

Használói elégedettségvizsgálat 2017.

A Berzsenyi Dániel Könyvtár ISO minőségirányítási rendszerének megfelelően a látogatók könyvtárhasználati szokásait és elégedettségét vizsgáltuk kérdőív segítségével. Az összehasonlíthatóság elvét követve az előző években alkalmazott kérdőívet használtuk. Az olvasói terekben elhelyezett 200 példányból 179-et kitöltve adtak vissza látogatóink, közülük 54-et írásos véleménnyel ellátva, más években ekkora véleménynyilvánítási aktivitást nem tapasztalva.

A vizsgálatok várható eredménye az, hogy megbizonyosodjunk szolgáltatásainknak a minőségirányítási rendszer szerinti megfeleléséről. Amennyiben szükségesnek ítéljük, módosításokat építünk be a rendszerünkbe a vélemények figyelembe vételével.

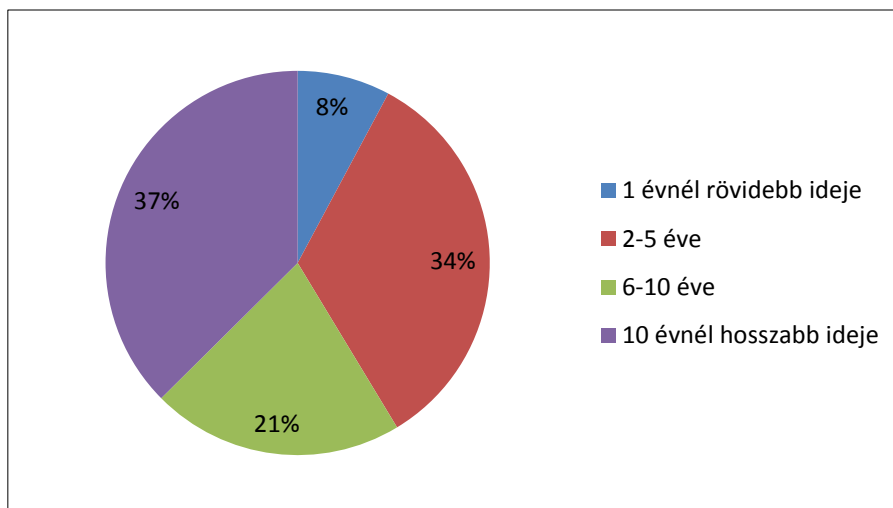
Az írásban közölt észrevételek, javaslatok:

A munkatársak segítőkészsége, kedvessége évről évre ismétlődő visszajelzés, szintén minden évben akad olyan kérdőív kitöltő, aki a nyitvatartási idő rövidegét, a beszerzett könyvek alacsony példányszámát nehezményezi. Idén többen kérték az idegen nyelvű folyóiratok és szakkönyvek beszerzésének több címre, több témára kiterjedő bővítését. Négy szöveges választ adó személy javasolta a számítógépek modernizálását, a Wifi jelerősség javítását, egy felhasználó pedig új típusú számítástechnikai eszközök bevezetését kérte. Az utolsó kérdésre választ adók egy ötöde hangot adott azon véleményének, mely szerint a hajléktalan szombathelyi polgárok nem kívánatosak az intézmény földszintjén. A kulturális alapellátás igénybevétele minden állampolgárra kiterjedő jog, amelyet a Berzsenyi Dániel Könyvtár továbbra sem szeretne korlátozni.

Az előző évi vizsgálatához képest az adatok minimálisan, alig értékelhetően változtak.

A/ Mióta tagja Ön könyvtárunknak?

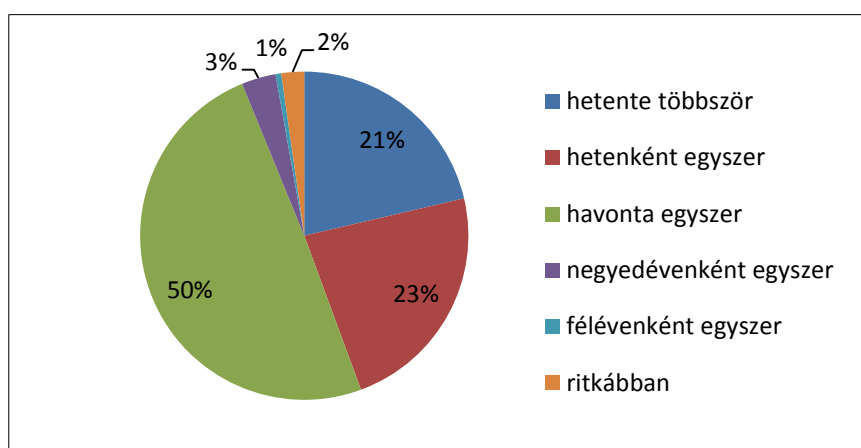
A válaszadók 37%-a több mint 10 éve rendszeres könyvtárhasználó, 34%-uk 2-5 éve, 21%-uk 6-10 éve, 8%-uk pedig nem egészen egy éve.



