

Használói elégedettségvizsgálat 2022

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. 2022-ben a koronavírus-járvány miatt nem kellett bezárnunk, de az energiaárak növekedése, a takarékoság miatt október 10-től csak heti 30 órában lehettünk nyitva. A minél szélesebb rétegek hozzáféréseinek biztosítása miatt csütörtöktől szombatig fogadjuk az olvasókat már reggel 8 órától kezdve az összes részlegben. Az olvasói terekben 150 példányt helyeztünk el a kérdőívekből, ebből 143-at kitöltve adtak vissza látogatóink. Ezúttal 36 írásos vélemény érkezett.

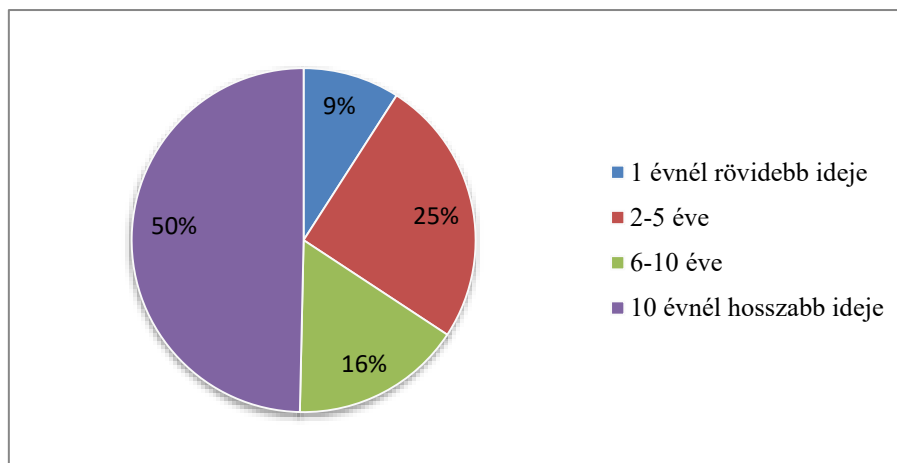
A vizsgálatok várható eredménye az, hogy megbizonyosodjunk szolgáltatásainknak a minőségirányítási rendszer szerinti megfeleléséről. Amennyiben szükségesnek ítéljük, módosításokat építünk be a rendszerünkbe a vélemények figyelembe vételével.

Az írásban közölt vélemények között ebben az évben is sokan kifejezték köszönetüket, elégedettségüket. A korlátozott nyitvatartási időt többen kifogásolták, néhányan jelezték megértésüket emiatt, de szeretnék a korábbi, heti hatnapos nyitvatartást.

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

A/ Mióta tagja Ön könyvtárunknak?

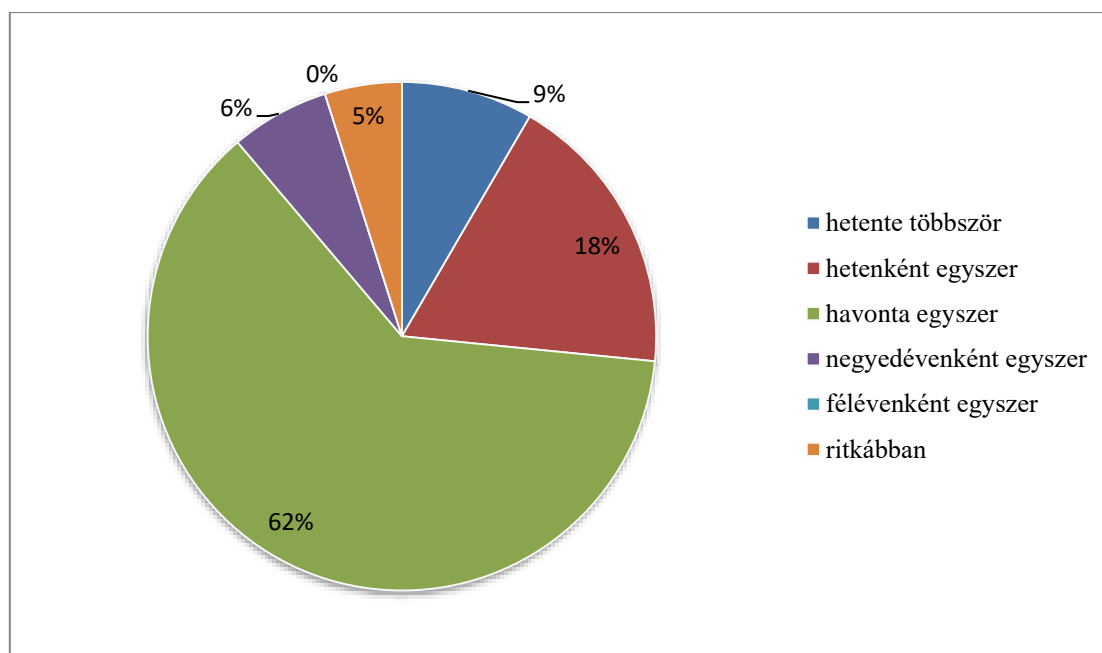
2022-ben kicsit változtak az arányok a kérdőívet kitöltők között a beiratkozás szempontjából. A 143 válaszadó 50%-a több mint 10 éve rendszeres könyvtárhasználó, ez az arány az előző évinél 4%-kal több, mint az előző évben, s már 2021-ben is nagy arányú növekedés (11%) volt tapasztalható. Öröndetes, hogy a sok éve hozzánk járó olvasók részt vesznek a könyvtár számára fontos kérdőívek kitöltésében is. A 6-10 éve tagsággal rendelkezők aránya mindkét évben hasonló, 2021: 18%, 2022: 16%. Mindez alátámasztja, hogy van egy stabil réteg a könyvtárhasználók között, akik a járványhelyzetben és a mostani, rövidebb nyitvatartás idején is hűséges olvasók.



