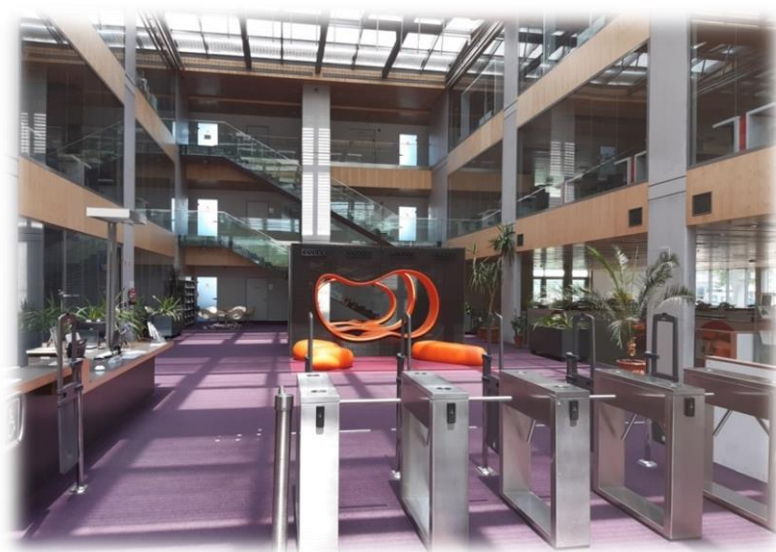


HASZNÁLÓI ELÉGEDETTSÉGMÉRÉS

2022



Összeállította:
Zsömle Viktor
Perjés Dorottya

2022

Tartalomjegyzék

| | |
|---|----|
| 1. Bevezetés..... | 3 |
| 2. A kérdőíves felmérés eredménye | 3 |
| 2.1 A könyvtár környezete..... | 6 |
| 2.2 A könyvtárhasználat időkeretei | 9 |
| 2.3 Szolgáltatások..... | 11 |
| 2.4 Tagkönyvtárak | 26 |
| 3. Összegzés | 27 |
| Intézkedési terv a 2022-es használói elégedettségméréshez | 27 |

1. Bevezetés

A Széchenyi István Egyetem Egyetemi Könyvtár és Levéltárban eddig öt alkalommal (2011, 2014, 2016, 2018, 2021) végeztünk használói elégedettség mérést. 2022-ben hatodik alkalommal kértük ki a könyvtárhasználók véleményét. Az aktuális elégedettségmérésre 2022. május-június hónapban került sor. A válaszadóknak több mint egy hónap időtartam állt rendelkezésükre a visszajelzésre, a kitöltési határidő 2022. június 30-a volt. Egy alkalommal emlékeztetőt is kiküldtünk. A kérdések összetételét tekintve a korábbi évekhez részben hasonlítottak. Összesen 26 kérdést tettünk fel. Kérdőívünk az Egyetemi Könyvtár és Levéltári hálózat valamennyi tagkönyvtárának a szolgáltatásait vizsgálta, ezért kértük a kitöltőket, hogy a kérdőívet arra a könyvtárra vonatkozóan töltsék ki, amelyiknek beiratkozott olvasói, illetve a leggyakrabban látogatják. 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 teljesen anonim módon történt és hozzávetőleg 15-20 percet vett igénybe. Ahol a kérdésekre adott válaszok között ellentmondást fedeztünk fel, azokat a feldolgozásnál nem vettük figyelembe.

2. A kérdőíves felmérés eredménye

Az online kérdőív keretében valamennyi szolgáltatásunkra igyekeztünk kitérni. A kérdőívet 101 fő töltötte ki, melynek 81,1 %-a „egyetemi polgár”. Felmérésünk nem reprezentatív, kitöltése önkéntes volt. Ettől függetlenül, ha a foglalkozásokat tekintjük, megállapítható, hogy a felhasználók státusza széleskörű (1. ábra).



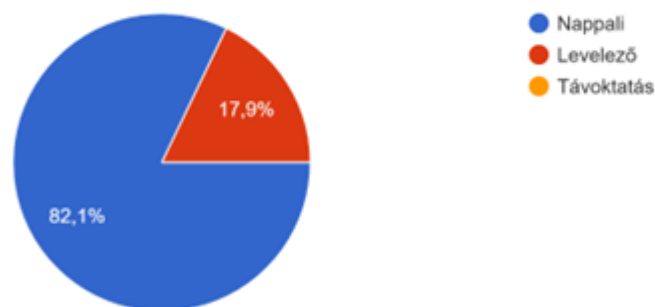
1. ábra: A kitöltők foglalkozása (n=101)

Egyetemünk hallgatóitól külön kértük, hogy nevezzék meg, hogy melyik karon tanulnak? Az eredményekből egyértelműen látszik, hogy egy kivételtől eltekintve Egyetemünk valamennyi karának hallgatói részt vettek a felmérésben. Örömmel tölt el bennünket, hogy három karon (Apáczai Csere János Kar 40 %, Deák Ferenc Állam- és Jogtudományi (18,3 %) Kar Kautz Gyula Gazdaságtudományi Kar 16,7 %) különösen nagy volt a részvételi arány és sajnáljuk, hogy a Művészeti Karról a 2018-as és 2021-es felméréshez hasonlóan egy válasz sem érkezett. Bízunk benne, hogy a jövőben ez változni fog (2. ábra).



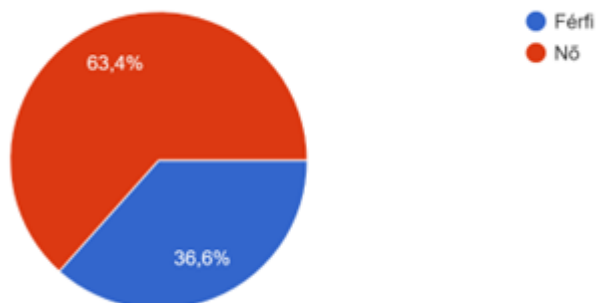
2. ábra: A SZE hallgatók karok szerinti megoszlása (n=60)

Továbbá a kapott eredményekből az is kitűnik, hogy nagyon nagy százalékban, (82,1 %) nappali tagozatos hallgatók vettek részt a felmérésben (3. ábra).



3. ábra: A SZE hallgatók tagozat szerinti megoszlása (n=56)

A válaszadók nemek szerinti megoszlásából kiderült, hogy a kitöltők között a nők voltak többségben (63,4 %) (4. ábra).



4. ábra: A válaszadók nemek szerinti megoszlása (n=101)

Jelen felmérésben a 2021-eshez hasonlóan kértük a válaszadókat, hogy arra az intézményre (Központi könyvtár, tagkönyvtárak) töltsék ki a kérdőívet, ahová a leggyakrabban járnak. A válaszadók többsége 61,4 % (62 fő) a Központi Könyvtár (KK) szolgáltatásait veszik igénybe. A második helyen 26,7 %-kal (27 fő) az Apáczai Csere János Kar Könyvtára (AKK) végzett, míg a mosonmagyaróvári Mezőgazdaság- és Élelmiszertudományi Kar Könyvtára (MÉKK) 8,9 %-ot (9 fő), a Deák Ferenc Állam- és Jogtudományi Kar Könyvtára (DFJKK) 3 %-ot (3 fő) kapott. Az Öveges Kálmán Gyakorló Általános Iskola Könyvtárával, és a Szent-Györgyi Albert Egészségügyi és Szociális Szakgimnázium és Szakközépiskola Könyvtárával kapcsolatban nem érkezett válasz. (5. ábra).



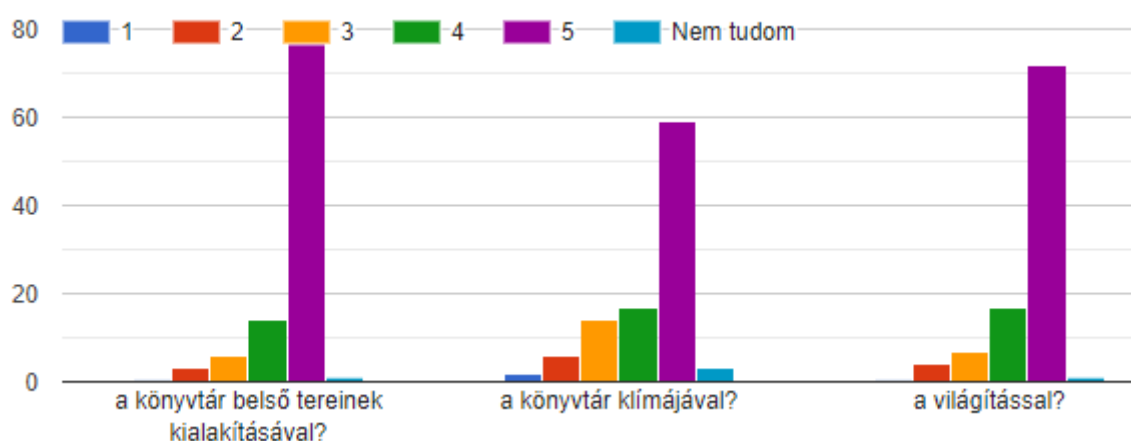
5. ábra: A SZE EKL hálózat melyik könyvtárát használja a leggyakrabban? (n=101)

2.1 A könyvtár környezete

A felmérés első kérdéscsoportja a könyvtár tereivel (környezetével) volt kapcsolatos. A kérdőívünkben rákérdeztünk, hogy a kitöltők mennyire elégedettek...

- a könyvtár belső tereinek kialakításával?
- a könyvtár klímájával?
- a világítással?
- a könyvtári szolgáltató terek megközelíthetőségével?
- az eligazító táblákkal, feliratokkal?
- az informatikai, multimédiás lehetőségekkel?
- a számítógépek működésének gyorsaságával?
- a wifi szolgáltatással?
- az online könyvtári katalógussal?
- a reprográfiai szolgáltatásokkal (szkennelés, fénymásolás, nyomtatás)?

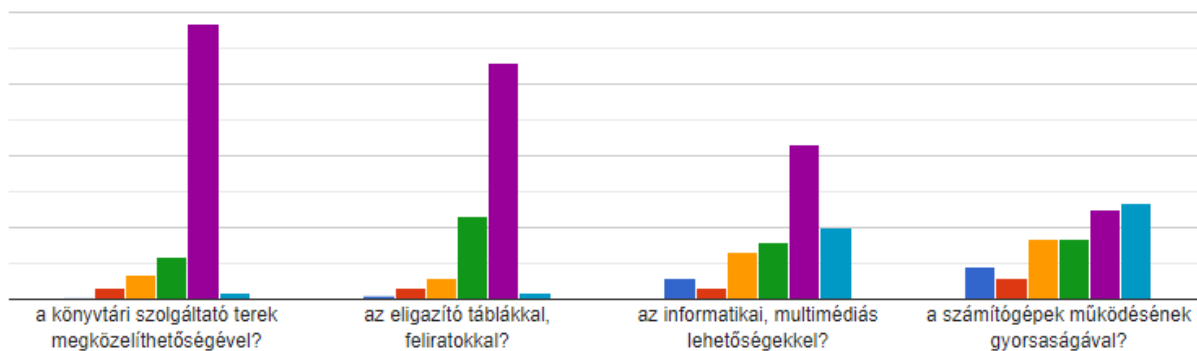
Az EKL tereinek kialakításával, a klímával és a világítással a kitöltők többsége elégedett volt. (Ugyanakkor a korábbi felmérésekhez hasonlóan most is kaptunk az épület szellőzésével, és a téli időszakban tapasztalható hűvös könyvtárral kapcsolatos negatív visszajelzéseket is.) Főleg a könyvtár klímájával kapcsolatban érkeztek negatív válaszok. (6. ábra)



