



**HAMVAS BÉLA VÁROSI KÖNYVTÁR
TISZAÚJVÁROS, SZÉCHENYI U. 37.**

**„Cserébe ajánlom” dokumentum ajánló használói
elégedettségmérés elemzése
2017**



Készült: 2017. október



HAMVAS BÉLA VÁROSI KÖNYVTÁR
TISZAÚJVÁROS, SZÉCHENYI U. 37.

Intézményünk vezetőségének és dolgozóinak fontos, hogy szolgáltatásaink színvonalát és sikerét különböző mérésekkel és azok értékelésével folyamatosan fejlesszük. Minőségirányítási rendszerünkben megterveztük a különböző mérések gyakoriságát, ez alapján egy évben alkalmanként, de minimum egyszer használói elégedettségmérést végzünk intézményünk egyes szolgáltatásaival kapcsolatban. Ebben az évben témaajánlók használatának mérését figyeltük meg. A „cserébe ajánlom” dokumentum ajánlót 2016. októberében az Országos Könyvtári Napok alkalmából vezettük be a könyvtárunkban, mely a kölcsönzőpultnál lévő falon elhelyezett 3 db színes polcra került. A polcokon összesen 3 db dokumentumot lehet elhelyezni.

A falról bárki elviheti a kirakott dokumentumokat, cserébe az elvittek helyett ajánlani lehet egy művet az olvasóknak azokból a könyvekből, zenei cédékből, DVD filmekből, hangoskönyvekből, amelyet kikölcsönöztek, és annyira tetszett, hogy szívesen ajánlanák más olvasók figyelmébe is.

A mérés egy havi statisztikai megfigyelésen alapult. Egy hónapon keresztül figyeltük, hogy hány olvasó nézi meg, és kölcsönöz az ajánlott dokumentumokból, valamint hányan ajánlanak helyette. A mérést a szeptember 1-30-i időpontban figyeltük.

Az ajánlót egy hónap alatt 27 fő nézte meg, és 21 db-ot kölcsönöztek a kirakott dokumentumokból.

Az ajánlás sajnos nem működik abban a formában ahogyan eredetileg szeretttük volna, ezért ide általában a kölcsönzőpultban lévő munkatársak rakják ki az ajánlást a visszahozott dokumentumokból, vagy az olvasóval való személyes kommunikáció során kerülnek ide a művek, ahol az olvasó esetleg megmondja, hogy ezt szívesen ajánlaná másoknak is. Maguktól a könyvtárhasználók sajnos nem szívesen ajánlanak.

Viszont örömmel kölcsönöznek erről a polcról, hisz ha átlagot vonunk, akkor egy év alatt 324 fő nézet meg az ajánlót, és ebből 252 db dokumentumot kölcsönöztek ki.

Összességében tehát amellet, hogy színesíti könyvtárunk kínálatát, a kölcsönzött dokumentumok számát is növeli.