B/ Milyen gyakran látogatta az elmúlt évben könyvtárunkat?

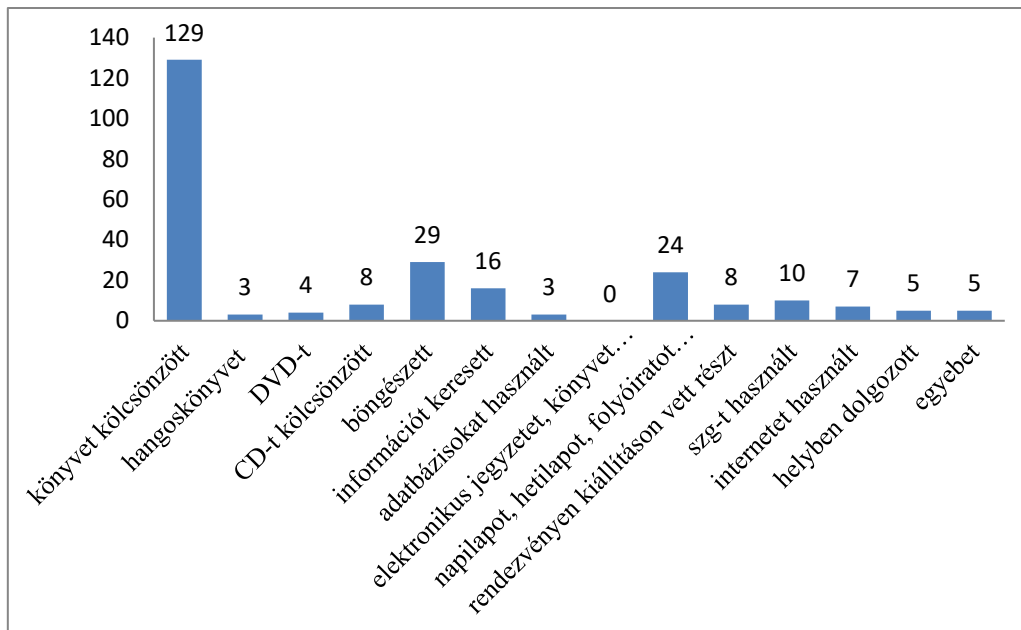
A további kérdésekre adott válaszok által pontosabb képet kapunk a könyvtárhasználók szokásairól.

A kérdőívet kitöltők 9 %-a hetente többször, 18%-a hetente, 62% havonta, 11% ennél ritkábban veszi igénybe a szolgáltatásokat. Látható, hogy olvasóink aktívan használják könyvtárunkat. Havonta legalább egyszer a kitöltők 89%-a felkeresi az intézményt. 6%-os emelkedés figyelhető meg ebben az értékben az előző évhez képest.



