

## Használói elégedettségvizsgálat 2023

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. 2023-ban az olvasói terekben 150 példányt helyeztünk el a kérdőívekből, ebből 140-et kitöltve adtak vissza látogatóink. Ezúttal 48 írásos vélemény érkezett.

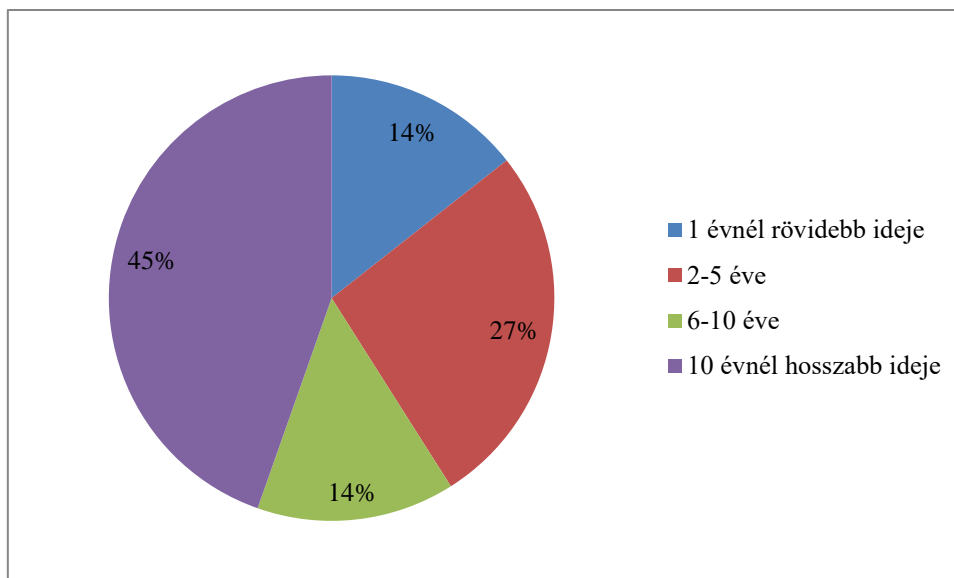
A vizsgálatok várható eredménye az, hogy megbizonyosodjuk szolgáltatásainknak a minőségirányítási rendszer szerinti megfeleléséről. Amennyiben szükségesnek ítéljük, módosításokat építünk be a rendszerünkbe a vélemények figyelembe vételével.

Az írásban közölt vélemények között ebben az évben is sokan kifejezték köszönetüket, elégedettségüket. Néhányan most is jelezték, hogy több új könyvet szeretnének, mielőbbi hozzáféréssel. Évek óta tartó törekvésünk, hogy felgyorsítsuk ezt a folyamatot, folyamatosan figyelemmel kísérjük az olvasói igényeket is.

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?**

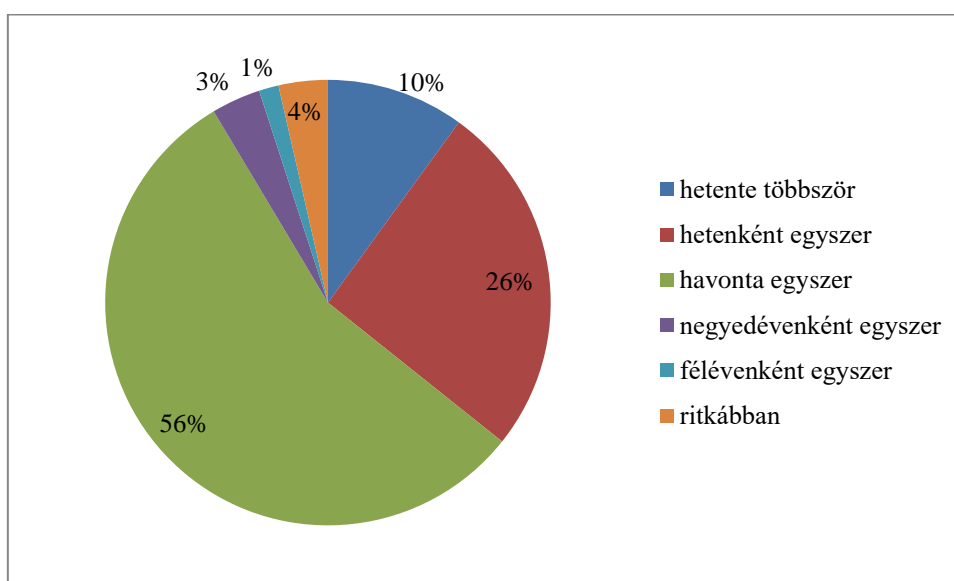
2023-ban kicsit változtak az eredmények a kérdőívet kitöltők között a beiratkozás szempontjából. A 139 válaszadó többsége ezúttal a 10 évnél frissebb tagsággal rendelkező olvasók közül került ki. Az utolsó év új beiratkozónak aránya a válaszadók között 9%-ról 14%-ra nőtt, ugyanennyivel csökkent a 10 évnél régebbi olvasók százalékpontja. A 6-10 éve tagsággal rendelkezők aránya mindkét évben hasonló, 2022: 16%, 2023: 14%. 2023 áprilisától újra a hatnapos nyitvatartás tért vissza, az új beiratkozók száma is növekedett. Ez tükröződik az 1 évnél rövidebb tagsággal rendelkező kitöltők 14%-os arányában is.



