

Használói elégedettségvizsgálat 2016.

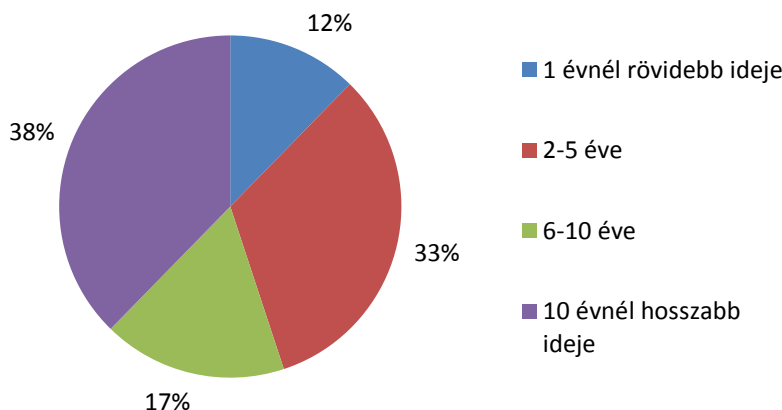
A Berzsenyi Dániel Könyvtár ISO minőségirányítási rendszerének megfelelően a látogatók könyvtárhasználati szokásait és elégedettségét vizsgáltuk kérdőív segítségével. Az összehasonlíthatóság elvét követve az előző években alkalmazott kérdőívet használtuk. Az olvasói terekben elhelyezett 150 példányból 138-at kitöltve adtak vissza látogatóink, közülük 36-ot írásos véleménnyel ellátva.

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. Szemezgetve az írásban közölt észrevételekből, javaslatokból: az új könyvek gyorsabb feldolgozása, korábbi nyitvatartás a vidékről jövő buszjárat miatt, a kölcsönözhető könyvek példányszámainak növelése, hosszabb nyitva tartás, a hangoskönyvek „szekció” kevéssé bővül, a 20.00-ig tartó nyitvatartás visszaállítása, több új könyv és folyóirat beszerzése, gyorsabb internet, több könyv lehetne a polcon, sok könyv raktárban van. Olyan megjegyzés is előfordult, amely már létező szolgáltatás nem ismeréséről árulkodik: a kikölcsönzött és előjegyzett könyvek listája legyen elérhető online is (olvasói adatokkal való bejelentkezést követően mindez megtekinthető az OPAC-ban).

Az előző évi vizsgálatához képest az adatok minimálisan, alig értékelhetően változtak.

A/ Mióta tagja Ön könyvtárunknak?

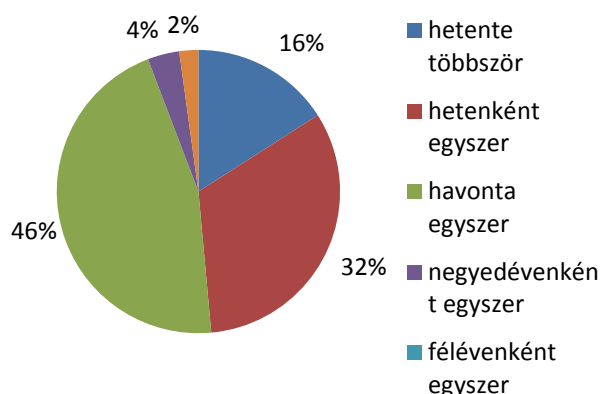
A válaszadók 38%-a több mint 10 éve rendszeres könyvtárhasználó, 33%-uk 2-5 éve, 17%-uk 6-10 éve, 12%-uk pedig nem egészen egy éve.



B/ Milyen gyakran látogatta az elmúlt évben könyvtárunkat?