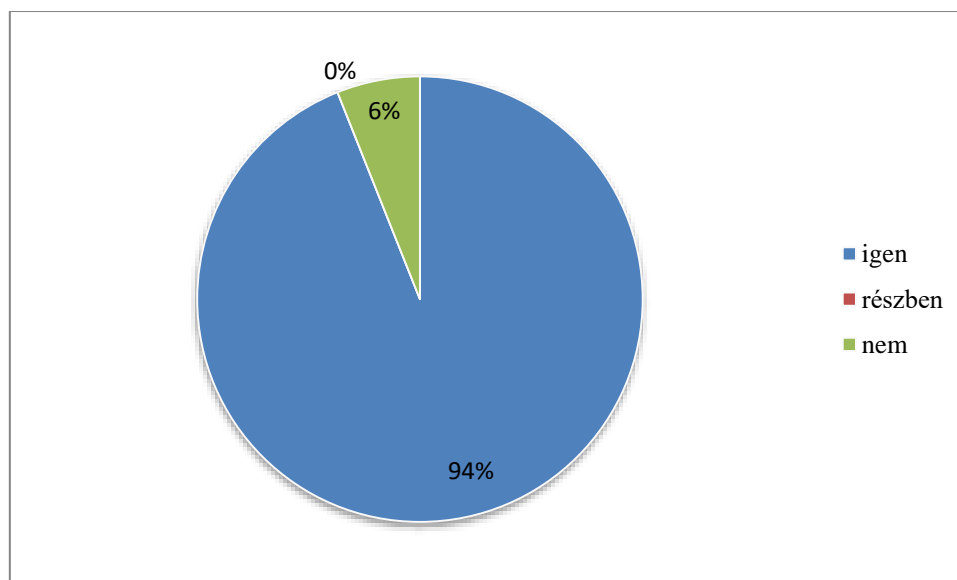
C/ Mit csinált a könyvtárban a mai napon?

A válaszadó több tevékenységet is megjelölhetett, így látható, hogy a látogató többféle könyvtári szolgáltatást is igénybe vesz egy-egy alkalommal. Változatlanul legtöbben a kölcsönzési lehetőséggel élnek (még többen, mint 2021-ben: 143 válaszadóból 124-en, illetve 2022-ben 129-en). A böngészés, a sajtótermékek olvasása, az információkeresés is kedvelt könyvtári tevékenység. Öröndetes, hogy a napi sajtót, a színes magazinokat a tapasztalataink szerint is rendszeresen sokan olvassák az 1. emeleti hírlapolvasóban.



D/ Ha valamit megoldani jött, sikerült-e?

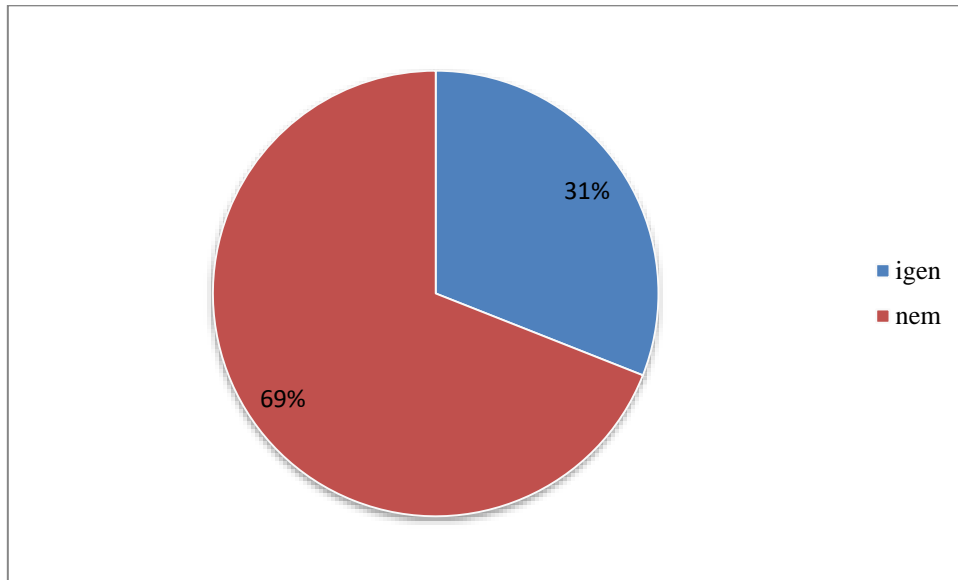
Mindig kíváncsiak vagyunk arra, mennyire sikerült választ találnia látogatóinknak azokra a problémákra, amelyek könyvtári eszközökkel oldhatók meg. Már a korábbi vizsgálatok során is azt tapasztaltuk, hogy elenyésző azon használók aránya, akik nem jártak sikerrel könyvtári problémamegoldásuk során. 116 válaszadó közül 109 (94%) elégedetten távozott.



E/ Szokott-e Ön másoknak kölcsönözni?

