

HASZNÁLÓI IGÉNY- ÉS ELÉGEDETTSÉGMÉRÉS A SZÉCHENYI ISTVÁN EGYETEM EGYETEMI KÖNYVTÁRÁBAN A 2016-OS ÉS A 2018-AS FELMÉRÉSEK ELEMZŐ ÖSSZEHASONLÍTÁSA



Összeállította: Tóth Csilla mb. igazgató

Zsömle Viktor informatikus könyvtáros

Győr

2019

A Széchenyi István Egyetem Egyetemi Könyvtár (továbbiakban EK) 2009-ben megkezdett minőségfejlesztési tevékenységének részeként immáron négy alkalommal: 2011-ben, 2014-ben, majd 2016-ban, illetve 2018-ban végzett használói elégedettségmérési és igényfelmérési vizsgálatokat. Jelen tanulmányukban a 2016-os, valamint a 2018-as eredményeket hasonlítjuk össze. Az összevetés nem terjed ki a kutatások egészére, mivel kettő, struktúrájában eltérő mérést viszonyítunk egymáshoz. A 2016-os kérdőív 17 kérdést tartalmazott, mely a könyvtárhasználói szokásokat, a szolgáltatásokkal való elégedettséget mérte. A 2018-as felmérés 16 kérdésből állt, a korábbi vizsgálatoktól eltérően kizárólag részterületekre koncentrált.

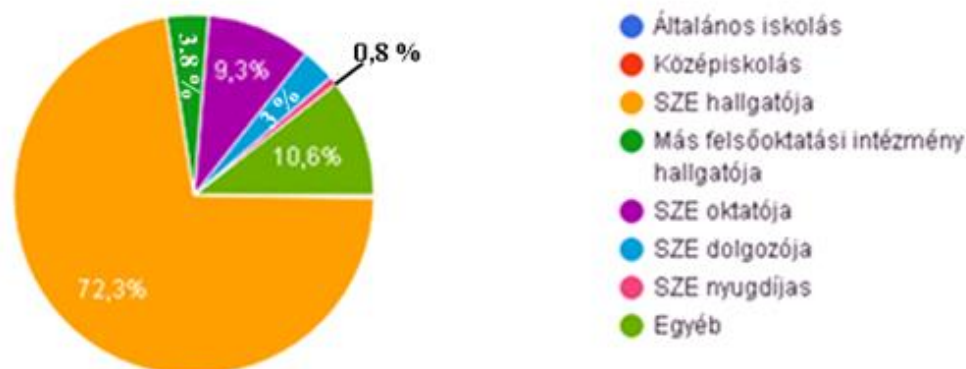
Ezek a részterületek a következők voltak:

- vélemény a szolgáltatásokról (nyitvatartás, könyvvállomány, folyóiratok, olvasói terek, kölcsönzés, raktári kiszolgálás, számítógépek, wifi, katalógus, elektronikus tartalmak, stb.)
- munkatársak segítőkészsége, szakmai tudása,

