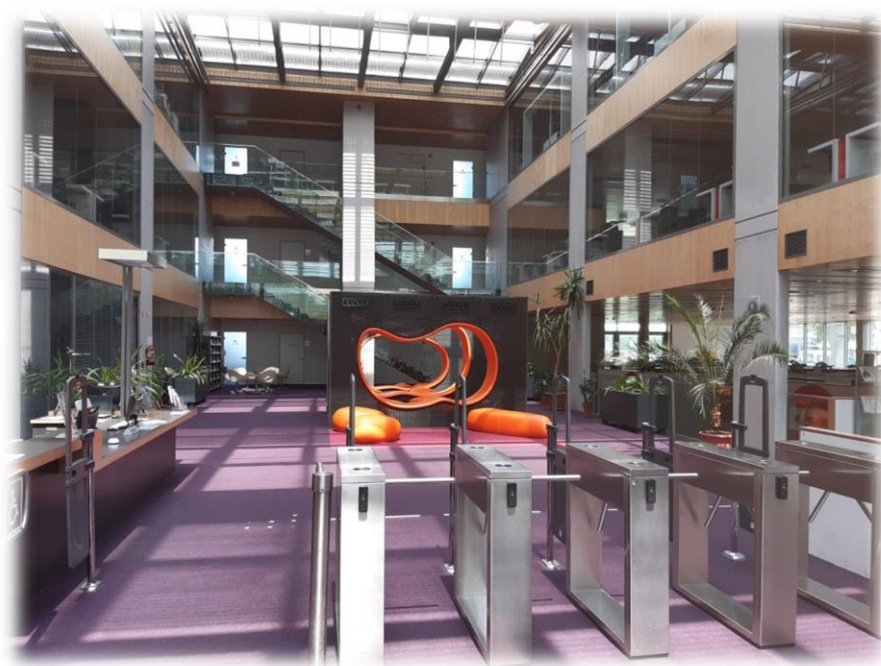


Használói elégedettségmérés: A 2018-as és a 2021-es felmérések összehasonlítása



Készítette: Zsömle Viktor

A 2018-AS ÉS A 2021-ES FELMÉRÉSEK ÖSSZEHAJONLÍTÁSA

Tartalom

1. Bevezetés:	2
2. A 2018-as és a 2021-es elégedettségmérések összehasonlítása:.....	2
3. Összegzés	7

1. Bevezetés:

A Széchenyi István Egyetem Egyetemi Könyvtár és Levéltár (továbbiakban EKL) 2009-ben megkezdett minőségfejlesztési tevékenységének részeként immáron öt alkalommal: 2011-ben, 2014-ben, 2016-ban, majd 2018-ban, illetve 2021-ben 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 2018-as felmérés 16 kérdésből állt, a korábbi vizsgálatoktól eltérően kizárólag részterületekre koncentrált. Ezek a részterületek a következők voltak:

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

A 2021-es felmérés ismételt minden területet érintett.

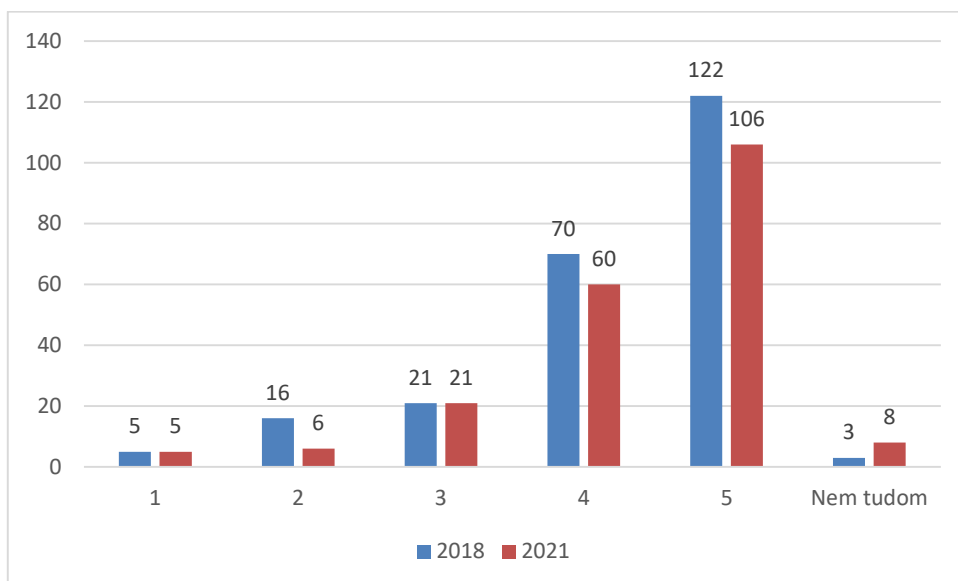
2. A 2018-as és a 2021-es elégedettségmérések összehasonlítása:

Mind a 2018-as, mind a 2021-es kérdőív esetében a nem reprezentatív felmérés kizárólag online felületen zajlott. Egy Google űrlapot kellett kitölteniük a kutatásban részt vevőknek. A kérdőívet 2018-ban 237 fő töltötte ki, ennek 87 %-a „egyetemi polgár”. 2021-ben a kitöltők száma 206 volt, melynek 85 %-a „egyetemi polgár”.

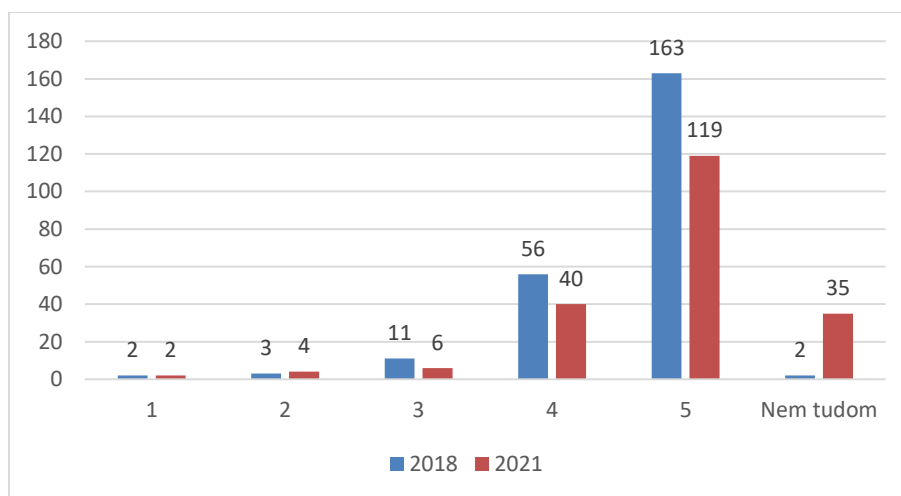
Mindkét felmérésben kértük a könyvtárhasználók véleményét a könyvtárhasználat időkereteivel kapcsolatban. A következő ábráról (1-6. ábra) leolvasható, hogy a két felmérés során hasonló eredmények születtek. Ami azonban egyértelműen szembetűnő, hogy a 2021-es felmérésben a „Nem tudom” válaszok aránya szinte az összes kérdés vonatkozásában jelentősen emelkedett. Hogy ennek mi lehet az oka, arról különböző feltételezéseink vannak. Elképzelhető, hogy a COVID járvány miatti rendkívüli zárvatartás miatt jelölték meg ezt a válaszlehetőséget, (a 2021-es elemzésből az is kiderül, hogy a „Mennyire volt elégedett a rendkívüli zárvatartás ideje (COVID-19) alatt nyújtott szolgáltatásainkkal?” kérdésre a kitöltők 38,8 %-a mondta, hogy „Nem tudom”) Ugyanakkor az is lehet, hogy egyszerűen a válaszadók nem rendelkeztek elegendő információval, ahhoz, hogy egyértelmű döntést tudjanak hozni az 1-5 értékek között. Összeségében elmondható, hogy a kapott eredmények nem mutatnak

