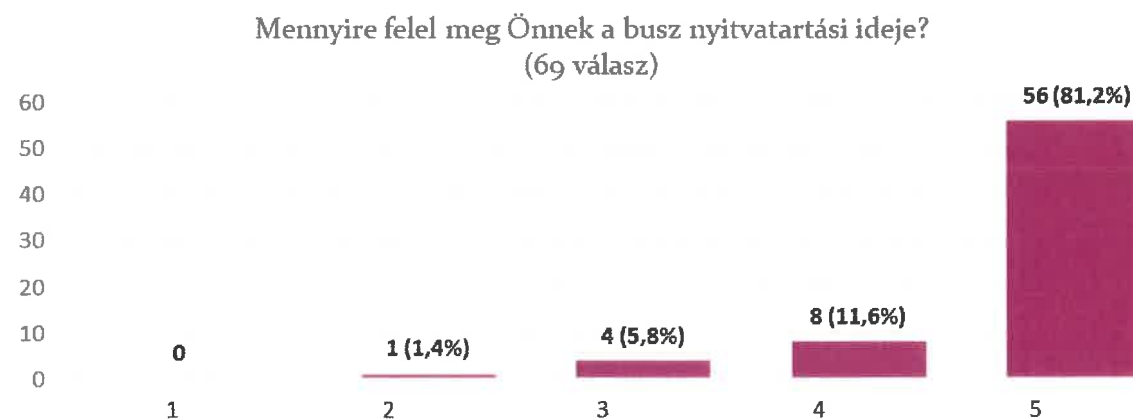
A szolgáltatásokat a lehetséges leggyakoribb, azaz kéthetes intervallumban veszi igénybe a válaszolók 64 %-a, de havonta egyszer fölkeresi a könyvtárbuszt a jelenlegi látogatók 90%-a.



Nyitvatartási idő megfelelése

A busz menetrendjének összeállításánál az alábbi alapelveket vettük számításba: a déli előtti időpontokban elsősorban az iskolával, a gyermekintézményekkel rendelkező, illetve az ún. előregedő kistépelésekre terveztük, a délutáni, kora esti időpontokra pedig azokat a településeket, melyeken az aktív lakosság számaránya nagyobb. Az eltelt 2 szolgáltatási év során 3 alkalommal került sor menetrendi módosításra a helyi kérések alapján.

A busz nyitvatartása 80%-ban megfelel a jelenlegi látogatóknak. Hozzáteesszük, hogy a buszt főleg az idősebbek látogatják, s csak napközben van lehetőség a szolgáltatások igénybevételére, ez az adat sajnos nem mutat rá arra, hogy a potenciális látogatók számára mi lenne az ideális.



A szolgáltatást biztosító személyzet

A buszon szolgálatot teljesítő könyvtáros többnyire személyes kapcsolatot alakít ki az emberekkel, a szolgáltatás alapja a jó kommunikáció és a bizalom.

6. Mennyire elégedett a könyvtáros munkájával? Kérjük, értékelje 1-től 5-ig terjedő skálán!

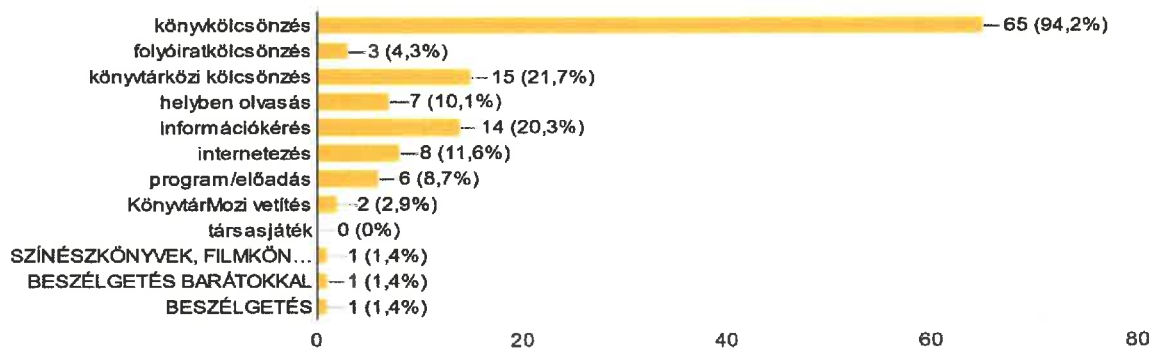


Igénybe vett szolgáltatások

A könyvtárbuszon legnépszerűbb alapszolgáltatás a könyvek kölcsönzése (94%), a könyvtárközi kölcsönzés (22%) és az információkérés (20%).

