

Használói elégedettségmérés a Széchenyi István Egyetem Egyetemi Könyvtárában

TÁMOP-3.2.4-09/1-2010-0013

2011. november

Készítette: Figula Anikó
EK igazgató

Bevezetés

A Széchenyi István Egyetem Egyetemi Könyvtára 2009-ben pályázatot nyújtott be az NKA Könyvtári Szakkollégiumához könyvtári minőségbiztosításra. A „Minőségfejlesztés 21” program első szakaszát sikeresen megvalósítottuk. Elkészítettük a helyzetelemzést, felmértük a szervezeti kultúrát. Terveink között szerepelt a továbbiakban a használói elégedettségmérés.

2010-ben sikeresen pályáztunk a „Tudásdepo-Express”, TÁMOP 3.2.4-09/1 konstrukciójára, amelyben szerepelt a használói elégedettségmérés. 2009-2011 között az Egyetem fennállásának egyik legnagyobb infrastrukturális fejlesztését valósította meg. A fejlesztés a TIOP 1.3.1 konstrukció keretében valósult meg. Ennek egyik legnagyobb eredménye az új könyvtár felépítése volt. A 2011-es év az Egyetemi Könyvtár életében nagy változásokat hozott. A két pályázat megvalósítása szinte párhuzamosan zajlott. 2011. március 1-jén nyílt meg az új könyvtár, közben pedig a projekt feladatok megvalósítását is elkezdtük. Az új könyvtár a használók számára számos új lehetőséget kínált nemcsak a szolgáltatásokat illetően. Időközben szinte teljesen megújult a honlapunk is, ami nagy segítséget nyújtott a felmérésben. 2011. november elején végeztük el a használói elégedettségvizsgálatot. Októbertől már az új könyvtárat fizikailag is szinte teljesen birtokba vehették a használók, fokozatosan rendelkezésükre állt a 250 számítógép, így a hagyományos szolgáltatások mellett az internetes és számítógépes szolgáltatásokat is nap mint nap igénybe vehetik a használók. A kérdőíves felmérésben valóban a tapasztaltak alapján tudtak véleményt mondani.

A használói elégedettség vizsgálat kérdőíves felmérés formájában, on-line, a honlapunkon keresztül volt elérhető. A felmérés lehetőségéről a könyvtárban személyesen, a honlapunkon és az Egyetem honlapján írásos formában tájékoztattuk a használókat.

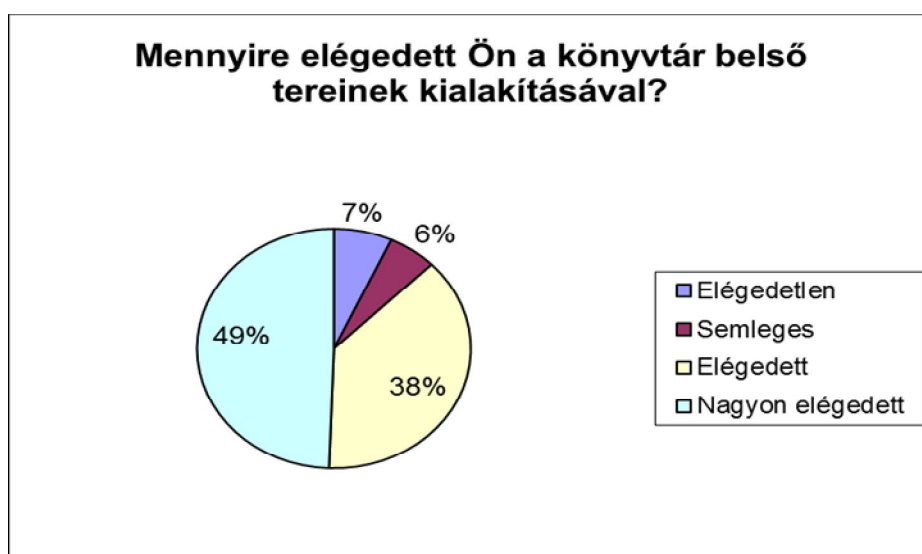
Tapasztalatok a kérdőív feldolgozásánál

A kérdőív 52 kérdést tartalmazott. A kérdőív három kérdéskört ölel fel. Az első kérdéskör a könyvtár külső és belső környezetére, a második a könyvtár szolgáltatásairól, míg a harmadik kérdéscsoport a statisztikai kérdéseket tartalmazza. A válaszadásra egy ötfokú skála szolgált, a nagyon elégedetlentől a nagyon elégedettig. A kérdőív lehetőséget adott szöveges vélemény megfogalmazására is.

A kérdőív kitöltése 10 -15 percet vett igénybe. A legtöbb kérdőívet hallgatók töltötték ki. Mint minden felmérésnél, a mi kérdőívünk kitöltését is erőteljesen a szubjektívitás jellemzi. Ha a használó elégedetten távozott, akkor ez a kérdőív kitöltésénél is érzékelhető, ha azonban aznap nem volt sikeres a kölcsönzése, vagy bármely más szolgáltatás, akkor a kérdőíven az erre vonatkozó kérdésekre a rosszabb választ jelölte meg. A kérdőív kitöltésére két hét állt rendelkezésre. Tapasztalatunk szerint ez elég kevés idő, de a jelenlegi helyzetben erre nem állt több idő rendelkezésünkre. Összesen 87-en töltötték ki, ebből 54% nő, 46% férfi. A korosztályt tekintve 92%-uk felsőoktatási intézmény hallgatója (18-25 év között), ebből 91% a Széchenyi Egyetemen, 9%-uk más felsőoktatási intézményben tanul. A kitöltők között vannak külső olvasók, az egyetem oktatói és más alkalmazottak is. A kérdőív egyes kérdéseinél adott válaszok helyenként ellentmondást tartalmaztak, ezeket a feldolgozásnál nem vettük figyelembe.

