

## Használói elégedettségvizsgálat 2024

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. 2024-ben az olvasói terekben 150 példányt helyeztünk el a kérdőívekből, ebből 143-at kitöltve adtak vissza látogatóink. Ezúttal 30 szöveges értékelés érkezett.

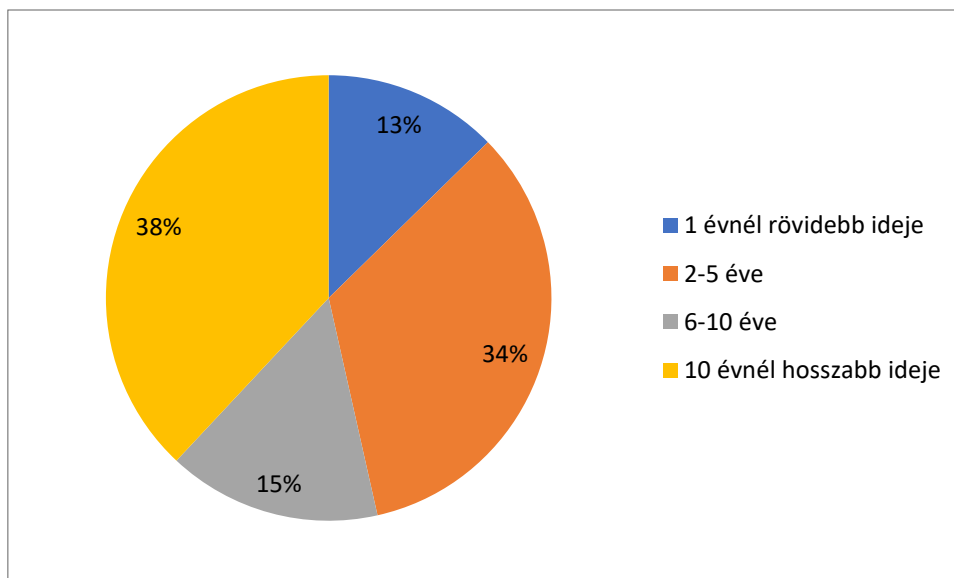
A vizsgálatok várható eredménye az, hogy megbizonyosodjuk szolgáltatásainknak a minőségirányítási rendszer szerinti megfeleléséről. Amennyiben szükségesnek ítéljük, módosításokat építünk be a rendszerünkbe a vélemények figyelembe vételével.

Az írásban közölt vélemények között ebben az évben is sokan kifejezték köszönetüket, elégedettségüket. Többen idén is jelezték, hogy hosszabb nyitvatartást szeretnének, például vasárnap is látogatható legyen a könyvtár. Ebben az évben egyik olvasónk kifejezte örömét, hogy évről évre több és frissebb könyvek érhetőek el. Törekszünk arra, hogy felgyorsítsuk a beszerzési folyamatot, figyelemmel kísérjük az olvasói igényeket is. Meglepő módon néhányan megemlítették, hogy gyerekzsivaj van a házban. Ennek oka, hogy a gyermekkönyvtárban és a médiatárban egyre több csoport fordul meg. A gyermekfoglalkozások hozadéka, hogy többen visszajönnek a szülővel beiratkozni, kölcsönözni.

Legszembetűnőbb változás a kérdőívet kitöltők összetételében figyelhető meg 2024-ben, az 50 évnél fiatalabbak közül most többen válaszoltak kérdéseinkre. Most is megállapíthatjuk, hogy összességében az előző évi vizsgálathoz képest a vélemények minimálisan, alig értékelhetően, néhány százalékponttal változtak csak, elégedettek intézményünkkel a válaszadók.