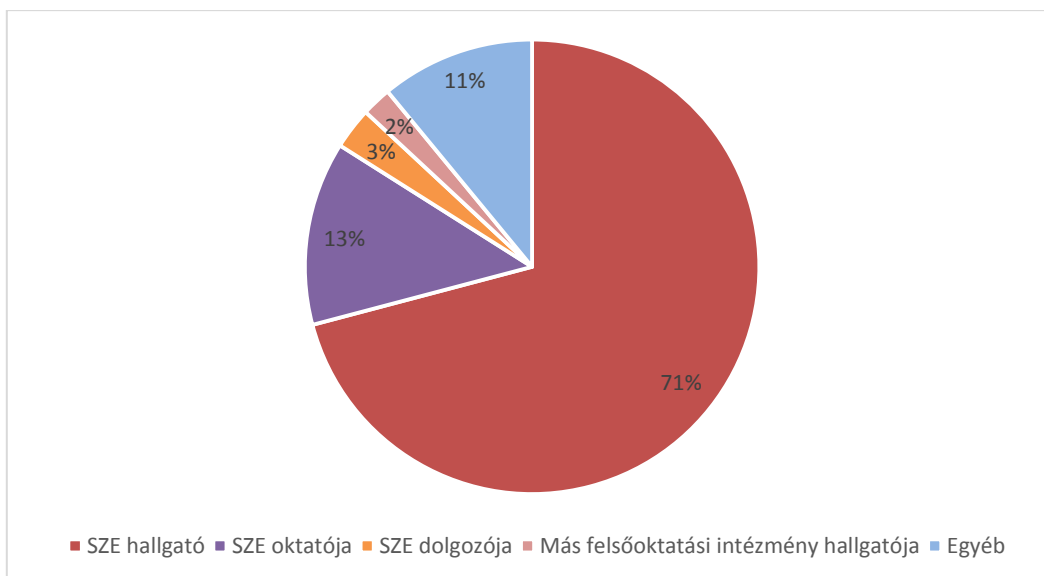
1. A felmérések összehasonlítása

1.1. Demográfiai adatok

Mind a 2016-os, mind a 2018-as kérdőív esetében a nem reprezentatív felmérés kizárólag online felületen zajlott. Egy Google űrlapot kellett kitölteniük a kutatásban részt vevőknek. A 2016-os kérdőívet 397 fő töltötte ki. A válaszadók 85,39 %-a „egyetemi polgár” (1. ábra). A 2018-as kérdőívet 237 fő töltötte ki. A válaszadók 87 %-a „egyetemi polgár” (2. ábra).



1. ábra: A válaszadók foglalkozása 2016



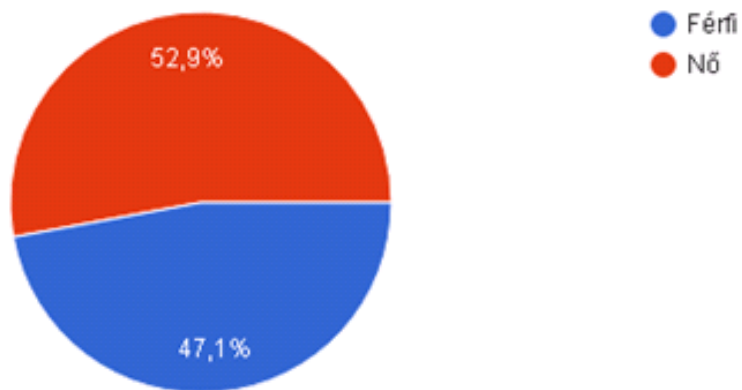
2. ábra: A válaszadók foglalkozása 2018

Az összevetésből megállapítható, hogy sajnos a 2018-as felmérésben jóval kevesebben vettek részt, a 2016-os vizsgálathoz képest mindösszesen 60 % volt a kitöltőknek az aránya. Ugyanakkor, ha a válaszadók foglalkozását összehasonlítjuk, az arányok csupán minimális eltérést mutatnak, azt azonban mindenképpen meg kell jegyeznünk, hogy az oktatók részvételi aránya 4 %-al növekedett. **(1. táblázat)**

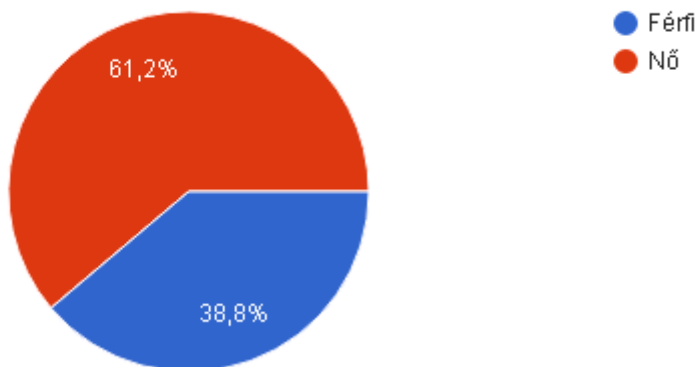
	2016	2018
SZE hallgató	72,3 %	71 %
SZE oktatója	9,3%	13 %
SZE dolgozója	3 %	3 %
Más felsőoktatási intézmény hallgatója	3,8 %	2 %
Egyéb	10,6 %	11 %

1. táblázat: A válaszadók foglalkozása 2016, 2018

Ha pedig a nemek megoszlását nézzük, akkor szinte fele-fele arányban szerepelnek a kitöltők között a nők, illetve a férfiak 2016-ban, míg 2018-ban ez a szám 60-40 % **(3-4. ábra)**.