6. ábra: Mennyire elégedett Ön a könyvtár belső tereinek kialakításával; a könyvtár klímájával; a világítással? (n=101)

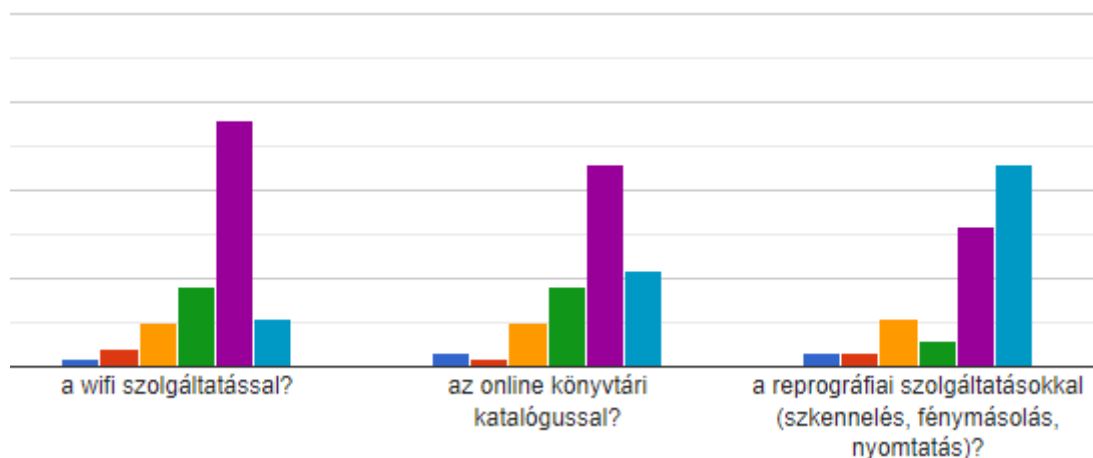
A könyvtári szolgáltató terek megközelíthetőségével; az eligazító táblákkal, feliratokkal sem volt különösebb problémája a kitöltőknek, ugyanakkor az informatikai, multimédiás lehetőségek

tekintetében hasonlóan a korábbi felmérésekhez már sokkal szélesebb skálán mozognak a válaszok. Sajnos a jelenleg használatban lévő vékonyklienses könyvtári terminálok gyakran lefagynak, továbbá a pendrive használatának a lehetősége sem áll rendelkezésre a könyvtárhasználóknak. Az informatikai és a multimédiás lehetőségekhez hasonlóan, a számítógépek működésével gyorsaságával kapcsolatban is itt még inkább megoszlott a válaszadók véleménye. Minimális többségben a „Nem tudom” válasz volt a leggyakoribb, ugyanakkor az is szembetűnő, hogy erre a kérdésre érkezett a legtöbb negatív válasz. Ez az arány valószínűleg a fent említett okok miatt van így (7. ábra).



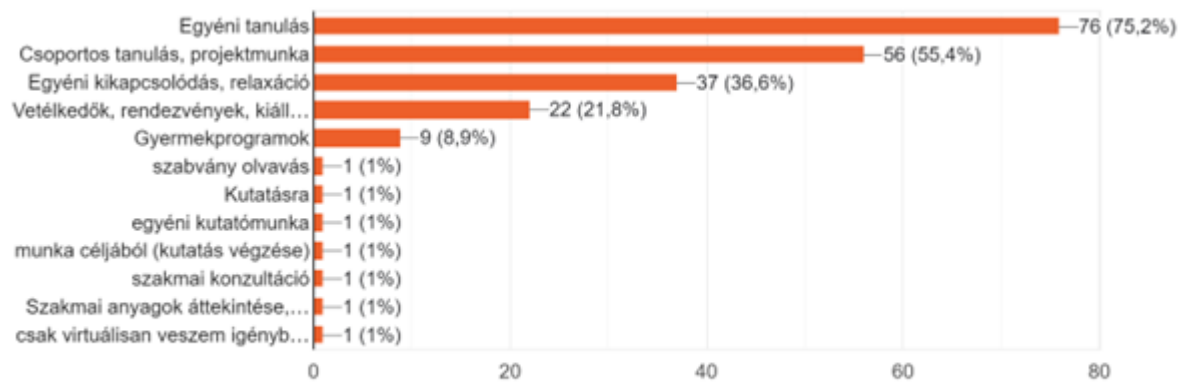
7. ábra: Mennyire elégedett Ön a könyvtár belső tereinek megközelíthetőségével; az eligazító táblákkal; a feliratokkal; az informatikai, multimédiás lehetőségekkel; a számítógépek működésének gyorsaságával? (n=101)

A wifi szolgáltatással és az online könyvtári katalógussal a válaszadók többsége elégedett volt. A reprográfiai szolgáltatások kapcsán szintén a „Nem tudom” válaszlehetőség volt többségben. Ez mindenképpen egy meglepő eredmény és arra utal, hogy a felsorolt szolgáltatásokat jobban kell reklámozni (8. ábra).



8. ábra: Mennyire elégedett Ön a wifi szolgáltatással; az online könyvtári katalógussal; a reprográfiai szolgáltatásokkal (szkennelés, fénymásolás, nyomtatás)? (n=101)

A következő kérdésben a kitöltők könyvtári terekkel kapcsolatos elképzeléseire voltunk kíváncsiak. (Mire használnák a tereket?) Itt nem meglepő módon az „Egyéni tanulás” (75,2 %), „Csoportos tanulás, projektmunka” (55,4 %), illetve különböző relaxációs programok lehetőségei kapták a legtöbb szavazatot. Volt olyan kitöltő, aki nem használja a könyvtári tereket, kizárólag virtuálisan veszi igénybe (9. ábra).



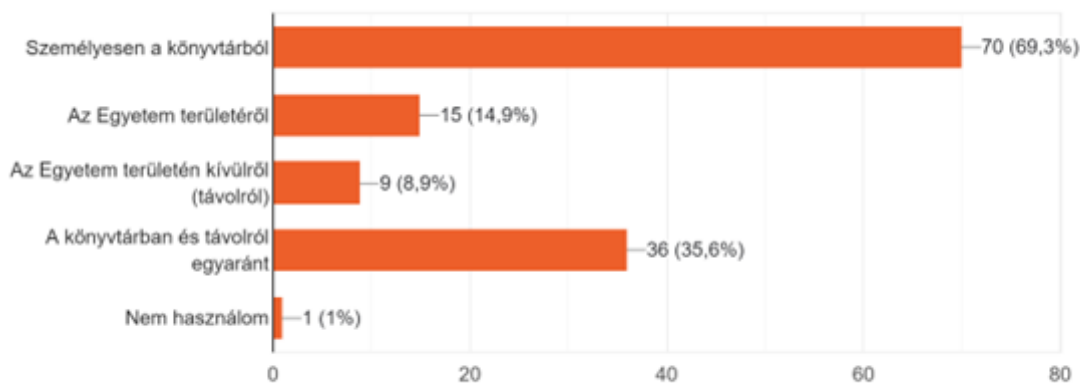
9. ábra: Mire használná a könyvtári tereket? (n=101)

A „Milyen informatikai eszköz használatát részesíti előnyben,” kérdésnél a kitöltők 82,2 %-a saját eszközt használ, ami alátámasztja a korábbi eredményeket is, hogy a könyvtári terminálok azontúl, hogy sok technikai probléma van velük, emellett (vagy éppen ezért) nem is népszerűek. Például érkezett egy alábbi vélemény is: *„Szívesen használnám a könyvtári gépeket, de sajnos mind használhatatlan. Azt gondolom, hogy egy könyvtárban minimum felszereltség lenne a működőképes géppark megléte!”*



10. ábra: Milyen informatikai eszköz használatát részesíti előnyben? (n=101)

A kitöltők több, mint 69,3 %-a személyesen a könyvtárban veszi igénybe a szolgáltatásokat, míg mindösszesen 8,9 % használja távolról és 1 % nem használja (11. ábra).



11. ábra: Honnan használja a könyvtár szolgáltatásait? (n=101)

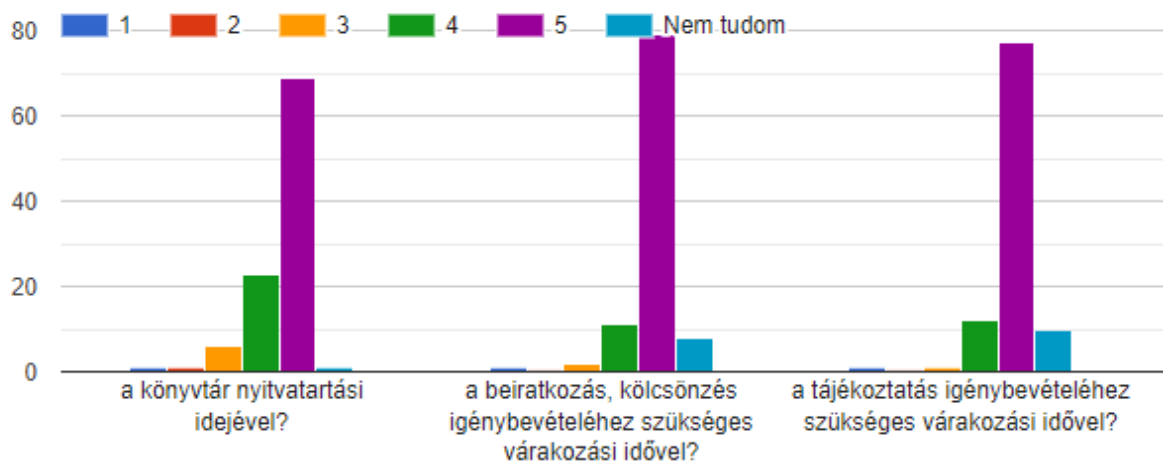
2.2 A könyvtárhasználat időkeretei

A következő kérdéscsoport a könyvtárhasználat időkereteivel foglalkozott. A válaszadóknak 1-5-ig terjedő skálán kellett értékelniük. (1: nagyon elégedetlen, 5: nagyon elégedett)

Mennyire elégedett Ön...

- a könyvtár nyitvatartási idejével?
- a beiratkozás, kölcsönzés igénybevételéhez szükséges várakozási idővel?
- a tájékoztatás igénybevételéhez szükséges várakozási idővel?
- a felszólítót megelőző emlékeztető küldésével?
- a kölcsönzési határidővel?
- az egyszeri hosszabbítás lehetőségével?

A 12-13. ábrákról leolvasható, hogy a válaszadók nagy százaléka elégedett a felsorolt szolgáltatásokkal, ez alól leginkább a „kölcsönzési határidő”, illetve az „egyszeri hosszabbítás lehetősége” a kivétel, bár ezekben az esetekben sem számottevő a különbség (12-13. ábra).