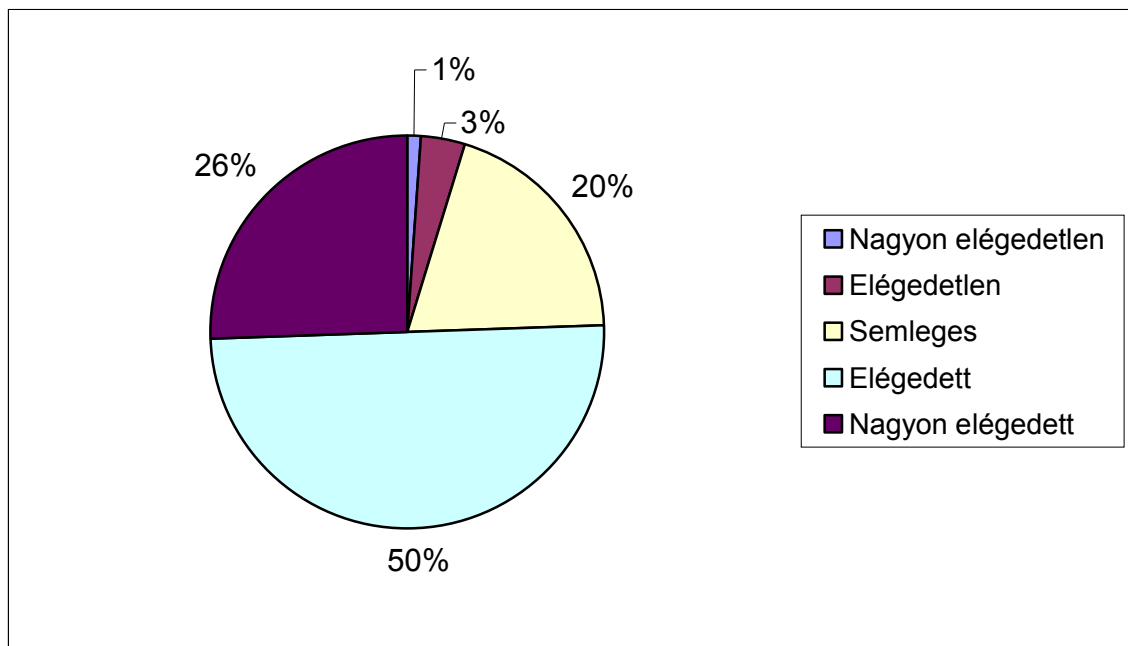
A felmérés eredménye

Az új Egyetemi Könyvtár életében 2011. március 1-jén új korszak kezdődött. Ekkor nyitotta meg kapuját az új Könyvtár a használók előtt. A kérdőíven a könyvtár külső környezetére és belső tereinek kialakítására vonatkozó kérdéseknél ez látszik is. A válaszadók 34 %-a nagyon elégedett, 52 %-a elégedett (**1. ábra**) a könyvtár megközelíthetőségével, és a könyvtár szolgáltató tereinek a megközelíthetősége is szinte ugyanezt az eredményt tükrözi. Itt azért nem elhanyagolható az a 6%, aki elégedetlen a könyvtár tereinek megközelíthetőségével, pedig minden szint több oldalról és lifttel is megközelíthető. A könyvtár külső környezete összességében a válaszadóknak tetszik. A megkérdezettek 76%-a elégedett a külső környezettel. A belső környezettel kapcsolatban a fűtésre és a megvilágításra kérdeztünk rá. Elmondható, hogy a használók komfortos szép környezetben tanulhatnak, művelődhetnek. A fűtéssel és a világitással szintén elégedettek. Az eligazító táblákkal, feliratokkal kapcsolatban 4 fő jelezte, hogy elégedetlen, illetve nagyon elégedetlen, de sajnos azt nem tudjuk miért (**2. ábra**). Lehet, hogy kevésnek találják és ezért nehéz tájékozódni. Ezt mindenképpen meg kell vizsgálnunk. Az új Könyvtárban 250 számítógépes munkaállomás áll a használók rendelkezésére, és 750 ülőhely közül válogathatnak jelenleg három szinten. Az olvasóhelyek elhelyezésével a válaszadók 87%-a elégedett, a számítógépes munkaállomások mennyiségével 80%-uk elégedett, illetve ebből 52% nagyon elégedett, 81%-a elégedett a munkaállomások elhelyezésével is. 10% számára nem megfelelő a számítógépes munkaállomások elhelyezése. Valószínű, hogy ez abból adódik, hogy az alagsorban a tanuló box-okban nincs számítógép elhelyezve. A számítógépen lévő alkalmazásokkal kapcsolatos kérdéseknél már sokkal vegyesebb képet kapunk. Ez elsősorban abból adódik, hogy októbertől folyamatosan kapcsolták be az informatikai rendszerbe a számítógépeket és folyamatosan telepítették az alkalmazásokat. Ne felejtjük el, hogy itt nem kevés számítógépről van szó. A számítógépek gyorsaságával csak a válaszadók 25 %-a, az alkalmazásokkal csupán 16%-uk elégedett. Ez a kép ma már sokkal jobb eredményt mutatna. A wifi-hez való csatlakozás 45 %-uknak megfelelő. Valóban, kicsit nehézkes a csatlakozás. A csatlakozáshoz túl sok adatot (NEPTUN-kód, OM azonosító, stb) kell a hallgatónak megadni, a külső olvasók pedig egyelőre nem tudnak csatlakozni a wifihez. Reményeink szerint ha rendelkeznek majd a beléptető kártyákkal, ez a helyzet is változni fog. Összességében elmondhatjuk, hogy a Könyvtár környezete, informatikai felszereltsége megfelel a kor kihívásának, de még van mit javítanunk bizonyos területeken. A javításra a lehetőségünk adott, élnünk kell vele.