A 2018-AS ÉS A 2021-ES FELMÉRÉSEK ÖSSZEHASONLÍTÁSA

jelentős eltérést sem negatív, sem pozitív irányban (kis mértékben pozitív elmozdulás tapasztalható hiszen az 1-3-as osztályzatok aránya összeségében kevesebb lett.) (1-6. ábra)

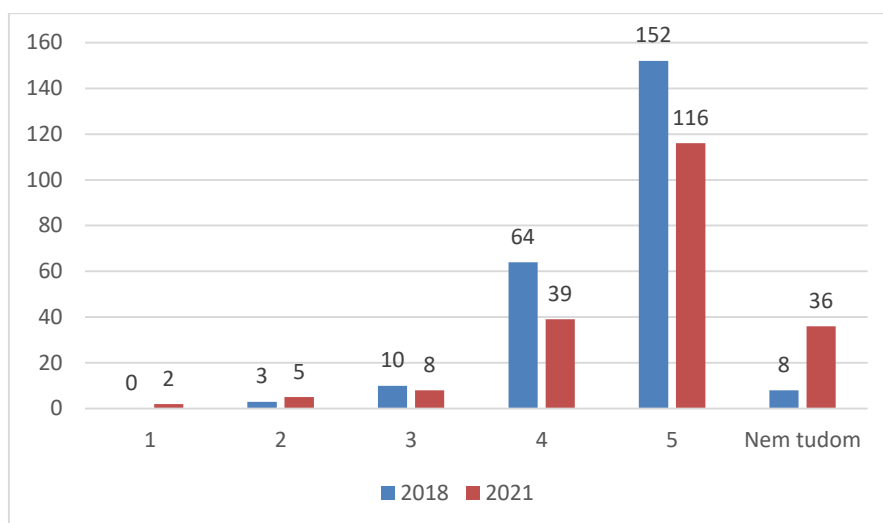


1. ábra: Mennyire elégedett Ön a könyvtár nyitvatartási idejével?

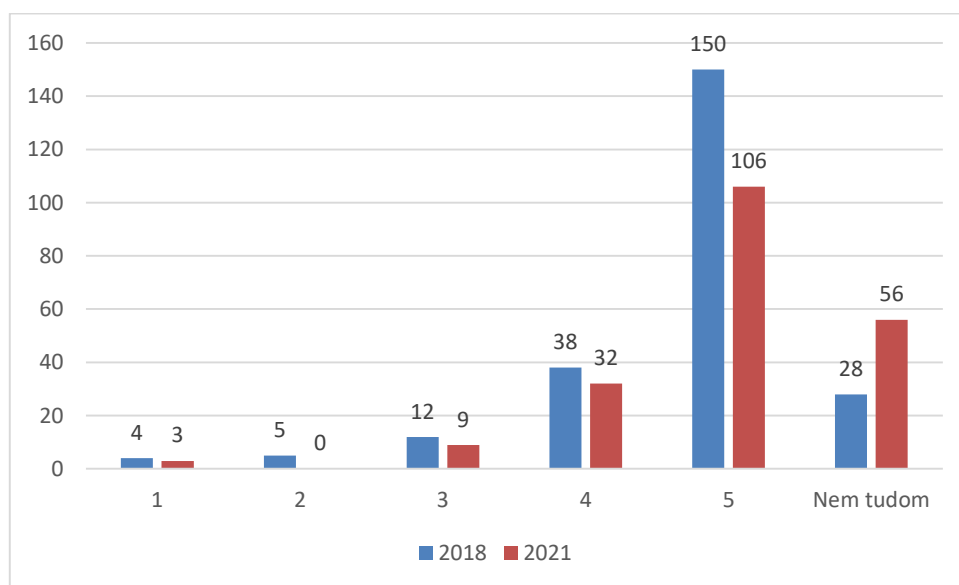


2. ábra: Mennyire elégedett Ön a szolgáltatások igénybevételéhez szükséges várakozási idővel (beiratkozás, kölcsönzés)?

