

## KÖNYVTÁRHASZNÁLATI ELÉGEDETTSÉG MÉRÉSEK A BERZSENYI DÁNIEL KÖNYVTÁRBAN 2014-2018

2003 óta végzünk könyvtári elégedettségrel kapcsolatos vizsgálatokat a Berzsényi Dániel Könyvtárban. A napi tapasztalatok mellett azért van szükség egy kérdőíves, írásos felmérésre, mert a névtelenség miatt őszintébb válaszokat remélünk olvasóinktól, pontosabb képet kapunk az intézményről. Az összevethetőség érdekében közel azonos kérdőíveket használtunk. 2011 májusában készült már egy összehasonlító vizsgálat a 2003-2010-ig terjedő időszakról, ezúttal az utolsó öt év adatait mérjük össze.

Évenként 150-200 kérdőívet osztottunk ki az elmúlt időszakban, ezek túlnyomó részét kitöltötték látogatóink. Előfordult, hogy valamennyi kérdésre nem válaszoltak, de a kapott adatok így is segítenek az olvasói igények felmérésében, képet adnak látogatóink könyvtárhasználati szokásairól, az elégedettség mértékének kifejezése segít a szolgáltatások felülvizsgálatában, minőségének javításában.

	Kérdőívek száma	Kitöltött kérdőívek száma
2014	150	110
2015	150	131
2016	150	138
2017	200	179
2018	200	190

Megfigyelhető, hogy egyre többen válaszoltak kérdéseinkre, 2018-ban majdnem mindenki visszaadta a kitöltött kérdőívet.

Minden évben szöveges véleményt is kérünk, bár ezzel a lehetőséggel nem minden olvasó él. Az írásos vélemények száma a 2016-os csökkenés után növekedett, csaknem minden harmadik válaszadó megosztotta velünk észrevételeit.

	Kitöltött kérdőívek száma	Szöveges vélemény
2014	110	?
2015	131	45
2016	138	36
2017	179	54
2018	190	59

Néhány felvetés az írásos vélemények közül:

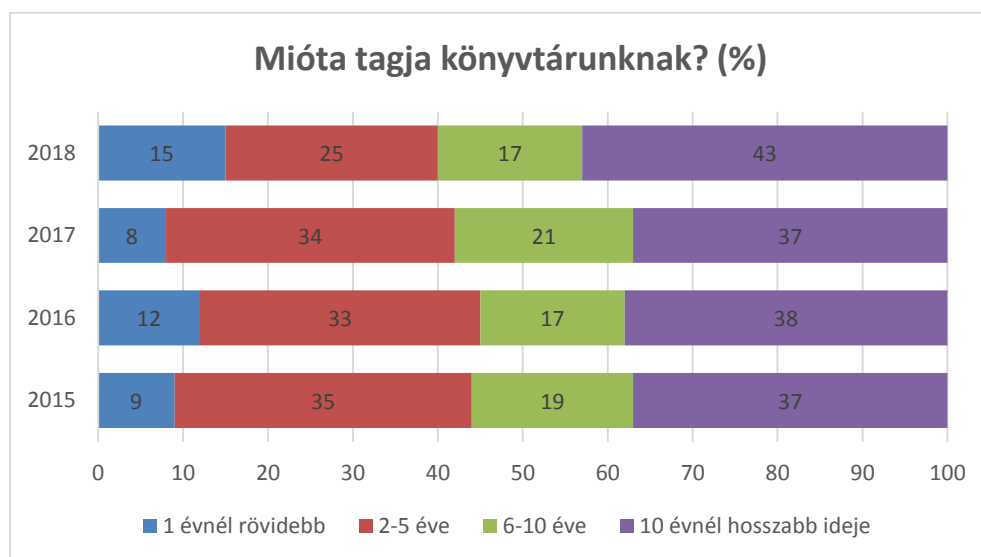
A munkatársak segítőkészsége, kedvessége évről évre ismétlődő visszajelzés. Szinte minden évben akad olyan kérdőívkitöltő, aki a nyitvatartási idő rövidségét, a beszerzett könyvek alacsony példányszámát nehezményezi. Többen kérték az idegen nyelvű folyóiratok és szakkönyvek beszerzésének több címre, több témára kiterjedő bővítését, javasolták a számítógépek modernizálását.

Szeretnék, ha több könyv lehetne a polcokon, ugyanis sok könyv raktárban van. Olyan megjegyzés is előfordult, amely már létező szolgáltatás nem ismeréséről árulkodik: online hosszabbítás és előjegyzés lehetősége, ingyenes wifi.

Igyekszünk figyelembe venni az igényeket, s konkrét intézkedések történtek a jelzések alapján: olvasói számítógépek cseréje, wifi-jel erősségének javítása, a beszerzett dokumentumok példányszámának emelése, több figyelem az idegen nyelvű állományra, stb.

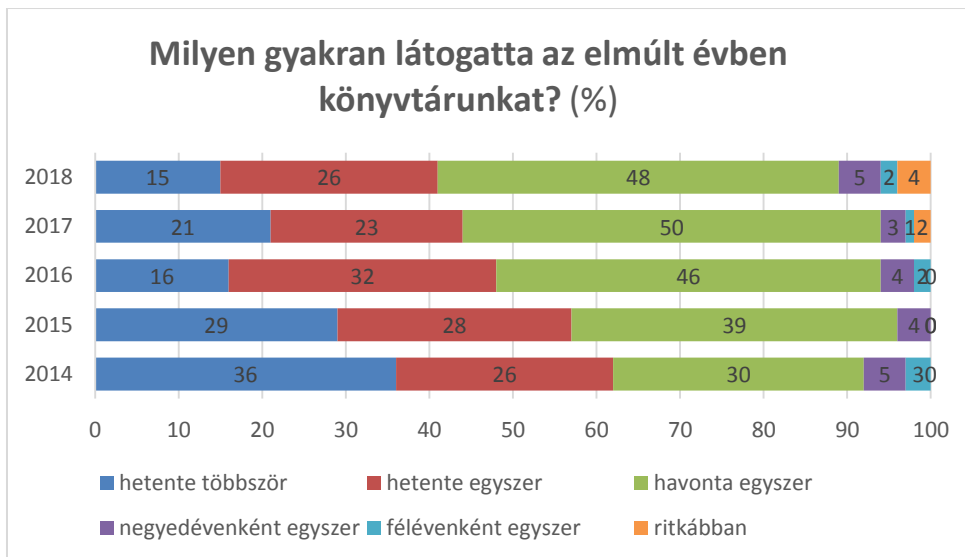
A kérdések első csoportjában a kérdőívet kitöltők könyvtárhasználati szokásairól kérdeztünk.

