GÖDÖLLŐI
VÁROSI
KÖNYVTÁR ÉS
INFORMÁCIÓS
KÖZPONT

Gödöllő, 2100
Dózsa Gy. út 8.
Tel: 28-515-280
Fax: 28-410-570

Elégedett olvasók – az ötletek egy része már megvalósult

A Gödöllői Városi Könyvtár kérdőíves felmérést végzett a látogatók, használók elégedettségéről 2013 tavaszán. A célunk ezzel az volt, hogy visszajelzést kapjunk munkánkról, szolgáltatásainkról, állományunkról, és ennek tudatában a jövőben igyekezzünk javítani teljesítményünkön, ott ahol az olvasók szükségét érzik. A kérdőíveket nyomtatott formában lehetett elérni az intézményben, illetve online verzióban a könyvtár honlapján.
Összesen 247 kitöltött értékelhető kérdőívet gyűjtöttünk össze és végeztük el ez alapján az elemzést. Az olvasókat megkértük, hogy 1-4-ig terjedő skálán értékeljék intézményünket különböző szempontok szerint, ezzel próbálva meg kikerülni a közömbös véleményt. A válaszolónak mindenképpen jeleznie kellett, hogy inkább elégedett vagy inkább elégedetlen az adott tényezővel. Közömbös választ nem tudott adni. A felmérés során a válaszadók kihagyták azon részlegeket, tényezőket, melyekről nem rendelkeztek kellő ismerettel. Így a felmérés egyúttal arra is alkalmas, hogy megtudjuk a válaszolók hány százaléka használja a könyvtár egyes részlegeit.
A kérdőív végén lehetőséget biztosítottunk számukra, hogy kifejthessék bővebben is véleményüket, javasoljanak, megjegyzést fűzhessenek munkánkhoz. Az általános tapasztalat az volt, hogy **olvasóink, látogatóink nagy örömmel fogadták a kérdőívet és szívesen osztották meg velünk véleményüket.** A kapott válaszokat kiértékeltük és most szeretnénk Önökkel, olvasókkal is megosztani. Igyekszünk minden ötletet beépíteni munkánkba, és úgy fejleszteni a jövőben állományunkat, szolgáltatásainkat, hogy jövőre, a következő kérdőíves felmérésnél még jobb eredményeket érhessünk el. Közösen Önökkel együtt.

A KÖNYVTÁROSOK

Első kérdéscsoportunk a munkatársainkkal kapcsolatos tényezőket járta körbe. Szakmai felkészültségünk és segítőkészségünk a válaszadók 83, illetve 90%-ánál a legnagyobb pontszámot kapta. Összesen 1 fő jelezte, hogy nagyon elégedetlen velünk-e téren, és 2 illetve 4 fő jelölte meg az inkább elégedetlen választ. Mindez azt jelenti, hogy **látogatóink 96-97%-ban elégedettek munkatársaink felkészültségével és segítőkészségével, ami nagyon pozitív visszajelzés munkánkról.**
Nem ennyire pozitív a megítélése a munkánk gyorsaságának, és pontosságának. Mindkét kérdésnél hasonló válaszok születtek, 76 és 78%-ban kaptuk a legmagasabb pontszámot, tehát **némileg kevesebben elégedettek nagyon gyorsaságunkkal és pontosságunkkal.** Ennek megítélésében bizonyára közrejátszik az a tény is, hogy a **létszám csökkentés miatt kollégáink egyre jobban leterheltebbek, egyre kevesebb idejük marad egy olvasóra, egy problémára**. Az viszont nagyon megnyugtató, hogy erre a két kérdésre is összesen 1-2 ember válaszolta azt, hogy inkább vagy nagyon elégedetlen velünk.
Az utolsó két kérdéskör ebben a témában az egyéni olvasói igények figyelembe vétele és a panaszkezelés módja volt. **94%-uk elégedett az egyéni igények teljesítése kapcsán**, tehát kicsit magasabb azok aránya, akik valamiért elégedetlenek, de ez is még összesen 3% körül van. Az olvasói panaszoknál 45 hiányzó választ kaptunk, ami – többen oda is írták – azt jelenti, ennyien még csak nem is kerültek olyan helyzetbe nálunk, hogy meg tudják ítélni a kérdést. Tehát ez mindenképpen pozitív, 18% nem volt oka panaszra. A maradék válaszadók **78%-a elégedett a panaszkezelés módjával**, viszont itt is megjelenik az a 8 ember, aki inkább vagy nagyon elégedetlen. A nehéz, problémás olvasók kezelése sok türelmet és odafigyelést igényel munkatársaink részéről.
A kevés idő és megnövekedett munkaterhek ellenére reméljük, hogy a minőségbiztosítási munka folyamán szervezett képzések és felmérések hozzájárulnak ahhoz, hogy ez a 3% is megközelítse a nullát. Célunk mindenképpen az, hogy a könyvtár a jövőben is változatlan nyitva tartási időben, szolgáltatásainkat nem visszafejlesztve, hanem inkább korszerűsítve, az olvasók igényeihez alkalmazkodva biztosítsa látogatóink számára.