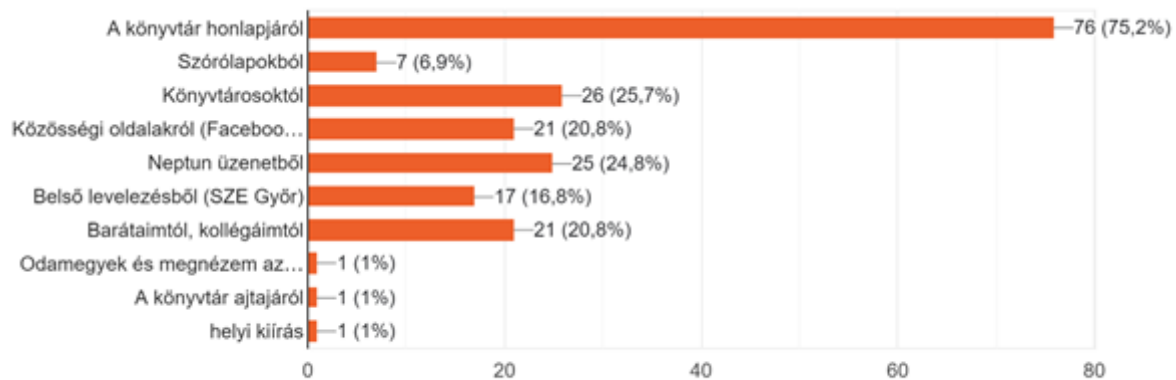


12. ábra: Mennyire elégedett Ön a könyvtár nyitvatartási idejével; a beiratkozás, kölcsönzés igénybevételéhez szükséges várakozási idővel; a tájékoztatás igénybevételéhez szükséges várakozási idővel? (n=101)



13. ábra: Mennyire elégedett Ön a felszólítót megelőző emlékeztető küldésével; a kölcsönzési határidővel, az egyszeri hosszabbítás lehetőségével? (n=101)

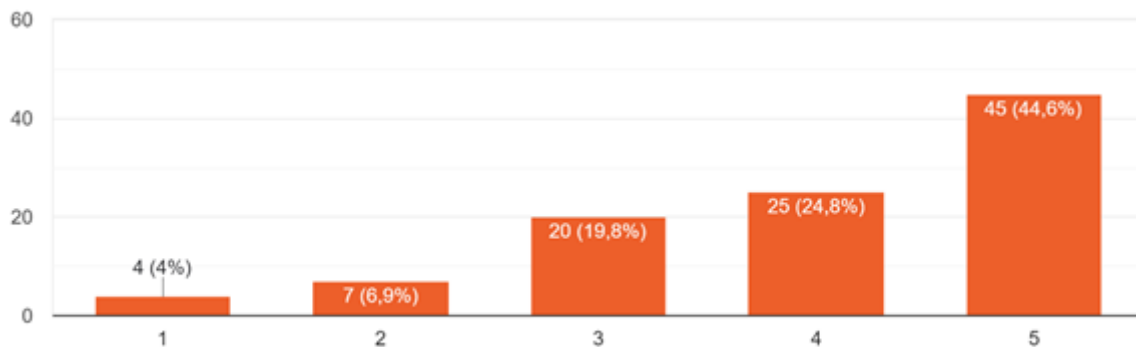
Az időkeretekkel kapcsolatos második kérdés a könyvtárhasználók tájékozódási szokásait mérte. A „Honnan tájékozódik?” kérdésnél a könyvtári honlap (75,2 %) volt abszolút többségben. A második helyen a Könyvtárosoktól (25,6 %), a harmadik helyen a Neptun üzenetből (24,8 %) végzett. Nyilvánvalóan vannak, akik a különböző Közösségi oldalakról (20,8 %), barátoktól (20,8 %), vagy éppen a belső levelezésből (16,8 %) szereznek információt. Saját válaszként leginkább a fotocellás ajtón lévő kiírásokat említették meg (14. ábra).



14. ábra: Honnan tájékozik Ön a könyvtár nyitvatartásáról, szolgáltatásairól, aktuális eseményeiről? (n=101)

2.3 Szolgáltatások

A következő kérdéscsoportban az EKL szolgáltatásaival kapcsolatban tettünk fel kérdéseket. Az első kérdés a könyvtári katalógusra vonatkozott. Az OPAC használatával kapcsolatos tájékoztatással kapcsolatban a válaszadók (69,4 %) elégedett volt, ezzel ellentétben 10,9 % egyáltalán nem találta megfelelőnek az elektronikus katalógus használatával kapcsolatos tájékoztatást, ami számunkra is egy negatív visszajelzés, amin a jövőben javítanunk kell (15. ábra).

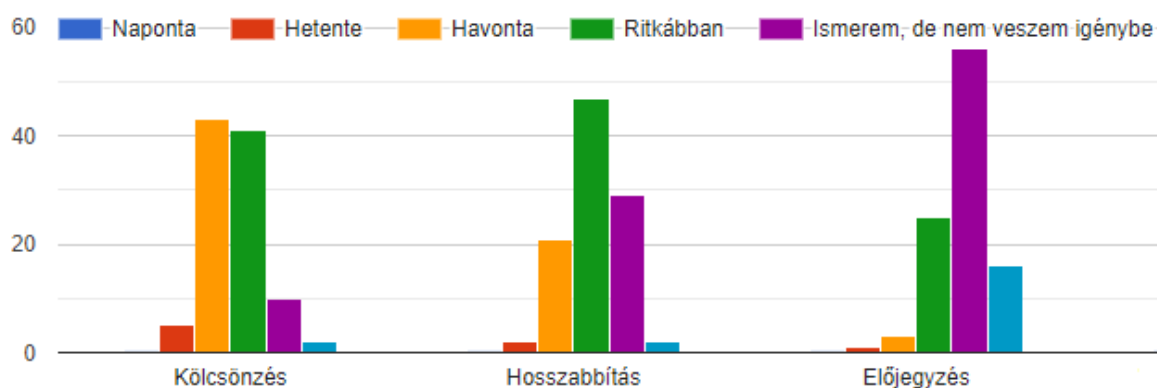


15. ábra: Kap-e megfelelő tájékoztatást a könyvtári elektronikus katalógus használatával kapcsolatban? Kérjük, értékeljen 1-5-ig terjedő skálán!
(1: nagyon elégedetlen, 5: nagyon elégedett) (n=101)

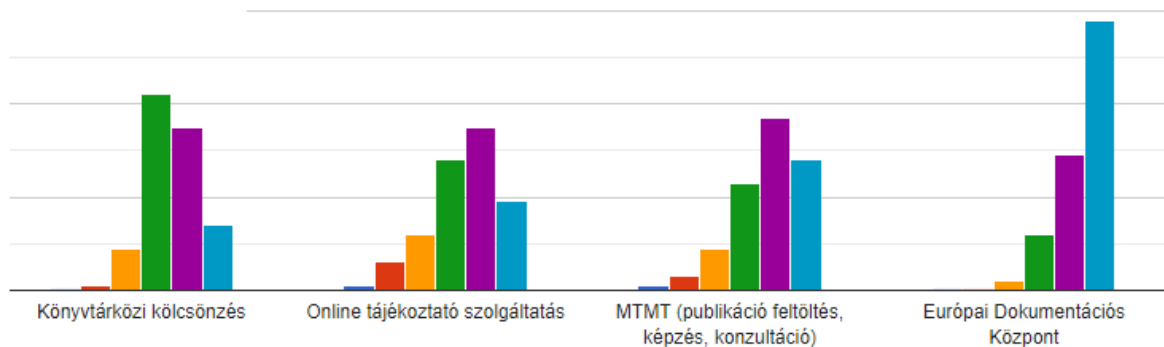
Milyen gyakran veszi igénybe a felsorolt szolgáltatásokat? Az Önre legjobban jellemzőt jelölje!

- Kölcsönzés
- Hosszabbítás
- Előjegyzés
- Könyvtárközi kölcsönzés
- Online tájékoztató szolgáltatás
- MTMT (publikáció feltöltés, képzés, konzultáció)
- Európai Dokumentációs Központ
- Könyvtári honlap
- Közösségi oldal (Facebook, Instagram)
- Levéltári szolgáltatások

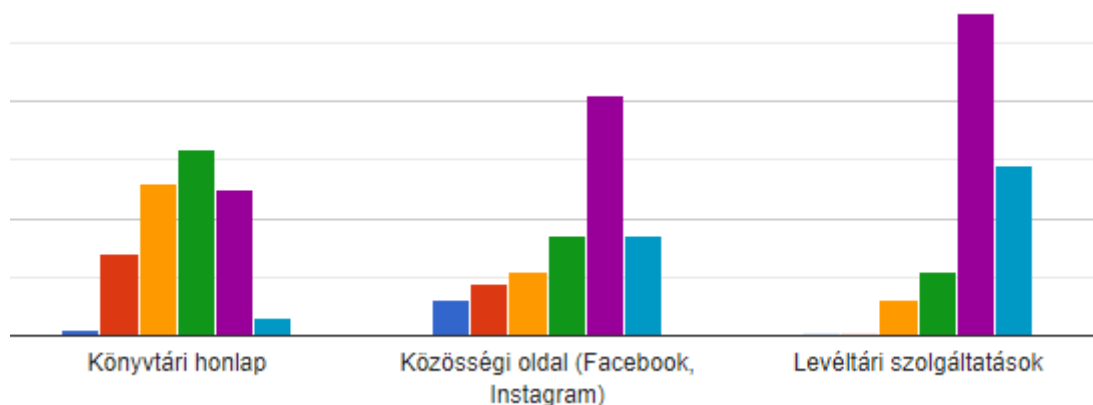
A 16-18. ábrákon láthatjuk, hogy a válaszadók naponta, illetve hetente használják az EKL közösségi oldalait és honlapját. Havonta, vagy ritkábban veszik igénybe többek között a kölcsönzést és a hosszabbítást. Meglepő, hogy az előjegyzést, a könyvtárközi kölcsönzést és a közösségi oldalakat a kitöltők többsége ugyan ismeri, de ritkábban veszi igénybe, míg legtöbben az MTMT (publikáció feltöltés, képzés, konzultáció) és az Európai Dokumentációs Központ szolgáltatásait nem ismerik. Mivel a válaszadók több mint 50 %-a hallgató, ezért nem meglepő, hogy még nem találkoztak a Magyar Tudományos Művek Tárával, hiszen ez az adatbázis elsősorban az oktatókat, kutatókat célozza meg, ugyanakkor az EDK ilyen magas szintű ismeretlensége aggodalomra adhat okot (16-18. ábra).



16. ábra: Milyen gyakran veszi igénybe: Kölcsönzés; Hosszabbítás; Előjegyzés
(n=101)

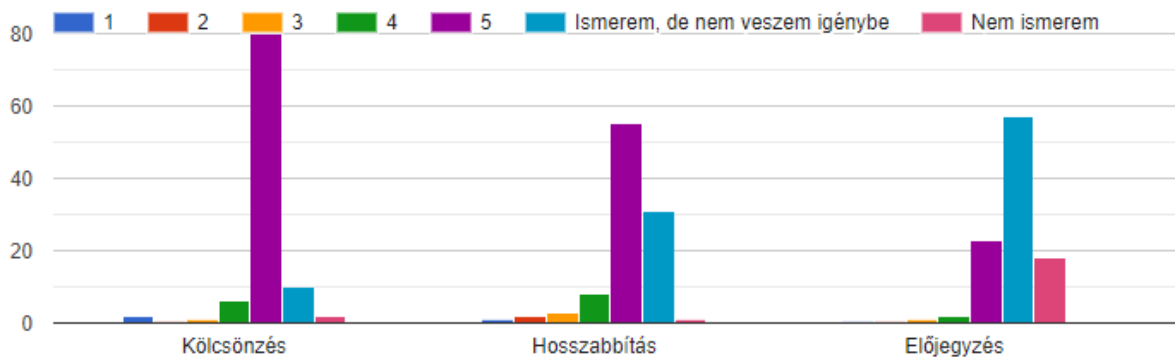


17. ábra: Milyen gyakran veszi igénybe: Könyvtárközi kölcsönzés; Online tájékoztató szolgáltatás; MTMT (publikáció feltöltés, képzés, konzultáció); Európai Dokumentációs Központ (n=101)