**A/**

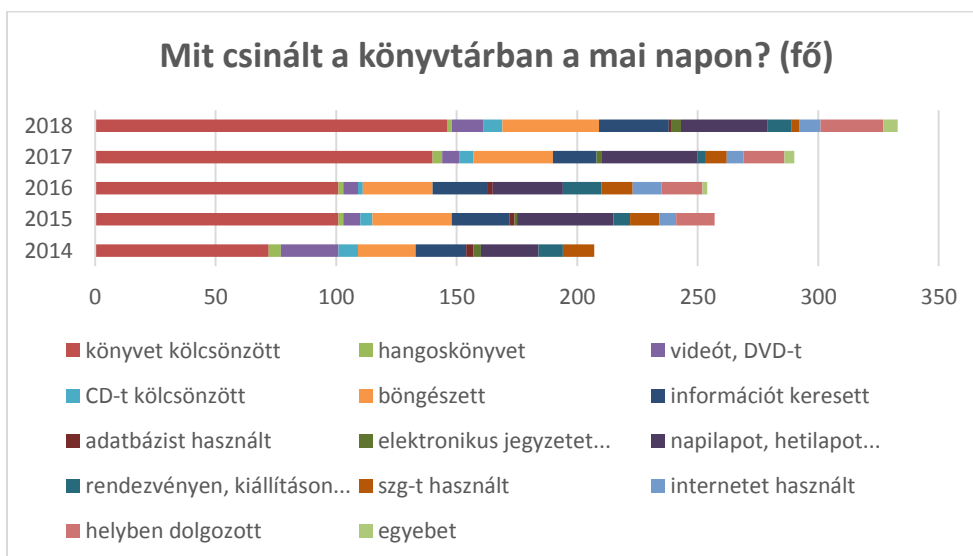


Örvendetes, hogy a válaszadók legnagyobb aránya 10 évnél régebb óta tagja könyvtárunknak, stabil olvasói réteg veszi igénybe szolgáltatásainkat. Öröm számunkra, hogy 2018-ban volt a legnagyobb a kérdőívet kitöltő új, egy évnél rövidebb tagsággal rendelkező olvasók száma (28 fő a 190-ből). 2014-ből nincs adatunk erre a kérdésre.

A 2018-as adatok alapján azt is elmondhatjuk, hogy a kitöltők 60%-a legalább 6 éve látogatja intézményünket.

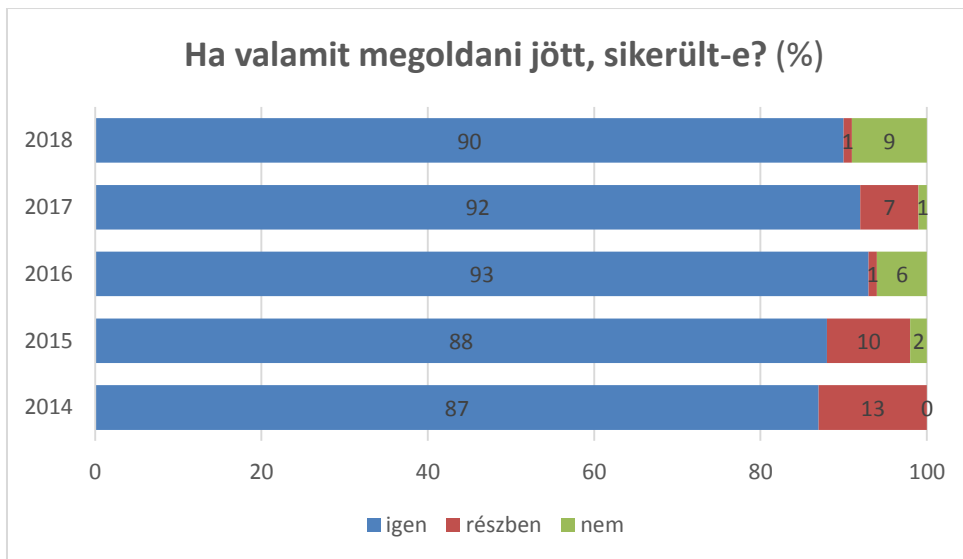
**B/**

Olvasóink aktivitását mutatja, hogy a megkérdezettek túlnyomó része (2018-ban 89%-a, 2015-ben ez 96%!) legalább havonta megfordul nálunk, sokan többször is. Az utolsó három évben a válaszadók közel fele hetente látogatta intézményünket, ez az arány azonban folyamatos csökkenést mutat 2014 óta.

**C/**

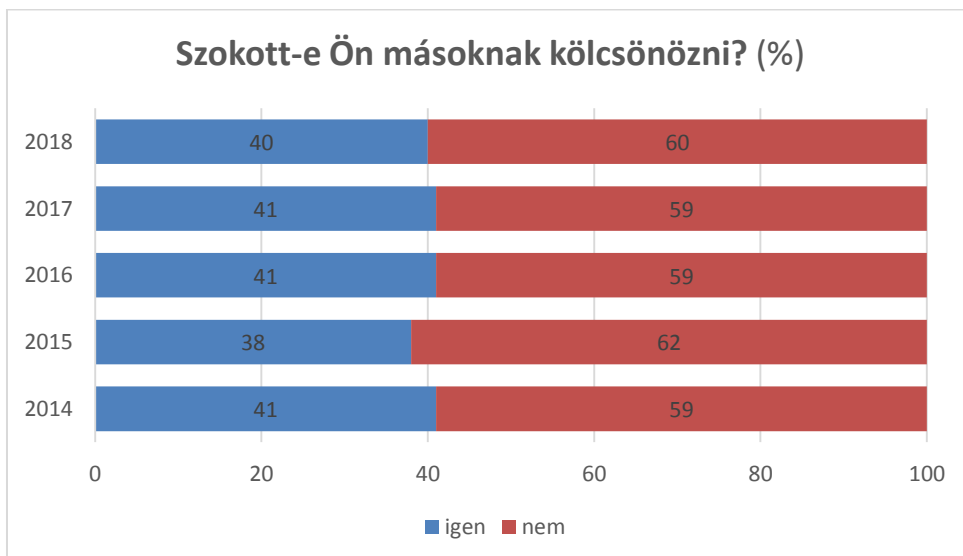
A válaszadó több tevékenységet is megjelölhetett, így látható, hogy a látogató többféle szolgáltatást is igénybe vesz egy-egy alkalommal. Legtöbbször jelenleg is a könyvkölcsönzés lehetőségével élnek, ami folyamatos növekedést is mutat. A böngészők, a sajtóterméket olvasók aránya is közel azonos. A videokazettát, DVD-t kölcsönzők száma 2014 óta jól megfigyelhetően visszaesett a válaszadók körében, ezt a tényt statisztikai adatok is alátámasztják. Öröndetes, hogy 2018-ban sikerült ezt a számot javítani.