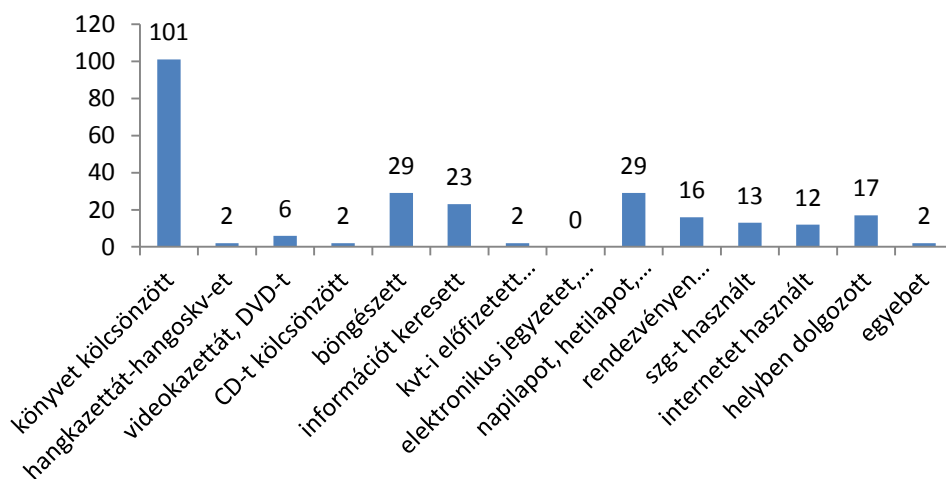
A kérdések ebben a csoportban is a használóra vonatkoztak, összesítésünk segít árnyalni azt a képet, amit az előző kérdésre adott válaszok nyomán kialakítottunk.

A kérdőívet kitöltők 16%-a hetente többször (a 2015-ös 29%-hoz képest csökkenést mutat), 32%-a hetente, 46% havonta, 4% negyedévente veszi igénybe a szolgáltatásokat. Látható, hogy olvasóink aktívan használják könyvtárunkat, erősítve azt a tapasztalatot, hogy harmadik helyként egyre többen térnek be hozzánk.



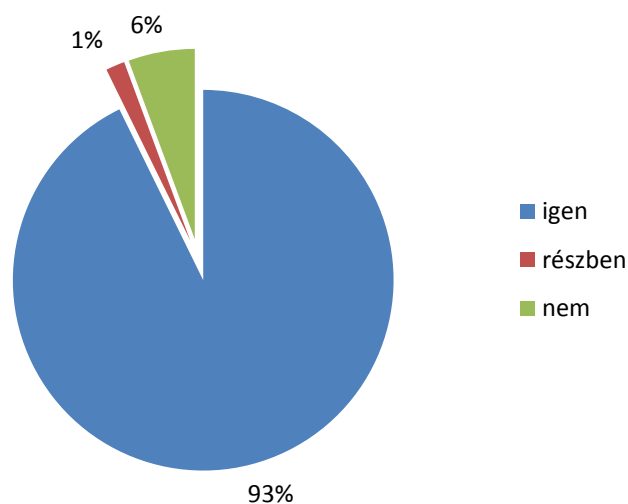
C/ Mit csinált a könyvtárban a mai napon?

A válaszadó több tevékenységet is megjelölhetett, így látható, hogy a látogató többféle könyvtári szolgáltatást is igénybe vesz egy-egy látogatási alkalommal. Legtöbben jelenleg is a könyvkölcsönzés lehetőségével élnek, de a böngészés, az információkeresés és a sajtótermékek olvasása is kedvelt könyvtári tevékenység.



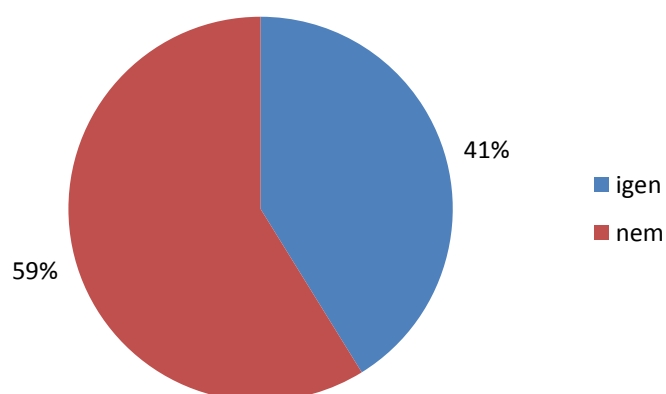
D/ Ha valamit megoldani jött, sikerült-e?

