

Használói elégedettségvizsgálat 2021

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. 2021-re is a koronavírus-járvány nyomta rá bélyegét. Több hónapig zárva voltunk, online és a könyvterasz szolgáltatással tartottuk olvasóinkkal a kapcsolatot, – igyekeztünk rugalmasan reagálni a fennálló helyzetre. Az olvasói terekben ezúttal csak 150 példányt helyeztünk el a kérdőívekből, ebből 145-öt kitöltve adtak vissza látogatóink. Ezúttal 17 írásos vélemény érkezett.

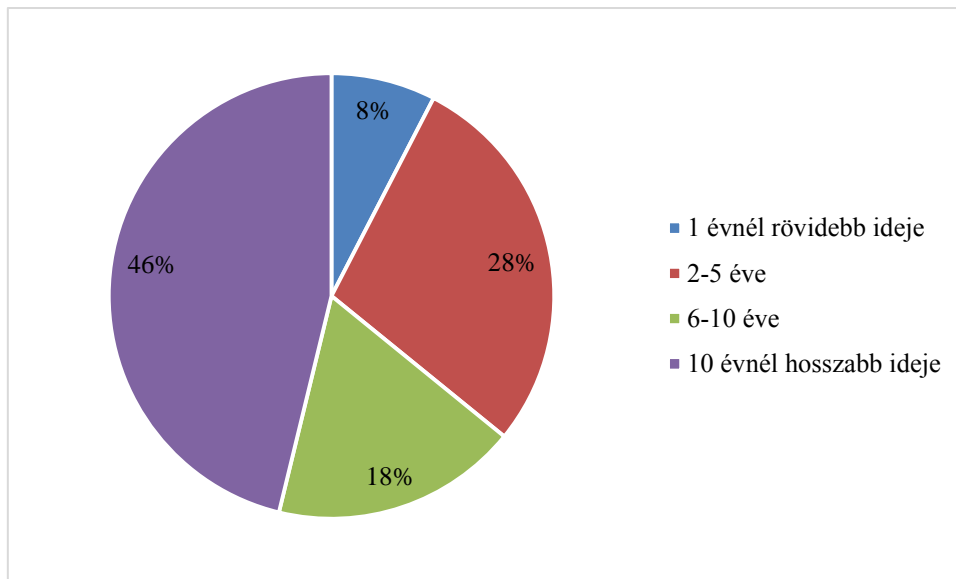
A vizsgálatok várható eredménye az, hogy megbizonyosodjunk szolgáltatásainknak a minőségirányítási rendszer szerinti megfeleléséről. Amennyiben szükségesnek ítéljük, módosításokat építünk be a rendszerünkbe a vélemények figyelembe vételével.

Az írásban közölt vélemények között ebben az évben is sokan kifejezték köszönetüket, elégedettségüket. Most is akadt egy használó, aki a nyitvatartási idő rövidegét kifogásolta, volt, aki a beszerzett új könyvek, CD-k, DVD-k alacsony példányszámát nehezményezte.

Megállapíthatjuk, hogy összességében az előző évi vizsgálatához képest az adatok minimálisan, alig értékelhetően, néhány százalékponttal változtak csak, de a változás pozitív mértékű, sok kérdésben több az elégedett kitöltő.

A/ Mióta tagja Ön könyvtárunknak?

