

Használói elégedettségvizsgálat 2019

A Berzsényi 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 példányt kitöltve adtak vissza látogatóink, közülük 70-et írásos véleménnyel ellátva – korábban ekkora véleménynyilvánítási aktivitást nem tapasztaltunk. (2018: 59)

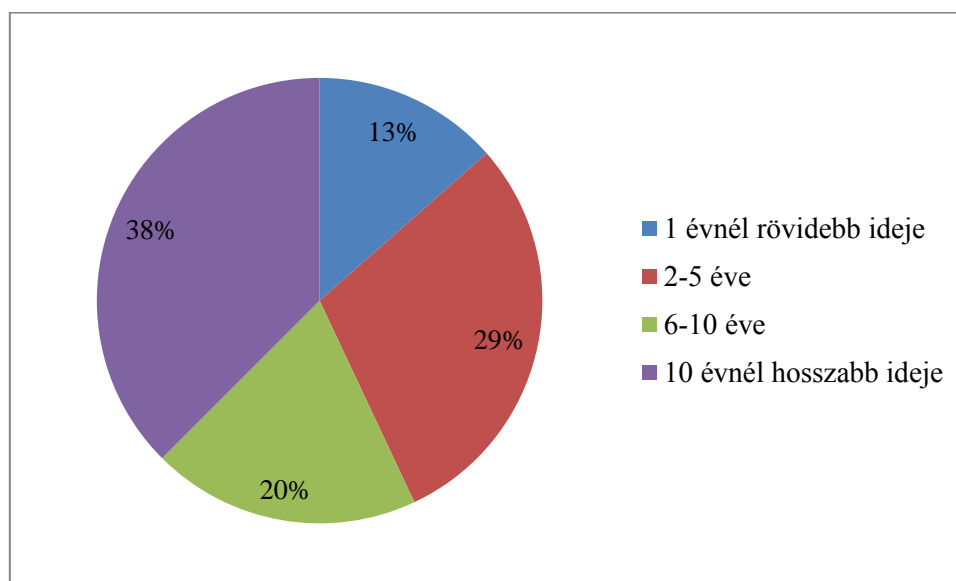
A vizsgálatok várható eredménye az, hogy megbizonyosodjunk szolgáltatásainknak a minőségirányítási rendszer szerinti megfeleléséről. Amennyiben szükségesnek ítéljük, módosításokat építünk be a rendszerünkbe a vélemények figyelembe vételével.

Az írásban közölt vélemények között mindig többen kifejezik elégedettségüket, köszönetüket. Mindig akad olyan kérdőív kitöltő, aki a nyitvatartási idő rövidegét, a beszerzett új könyvek alacsony példányszámát nehezményezi. 2019-ben is többen javasolták a digitális infrastruktúra fejlesztését és a számítógépek modernizálását: „A könyvtárkereső szoftvert és a könyvtári hardware-eket lehetne modernizálni.” „A helyi sajtó digitalizálása a kezdetektől.”

Megállapíthatjuk, hogy az előző évi vizsgálatához képest az adatok minimálisan, alig értékelhetően, néhány százalékponttal változtak csak.

A/ Mióta tagja Ön könyvtárunknak?