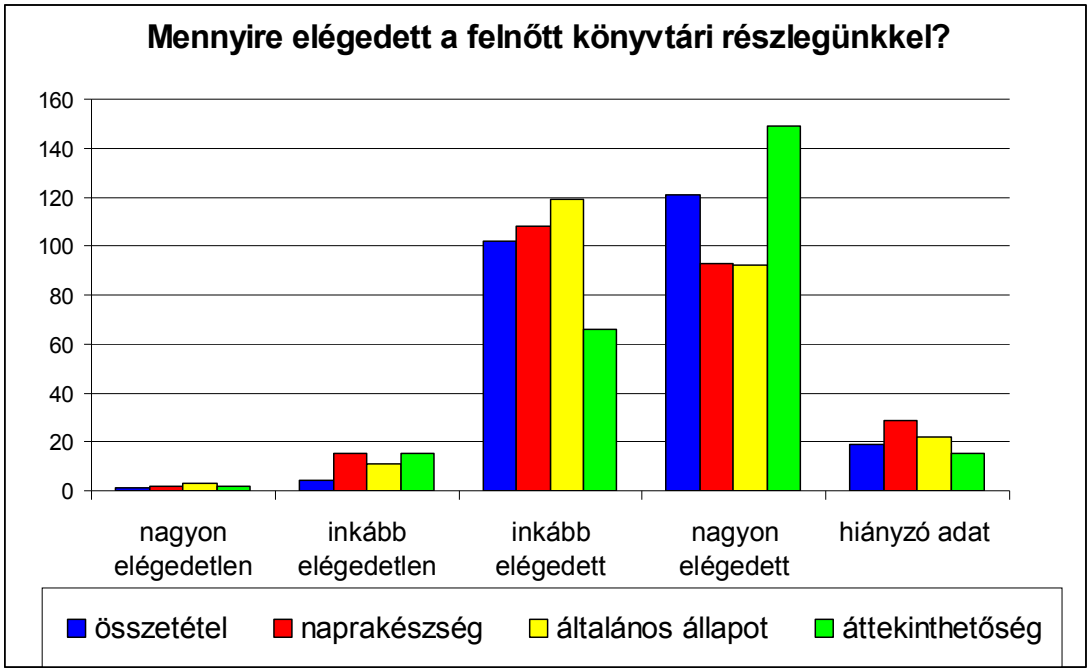
Javasolt intézkedések a munkatársakkal kapcsolatban:

- Kérték olvasóink, hogy az első felszólító levelet késedelmes könyveikről ne a lejárat után küldjük, hanem előtte pár nappal, így még késedelmi díj nélkül be tudják hozni a dokumentumokat. A Szikla rendszerben az átállás megtörtént, így most már az első figyelmeztetés még időben érkezik.
- Panaszkezelés folyamatának leszabályozása, a munkatársak egy jól lehatárolt rendszer elvárásai alapján járnak el minden problémás esetben. A panaszkezelés szempontrendszerének rögzítése megtörtént, a dokumentálás bekerült a Minőségirányítási Kézikönyvbe. A munkatársak ennek alapján dolgoznak és kezelik a panaszos ügyeket.
- A megnövekedett feladatok, terhek következtében kevesebb idő jut egy-egy olvasóra. A jövőbeni panaszokat elkerülendő ezért 2013-ban egy ügyfélszolgálati és kommunikációs tréninget szervezünk munkatársaink részére, ahol előre felkészülhetnek az olyan helyzetekre, ami e létszám csökkenésből adódhat a jövőben.