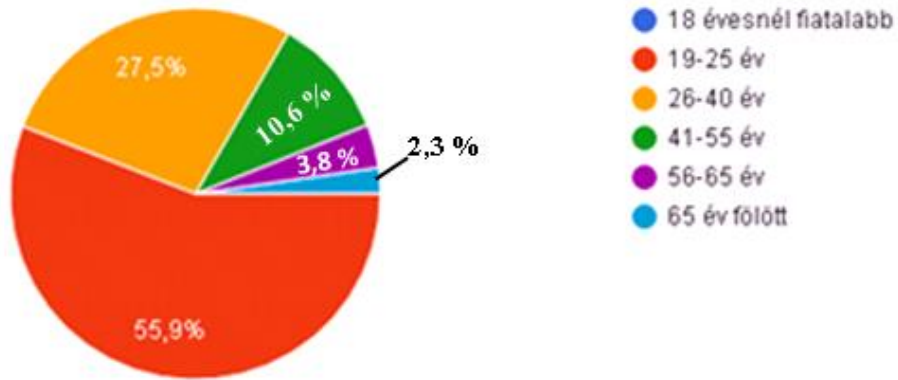


3. ábra: A válaszadók nemek szerinti megoszlása 2016

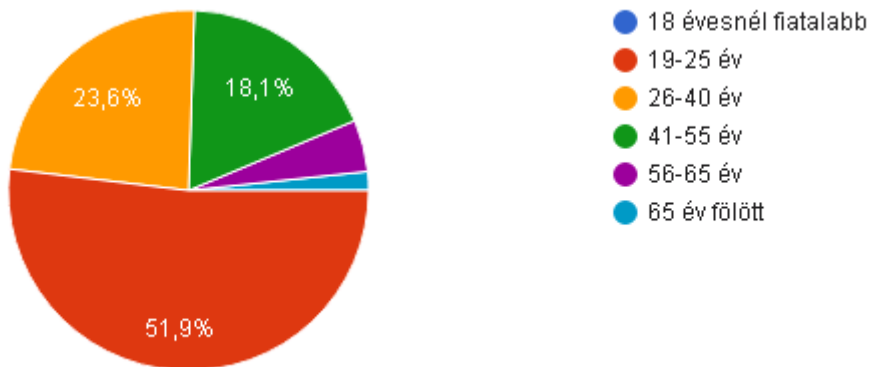


4. ábra: A válaszadók nemek szerinti megoszlása 2018

A korcsoportokat tekintve szinte minden korosztály képviselteti magát. Mindkét felmérés esetében a 19-25 év közötti korcsoport magasan kiemelkedik a többi közül. **(5-6. ábra).**



5. *ábra:* A válaszadók korosztály szerinti megoszlása 2016



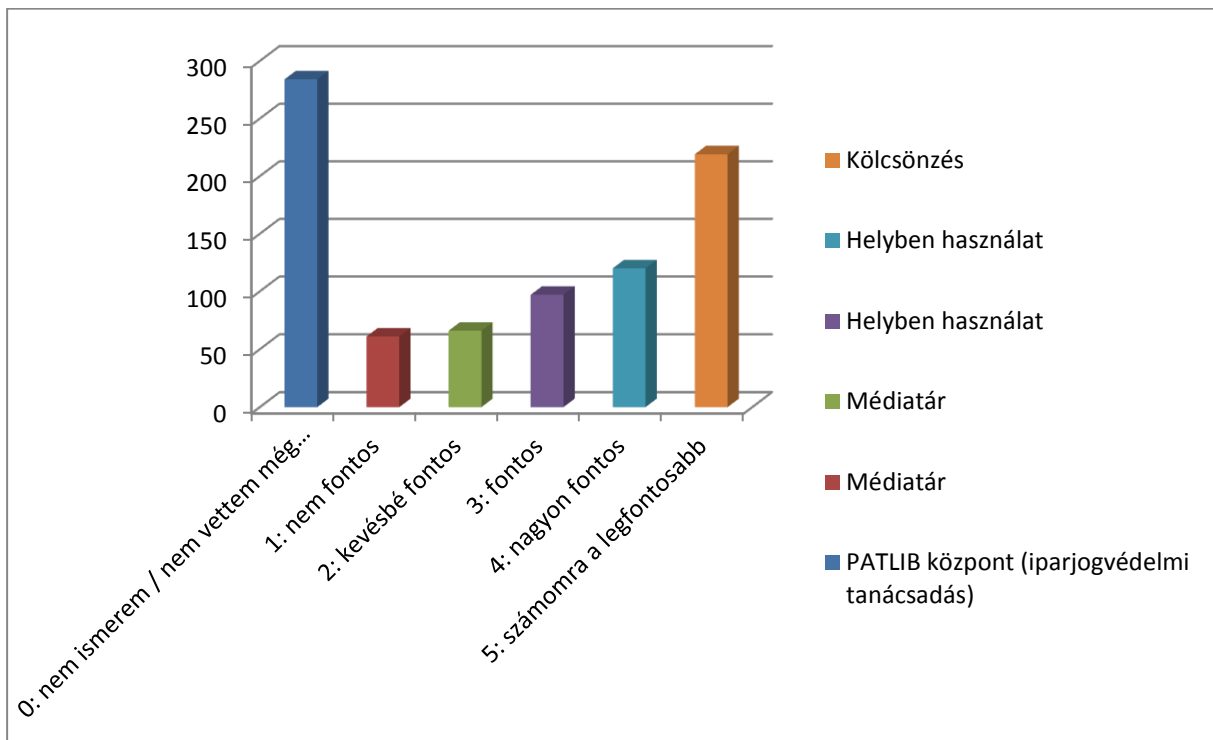
6. *ábra:* A válaszadók korosztály szerinti megoszlása 2018