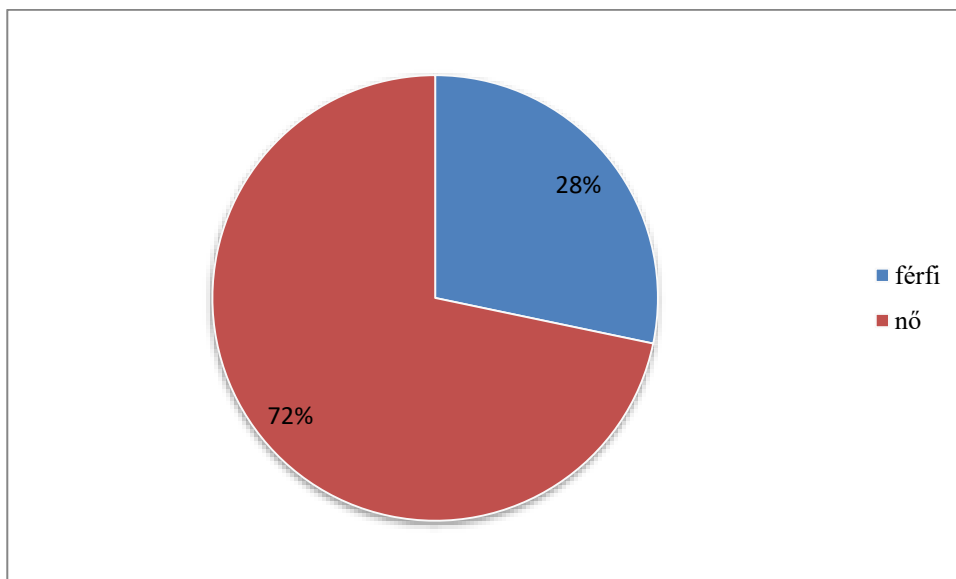
Több éve hasonlóan alakul az arány, néhány százalékpontos csak az eltérés. Olvasóink körében bevett gyakorlat, hogy a család egy tagja olvasójegyet vált, a többiek általában

ingyenes látogatójegyet. Most is az a tapasztalat, hogy a regisztrált használók táborán túl egy nagyobb közösséget szolgálunk ki dokumentumokkal, bár az arány öröndetes módon javul. A kérdőívet kitöltők 31%-a igennel válaszolt a kérdésre (2018: 40%, 2019: 36%, 2020: 38%, 2021: 35%). A gyermekes családokra egyre inkább jellemző, hogy a testvéreknek saját olvasójegye van.



F/ A választ adók megoszlása

Nemek szerint

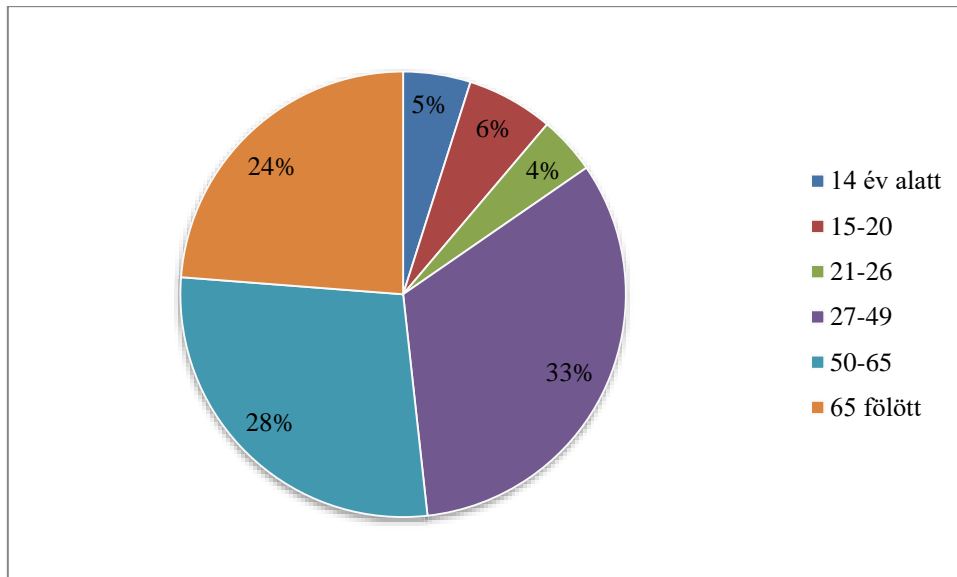


Erre a kérdésre meglepően kevesen válaszoltak, csak 99-en jelölték meg a nemi hovatartozást. Az arány hasonlóan alakult, mint a korábbi években. (2019: 27%-73%, 2020: 32%-68%,

2021: 30%-70%) Napi tapasztalatunk szerint is több nő látogatja intézményünket, s ez a kérdőívet kitöltők között is leképeződött.