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. A korábbiakhoz képest növekedett azok száma, akik elégedetten távoztak, viszont a tavalyi 2%-ról 6%-ra emelkedett a száma, akiknek nem találtunk a problémájára megoldást.



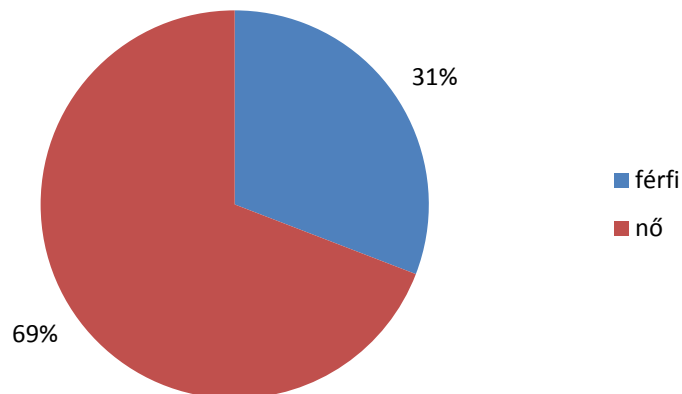
E/ Szokott-e Ön másoknak kölcsönözni?

A kérdőívet kitöltők 41%-a igennel válaszolt erre a kérdésre, amivel megerősítette azt a tapasztalatot, hogy a regisztrált használóink táborán kívül egy jóval nagyobb létszámú közösséget szolgálunk dokumentumokkal. Gyakori a családi kölcsönzés, valamint szívesen élnek a szülők a baba olvasójegy lehetőségével.



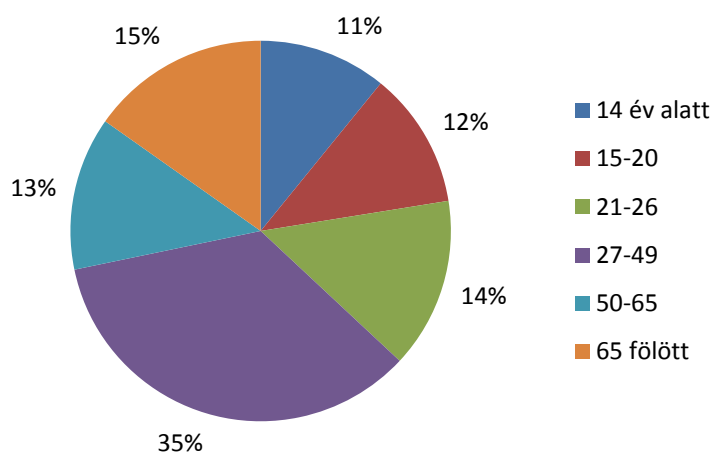
F/ A választ adók megoszlása

Nemek szerint



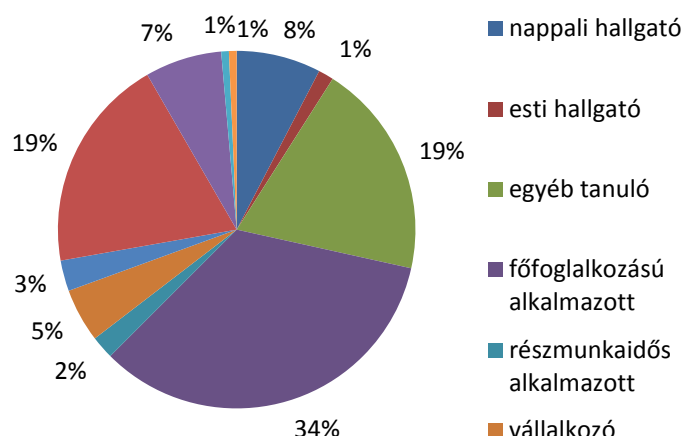
Kor szerint

A mostani mintavételnél a 27-49 év közöttiek alkották a legnagyobb csoportot. A 14 év alattiak, a 15-20 év közöttiek, valamint az 50 és 65 év közöttiek tábora kiegyenlítődött. 50 év feletti a válaszadók 28%-a. Az adatok nem támasztják alá azt az általánosítást, hogy a könyvtárba járók legnagyobb hányada nyugdíjas, idősödő olvasó.



