

## Használói elégedettségvizsgálat 2018

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 190-et kitöltve adtak vissza látogatóink, közülük 59-et írásos véleménnyel ellátva, más években ekkora véleménynyilvánítási aktivitást nem tapasztalva.

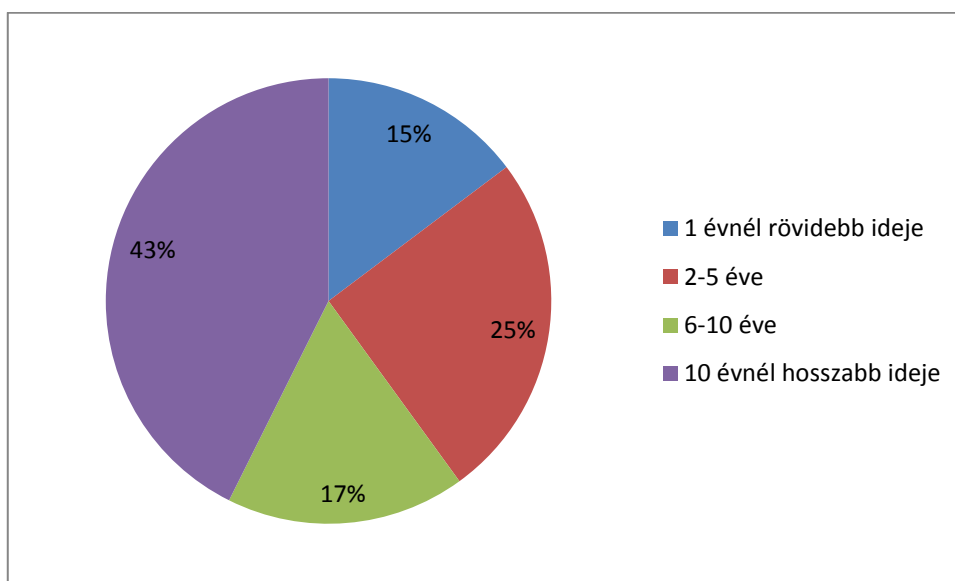
A vizsgálatok várható eredménye az, hogy megbizonyosodjunk szolgáltatásainknak a minőségirányítási rendszer szerinti megfeleléséről. Amennyiben szükségesnek ítéljük, módosításokat építünk be a rendszerünkbe a vélemények figyelembe vételével.

Az írásban közölt észrevételek, javaslatok szerint a munkatársak segítőkészsége, kedvessége évről évre ismétlődő visszajelzés, szintén minden évben akad olyan kérdőív kitöltő, aki a nyitvatartási idő rövidségét, a beszerzett könyvek alacsony példányszámát nehezményezi. 2018-ban is többen kérték az idegen nyelvű folyóiratok és szakkönyvek beszerzésének több címre, több témára kiterjedő bővítését, javasolták a számítógépek modernizálását. Néhányan olyan szolgáltatást hiányoltak, amely létezik.

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

### A/ Mióta tagja Ön könyvtárunknak?

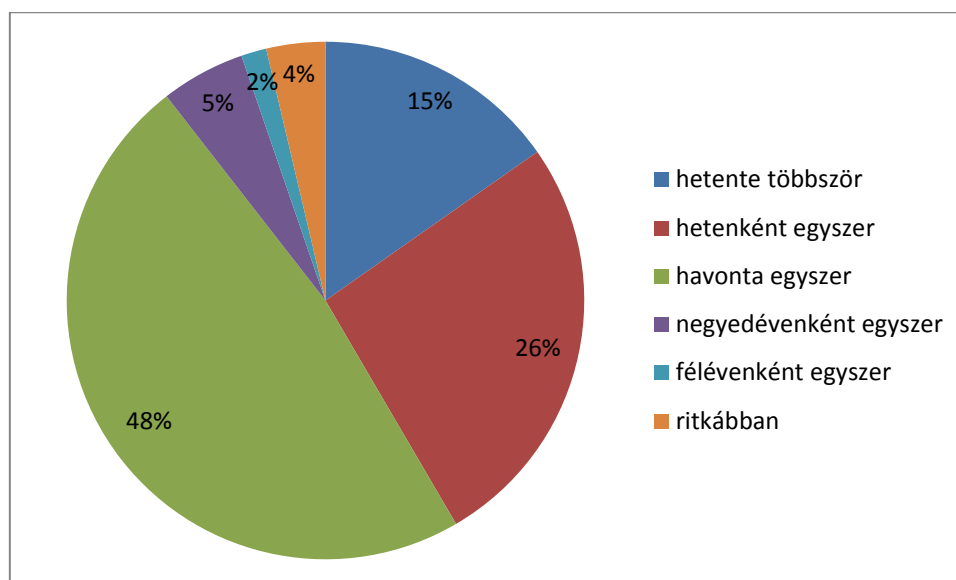
A 190 válaszadó 43%-a több mint 10 éve rendszeres könyvtárhasználó, 25%-uk 2-5 éve, 17%-uk 6-10 éve, 15%-uk pedig nem egészen egy éve. Az előző évhez képest megduplázódott a kérdőívet kitöltő friss beiratkozottak aránya (2017: 8%), és több a 10 évnél régebb óta, több év tapasztalatával bíró olvasó (2017: 37%).