**D/**



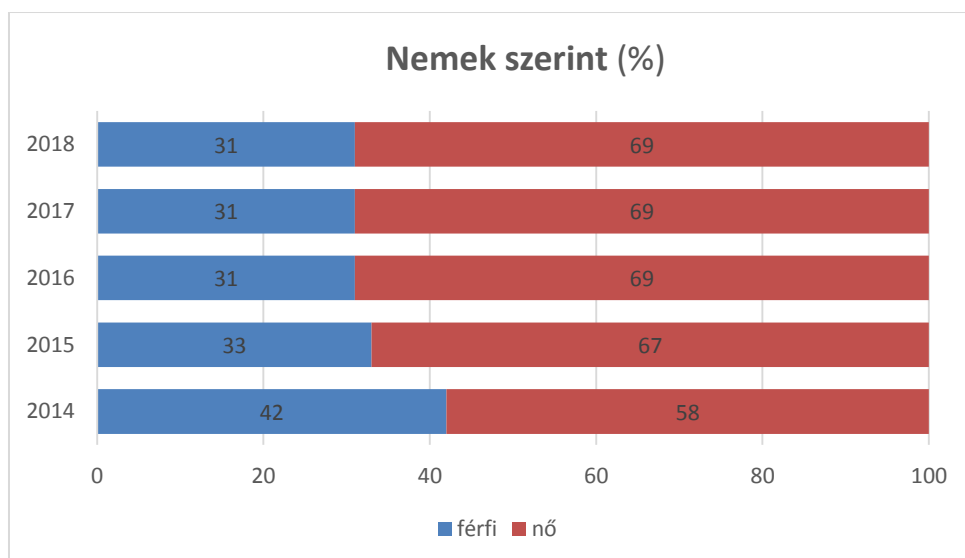
Kíváncsiak voltunk arra is, mennyire sikerült választ kapniuk a kérdőívet kitöltő látogatóinknak azokra a problémákra, amelyek miatt felkeresték intézményünket. 90 százalék körül mozog azok aránya, akik sikerrel jártak. Sajnálatos módon 2018-ban volt a legtöbb megkérdezett, aki sikertelenül távozott, azonban ez csupán a kitöltők 9%-ára volt igaz.

**E/**

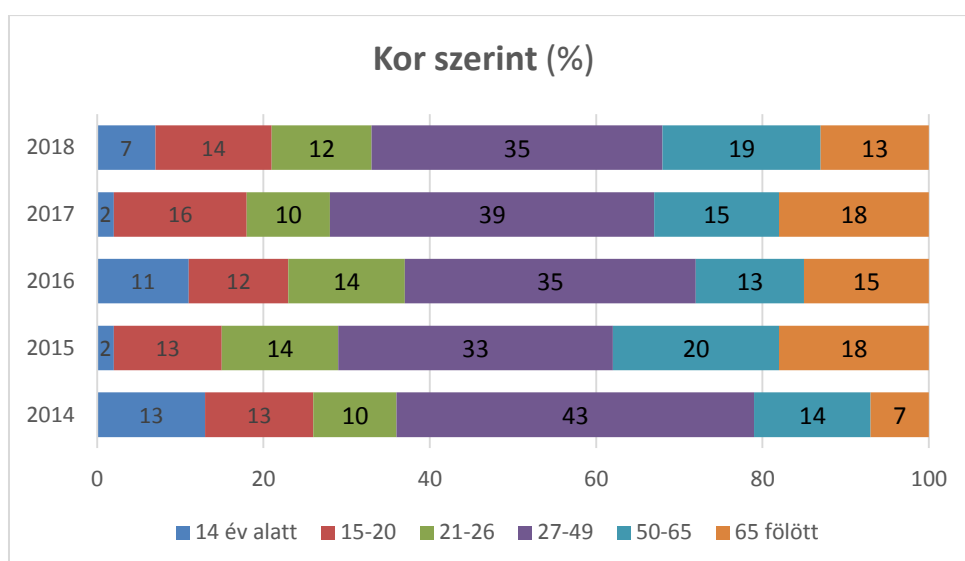


A válaszadók viszonylag magas aránya válaszolt mind az öt vizsgált évben igennel. Ez megerősíti a napi tapasztalatot, hogy az olvasójeggyel rendelkezőkön kívül jóval nagyobb létszámot szolgálunk ki dokumentumokkal. Gyakori a családi kölcsönzés, sok családból csak egy fő regisztrál kölcsönzésre, a többiek látogatójegyet váltanak.

## F/ A választ adók megoszlása



Általános tapasztalat, hogy nők nagyobb arányban látogatják könyvtárunkat, a kérdőívet kitöltők aránya is ezt támasztja alá. Közrejátszhat az a tényező is, hogy a nők általában segítőkészebbek, szívesebben töltenek ki kérdőívet.



Mindegyik mintavételnél a 27-49 év közöttiek alkották a legnagyobb csoportot. A legkisebb arányban a 14 év alattiak töltötték ki a kérdőíveket. Egyik évben sem igazolódott az az általánosítás, hogy a nyugdíjas, idős olvasók teszik ki a könyvtárban látogatók nagyobb hányadát.