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

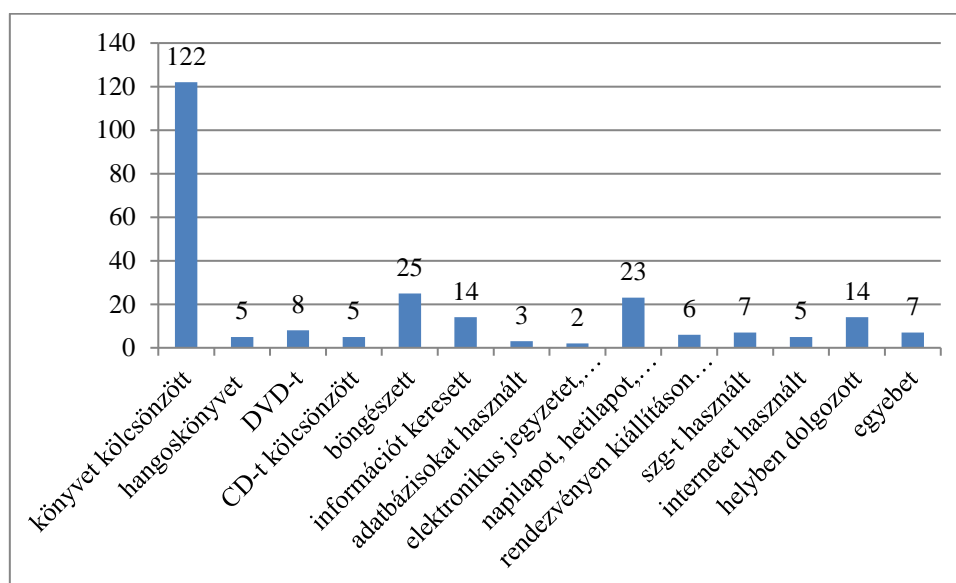
A további kérdésekre adott válaszok által pontosabb képet kapunk a könyvtárhasználók szokásairól.

A kérdőívet kitöltők 56%-a havonta egyszer megfordul könyvtárunkban, 10 %-a hetente többször, 26%-a hetente, csak 8%, aki ennél ritkábban veszi igénybe a szolgáltatásokat. Látható, hogy olvasóink aktívan használják könyvtárunkat. Havonta legalább egyszer a kitöltők 92%-a felkeresi az intézményt. 3%-os emelkedés figyelhető meg ebben az értékben az előzőhöz képest. (Már a 2022-es év adata is emelkedést mutatott, 6 %-ost.)



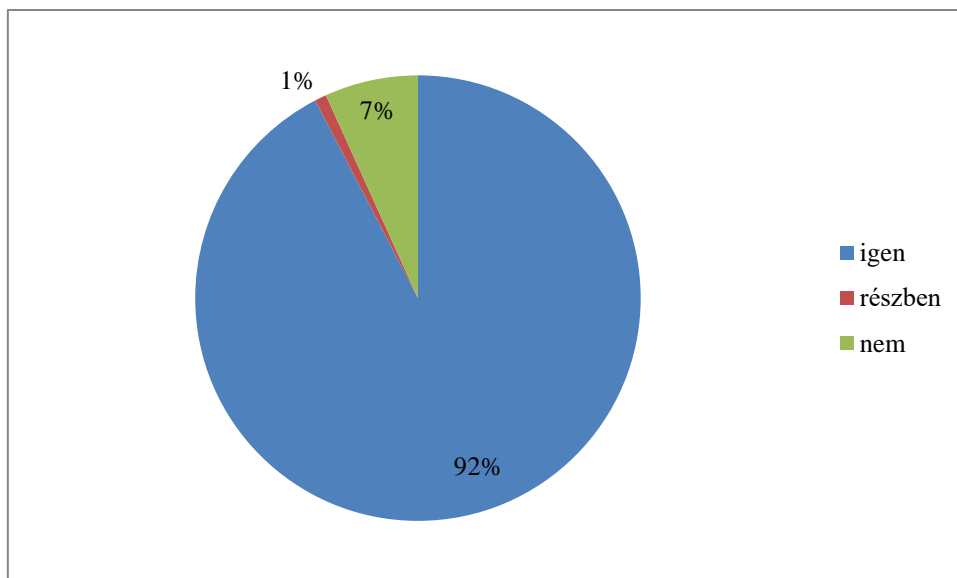
### C/ Mit csinált a könyvtárban a mai napon?