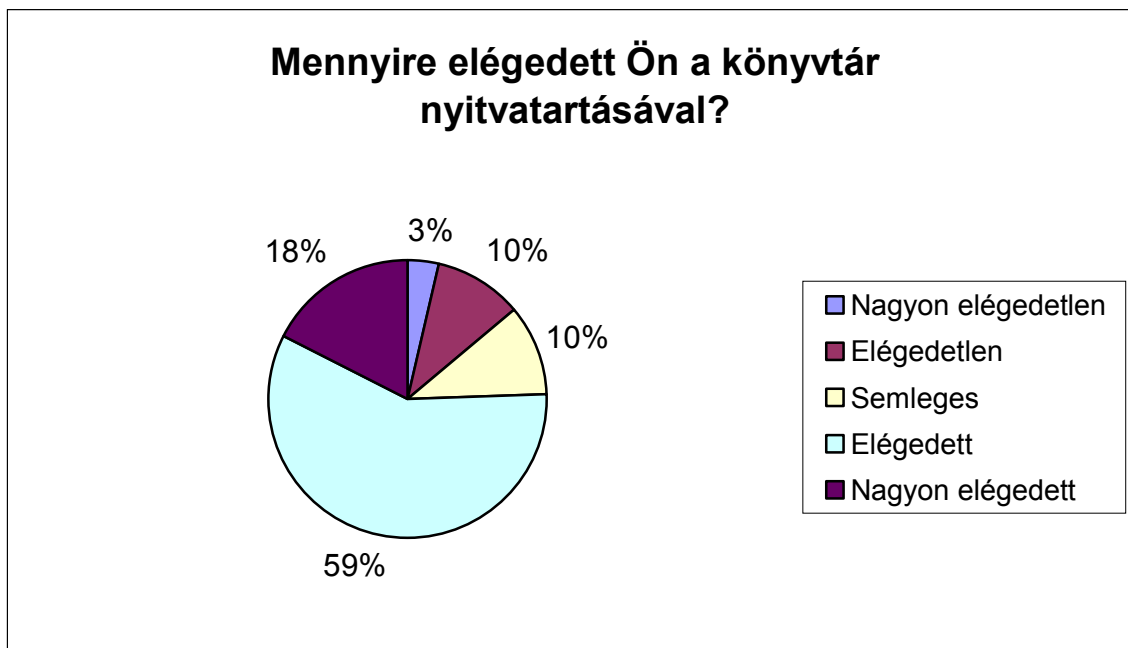
1. ábra

Mennyire elégedett Ön az eligazító táblákkal, feliratokkal?



2. ábra

A könyvtár szolgáltatásainak első fontos lépése a nyitva tartás. Jelenleg heti 55 órát vagyunk nyitva. Feltételezésünk szerint a könyvtárhasználók az új könyvtár esetében magasabb nyitva tartási időt igényelnek. Ezzel szemben a válaszadók 18 %-a nagyon elégedett, 59 %-a elégedett, 10 %-a számára teljesen semleges, és csak 13 %-a elégedetlen a jelenlegi nyitva tartással **(3. ábra)**. A jelenlegi humánerőforrás nem is teszi lehetővé a hosszabb nyitva tartást. A szolgáltatások igénybe vételéhez szükséges várakozási idővel 59% elégedett, de nem elhanyagolható az a 16%, aki elégedetlen. Ez az eredmény mindenképpen azt közvetíti, hogy a szolgáltatások igénybe vételéhez szükséges várakozási időt meg kell próbálni ésszerű módon csökkenteni.

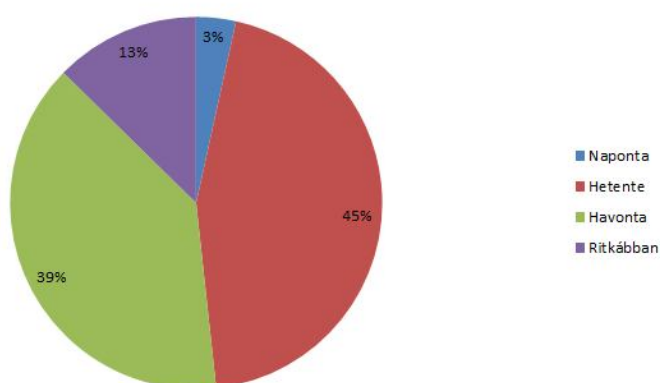


3. ábra

Az első emelet tágas, nem zsúfolt szabadpolcos elrendezéssel és a folyóiratok elrendezésével a használók 70%-a elégedett, 24 %-a számára ennek nincs jelentősége, és csupán 6% nyilatkozott úgy, hogy elégedetlen a dokumentumok elhelyezésével.

A következő kérdéscsoport a legismertebb szolgáltatások gyakoriságára kérdez rá. Meglepő, hogy a kölcsönzést a válaszadók 45%-a veszi igénybe hetente, havonta 39%, ennél ritkábban 13 %, és 3% naponta (**4. ábra**). Ezek az adatok tehát azt tükrözik, hogy az egyik legnépszerűbb szolgáltatás még mindig a kölcsönzés. Akik ritkábban veszik igénybe, mint havonta, azok nagy valószínűséggel kizárólag akkor kölcsönöznek, ha a tanulmányaikhoz szükséges.

Milyen gyakran veszi igénybe Ön a könyvtár kölcsönző szolgáltatását?