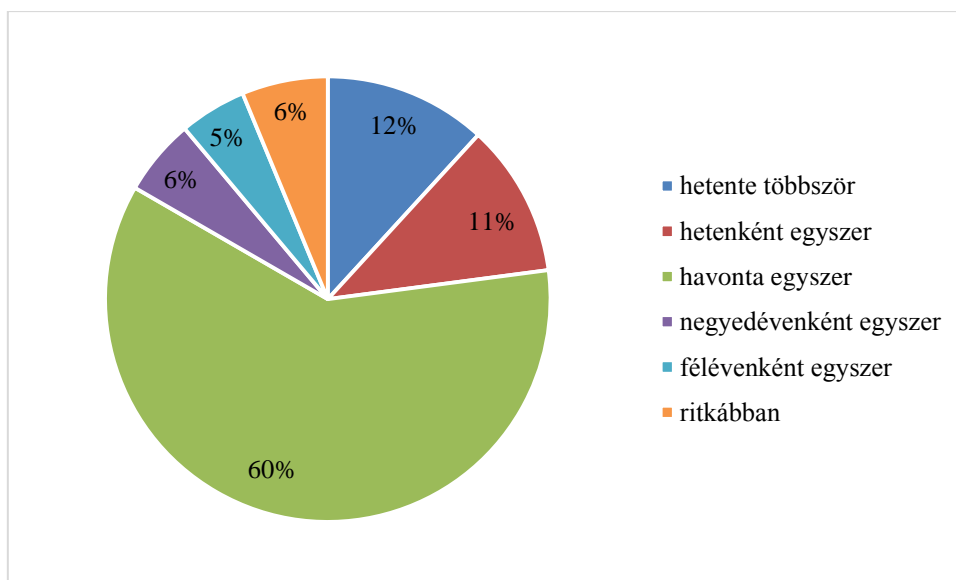
2021-ben kicsit változtak az arányok a kérdőívet kitöltők között a beiratkozás szempontjából. A 145 válaszadó 46%-a több mint 10 éve rendszeres könyvtárhasználó, ez 11%-kal több, mint az előző évben. Öröndetes, hogy a sokéves tagsággal rendelkező olvasóink részt vesznek a könyvtár számára fontos kérdőívek kitöltésében is. A 6-10 éve tagsággal rendelkezők aránya mindkét évben hasonló, 2020: 19%, 2021: 18%. Mindez alátámasztja, hogy van egy stabil réteg a könyvtárhasználók között, akik a második éve tartó járványhelyzetben is hűséges olvasók.



B/ Milyen gyakran látogatta az elmúlt évben könyvtárunkat?

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

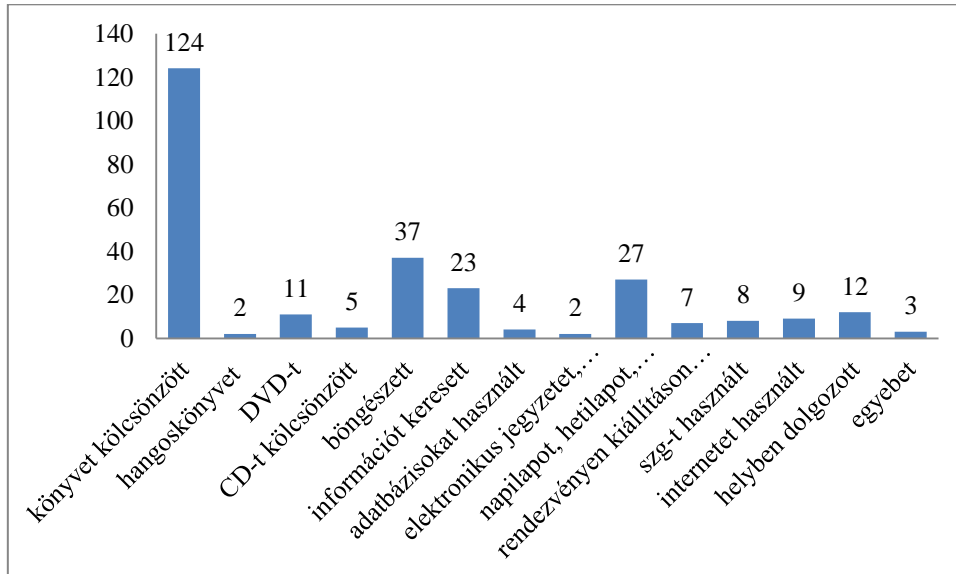
A kérdőívet kitöltők 12%-a hetente többször, 11%-a hetente, 60% havonta, 17% ennél ritkábban veszi igénybe a szolgáltatásokat. Látható, hogy olvasóink aktívan használják könyvtárunkat. Havonta legalább egyszer a kitöltők 83%-a felkeresi az intézményt.



C/ Mit csinált a könyvtárban a mai napon?

