

HASZNÁLÓI IGÉNY- ÉS ELÉGEDETTSÉGMÉRÉS A SZÉCHENYI ISTVÁN EGYETEM EGYETEMI KÖNYVTÁRÁBAN



Összeállította: Figula Anikó
EK igazgató
Zsömle Viktor
informatikus könyvtáros

2016

TARTALOM

Bevezetés	2. o.
A kérdőív feldolgozásának eredménye	2. o.
Összegzés	11. o.

1. BEVEZETÉS

A Széchenyi István Egyetem Egyetemi Könyvtár (a továbbiakban EK) 2009-ben megkezdett minőségfejlesztési tevékenységének részeként először 2011-ben, majd 2014-ben végzett használói elégedettségmérési és igényfelmérési vizsgálatokat. Az EK életében a 2011-es év egy új kezdet volt, hiszen akkor költöztünk az új épületbe.

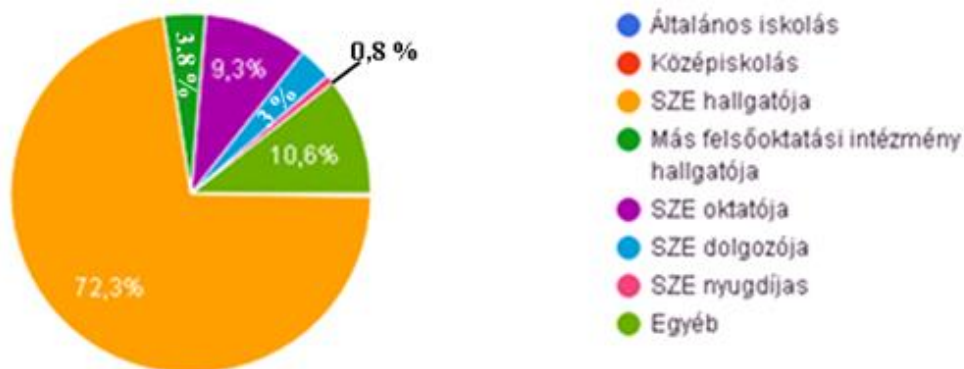
Az Egyetemi Könyvtár a szolgáltatások teljes rendszerét 2013-ban alakította ki. A 2014-ben készült használói elégedettségmérés már az új könyvtárra és annak szolgáltatásaira fókuszált.

A jelen online felmérésre 2016. április-május között került sor. A kérdőív 17 kérdést tartalmazott, amely a könyvtárhasználói szokásokat, a szolgáltatásokkal való elégedettséget mérte. A válaszadásra általában egy ötfokú skála szolgált (1=teljes mértékben elégedetlen, 5=teljes mértékben elégedett), illetve volt olyan kérdés is, ahol több választási lehetőséget is felkínáltunk. Természetesen szabad válaszok megfogalmazására is volt lehetősége a kitöltőknek.

A kérdőív kitöltése 15-20 percet vett igénybe. Ahol a kérdésekre adott válaszok között ellentmondást fedeztünk fel, azokat a feldolgozásnál nem vettük figyelembe. Egy-két esetben előfordult, hogy a kitöltött kérdőív teljes egészében használhatatlan volt, nem vették komolyan a kitöltést. Az elemzésnél ezeket szintén nem vettük figyelembe.

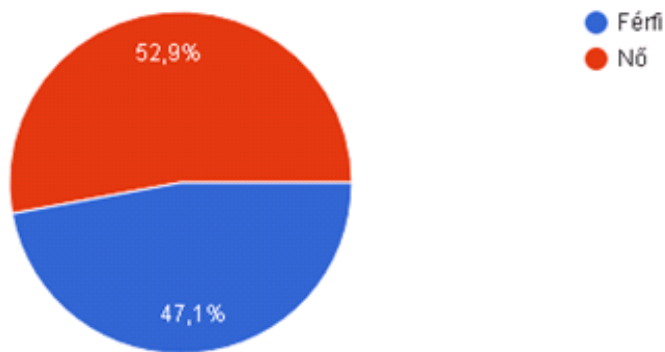
2. A KÉRDŐÍVES FELMÉRÉS EREDMÉNYE

Az online kérdőív keretében valamennyi szolgáltatásunkra igyekeztünk kitérni. A kérdőívet 397 fő töltötte ki, ennek 85,39 %-a „egyetemi polgár” (1. ábra).