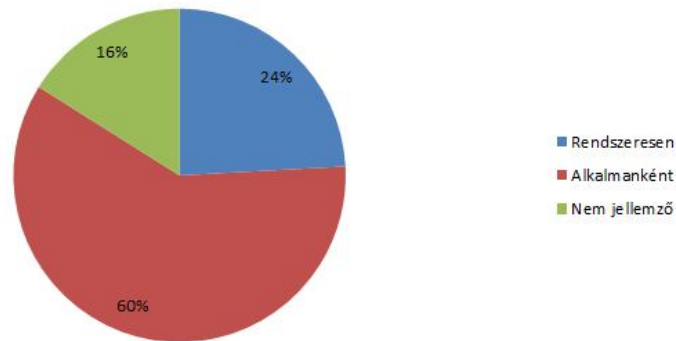


4. ábra

A válaszadók egyaránt gyakran keresgélnek a szabadpolcon és az elektronikus könyvtári katalógusban is. Szinte a válaszadók fele igyekszik önmaga megkeresni a számára szükséges dokumentumokat. Elgondolkodtató az, hogy a szabadpolc, és a katalógus használata elég magas 12%, illetve 20%. Ezek

használatának megtanítására tudatosan kell törekednünk. Erősíteniünk kell az adatbázisok használatát és fel kell hívnunk más elektronikus szolgáltatásunkra (kölcsönzés, előjegyzés, honlap szolgáltatásai) is a figyelmet. A használóknak csak 20%-a használja rendszeresen az adatbázisokat, más elektronikus szolgáltatást is csak 24% **(5. ábra)**.

Milyen gyakran használ Ön más elektronikus szolgáltatásokat?

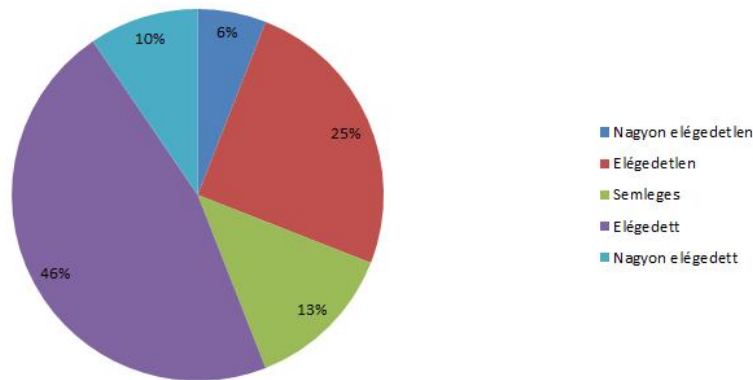


5. ábra

Pedig ezek megkönnyítik a használó életét. Véleményem szerint ezek elengedhetetlenül szükségesek a tanuláshoz. Mind az adatbázis használatot, mind az egyéb elektronikus szolgáltatásunkat erőteljesebben kell propagálnunk. Abban is bízhatunk, hogy azok közül potenciális használók válnak, akik jelenleg ezeket a szolgáltatásokat alkalmanként használják csak (60%, 59%). Hasonló a helyzet a tájékoztató szolgáltatással is, sőt az látszik, hogy a válaszadók 44%-ára nem jellemző, hogy a szaktájékoztatásra szükségük lenne. Vajon ennyire tudják használni a könyvtárat, vagy csak valóban az internetről tájékozódnak? Felmerül a kérdés, hogy honnan szerzik be az információkat azok, akik nem élnek ezen szolgáltatásokkal. Annál is inkább, mivel a válaszadók 84%-a elégedett a jelenlegi kínálattal és csak 16 % jelezte, hogy szeretne igénybe venni más szolgáltatást is. Ezek a szolgáltatások nem közvetlenül a szakmai munkához, illetve nem a közvetlen könyvtári szolgáltatásra vonatkoznak. Pl. a ruhatári szekrényeket csomagmegőrzőnek szeretnék használni, engedélyezzük az étel, ital bevitelét, stb. Ami meglepő, de minket igazol, hogy a fénymásolás mint szolgáltatás lassan eltűnik a palettáról. Ennek egyrészt oka lehet, hogy az interneten szinte mindenhez hozzáférnek, amire szükségük van, másrészt szívesebben ülnek be a könyvtárba jegyzetelni, tanulni. Ami megfigyelhető, hogy nőtt a könyvtárban eltöltött idő.

A 28 napos kölcsönzési határidővel és az egyszeri hosszabbítás lehetőségével már kevésbé elégedettek, de azt gondolom, hogy ez érthető is, hiszen azt szeretnék a használók, ha minél tovább lehetne náluk a kikölcsönzött dokumentum **(6. ábra)**. Azért azt gondolom, hogy az, hogy a válaszadók 10%-a válaszolt úgy, hogy nagyon elégedett, és 46%-a úgy, hogy elégedett ezzel a rendszerrel, az jó eredménynek mondható. A kölcsönzésre vonatkozó további kérdések megválaszolásánál is hasonló eredmények születtek.

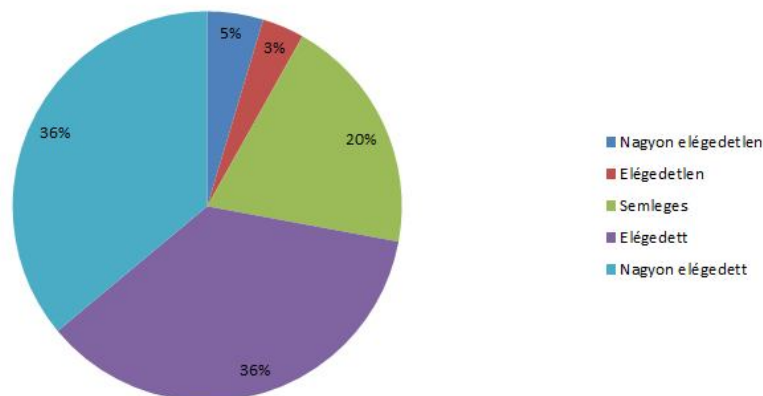
Mennyire elégedett Ön a kölcsönzési határidővel és az egyszeri hosszabbítás lehetőségével?