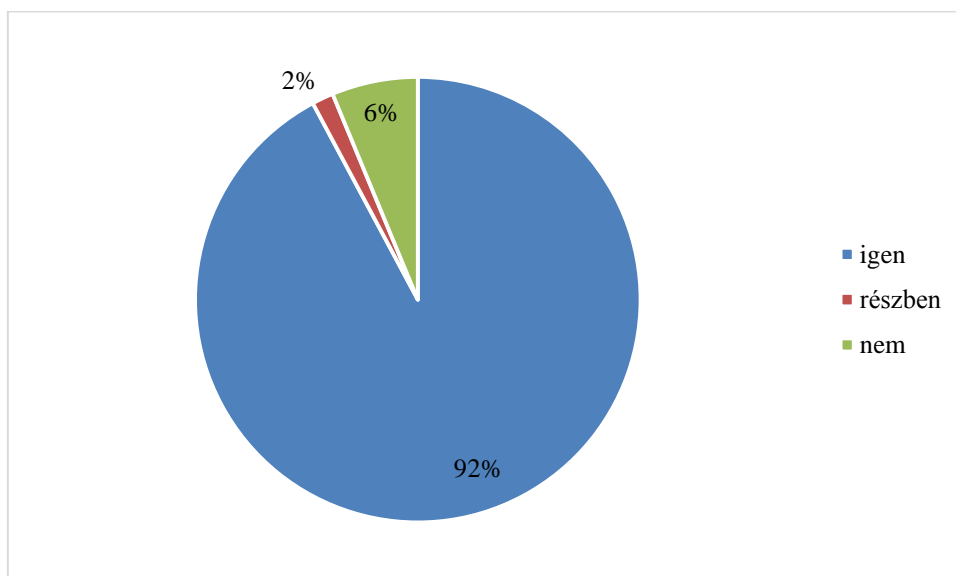
A válaszadó több tevékenységet is megjelölhetett, így látható, hogy a látogató többféle könyvtári szolgáltatást is igénybe vesz egy-egy alkalommal. Változatlanul legtöbbször a kölcsönzési lehetőséggel élnek (ugyanolyan arányban, mint 2020-ban). A böngészés, a sajtótermékek olvasása, az információkeresés 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, az arány nem változott az előző év óta.



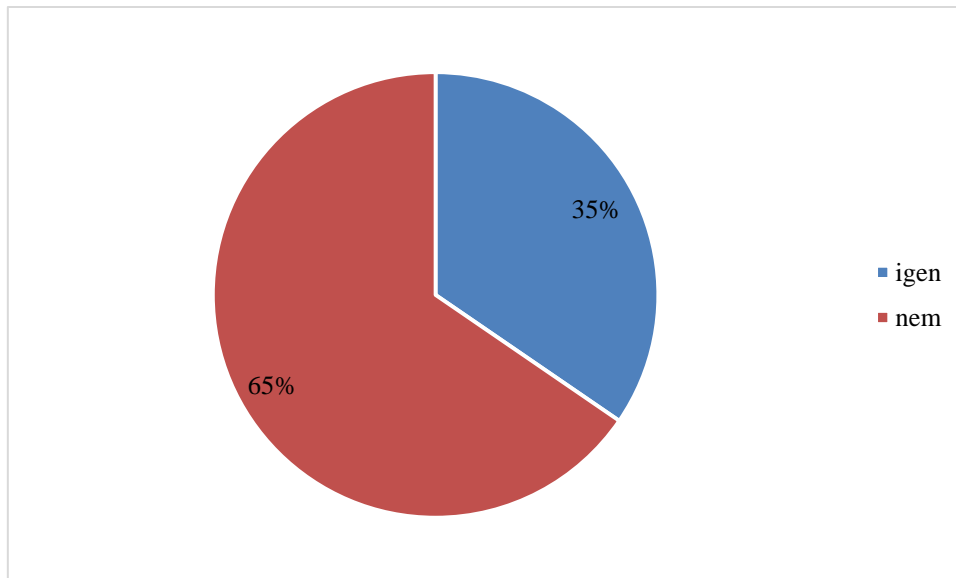
D/ Ha valamit megoldani jött, sikerült-e?

