

Változik-e olvasóink véleménye?

Könyvtárhasználati elégedettség mérések a Berzsényi Könyvtárban 2003-2010.

A Berzsényi Dániel Könyvtárban az épület felújítása után eltelt kilenc év alatt öt alkalommal indítottunk könyvtárhasználattal kapcsolatos elégedettséget felmérő vizsgálatot. A napi tapasztalatok mellett nagyon fontos a névtelenséget őrző, ezért többségében őszintébb válaszadást feltételező kérdőíves kikérdezés, mert így pontosabb információkat kaphatunk arról, milyen képet alkottak rólunk olvasóink.

2010 nov. 22-30. között 200 kérdőív kitöltését vártuk olvasóinktól és várakozásunk jó arányban teljesült, 192 értékelhető választ kaptunk. Valamennyi kérdésre nem válaszolt mindenki, de az elégedettség mérése és az igények kifejezése, valamint a szöveges megjegyzések segítenek a szolgáltatások minőségének javítására, a vélemények figyelembevételével.

A könyvtár külső állapota	1	2	3	4	5
2003-2004	0.7%	0.7%	1.6%	12.5%	84.5%
2007			1.8%	21.5%	76,7%
2009	1.5%	1.5%	0.3%	18.0%	75.5%
2010	1,6%	1	1	25,4%	71,9%

A könyvtár belső állapota	1	2	3	4	5
2003-2004	0.7%	0.7%	2%	14.6%	82.0%
2007			1.8	20.6	77.6%
2009	1.9%	0.6%	1.9%	18.0%	77.6%
2010	0,5%	1%	1%	21,3%	76,2%

Jelek és eligazító táblák	1	2	3	4	5
2003-2004	1%	4%	18%	35%	42%
2007		0.7%	12%	40.8%	46.5%
2009	3.9%	2.3%	9.5%	39.5%	44.8%
2010	1,2%	2,4%	5,6%	38,3%	52,5%

A könyvtári terek elrendezése, beosztása	1	2	3	4	5
2003-2004	1.6%	0.4%	10%	41%	47%
2007		0.5%	7.5%	47.7%	44.3%
2009	1.6%	1.9%	7.6%	31%	57.9%
2010	1%	1%	4,5%	40,8%	52,7%

A könyvtár külső állapotának megítélése, a tetszés mértéke ingadozást mutat, a 2009-es eredményhez képest növekvő elismerést kapott az épület, ebben bizonyára szerepe van a megszokásnak, az otthonosságnak is. Ugyanez vonatkoztatható a belső környezetről alkotott véleményre is, valamint a korábban megjegyzésekben is sok kritikát kapott belső jelekre és eligazító táblákra, a könyvtári terek elrendezésére, melyek az utolsó vizsgálat alkalmával kapták a legmagasabb értéket.

Ülőhelyek és asztalok száma, minősége	1	2	3	4	5
2003-2004					
2007		1.2%	10.3%	30.3%	58.1%
2009	1.9%	2.7%	8.4%	26.2%	60.8%
2010	1%	0,3%	9,6%	39,2%	49,5%

Önálló kérdésként foglalkoztunk a **nyitvatartási idővel** kapcsolatos olvasói elégedettség vizsgálatával. A közkönyvtárak között az egyik legtágabb lehetőséget biztosítjuk látogatóink számára a szolgáltatások igénybevételére, s ez nem kis áldozatot jelent fenntartási, üzemeltetési és munkaszervezési szempontból. Meglepődve kellett azonban tudomásul vennünk, hogy olvasóink egy része ennél többet igényelne.

Összehasonlítva az adatsorokat, az elégedettség növekedését tapasztalhatjuk: 2007-ben az elégedettek aránya (4-5) 79,3%, míg az előző vizsgálatban 73% volt. Az olvasói vélemények többsége a hétfő délelőtti nyitva tartás iránti igényt fejezte ki, de volt kérés a vasárnapi könyvtárhasználat lehetőségére is. 2009-ben a megkérdezettek között még tovább növekedett azok száma akiknek megfelelt az akkori hozzáférési lehetőség (90,9%). Ebben a vizsgálatban olyan kérdést is feltettünk, hogy amennyiben csökkenteni kényszerülnénk a nyitvatartási időt, a hétfői zárva tartás, vagy a napi egy órával rövidebb készenléti módot választanák.