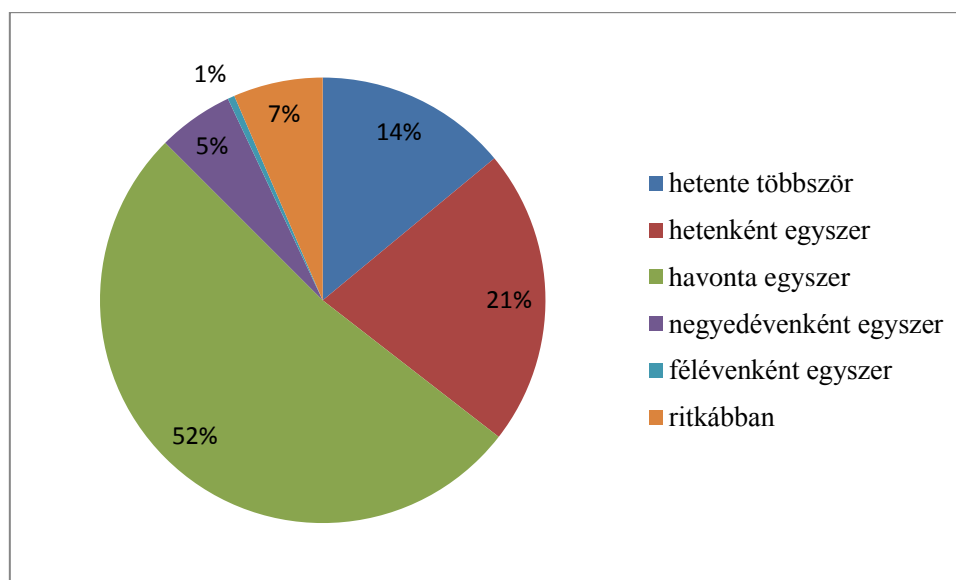
A 200 válaszadó 38%-a több mint 10 éve rendszeres könyvtárhasználó, 29%-a 2-5 éve, 20%-a 6-10 éve. Öröndetesen magas az újonnan belépők száma (13%). Az előző évhez hasonlóan alakultak az arányok: a kérdőívet kitöltők közül 58% több mint 6 éve jár könyvtárunkba, tapasztalt használó. (Tavaly ez pontosan 60% volt.)



B/ Milyen gyakran látogatta az elmúlt évben könyvtárunkat?

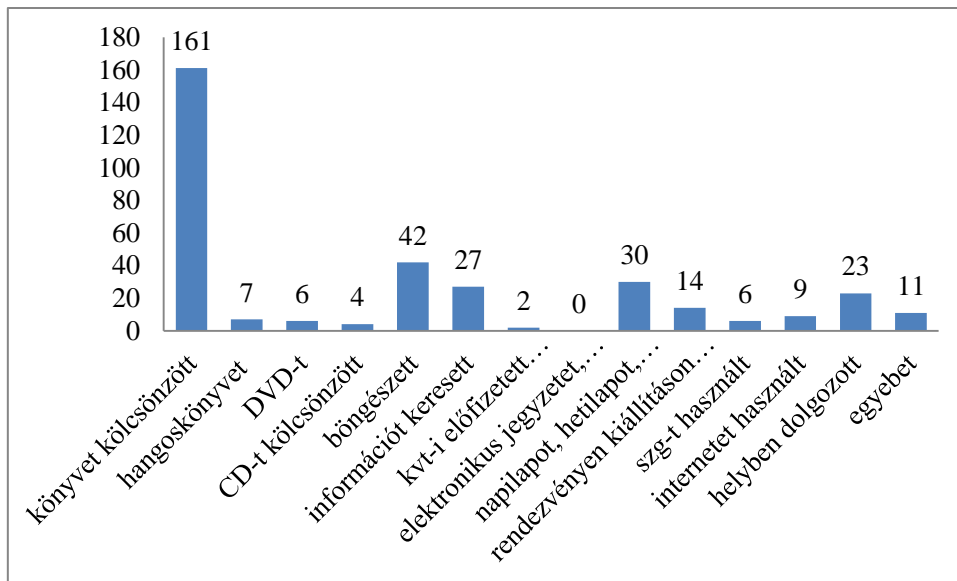
A kérdések ebben a csoportban is a használóra vonatkoztak, összesítésünk segít árnyalni azt a képet, amit az előző kérdésre adott válaszok nyomán kialakítottunk.

A kérdőívet kitöltők 14%-a hetente többször, 21%-a hetente, 52% 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 87%-a megfordul intézményünkben.