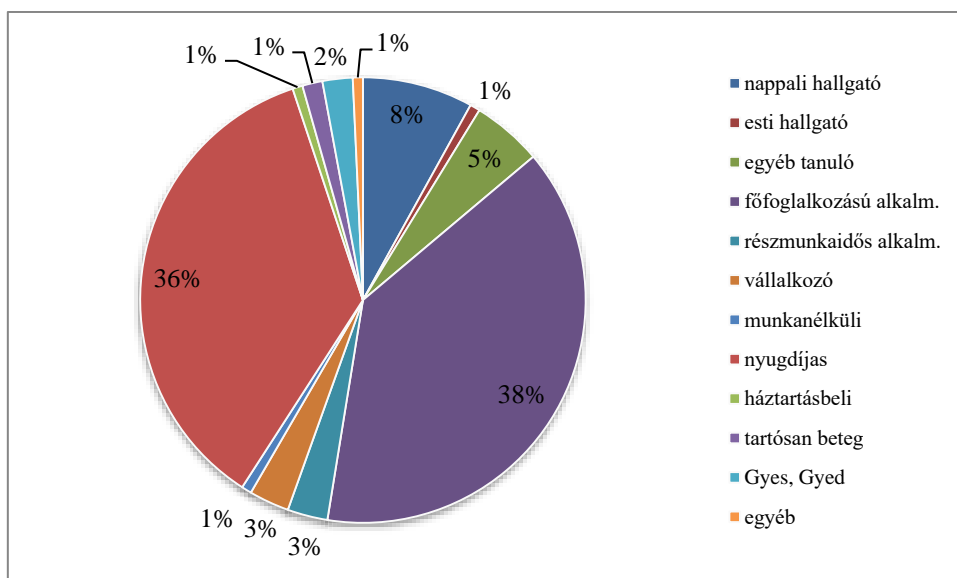
Kor szerint

A mintavételnél a 27-49 év közöttiek alkották a legnagyobb csoportot, de csökkent az arány, 33%, 2021: 41%. Növekedett az előző évhez képest az 50-65 éves korosztály aránya: 28%, 2021: 19%). Az 50 év felettiak a válaszadók 52%-át teszik ki. Tehát a középkorúak és idősek kedvelik könyvtárunkat, összevetve az első kérdéssel, sokan több év óta tagok, törzsolvások.



Foglalkozás szerint