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



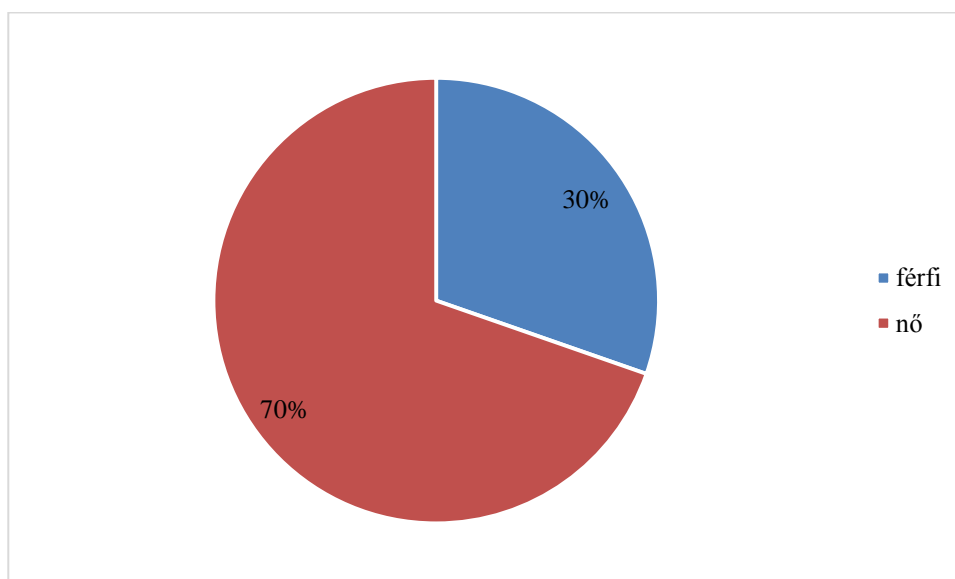
E/ Szokott-e Ön másoknak kölcsönözni?

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. A kérdőívet kitöltők 35%-a igennel válaszolt a kérdésre (2018: 40%, 2019: 36%, 2020: 38%).



F/ A választ adók megoszlása

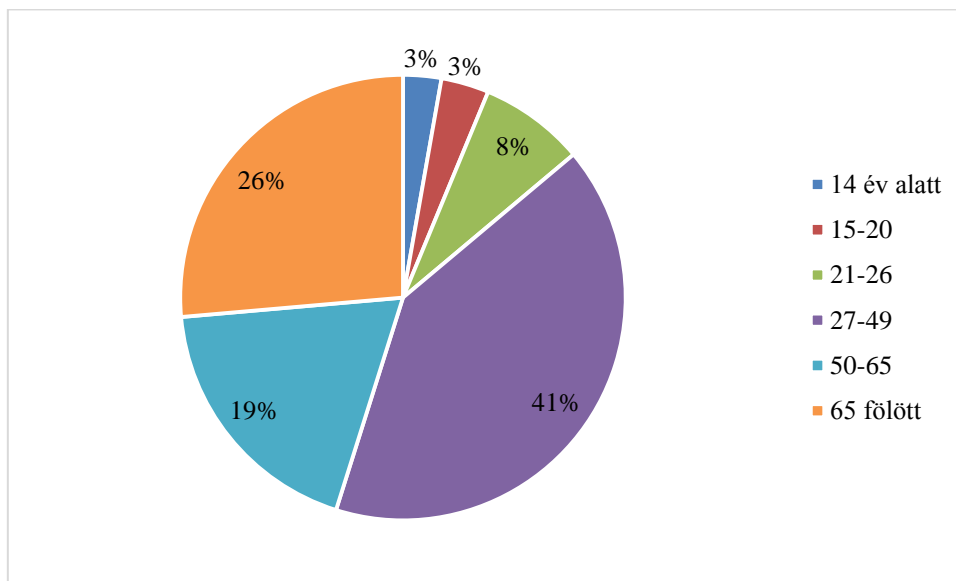
Nemek szerint



Erre a kérdésre meglepően kevesen válaszoltak, csak 89-en jelölték meg a nemi hovatartozást. Az arány hasonlóan alakult, mint a korábbi években. (2019: 27%-73%, 2020: 32%-68%) Napi tapasztalatunk szerint is több nő látogatta intézményünket, s ez a kérdőívet kitöltők között is leképeződött.