B/ Milyen gyakran látogatta az elmúlt évben könyvtárunkat?

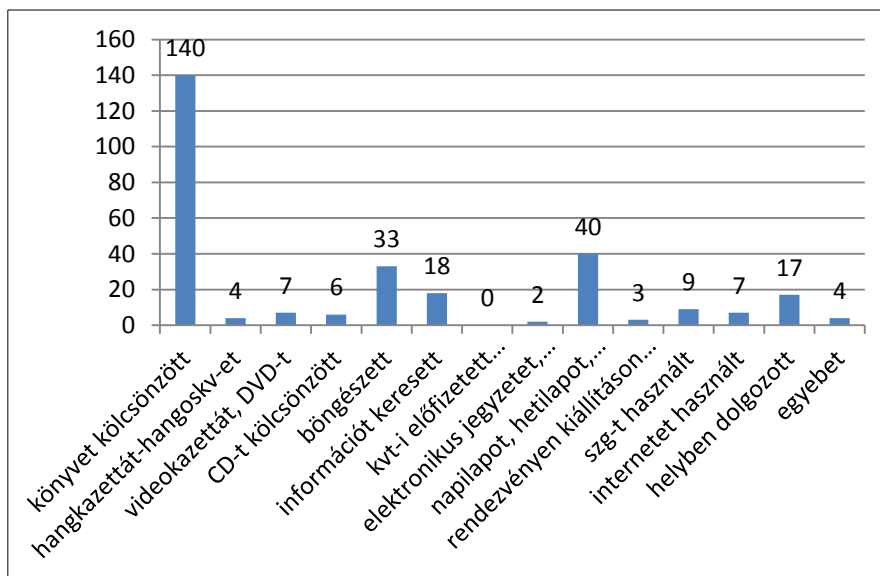
A kérdések ebben a csoportban is a használóra vonatkoztak, összesítésünk segít árnyalni azt a képet, amit az előző kérdésre adott válaszok nyomán kialakítottunk.

A kérdőívet kitöltők 21%-a hetente többször (a 2016-os értékekhez képest (16-32%) kiegyenlítette egymást a hetente többször és a heti egyszeri kategória), 23%-a hetente, 50% havonta, 3% negyedévente veszi igénybe a szolgáltatásokat. Látható, hogy olvasóink aktívan használják könyvtárunkat, erősítve azt a tapasztalatot, hogy harmadik helyként egyre többen térnek be hozzánk.



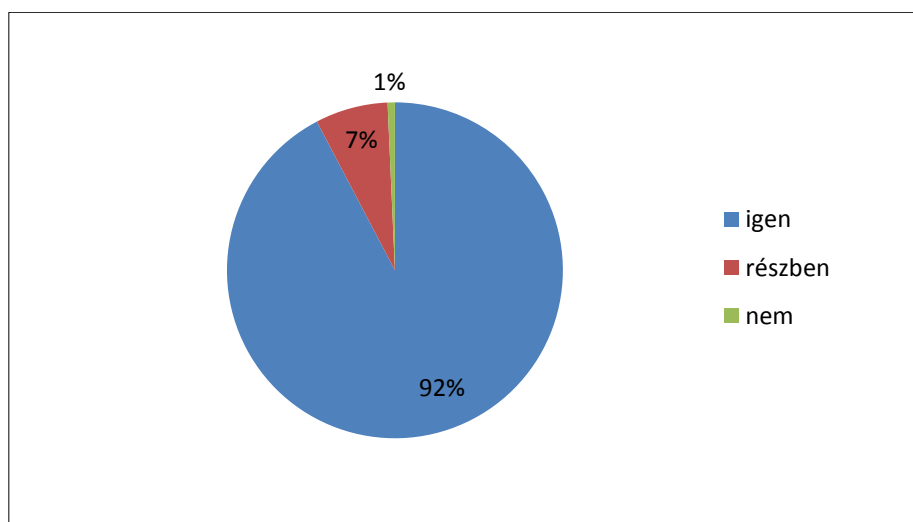
C/ Mit csinált a könyvtárban a mai napon?

