

Használói elégedettségvizsgálat 2020

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. Ebben az évben a járványhelyzet miatt több változás történt a szolgáltatásainkban, igyekeztünk rugalmasan reagálni a fennálló helyzetre. Az olvasói terekben ezúttal csak 150 példányt helyeztünk el, ebből 145-öt kitöltve adtak vissza látogatóink. 41-et írásos véleménnyel láttak el.

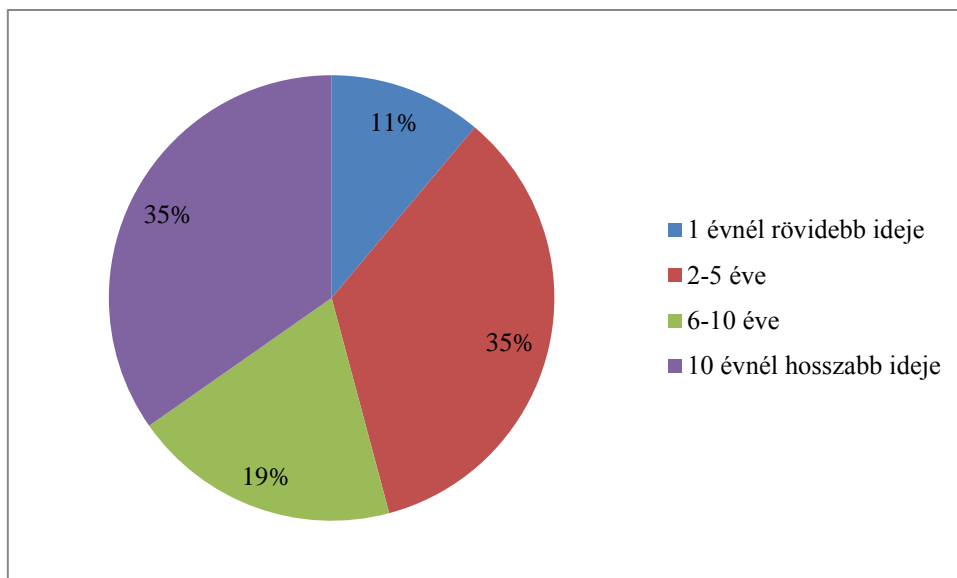
A vizsgálatok várható eredménye az, hogy megbizonyosodjuk szolgáltatásainknak a minőségirányítási rendszer szerinti megfeleléséről. Amennyiben szükségesnek ítéljük, módosításokat építünk be a rendszerünkbe a vélemények figyelembe vételével.

Az írásban közölt vélemények között ebben az évben is sokan kifejezték köszönetüket, elégedettségüket. Mindig akad olyan kérdőív kitöltő, aki a nyitvatartási idő rövidegét, a beszerzett új könyvek alacsony példányszámát nehezményezi. 2020-ban is többen javasolták a kurrens könyvek gyorsabb beszerzését, feldolgozását. Többen is javasolták, hogy szívesen használnának ruhatárból kapott vászontáskát a könyvek kiválasztásakor.

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

A/ Mióta tagja Ön könyvtárunknak?