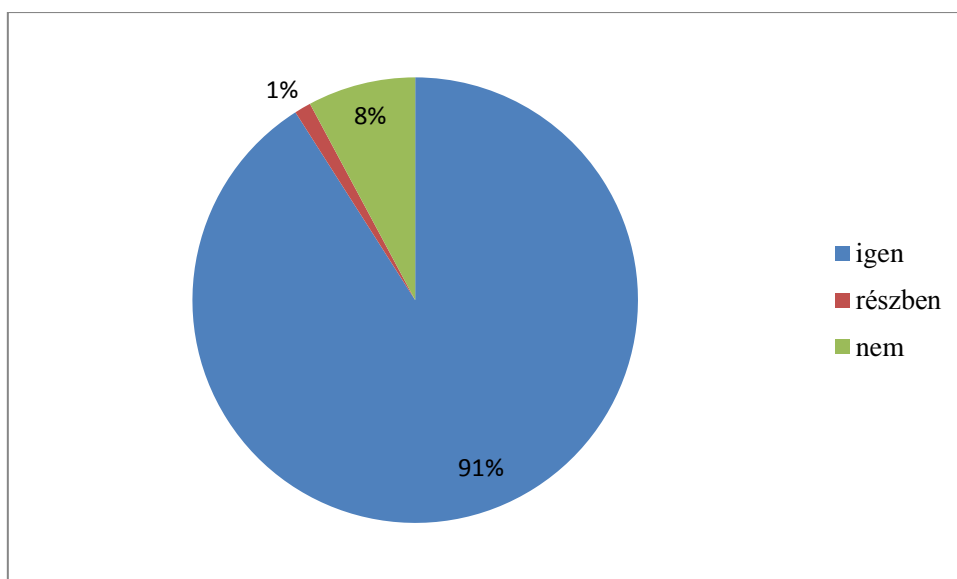
C/ Mit csinált a könyvtárban a mai napon?

A válaszadó több tevékenységet is megjelölhetett, így látható, hogy a látogató többféle könyvtári szolgáltatást is igénybe vesz egy-egy látogatási alkalommal. Változatlanul legtöbbször a kölcsönzési lehetőséggel élnek, de a böngészés, az információkeresés, a sajtótermékek olvasása, a helyben használat is kedvelt könyvtári tevékenység. Nincs változás az előző évhez képest.



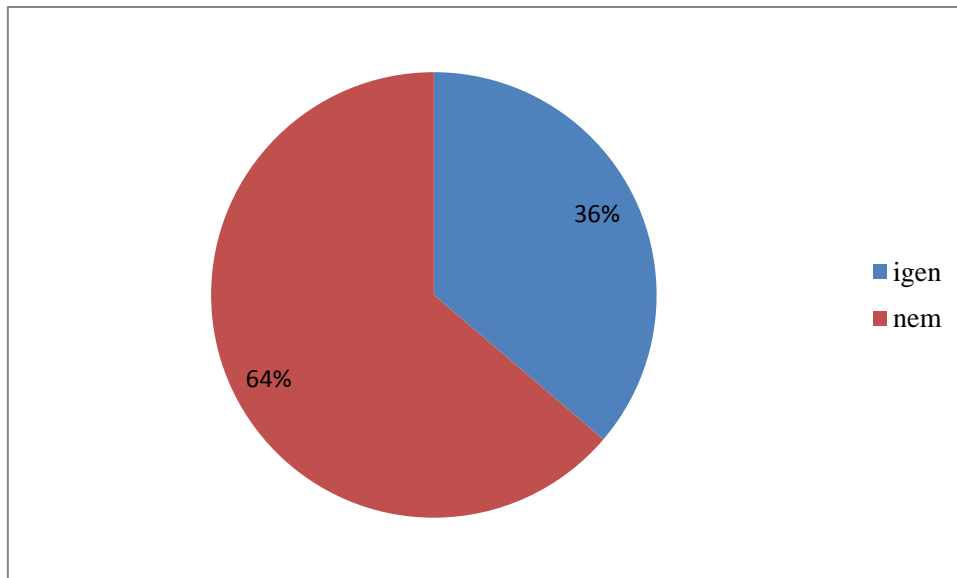
D/ Ha valamit megoldani jött, sikerült-e?

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. 166 válaszolóból 151 (91%) elégedetten távozott. Egy százalékponttal csökkent azoknak az aránya, akik nem, vagy részben jártak sikerrel.