Foglalkozás szerint

A legnagyobb használói csoportok a következők: főfoglalkozású alkalmazott (34%), az egyéb tanuló (középiskolás), valamint a nyugdíjasok száma pedig kiegyenlítette egymást (19-19%). A tanulók 28%-os aránya mutatja, hogy könyvtárunk segítséget tud nyújtani a képzésben résztvevők számára is annak ellenére, hogy a városban felsőoktatási könyvtárak is működnek.



G/ Mennyire elégedett könyvtárunkkal?

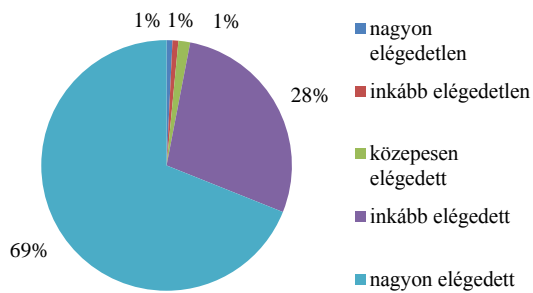
Ebben a kérdéscsoportban a könyvtár épületére, berendezésére, a terek és a dokumentumok elrendezésére, a bútorzatra és kiegészítőkre, nyitva tartásra, állományra, és a személyzetre vonatkozó részletes kérdésekre kellett válaszolniuk használóinknak az elégedettség szintjének megjelölésével. A tavalyi vizsgálathoz képest alig történt változás a külső és a belső állapotok megítélésében. A nyitvatartási időt tekintve évről évre visszatérő vélemény, – az írásos javaslattevési lehetőségnél is kiemelten – hogy 19 óra helyett 20 órakor zárjunk, továbbá a gyermekkönyvtár szintén egy órával hosszabb ideig álljon az olvasók rendelkezésére.

A kérdéskör második csoportjában az állományra és a szolgáltatásokra vonatkozó olvasói elégedettséget vizsgáltuk. A könyvek példányszámával és minőségével közel azonos arányban elégedettek, mint a korábbi években, köszönhető ez az újdonságok beszerzésének, az olvasói igények figyelemmel kísérésének és az ODR támogatta szakirodalom következetes gyarapításának. Kis számú elégedetlenség is felmerült a könyvek és az egyéb dokumentumok tekintetében.

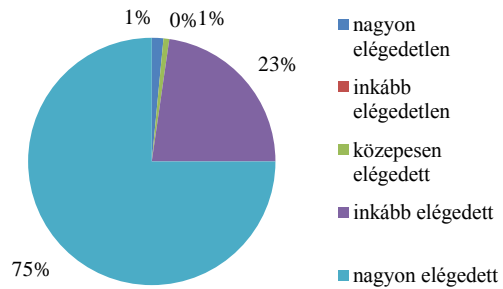
Az olvasószolgálat munkatársainak türelme, szakértelme, figyelmissége elismerést érdemel, amit vissza is jeleztek olvasóink. Nagyarányú elégedettség tapasztalható a segítőkészséggel, a tájékoztatás-tudakozódás szolgáltatással kapcsolatban.

Olvasóink többsége sajnálatosan nem elégedett a könyvtár számítógépeivel, olvasóink egy része otthonában lényegesen jobb eszközökkel rendelkezik, ez is okozhatja az elégedettség hiányát. Többen saját eszközeiket használják, WIFI segítségével. A megkérdezettek többsége elismeri a gyermekkönyvtár és a helyismereti gyűjtemény szolgáltatásainak minőségét.