### **A/ Mióta tagja Ön könyvtárunknak?**

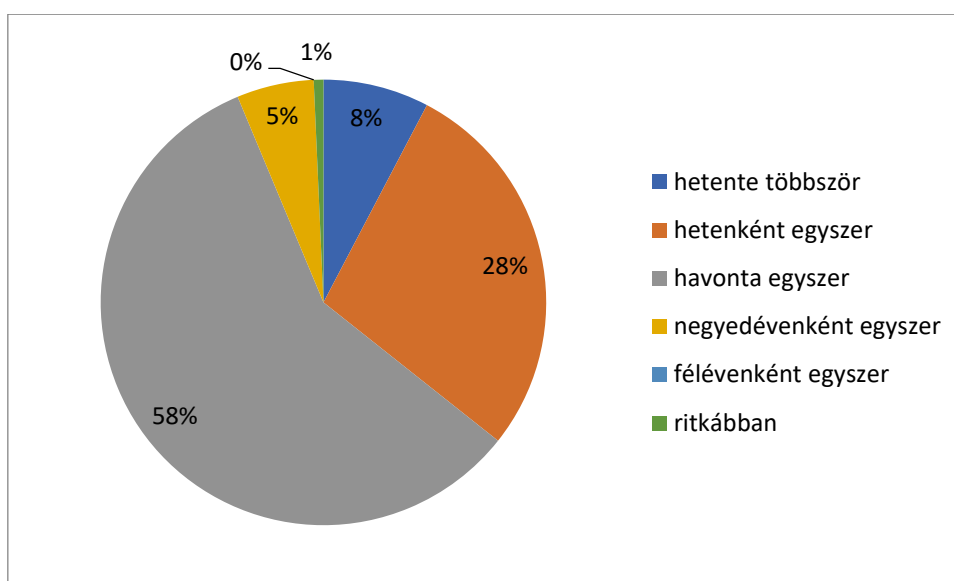
2024-ben a válaszadók nagyobb része a 10 évnél frissebb tagsággal rendelkező olvasók közül került ki, még nagyobb mértékben, mint 2023-ban. 2023: 55%, 2024: 62%. Az új beiratkozók aránya a válaszadók között nagyon hasonló, 14%-ról 13%-ra csökkent. 2-5 éves tagsággal 7%-kal többen töltötték ki a kérdőívet, mint az előző évben. Ez pont annyival több, mint amennyivel kevesebb a 10 évnél régebb óta beiratkozott olvasó a válaszadók között. A 6-10 éve tagsággal rendelkezők aránya mindkét évben hasonló, 2023: 14%, 2024: 15%.



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

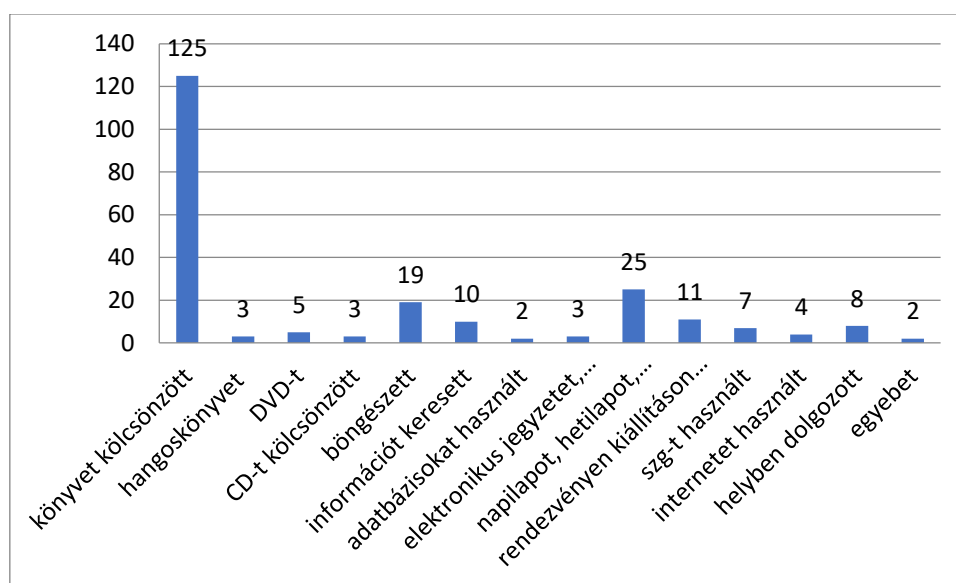
A további kérdésekre adott válaszok által pontosabb képet kapunk a könyvtárhasználók szokásairól.

A kérdőívet kitöltők 58%-a havonta egyszer megfordul könyvtárunkban, 8%-a hetente többször, 28%-a hetente, csak 6%, aki ennél ritkábban veszi igénybe a szolgáltatásokat. Látható, hogy olvasóink aktívan használják könyvtárunkat. Havonta legalább egyszer a kitöltők 94%-a felkeresi az intézményt. 2%-os emelkedés figyelhető meg ebben az értékben az előzőhöz képest. (Már a 2022-es év adata is emelkedést mutatott, 6%-ost, a 2023-as 3%-ost.)