6. ábra

A válaszadók 67%-a elégedett a kölcsönzési folyamat gyorsaságával, a várakozási idővel, de azért figyelniük kell arra az 5%-ra, akik azt mondták hogy nagyon elégedetlenek ezzel. A könyvtár állományának mintegy 70%-a raktárban van elhelyezve, ezért sajnos időnként előfordul, hogy várni kell a raktári dokumentumokra. Az is előfordult, hogy az új könyvtári integrált rendszer okozott problémát. A kölcsönző könyvtárosok szakmai felkészültségével és a segítőkészségükkel, a tőlük kapott információkkal, azok minőségével a válaszadók több mint 70%-a elégedett. 15-22% között van azoknak a száma, akik nem is elégedettek, de nem is elégedetlenek ezekben a kérdésekben. Ugyanakkor jó lenne tudni, hogy az a 2-5% miért nagyon elégedetlen a kölcsönzők munkájával (**7. ábra**). Sajnos erre nem kaptunk választ. Összességében azt mondhatom, hogy az olvasószolgálat jól dolgozik.

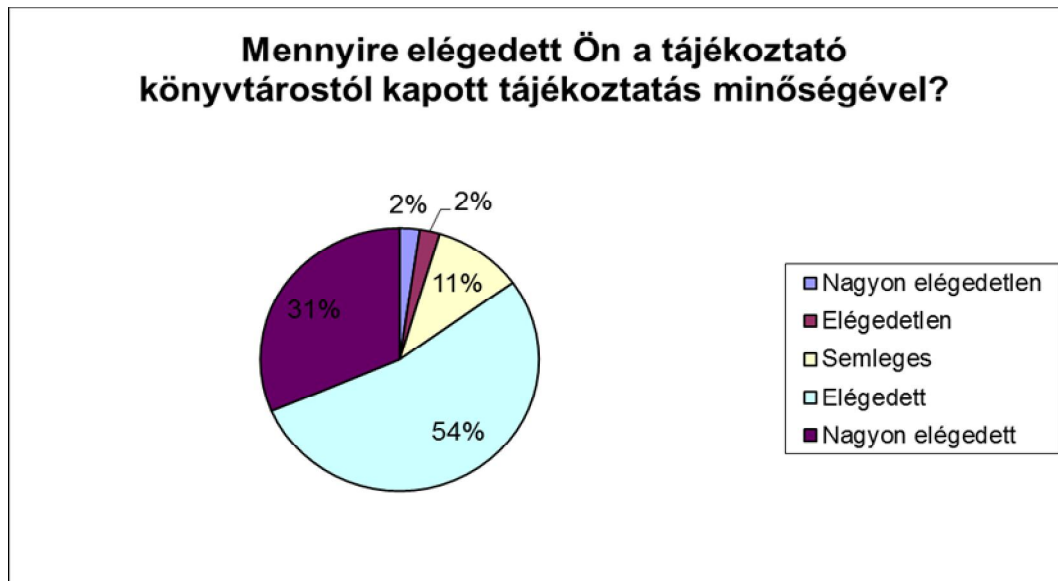
Mennyire elégedett Ön a kölcsönző könyvtárosok segítőkészségével?



7. ábra

Ugyanazokat a kérdéseket tettük fel a tájékoztató könyvtárosokkal kapcsolatban, mint a kölcsönzőkkel. Ez jóval kedvezőbb képet mutat, bár a kölcsönzők esetében sem tartom rossznak az eredményt. A tájékoztató könyvtárosok szakmai felkészültségével nagyon elégedett 34%, elégedett 50%, semleges 13%, és elégedetlen 1%, nagyon elégedetlen 2%. A tájékoztatók segítőkészségét szinte ugyanúgy értékelték, hiszen az elégedett és nagyon elégedett választ a válaszadók 84%-a

jelölte be. A semlegest 11%, míg az elégedetlen 5% jelölte. Ennél is jobb eredményt mutat a tájékoztatás minősége (**8. ábra**). Erre a kérdésre a válaszadók 32 %-a írta, hogy nagyon elégedett, 54%-uk elégedett, 10% semleges, míg az elégedetlen és nagyon elégedetlen 2-2 %.



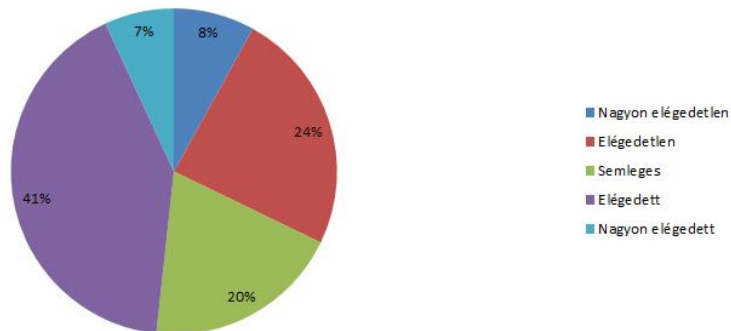
8. ábra

Az adatok azt bizonyítják, hogy számunkra nagyon fontos a könyvtárhasználó. Igyekszünk mindent megtenni, hogy elégedetten távozzon az olvasó.