## B/ Milyen gyakran látogatta az elmúlt évben könyvtárunkat?

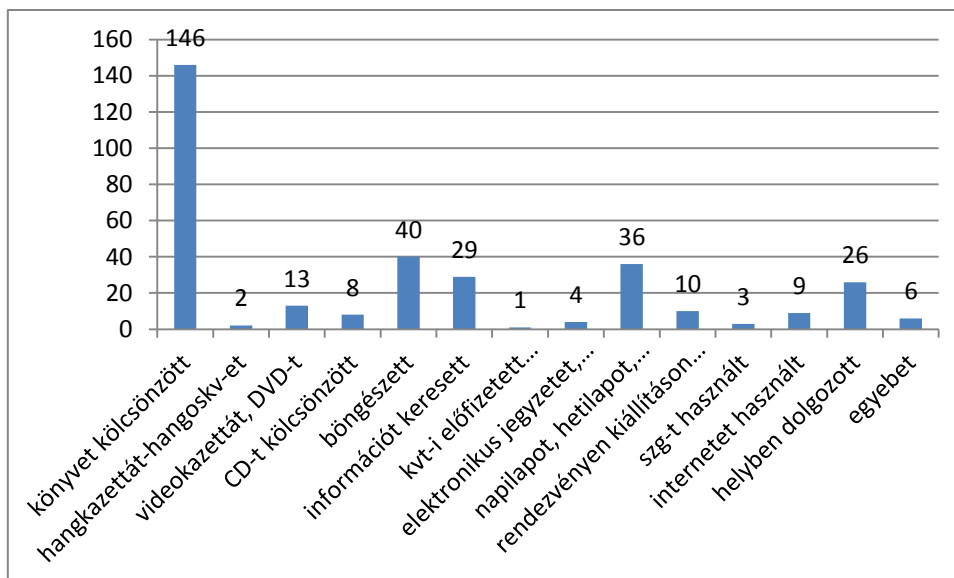
A kérdések ebben a csoportban is a használóra vonatkoztak, összesítésünk segít árnyalni azt a képet, amit az előző kérdésre adott válaszok nyomán kialakítottunk.

A kérdőívet kitöltők 15%-a hetente többször, 26%-a hetente, 48% havonta, 5% negyedévente veszi igénybe a szolgáltatásokat. Látható, hogy olvasóink aktívan használják könyvtárunkat, néhány százalékpontos eltéréssel szinte teljesen hasonló intenzitással, mint az előző évben. Havonta legalább egyszer - de sokan többször is- a kitöltők 89%-a megfordul intézményünkben.