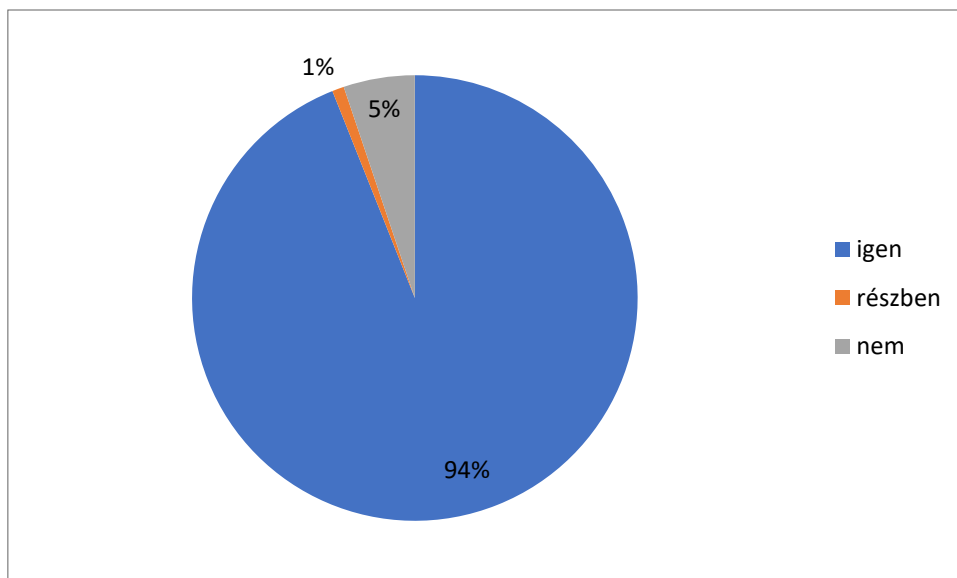
### C/ Mit csinált a könyvtárban a mai napon?

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: 143 válaszadóból 125-en kölcsönöztek. (2023: 122 fő) A böngészés, a sajtótermékek olvasása, az információkeresés is kedvelt könyvtári tevékenység. Örvedetes, 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, 2024-ben 25-en olvastak napilapot, folyóiratot. Viszonylag magas volt a rendezvényen, kiállításon részt vevők száma, 11 a korábbi 6-tal szemben.



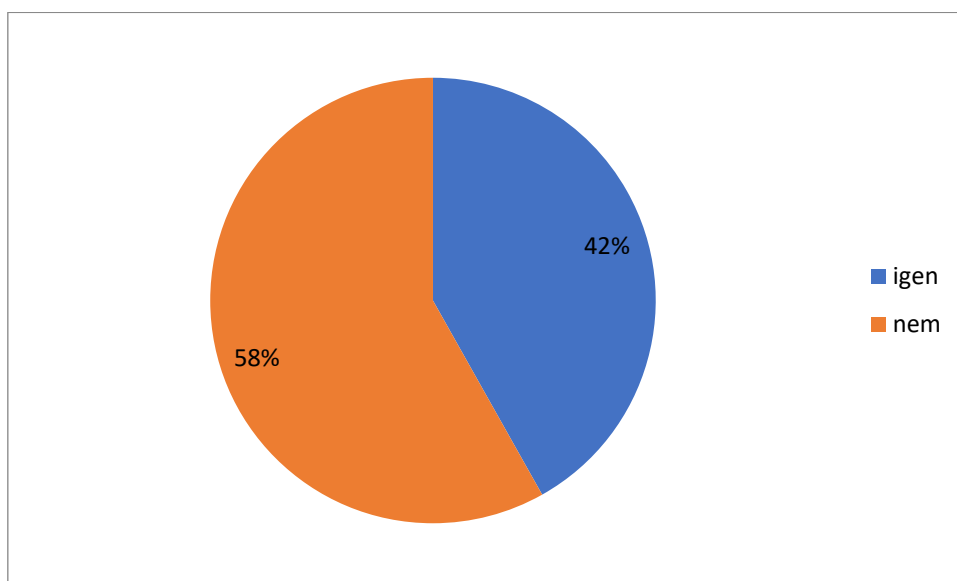
### D/ Ha valamit megoldani jött, sikerült-e?

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.