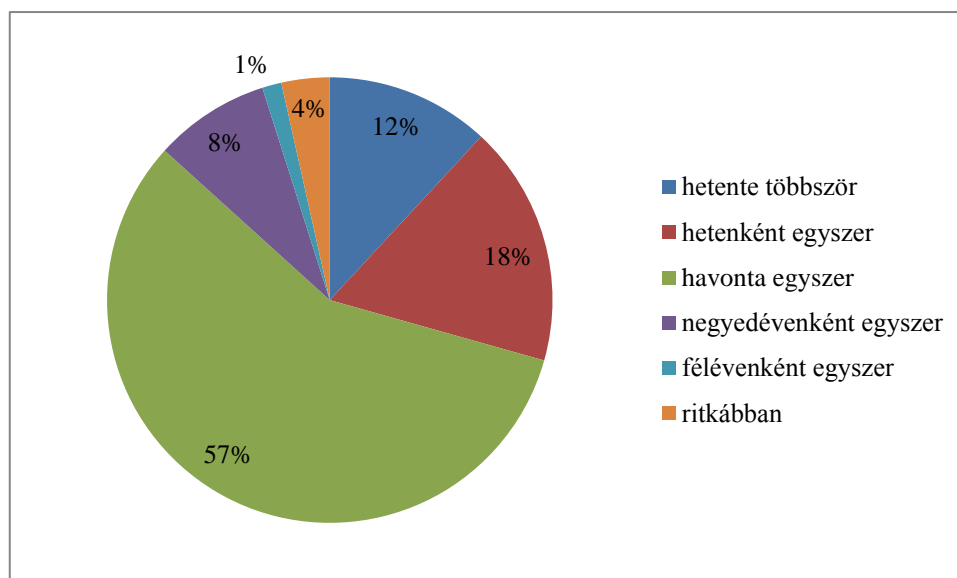
2020-ban is nagyon hasonlóan alakult a kérdőívet kitöltők között a beiratkozottak aránya. A 145 válaszadó 35%-a több mint 10 éve rendszeres könyvtárhasználó, ugyanígy 35% a 2-5 éve tagsággal rendelkezők aránya, 19% 6-10 éve olvasónk. Most is 10% feletti az újonnan belépők száma. (2019-ben 13%). A 2-5 éve könyvtárba járók aránya a válaszadók között emelkedett az előző évhez képest. Ebből arra következtetünk, hogy az új beiratkozók közül kisebb a lemorzsolódás.



B/ Milyen gyakran látogatta az elmúlt évben könyvtárunkat?

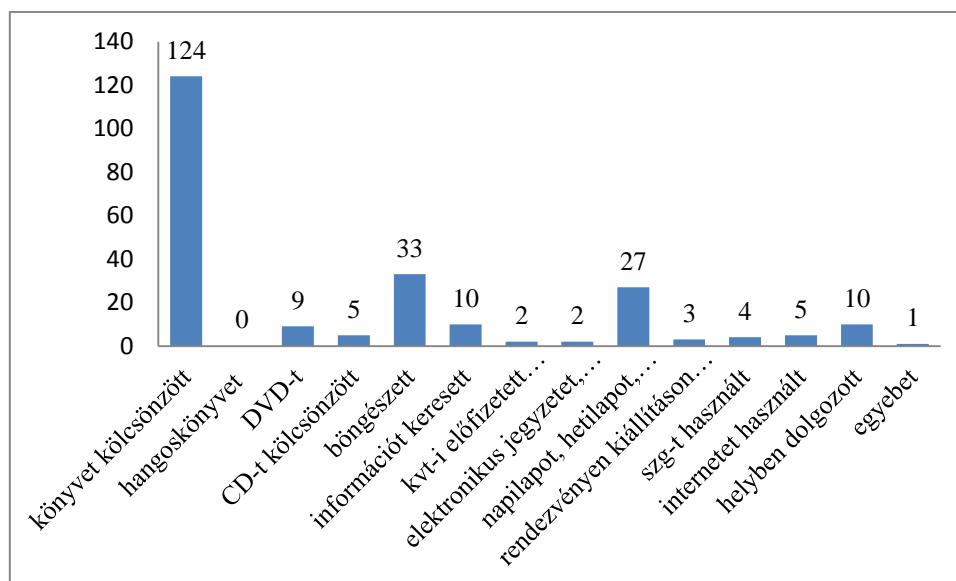
A további kérdésekre adott válaszok által pontosabb képet kapunk a könyvtárhasználók szokásairól.

A kérdőívet kitöltők 12%-a hetente többször, 18%-a hetente, 57% havonta, 13% ennél ritkábban veszi igénybe a szolgáltatásokat. Látható, hogy olvasóink aktívan használják könyvtárunkat. Havonta legalább egyszer a kitöltők 87%-a – hajszálpontosan olyan arányban, mint az előző évben – megfordul intézményünkben.