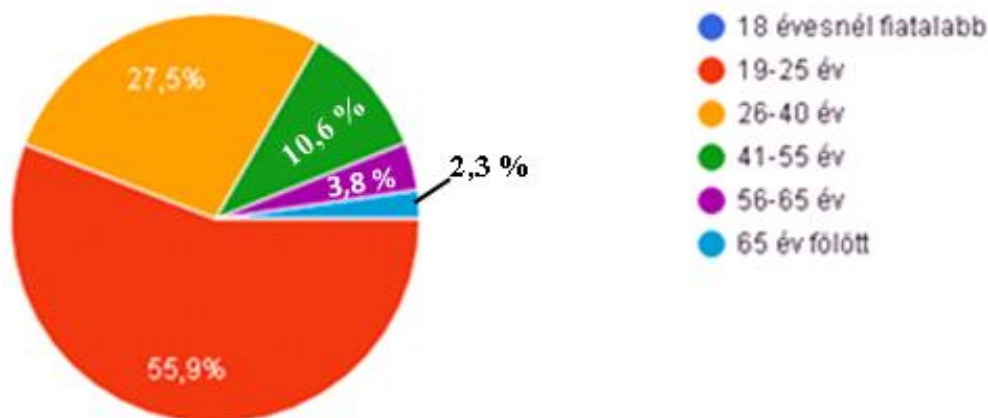


1. *ábra*: A válaszadók foglalkozása

Felmérésünk nem reprezentatív, kitöltése önkéntes volt. Ettől függetlenül ha a foglalkozásokat tekintjük, megállapítható, hogy a felhasználók státusza széleskörű (1. ábra). Ha a nemek arányát nézzük, akkor szinte fele-fele arányban szerepelnek a kitöltők között a nők, illetve a férfiak (2. *ábra*). A korcsoportokat tekintve szinte minden korosztály képviselteti magát (3. *ábra*). AZ EK nyilvános könyvtárként mindazok számára biztosítja szolgáltatásait, akik elfogadják a Használati Szabályzatunkat.



2. *ábra*: A válaszadók nemek szerinti megoszlása

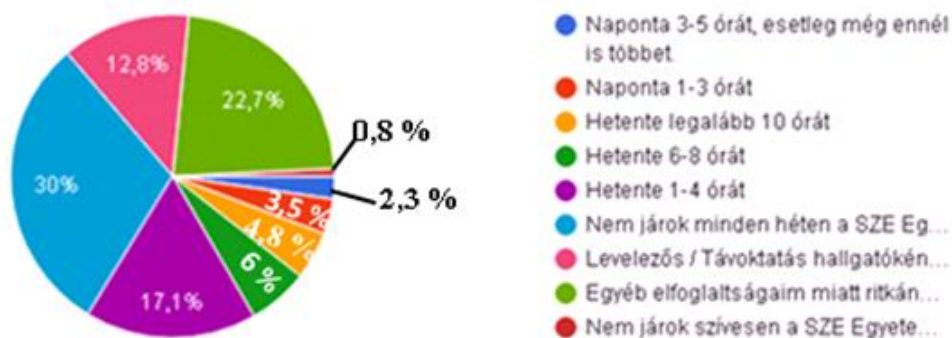


3. *ábra*: A válaszadók korosztály szerinti megoszlása

Az elmúlt évben azt tapasztaljuk, hogy megnőtt a könyvtárhasználók száma, és a könyvtárban eltöltött idő is folyamatosan növekszik. Ezt a hipotézisünket erősítették meg az

első kérdésre adott válaszok, amelynél arra voltunk kíváncsiak, hogy a könyvtárhasználók valójában mennyi időt töltenek el a könyvtárunkban **(4.ábra)**.