A felajánlott lehetőségek közül 53,1% a napi egy órával rövidebb nyitva tartást választotta, valamivel kevesebben voksoltak a hétfői szünnapra (46,9%).

2010. április elsejétől a sajnálatos költségvetési megszorítások miatt csökkent készenléti időnk, hétfőtől-péntekig 20 óra helyett 19 órakor zár a könyvtár. Az olvasók többször kifejezett kérését azonban a korábbi hétfői nyitással kapcsolatban megpróbáltuk teljesíteni, 14 óra helyett már 12 órától igénybe vehetők a szolgáltatások. Ennek azonban nagyon nehéz munkaszervezés az ára, különösen ez év májusától, amitől ismét csökkent a munkatársak száma, az előző évi 49,5 helyett ma 46,5 8 órára számított státusszal kell ellátni a feladatokat. Ezért talán nem véletlen, hogy az olvasói elégedettség mértéke csökkent az előző évhez képest (82,1%), a megjegyzésekben többen a 20 óráig tartó készenlétet szeretnék visszakapni és ismét felmerült a vasárnapi nyitva tartás igénye is.

Nyitvatartási idő	1	2	3	4	5
2003-2004	3.0%	5.0%	17.0%	35.0%	40.0%
2007	2,2%	2,8%	15,6%	40,8%	38,5%
2009	1.5%	1.5%	6.1%	37.0%	53.9%
2010	2,1%	2,6%	13,2%	45,3%	36,8%

A **gyűjteménnyel**, a könyv dokumentumokkal és a nem papíralapú hordozókkal (CD, DVD,) kapcsolatos elégedettség mértéke nem olyan magas, mint a többi kérdés esetében, ennek oka pedig a költségvetés állománygyarapításra fordítható összegének évek óta elégtelen volta. Az olvasói igények egy része túlzottnak is nevezhető, hiszen nem tudnánk ellátni példányszámmal a felsőoktatásban tanulókat még sokkal jobb feltételek között sem –és nem is feladatunk, de sajnos az optimális mennyiséget sem sikerülhet olvasóink rendelkezésére bocsátani.

Könyvek példányszáma és minősége	1	2	3	4	5
2003-2004	3%	12%	36%	34%	15%
2007	2%	3,4%	17,6%	50,7%	26,3%
2009	0.3%	5.7%	23.3%	43.9%	26.8%
2010		2,2%	24,3%	46,4%	27,1%

Más anyagok (CD, DVD) példányszáma, minősége	1	2	3	4	5
2003-2004	2%	11%	34%	38%	15%
2007		7,1%	33,8%	30,5%	28,6%
2009	1.3%	6.5%	29.6%	41.3%	21.3%
2010	0,6%	3,8%	27,8%	48,7%	18,9%

Három kérdést tettünk fel a személyzet teljesítményével kapcsolatban.

Várakozási idő a szolgáltatás igénybevételére	1	2	3	4	5
2003-2004	2%	5%	23%	42%	28%
2007		2,6%	13,6%	45,7%	38,3%
2009	1.2%	3.9%	11.7%	42.3%	40.9%
2010	2,2%	1,6%	15,9%	45,1%	35,2%

A könyvtárosok segítőkészsége	1	2	3	4	5
2003-2004	1%	2%	8%	23%	66%
2007			4,2%	30,9%	64,9%
2009	1.9%	2.3%	4.9%	20.5%	70.4%
2010	0,5%	2,1%	5,9%	20,4%	71%

Tájékoztató és tudakozó szolgálat	1	2	3	4	5
2003-2004	2%	3%	11%	37%	47%
2007			6,3%	39,2%	54,4%
2009	2.4%	0.8%	6.7%	29.5%	60.6%
2010	0,5%	2,8%	6,3%	26,5%	63,9%

Nagy örömet jelentett szembesülni azzal, hogy olvasóink többségében elégedettek az olvasószolgálat munkatársainak segítőkészségével és szakmai teljesítményével. Mindössze 3-5% jelölte meg elégedetlenségét. Ez azért is fontos, mert használóink ritkán fejezik ki elismerésüket, főleg a panaszokkal, hiányérzettel, vagy sérelmekkel szembesítenek bennünket a mindennapokban. A pontos és gondos könyvtárosi munka, az országos könyvtári rendszer szolgáltatásainak ismerete, és a hozzáférés elősegítése sokat javíthat állományunk hiányosságainak megítélésén.