A 2018-AS ÉS A 2021-ES FELMÉRÉSEK ÖSSZEHASONLÍTÁSA

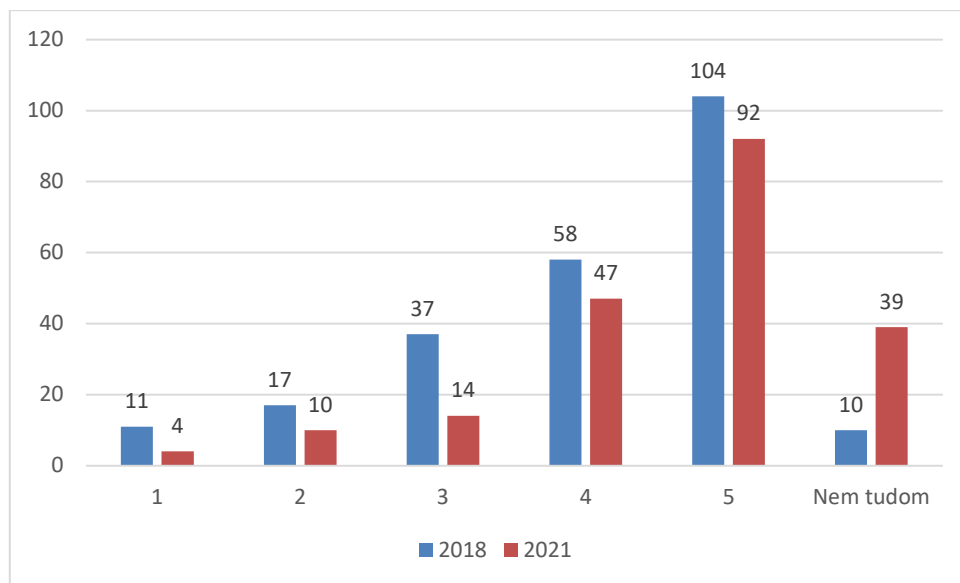


3. ábra: Mennyire elégedett Ön a szolgáltatások igénybevételéhez szükséges várakozási idővel (tájékoztatás)?

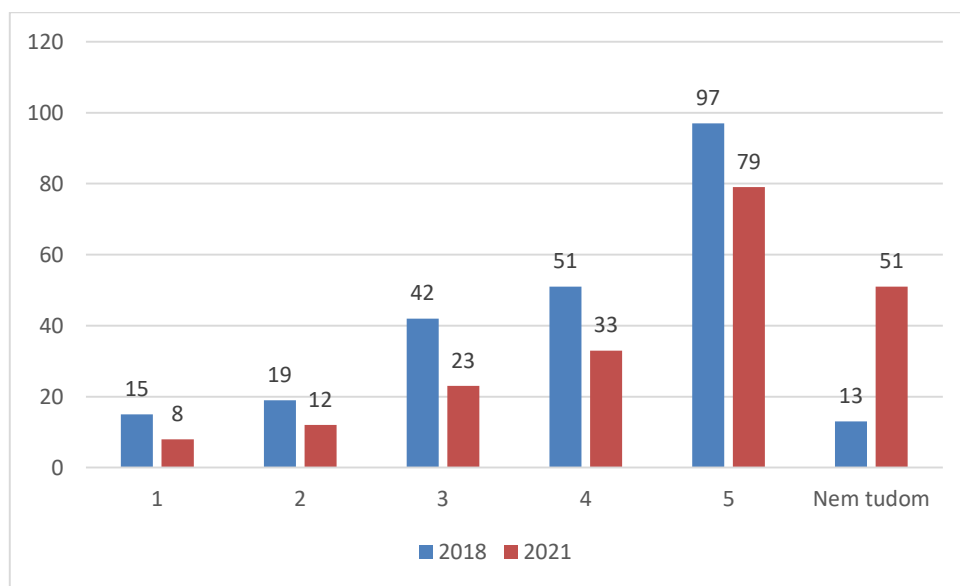


4. ábra: Mennyire elégedett Ön a felszólítót megelőző emlékeztető küldésével?