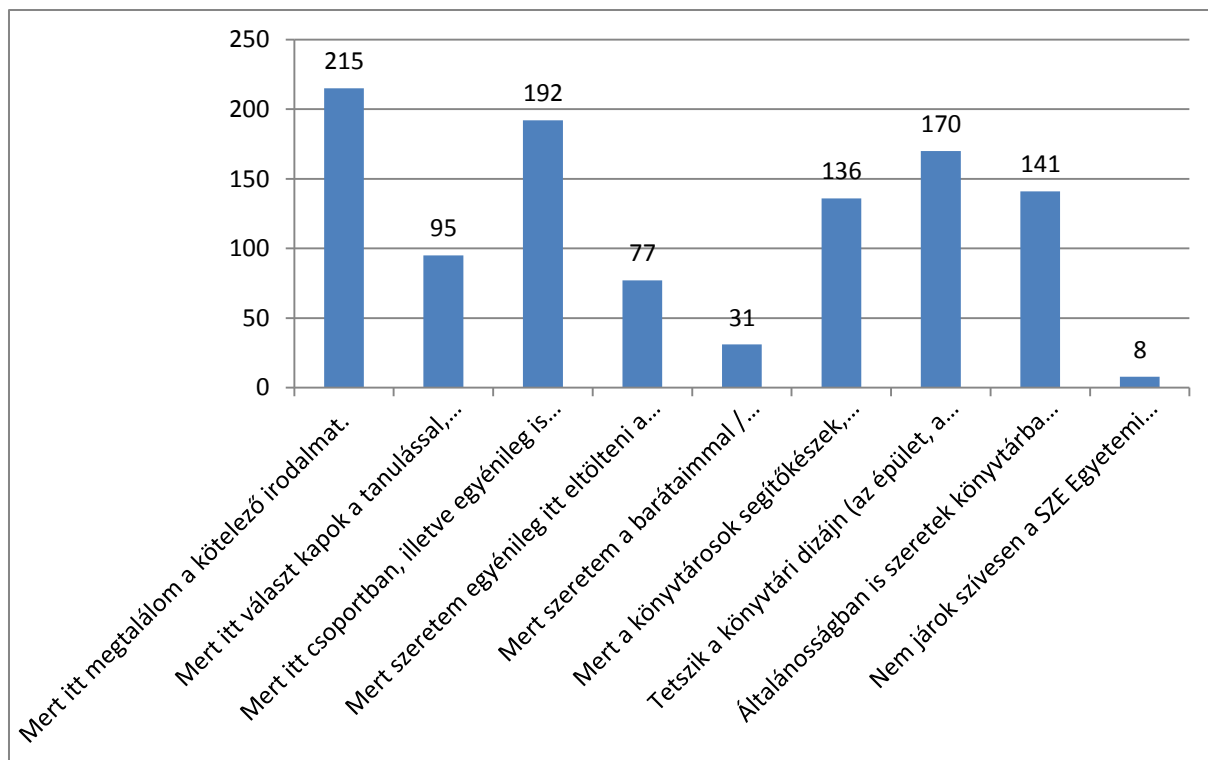
A kérdésre adott válaszokból az is jól látszik, hogy a könyvtárhasználók sok időt töltenek el a könyvtár különböző szintjein. A válaszadók 5,8 %-a naponta, míg a 27,9 %-a hetente keresi fel a könyvtárunkat. Jelentős azoknak az aránya (65,5 %), akik valamilyen egyéb elfoglaltságuk miatt nem tudnak ugyan minden héten ellátogatni hozzánk, de amikor lehetőségük nyílik rá, akkor azt szívesen teszik. A válaszadók 0,8 %-a nyilatkozott úgy, hogy nem jár szívesen a könyvtárunkba, a kérdőív további részében, ennek a lehetséges okaira megkapjuk a választ is.



4. ábra: Általában mennyi időt tölt el a SZE Egyetemi könyvtárában?

A második kérdésnél arra kerestük a választ, hogy mi az, ami miatt szívesen járnak hozzánk a könyvtárhasználók. Ennél a kérdésnél több választ is megjelölhettek **(5. ábra)**.

A válaszadók több mint fele (54,2 %-a) az egyetemi tanulmányaihoz szükséges kötelező irodalomért jön a könyvtárba. Ez az adat alátámasztja, hogy az Egyetemi Könyvtár egy megalapozott gyűjtőköri szabályzattal rendelkezik, beszerzéseivel igazodik az egyetemi igényekhez. A kitöltők 48,4 %-a azért jön a könyvtárba, mert itt mind a csoportos-, mind az egyéni tanuláshoz / munkához biztosítottak érzi a feltételeket. Szintén magas, 42,8 % azoknak az aránya, akiknek tetszik az Egyetemi Könyvtár épülete, környezete, légköre. A kitöltők 27,2 %-a hivatalos elfoglaltságai mellett a szabadidejében is szívesen látogatja a könyvtárat. Külön öröm a számunkra, hogy válaszadók 34,3 %-a „Mert a könyvtárosok segítőkészek, udvariasak.” válaszlehetőséget is megjelölte.