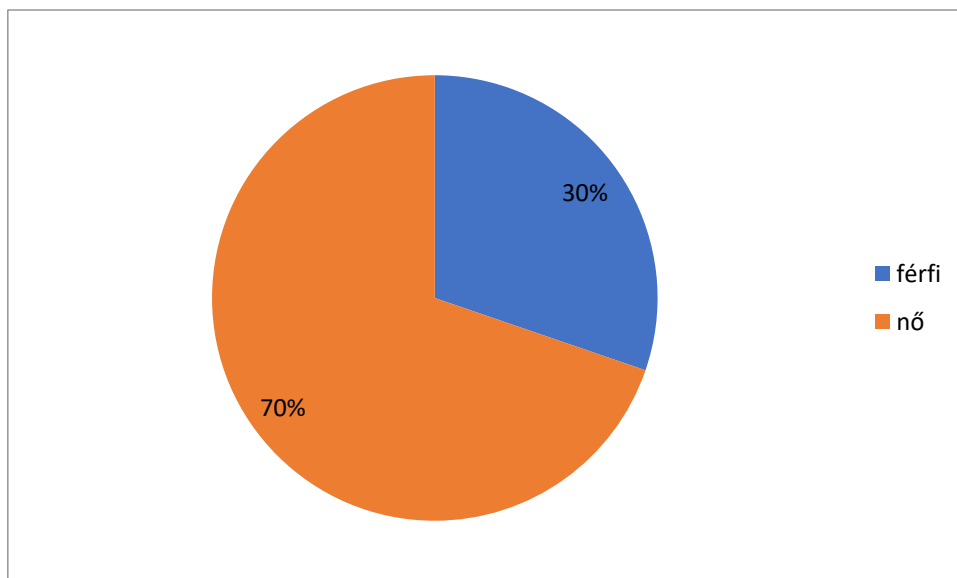
### E/ Szokott-e Ön másoknak kölcsönözni?

2023-ban kicsit rosszabb lett az arány, ismét nőtt azoknak a száma, a kérdőívet kitöltők közül, akik másnak is kölcsönöznek (2024: 42%, 2023: 36%). Olvasóink körében bevett gyakorlat, hogy a család egy tagja olvasójegyet vált, a többiek általában ingyenes látogatójegyet, tehát a beiratkozott használók táborán túl egy nagyobb közösséget szolgálunk ki dokumentumokkal. A gyermekes családokra egyre inkább jellemző, hogy a testvéreknek saját olvasójegye van.



### F/ A választ adók megoszlása

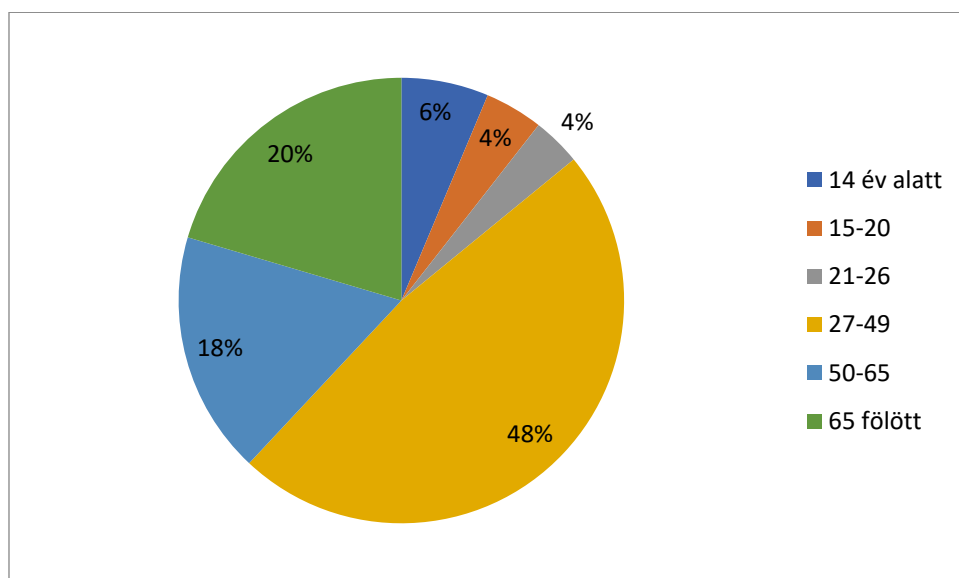
Nemek szerint



Erre a kérdésre ebben az évben is meglepően kevesen válaszoltak, csak 76-an jelölték meg a nemi hovatartozást. Az arány pontosan úgy alakult, mint a tavalyi évben: 30%-70% a nők javára. (2021: 30%-70%, 2022: 28%-72%) Napi tapasztalatunk szerint is több nő látogatja intézményünket, s ez a kérdőívet kitöltők között is leképeződött.