Az öt vizsgálat eredményeinek összehasonlításakor érdekes és nehezen magyarázható, hogy az első és a két utolsó kérdőívben közel azonos az elégedettség mértéke, 2007-ben viszont kimutathatóan kedvezőbb véleményt alkottak munkatársaink teljesítményéről a megkérdezettek.

A számítógépek mennyiségével és minőségével, ill. a kapcsolódó szolgáltatásokkal kapcsolatban számos kifogást fogalmaztak meg használóink a kérdőíveken, a tetszés aránya ingadozott a felújítás óta eltelt kilenc évben. Az utolsó vizsgálatnál csökkent az előzőekhez képest az elégedettség, ezt okozhatják a szűkülő anyagi lehetőségek, hiszen nincsen mód nagyobb felújításra, gépek cseréjére.

A számítógépek mennyisége és minősége	1	2	3	4	5
2003-2004	2%	5%	17%	34%	42%
2007		6,9%	20,3%	36,7%	36,1%
2009	3,4%	3,8%	16,5%	40,9%	36%
2010	2,4%	7,6%	20,7%	44,4%	24,9%

A két kiemelt gyűjtemény (gyermekkönyvtár, helyismeret) csekély ingadozással az olvasói elégedettség magas fokát mutatja, igazolva azt a napi tapasztalatot, melynek során olvasóink közvetlenül is kifejezik tetszésüket a két szolgáltatóhely gyűjteményével és munkatársainak

A gyermekkönyvtár munkája	1	2	3	4	5
2003-2004	1,0%	3,0%	9,0%	34,0%	55,0%
2007		2,2%	8,2%	36,6%	53,0%
2009	3,2%	2,0%	5,6%	27,4%	63,0%
2010		2.2%	8.2%	36.6%	53%

A helyismeret munkája	1	2	3	4	5
2003-2004	2,0%	2,0%	13,0%	40,0%	43,0%
2007		1,7%	8,2%	43,8%	46,3%
2009	0,9%	2,5%	8,3%	36,1%	52,2%
2010		1.7%	8.2%	43.8%	46.3%

A válaszadóknak mindössze 0.5-3%-a elégedetlen, 1.7-9% közepesen elégedett, **a túlnyomó többség pedig valamennyi vizsgálat során elégedettségét fejezte ki könyvtárunk szolgáltatásaival kapcsolatban.** A könyvtár használóinak véleménye mindenkor fontos a munkatársak és a vezetés számára, hiszen ennek alapján nyílik mód a teljesítmények adott körének alaposabb vizsgálatára, a belső ellenőrzések során talán nem is tapasztalt hiányosságok, vagy hibák feltárására, az olvasói elvárásokhoz és a minőség elvéhez igazításra. A napi olvasó-könyvtáros kapcsolatban is kérjük a kritika és az elégedettség megfogalmazását, de erre ritkán vállalkoznak használóink. A rendszeresen megismételt igényfelmérési és elégedettségi vizsgálatok azonban fontos információkat tartalmaznak, összehasonlíthatóvá teszik a korábbi eredményeket a jelenlegi helyzettel, igazolják, vagy elvetik a történt intézkedéseket.

Összességében véleménye	1	2	3	4	5
2003-2004	1,0%	2,0%	9,0%	41,0%	47,0%
2007			2,5%	50,5%	47,5%
2009	2,3%	0,3%	3,8%	34,4%	59,2%
2010	0,5%	0,5%	1,7%	41%	57,9%

Szombathely, 2011. május 17.

Nagy Éva
igazgatóhelyettes