A válaszadó több tevékenységet is megjelölhetett, így látható, hogy a látogató többféle könyvtári szolgáltatást is igénybe vesz egy-egy látogatási alkalommal. Legtöbben jelenleg is a könyvkölcsönzés lehetőségével élnek, de a böngészés, az információkeresés és a sajtótermékek olvasása is kedvelt könyvtári tevékenység.



D/ Ha valamit megoldani jött, sikerült-e?

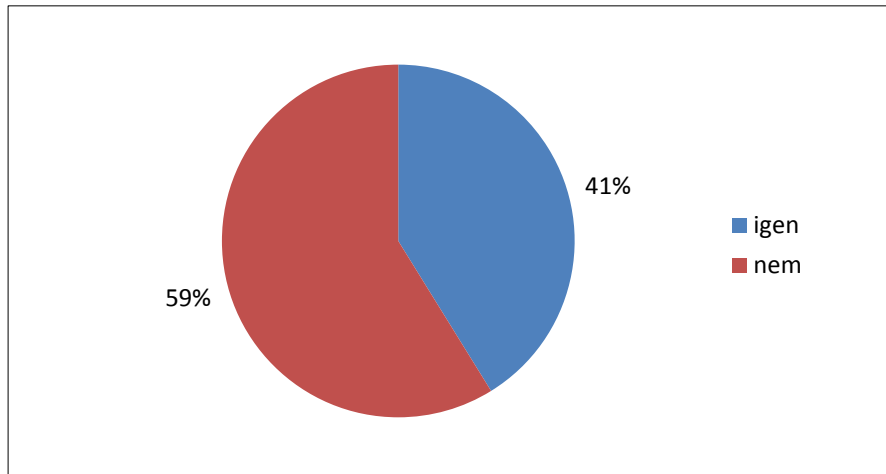
Mindig kíváncsiak vagyunk arra, mennyire sikerült választ találnia látogatóinknak azokra a problémákra, amelyek könyvtári eszközökkel oldhatók meg. Már a korábbi vizsgálatok során is azt tapasztaltuk, hogy elenyésző azon használók aránya, akik nem jártak sikerrel könyvtári problémamegoldásuk során. 143 válaszolóból 132 elégedetten távozott, viszont a tavalyi 6%-ról 8%-ra emelkedett a száma, akiknek nem vagy részben találtunk a problémájára megoldást.



E/ Szokott-e Ön másoknak kölcsönözni?

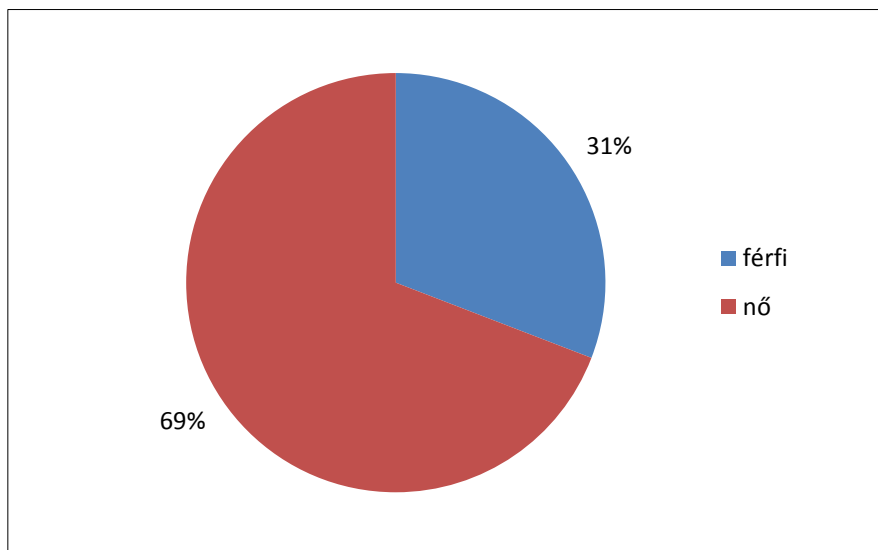
A kérdőívet kitöltők 41%-a igennel válaszolt erre a kérdésre (a 2016-os kérdőívek kitöltésekor is ugyanezt az értéket kaptuk), amivel megerősítette azt a tapasztalatot, hogy a regisztrált

használóink táborán kívül egy jóval nagyobb létszámú közösséget szolgálunk dokumentumokkal. Gyakori a családi kölcsönzés, valamint szívesen élnek a szülők a baba olvasójegy lehetőségével.