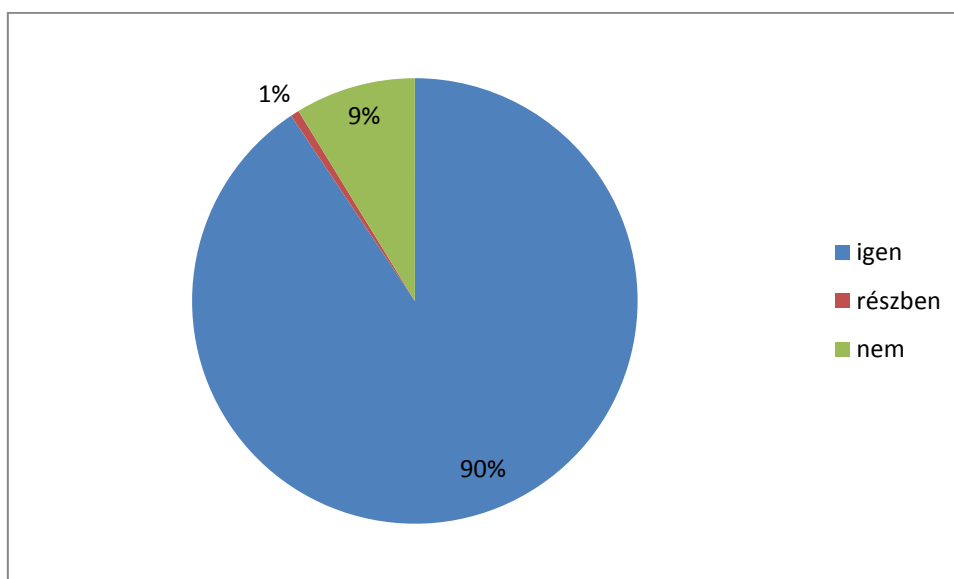
## C/ Mit csinált a könyvtárban a mai napon?

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, nem változott az előző évhez képest.



#### D/ Ha valamit megoldani jött, sikerült-e?

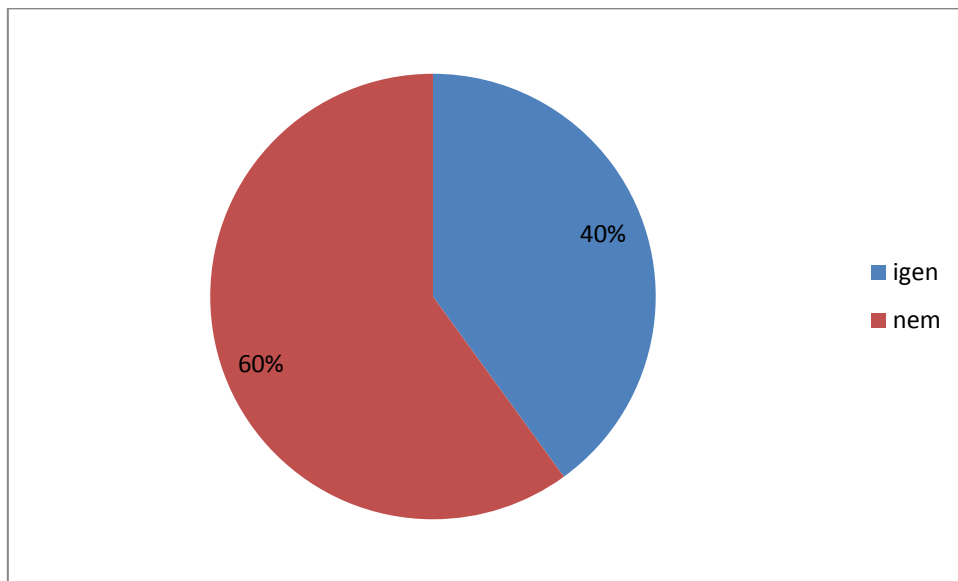
Mindig kíváncsiak vagyunk arra, mennyire sikerült választ találnia látogatóinknak azokra a problémákra, amelyek könyvtári eszközökkel oldhatók meg. Már a korábbi vizsgálatok során is azt tapasztaltuk, hogy elenyésző azon használók aránya, akik nem jártak sikerrel könyvtári problémamegoldásuk során. 160 válaszolóból 145 elégedetten távozott, viszont elgondolkodtató, hogy a tavalyi 8%-ról 10%-ra emelkedett azoknak a száma (15 válaszoló), akiknek nem vagy részben találtunk a problémájára megoldást.