A legnagyobb használói csoport a főfoglalkozású alkalmazottak (38%) és a nyugdíjasok (36%). Ezúttal a tanulók kis szelete jelenik csak meg a diagramban.



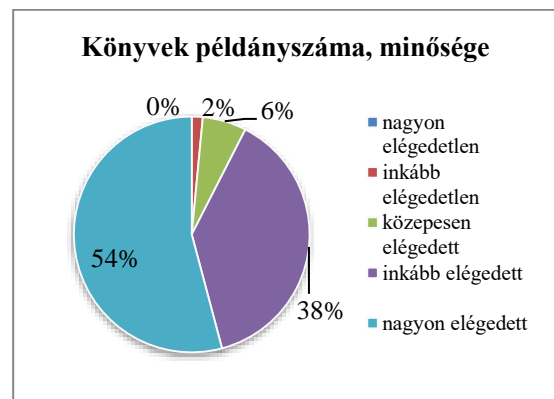
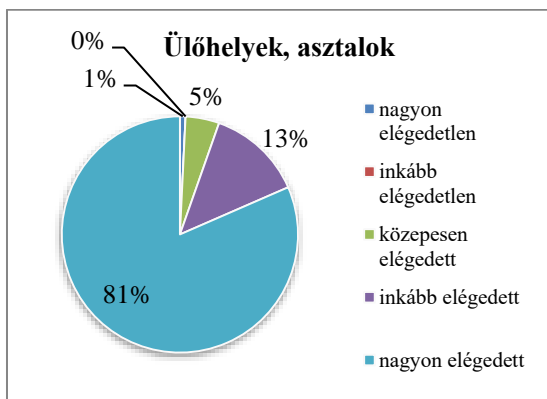
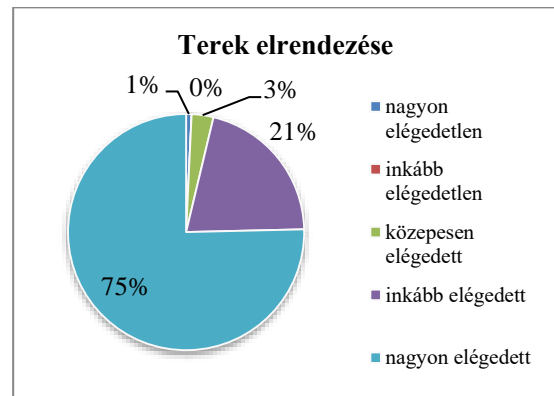
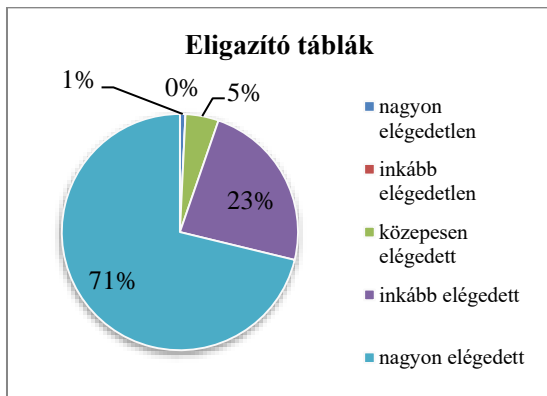
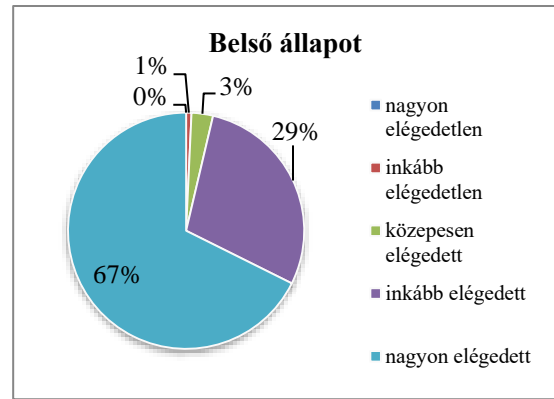
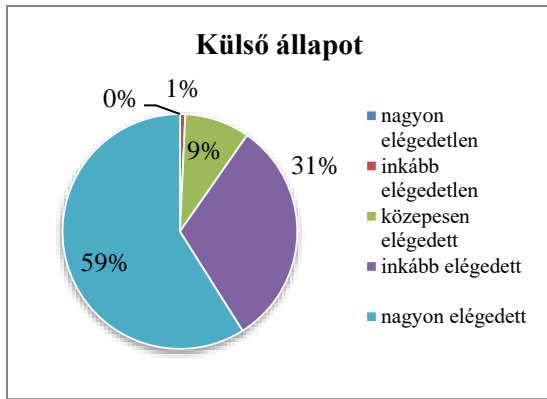
G/ Mennyire elégedett könyvtárunkkal?