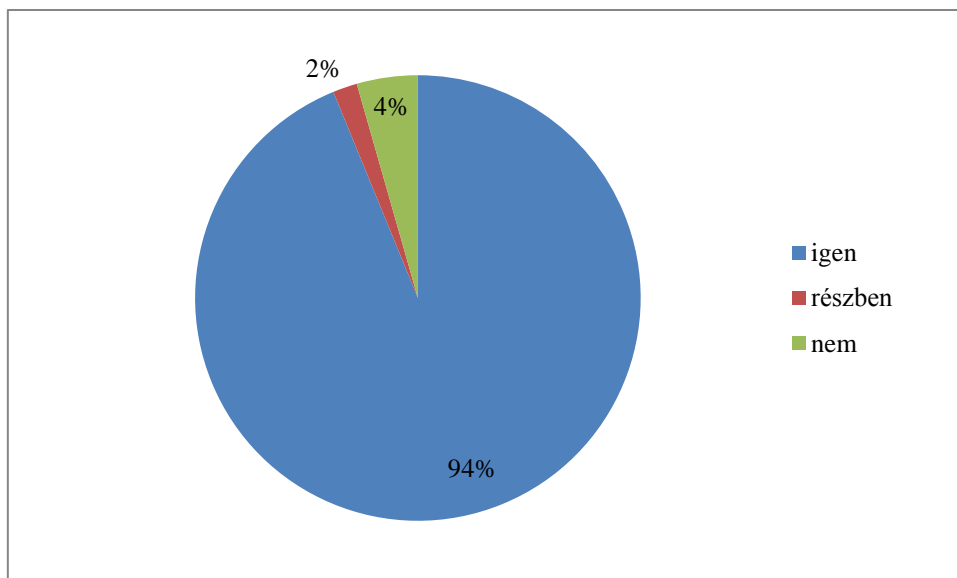
C/ Mit csinált a könyvtárban a mai napon?

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. Öröndetes, hogy a napi sajtót tapasztalataink szerint is rendszeresen sokan olvassák az 1. emeleti hírlapolvasóban, a válaszadók között szintén kedvelt foglalatosság.



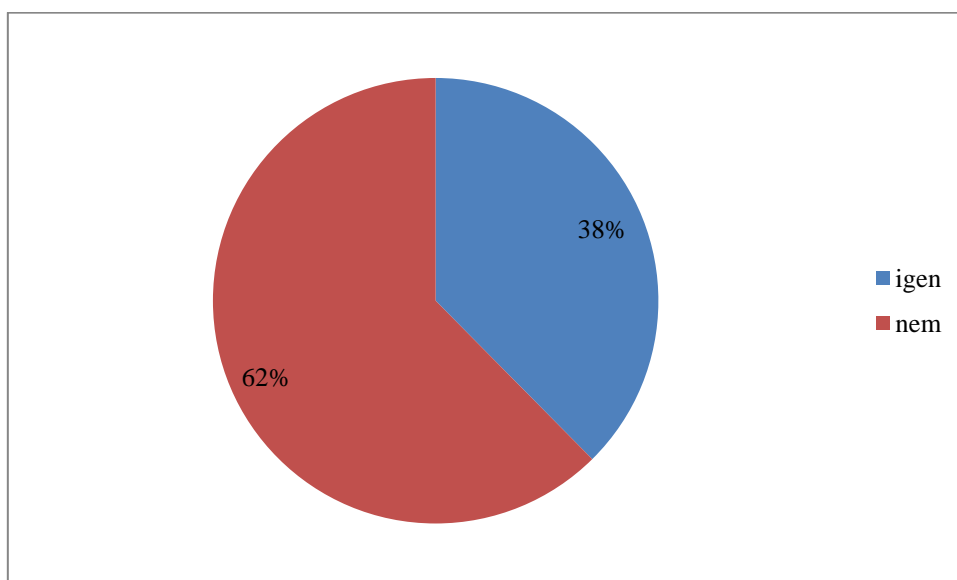
D/ Ha valamit megoldani jött, sikerült-e?

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. 113 válaszadó közül 106 (94%) elégedetten távozott. A felére csökkent azok aránya, akik nem jártak sikerrel: 2019: 8%, 2020: 4%.