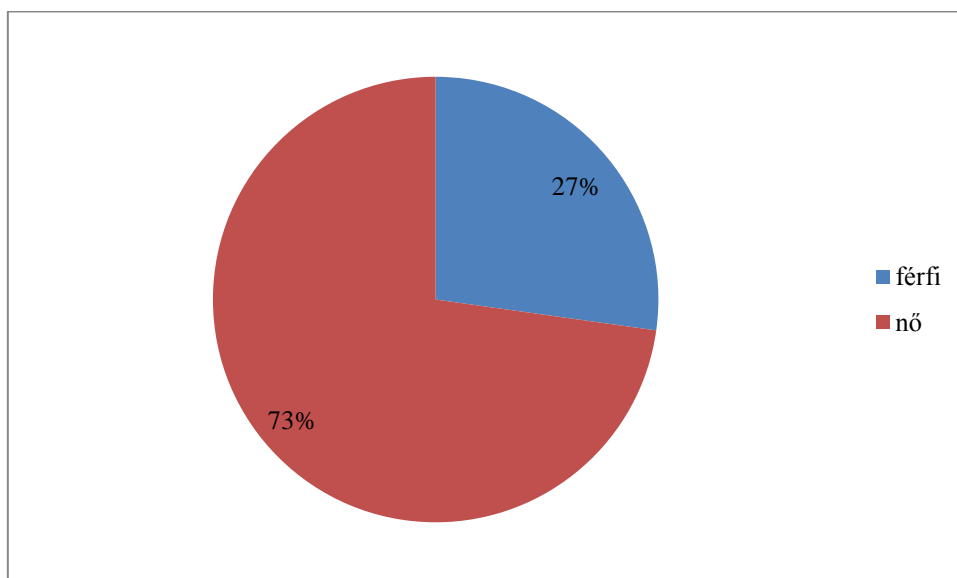
E/ Szokott-e Ön másoknak kölcsönözni?

A kérdőívet kitöltők 36%-a igennel válaszolt erre a kérdésre, 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. Az előző évhez képest egy kicsit kedvezőbb irányba mozdult el az arány (2018: 40%-60%).



F/ A választ adók megoszlása

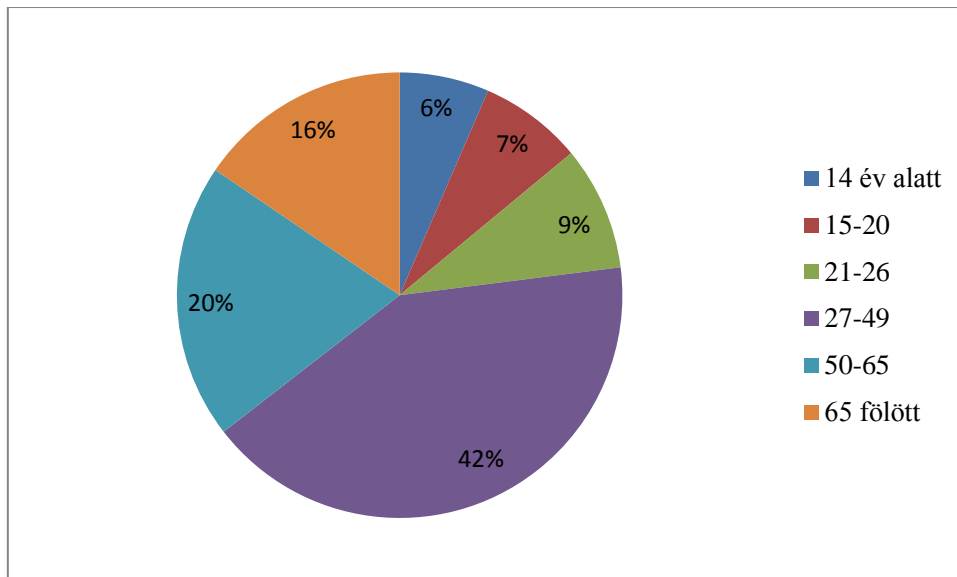
Nemek szerint



Még inkább a nők irányába tolódott az arány. (2018: 69% - 31%)