ÁLLOMÁNY

A kérdőív második kérdéscsoportja az állományunkra vonatkozott: külön kérdeztük meg véleményüket a felnőtt könyvtár, a felnőtt olvasóterem, a gyermekkönyvtár, a MásArc dvd és zenei részleg valamint a folyóirat állományunkról. Aki nem ismerte az adott részleget, az válasz nélkül hagyta azt a kérdést, a hiányzó adatok oszlopa tehát jól jelzi nekünk, hogy a válaszadók hány százaléka ismeri- nem ismeri az adott állományrészt.

Felnőtt kölcsönzőtér
Felnőtt könyvtári részlegünkkel inkább elégedettek vagy nagyon elégedettek olvasóink – gyakorlatilag a hármas és négyes osztályzat azonos nagyságrendű. Ez egyrész pozitív, hiszen inkább elégedettek velünk, ugyanakkor benne van az adatokban az is, hogy ezen még lehet sokat javítani. A naprakészség és az általános állapot talán az a két tényező, amin a javítást kezdeni érdemes.

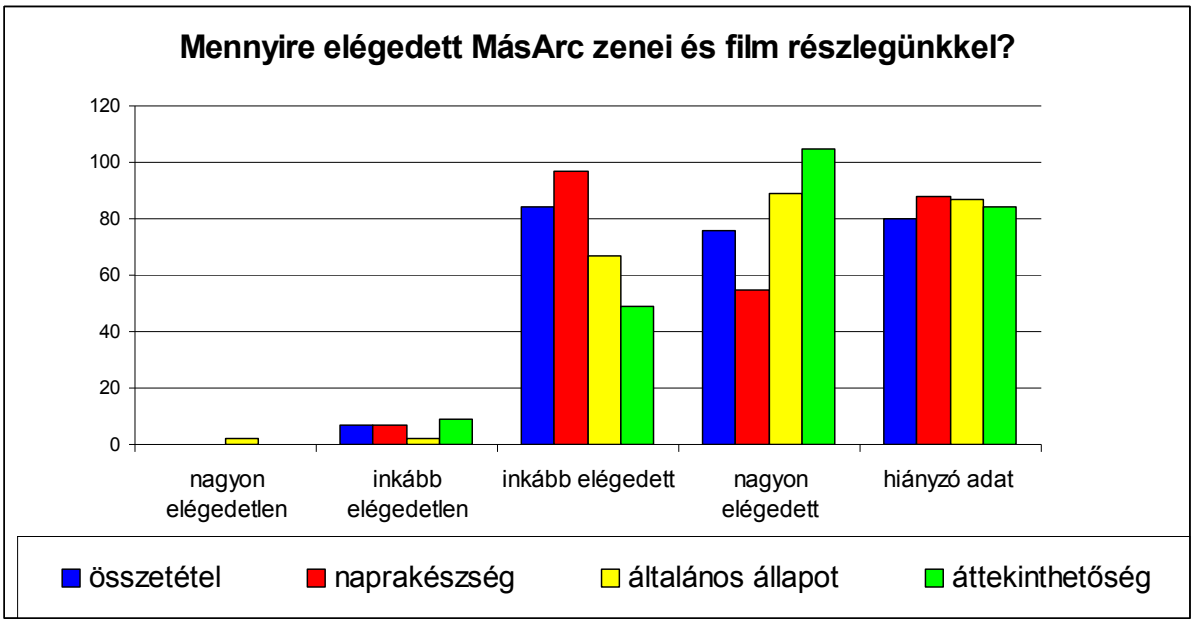


Felnőtt olvasóterem
Felnőtt olvasótermi részlegünket jóval kevesebben ismerik, legalábbis erre következtetünk a hiányzó adatok oszlopsoraiból, ami több mint kétszerese a felnőtt könyvtárénál. Az olvasótermi állomány megítélése kedvezőbb, mint a felnőtt könyvtáré. Egyedül a naprakészség szempontja kapott kicsit kevesebb négyes osztályzatot, mint a többi.

Gyermekkönyvtár
Gyermekkönyvtári részlegünket nem ismerő, nem használó válaszadók száma nagyjából megegyezik a felnőtt olvasóteremével, 50 fő körül. A válaszok itt már jóval változatosabbak, viszont van pár kiugró adat. A gyermekkönyvek általános állapotával 20 fő inkább vagy nagyon elégedetlen. Az összetétellel és az áttekinthetőséggel viszont nagyon elégedettek a gyerekkönyvtár használói.