#### E/ Szokott-e Ön másoknak kölcsönözni?

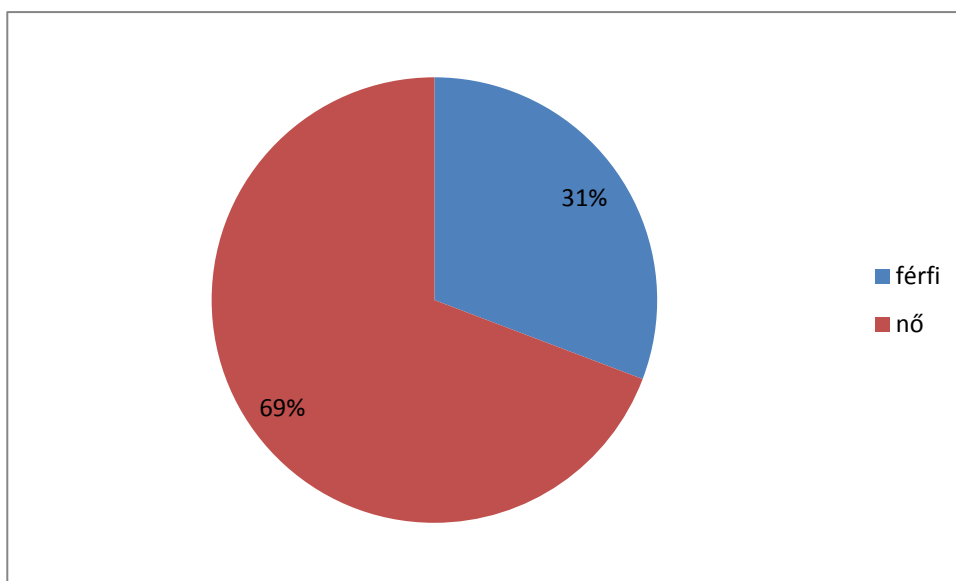
A kérdőívet kitöltők 40%-a igennel válaszolt erre a kérdésre (a 2017-es kérdőívek kitöltésekor is 1 százalékpontos különbséggel ugyanezt az értéket kaptuk), ami megerősíti azt a tapasztalatot, hogy

a regisztrált használóink táborán kívül egy jóval nagyobb létszámú közösséget szolgálunk dokumentumokkal. Gyakori a családi kölcsönzés: a család egy tagja olvasójegyet vált, a többiek látogatójegyet.



#### F/ A választ adók megoszlása

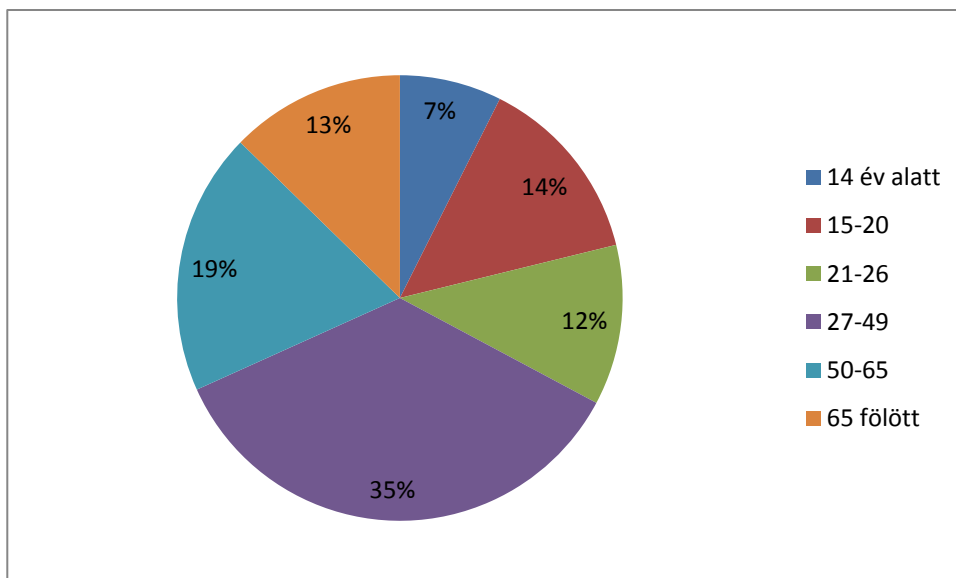
##### Nemek szerint



Teljesen ugyanaz az arány, mint az előző évben.