A válaszadó több tevékenységet is megjelölhetett, így látható, hogy a látogató többféle könyvtári szolgáltatást is igénybe vesz egy-egy alkalommal. Még mindig legnagyobb érték a könyvkölcsönzés: 140 válaszadóból 122-en kölcsönöztek. (2022: 129 fő) 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. 2023-ban a válaszadók közül 23-an, 2022-ben 24-en olvastak napilapot, folyóiratot. Viszonylag magas volt a helyben használható dokumentumot használók száma, 14-en éltek ezzel a lehetőséggel.



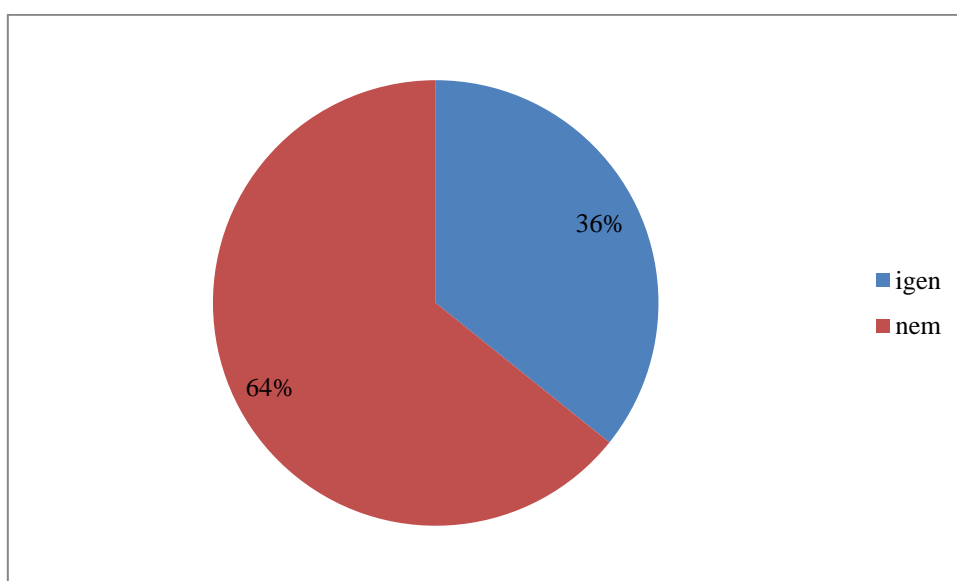
### D/ Ha valamit megoldani jött, sikerült-e?

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. 118 válaszadó közül 109 (92%) elégedetten távozott.



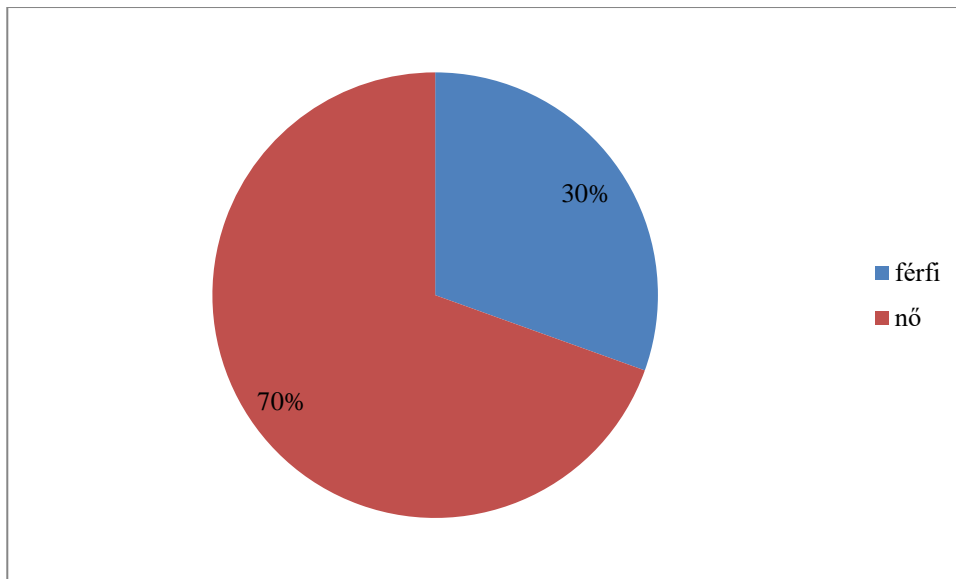
### **E/ Szokott-e Ön másoknak kölcsönözni?**