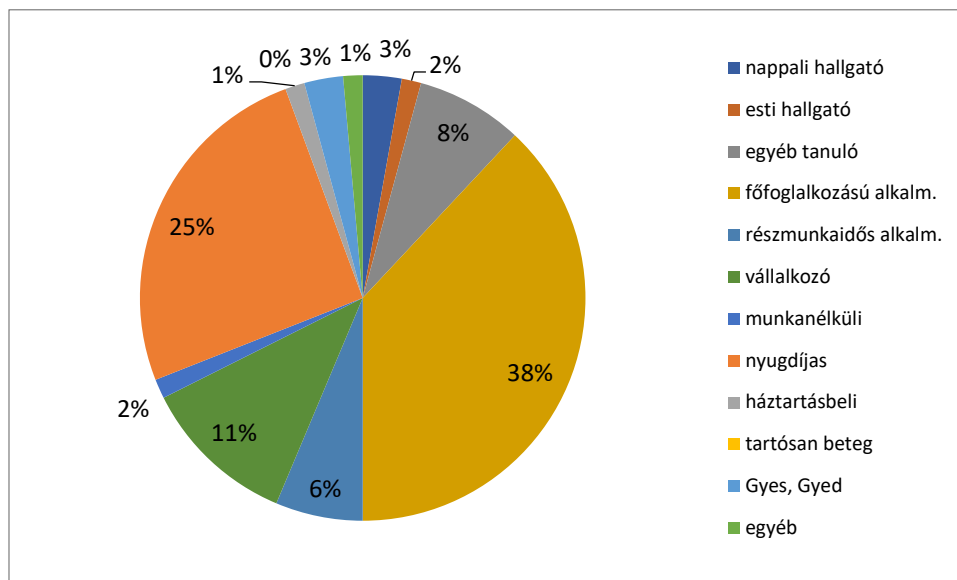
### Kor szerint

Átrendeződtek az arányok: sokkal több fiatalabb olvasó töltötte ki a kérdőívet. Az 50 év felettek aránya 38%-ra esett vissza (2023: 50%). A mintavételnél most is a 27-49 év közöttiek alkották a legnagyobb csoportot: 48%. (2023: 35%, 2022: 33%, 2021: 41%). Csökkent az előző évhez képest a 65 év feletti korosztály aránya: 20% (2023: 32%).



## Foglalkozás szerint

A legnagyobb használói csoport a főfoglalkozású alkalmazottak, nőtt az arányuk 2023-hoz képest (2024: 38%, 2023: 29%). Az életkor szerinti megoszlás más előre vetítette az arányok eltolódását, a kérdőívet kitöltők között a nyugdíjasok aránya 37%-ról 25%-ra csökkent. A tanulók 13%-ot tesznek ki az összesből.