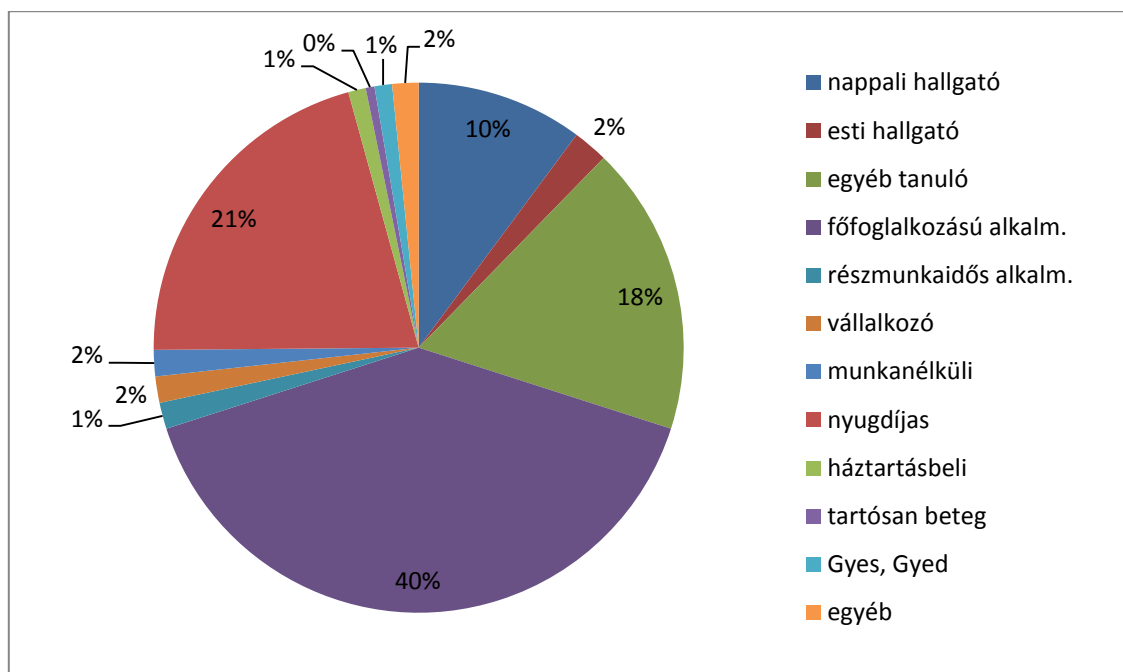
##### Kor szerint

A mintavételnél a 27-49 év közöttiek alkották a legnagyobb csoportot, ellentétben a 14 év alattiakkal, akik kisebb számban kerültek be a mostani vizsgálódásba. Az 50 év feletti a válaszadók 32%-át teszik ki. Az adatok sem 2017-ben, sem 2018-ban nem támasztják alá azt az általánosítást, hogy a könyvtárba járók legnagyobb hányada nyugdíjas, idősödő olvasó.



### Foglalkozás szerint

A legnagyobb használói csoportok a következők: főfoglalkozású alkalmazott (40%), a tanulók aránya 2018-ban meghaladja a nyugdíjasok arányát, különösen az egyéb tanulók száma emelkedett. A tanulók aránya mutatja, hogy könyvtárunk segítséget tud nyújtani a képzésben résztvevők számára annak ellenére, hogy a városban iskolai és felsőoktatási könyvtárak is működnek.



## G/ Mennyire elégedett könyvtárunkkal?

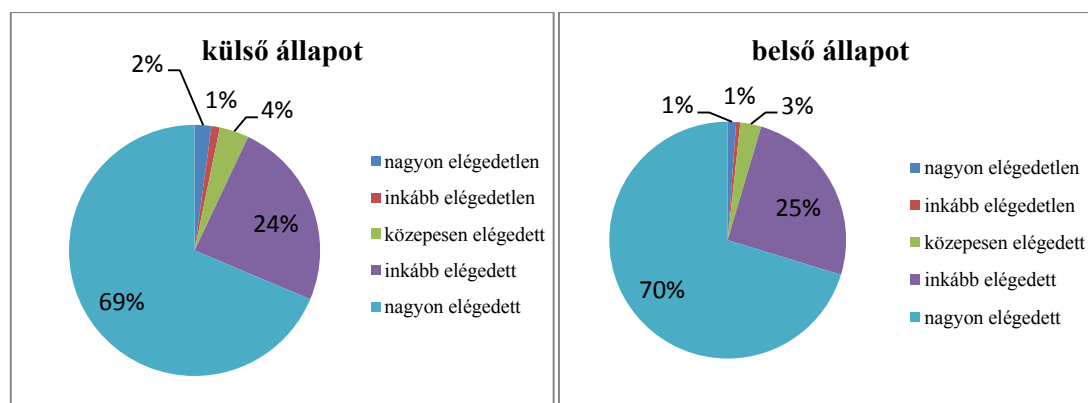
Ebben a kérdéscsoportban a könyvtár épületére, berendezésére, a terek és a dokumentumok elrendezésére, a bútorzatra és kiegészítőkre, nyitvatartásra, állományra és a személyzetre vonatkozó részletes kérdésekre kellett válaszolniuk használóinknak az elégedettség szintjének megjelölésével. A tavalyi vizsgálathoz képest alig történt változás a külső és a belső állapotok megítélésében. A nyitvatartási időt tekintve évről évre visszatérő vélemény, – az írásos javaslatvételi lehetőségnél is kiemelten – hogy korábban nyissunk, 19 óra helyett 20 órakor zárjunk, továbbá szombaton (hétfvégén) hosszabb időtartamban álljunk az olvasók rendelkezésére.