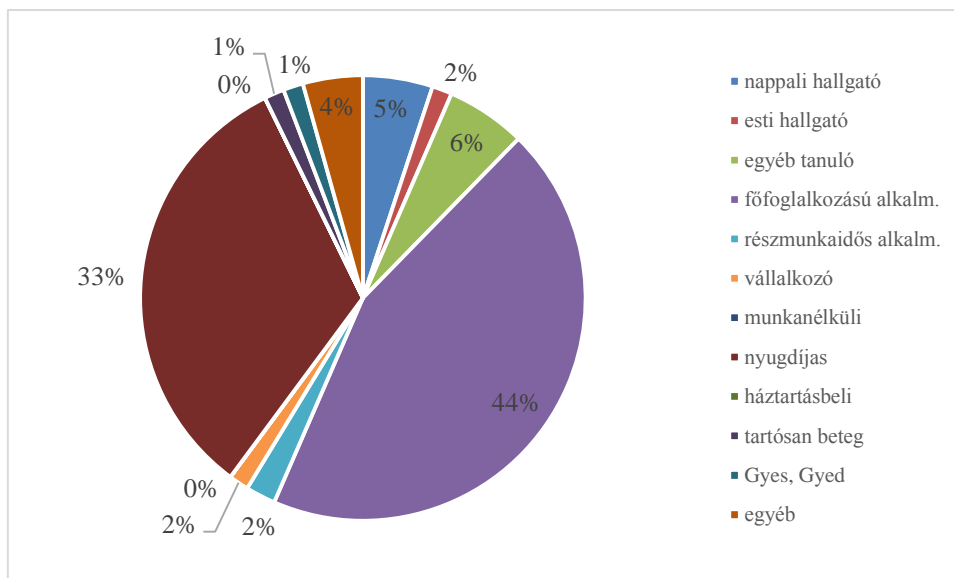
Kor szerint

A mintavételnél a 27-49 év közöttiek alkották a legnagyobb csoportot, a 2019-es eredményhez hasonló az arány (2019: 42%, 2020: 33%, 2021: 41%). Az 50 év felettiak a válaszadók 45%-át teszik ki. Tehát a középkorúak és idősek kedvelik könyvtárunkat, összevetve az első kérdéssel, sokan több év óta tagok, törzsolvások. Sajnálatos, hogy a kérdőívet kitöltők között a középiskolás korosztály aránya csökkent.



Foglalkozás szerint

A legnagyobb használói csoport a főfoglalkozású alkalmazottak (44%) és a nyugdíjasok (33%). Ezúttal a tanulók kis szelete jelenik csak meg a diagramban, szemben az előző évvel, amikor a képzésben résztvevők aránya teljesen megegyezett a nyugdíjasokéval.



G/ Mennyire elégedett könyvtárunkkal?