Nagy hangsúlyt helyezünk a munkatársak képzésére, továbbképzésére, és figyelünk arra, hogy mindig aktuális információkkal rendelkezzenek, igyekszünk a piacon megjelenő műveket minél előbb beszerezni, hogy minél teljesebb körű szolgáltatást tudjanak nyújtani. Természetesnek tartom, hogy ennek ellenére nem tudunk mindenkinek megfelelni.

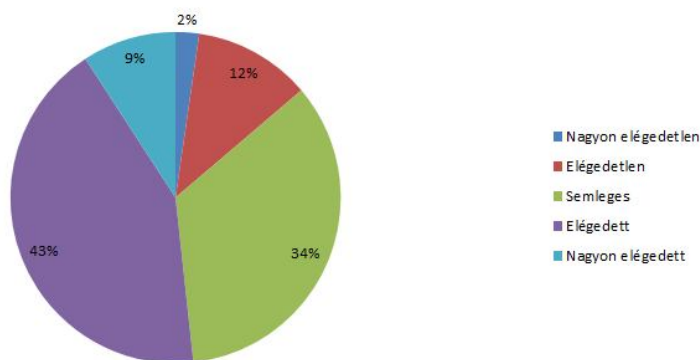
Ezt az alábbi két diagram is alátámasztja. A válaszadók 32 %-a elégedetlen a szakkönyvek példányszámával, 14%-a elégedetlen a folyóiratok kínálatával (**9., 10. ábra**). A könyvtár kölcsönöz, nem tudja a dokumentumokat nagy példányszámban beszerezni. Ezért van arra lehetőség, hogy előjegyezzék, hogy egy-két napra kölcsönözzék ki, stb. A folyóiratok esetében pedig két évente felülvizsgáljuk a megrendelésünket, és ha szükséges változtatunk rajta. Minden könyvtárhasználó számára van lehetőség a könyvtári blog-on, e-mailen keresztül beszerzési javaslatot tenni. Viszont véleményem az, hogy a hallgató befektetése az a tanulmányaiba, ha legalább a jegyzeteket megvásárolja önmaga számára.

Mennyire elégedett Ön a tanulmányaihoz/oktatásához/kutatómunkájához szükséges szakkönyvek példányszámával?



9. ábra

Mennyire elégedett Ön a tanulmányaihoz/oktatásához/kutatómunkájához szükséges szakfolyóiratok választékával?



10. ábra

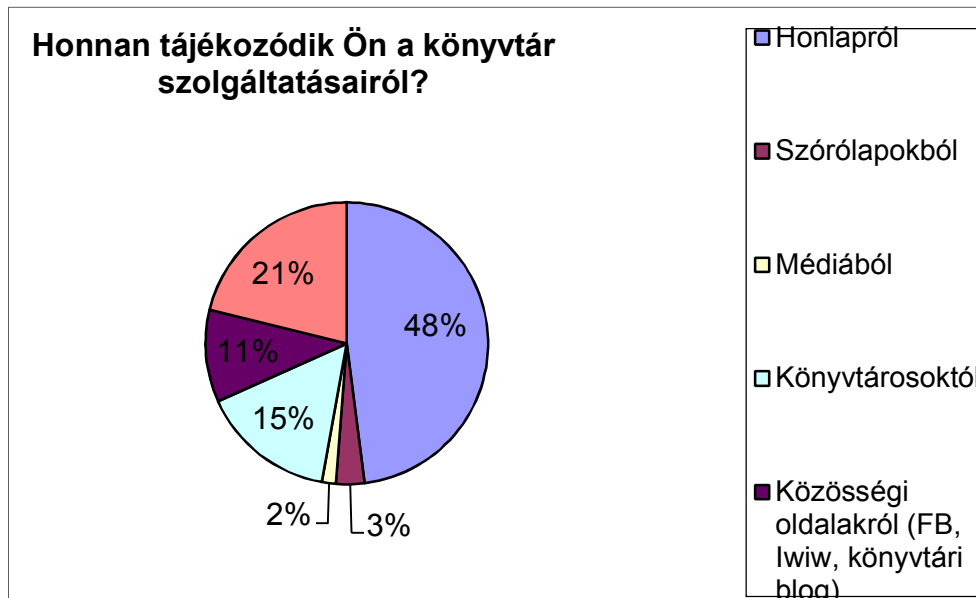
Ugyanakkor, ha a következő ábrát nézzük, akkor megállapítható, hogy a gyűjteményünk kiválóan megfelel a használói igényeknek, ezek az eredmények számunkra is meglepőek voltak. (11. ábra).



11. ábra

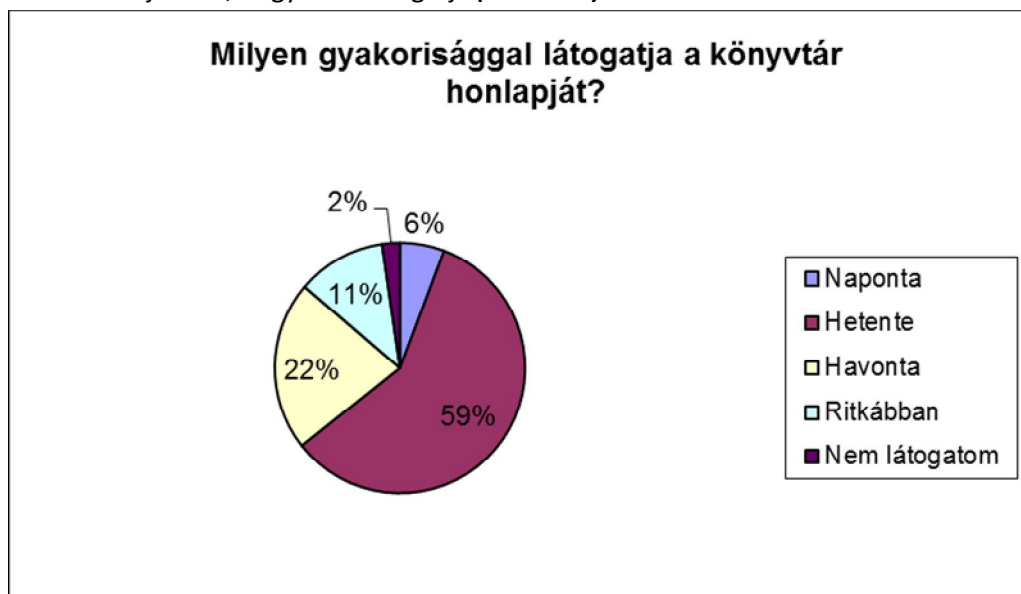
Arra a kérdésre, hogy fordult-e már panasszal a könyvtár vezetéséhez 1% válaszolta, hogy igen, és elégedett volt a panaszkezeléssel. Számunkra fontos, hogy odafigyeljünk a panaszra. 1 panasz felér 100 dicséréttel. Fontos PR eszköznnek tartjuk.