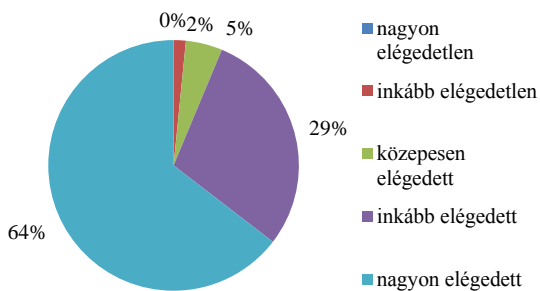
külső állapot



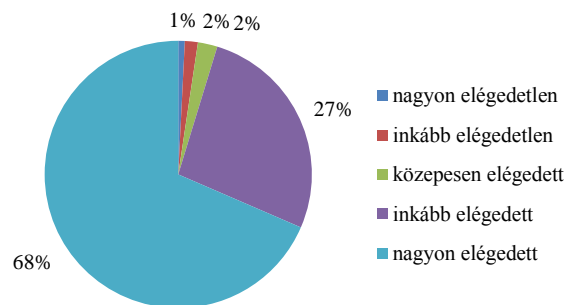
belső állapot



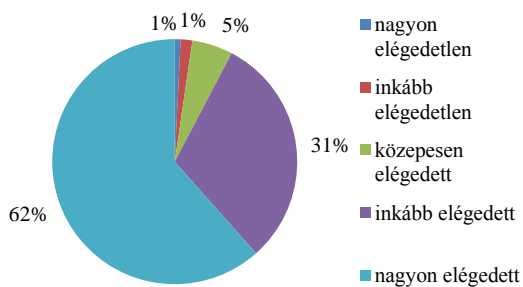
eligazító táblák



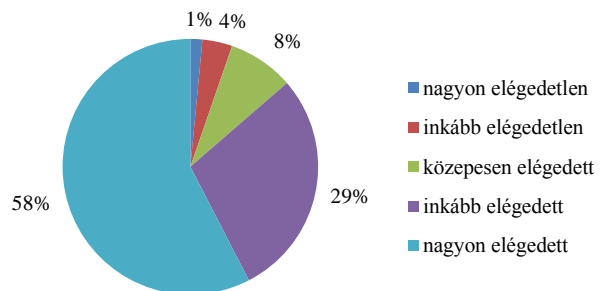
terek elrendezése



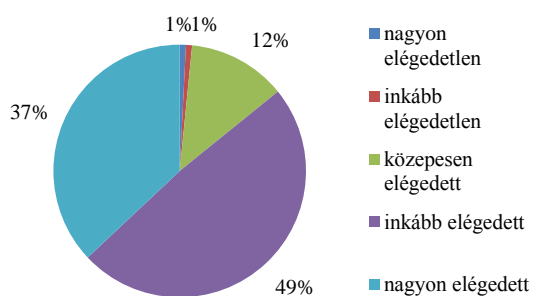
ülőhelyek, asztalok



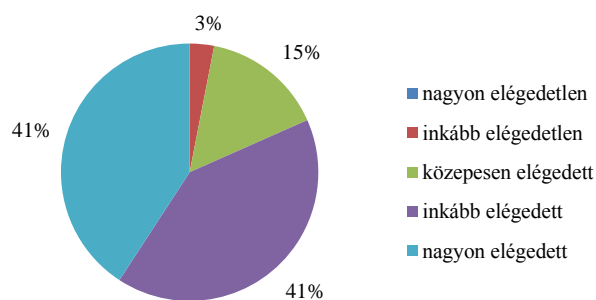
nyitvatartási idő



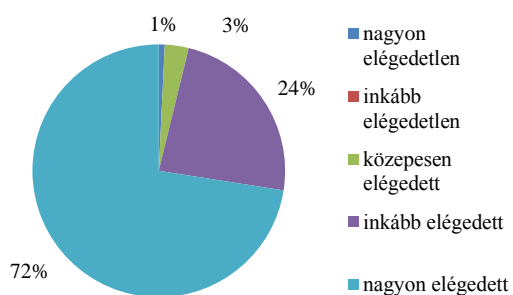
kv. példányszáma, minősége



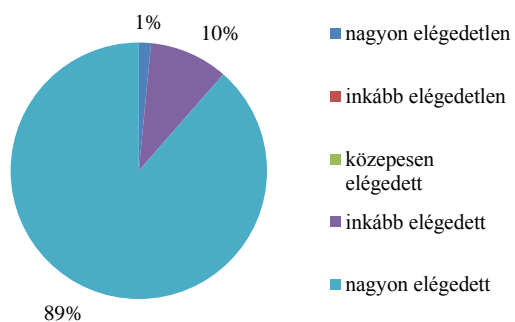
más anyagok példányszáma minősége



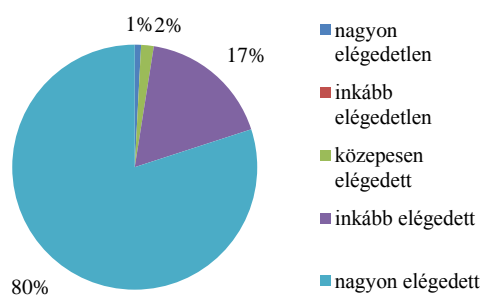
várakozási idő