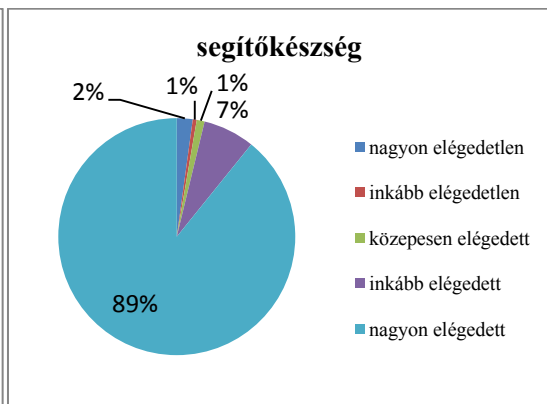
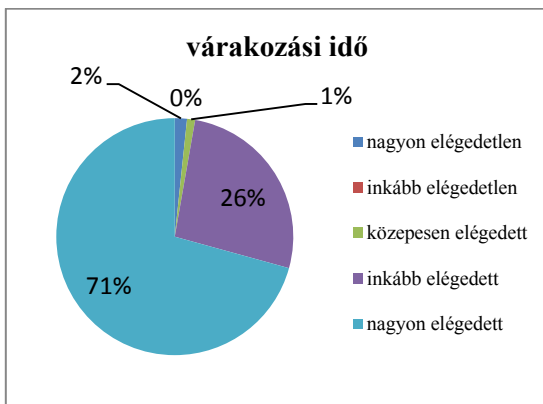
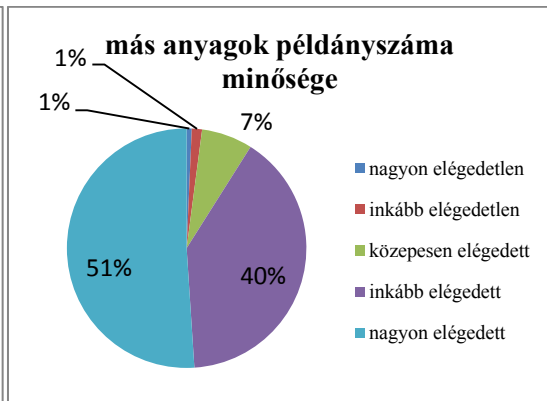
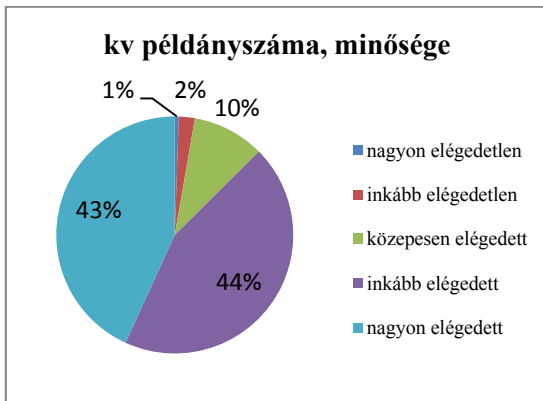
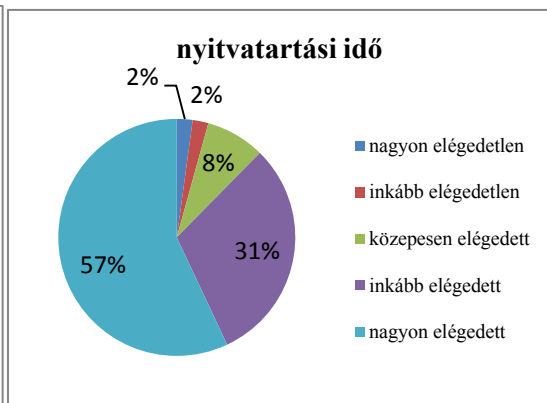
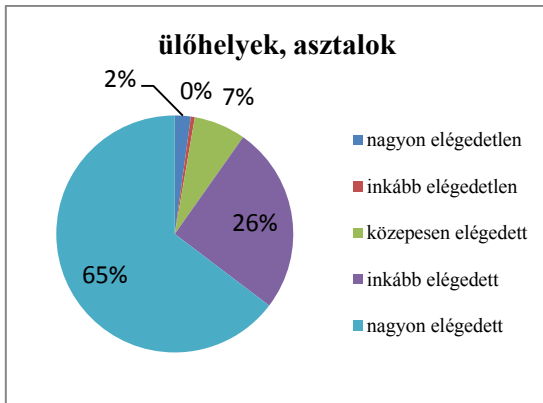
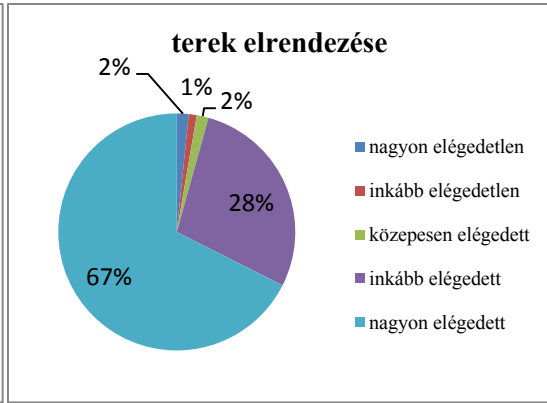
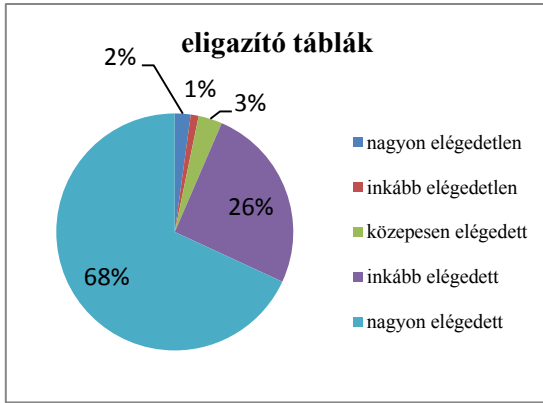
A kérdéskör második csoportjában az állományra és a szolgáltatásokra vonatkozó olvasói elégedettséget vizsgáltuk. A könyvek példányszámával és minőségével 2018-ban kicsit nagyobb arányban elégedettek, mint a korábbi években (2017: 41%, 2018: 43 %), érződik annak a törekvésünknek a hatása, hogy az olvasói igényeket fokozottan figyelemmel kísérjük, és az ODR támogatta szakirodalmat következetesen gyarapítjuk. (Más anyagoknál 51 % nagyon elégedett!) Kiszámú elégedetlenség az idegen nyelvű könyvek tekintetében merült fel.