MásArc zenei és filmgyűjtemény
MásArc részlegünknél a legmagasabb azok aránya, akik nem adtak választ, több, mint 80 fő. Ennek oka, hogy a dvd és zenei dokumentumok kölcsönzése emelt szintű olvasójegyhez

kötött, mellyel jóval kevesebb olvasónk rendelkezik. A részleget használók elégedettségét talán leginkább a naprakészség javításával lehetne elősegíteni és bár a grafikonon nem látszik, de szöveges megjegyzésként jó pár olvasónk jegyezte meg, hogy sokat használna az állománynak, ha a dvd-ket műfaj szerint helyeznénk el a polcokon.
Folyóirat állományunkkal kapcsolatban nincs sok meglepő adat. Jobbára elégedettek az állománnyal, bár volt, aki megjegyezte a női magazinoknál jó lenne a bővebb választék.



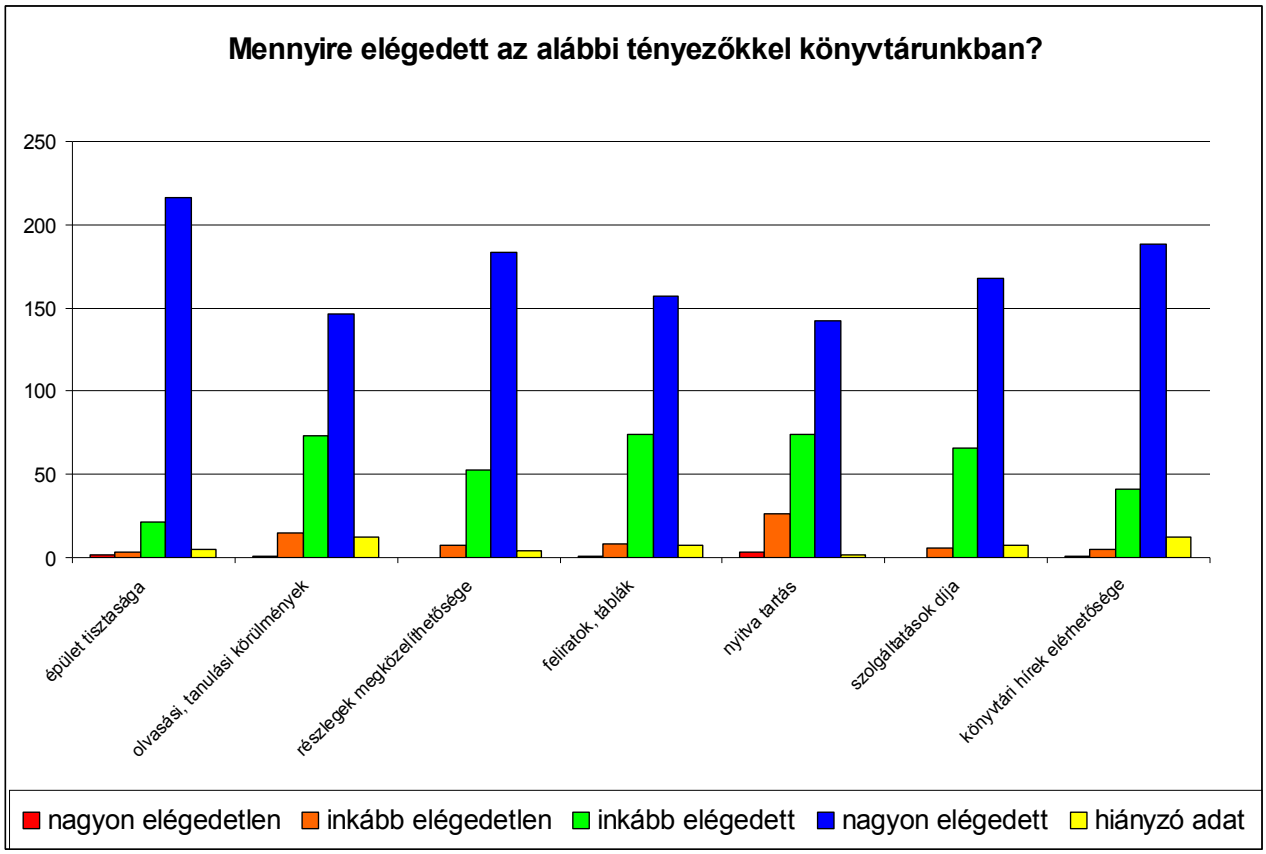
Javasolt intézkedések az állománnyal kapcsolatban:

- A DVD-k elhelyezését meg kell változtatni, témák szerint kell a polcokon elhelyezni, akárcsak a CD-ket. Ez a feladat már bekerült a 2013-as Munkatervbe, elvégzése megtörtént, olvasóink már könnyebben válogathatnak a következő műfajú filmek közül:
    - gyermek- és ifjúsági
    - ismeretterjesztő
    - felnőtt filmek, azon belül: dráma, romantikus, kaland, krimi, scifi, zenés filmek, színházi előadások és irodalmi adaptációk
- Naprakészség és az általános állapota a felnőtt könyvtárnak javítandó. 2013 októberében ezért a nagyon elhasználódott példányokat le fogjuk válogatni és áthelyezzük a raktárba. Szintén fokozottan fogunk figyelni az elhasználódott példányok leválogatására a gyerekkönyvtárban is.
- A sokak által kedvelt könyvek kiemelését tovább bővítettük, így 2013 szeptemberétől olvasóink kreatív polcunkon könnyebben kereshetnek a különböző kézműves technikákkal kapcsolatos könyvek között.
- A felnőtt állományban érdemes az új megjelenésű könyveket hamarabb megrendelni, legalábbis a sikerkönyveket, illetve az ünnepi könyvhéti újdonságokat.
- Az olvasótermet népszerűsíteni kell, kevesen ismerik: táblák, feliratok cseréje szükséges az egész kölcsönzőtér területén.
- MásArc részleget népszerűsíteni kell: most már van negyedéves jegy is, de kevesen tudnak róla. Kampányt kell szervezni 2014-ben.

ÉPÜLET

Az utolsó kérdéskör az épülettel kapcsolatos tényezőkre vonatkozott. A kék oszlopok jelzik a nagyon elégedett válaszokat. Ebből látszik, hogy a legkevésbé jó eredményeket a következő tényezők érték el:

- Olvasási, tanulási körülmények: szöveges megjegyzésként is sokan leírták, hogy a nagy, nyitott, átjárható épület nagyon zajos. Érdemes lenne a jövőben olyan megoldást találni, hogy az elmélyülni vágyó olvasóink is elégedettek legyenek.
- Nyitva tartás: nagyon sokan kifogásolták a szerdai zárva tartásunkat, sajnos a létszám csökkenés egyenlőre nem teszi lehetővé a hosszabb nyitva tartásunkat. Azon viszont el lehet gondolkozni, milyen alternatív megoldások lehetnek: távhasználat, könyvkonténer elhelyezése, stb.



Javasolt intézkedések az épülettel kapcsolatban:

- Olvasói vélemények és kérések miatt 2013. szeptemberben kinyitottuk a MásArc zenei és filmrészleg belső udvarra nyíló ajtóját. Így az ide látogatóknak nem kell körbejárniuk az egész épületet. Olvasóink nagy örömmel fogadták a változást.
- Kifogásolták a kérdőívben a rosszul működő biztonsági kapunkat. Ennek cseréje augusztusban megtörtént, az épület, az állomány és az olvasók további biztonsága érdekében 2013. szeptemberében bekamerázták az épületet.
- Meg kell oldani a jövőben a nyugodt, csendes, kutatásra alkalmas olvasói tér kialakítását. Mivel előreláthatólag erre pénzügyi forrást nem tudunk szerezni, olyan megoldást kell találni, mely a lehető legkisebb költséggel megoldható. Ennek

érdekében projekt munkacsoportot célszerű alakítani 2014-ben, bevonva esetleg a fenntartót is.
- Átmenetileg a második emeleti Helytörténeti Gyűjteményben található, kutatásra alkalmas asztalok és székek jelenthetik a megoldást. A viszonylag csendes részlegre külön fel kell hívni az olvasók figyelmét.
- Könyvkonténer kihelyezésével úgymond meghosszabbítható a nyitva tartási időnk. A visszahozott könyveket a zárva tartás alatt is elhelyezhetik itt az olvasók.

Az olvasói elégedettségmérés tapasztalataival összességében mi is elégedettek vagyunk. Az adatokból kirajzolódó vélemények és a szöveges megjegyzések viszont nagyon sok ötletet adtak számunkra, hogyan tudnánk még inkább megfelelni az olvasói elvárásoknak. **Az ötletek és megoldások egy része már megvalósult, más része folyamatban van** és a jövő évi munkatervbe lesznek beépítve. Külön köszönjük a sok dicséretet és köszönő szavakat, amire a megjegyzés rovatban kitértek. Reméljük a közös munka eredményeit Önök is érzékelni fogják intézményünkben és továbbra is rendszeres látogatóink maradnak.