A következő kérdéscsoport a könyvtár honlapjára és az ott elérhető szolgáltatásokra vonatkozik. A könyvtár honlapjának megújítására a pályázat lehetőséget adott. A korábbi statikus honlap helyett létrehoztunk egy többnyelvű, interaktív portálszerű honlapot. A honlapot folyamatosan aktualizáljuk. Munkatársaink szerkesztik. Mindenképpen fontos, hogy a honlapunk naprakész legyen, hiszen a válaszadók közül 48% innen tájékozik a könyvtárról és szolgáltatásainkról **(12. ábra)**.



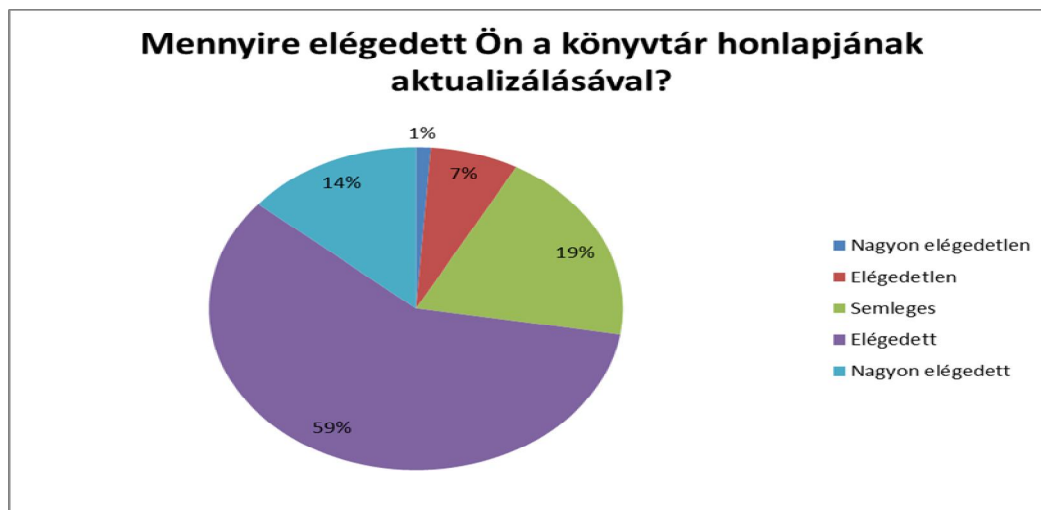
12. ábra

A kérdőívet kitöltők is ezt sugallják, hiszen arra a kérdésre, hogy milyen gyakran látogatja a honlapunkat a válaszadók közül 59% hetente, 6% naponta, 22% havonta és ennél ritkábban 11%-uk és csak 2 % jelezte, hogy nem látogatja **(13. ábra)**.



13. ábra

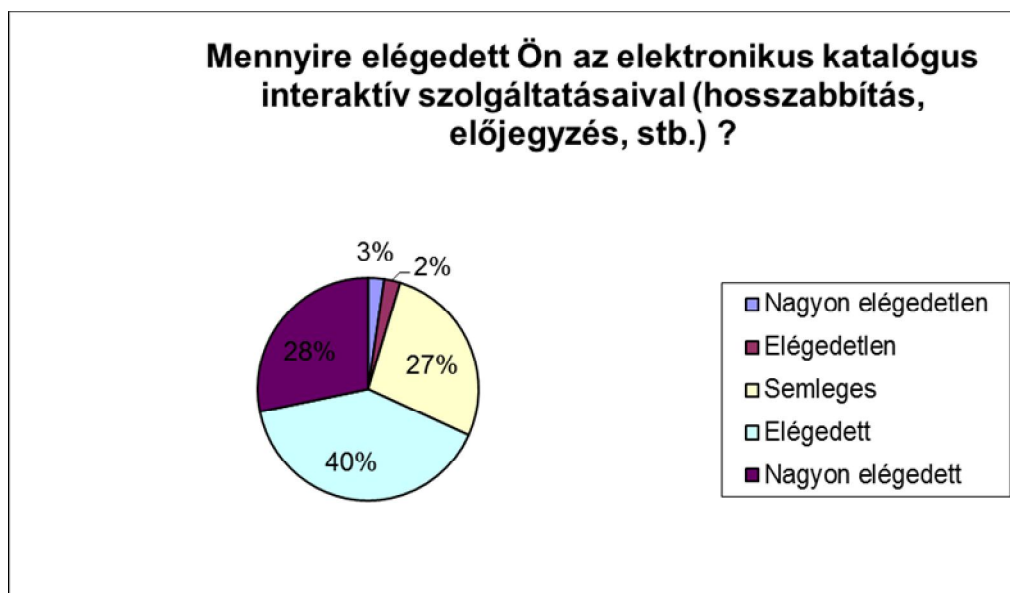
73 %-a a válaszadóknak elégedett a honlap aktualizálásával. A honlap kínálta szolgáltatásokkal 65% elégedett. Magasnak tartom azt a 32%-ot, akik azt jelölték be, hogy számukra ez semleges. Valószínű, hogy ők nem veszik igénybe ezt a szolgáltatást. Ez számunkra fontos jelzés **(14. ábra)**.