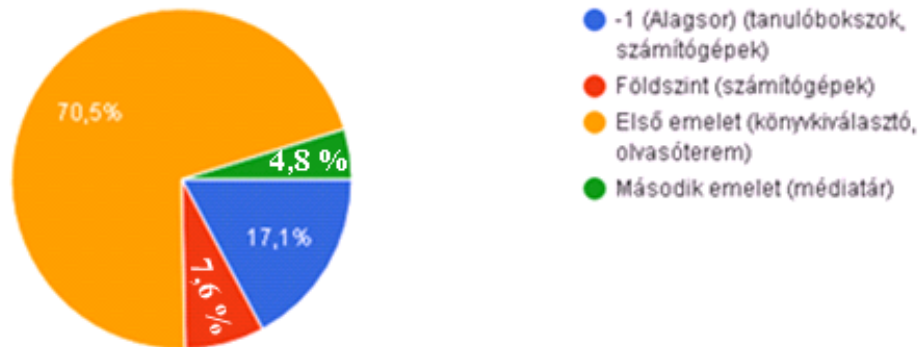


5. ábra: Miért jön legszívesebben a SZE Egyetemi Könyvtárába?

Tapasztalataink azt mutatták, hogy az első emeleti olvasótermek, és a hagyományos értelemben vett könyvtár szívesen látogatott területek közé tartozik. Ezt igazolták a harmadik és negyedik kérdésre adott válaszok is (6. ábra).

A harmadik kérdés a tartózkodás színterére vonatkozott, ahol a kitöltők 70,5 %-a jelölte meg az olvasótermet a leginkább kedvelt könyvtári térnek. A 4. kérdésnél azokat az indokokat kértük, hogy miért a megjelölt területet választották, és a kitöltők közül sokan válaszolták, hogy mindegyik szintet egyformán szeretik. A legszembeűnőbb azoknak az aránya, akik a könyvek közelsége, maga a könyv, a csend, a nyugodt környezet, hogy könnyen megtalálják amit keresnek ezért is szeretik leginkább az első emeletet. Fontos a tágas tér, a nagy asztalok, főleg az építész hallgatók számára de nem elhanyagolható, hogy van olvasólámpa, konnektor ahol a saját eszközeiket is használhatják. Vannak olyan válaszadók is, akiknek fontos, hogy milyen a kilátás. Az alagsorban leginkább a tanulóboxok, számítógépek használata, a csoportos tanulás lehetősége vonzza a könyvtárhasználókat, de van aki azért szeret ott lenni, mert a gyermekével szívesen tölti idejét a Gyermekkuckóban. A földszinten a kölcsönzés és a számítógépek, a kilátás, napilapok olvasása, a természetes fény vonzza az olvasót, a második emeleten pedig a médiaboxokban szeretik leginkább eltölteni az idejüket, de szívesen pihennek meg a kanapékon is. A kutatószobákat elsősorban azok veszik igénybe, akik több

napon keresztül, vagy akár egy hónapig is ott szeretne tanulni (pl. jogászok), de az oktatók is akik abszolút csendre, nyugodt körülményekre vágnak, szívesen „bérlik” ki ezeket a helyiségeket.



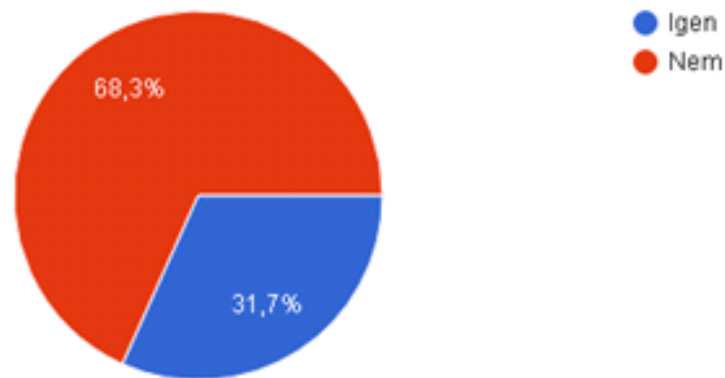
6. ábra: A könyvtár melyik szintjén szeret leginkább tartózkodni?