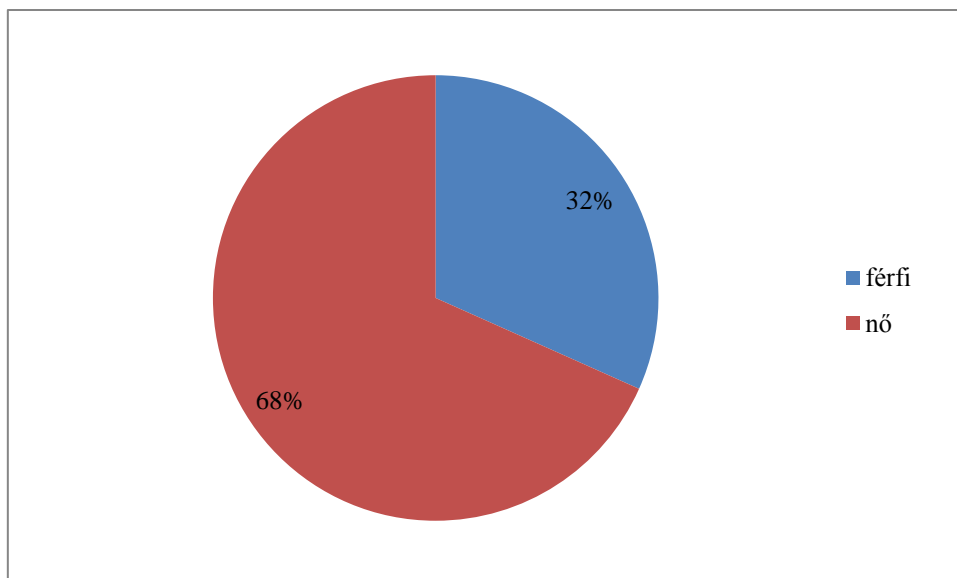
E/ Szokott-e Ön másoknak kölcsönözni?

Több éve hasonlóan alakul az arány, néhány százalékpontos csak az eltérés. Olvasóink körében bevett gyakorlat, hogy a család egy tagja olvasójegyet vált, a többiek általában ingyenes látogatójegyet. Megerősödött most is az a tapasztalat, hogy a regisztrált használók táborán túl egy nagyobb közösséget szolgálunk ki dokumentumokkal. A kérdőívet kitöltők 38%-a igennel válaszolt a kérdésre. (2018: 40%, 2019: 36%)



F/ A választ adók megoszlása

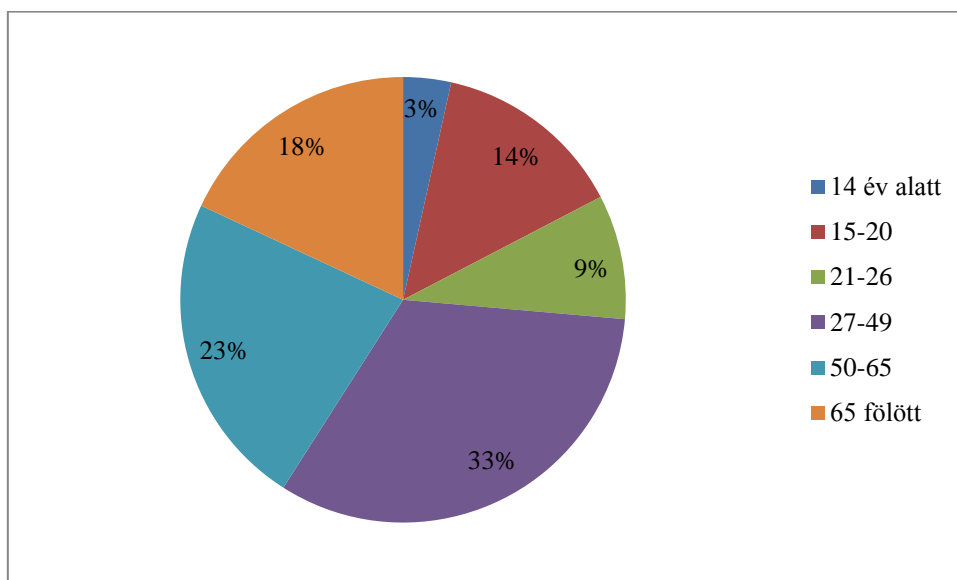
Nemek szerint



Hasonlóan alakult az eredmény, mint a korábbi években. (2019: 27%-73%) Napi tapasztalatunk szerint is több nő látogatja intézményünket, s ez a kérdőívet kitöltők között is leképeződött.