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, az arány néhány százalékponttal különbözik csak évről-évre. A kérdőívet kitöltők 36%-a igennel válaszolt a kérdésre (2018: 40%, 2019: 36%, 2020: 38%, 2021: 35% 2022: 31%). A gyermekes családokra egyre inkább jellemző, hogy a testvéreknek saját olvasójegye van.



## F/ A választ adók megoszlása

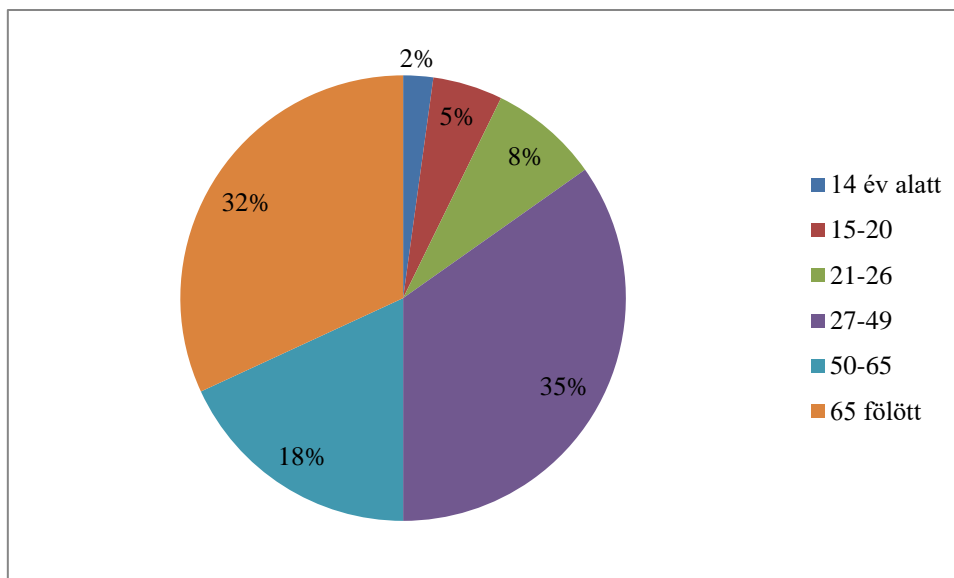
### Nemek szerint



Erre a kérdésre ebben az évben is meglepően kevesen válaszoltak, csak 82-en jelölték meg a nemi hovatartozást. Az arány hasonlóan alakult, mint a korábbi években: 30%-70% a nők javára. (2019: 27%-73%, 2020: 32%-68%, 2021: 30%-70%, 2022: 28%-72%) Napi tapasztalatunk szerint is több nő látogatja intézményünket, s ez a kérdőívet kitöltők között is leképeződött.