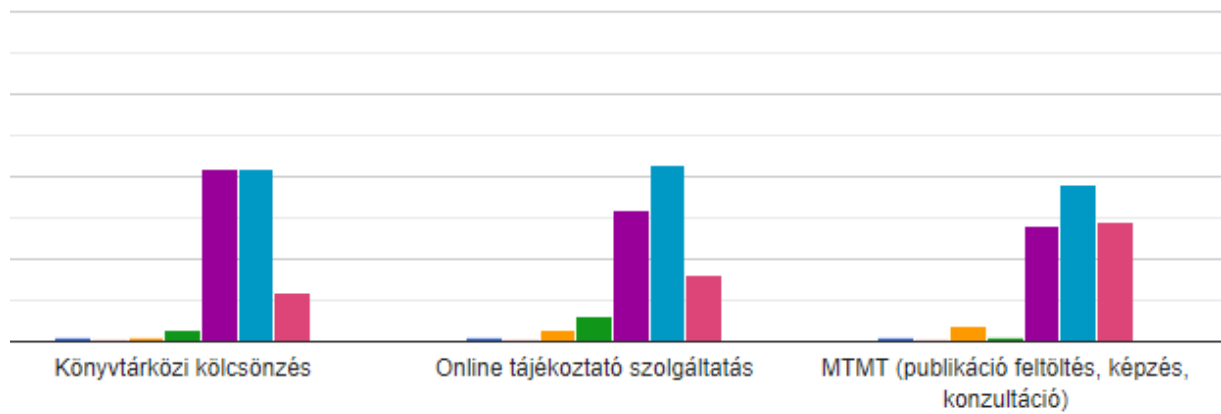


18. ábra: Milyen gyakran veszi igénybe: Könyvtári honlap; Közösségi oldal (Facebook, Instagram); Levéltári szolgáltatások (n=101)

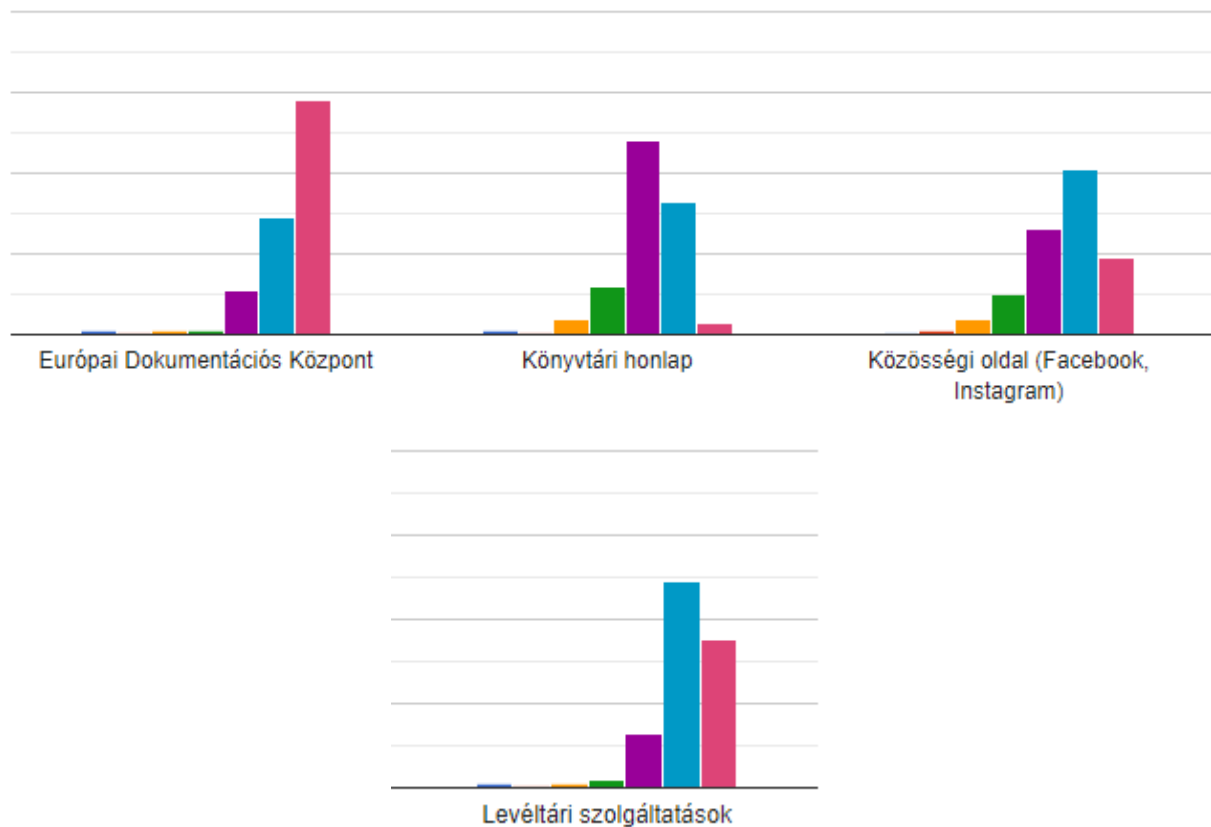
A soron következő kérdésben szintén, a már említett szolgáltatásokat kellett értékelniük a válaszadóknak abból a szempontból, ha igénybe veszik, akkor mennyire elégedettek vele. (Ezt egy 1-5-ig terjedő skálán kellett értékelniük.) Ha igénybe veszi, akkor mennyire elégedett vele? Kérjük, értékeljen 1-5-ig terjedő skálán! (1: nagyon elégedetlen, 5: nagyon elégedett) A 19-21. ábrákról leolvasható, hogy a legmagasabb pontszámot a kölcsönzés, a hosszabbítás és a könyvtári honlap kapta. Örömmünkre szolgál, hogy 1-es vagy 2-es minősítések egyik szolgáltatás esetében sem érkeztek jelentős mértékben. Az „Ismerem, de nem veszem igénybe”, illetve „Nem ismerem” százalékos arányaiban közelít az előző kérdésnél kapott adatokhoz (19-21. ábra).



19. ábra: Ha igénybe veszi, akkor mennyire elégedett vele:
Kölsönzés; Hosszabbítás; Előjegyzés (n=101)



20. ábra: Ha igénybe veszi, akkor mennyire elégedett vele:
Könyvtárközi kölcsönzés; Online tájékoztató szolgáltatás;
MTMT (publikáció feltöltés, képzés, konzultáció) (n=101)



21. ábra: Ha igénybe veszi, akkor mennyire elégedett vele: Európai Dokumentációs Központ; Könyvtári honlap; Közösségi oldal (Facebook, Instagram); Levéltári szolgáltatások (n=101)

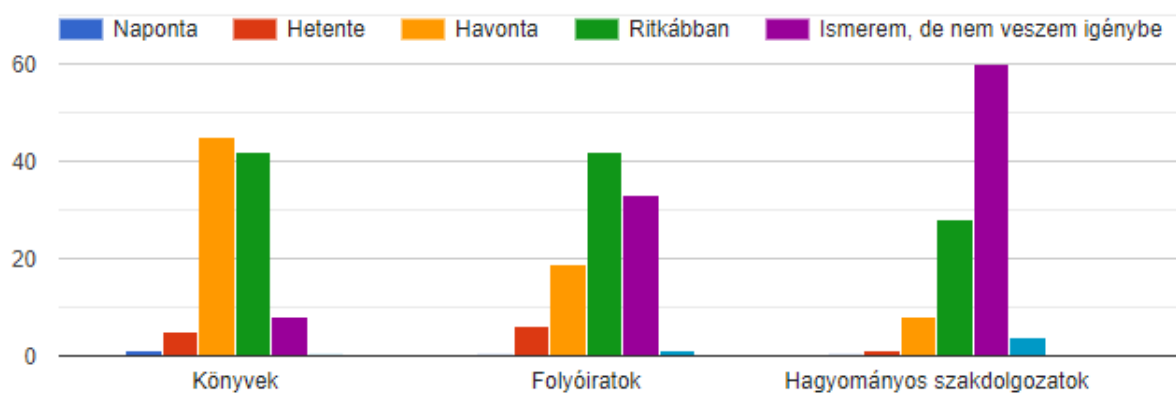
A következő kérdésnél továbbra is a szolgáltatásokról kérdeztük a kitöltőket. Ezúttal a helyben használatos szolgáltatásokkal kapcsolatban kértük a válaszadókat, hogy jelöljék meg, hogy milyen gyakran veszik igénybe őket.

Milyen gyakran veszi igénybe a felsorolt (helyben használatos) szolgáltatásokat? Az Önre legjobban jellemzőt jelölje!

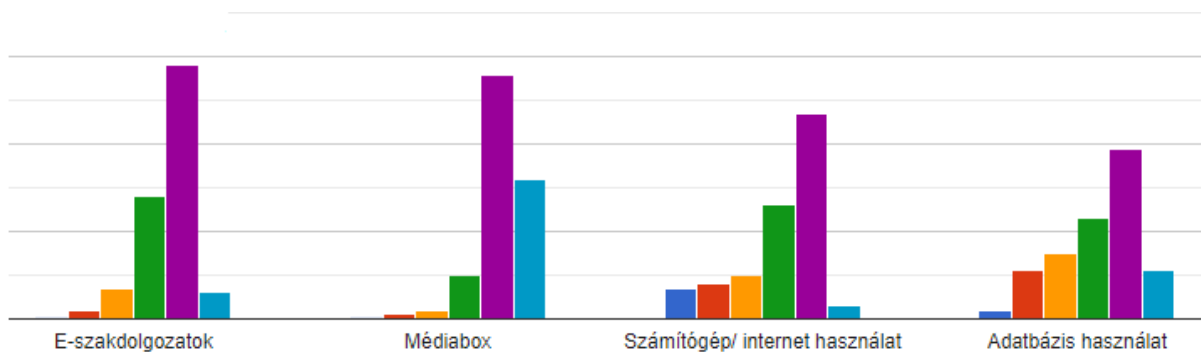
- Könyvek
- Folyóiratok
- Hagyományos szakdolgozatok
- E-szakdolgozatok
- Médiabox
- Számítógép/ internet használat
- Adatbázis használat
- Fénymásolás, szkennelés, nyomtatás
- Tanulóbox használata

- Tájékoztatás
- Katalógushasználat
- Elektronikus ZH, vizsga
- Könyvtárhasználati óra
- Kutatásmódszertani óra
- Adatbázis használati óra
- PATLIB központ (iparjogvédelmi tanácsadás)
- Európai Dokumentációs Központ
- Gyermekkuckó
- Terembérlés
- Egyéb (könyvbemutató, kiállítás, stb.)

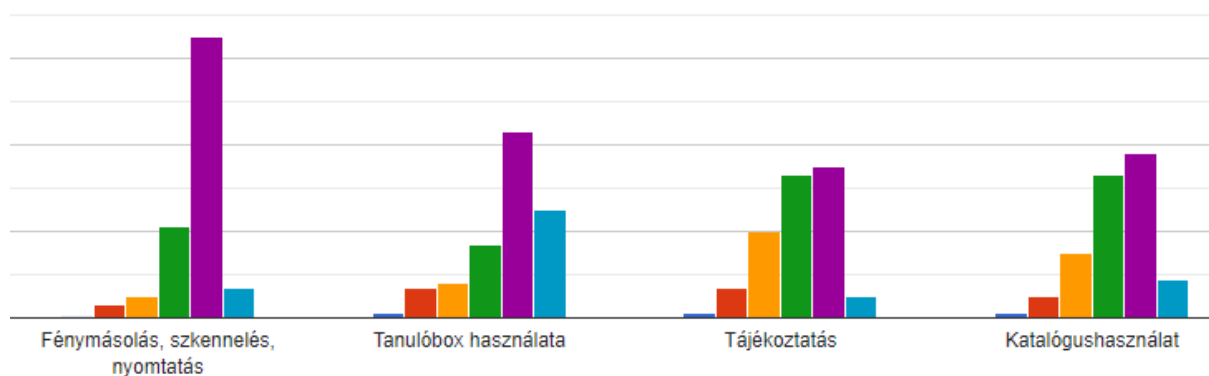
A 22-27. ábrákról leolvasható, hogy a legtöbbet („Naponta”, „Hetente”) a könyveket, számítógépeket (internetet) és a katalógust használják, míg a „Havonta” és „Ritkábban” válaszok a könyvek, a folyóiratok, tájékoztatás tekintve voltak többségben. Az „Ismerem, de nem veszem igénybe” lehetőségénél nagy számban érkeztek válaszok a folyóiratokra, hagyományos és elektronikus szakdolgozatokra, a médiaboxokra, de szinte valamennyi felsorolt helyben használatos szolgáltatásnál megfigyelhető, hogy sokan választották ezt a válaszlehetőséget. Megfigyelhető, hogy a „Nem ismerem” oszlop nagyon magas a különböző könyvtári (könyvtárhasználati, kutatásmódszertan, adatbázis használati) órákra, továbbá a már említett Európai Dokumentációs Központ, illetve a PATLIB központra vonatkozólag. Az MTMT-hez hasonlóan a PATLIB központ szolgáltatásai is elsősorban az oktatók/kutatók részére szólnak (22-27. ábra).