Kor szerint

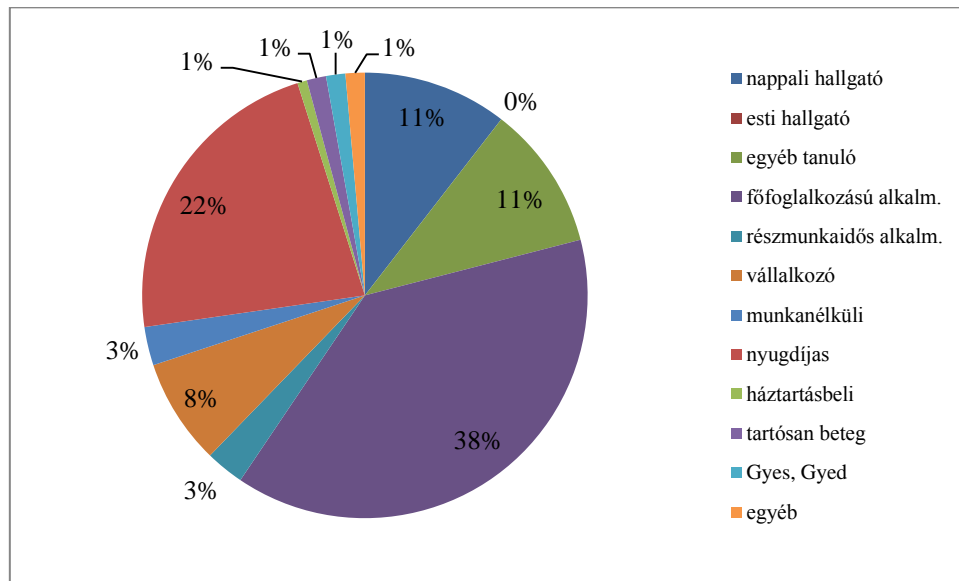
A mintavételnél a 27-49 év közöttiek alkották a legnagyobb csoportot, de csökkent az arányuk 2019-hez képest (2019: 42 %, 2020: 33%) Az 50 év feletti a válaszadók 41%-át teszik ki. A kérdőívet kitöltők negyede fiatal, 26 év alatti olvasó, ami öröndetes tény – cáfolja azt a sztereotípiát, hogy a fiatalok már nem járnak könyvtárba.



Foglalkozás szerint

A legnagyobb használói csoport a főfoglalkozású alkalmazottak (38%). A tanulók aránya teljesen a nyugdíjasokéval, nagyon hasonlóan a tavalyyival. A tanulók magas reprezentálása

mutatja, hogy könyvtárunk segítséget tud nyújtani – törekszik is erre – a képzésben résztvevők számára.



G/ Mennyire elégedett könyvtárunkkal?