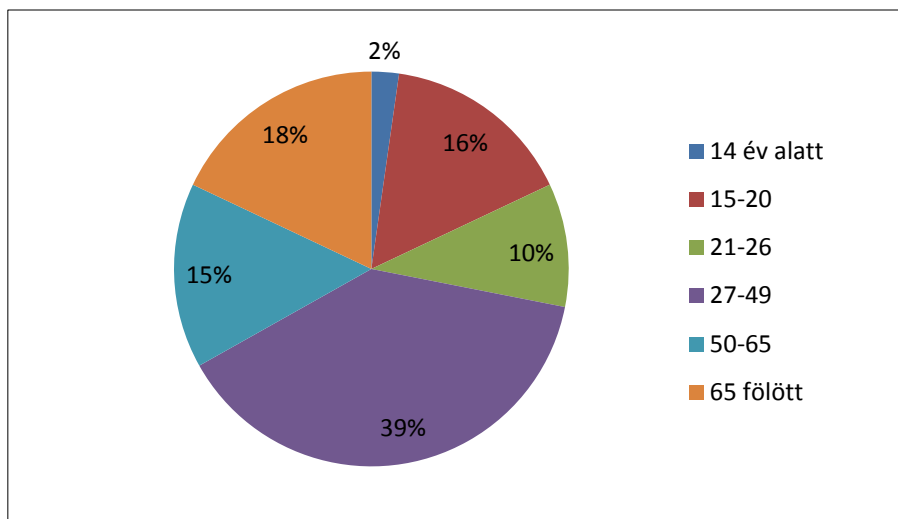
F/ A választ adók megoszlása

Nemek szerint



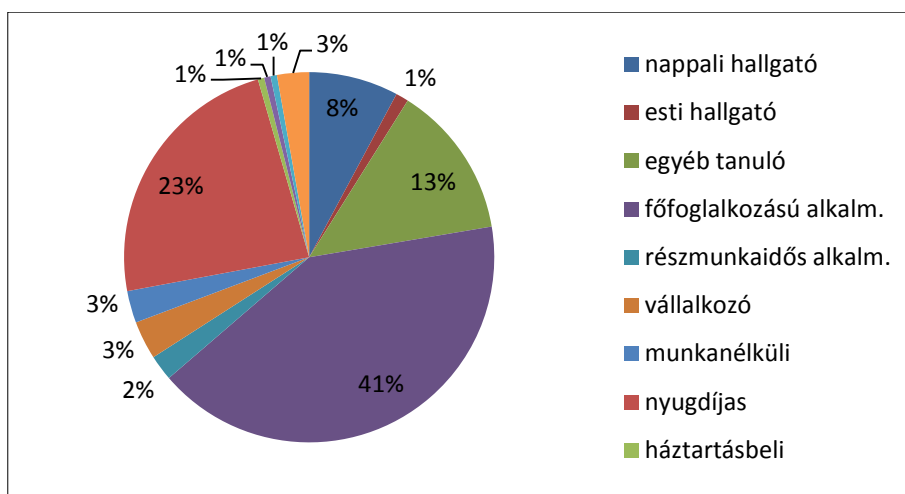
Kor szerint

A mintavételnél a 27-49 év közöttiek alkották a legnagyobb csoportot, ellentétben a 14 év alattiakkal, akik elenyésző számban kerültek be a mostani vizsgálódásba. Az 50 év felettiak a válaszadók 33%-át teszik ki. Az adatok 2017-ben sem támasztják alá azt az általánosítást, hogy a könyvtárba járók legnagyobb hányada nyugdíjas, idősödő olvasó.