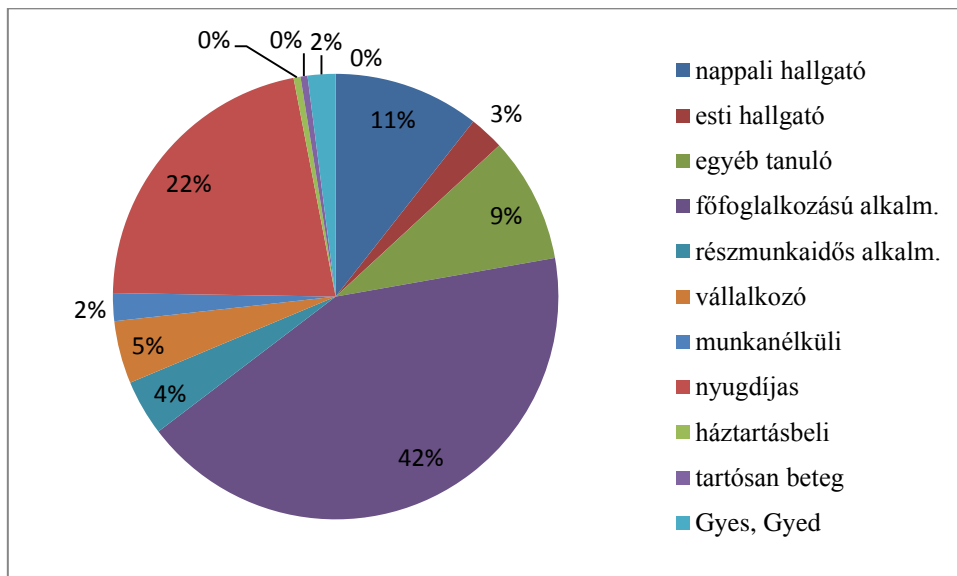
Kor szerint

A mintavételnél a 27-49 év közöttiek alkották a legnagyobb csoportot, többen vannak, mint 2018-ban. (2018: 35 %, 2019: 42 %) Az 50 év felettek a válaszadók 36%-át teszik ki. Az adatok több éve már nem támasztják alá azt az általánosítást, hogy a könyvtárba járók legnagyobb hányada nyugdíjas, idősödő olvasó.



Foglalkozás szerint

A legnagyobb használói csoport a főfoglalkozású alkalmazottak (42%). A tanulók aránya 2019-ben is, ha csak 1 százalékponttal is, de meghaladja a nyugdíjasok arányát. A tanulók magas reprezentálása 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. Olvasóink kényelmes foteleket, több ülőhelyet szeretnének. A nyitvatartási időt tekintve évről évre visszatérő vélemény, – az írásos javaslattételi lehetőségénél is kiemelten – hogy korábban nyissunk, 19 óra helyett 20 vagy 21 órakor zárjunk, továbbá szombaton (hétvégén) hosszabb időtartamban álljunk az olvasók rendelkezésére.

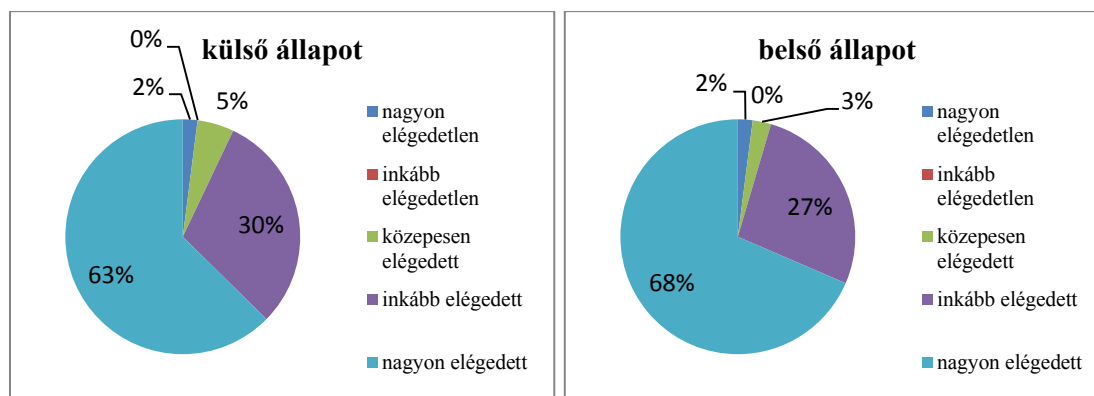
A kérdéskör második csoportjában az állományra és a szolgáltatásokra vonatkozó olvasói elégedettséget vizsgáltuk. A könyvek példányszámával és minőségével 2019-ben többen elégedettek, mint korábban. (2017: 41%, 2018: 43 %, 2019: 47%). Észrevehető annak a törekvésünknek a hatása, hogy az olvasói igényeket fokozottan figyelemmel kísérjük, és az ODR támogatta szakirodalmat következetesen gyarapítjuk, a népszerű irodalomból nagyobb példányszámban vásárolunk.