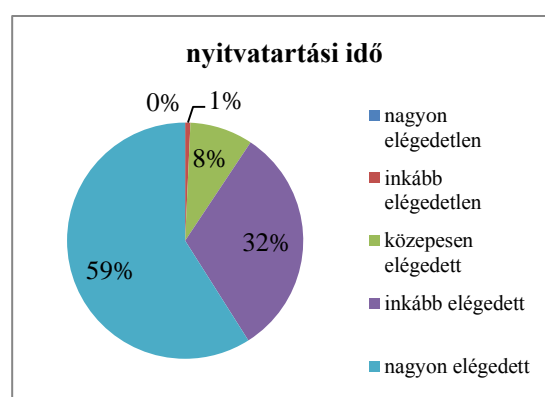
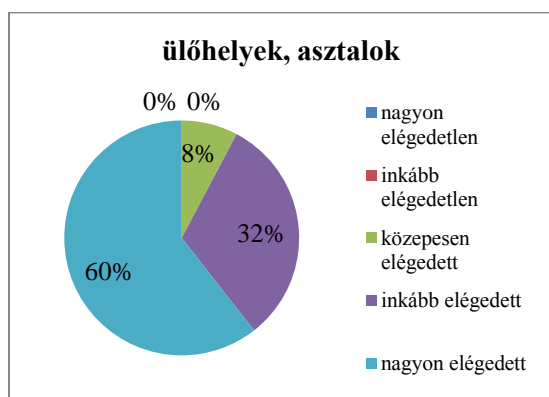
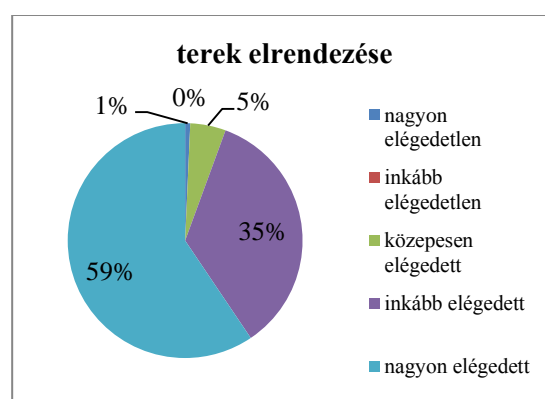
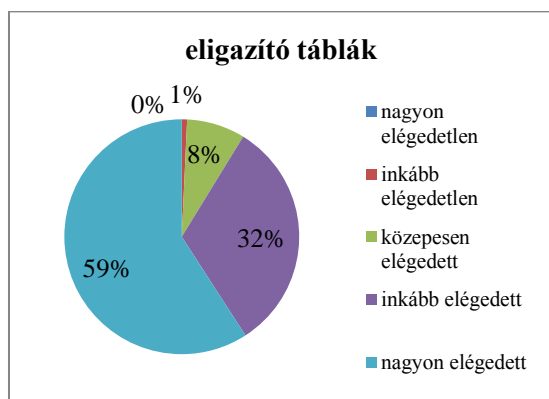
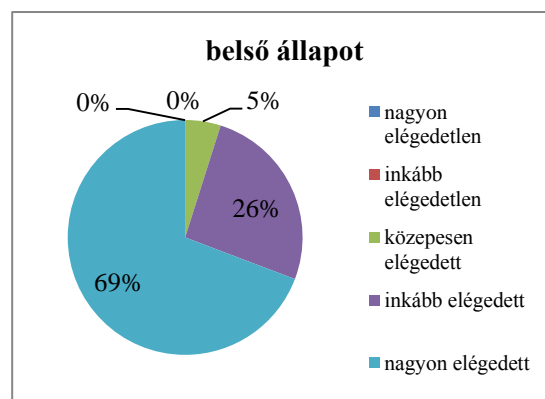
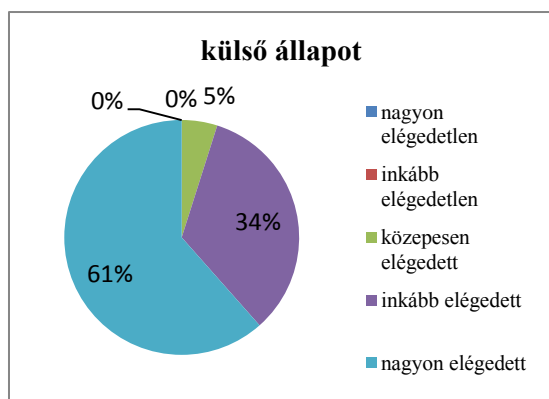
Ebben a kérdéscsoportban a könyvtár épületére, berendezésére, a terek és a dokumentumok elrendezésére, a bútorzatra és kiegészítőkre, nyitvatartásra, állományra és a személyzetre vonatkozó részletes kérdésekre kellett válaszolniuk használóinknak az elégedettség szintjének megjelölésével. A tavalyi vizsgálathoz nagyon hasonló eredmény született a külső és a belső állapotok, ülőhelyek megítélésében. Viszont az eligazító táblákkal 11 százalékponttal kevesebb a nagyon elégedettek száma, mint az előző évben. Jó hír használóinknak, hogy 2021-ben pályázat útján lehetőség nyílik új irányító feliratok elhelyezésére. A nyitvatartási idővel kapcsolatban évről évre hasonló vélemény születik. Az írásos javaslattételi lehetőségben idén is többen jelezték (41 vélemény közül négyben), hogy szeretnék, ha egy órával később záránk. A napi tapasztalat viszont azt igazolja, hogy hétköznapokon viszonylag kevesen élnek a koraesti könyvtárlátogatás lehetőségével.