A 2018-AS ÉS A 2021-ES FELMÉRÉSEK ÖSSZEHASONLÍTÁSA



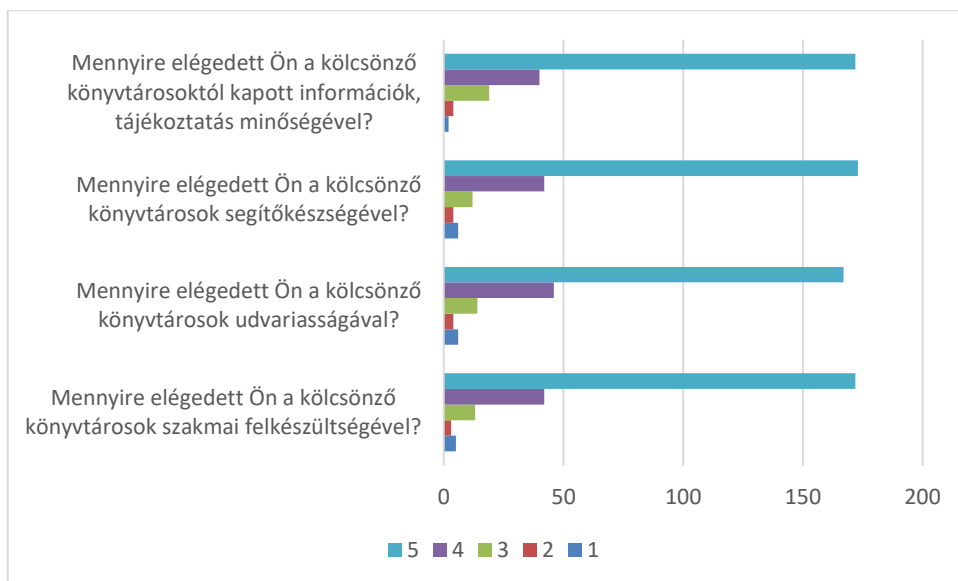
5. ábra: Mennyire elégedett Ön a kölcsönzési határidővel?



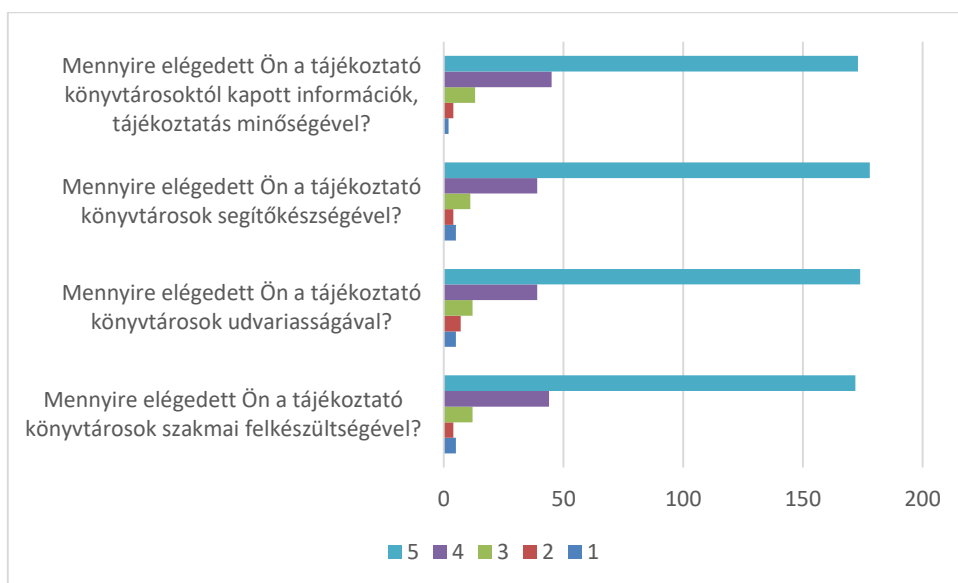
6. ábra: Mennyire elégedett Ön az egyszeri hosszabbítás lehetőségével?