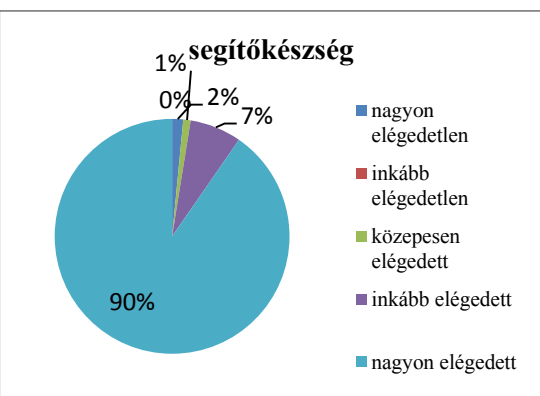
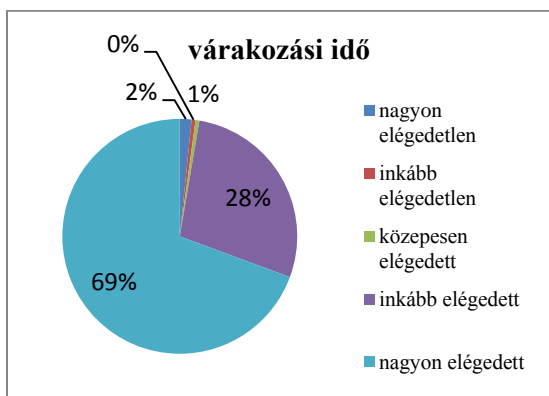
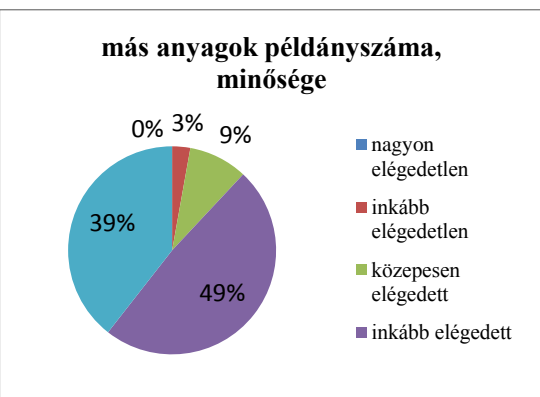
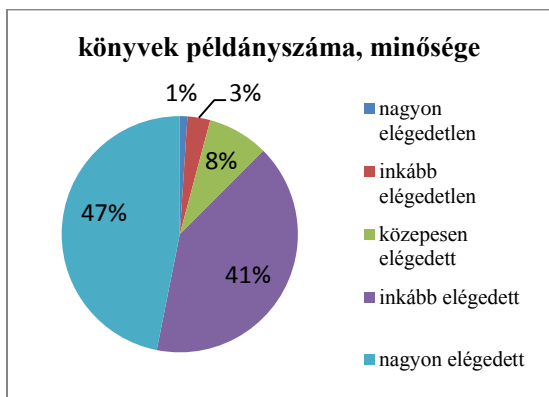
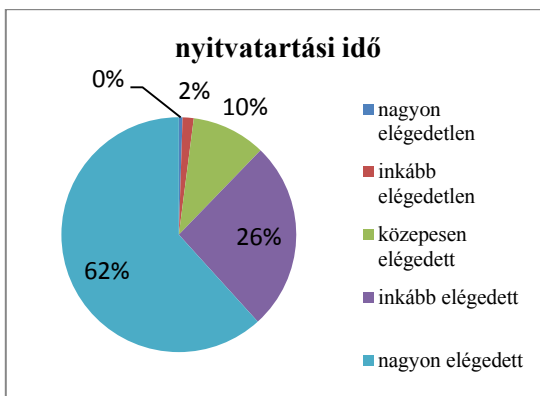
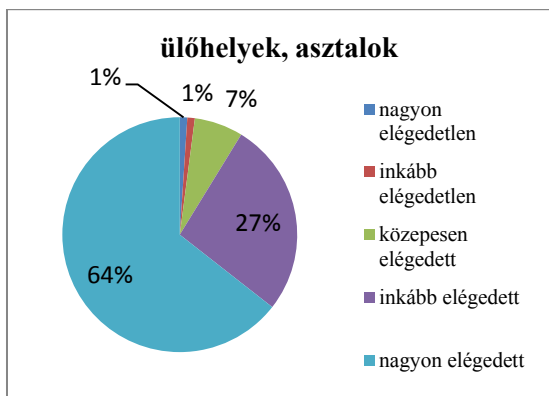
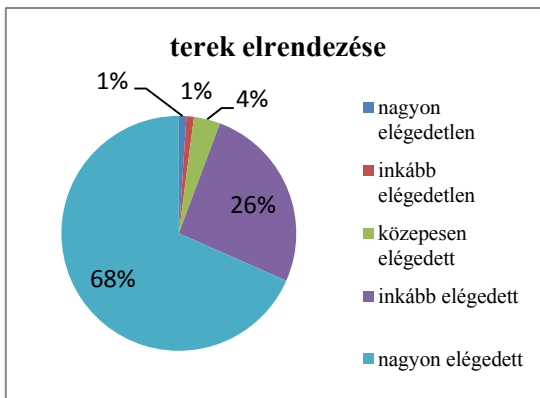
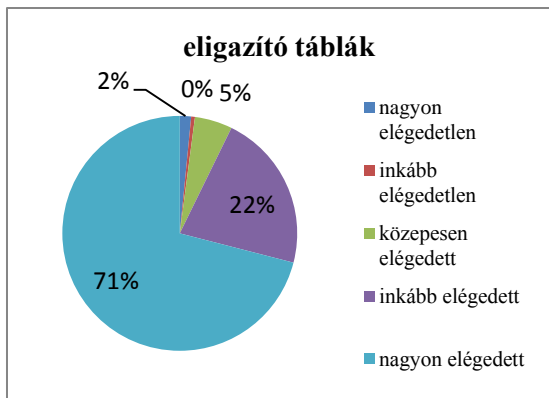
Az olvasószolgálat munkatársainak türelme, szakértelme, figyelmessége elismerést érdemel, amit vissza is jeleztek olvasóink. Nagyarányú elégedettség tapasztalható a segítőkészséggel, a tájékoztatás-tudakozódás szolgáltatással kapcsolatban. A várakozási időre kérdezve mutatkozik a válaszokban csökkenő elégedettség (2017: 80%, 2018: 71%, 2019: csak 69% nagyon elégedett.)