1.2. A szolgáltatások összehasonlítása

A kitöltőknek 2016-ban egy fontossági sorrendet kellett felállítaniuk az általuk igénybe vett szolgáltatások között. (7. *ábra*)

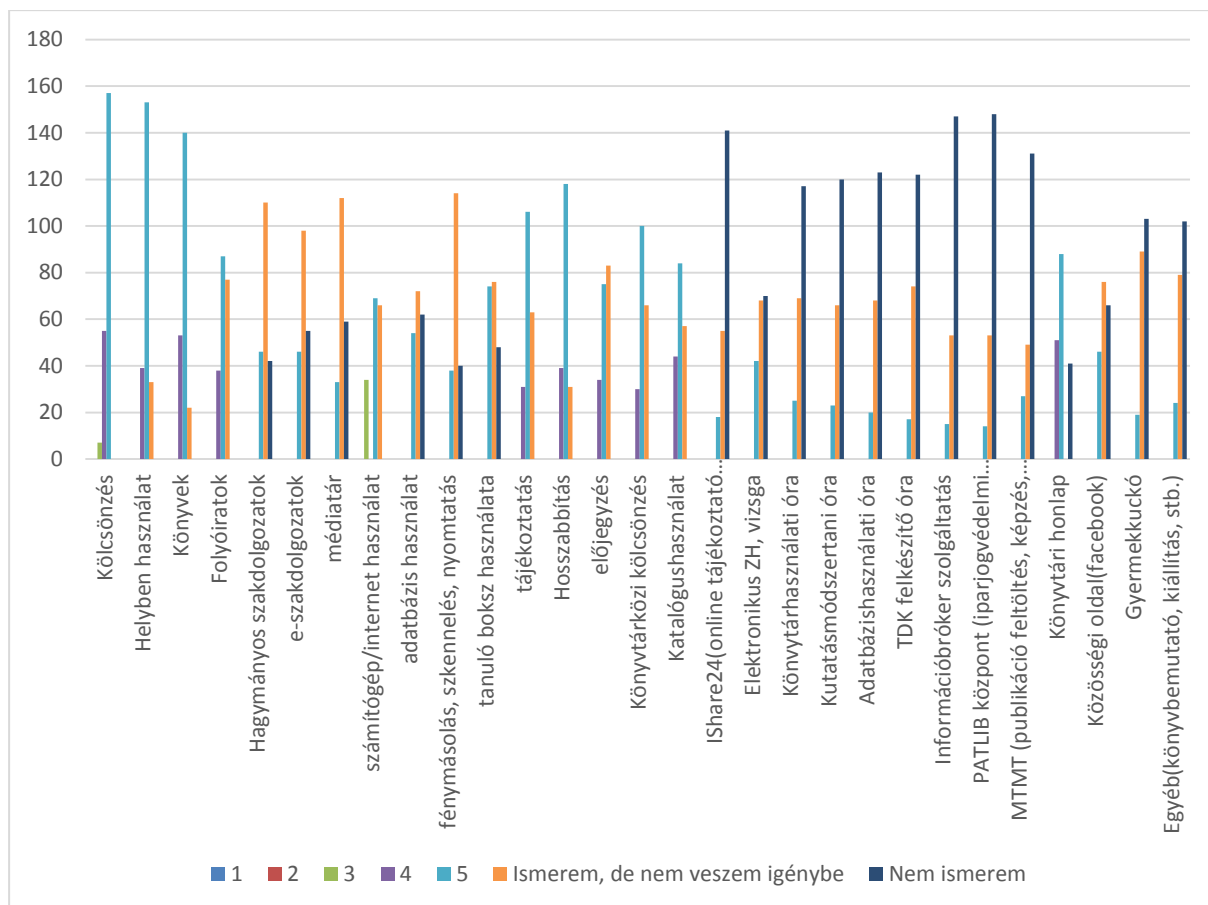
- 0: nem ismerem / nem vettem még igénybe
- 1: nem fontos
- 2: kevésbé fontos
- 3: fontos
- 4: nagyon fontos
- 5: számomra a legfontosabb