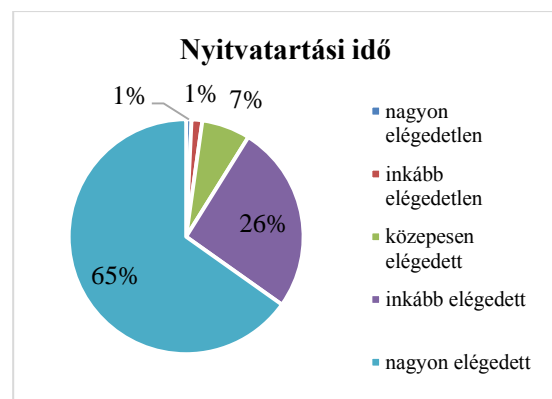
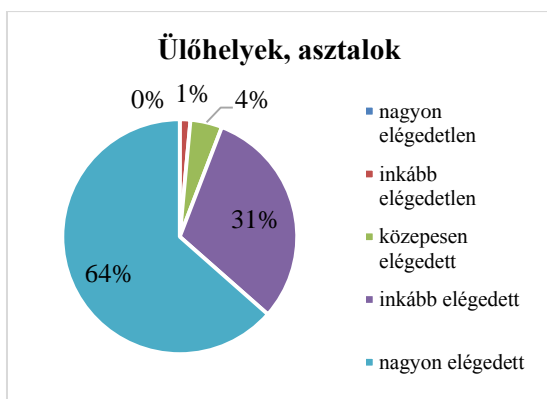
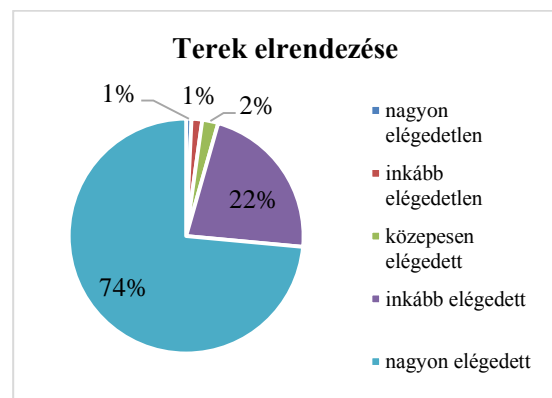
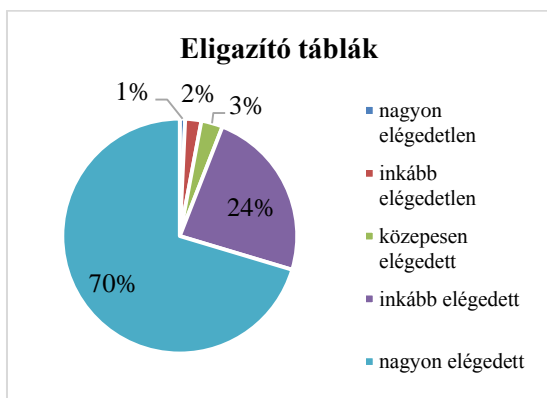
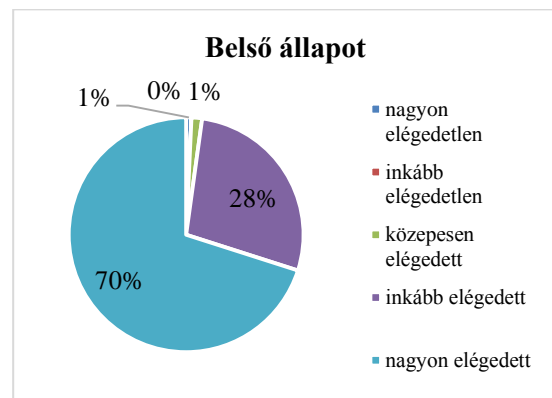
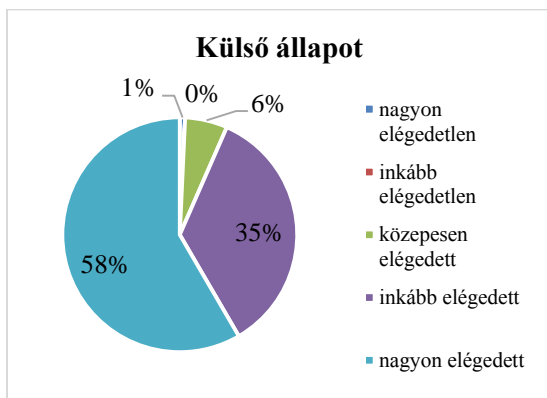
Ebben a kérdéscsoportban a könyvtár épületére, berendezésére, a terek és a dokumentumok elrendezésére, a bútorzatra és kiegészítőkre, nyitvatartásra, állományra és a személyzetre vonatkozó részletes kérdésekre kellett válaszolniuk használóinknak az elégedettség szintjének megjelölésével. A tavalyi vizsgálathoz képest több pontban is jobb eredmény született, javult az értékelése a külső és a belső állapotoknak, az ülőhelyeknek. Az eligazító táblák megítélésére nagyon kíváncsiak voltunk, hiszen 2021-ben egy pályázat keretében lehetőség nyílt új irányító feliratok elhelyezésére. Jó hír, hogy olvasóink elégedettek a változással, hiszen 59%-ról 70%-ra nőtt a nagyon elégedettek aránya a kérdőívet kitöltők között. A nyitvatartási idővel kapcsolatban évről évre megjegyezték néhányan, hogy szeretnék, ha egy órával később zárnánk. Most csak egy megjegyzés érkezett, a nagyon elégedettek aránya pedig 59%-ról 65%-ra nőtt. Talán közrejátszik, hogy májustól a gyermekkönyvtár hétköznapokon 1 órával tovább tart nyitva, egységesen a többi részleggel 19 órakor zár.