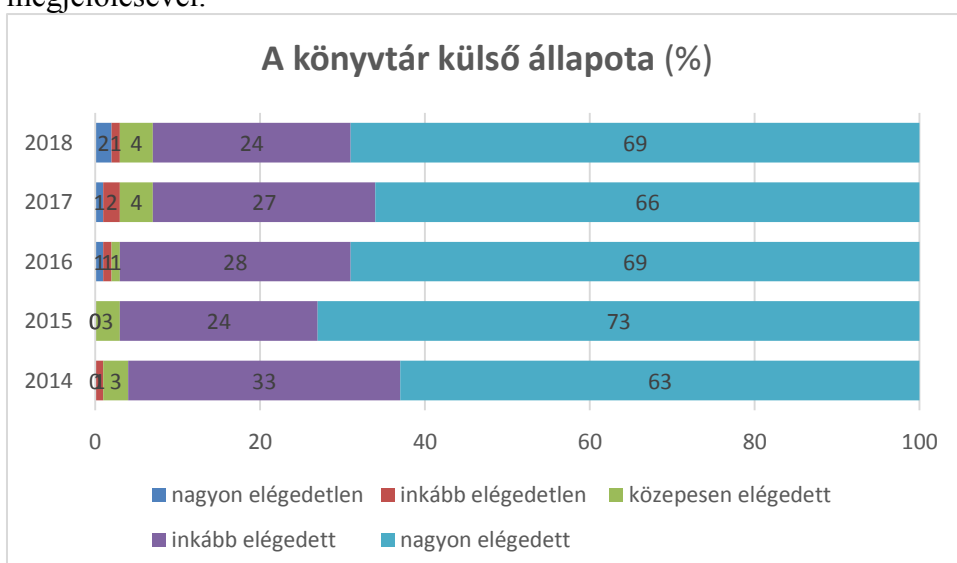


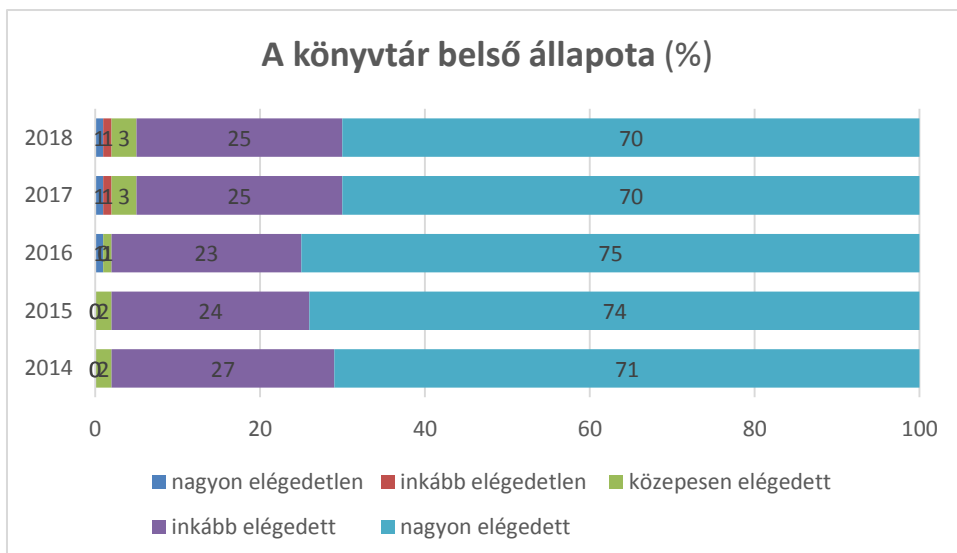
A vizsgálat során a főfoglalkozású alkalmazottak alkották a 2015-ös év kivételével a legnagyobb csoportot. A második legnagyobb használói csoport a tanulóké, magas az egyéb tanulók (középiskolások) aránya. Az adatokból vélelmezhető, hogy könyvtárunk segítséget tud nyújtani a képzésben résztvevők számára. A nyugdíjasok stabil rétege a könyvtárba látogatóknak.

## G/

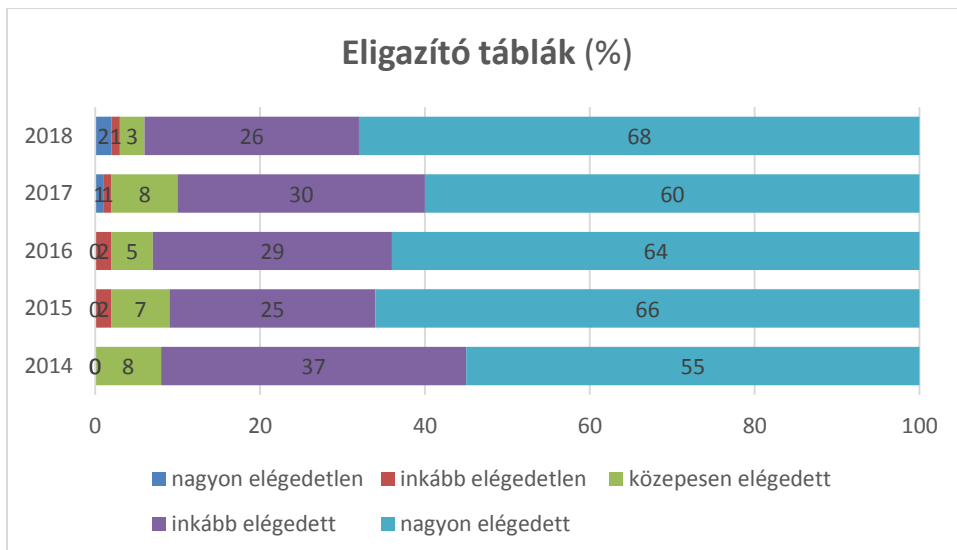
### Mennyire elégedett könyvtárunkkal?