A kérdőív kitöltőit megkértük arra, hogy osszák meg velünk az eddigi legkellemesebb tapasztalatukat (**5. kérdés**), élményüket az Egyetemi Könyvtárral kapcsolatban, valamint lehetőség volt folytatni az alábbi mondatot: „Azért szeretem a SZE Egyetemi Könyvtárat, mert...”

A válaszadók 68%-a a könyvtáros kollégák szakmai felkészültségét, segítőkészség dicsérték, 10%-uk a könyvtár építészeti megoldásait, felszereltségét, illetve a kellemes légkört. A válaszokból kiderült az is, hogy egy régen keresett, más könyvtárakban nem fellelhető könyv, vagy a könyvtárközi kölcsönzés lehetősége ugyanúgy lehet kellemes élmény, mint a segítőkészség, vagy akár egy sikeresen megírt elektronikus ZH. A tisztaságot, a kulturált környezetet a megkérdezettek 25%-a jelezte, mint kellemes élményt. A gyűjtemény minőségét (szaklapok, könyvek) szintén 25%-uk írta. Sok kitöltőt már az első alkalommal magával ragadott az Egyetemi Könyvtár különleges atmoszférája.

Örömteli számunkra, hogy az MTMT-s támogatottsággal, illetve a Gépészmérnök Konferenciával kapcsolatban is érkeztek pozitív vélemények.

A pozitív élmények után feltettük a kérdést, hogy volt-e valamilyen kellemetlen tapasztalata a könyvtárral kapcsolatba (6. kérdés). A válaszadók közel harmada voksolt igennel. A részletes válaszok változatos képet mutatnak (7. kérdés).



7. ábra: Volt-e valamilyen kellemetlen tapasztalata / élménye a SZE Egyetemi Könyvtárral kapcsolatban?

A **7. ábrán** jól látható, hogy a kérdőívet kitöltők 31,7%-ának már voltak kellemetlen élményei.

Gyakran előfordult, a válaszok között, hogy amit az előző kérdésnél pozitívumként jelöltek meg, az most negatívumként is megjelenik. Ez éppen attól függ, hogy a kérdőív kitöltése előtt milyen élmény érte az olvasót pl. nem volt kölcsönözhető példány a keresett könyvből.

A korábbi felmérésekhez hasonlóan válaszadók közül sokan panaszkodtak a könyvtár informatikai rendszerének lassúsága, a terminálok használhatósága, az akadozó WIFI miatt. Erre a problémára már 2014-es felmérésnél is felhívtuk az informatikusok figyelmét, kérve a segítségüket, támogatásukat. A probléma legfőbb forrása, hogy a közel 250 munkaállomást (terminált) három szerver működteti, s ha nagyon sokan csatlakoznak ugyanarra a szerverre, akkor lelassul, a másik, hogy éppen ezért nem tudunk sok alkalmazást telepíteni, mivel sok esetben nincs elegendő licenc. Itt csak szerverre telepített alkalmazások használhatók. A használónak figyelembe kell venni a technikai és jogi lehetőséget, ha a terminált szeretné használni. Sok esetben például lelassul a rendszer, ha a szerveren nagy a terhelés. Ezt nem tudjuk, hogy mikor hogyan oszlik meg. Böngésző esetében sem mindegy, hogy melyiket használják. A kihelyezett tájékoztatók segítenek a használóknak. A terminálok kevesebbet

tudnak mint a számítógépek. A wifi esetében megtörtént a változtatás, a SZEWLAN helyett EDUROAM wifihálózatot lehet használni.