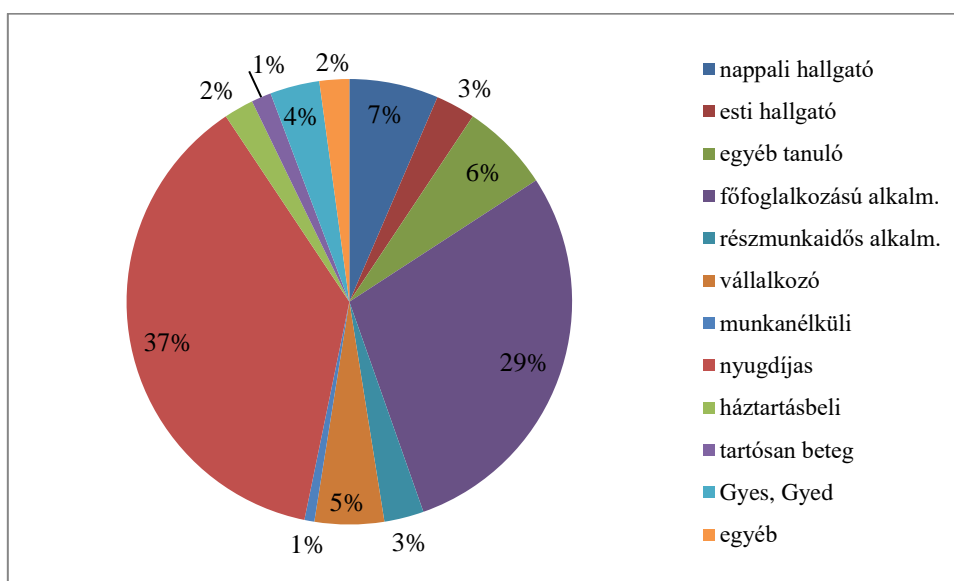
### Kor szerint

A mintavételnél most is a 27-49 év közöttiek alkották a legnagyobb csoportot: 35%. 2022: 33%, 2021: 41%. Csökkent az előző évhez képest az 50-65 éves korosztály aránya: 18% (2022: 28%, 2021: 19%). Az 50 év felettiek a válaszadók 50%-át teszik ki. Tehát a középkorúak és idősek kedvelik könyvtárunkat, sokan több év óta tagok, törzsolvások.



### Foglalkozás szerint

A legnagyobb használói csoport a főfoglalkozású alkalmazottak (29%) és a nyugdíjasok (37%). A tanulók 16%-ot tesznek ki az összesből.