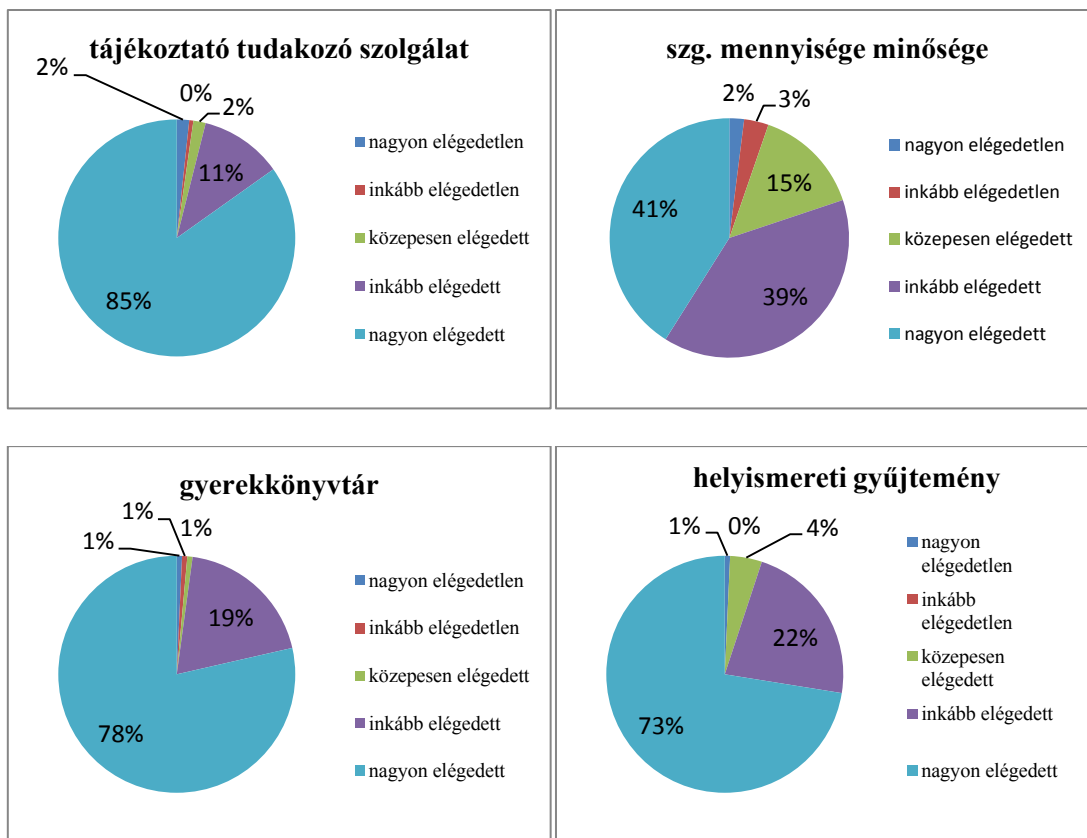
Az olvasószolgálat munkatársainak türelme, szakértelme, figyelmessége elismerést érdemel, amit vissza is jeleztek olvasóink. Nagyarányú elégedettség tapasztalható a segítőkészséggel, a tájékoztatás-tudakozódás szolgáltatással kapcsolatban. A várakozási idővel kapcsolatban nőtt a türelmetlenség. (2017: 80%, 2018: csak 71% nagyon elégedett.)