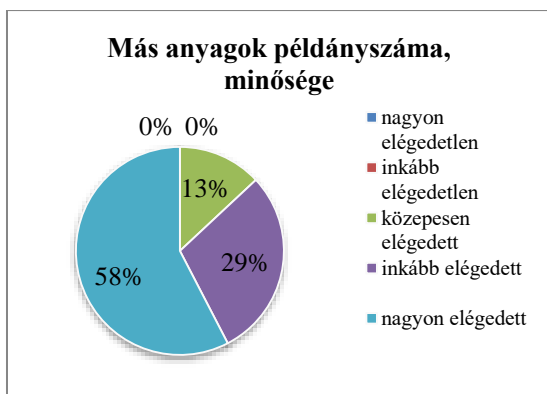
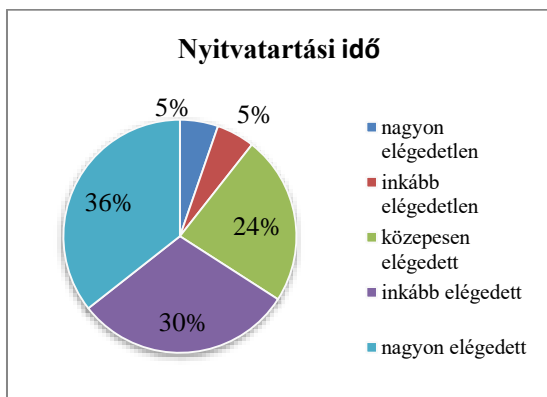
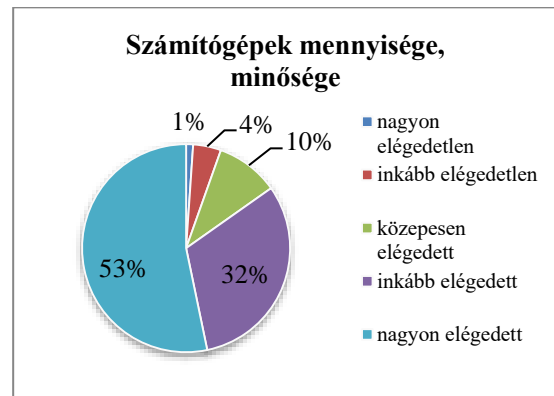
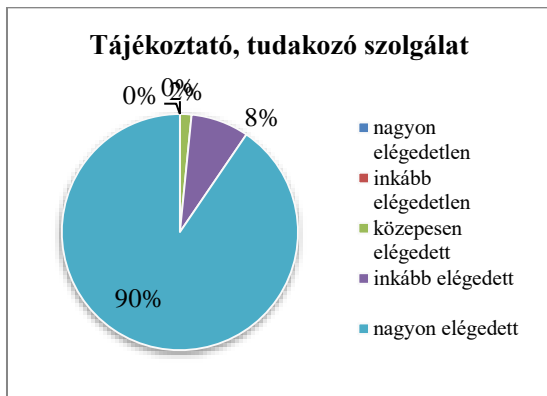
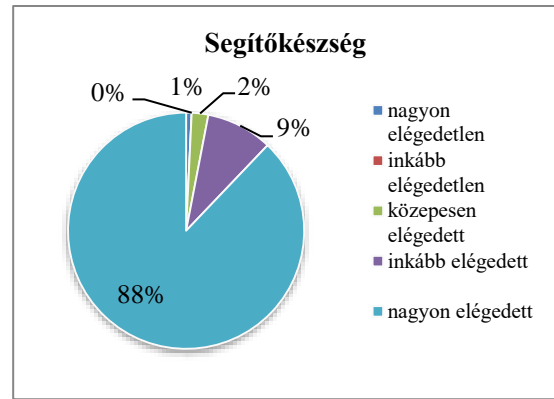
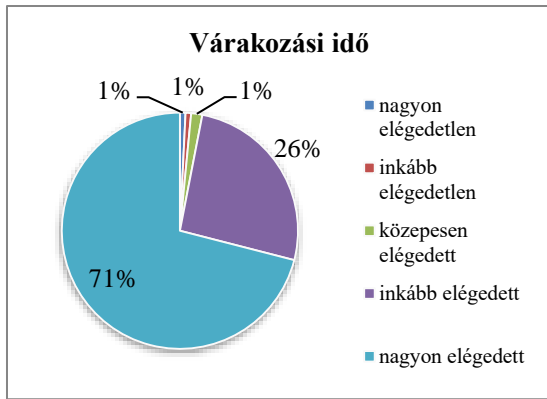
Ebben a kérdéscsoportban a könyvtár épületére, berendezésére, a terek és a dokumentumok elrendezésére, a bútorzatra és kiegészítőkre, nyitvatartásra, állományra és a személyzetre vonatkozó részletes kérdésekre kellett válaszolniuk használóinknak az elégedettség szintjének megjelölésével. A tavalyi vizsgálathoz hasonló eredmény született a külső-belső állapot, eligazító táblák, terek elrendezése tekintetében. 2021-ben egy pályázat keretében lehetőség nyílt új irányító feliratok elhelyezésére. Jó hír, hogy olvasóink továbbra is a tavalyi mértékben elégedettek a változással. Az ülőhelyekkel, asztalokkal 2022-ben többen elégedettek, bár számottevő változás az elrendezésben nem történt. (2021: 64%, 2022: 81% nagyon elégedett). Legnagyobb változás a nyitvatartási idővel való elégedettségben tapasztalható. A kérdőívek kitöltésekor már az október 10-től érvényes nyitvatartási idő volt érvényben – a takarékoság jegyében a hét második felében, csütörtöktől szombatig, 10-10 órás időtartam. Olvasóink nagyon szeretnék, ha visszatérnénk a régi, heti hatnapos hozzáférési időre. A nagyon elégedettek aránya 65%-ról 36%-ra csökkent.