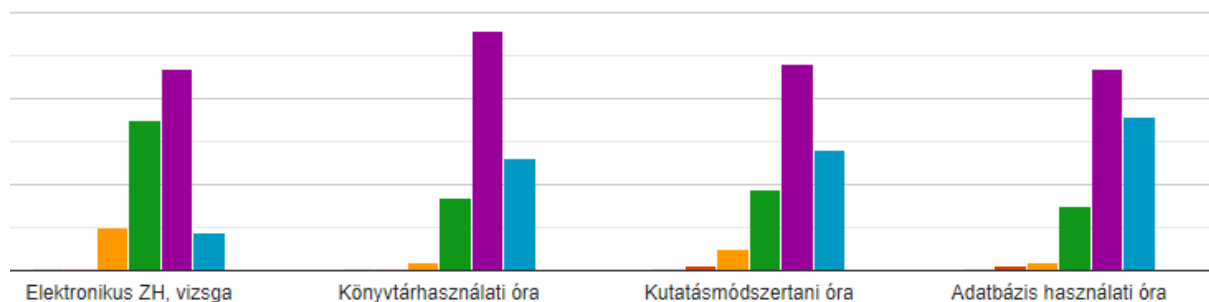
22. ábra: Milyen gyakran veszi igénybe a felsorolt (helyben használatos) szolgáltatásokat: Könyvek; Folyóiratok; Hagyományos szakdolgozatok (n=101)



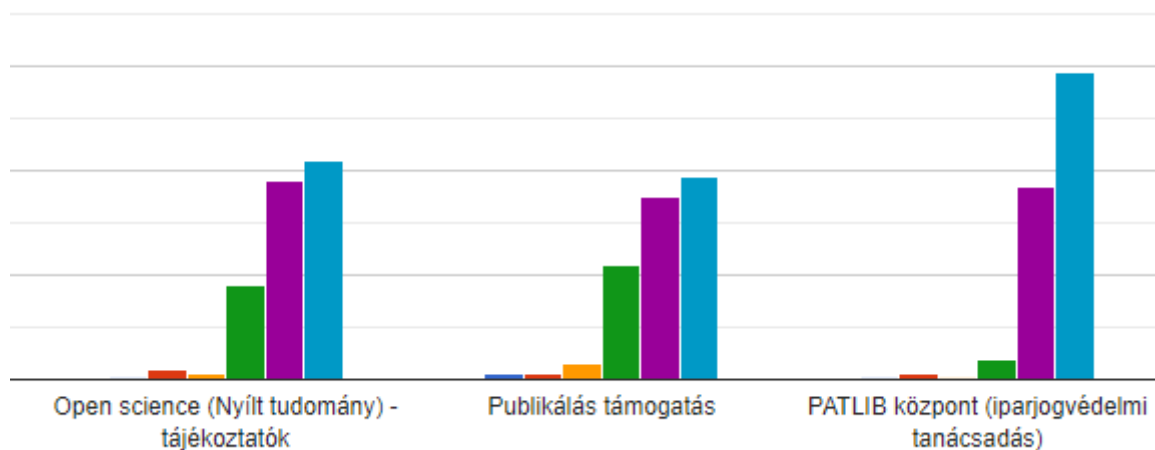
23. ábra: Milyen gyakran veszi igénybe a felsorolt (helyben használatos) szolgáltatásokat: E-szakdolgozatok; Médiabox; Számítógép / internet használat; Adatbázis használat (n=101)



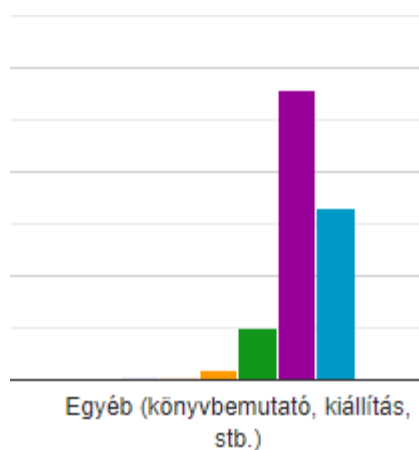
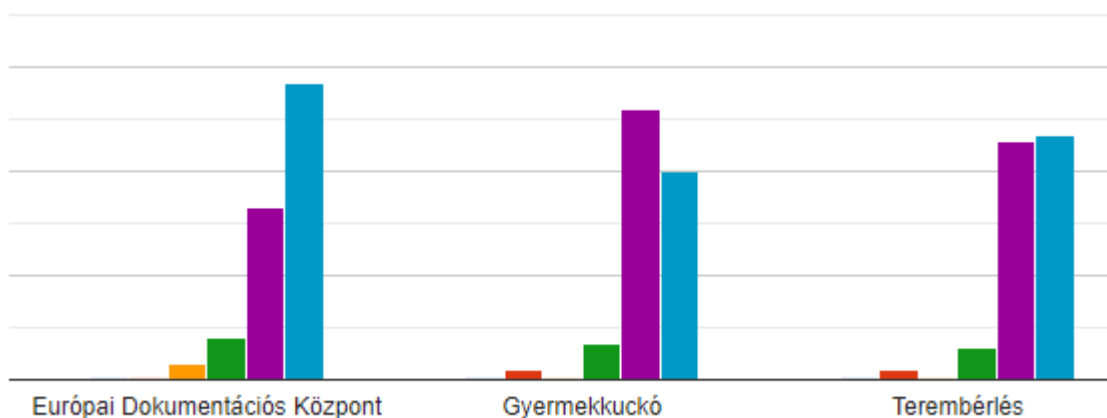
24. ábra: Milyen gyakran veszi igénybe a felsorolt (helyben használatos) szolgáltatásokat: Fénymásolás, szkennelés, nyomtatás; Tanulóbox használata; Tájékoztatás; Katalógushasználat (n=101)



25. ábra: Milyen gyakran veszi igénybe a felsorolt (helyben használatos) szolgáltatásokat: Elektronikus ZH, vizsga; Könyvtárhasználati óra; Kutatásmódszertani óra; Adatbázis használati óra (n=101)

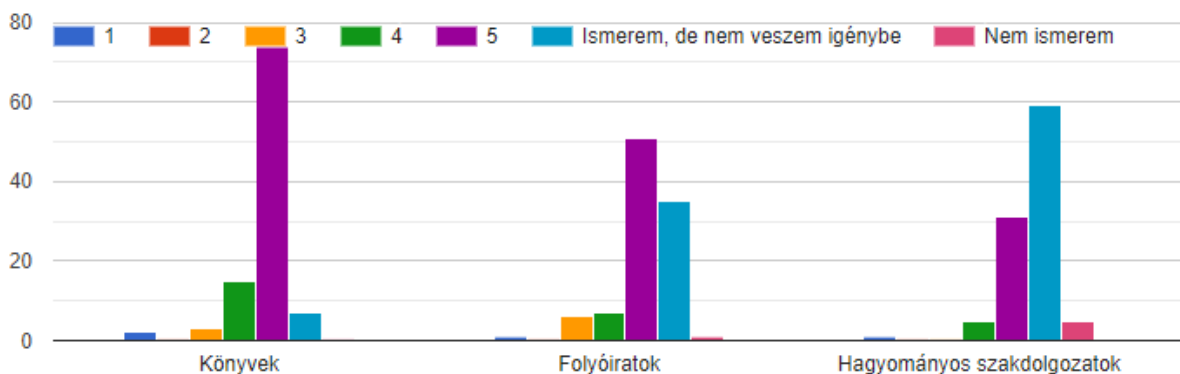


26. ábra: Milyen gyakran veszi igénybe a felsorolt (helyben használatos) szolgáltatásokat:
PATLIB központ (iparjogvédelmi tanácsadás) (n=101)

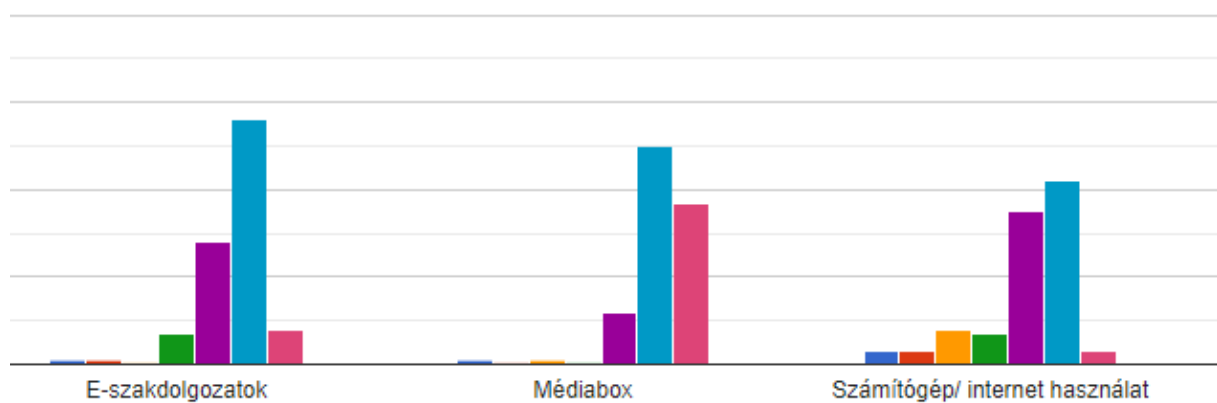


27. ábra: Milyen gyakran veszi igénybe a felsorolt (helyben használatos) szolgáltatásokat:
Európai Dokumentációs Központ; Gyermekkuckó; Terembérlés; Egyéb (könyvbemutató,
kiállítás, stb.) (n=101)