Foglalkozás szerint

A legnagyobb használói csoportok a következők: főfoglalkozású alkalmazott (41%), a tanulók, valamint a nyugdíjasok száma pedig szinte kiegyenlítette egymást (22-23%). A tanulók aránya mutatja, hogy könyvtárunk segítséget tud nyújtani a képzésben résztvevők számára is annak ellenére, hogy a városban iskolai és felsőoktatási könyvtárak is működnek.



G/ Mennyire elégedett könyvtárunkkal?

Ebben a kérdéscsoportban a könyvtár épületére, berendezésére, a terek és a dokumentumok elrendezésére, a bútorzatra és kiegészítőkre, nyitvatartásra, állományra és a személyzetre vonatkozó részletes kérdésekre kellett válaszolniuk használóinknak az elégedettség szintjének megjelölésével. A tavalyi vizsgálathoz képest alig történt változás a külső és a belső állapotok megítélésében. A nyitvatartási időt tekintve évről évre visszatérő vélemény, – az írásos

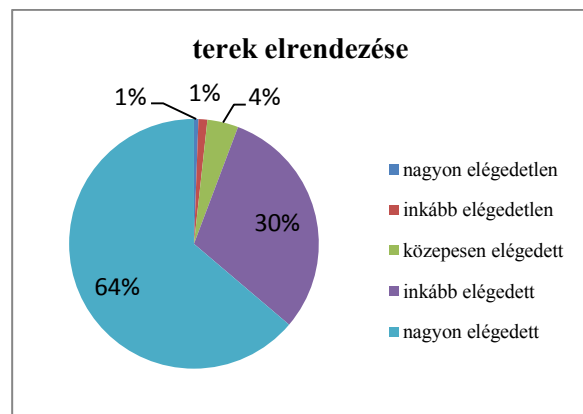
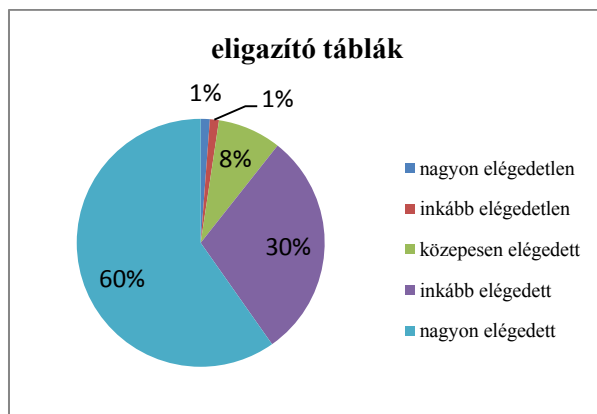
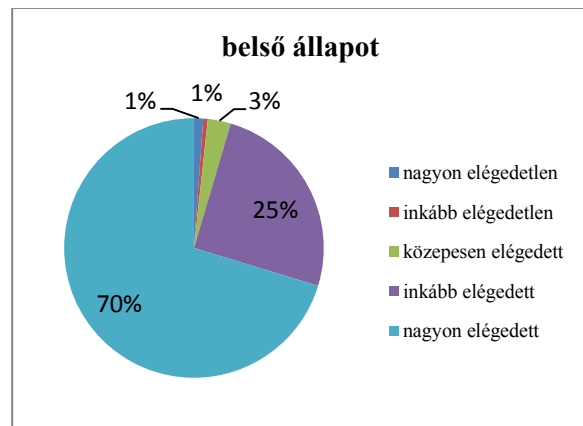
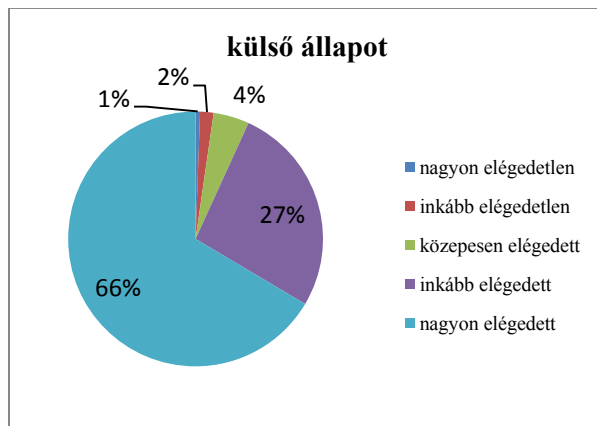
javaslattételi lehetőségénél is kiemelten – hogy 19 óra helyett 20 órakor zárjunk, továbbá szombaton hosszabb időtartamban álljunk az olvasók rendelkezésére.