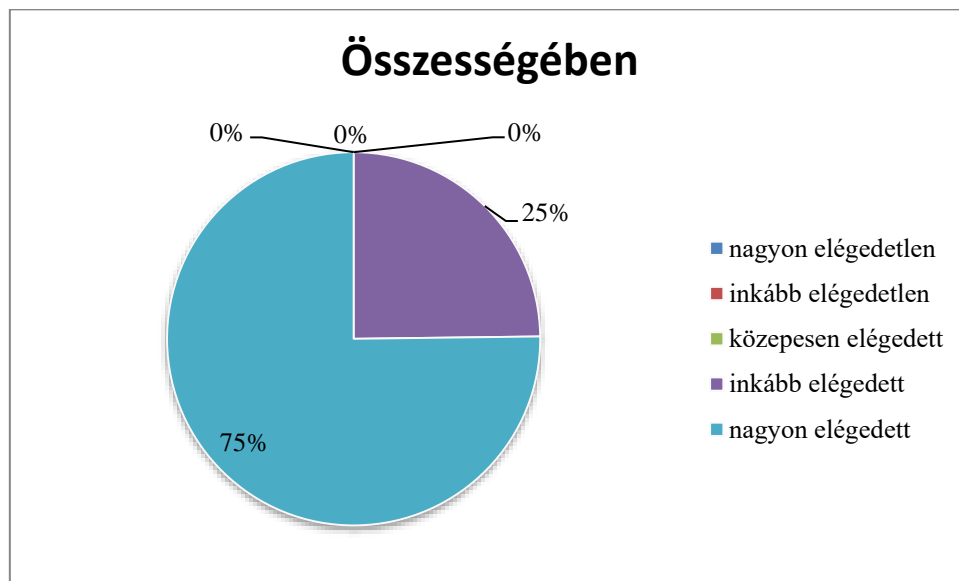
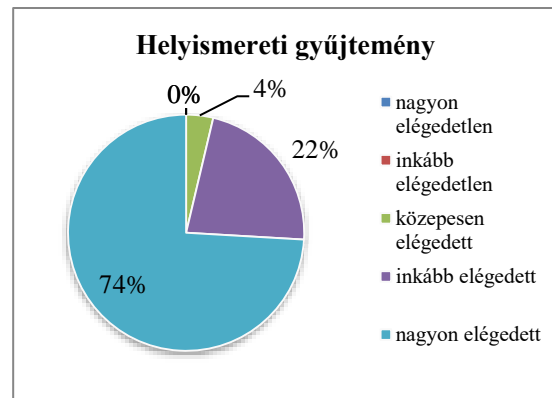
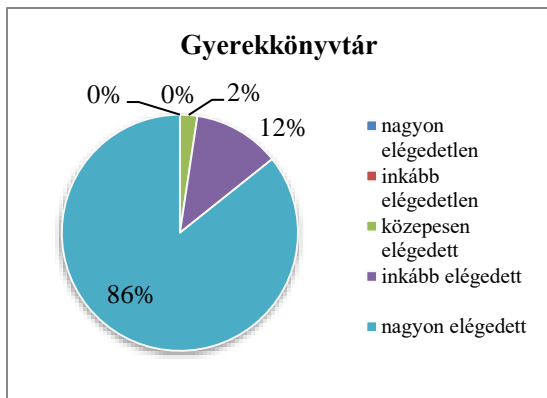
A kérdéskör második csoportjában az állományra és a szolgáltatásokra vonatkozó olvasói elégedettséget vizsgáljuk. A könyvek példányszámával és minőségével 2022-ben kicsit elégedettebbek, mint az előző évben (2021: 89%, 2022: 92%). A más anyagok megítélése még inkább javult: a nagyon elégedettek aránya 47-ről 58%-ra emelkedett. A 2020-as évtől kiemelt figyelmet fordítottunk arra, hogy a Könyvtárellátótól megrendelhető könyvek minél hamarabb az olvasókhoz kerüljenek. Törekszünk arra, hogy az olvasói igényeket fokozottan figyelemmel kísérjük, és az ODR támogatta szakirodalmat folyamatosan gyarapítjuk – gondolva a felsőoktatásban tanulókra is – a népszerű irodalomból pedig nagyobb példányszámban vásárolunk. Figyelünk az olvasói kérésekre, a SZIKLA rendszerben a használók küldhetnek gyarapítási javaslatokat, hozzáférhető dokumentumokat lefoglalhatnak. A könyvtár munkatársainak türelme, szakértelme, figyelmessége elismerést érdemel, többen köszönetüket fejezték ki a szöveges részben. Nagyarányú elégedettség tapasztalható a segítőkészséggel kapcsolatban (97%), valamint a tájékoztatás-tudakozódás szolgáltatással (98%). A várakozási idő megítélése is hasonlóan jó válaszadóink körében: 97% elégedett.

Az előző évekhez képest már 2020-ban is javult számítógépeink állapotáról a vélemény, de ennyire jó arány még egyik alkalommal sem volt, mint a két utolsó évben. Most csak 5%-a volt elégedetlen a válaszadóknak. A javulás köszönhető a számítógépparkunk megújításának, többek között az új OPAC-os gépek lecserélésének, a keresőfelületek felhasználóbaráttá tételének, és nem utolsósorban rendszergazdánk fokozott odafigyelésének.

A kérdőívben kiemelt két gyűjteményrész változatlanul jól teljesít a kérdőívet kitöltő használók szerint: a gyermekkönyvtárral a megkérdezettek összesen 98%-a elégedett (ugyanúgy, mint 2021-ben), a helyismereti gyűjteménnyel 96% (2021:94%).







Összességében nem volt elégedetlen olvasó, bár a nagyon elégedettek száma a 2021-eshez képest kis mértékben csökkent, de megállapíthatjuk, hogy évek óta magas minőségi szolgáltatást nyújtó intézményként tekintenek ránk olvasóink.

Szombathely, 2023. január

Horváthné Kupi Ildikó
olvasószolgálati osztályvezető