## G/ Mennyire elégedett könyvtárunkkal?

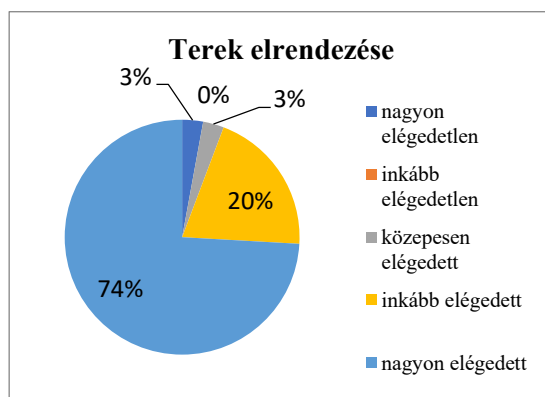
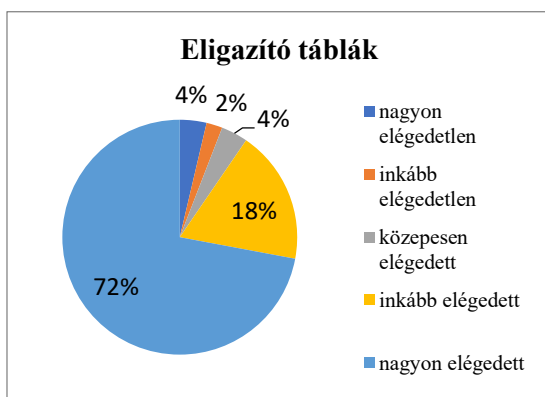
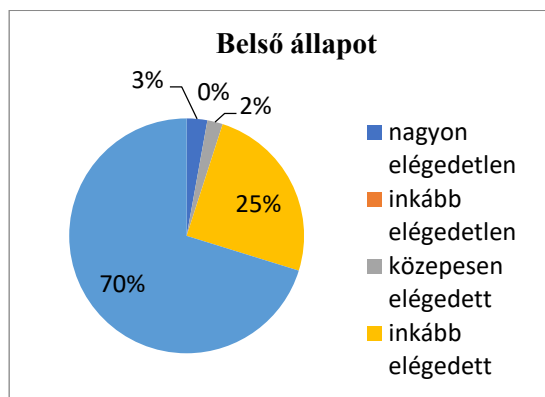
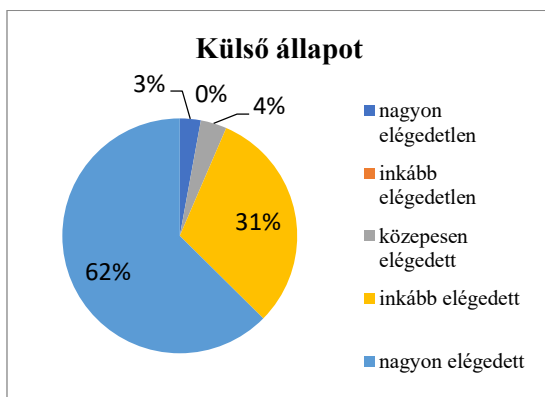
Ebben a kérdéscsoportban a könyvtár épületére, berendezésére, a terek és a dokumentumok elrendezésére, a bútorzatra és kiegészítőkre, nyitvatartásra, állományra és a személyzetre vonatkozó részletes kérdésekre kellett válaszolniuk használóinknak az elégedettség szintjének megjelölésével. Hasonló eredmény született a könyvtár külső és belső állapotával kapcsolatban, mint tavaly: 62% (2023: 64%), illetve 70% nagyon elégedett. Kis eltérés tapasztalható, az eligazító táblákról alkotott véleményben (2024: 72%, 2023: 75%). A terek elrendezésével 74%, az üléshelyekkel, asztalokkal 78% nagyon elégedett a kérdőívet kitöltők közül. A nyitvatartási idővel való elégedettség hasonló az előző évhez: 2024: 74%, 2023: 75% nagyon elégedett. A szöveges véleményt írók között még mindig felmerült a hosszabb nyitvatartás, akár vasárnap is. 2023 áprilisától már reggel 8-tól fogadjuk olvasóinkat keddtől péntekig, s a használók élnek is a lehetőséggel, s úgy tűnik, nagy többség elégedett (97%).