A kérdéskör második csoportjában az állományra és a szolgáltatásokra vonatkozó olvasói elégedettséget vizsgáltuk. A könyvek példányszámával és minőségével közel azonos arányban elégedettek, mint a korábbi években, köszönhető ez az újdonságok beszerzésének, az olvasói igények figyelemmel kísérésének és az ODR támogatta szakirodalom következetes gyarapításának. Kis számú elégedetlenség is felmerült az idegen nyelvű folyóiratok és könyvek tekintetében.

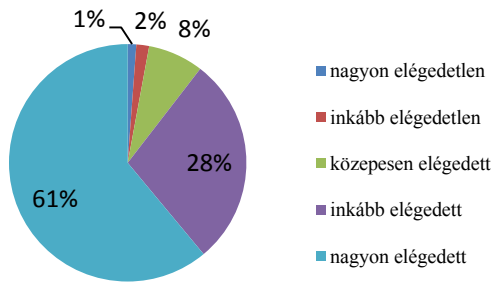
Az olvasószolgálat munkatársainak türelme, szakértelme, figyelmessége elismerést érdemel, amit vissza is jeleztek olvasóink. Nagyarányú elégedettség tapasztalható a segítőkészséggel, a tájékoztatás-tudakozódás szolgáltatással kapcsolatban.

Olvasóink többsége sajnálatosan nem elégedett a könyvtár számítógépeivel, olvasóink egy része otthonában lényegesen jobb eszközökkel rendelkezik, ez is okozhatja az elégedettség hiányát. Többen saját eszközeiket használják, WIFI segítségével.

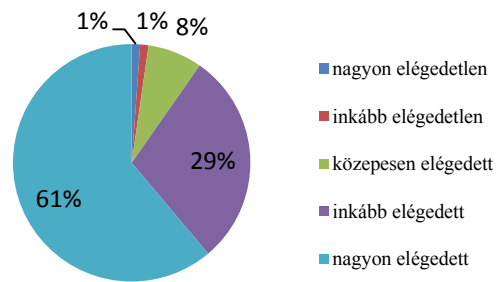
A megkérdezettek többsége elismeri a könyvtár színvonalas tevékenységét.