Az előző évekhez képest kicsit javult a számítógépeink állapotának megítélése. Többen saját eszközeiket is használják, ingyenes wifi segítségével.

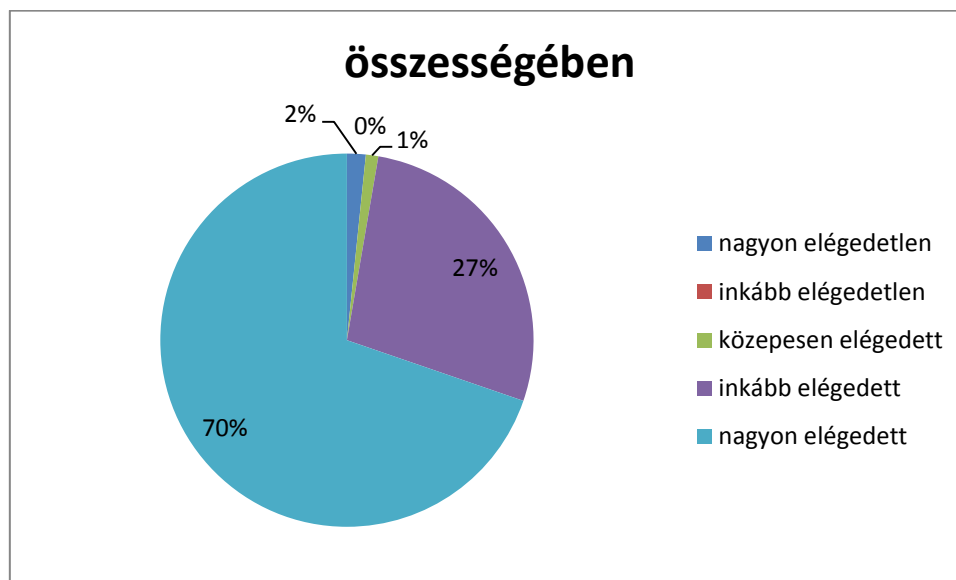
A megkérdezettek többsége elismeri a könyvtár színvonalas tevékenységét.







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



Szombathely, 2019. január

Dr. Baráthné Molnár Mónika - Horváthné Kupi Ildikó