A szolgáltatások mellett az EKL munkatársaival kapcsolatos kérdések voltak jelen mindkét felmérésben. Egy alapvető különbségre azonban mindenképpen fel kell hívnunk a figyelmet. Míg 2018-ban külön kérdeztünk rá a kölcsönző és a tájékoztató könyvtáros kollégákkal kapcsolatos véleményre, addig a 2021-es felmérésben ezt a kettő kategóriát egybevontuk. A két felmérést összehasonlítva elmondhatjuk, hogy mind két esetben a 4-5-ös osztályzatok aránya nagyon magas, de azt is meg kell jegyeznünk, hogy szinte minden esetben találunk 1-2-es osztályzatokat is, mely aggodalomra adhat okot. (7-9. ábra)

A 2018-AS ÉS A 2021-ES FELMÉRÉSEK ÖSSZEHASONLÍTÁSA

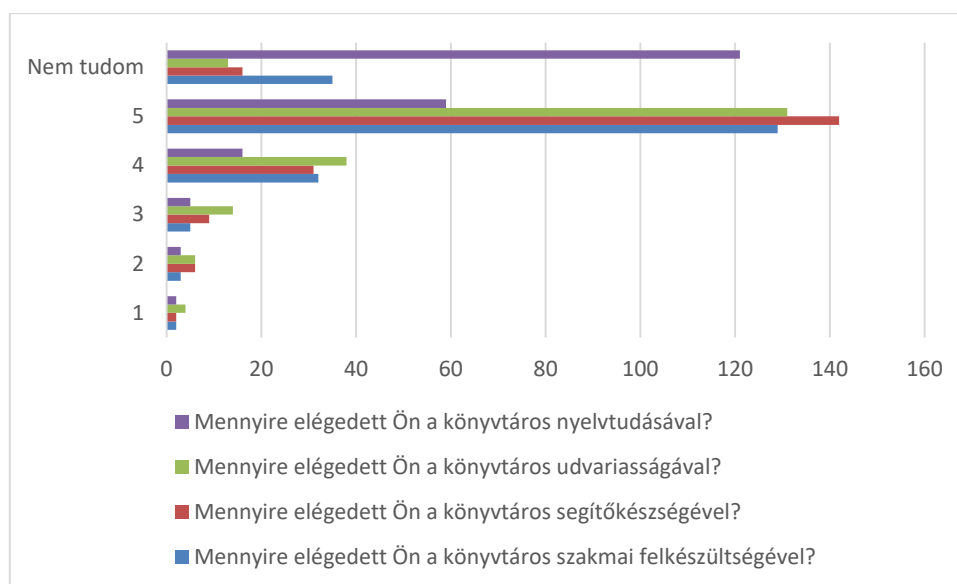


7. ábra: Kölcsönző könyvtárosokkal kapcsolatos kérdések (2018)



8. ábra: Tájékoztató könyvtárosokkal kapcsolatos kérdések (2018)

A 2018-AS ÉS A 2021-ES FELMÉRÉSEK ÖSSZEHASONLÍTÁSA



9. ábra: Könyvtárosokkal kapcsolatos kérdések (2021)

3. 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. Jelen dokumentumban a 2018-ban és a 2021-ben bekért eredmények összegzését végeztük el. A felmérések elénk tárták a megoldásra váró feladatot, mi beavatkoztunk, újraterveztünk és cselekvési teret készítettünk. Az Egyetemi Könyvtár és Levéltárban 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!