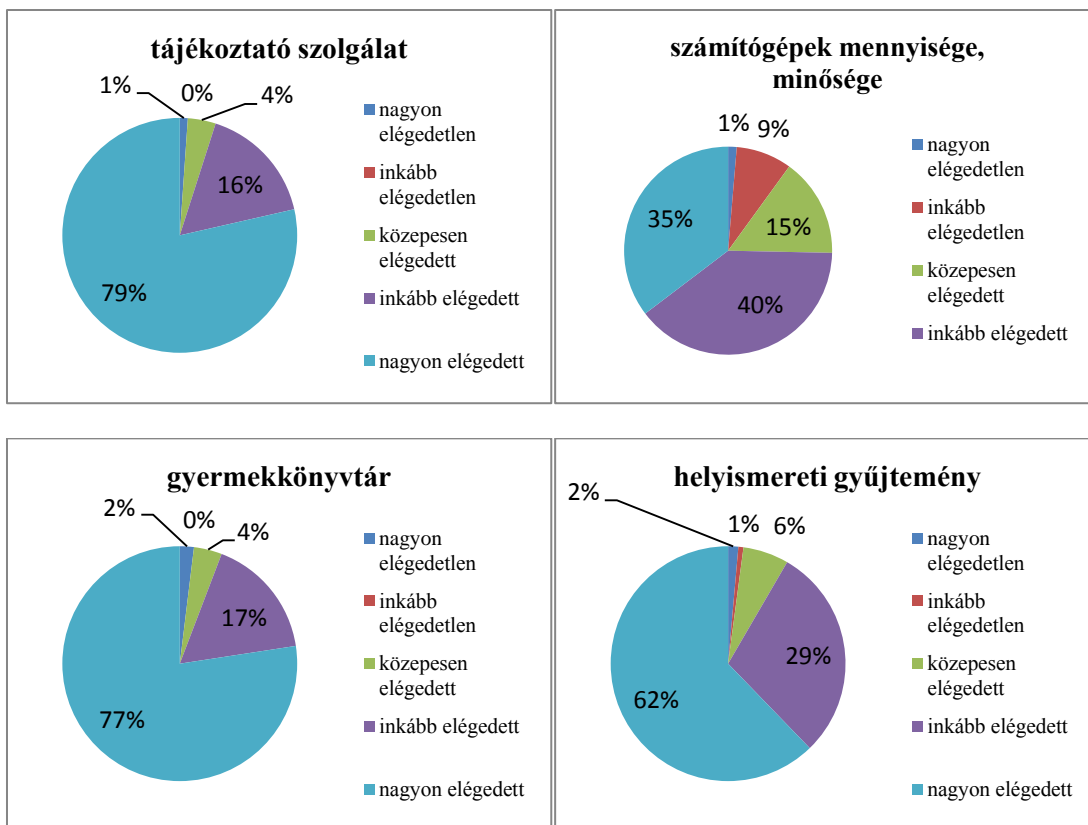
Az előző évekhez képest 2018-ban kicsit javult a számítógépeink állapotának megítélése. Többen saját eszközeiket is használják, ingyenes wifi segítségével. 2019-re az elégedettségi arány ismét romlott. 2018: 41%, 2019: csak 35% nagyon elégedett. Az írásos válaszokban is többen a wifi jelerősség javítását, a digitális infrastruktúra fejlesztését javasolják.