Ugyanígy elégedetlenséget szül a rossz táskatároló szekrények, ruhatár hiánya (26 fő jelezte). Mivel ez a probléma már a 2014-es felmérés idején is felmerült, a problémát meg is oldottuk. A HÖK és az Egyetemi Szolgáltató Központ vezetőjével egyeztetve amennyi zárat csak tudtunk, azt kicseréltünk

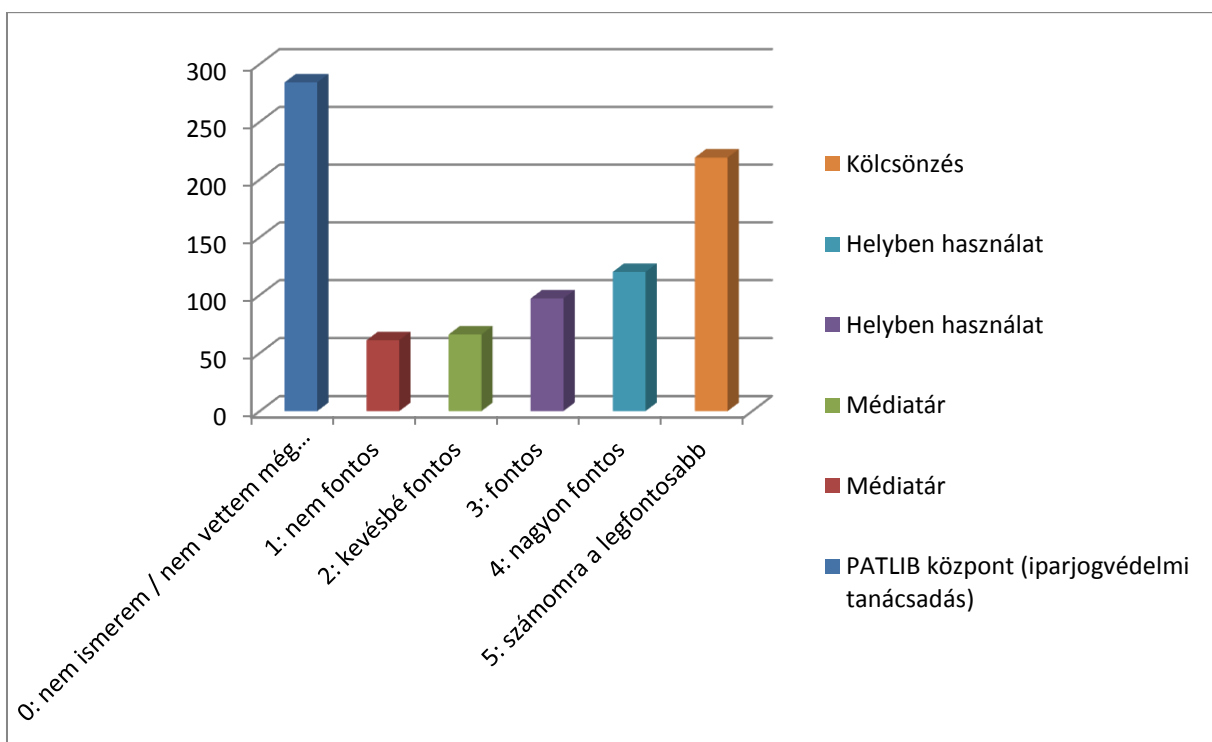
, szigorúbb feltételek mellett adjuk ki a kulcsokat, a kifüggesztett szabályzat szerint. Visszajelzés az olvasók részéről: *Nagyon örülnek a lehetőségnek, számukra fontos, hogy ha bejön a könyvtárba, akkor tudja hová biztonságosan elhelyezni a dolgait.* A nagy látogatottságra való tekintettel 2015. novemberétől végre megkaptuk az engedélyt az állandó ruhatáros alkalmazására. Ezt a szolgáltatást hallgatóink diákmunkában látják el szeptember-május között. Ebben az időszakban nem elég a táskatároló szekrény. Több hallgató jelezte, hogy az elektronikus ZH-k miatt van rossz tapasztalata. Félévente legalább hat olyan nap van, amikor a ZH-k idejére bezár a könyvtár. Az Egyetemen a Könyvtár az a hely, ahol egyszerre 220 hallgató tud számot adni tanulmányairól. Ezeken a napokon 1200-1400 hallgató írja meg a ZH-t. Ilyenkor a Könyvtárba lehetetlen bejutni a tömeg miatt. A ZH-k időpontjait a tanév rendje tartalmazza. Ahogy befejeződik a ZH, a könyvtár azonnal kinyit, a visszahozott könyveket pedig átvesszük.