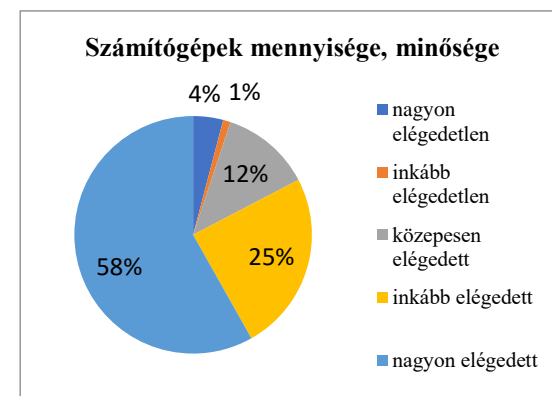
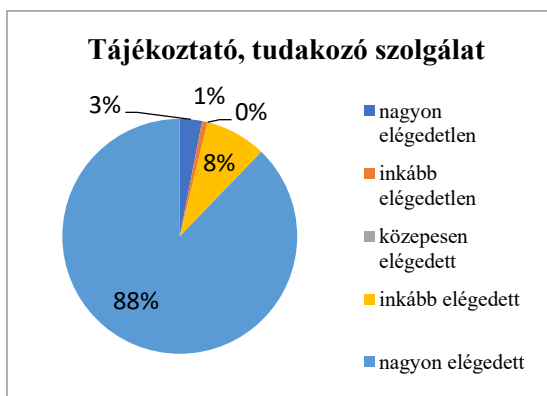
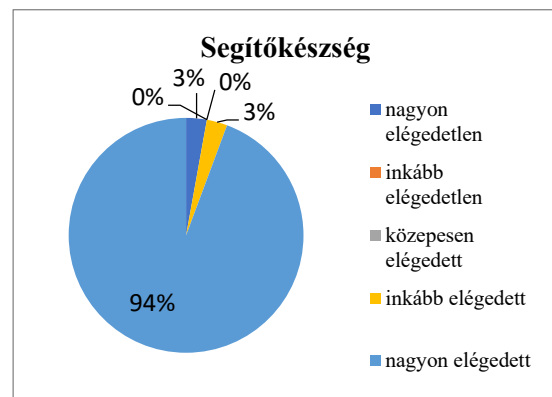
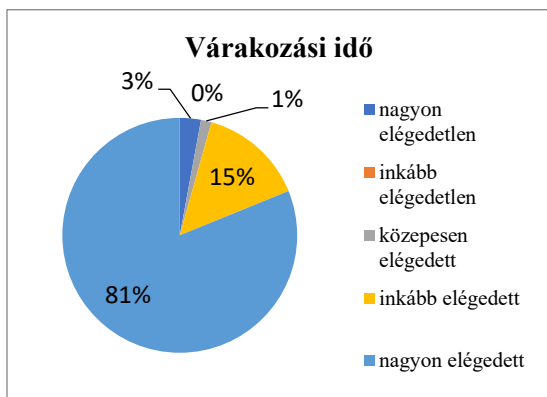
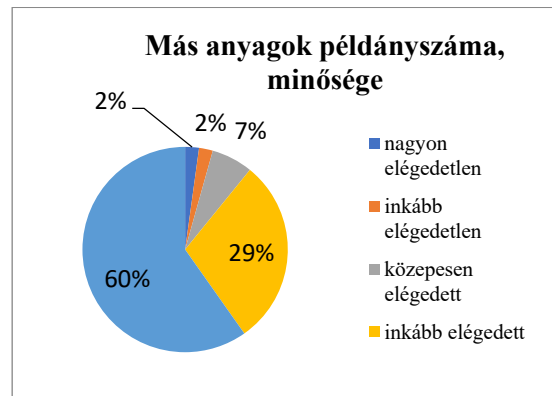
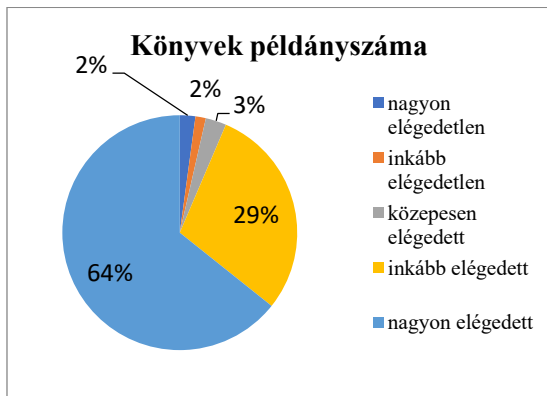
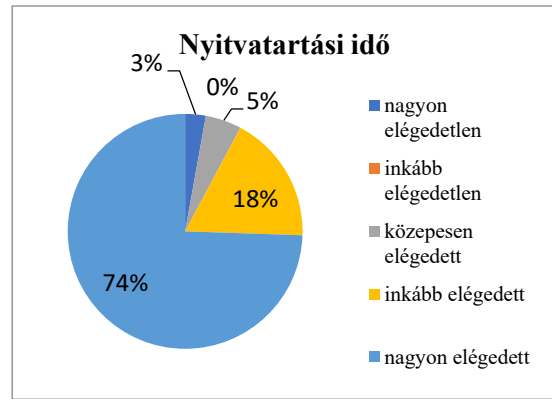
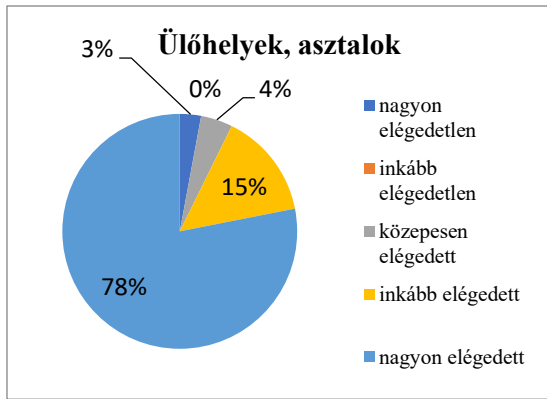
A kérdéskör második csoportjában az állományra és a szolgáltatásokra vonatkozó olvasói elégedettséget vizsgáljuk. Folytatódott a korábbi tendencia, kicsivel most is nőtt a könyvek példányszámával és minőségével való elégedettség: 2023: 61% nagyon elégedett, 2024-ben 64%. A más anyagok megítélése hasonlóan jó, mint az előző évben: a nagyon elégedettek aránya 2024-ben 60%, 2023-ban 59%. A számokban érződik, hogy 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 tanulóakra 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%) – ugyanúgy, mint 2023-ban, valamint a tájékoztatás-tudakozódás szolgáltatással (96%). A várakozási idő megítélése is hasonló a korábbiakhoz válaszadóink körében: 97% elégedett.

