



8360 Keszthely
Zeppelin tér 3.
Tel.: 83/312-446
Fax: 83/312-446

Fejér György Városi Könyvtár

A használói elégedettségmérés eredményei

Érvényes: 2016. július 1.

Jóváhagyta: Pappné Beke Judit igazgató


aláírás



Módosítások:

Sorszám	Dátum	Leírás	Engedélyező

A könyvtár vezetése és minden munkatársa a könyvtárhasználók folyamatos, magas színvonalú és minőségi kiszolgálására törekszenek. Figyelemmel kísérik a használók igényeit.

A könyvtár vezetése arra törekszik, hogy a minőségi munka minden munkatárs belső késztetésévé váljon, megvalósuljon a minőségközpontú gondolkodás.

Ennek érdekében vállalja:

- a könyvtár szerepének megerősítését
- a használók elégedettségének és igényeinek mérését és értékelését
- a szolgáltatások folyamatos ellenőrzését, fejlesztését a mérések figyelembevételével
- a használói panaszok alapján a szolgáltatások minőségének folyamatos javítását

A partnerközpontúság kialakítása a minőségfejlesztés egyik legfontosabb eleme. Ahhoz, hogy a könyvtár szolgáltatásait a változó társadalmi környezet elvárásaihoz tudja igazítani, pontosan ismernie kell a partnerei elvárásait és véleményét.

Az intézmény jól átgondolt, szakszerűen végrehajtott mérések segítségével igyekszik feltárni az egyes partnerek elvárásait. A mérések eredményeit, tapasztalatait a mindennapi munkába építi be.

A minőségirányítási rendszer vezetési folyamatának legfontosabb részterülete az értékelés-mérés-elemzés, amely ahhoz szükséges, hogy biztosítani lehessen:

- a partnerek elégedettségét,
- a szolgáltatások megfelelőségét,
- a folyamatok javításához szükséges információk gyűjtését,
- a minőségirányítási rendszer működésének folyamatos ellenőrzését,
- a könyvtári önértékelés támogatását.

A könyvtár nemcsak kérdőívek segítségével ismeri meg használói véleményét, igényeit, hanem az adatgyűjtés és elemzés több módját is felhasználja a minél magasabb szintű szolgáltatás elérése érdekében. Az intézmény működési környezetének sajátosságait kihasználva (lakosság szám alig több mint 20 ezer fő, a használók személyesen ismerik a könyvtárosokat, barátságos, közvetlen légkört teremtő környezet stb.) folyamatos, napi szintű kommunikációval a statisztikai adatok elemzésével, a szolgáltatási folyamatok és a használói szokások megfigyelésével is jó hatékonysággal javítja a szolgáltatás minőségét.

2006-ban az esélyegyenlőség megteremtése érdekében benyújtott infokommunikációs pályázathoz a könyvtár kikérte a segítséggel élők Keszthelyen működő csoportjainak véleményét. 2008-ban a TÁMOP pályázat során is egyeztetést folytatott a beszerzésre kerülő eszközök kiválasztásával kapcsolatban. Az együttműködés, azóta is folyamatos és sikeres.

2010-től minden évben az Ünnepi Könyvhéten, a könyvtár a keszthelyi sétálóutcán, egy- író, költőt, irodalmárt hív meg, hogy bemutassa munkásságát, az irodalommal való kapcsolatát, benyomásait. A sikeres rendezvény titka talán az, hogy mindig a diákok javasolják a következő év meghívott előadóját.

A könyvtár pályázatok segítségével több ütemben bővítette 24 órában elérhető szolgáltatásait, beiratkozott olvasóinak lehetőségük van bárholnan megtekinteni a kölcsönzési adataikat, hosszabbítani, előjegyezni, foglalni, a könyvtáros segítségét kérni. Akadálymentes honlap és katalógus segíti a gyengén látók könnyebb eligazodását. Nagyon népszerű az ingyenesen igénybe vehető előjelző és figyelmeztető e-mail is, ami a késedelmi díj elkerülését teszi lehetővé. Mindezeket a használói igények és a technológiai változások idézték elő.

A könyvtár rendszeresen méri használói elégedettségét, melynek eredménye azt tükrözi, hogy a használók többsége elégedett az intézmény szolgáltatásaival, ügyfélkapcsolati tevékenységével, a munkatársak emberközpontú magatartásával. A sokszor családi hangulat, közvetlen kommunikáció a könyvtár jó hírnevét erősíti. 2009-ben a megye könyvtáraival közösen, majd 2011-ben önállóan készült felmérés. A 2011-es mérés során az épület belső állapotára, a könyvtárosok felkészültségére, segítőkészségükre, a gyerekek kiszolgálására és a velük való foglalkozásra érkeztek a legpozitívabb válaszok. A könyvtár vezetése az elégedettségi kérdőívek kiértékelését követően a használók véleményének figyelembe vételével a lehetőségekhez mérten törekedett a szolgáltatások javítására, fejlesztésére: hosszabb nyitva tartással, a DVD állomány specifikus bővítésével, a könyvkiválasztó terem átrendezésével, a honlap megújításával stb.

A könyvtár 2015-ben megfigyelést végezett az informatikai részleg használatával kapcsolatban. A statisztikai adatok is azt mutatták, hogy a szolgáltatás igénybevétele jelentősen csökken: 2013-ban 2543, 2014-ben 2361, 2015-ben 1882 alkalommal használták az internetet. Az okok feltárását, és költséghatékonysági elemzést (bevételekiesés stb.) követően az intézmény vezetése döntött arról, hogy kezdeményezik az ingyenes internet és Wi-Fi használat bevezetését a fenntartónál. Így 2016. február 1-től a használók ingyenesen, regisztrációt követően vehetik

igénybe ezt a szolgáltatást. A használati adatok az elmúlt 4 hónapban jelentős emelkedést mutatnak, de 12 hónap elteltével szükséges megvizsgálni a növekedés intenzitását is.

Az intézmény a folyamatszabályozás bevezetésével is arra törekedett, hogy a szolgáltatásainak megbízhatóságát, minőségét a használók igényeinek még teljesebb kielégítése érdekében fejlessze.

2016-ban két ütemben kezdődött meg a használói igény- és elégedettségmérés. A felnőtt- és gyermekkönyvtárban teljes körű, míg a strandkönyvtárban szolgáltatásszintű felmérés zajlik. A felmérés kiértékelését követően elkészül az intézkedési terv is, mely a hiányosságok, problémák megszüntetését célozza a folyamatos fejlesztés és a hatékony működés érdekében.