### G/ Mennyire elégedett könyvtárunkkal?

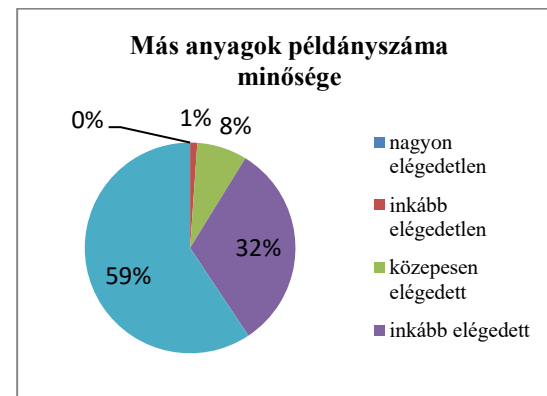
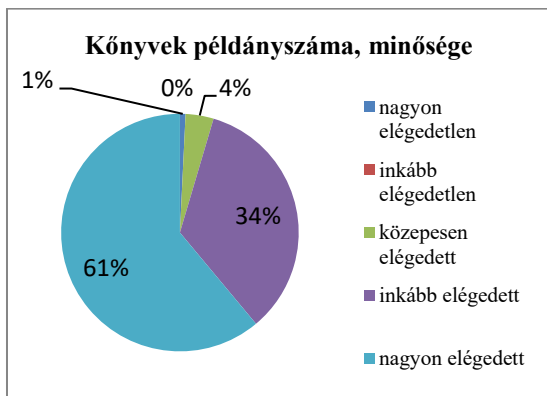
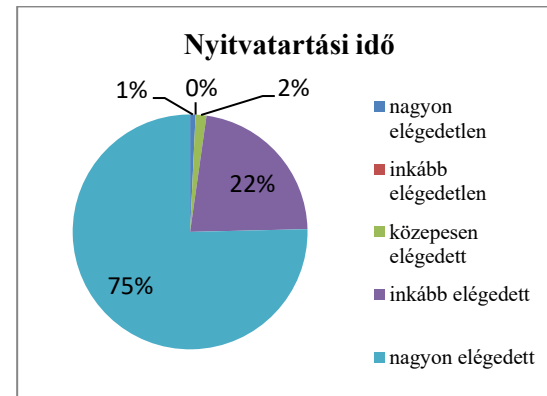
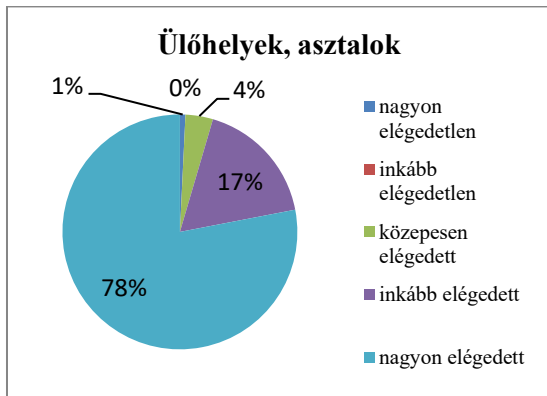
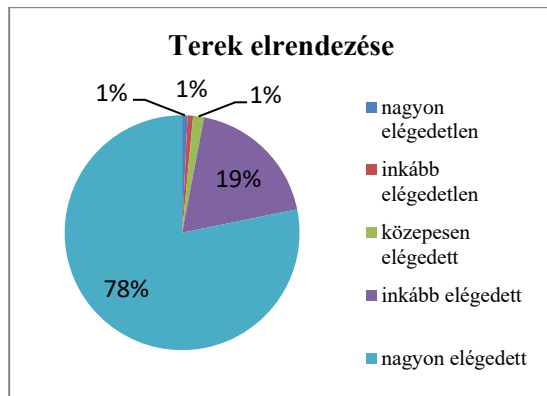
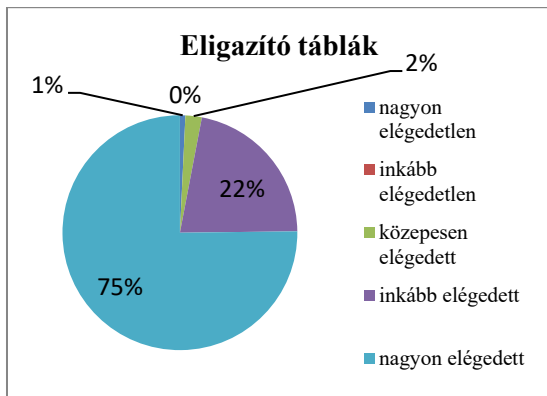
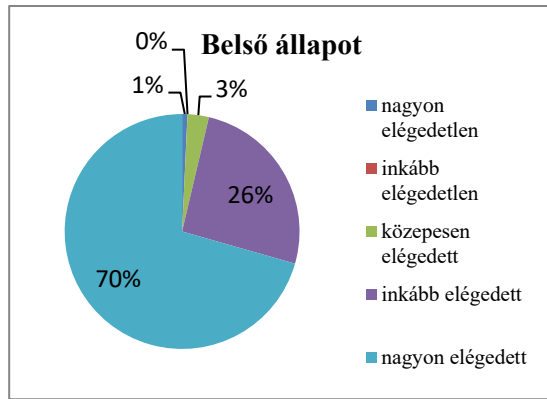
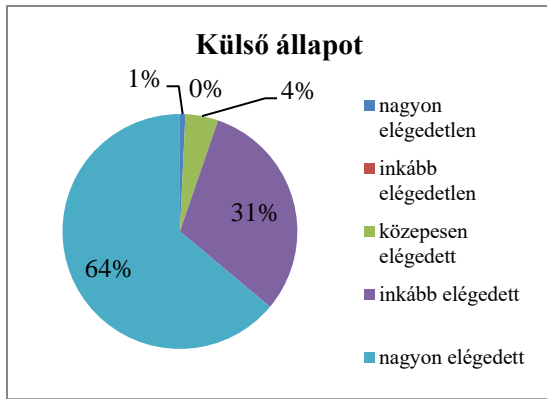
Ebben a kérdéscsoportban a könyvtár épületére, berendezésére, a terek és a dokumentumok elrendezésére, a bútorzatra és kiegészítőkre, nyitvatartásra, állományra és a személyzetre vonatkozó részletes kérdésekre kellett válaszolniuk használóinknak az elégedettség szintjének

megjelölésével. A korábbi vizsgálatoknál kicsit több a nagyon elégedettek aránya a külső 2022: 59%, 2023: 64%) és belső állapottal (2022: 67%, 2023: 70 %), az eligazító táblákkal (2022: 71%, 2023: 75%) kapcsolatban. 2021-ben egy pályázat keretében lehetőség nyílt új irányító feliratok elhelyezésére. Öröndetes, hogy olvasóink továbbra is elégedettek a változással. A terek elrendezésével. az ülőhelyekkel, asztalokkal 78% nagyon elégedett a kérdőívet kitöltők közül. Legnagyobb változás a nyitvatartási idővel való elégedettségben tapasztalható az előző évhez képest. A kérdőívek kitöltésekor 2022-ben az október 10-től érvényes nyitvatartási idő volt érvényben – a takarékoság jegyében a hét második felében, csütörtöktől szombatig, 10-10 órás időtartam. Olvasóink elégedetlenek voltak ezzel a hozzáférési idővel. 2023-ra a nagyon elégedettek aránya 36%-ról 75%-ra nőtt! A hatnapos nyitvatartás visszatérével áprilistól már reggel 8-tól fogadjuk olvasóinkat keddtől péntekig, s a használók élnek is a lehetőséggel.