Az Egyetemi Könyvtár épülete követi a modern 21. századi trendeket, tágas olvasóterek, nagy üvegfelületek teszik vonzóvá az épületet. Ugyanakkor az, hogy nincsenek nyitható ablakok, a természetes szellőztetés nem megoldott, a fűtő/hűtő „klíma” sok esetben okoz problémát. A központi a szabályozás miatt esetenként vagy fáznak, vagy nagyon meleg van. Sok esetben még a szintek között is érezhető a hőmérséklet különbség. Ezt szinte naponta próbáljuk úgy beállíttatni, hogy megfelelő legyen a hőmérséklet.

Ami az előző kérdésre adott válasznál erősségünk volt, az erre a kérdésre adott válaszként negatívumként is megjelent. Itt a válaszadók 5%-a jelezte, hogy nem találta meg a könyvet, ki volt kölcsönözve, kis példányszámban van meg. A beszerzés mindig a költségvetés függvénye. Sajnos arra nincs lehetőségünk, hogy a tömegoktatást figyelembe véve a jegyzetektől mindenki számára a könyvtár vegye meg a könyvet. Hosszabb kölcsönzési időt (fél év) is ezért nem tudunk biztosítani. Ezért van az, hogy lehet ugyanabból a könyvből egy hónapra, egy hétre sőt egy napra is kölcsönözni. Van lehetőség előjegyzésre is, ha éppen kölcsönzésben van a könyv. Egy példány a jegyzetektől a tájékoztató asztalnál mindig van!

Négy válaszadó a hangosabb kommunikációra panaszkodott. Ez jellemző a könyvtárhasználókra és a könyvtárosokra is egyaránt. Sajnos az épület visszhangzik, felerősíti a zajokat. Véleményem, hogy *a használatól csak azt a magatartást várhatjuk el, amit mi is nyújtunk*. Oda kell figyelniük arra, hogy az olvasóteremben valóban csend legyen. A könyvtár hangosabb, szabadabb részei az alagsorban és a földszinten vannak. Ezért javasoljuk aki csoportban szeretne tanulni, az ezeket a helyeket válassza. A munkatársak folyamatos szóbeli figyelmeztetést kapnak.

A nyolcadik kérdésnél a kitöltőknek egy fontossági sorrendet kellett felállítaniuk az általuk igénybe vett szolgáltatások között **(8. ábra)**.



8.ábra: Fontossági sorrend az Egyetemi Könyvtár szolgáltatásai között

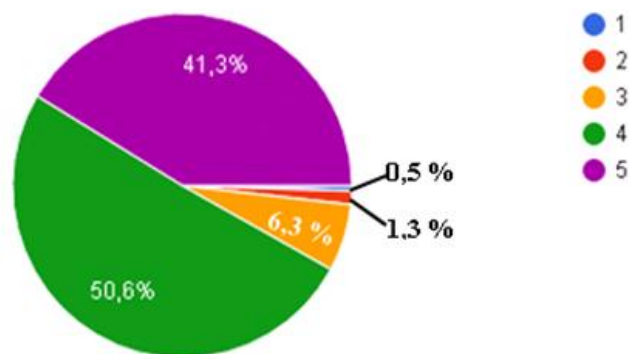
A felmérés alapján látszik, hogy a legkevésbé ismert a PATLIB központ szolgáltatása, ami érthető is, hiszen a legtöbb kérdőívet a hallgatók töltötték ki, és ők ezt a szolgáltatást nem használják, bízunk benne, hogy vannak olyan fiatalok, akik foglalkoznak újítással, innovációval, amihez segítséget nyújt az iroda. Érdekes, hogy az élen még mindig a hagyományos szolgáltatás, a kölcsönzés áll. Fontosnak tartják még a helyben használatot, amiből azt a következtetést vonhatjuk le, hogy szeretik az EK-ban eltölteni az idejüket a használók. A médiatár a „nem fontos”, illetve a „kevésbé fontos” kategóriában is nyert, ez

abból is adódhat, hogy a harmadik kérdésnél (**6. ábra**) a kitöltők mindösszesen 4,8 %-a választotta a második emeletet, mint számára legkedvesebb helyszínt. használatlaltal is.