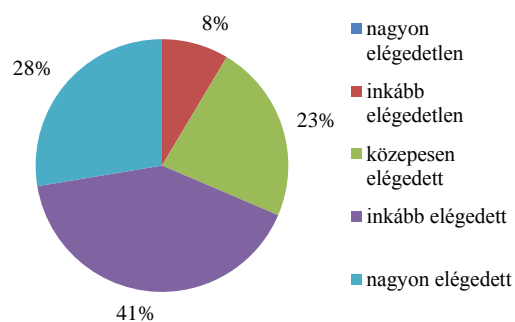
segítőkézség



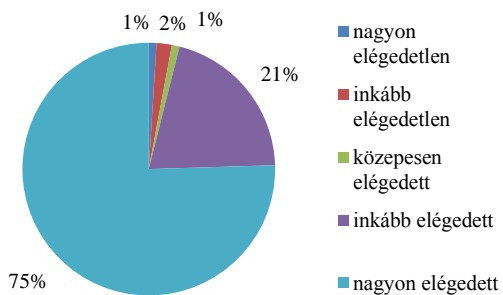
tájékoztató tudakozó szolgálat



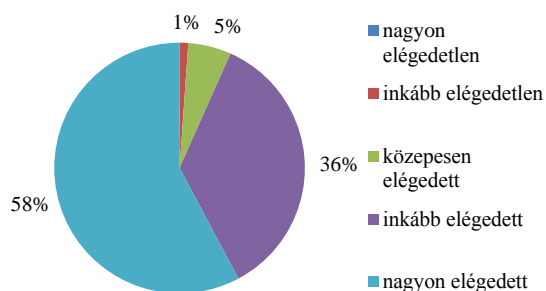
szg. mennyisége, minősége



gyerekkönyvtár

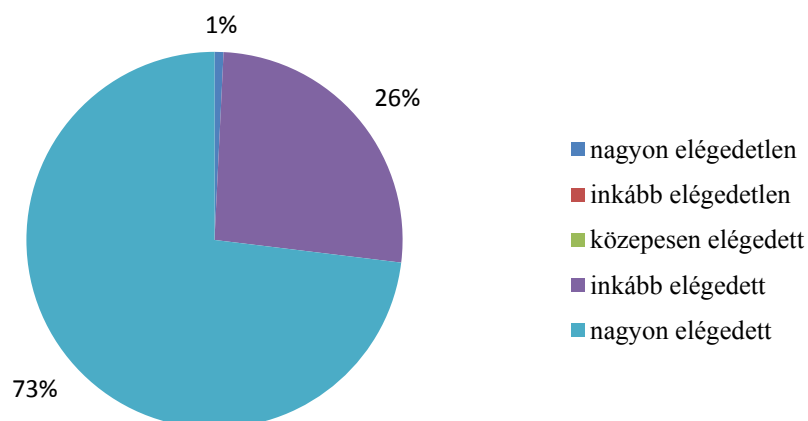


helyismereti gyűjtemény



A könyvtár teljesítményével összességében 99% elégedett, tehát használóink jól látják hiányosságainkat, de összességében magas minőségi szolgáltatást nyújtó intézményként tekintenek ránk.

Összességében



Szombathely, 2016. december

Dr. Baráthné Molnár Mónika
igazgatóhelyettes