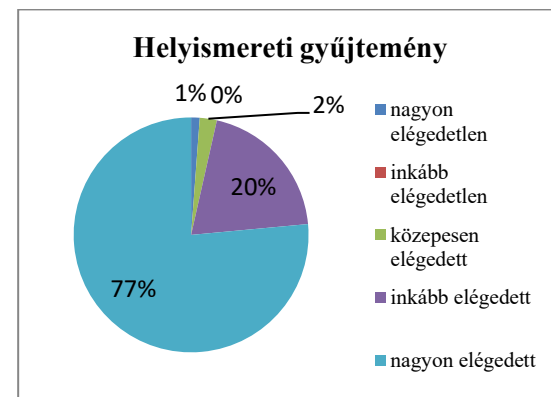
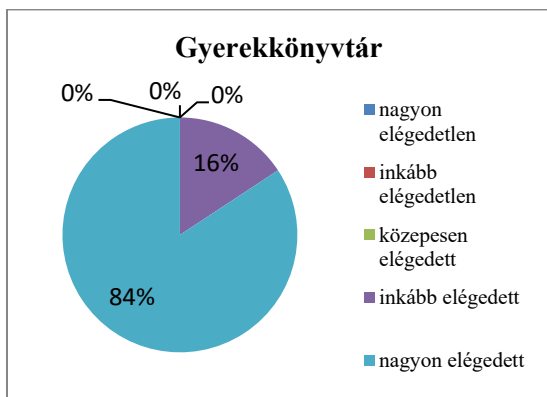
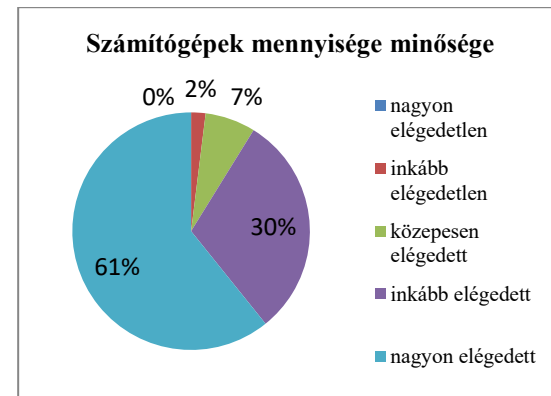
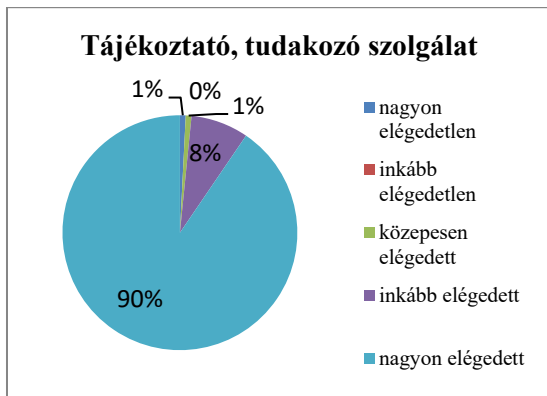
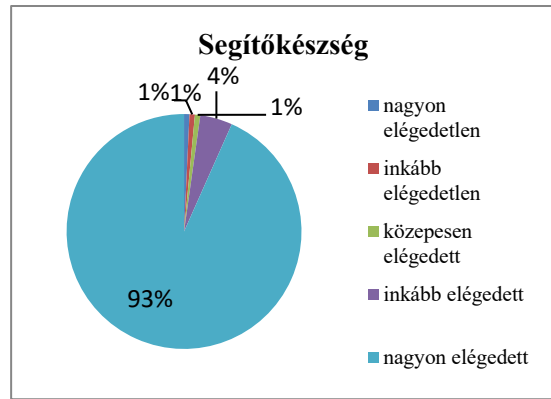
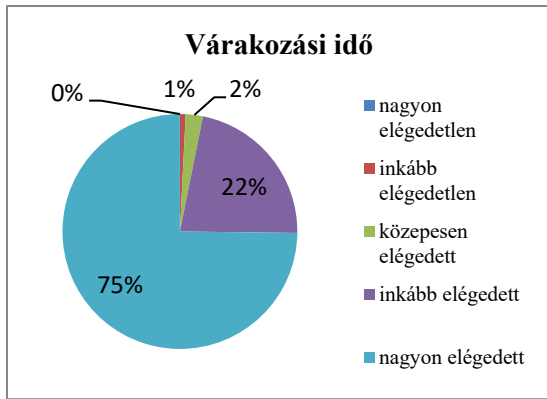
A kérdéskör második csoportjában az állományra és a szolgáltatásokra vonatkozó olvasói elégedettséget vizsgáljuk. Folytatódott a tavalyi tendencia, kicsivel most is nőtt a könyvek példányszámával és minőségével való elégedettség: 2021: 89%, 2022: 92% 2023: 95%. A más anyagok megítélése hasonló az előző évihez: a nagyon elégedettek aránya 2022-ben 58%, 2023-ban 59%. A számokban érződik, hogy a 2020-as évtől kiemelt figyelmet fordítottunk arra, hogy a Könyvtárellátótól megrendelhető könyvek minél hamarabb az olvasókhöz 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. Számon tartjuk az olvasói kéréseket, a SZIKLA rendszerben a használók kedvelik az új lehetőségeket – küldhetnek gyarapítási javaslatokat, hozzáférhető dokumentumokat lefoglalhatnak. A könyvtár munkatársainak türelme, szakértelme, figyelmessége elismerést érdemel, mindig többen köszönetüket fejezik ki a szöveges részben is. Nagyarányú elégedettség tapasztalható a segítőkészséggel kapcsolatban (97%), valamint a tájékoztatás-tudakozódás szolgáltatással (98%), az előző évben ugyanez az eredmény született. A várakozási idő megítélése is hasonló a tavalyihoz válaszadóink körében: 97% elégedett.