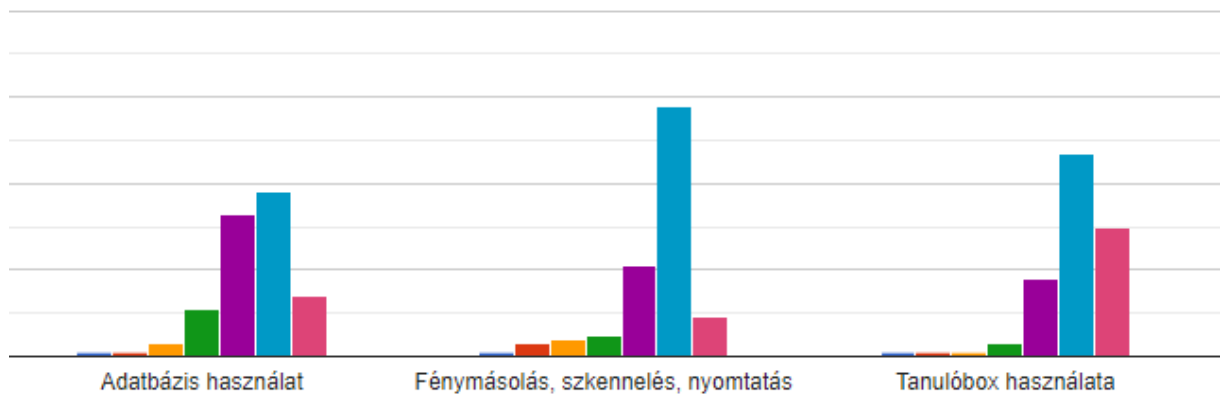
A következő kérdésben újfent felsoroltuk a már említett helyben használatos szolgáltatásainkat és kértük a válaszadókat, hogy 1-5-ig terjedő skálán értékeljenek. Ha igénybe veszi, akkor mennyire elégedett vele? Kérjük, értékeljen 1-5-ig terjedő skálán! (1: nagyon elégedetlen, 5: nagyon elégedett). A 28-34. ábrákon láthatjuk, hogy a legtöbb 4-es vagy 5-ös osztályzatot a könyvek, a számítógép (internethasználat), tanulóbox használat, a tájékoztatás és a katalógushasználat kapták. Ezzel ellentétben a legtöbb 1-es vagy 2-es osztályzatot a számítógéphasználat és az elektronikus ZH kapta. (Már korábban is utaltunk rá, hogy az EKL-ben található vékonyklienses terminálok nem nyújtanak teljes körű felhasználói élményt, illetve gyakran lefagynak. Az elektronikus ZH-k negatív értékelésére minden bizonnyal a válaszadók ZH-ra kapott érdemjegye is kihatással volt.) Az „Ismerem, de nem veszem igénybe” és a „Nem ismerem” válaszok az előző kérdés eredményéhez hasonló arányt mutatnak (28-34. ábra).



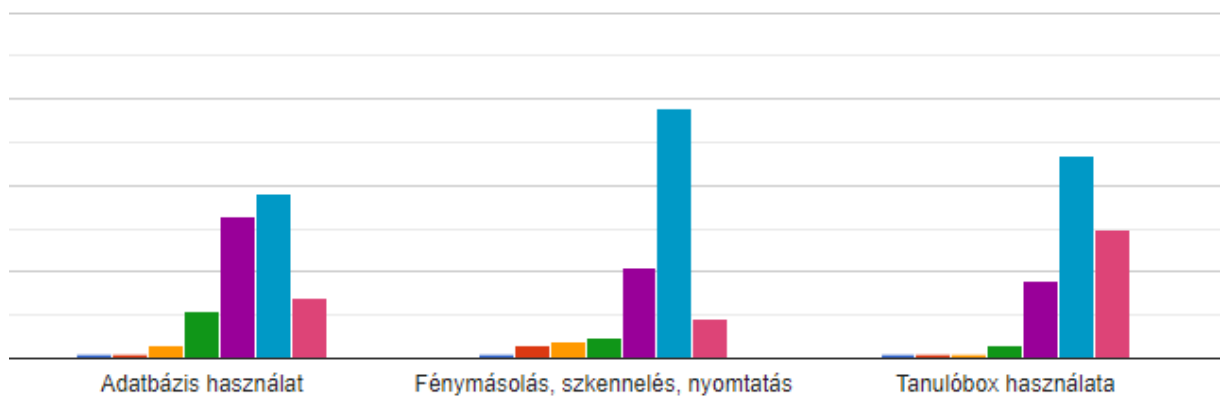
28. ábra: Ha igénybe veszi, akkor mennyire elégedett vele: Könyvek; Folyóiratok; Hagyományos szakdolgozatok



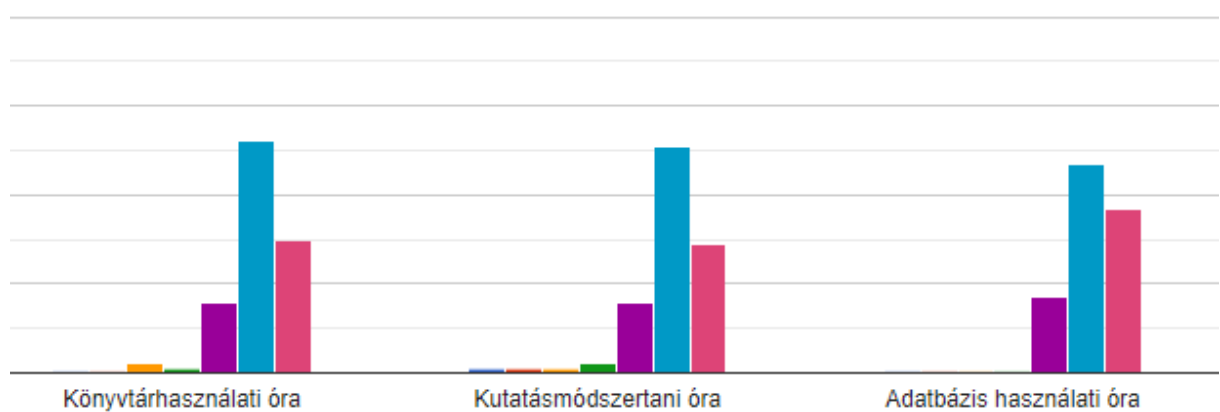
29. ábra: Ha igénybe veszi, akkor mennyire elégedett vele: E-szakdolgozatok; Médiabox; Számítógép/ internet használat



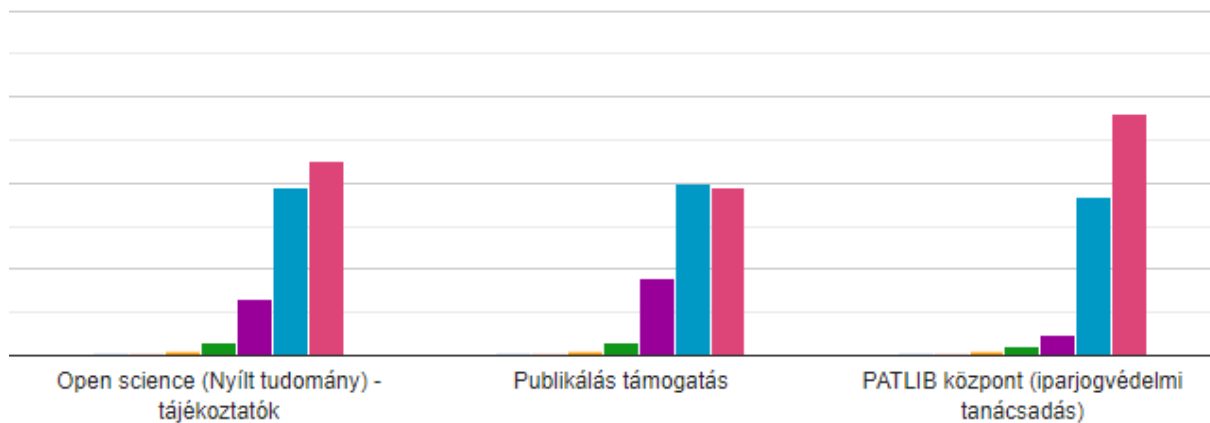
30. ábra: Ha igénybe veszi, akkor mennyire elégedett vele: Adatbázis használat; Fénymásolás, szkennelés, nyomtatás; Tanulóbox használata



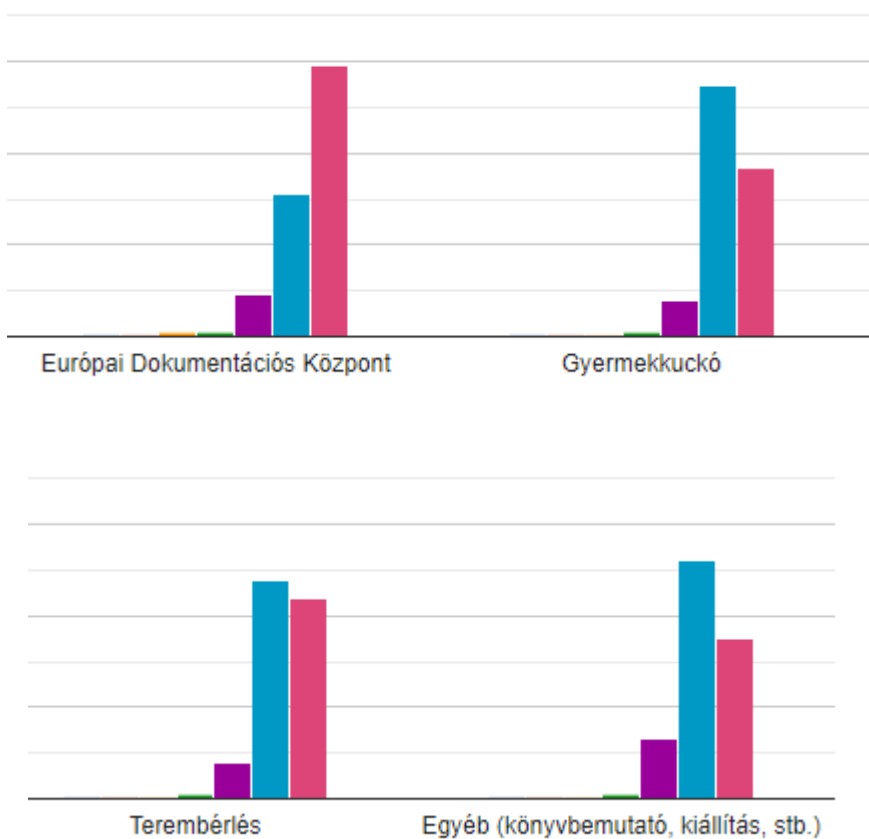
31. ábra: Ha igénybe veszi, akkor mennyire elégedett vele: Tájékoztatás; Katalógushasználat; Elektronikus ZH, vizsga



32. ábra: Ha igénybe veszi, akkor mennyire elégedett vele: Könyvtárhasználati óra; Kutatásmódszertani óra; Adatbázis használati óra



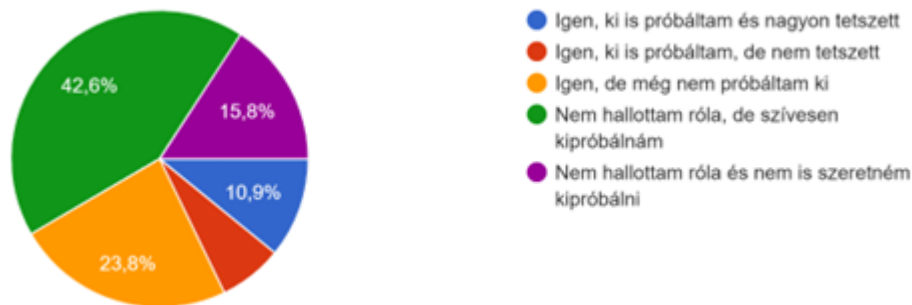
33. ábra: Ha igénybe veszi, akkor mennyire elégedett vele: PATLIB központ (iparjogvédelmi tanácsadás); Európai Dokumentációs Központ; Gyermekkuckó



34. ábra: Ha igénybe veszi, akkor mennyire elégedett vele: Terembérlés; Egyéb (könyvbemutató, kiállítás, stb.)

A következő három kérdésnél több új szolgáltatásunkról kértük a kitöltők véleményét. Elsőként a SZE EKL MaxWhere 3D VR teréről, melyről közel 11 % mondta azt, hogy kipróbálta már és nagyon tetszett neki, ugyanakkor 6,9 % negatív véleménnyel volt a VR 3D térről. Közel 24 %

hallott róla, de még nem próbálta ki, míg 42,6 % nem hallott róla, de szívesen kipróbálná. 15,8 % teljesen elzárkózott a MaxWhere 3D VR könyvtári tér használatától.