7. Kérjük, jelölje meg, milyen szolgáltatásokat szokott igénybe venni a könyvtárbuszon! Több válasz is megjelölhető!

69 válasz



Szolgáltatási környezet megfelelősége

A busz kulturált berendezésével, színes, fiatalos belső környezetével általában elnyeri a látogatók tetszését.

8. Mennyire elégedett a busz berendezésével? Válasszon az alábbi lehetőségek közül:

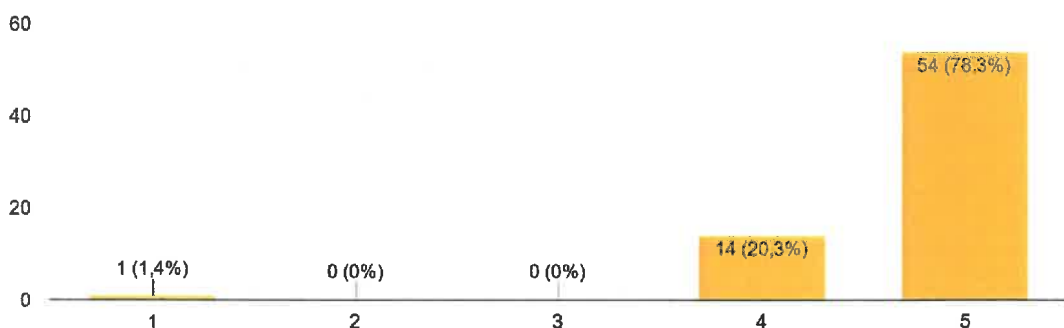


Könyv- és folyóirat választék

A busz mintegy 2000 kötetes könyvkínálatát negyedévente frissítjük, de előfordulhat, hogy a látogató nem találja az érdeklődésének megfelelő irodalmat. Ilyen esetben előjegyzéssel vagy könyvtárközi kölcsönzéssel igyekszünk az érdeklődésnek megfelelni. Kérdésünkre a látogatók 78%-a fejezte ki elégedettségét, 14% kevésbé volt elégedett.

9. Megfelel-e érdeklődésének a könyvválaszték? Kérjük, értékelje 1-től 5-ig terjedő skálán az iskolai értékelésnek megfelelően!