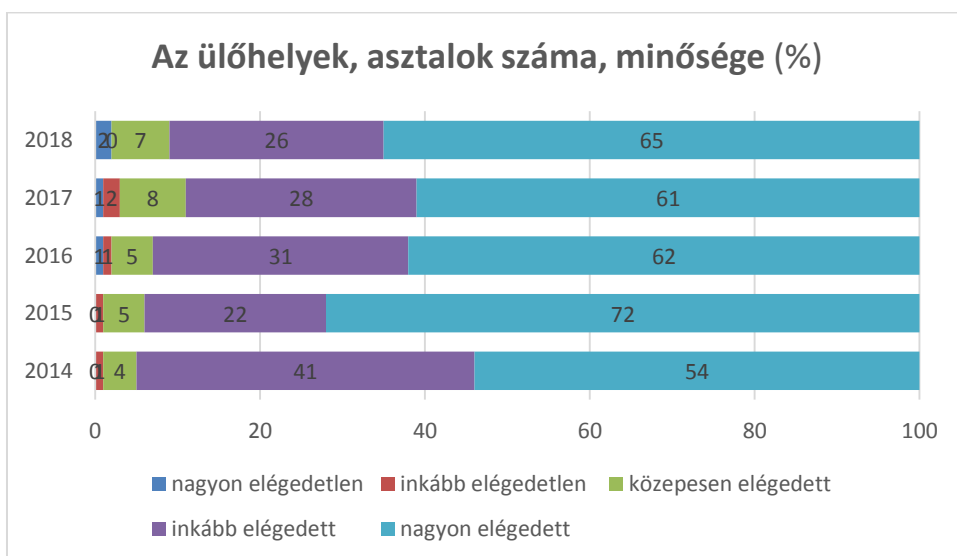
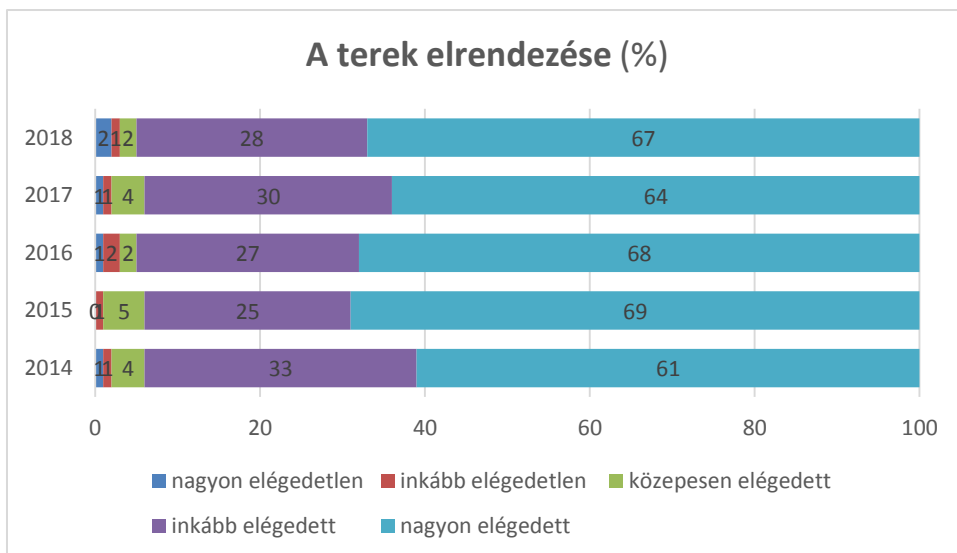
Ebben a kérdéscsoportban a könyvtár épületére, berendezésére, a terek és a dokumentumok elrendezésére, a bútorzatra és kiegészítőkre, nyitvatartásra, állományra és a személyzetre vonatkozó részletes kérdésekre kellett válaszolniuk használóinknak az elégedettség szintjének megjelölésével.





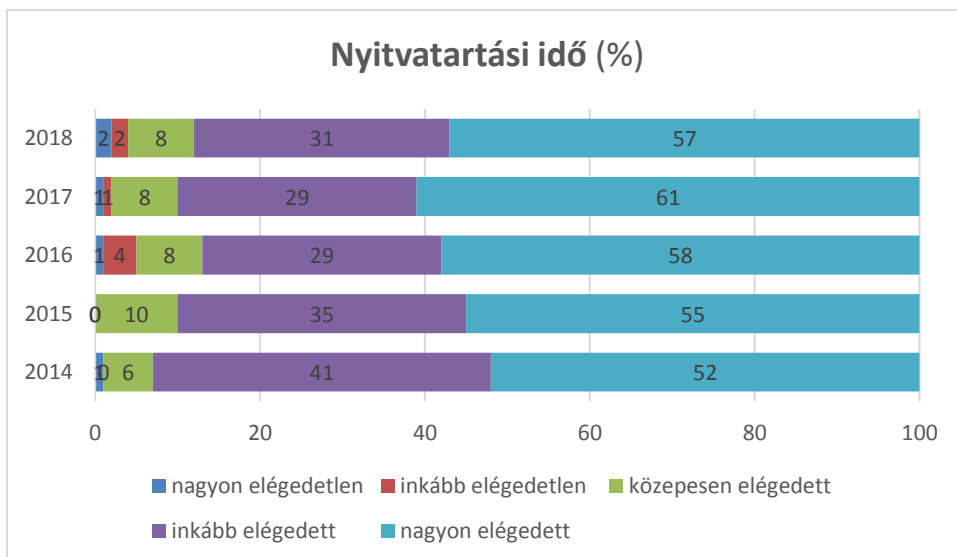
A könyvtár külső és belső állapotának megítélése kis ingadozást mutat, a belső állapotot jobbnak ítélik a megkérdezettek néhány százalékponttal. 93-97% nagyon vagy inkább elégedett a külső látvánnyal, a belső 2014-2016-ig 98%-os elégedettséget mutat, s ez 95%-ra csökkent az utolsó két évben. A felújítás után 2002-ben megnyílt könyvtári tereket folyamatosan karbantartjuk, elvégezzük a javításokat, de minden bútor, eszköz cseréje lehetetlen, s a műszaki amortizáció is 15 év után felgyorsult.