35. ábra: Hallott már a SZE EKL MaxWhere 3D VR teréről? (n=101)

Másodikként a Szakdoga PARA szolgáltatásról kérdeztünk. A kitöltők 2 %-ának nagyon tetszett, több mint 50 %-a nem hallott még róla, de szívesen kipróbálná. Közel 18 % hallott róla, de még nem vette igénybe, míg közel 30 % nem is szeretné igénybe venni ezt a szolgáltatást. (36. ábra)



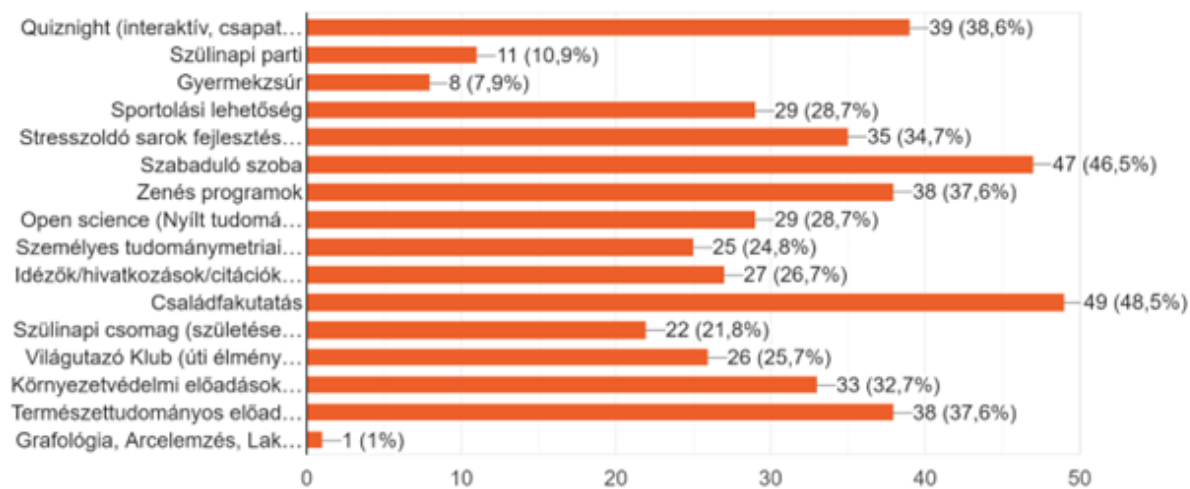
36. ábra: Hallott már a SZE EKL Szakdoga PARA szolgáltatásáról? (n=101)

Az utolsó új szolgáltatásunk az első ízben 2020 nyarán (azóta már három alkalommal) megrendezett gyerektábor programmal volt kapcsolatos. Mivel itt nem a hallgatókat, hanem az egyetemi kollégákat és gyermekeiket célozzuk meg, ezért nem meglepő, hogy a kitöltők 53,5 %-át nem érdekli az említett nyári program. Hasonlóan az előző kérdésnél tapasztalt eredményekhez, itt is a válaszadók nagyon kis része (mindösszesen 1 %) vett már részt a programon, ugyanakkor akinek a gyermeke ellátogatott hozzánk elégedett volt. Nagy öröm számunkra, hogy a válaszadók 15,8 %-a segítőként szívesen részt venne a táborban .



37. ábra: Hallott már a SZE EKL Gyermektábor programjáról? (n=101)

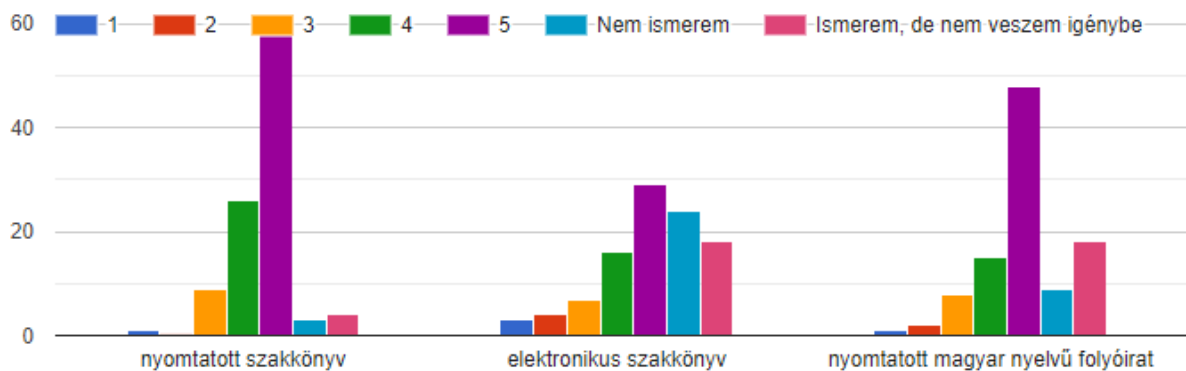
A soron következő kérdésben, felsoroltunk néhány lehetséges jövőbeli szolgáltatást és arra kerestük a választ, hogy ezek közül melyikeket látnák szívesen az EKL szolgáltatási palettáján? A válaszadók több választ is megjelölhettek, illetve lehetőségük volt saját ötleteket is beírni. Az eredményekből látható, hogy a legtöbben a „Családfakutatást” és a „Szabaduló szobát” vennék igénybe, de szintén sok szavazatot kapott a „Quiznight” és a „Stresszoldó sarok”, továbbá a „Természettudományos előadások” is. Fontolóra vesszük ezen szolgáltatások jövőbeni bevezetését (38. ábra).



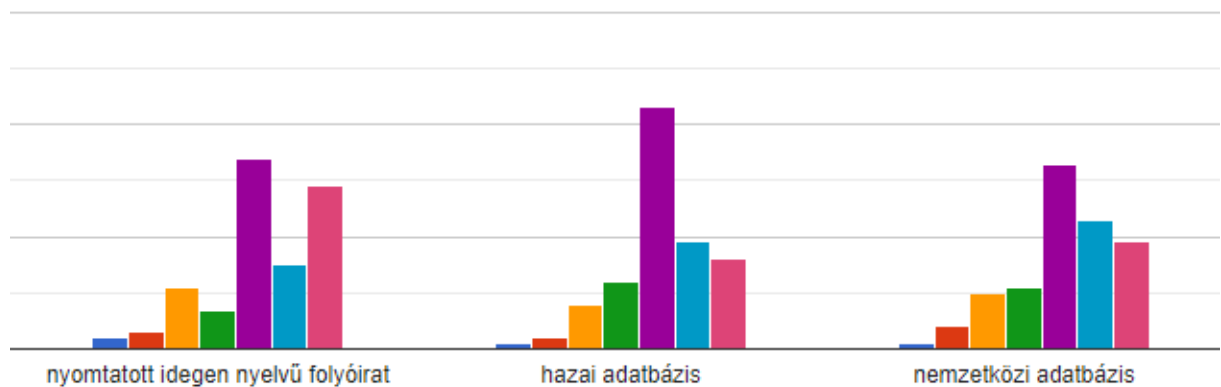
38. ábra: Igénybe venné-e ön az alábbi tervezett új szolgáltatásinkat, szabadidős programjainkat? (n=101)

A 39-43. ábrákról leolvasható, hogy a válaszadók többségében meg vannak elégedve a könyvtári állománnyal, ugyanakkor szembetűnő, hogy szinte az összes diagramnál nagyon

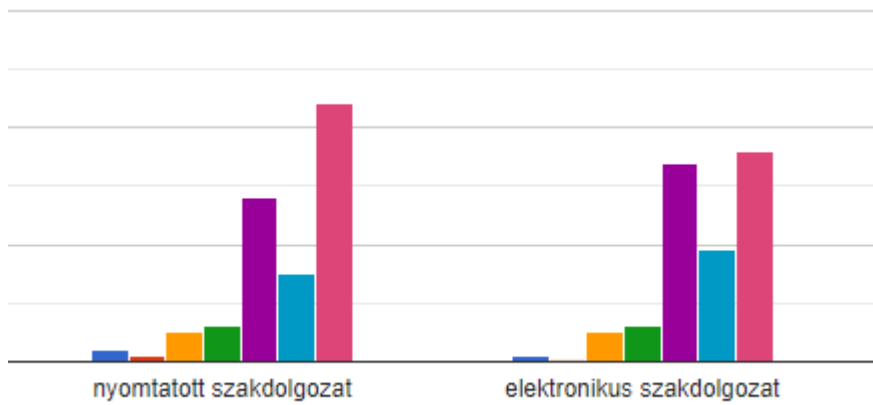
magas (több helyen a legmagasabb) az „Ismerem, de nem veszem igénybe” válasz, illetve a hazai és a nemzetközi adatbázisoknál a „Nem ismerem” választ is sokan megjelölték. Ezek az adatok egyrészt felvetik a kérdést, hogy miért nem használják az adott szolgáltatást? Másrészt számunkra is egy visszajelzés, hogy a szolgáltatásaink népszerűsítésére több erőforrást és időt kell fordítanunk.



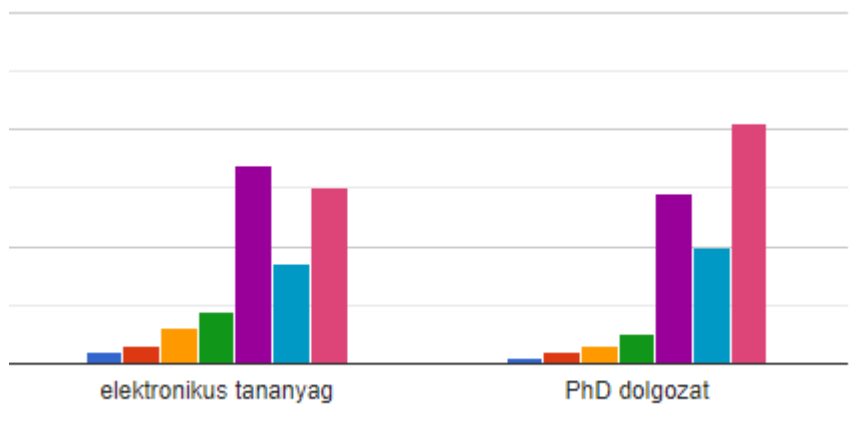
39. ábra: Mennyire elégedett a könyvtárban fellelhető dokumentumtípusok, elektronikus és egyéb (szakirodalmi) források választékával? Nyomatott szakkönyv; Elektronikus szakkönyv; Nyomatott magyar nyelvű folyóirat (n=101)



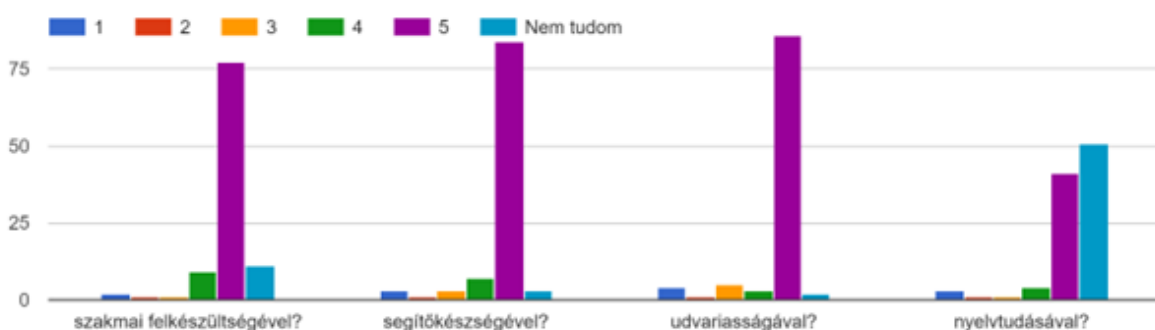
40. ábra: Mennyire elégedett a könyvtárban fellelhető dokumentumtípusok, elektronikus és egyéb (szakirodalmi) források választékával? Nyomatott idegen nyelvű folyóirat; Hazai adatbázis, Nemzetközi adatbázis (n=101)



41. ábra: Mennyire elégedett a könyvtárban fellelhető dokumentumtípusok, elektronikus és egyéb (szakirodalmi) források választékával? Nyomatott szakdolgozat; Elektronikus szakdolgozat (n=101)



42. ábra: Mennyire elégedett a könyvtárban fellelhető dokumentumtípusok, elektronikus és egyéb (szakirodalmi) források választékával? Elektronikus tananyag; PhD dolgozat (n=101)



43. ábra: Mennyire elégedett Ön a könyvtáros szakmai felkészültségével; segítőkészségével; udvariasságával; nyelvtudásával? (n=101)

A kérdőív utolsó kérdése a könyvtárosok szakmai felkészültségével, segítőkészségével, udvariasságával és nyelvtudásával volt kapcsolatos. A 43. ábráról leolvasható, hogy a felhasználók nagy többsége elégedett volt, és csupán a nyelvtudással kapcsolatban nem tudtak érdemben nyilatkozni a válaszadók. Ez lényegében érthető, mivel a kommunikáció magyar nyelven zajlik, így a nyelvtudás szintjével nem lehetnek tisztában.