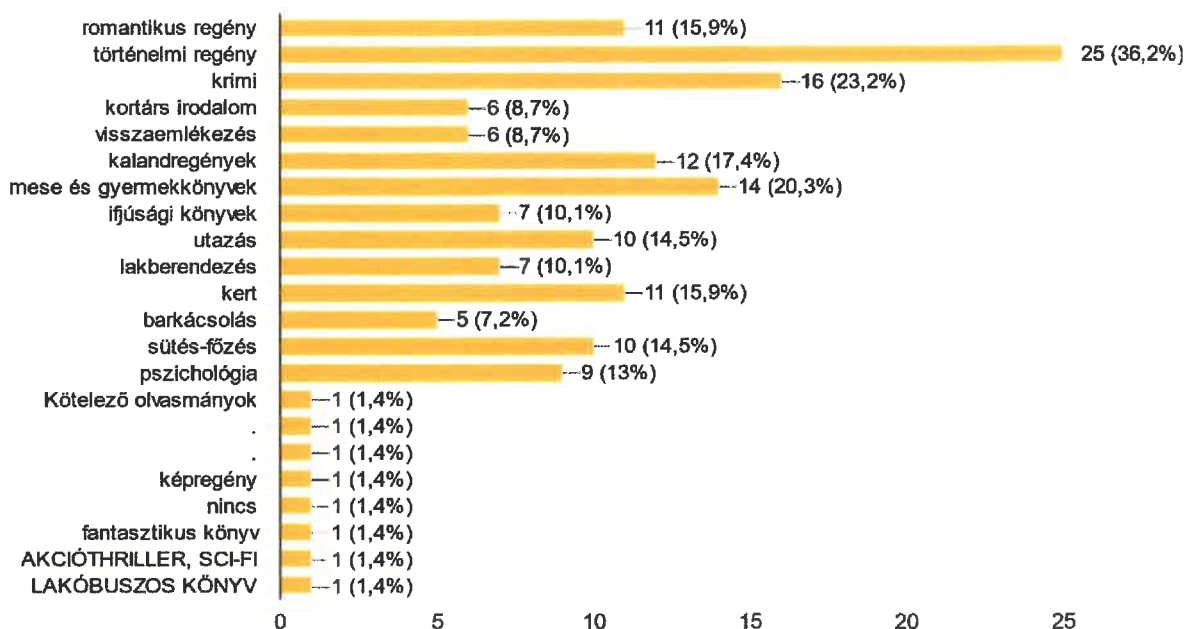
69 válasz



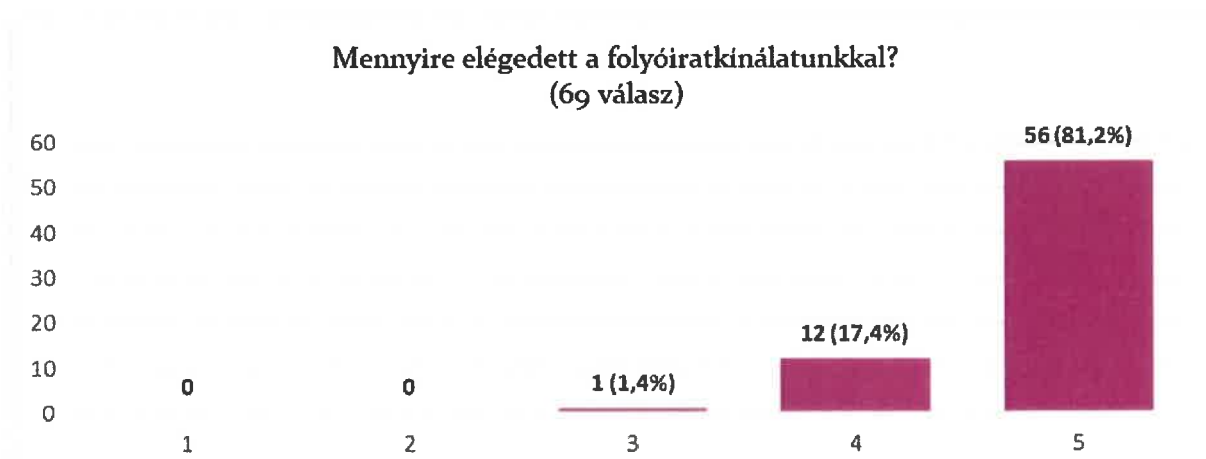
A kapott válaszok szerinti látogatói igények alapján törekszünk a kínálat megfelelő szélesítésére.

10. Vannak-e olyan könyvek, amelyekből többfélét szeretne látni a buszon? Több válasz is megjelölhető!

69 válasz



A folyóiratok és hetilapok kínálata megfelelő, 81%-ban elégettek olvasóink. Munkatársaink az év során figyelemmel kísérik a folyóiratok forgalmát, a kínálatot igyekszünk ez alapján évente frissíteni.