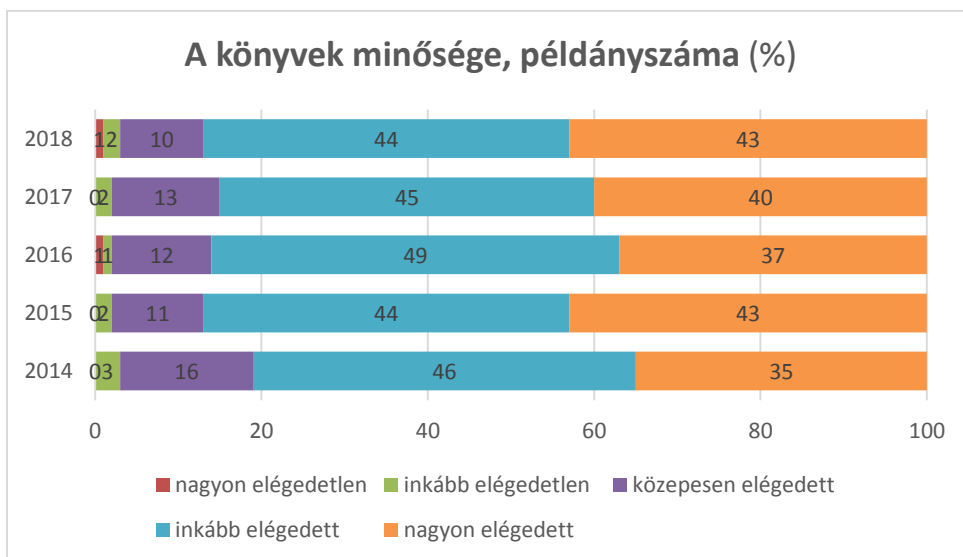


A terek elrendezése, az ülőhelyek száma, minősége, az eligazító táblák több kritikát kaptak, különösen a vizsgált időszak előtti években. Az utóbbi esztendőben törekedtünk arra, hogy különösen az olvasóteremben legyen lehetőség kicsit elvonulva, nyugodtabb környezetben olvasni, tanulni, ezeket a sarkokat megkedvelték olvasóink. A feliratokat egységesítettük, pótolunk néhány hiányosságot, talán ez jelentkezik a 2018-as jobb adatokban. Csak néhány százalékpontos eltérést tapasztalható az értékelésekben, többnyire elégedettek olvasóink az ebben a kérdéscsoportban vizsgált területekkel.

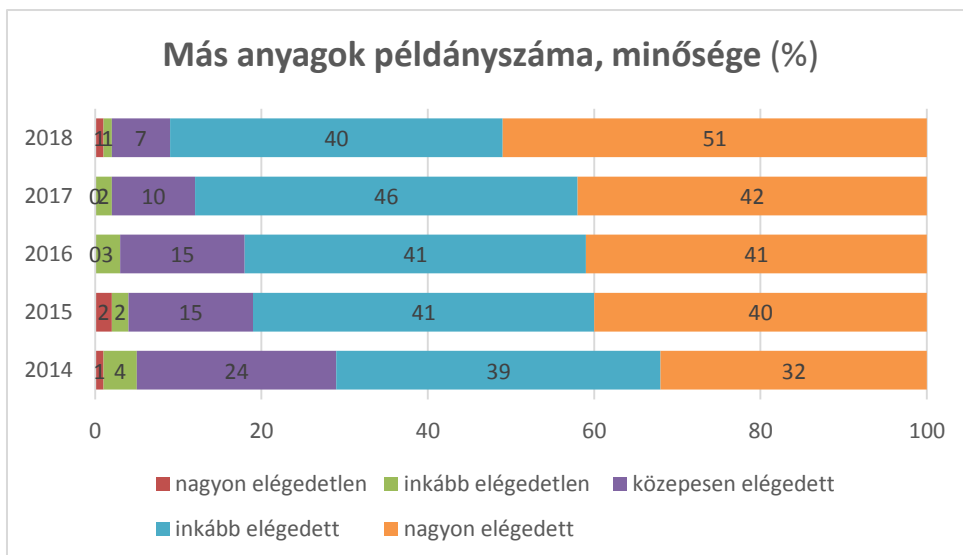




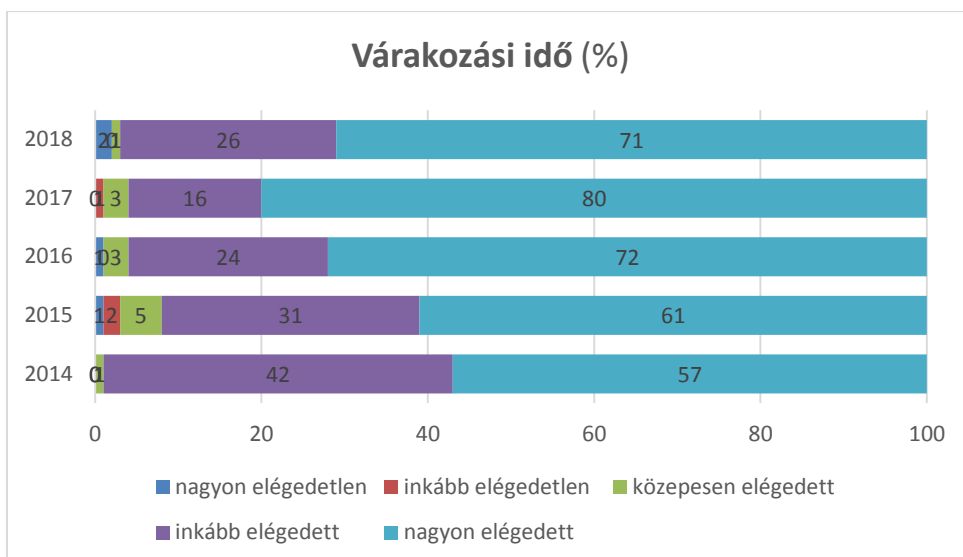
A nyitvatartási időt tekintve visszatérő vélemény (a szöveges jelzések ezt erősítik meg), hogy olvasóink még mindig szeretnék, ha este nyolcig lennénk nyitva. (2010-ben történt költségvetési okok miatt változás: az esti 20 órai zárás 19 órára változott), hétvégén is több időt szeretnének nálunk tölteni, valamint korábban nyithatnánk. Ugyanakkor a közkönyvtárak közül az egyik legtágabb lehetőséget biztosítjuk a szolgáltatások igénybevételére – heti 50 óra a kölcsönző terekben, a gyermekkönyvtárban 49 óra. A kérdőívet kitöltők valószínűleg azt szeretnék, ha állandóan rendelkezésre állnánk, bár tapasztalatunk szerint az esti órák a hét órai zárás előtt sem mindig kihasználtak.