A gyermekkönyvtárral a megkérdezettek 77%-a nagyon elégedett. Kicsit visszaesett a helyismereti gyűjtemény megítélése. (2018: 73% nagyon elégedett, 2019: csak 62%.)

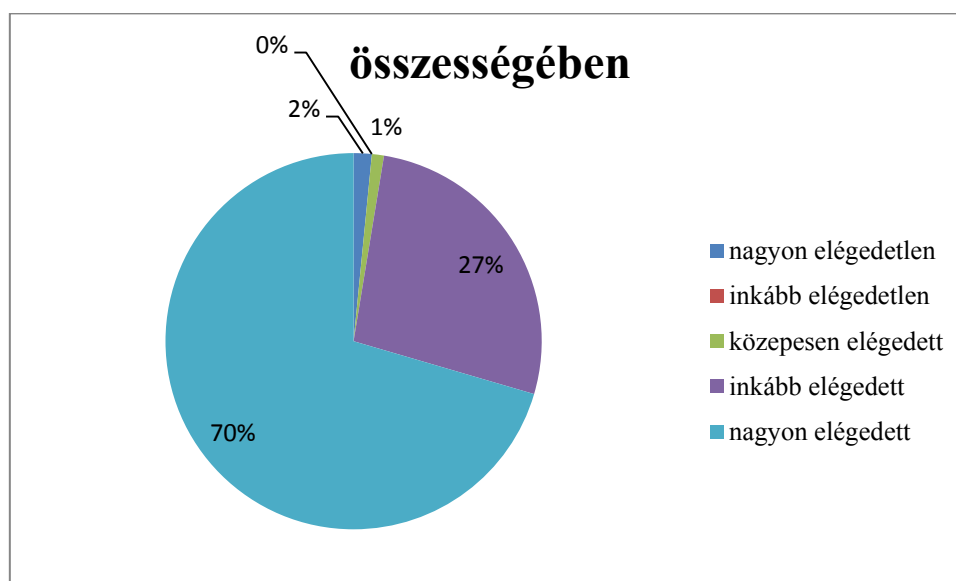
A megkérdezettek többsége elismeri a könyvtár színvonalas tevékenységét.







A könyvtár teljesítményével összességében változatlanul 97% elégedett, ez az eredmény teljesen azonos a tavalyival. Összességében magas minőségi szolgáltatást nyújtó intézményként tekintenek ránk.



Szombathely, 2020. január

Horváthné Kupi Ildikó