A kérdéskör második csoportjában az állományra és a szolgáltatásokra vonatkozó olvasói elégedettséget vizsgáljuk. A könyvek és más anyagok példányszámával és minőségével 2021-ben hasonlóan elégedettek, mint az előző évben (88% - 86%). A 2020-as évtől kiemelt figyelmet fordítottunk arra, hogy a Könyvtárellátótól megrendelhető könyvek minél hamarabb az olvasókhöz kerüljenek, reméljük ennek hatása érezhető 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. Figyelünk az olvasói kérésekre, a SZIKLA rendszerben a használók küldhetnek gyarapítási javaslatokat. A könyvtár munkatársainak türelme, szakértelme, figyelmessége elismerést érdemel, többen köszönetüket fejezték ki a szöveges részben. Nagyarányú elégedettség tapasztalható a segítőkészséggel kapcsolatban (93%) a tájékoztatás-tudakozódás szolgáltatással 97%

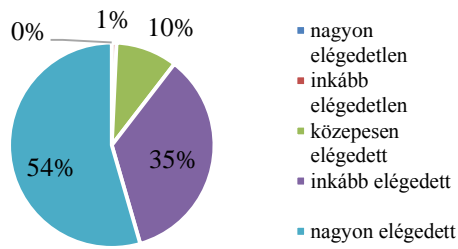
elégedett. A várakozási idő megítélése tovább javult válaszadóink körében: 2019-ben 69% nagyon elégedett, 2020-ban 73%, 2021-ben 77%.

Az előző évekhez képest már 2020-ban is javult a számítógépeink állapotának megítélése, de ennyire jó arány még egyik évben sem volt. Most csak 3%-a volt elégedetlen a válaszadóknak. A javulás köszönhető a számítógépparkunk megújításának, többek között az új OPAC-os gépek lecserélésének, és a keresőfelületek felhasználóbaráttá tételének, és nem utolsósorban rendszergazdánk fokozott odafigyelésének.

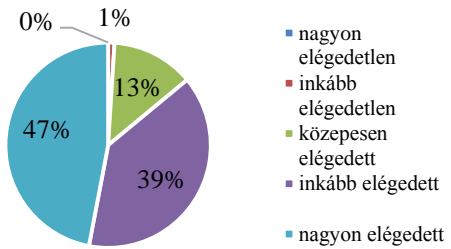
A kérdőívben kiemelt két gyűjteményrész változatlanul jól teljesít a kérdőívet kitöltő használók szerint: a gyermekkönyvtárral a megkérdezettek összesen 98%-a elégedett (2020: 94%), a helyismereti gyűjteménnyel 94%.