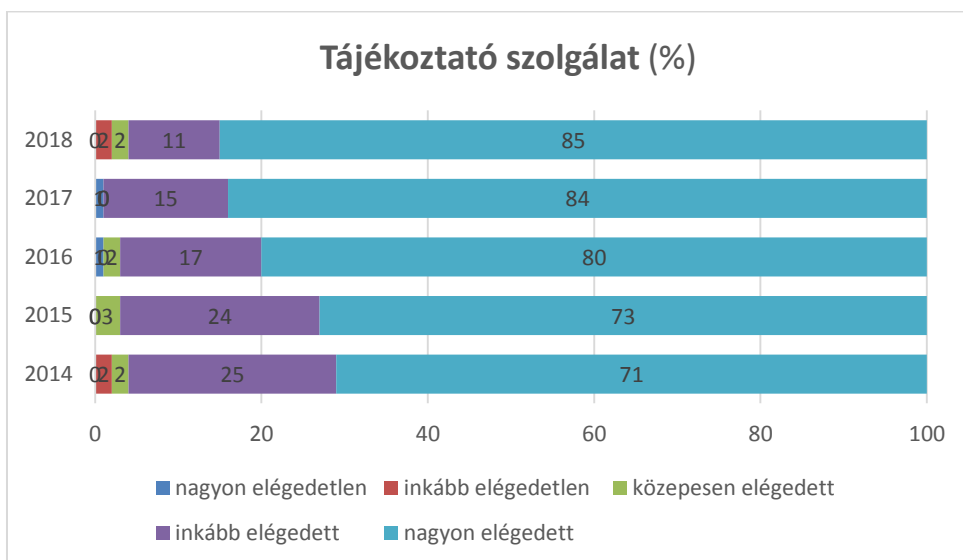
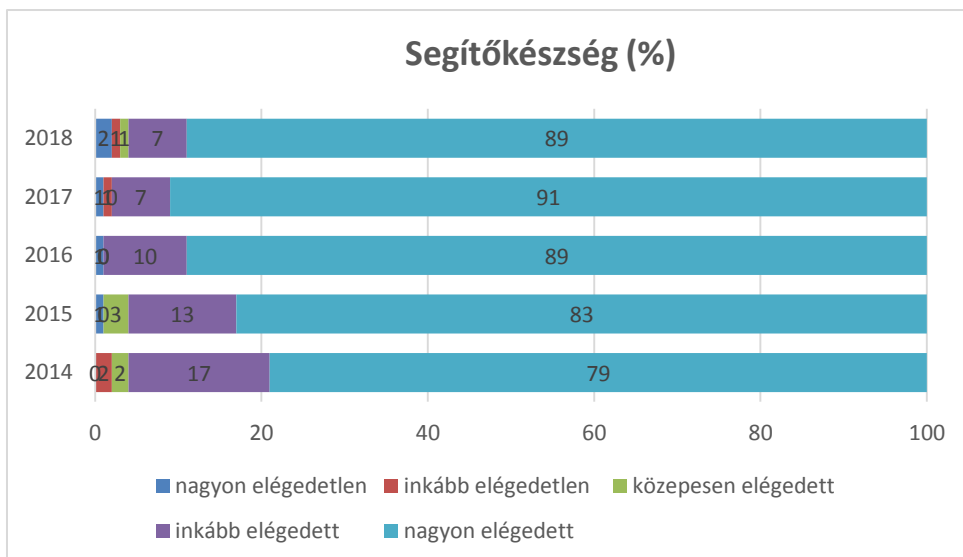
A kérdéskör második csoportjában az állományra és a szolgáltatásokra vonatkozó olvasói elégedettséget vizsgáltuk. A könyvek példányszámával és minőségével a 2016-os kisebb visszaesés után elégedettek a megkérdezettek, köszönhetően az olvasói igények figyelemmel kísérésének, az ODR beszerzéseknek.



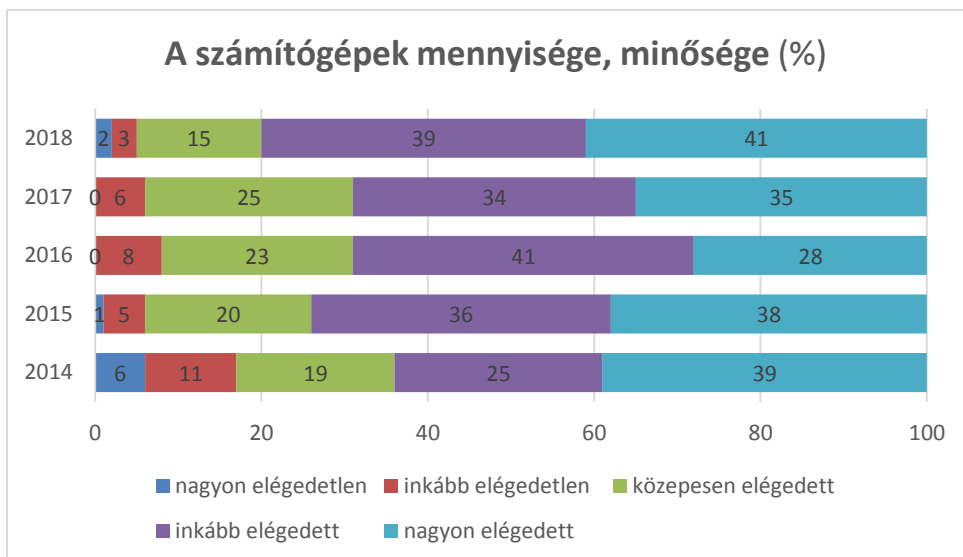
2014 óta egyre kedvezőbb az egyéb dokumentumokról alkotott véleménye a megkérdezett olvasóknak. A szöveges értékelésekben az idegen nyelvű folyóiratok és könyvek tekintetében merült fel elégedetlenség.