A kérdéskör második csoportjában az állományra és a szolgáltatásokra vonatkozó olvasói elégedettséget vizsgáltuk. A könyvek példányszámával és minőségével 2020-ban összességében ugyanannyian elégedettek, mint az előző évben (88%), de a nagyon elégedettek aránya csökkent néhány százalékponttal. Az írásos véleményben is néhányan utaltak arra, hogy több új könyvet szeretnének kölcsönözni (41 kitöltő közül öten), gyorsabban kerüljenek polcra az újdonságok. A 2020-as évben kiemelt figyelmet fordítottunk arra, hogy a Könyvtárellátótól megrendelhető könyvek minél hamarabb az olvasókhöz kerüljenek, reméljük ennek hatása érezhető lesz az olvasók körében. Törekszünk arra, hogy az olvasói igényeket fokozottan figyelemmel kísérjük, és az ODR támogatta szakirodalmat folyamatosan gyarapítjuk – gondolva a felsőoktatásban tanulóakra is – a népszerű irodalomból pedig nagyobb példányszámban vásárolunk.

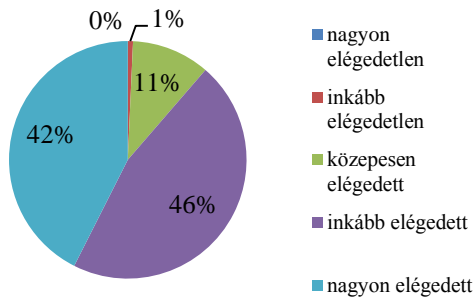
Az olvasószolgálat munkatársainak türelme, szakértelme, figyelmessége elismerést érdemel, többen köszönetüket fejezték ki a szöveges részben. Nagyarányú elégedettség tapasztalható a segítőkészséggel kapcsolatban (csak nagyon elégedett és inkább elégedett használói válaszokat kaptunk!), a tájékoztatás-tudakozódás szolgáltatással kapcsolatban is még a korábbi év jó arányát is felülmúltuk: (2019: 95%. 2020: 98%). A várakozási idő megítélése is javult válaszadóink körében: 2019: 69% nagyon elégedett, 2020-ban 73%.

Az előző évekhez képest 2020-ra javult a számítógépeink állapotának megítélése. Többen saját eszközeiket is használják, ingyenes wifi segítségével. Most csak 7 %-a volt elégedetlen a válaszadóknak, köszönhetően informatikusunk fokozott odafigyelésének.

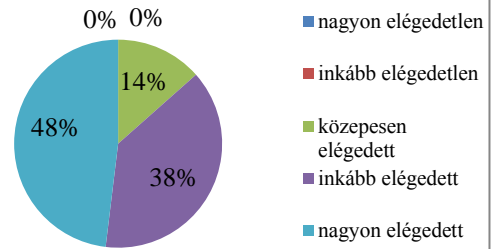
Két gyűjteményrészünk is jól teljesít a kérdőívet kitöltő használók szerint: a gyermekkönyvtárral a megkérdezettek összesen 94%-a elégedett, a helyismereti gyűjteménnyel 96%.