A diagramról leolvasható, 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. Az élen még mindig egy 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 könyvtárhasználók. A médiatár a „nem fontos”, illetve a „kevésbé fontos” kategóriában is első helyen végzett.



7. ábra: Fontossági sorrend az Egyetemi Könyvtár szolgáltatásai között 2016

A felmérés résztvevőinek 2018-ban szintén az EK szolgáltatásait kellett osztályozni az alábbiak szerint: Egy 1-5-ig terjedő skálán kellett értékelni, ahol az 1 a legrosszabb, az 5 pedig a legjobb, továbbá az „Ismerem, de nem veszem igénybe”, valamint a „Nem ismerem” lehetőségekből lehetett még választani. (8. ábra).



8. ábra: Szolgáltatások osztályozása 2018

Úgy, mint 2016-ban most is a PATLIB iroda szolgáltatása volt a legkevésbé ismert, a legfontosabb szolgáltatások közé szintén nem meglepő módon a „kölcsönzés”, illetve a „helyben használat” került. Az eredmények részletes ismertetése a **2. táblázatban** látható.

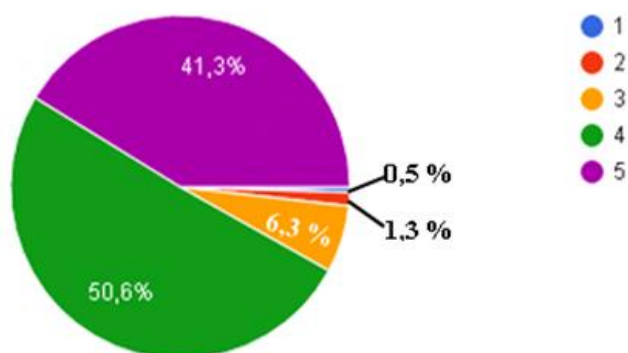
	Szolgáltatás	2016	Szolgáltatás	2018
5	Kölcsönzés	55,2 %	Kölcsönzés	66,2 %
4	Helyben használat	30,2 %	Kölcsönzés	23,2 %
3	Helyben használat	24,4 %	Számítógép/ internet használat	14,3 %
2	Médiatár	16,6 %	Számítógép/ internet használat	0,04 %
1	Médiatár	25,7 %	Folyóiratok	0,03 %
Ismerem, de nem veszem igénybe	-	-	Fénymásolás, szkennelés, nyomtatás	48,1 %
Nem ismerem	PATLIB központ (iparjogvédelmi tanácsadás)	71,5 %	PATLIB központ (iparjogvédelmi tanácsadás)	62,4 %

2. táblázat: A szolgáltatások összehasonlítása 2016, 2018

1.3. A könyvtárhasználók elégedettsége

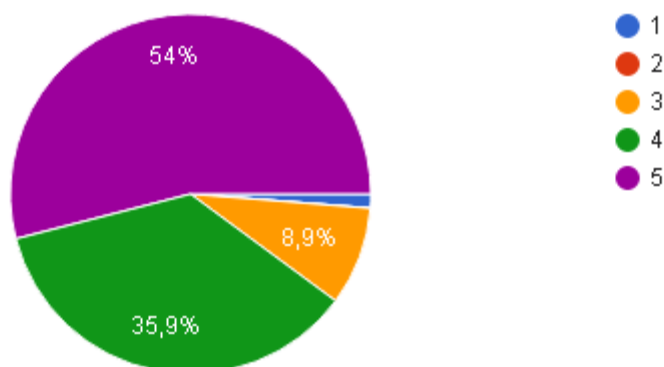
Arra a kérdésre, hogy összességében mennyire elégedett az Egyetemi könyvtárral a 2016-ban a válaszadók 91,9 %-a elégedetten válaszolt, de volt 0,5 % (2 fő), aki nagyon elégedetlen volt.