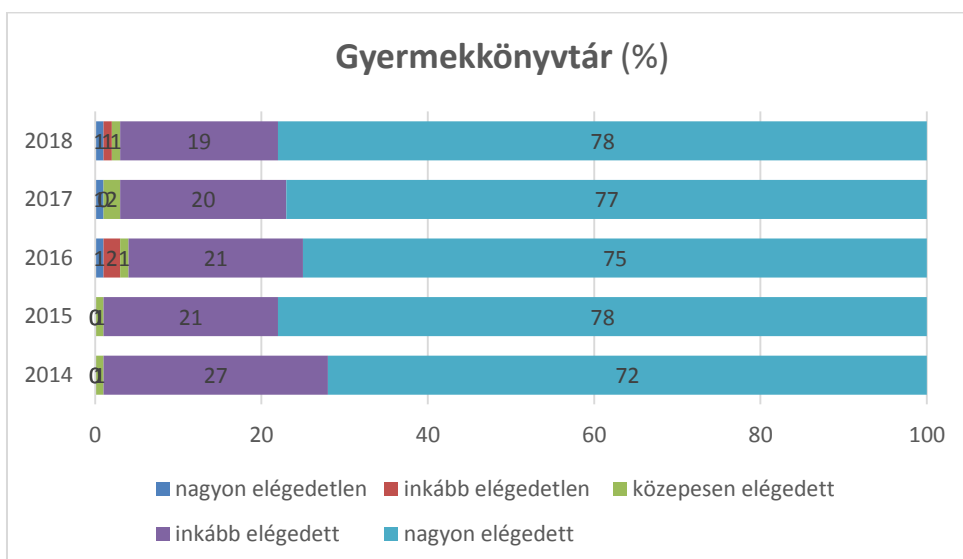
Bár a napi tapasztalatok szerint az egyre gyorsuló világunkban az olvasók is sokszor türelmetlenek, sietnének – a kérdőívet kitöltők nagyon nagy arányban elégedettek a várakozási idővel. A 2018-as adatokban látható némi csökkenés a *nagyon elégedettek* arányában.

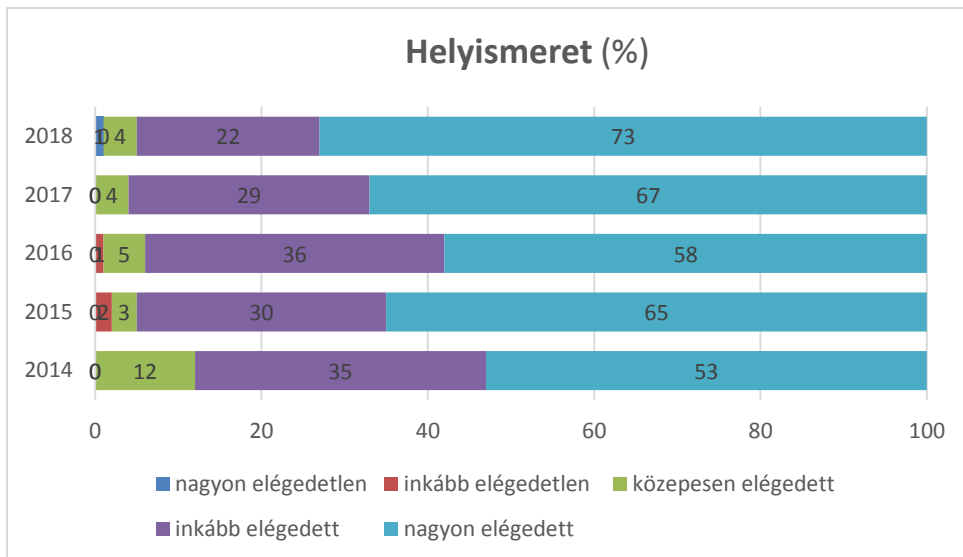


Évről évre megállapíthatjuk, hogy olvasóink visszajelzései alapján az olvasószolgálat munkatársainak türelme, szakértelme elismerést érdemel. Nagyarányú elégedettség tapasztalható a segítőkézséggel, tájékoztató szolgálattal kapcsolatban is.

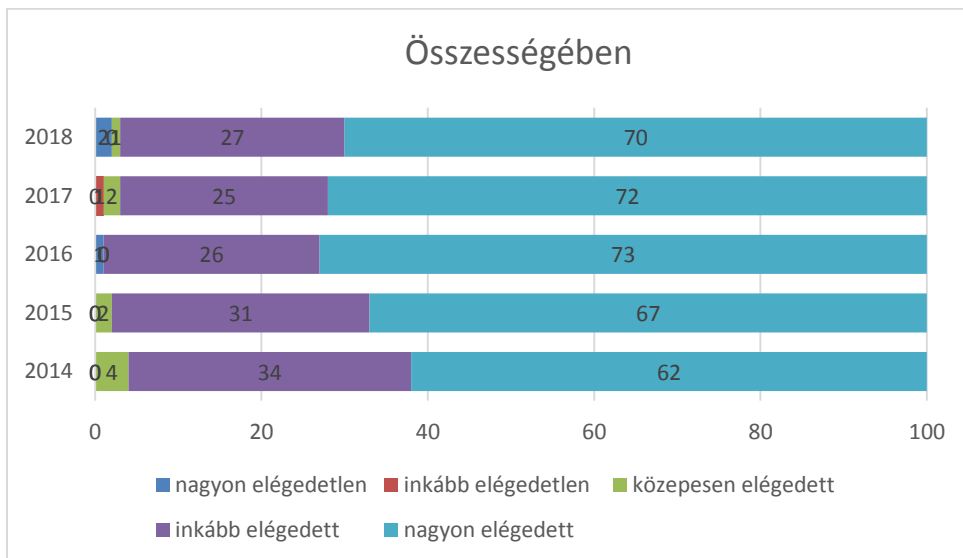


A válaszadó olvasók közül a könyvtár számítógépeivel többen elégedetlenek 2014-2017-ig, az arány 2018-ra némileg javult. 2014 második felében több felújításra, cserére került sor, utána észrevehető kicsi emelkedés az elégedettek arányában. Megfigyelésünk alapján egyre többen saját eszközeiket használják, wifi segítségével.





A megkérdezettek nagy többsége elismeri a gyermekkönyvtár és a helyismeret szolgáltatásainak minőségét, elenyésző az elégedetlenek aránya.



A könyvtár teljesítményével elégedettek aránya az elmúlt öt évben mindig 95% fölötti, olvasóink elismerik munkánkat, magas minőségi szolgáltatást nyújtó intézményként tekintenek ránk.

Szombathely, 2019. január

Horváthné Kupi Ildikó