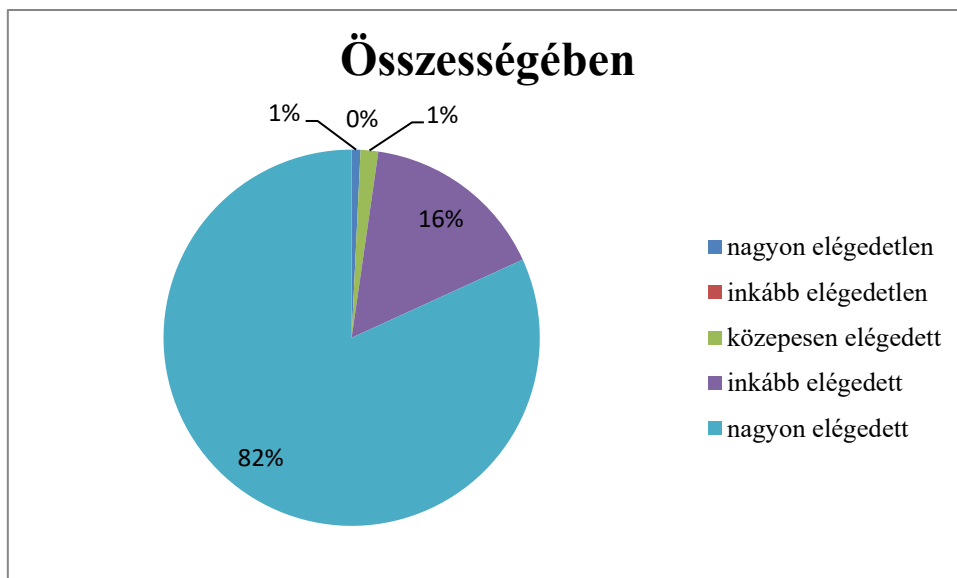
Az előző évekhez képest már 2020-ban is javult számítógépeink állapotáról a vélemény. 2023-ra eljutottunk odáig, hogy a válaszadóknak csak 2%-a elégedetlen! A jó eredmény köszönhető a számítógépparkunk megújításának, többek között az új OPAC-os gépek lecserélésének, a keresőfelületek felhasználóbaráttá tételének, és nem utolsósorban rendszergazdánk fokozott odafigyelésének.

A kérdőívben kiemelt két gyűjteményrész változatlanul jól teljesít a kérdőívet kitöltő használók szerint: a gyermekkönyvtárral kapcsolatban nincs elégedetlen olvasó, s 84% nagyon elégedett. A helyismereti gyűjteménnyel 97% elégedett, ebből 77% a nagyon elégedettek aránya a válaszadók közül.









Összességében a válaszadók 98%-a elégedett könyvtárunkkal, így ismételten megállapíthatjuk, hogy évek óta magas minőségi szolgáltatást nyújtó intézményként tekintenek ránk olvasóink.

Szombathely, 2024. január 19.

Horváthné Kupi Ildikó  
olvasószolgálati osztályvezető