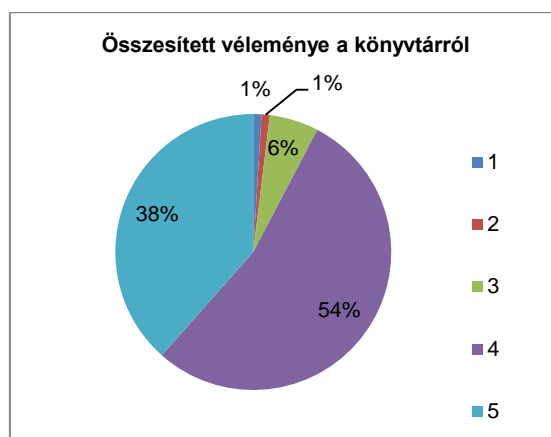
Arra is kíváncsiak voltunk, hogy milyen új szolgáltatásokat vennének igénybe a válaszadók. Nagyon széles a skála. Egy része már korábban is elhangzott (pl. ruhatár, hosszabb nyitva tartás, magasabb példányszámú dokumentumok, gyorsabb hálózat), de van olyan szolgáltatásra is javaslat, ami jelenleg is működik (büfé, kávézó- a szomszédban van, könyvtárhasználati óra, szakdolgozat feltöltésének segítése, alvó helyek, tematikus szakirodalom gyűjtés-online tájékoztatás). A hosszabb nyitvatartás és a magasabb példányszámú dokumentumok beszerzésére a 2014-es felmérésnél is megjelent. Tulajdonképpen mindkét esetben a pénzügyi források azok, melyek ezt erősen befolyásolják.

Arra a kérdésre, hogy összességében mennyire elégedett az Egyetemi könyvtárral (**9. ábra**) a válaszadók 91,9 %-a elégedett, de van 0,5% (2 fő), aki nagyon elégedetlen. Valószínű, hogy a már korábban felsorolt problémák miatt elégedetlen az a két fő.

Ha összehasonlítom az eredményt a 2014-es felméréssel (**10. ábra**), akkor szinte ugyanaz az eredmény született most is, mint akkor.



9.ábra: Összességében mennyire elégedett az Egyetemi könyvtárral?



10. ábra (2014.)

3. Összegzés

Számunkra nagyon sok tanulsággal szolgált ez a felmérés, hiszen első kézből kaphattunk visszajelzéseket a szolgáltatásainkról, illetve ezen keresztül mindennapi munkánk hatékonyságáról, minőségéről is. Összességében elégedettek lehetünk az eredményekkel, de a kérdőív feldolgozásakor az volt a véleményünk, hogy sok esetben nem ismerik a szolgáltatásainkat. Az Egyetemi Könyvtárban azon dolgozunk, hogy megismerjék, használják a szolgáltatásainkat, melyeket a felmérések alapján továbbfejlesztünk, hogy minél színvonalasabban tudjunk nyújtani azokat, és mindezt minél otthonosabb, szebb kulturált környezetben tudjuk megtenni, illetve az új fejlesztéseinket a felhasználóink igényeinek megfelelően alakítsuk. Ígérjük, hogy amennyire lehet/tudjuk az itt leírt problémák kezelését megoldjuk, hogy nap mint nap minél elégedettebb könyvtárhasználókkal találkozunk az Egyetemi Könyvtárban.

A 2014-es felmérésünk után három intézkedési tervet dolgoztunk ki: A ruhatári szekrények és őrzött ruhatár megvalósult, az informatikusok folyamatosan ellenőrzik a munkaállomásokat, ezek fejlesztése központilag történik, az olvasójegyek és a beléptető kártyák együttes használatát megszüntettük.

A 2016-os használói elégedettség mérés alapján az alábbi intézkedési tervek kidolgozása szükséges:

- Az olvasótermek csendjének folyamatos biztosítása
- A kölcsönzött dokumentumok számának emelése
- A leírtak alapján a Könyvtár szolgáltatásainak még szélesebb körű megismertetése

Ezúton is szeretnénk minden válaszolónak megköszönni, hogy kitöltötte a kérdőívünket!
Kérjük Önöket, hogy segítsék munkánkat a továbbiakban is hasznos tanácsaikkal,
ötleteikkel!