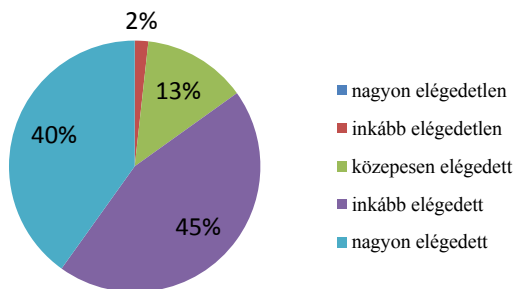
ülőhelyek, asztalok



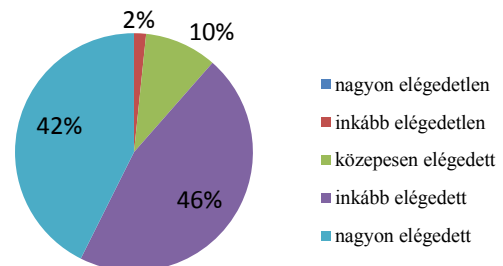
nyitvatartási idő



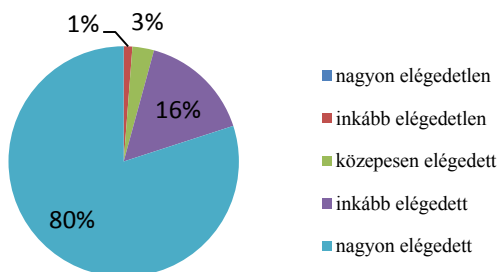
kv példányszáma, minősége



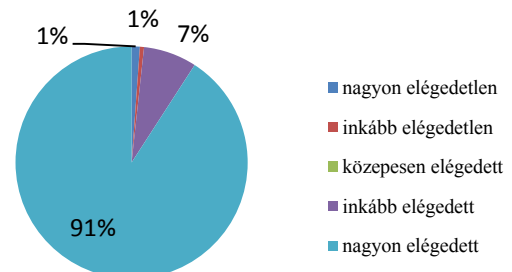
más anyagok példányszáma minősége



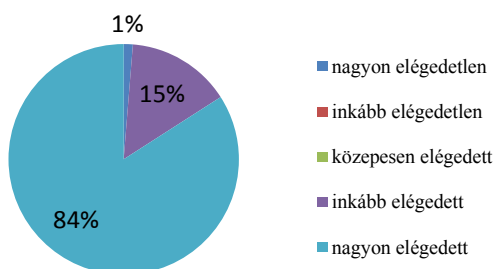
várakozási idő



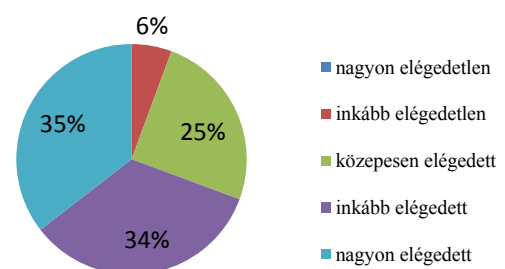
segítőkézség

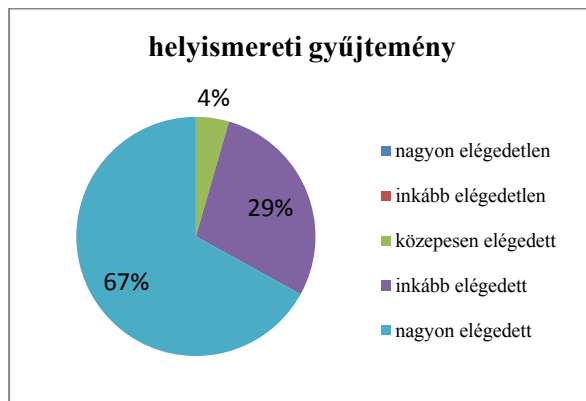
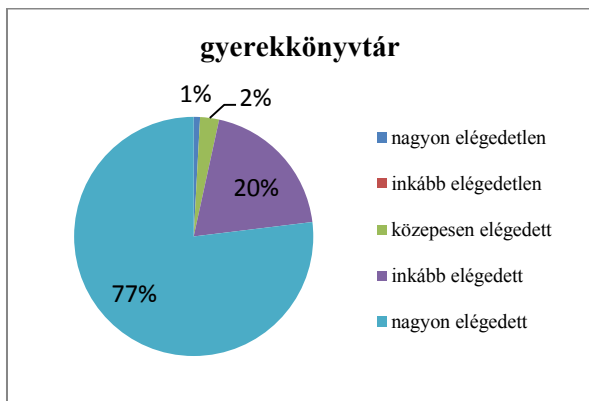


tájékoztató tudakozó szolgálat

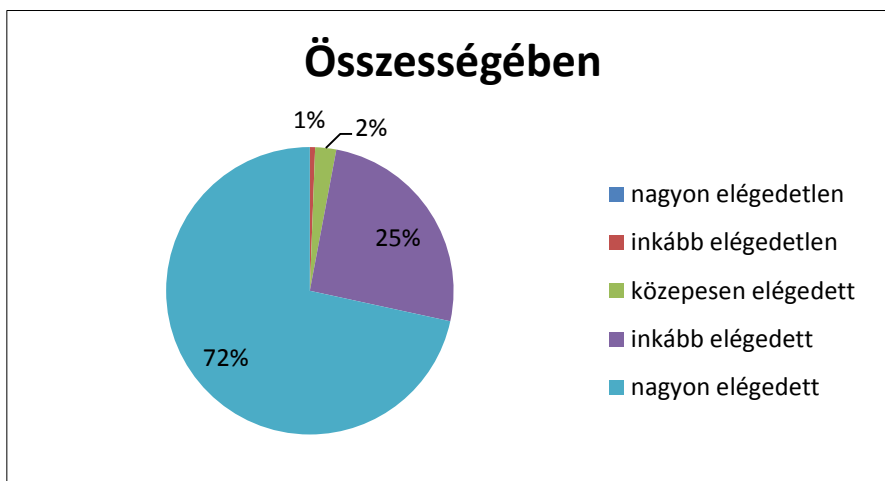


szg. mennyisége minősége





A könyvtár teljesítményével összességében 97% elégedett, tehát használóink jól látják hiányosságainkat, de összességében magas minőségi szolgáltatást nyújtó intézményként tekintenek ránk.



Szombathely, 2017. november

Dr. Baráthné Molnár Mónika
igazgatóhelyettes