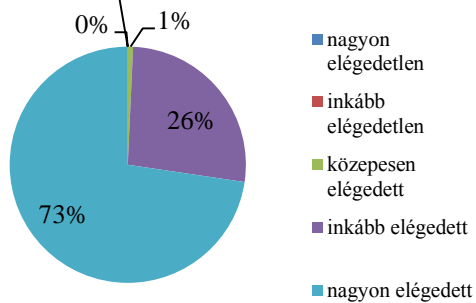
könyvek példányszáma, minősége



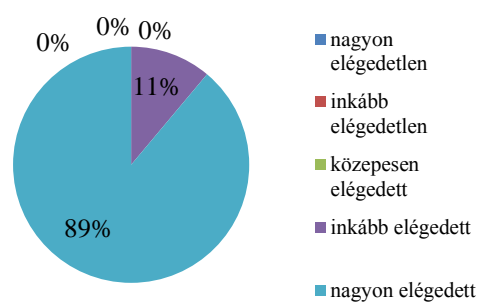
más anyagok példányszáma minősége



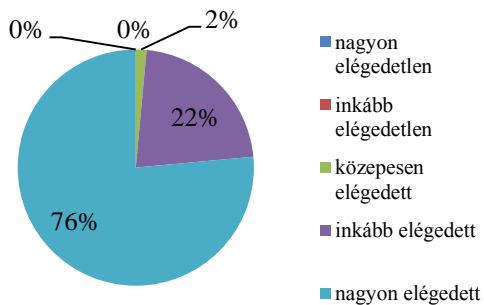
várakozási idő



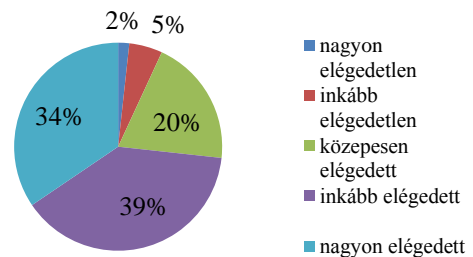
segítőkézség



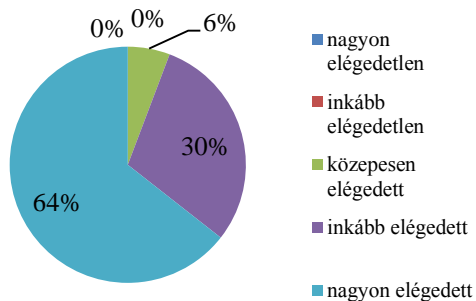
tájékoztató tudakozó szolgálat



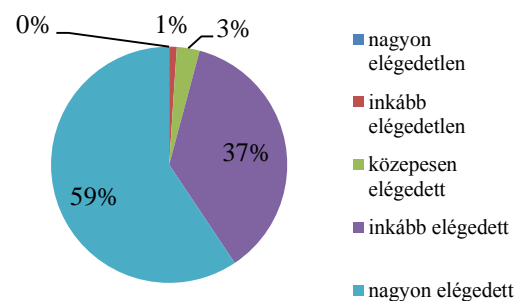
számítógépek mennyisége, minősége

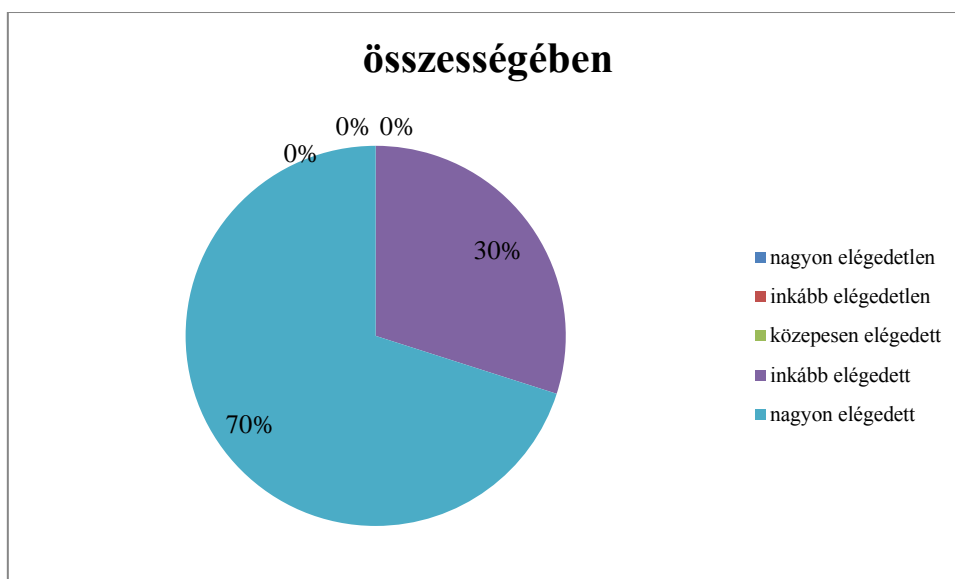


gyerekkönyvtár



helyismereti gyűjtemény





A megkérdezettek mindegyike elismeri a könyvtár színvonalas tevékenységét: 70% nagyon elégedett, ahogy az előző évben. A kérdőívet kitöltők között nem volt elégedetlen használónk. Összességében magas minőségi szolgáltatást nyújtó intézményként tekintenek ránk évek óta olvasóink a kérdőívek visszajelzése alapján.

Szombathely, 2020. december

Horváthné Kupi Ildikó
olvasószolgálati osztályvezető