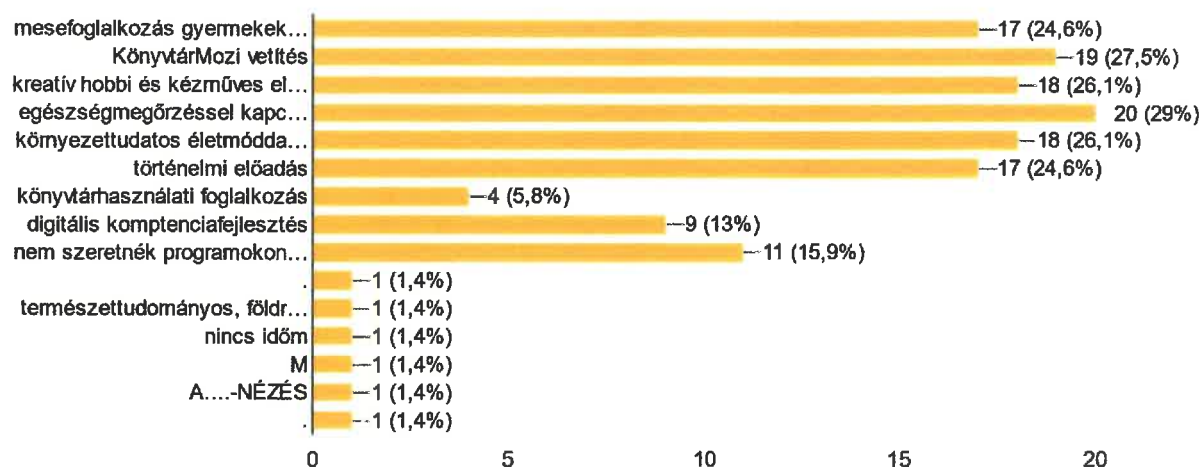


Programok, közösségi rendezvények a könyvtárbuszon

A busz mérete csak kisebb programok szervezését teszi lehetővé, amely általában még a kistépülési keretek között is szűkös. Törekszünk arra, hogy a jövőben a kapott válaszok alapján az adott településre szabjuk a programok kínálatát. Amennyiben igény van rá, a buszt - egyedi kérésre - más közösségi programokra (pl. falunap) is tudjuk biztosítani.

13. Milyen programokon venne részt szívesen a könyvtárbuszon? (Több válasz is megjelölhető!)

69 válasz



Kérdőívünkre 11 szöveges válasz érkezett.

Rendben van!

Köszönjük, hogy elérhetővé teszik számunkra ezt a szolgáltatást. Amennyiben a faluban van óvoda, iskola jó lenne valamilyen rendszeres, előre megtervezett, tematikus foglalkozás kidolgozása, amelyre a gyerekek minden második héten bekapcsolódhatnak.

Az iskolai kötelező olvasmányokat pótolni kellene.

Mindig megszerzik azokat a könyveket, amiket kérek.

Szuper!

Kedves, segítőkész könyvtárosok.

A könyvtárbuszt minden alkalommal szívesen várjuk. Alkalmazottai nagyon embercentrikusak, felkészültek. A jövőben még sokáig szeretnénk igénybe venni ezt az igazán ötletes szolgáltatást!

NAGYON JÓ KEZDEMÉNYEZÉSNEK TARTOM EZT A SZOLGÁLTATÁST, SOK SEGÍTSÉGET NYÚJT A GYERMEKEK OLVASÓVÁ NEVELÉSÉHEZ, ANNAK TUDATOSÍTÁSÁBAN, HOGY A KÖNYV FELBECSÜLHETETLEN SZELLEMI ÉRTÉK.

TÖBBSZÖR KÉNE JÖNNIE A KÖNYVTÁRBUSZNAK!

Nagyon örülök a könyvtárbuszos szolgáltatásnak. Köszönöm ♡

Összegzés

A válaszadói visszajelzések alapján a könyvválaszték bővítésére kell nagyobb gondot fordítanunk. Különösen nagy érdeklődés mutatkozik a történelmi regények iránt. Intézkedünk az iskolai kötelező olvasmányok kínálatának biztosításáról is. A rendszeres, tematikus foglalkozásra már korábban is jelentkezett igény, amelyhez igazodva 2022 -ben elindult Mesebusz gyermekfoglalkozás sorozatunk, amelyet igyekszünk összehangolni a helyi óvodák nevelési programjával. Szeretnénk rendszeresebbé tenni a buszon a Könyvtármozi vetítéseket is.