(9. ábra)



9. ábra: Összességében mennyire elégedett az Egyetemi könyvtárral?(2016)

2018-ban a kitöltők 89,9 %-a válaszolt elégedetten, de 1,3 % (3 fő) nagyon elégedetlen volt. (10. ábra)



10. ábra: Összességében mennyire elégedett az Egyetemi könyvtárral? (2018)

1.4. Az intézkedési elemek összehasonlítása

A 2016-os használói elégedettség mérés alapján az alábbi intézkedési tervek kidolgozását tartottuk szükségesnek:

- Az olvasótermek csendjének folyamatos biztosítása
- A kölcsönzött dokumentumok számának emelése

- A leírtak alapján a Könyvtár szolgáltatásainak még szélesebb körű megismertetése

A 2018-as felmérésünk után pedig négy intézkedési tervet dolgoztunk ki:

- Az olvasótermek csendjének folyamatos biztosítása
- A fénymásolás, szkennelés, nyomtatás problematikájának megoldása
- A leírtak alapján a Könyvtár szolgáltatásainak még szélesebb körű megismertetése
- Nyitvatartási idő 1 órával korábbra történő kibővítése.

Közös intézkedési elemek a két felmérésben:

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

2. Összegzés

Munkafolyamataink kontrolljára és a szolgáltatásaink folyamatos fejlesztésére egy négylépéses menedzser módszert - PDCA-ciklust – alkalmazunk. Ezért nagyon fontosnak tartjuk a folyamatos ellenőrzést (check). A visszacsatolásokból látjuk, hol kell beavatkozni (act), mivel szükséges foglalkozni, mit kell újratervezni (plan), újragondolni, hogy újabb cselekvési (do) terveket tudjunk készíteni. A használói oldaltól kapott vélemények segítségként szolgálnak a mindennapi munkánkban. Számunkra nagyon tanulságos egy ilyen elégedettségmérés elemzése. Könyvtárunkban két évente mérjük a használók elégedettségét. Jelen dokumentumban a 2016-ban és a 2018-ban bekért eredmények összegzését végeztük el.

A felmérések elénk tárták a megoldásra váró feladatot, mi beavatkoztunk, újraterveztünk és cselekvési tervet készítettünk. A következők valósultak meg:

- A ruhatári szekrények helyes használata és az őrzött ruhatár fenntartása megtörtént.
- Az informatikai eszközök folyamatos ellenőrzése, fejlesztése központilag történik.
- Olvasójegy kötelező használatának megszüntetése – és az olvasók tájékoztatása erről a döntésről - megtörtént.
- Naponta 1 órával több időt tölthetnek a könyvtárba a használók, erről is intézkedtünk.

Ahol tudtunk beavatkoztunk, de volt olyan megoldásra váró feladat, ami rajtunk kívülálló szervezeti egységhez tartozik – ezt továbbítottuk az illetékes egység felé.

Amivel még -folyamatosan- foglalkoznunk kell:

- Olvasóterek csendjének biztosítása.
- Kölcsönzött dokumentumok számának emelése.
- Könyvtári szolgáltatásaink szélesebb körben való megismertetése.
- Fénymásolás, szkennelés, nyomtatás hatékonyabb működése.

Az Egyetemi Könyvtárban azon dolgozunk, hogy minél több használót ki tudjunk szolgálni. A felmérések alapján felülvizsgáljuk, továbbfejlesztünk, színvonalasabbá tesszük meglévő szolgáltatásainkat és a 21. század igényeinek megfelelő új szolgáltatásokkal bővítjük a palettánkat. Igyekszünk mindezt otthonos, szép, kulturált környezetben tenni, innovatívan fejlődni a felhasználóink és a fenntartó igényeit figyelembe véve. Ezúton is szeretnénk minden válaszadónak megköszönni, hogy kitöltötte a kérdőívünket! Kérjük Önöket, hogy segítsék munkánkat a továbbiakban is hasznos tanácsaikkal, ötleteikkel!