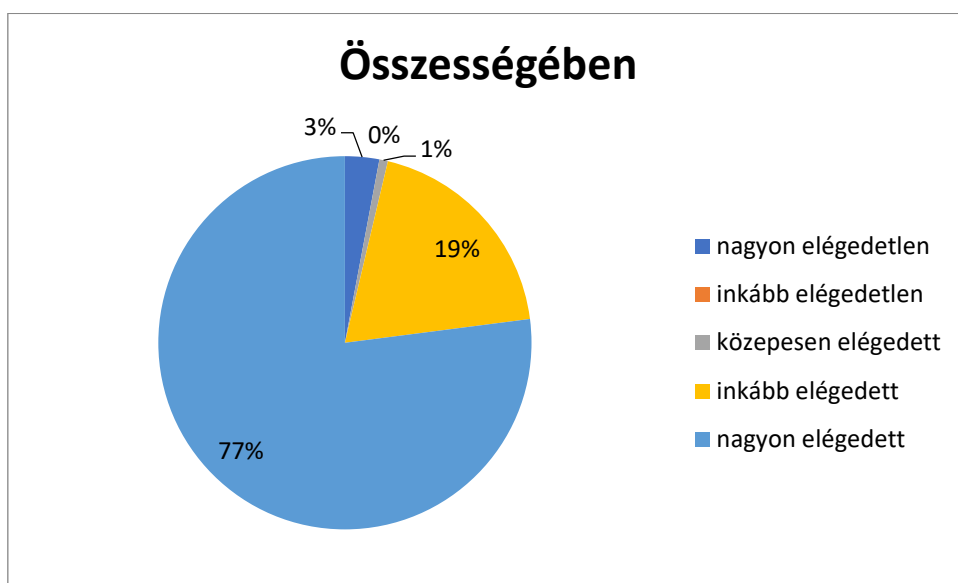
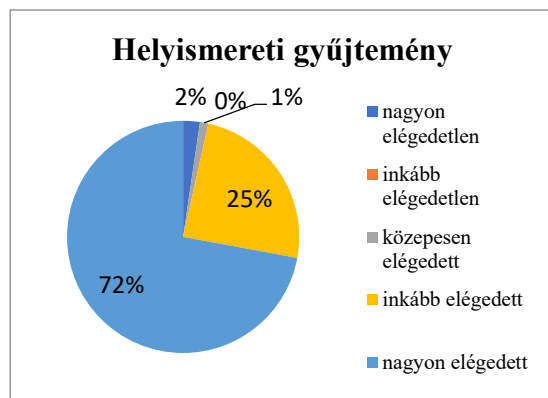
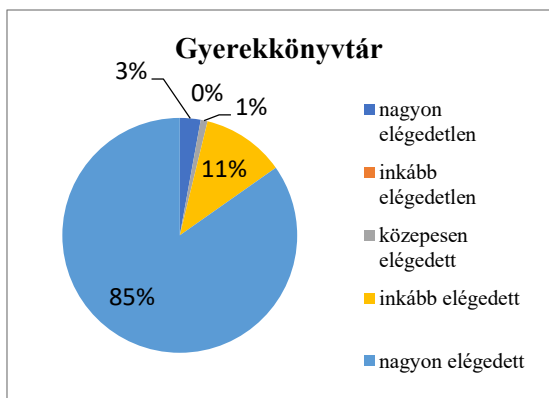
Az előző évekhez képest már 2020-ban is javult számítógépeink állapotáról a vélemény. 2023-ra eljutottunk odáig, hogy a válaszadóknak csak 2%-a volt elégedetlen! A jó eredmény köszönhető a számítógépparkunk megújításának, többek között az új OPAC-os gépek lecserélésének, a keresőfelületek felhasználóbaráttá tételének, és nem utolsósorban rendszergazdánk fokozott odafigyelésének. 2024-ben 5%-ra módosult az elégedetlenek aránya.

A kérdőívben kiemelt két gyűjteményrész változatlanul jól teljesít a kérdőívet kitöltő használók szerint: a gyermekkönyvtárral 97% elégedett, ebből 85% nagyon elégedett. A helyismereti gyűjteménnyel 98% elégedett, ebből 72% a nagyon elégedettek aránya a válaszadók közül.









Összességében a válaszadók 97%-a elégedett könyvtárunkkal, így ismételten megállapíthatjuk, hogy évek óta magas minőségi szolgáltatást nyújtó intézményként tekintenek ránk olvasóink.

Szombathely, 2024. december 23.

Horváthné Kupi Ildikó  
olvasószolgálati osztályvezető