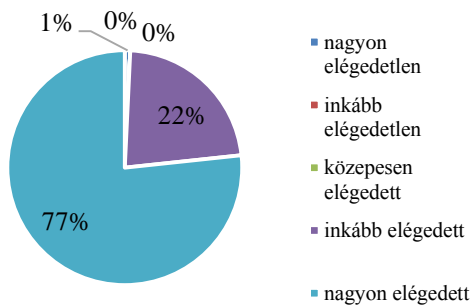
Könyvek példányszáma, minősége



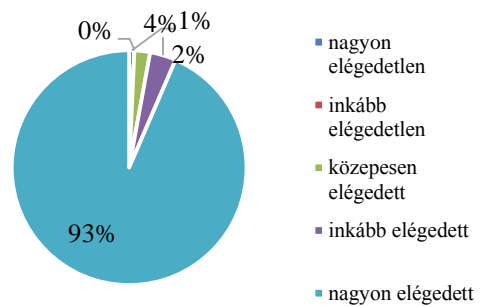
Más anyagok, példányszáma, minősége



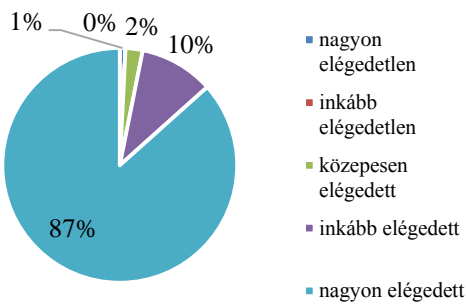
Várakozási idő



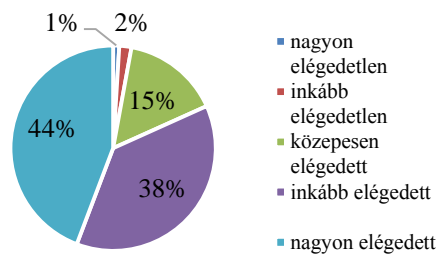
Segítőkézség



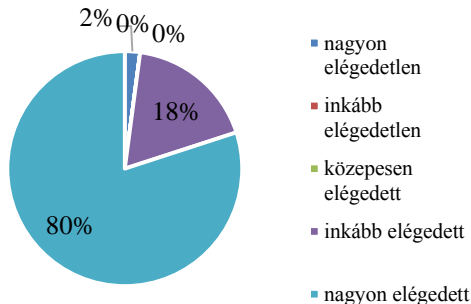
Tájékoztató, tudakozó szolgálat



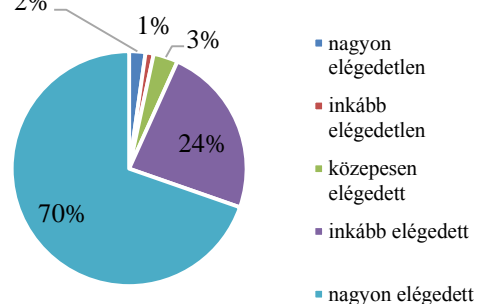
Számítógépek mennyisége, minősége

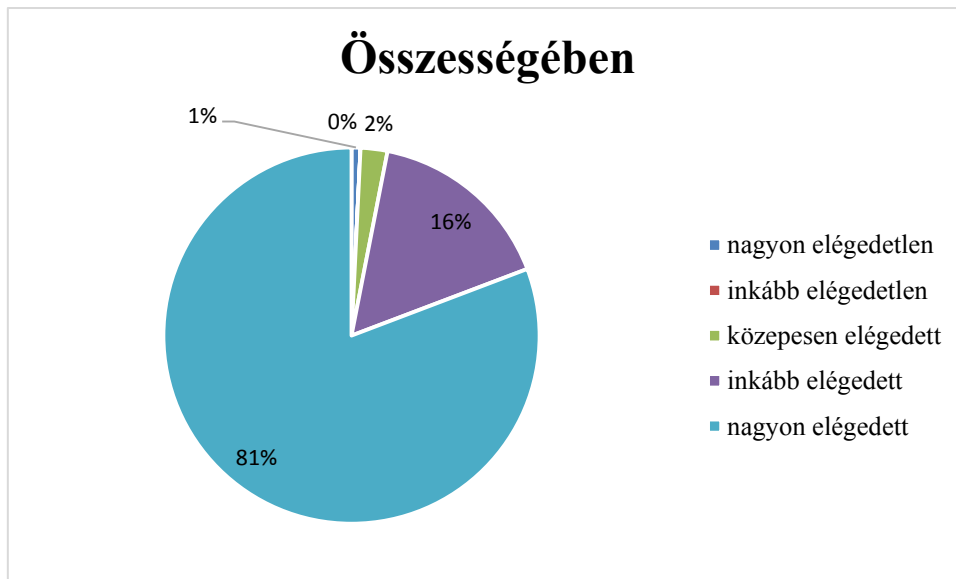


Gyerekkönyvtár



Helyismereti gyűjtemény





Összességében nőtt a nagyon elégedettek aránya a megkérdezettek körében: 81%! (2020: 70%). Megállapíthatjuk, hogy évek óta magas minőségi szolgáltatást nyújtó intézményként tekintenek ránk olvasóink.

Szombathely, 2022. január

Horváthné Kupi Ildikó
olvasószolgálati osztályvezető