2.4 Tagkönyvtárak

A felmérés elején említettük, hogy kértük a kitöltőket, hogy az EKL könyvtári hálózat arra könyvtárára vonatkozólag töltsék ki a felmérést, ahová a legtöbbet járnak és melynek a szolgáltatásait igénybe veszik. A tagkönyvtárak tekintetében a legtöbb kitöltést 26,7 %-kal (27 fő) az Apáczai Csere János Kar Könyvtára (AKK) kapta, míg a mosonmagyaróvári Mezőgazdaság- és Élelmiszertudományi Kar Könyvtára (MÉKK) 8,9 %-ot, (9 fő) a Deák Ferenc Állam- és Jogtudományi Kar Könyvtára (DFJKK) 3 %-ot (3 fő) kapott. Az Öveges Kálmán Gyakorló Általános Iskola Könyvtárával, és a Szent-Györgyi Albert Egészségügyi és Szociális Szakgimnázium és Szakközépiskola Könyvtárával kapcsolatban nem érkezett válasz. (44. ábra)



44. ábra: A SZE-EKL hálózat melyik könyvtárát használja a leggyakrabban? (n=101)

Össességében elmondható, hogy a tagkönyvtárak esetében is elégedettek voltak a kitöltők. Minden tagkönyvtár esetében kaptunk dicsérő szavakat, ugyanakkor érkezett néhány a negatív visszajelzés is elsősorban az informatikai rendszerre és a wifi szolgáltatásra.

3. Összegzés

Hasonlóan a korábbi elégedettségmérésekhez, számunkra ez a felmérés is nagyon sok tanulsággal szolgált, hiszen első kézből kaphattunk visszajelzéseket a szolgáltatásainkról, mindennapi munkánk hatékonyságáról, minőségéről. Köszönjük a visszajelzéseket, számunkra minden vélemény fontos. Összességében pozitív visszajelzéseket kaptunk és elégedettek lehetünk az eredményekkel, habár voltak visszatérő problémákat tükröző negatív vélemények is, melyek kijavítása a magas színvonalú szolgáltatások nyújtásához, jó megítélésünk fenntartásához elengedhetetlenül fontos. Az Egyetemi Könyvtár és Levéltári hálózatban minden nap azon dolgozunk, hogy megismerjék és használják szolgáltatásainkat, melyeket a felmérések alapján továbbfejlesztettünk. További feladatunk, hogy a korábbi és ezen új szolgáltatásainkat minél szélesebb körben megismertessük és megszerettessük használóinkkal. A Központi Könyvtárban az első emeleten a tájékoztató asztalnál elhelyezett kívánságdobozba bedobhatják kéréseiket, javaslataikat, vagy a honlapon található munkatársak e-mail címére is írhatnak.

Intézkedési terv a 2022-es használói elégedettségméréshez

I. Műszaki problémák megoldása:

1. Klimatizálás és fűtés

„(Ugyanakkor a korábbi felmérésekhez hasonlóan most is kaptunk az épület szellőzésével, és a téli időszakban tapasztalható hűvös könyvtárral kapcsolatos negatív visszajelzéseket is.) Főleg a könyvtár klímájával kapcsolatban érkeztek negatív válaszok.” (p. 6.)

Intézkedési elem: A problémát többször jeleztük a Műszaki Fejlesztési és Üzemeltetési Igazgatóság felé, melyre minden alkalommal reagáltak és lépéseket tettek a rendszer javítása érdekében. A légkondicionáló hűtőerejének beállítása komplikált, nehéz feladat, mivel több épületet lát el a berendezés. A további fejlesztés, valamint az Apáczai Kar légkondicionálójának javítása (mely több éve nem üzemel) a magas költség miatt sajnos még nem valósulhatott meg.

2. Informatikai problémák:

„...a kitöltőknek, ugyanakkor az informatikai, multimédiás lehetőségek tekintetében hasonlóan a korábbi felmérésekhez már sokkal szélesebb skálán mozognak a válaszok. Sajnos a jelenleg használatban lévő vékonyklienses könyvtári terminálok gyakran lefagynak, továbbá a pendrive használatának a lehetősége sem áll rendelkezésére a könyvtárhasználóknak. Az informatikai és a multimédiás lehetőségekhez hasonlóan, a számítógépek működésével gyorsaságával kapcsolatban is itt még inkább megoszlott a válaszadók véleménye. Minimális többségben a „Nem tudom” válasz volt a leggyakoribb, ugyanakkor az is szembetűnő, hogy erre a kérdésre érkezett a legtöbb negatív válasz. Ez az arány valószínűleg a fent említett okok miatt van így.” (p. 6-7.)

„Szívesen használnám a könyvtári gépeket, de sajnos mind használhatatlan. Azt gondolom, hogy egy könyvtárban minimum felszereltség lenne a működőképes géppark megléte!” (p. 8.)

Intézkedési elem: A problémát többször jeleztük az Egyetem vezetése és a Műszaki Fejlesztési és Üzemeltetési Igazgatóság felé, mert már sajnos a minőségi szolgáltatások nyújtását is akadályozza. Nagyobb anyagi ráfordítás szükséges, de ígéretet kaptunk a fejlesztésre.

II. Szolgáltatások népszerűsítése:

1. Reprográfiai szolgáltatás népszerűsítése:

„A reprográfiai szolgáltatások kapcsán szintén a „Nem tudom” válaszlehetőség volt többségben. Ez mindenképpen egy meglepő eredmény és arra utal, hogy a felsorolt szolgáltatásokat jobban kell reklámozniuk” (p. 7.)

Intézkedési elem: Napjainkban egyre inkább megfigyelhető az a gyakorlat, hogy akinek szüksége van valamilyen dokumentumra az a reprográfiai szolgáltatások igénybevétele nélkül egyszerűen lefényképezi az okoskészülékével a szükséges oldalakat. A szolgáltatást általában kihelyezett tájékoztató anyagokkal és szóban népszerűsítjük, emellett természetesen lehetőség van érdeklődni a könyvtárosoknál is. Szintén fontos meghatározott időszakonként kitenni ismertető híreket erről a szolgáltatásról és az ezzel kapcsolatos információk elérési útjáról is a SZE EKL közösségi oldalaira (Facebook, Instagram, Twitter).

2. Európai Dokumentációs Központ népszerűsítése

„Meglepő, hogy az előjegyzést, a könyvtárközi kölcsönzést és a közösségi oldalakat a kitöltők többsége ugyan ismeri, de ritkábban veszi igénybe, míg legtöbben az MTMT (publikáció feltöltés, képzés, konzultáció) és az Európai Dokumentációs Központ szolgáltatásait nem

ismerik. Mivel a válaszadók több mint 50 %-a hallgató, ezért nem meglepő, hogy még nem találkoztak a Magyar Tudományos Művek Tárával, hiszen ez az adatbázis elsősorban az oktatókat, kutatókat célozza meg, ugyanakkor az EDK ilyen magas szintű ismeretlensége aggodalomra adhat okot.” (p. 12.)

Intézkedési elem: Az Európai Dokumentációs Központot a honlapunkon kívül egy zenés rövidfilmmel is népszerűsítettük, mely megtalálható a YouTube csatornánkon, valamint a kiadványai szabadon hozzáférhetők külön gyűjteményünkben, illetve elektronikusan. Mindemellett folyamatos népszerűsítésre van szükség a közösségi oldalainkon is (Facebook, Instagram, Twitter) a nagyobb ismertség eléréséhez.

3. Szellemi tulajdon védelmi tanácsadás – PatLib központ népszerűsítése

„Megfigyelhető, hogy a „Nem ismerem” oszlop nagyon magas a különböző könyvtári (könyvtárhasználati, kutatómódszertan, adatbázis használati) órákra, továbbá a már említett Európai Dokumentációs Központ, illetve a PATLIB központra vonatkozólag.” (p. 16.)

Intézkedési elem: A Szellemi tulajdon védelmi tanácsadást és a PatLib központot a központi honlapunkon kívül egy vidám rövidfilmmel is népszerűsítettük, mely megtalálható a YouTube csatornánkon és az Instagram-on is. Emellett folyamatos népszerűsítésre van szükség a közösségi oldalainkon is (Facebook, Instagram, Twitter).

4. Szakdoga PARA – diplomamunka készítést segítő szolgáltatás népszerűsítése

„Másodikként a Szakdoga PARA szolgáltatásról kérdeztünk. A kitöltők 2 %-ának nagyon tetszett, több mint 50 %-a nem hallott még róla, de szívesen kipróbálná.” (p. 22.)

Intézkedési elem: A Szakdoga PARA – diplomamunka készítést segítő új szolgáltatásunkról a honlapunkon tájékozódhatnak hallgatóink, könyvtárhasználóink. Ezen kívül tervezzük egy vidám rövidfilm készítését, melyet elhelyeznénk a YouTube csatornánkon és az Instagram-on, valamint megosztanánk a Facebook oldalunkon is. A további és rendszeres promóció közösségi oldalainkon és az egységes arculatú, vidám és figyelemfelkeltő plakátok elhelyezésével központi- és tagkönyvtárainkban is segíthetne a szolgáltatás szélesebb körű megismerésében és használatában.

5. Hazai és nemzetközi adatbázisok népszerűsítése

„...a hazai és a nemzetközi adatbázisoknál a „Nem ismerem” választ is sokan megjelölték”
(p. 24.)

Intézkedési elem: Hazai és a nemzetközi adatbázisainkról és azok használatáról a központi honlapunkon kívül rendszeresen tájékoztatjuk egyetemünk oktatóit és hallgatóit a belső csatornákon, valamint továbbképzéseket, előadásokat tartunk és adatbázishasználati órákat is szervezünk a számukra. A felsoroltakon túl érdemes a kari honlapokon (akár hír formájában, hogy milyen adatbázisokkal bővült...) is népszerűsíteni ezt a szolgáltatást, valamint ismeretterjesztő kisfilmet készíteni az adatbázisok eléréséről és használatáról, mely megjelenhet a Youtube csatornánkon, az Instagram-on és a Facebook oldalunkon egyaránt. Továbbá figyelemfelkeltő plakátok elhelyezésével a könyvtárakban tovább népszerűsíthetjük ezt a szolgáltatást is.