14. ábra

A 24 órán keresztül elérhető szolgáltatások a válaszadók között kedveltek. Az előjegyzést, a hosszabbítást szívesen veszik igénybe. A válaszadók 69%-a elégedett a katalógus interaktív szolgáltatásaival. Itt is magas azok száma (27%), akik nagy valószínűséggel nem használják ezt a szolgáltatásunkat **(15. ábra)**.

Ezen szolgáltatások népszerűsítésére nagyobb hangsúlyt kell helyeznünk.



15. ábra

Az Egyetemi Könyvtár jelenleg 37 adatbázishoz biztosít hozzáférést. Az Egyetem teljes képzési palettáját lefedi. Bár az elmúlt évben megduplázódott azok száma, akik használják, szerintem még mindig kevés. Az adatbázisok kínálatával a megkérdezettek 59%-a elégedett, nagyon magas azok száma akik számára ez semleges (36%). Ez is egy fontos jelzés számunkra, népszerűsíteniünk kell. Itt

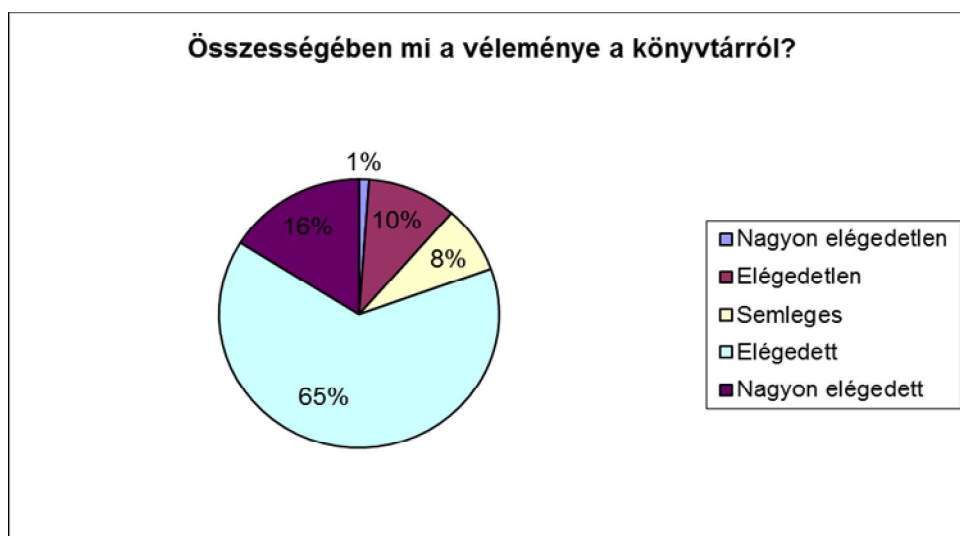
nemcsak a könyvtárosoknak, hanem az oktatóknak is felelőssége van, hiszen ha a hallgató nem kap olyan feladatot, amihez szüksége lenne az adatbázisokhoz, akkor nem is fogja használni.

A következő kérdésre, hogy milyen gyakran sikeres a könyvtári látogatása 81% válaszolta, hogy gyakran, 16% válaszolta, hogy mindig és csak 3 % válaszolta, hogy ritkán **(16. ábra)**. Arra, hogy legutóbbi könyvtárlátogatáskor mennyire elégedetten távozott 21% válaszolta, hogy nagyon elégedetten, 49% elégedetten, viszont 13% elégedetlenül távozott . Hát igen, itt fordulhat elő az, hogy nem tudta kikölcsönözni, amit szeretett volna, vagy nem működött a számítógép, hálózat, vagyis sokszor rajtunk kívülálló okok játszanak közre az eredményeknél.



16. ábra

Ugyanakkor arra a kérdésre, hogy összességében mi a véleménye a könyvtárról 65% válaszolta, hogy elégedett, 16% nagyon elégedett és 1% az, aki nagyon elégedetlen. Az a 11%, aki azt válaszolta, hogy elégedetlen a könyvtárral sajnos nem írta le, hogy miért, pedig a véleményük előre mutató lett volna. Számunkra ez lett volna az egyik legfontosabb információ **(17. ábra)**.



17. ábra

Összegzés

A kérdőíves felmérés eredményeinek ismertetése betekintést nyújt az Egyetemi Könyvtár működésébe. A legfontosabb kérdésekre, vagy azokra igyekeztem kitérni, ami számunkra feladatot jelent, vagy valamilyen szempontból az olvasónak érdekes lehet.

Az idő rövideje miatt a minta nem volt reprezentatív ezért a belőlük levont statisztikai következtetések jelzésértékűek. Számunkra mégis sok értékes információt tartalmaz.

Az Egyetemi Könyvtár működése és szolgáltatásai összességében megfelelőek a kor követelményeinek. Könyvtárunk és szolgáltatásaink a használók körében ismertek, kedveltek. A feldolgozás rámutatott arra is, hogy mely területeket kell erősítenünk, esetleg mely területeken kell változtatnunk. A felmérést évente fogjuk megismételni, hasonló időszakban, hogy tudjunk bizonyos trendeket felállítani, és tudjuk a saját munkánkat is ellenőrizni, és hogy egyre eredményesebbek legyünk.