

HASZNÁLÓI IGÉNY- ÉS ELÉGEDETTSÉGMÉRÉS A SZÉCHENYI ISTVÁN EGYETEM EGYETEMI KÖNYVTÁRÁBAN

2014.

Összeállította: Figula Anikó
igazgató

Ábrákat készítette: Hubay Miklós
informatikus-könyvtáros

TARTALOM

BEVEZETÉS	2.o.
ÖSSZEFOGLALÓ A HASZNÁLÓI IGÉNY- ÉS ELÉGEDETTSÉGVIZSGÁLATRÓL..	4.o.
1. A könyvtár környezete	4.o.
2. A könyvtár informatikai ellátottsága	5.o.
3. A könyvtárhasználat időkeretei	7.o.
4. Szolgáltatások	9.o.
5. A könyvtárosok szakmai munkája	16.o.
6. Panaszkezelés a könyvtárban	19.o.
7. A könyvtárlátogatás eredményessége	20.o.
ÖSSZEGZÉS	21.o.

BEVEZETÉS

A Széchenyi István Egyetem Egyetemi Könyvtár 2009-ben megkezdett minőségfejlesztési tevékenységének részeként először 2011-ben, majd 2014-ben végzett használói elégedettségmérési és igényfelmérési vizsgálatokat. A Könyvtár életében a 2011-es év nagy mérföldkő volt. A TIOP 1.3.1 projekt komplex egyetemfejlesztése tette lehetővé egy új, modern minden igényt kielégítő könyvtár építését. Az építéssel párhuzamosan a szolgáltatásokat a használók igényeihez és a kor követelményeihez igazítva folyamatosan fejlesztjük.

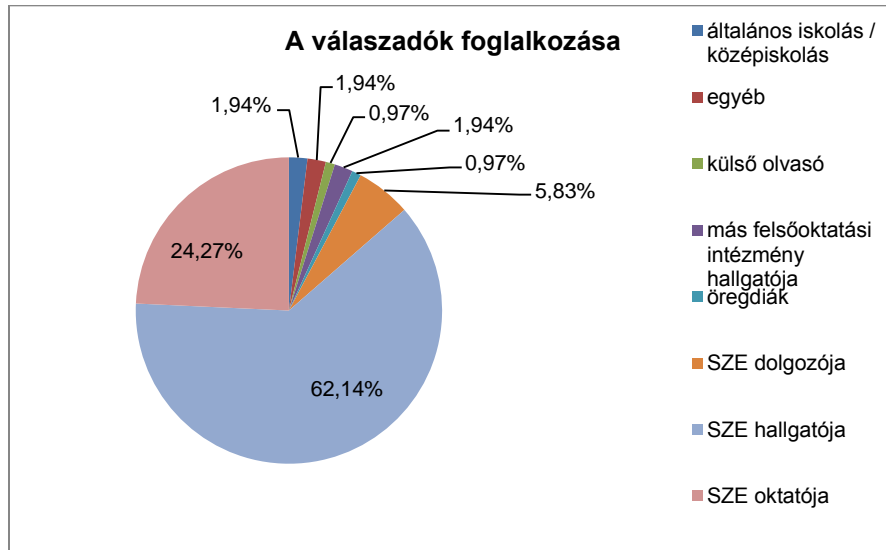
Az Egyetemi Könyvtár tudásközvetítő, tudásmegosztó tevékenysége 2012-es évben alakult ki véglegesen, a szolgáltatások teljes rendszerét 2013-ban sikerült kiépíteni. Így ezért tartottuk indokoltnak, hogy 2014-ben ismét megnézzük, hogy a könyvtár és szolgáltatásai mennyire felelnek meg az elvárásoknak, igényeknek. A felmérés 2014. október-november között zajlott, melynek keretében minden szolgáltatásunkra kiterjedő online vagy nyomtatott kérdőívet tölthettek ki a felhasználóink. Természetesen csak egyet. Nagy örömünkre szolgál, hogy több mint száz válasz érkezett be ez alatt az idő alatt. A 30 kérdésből álló felmérést (egy kérdéskörhöz több kérdés is tartozik) 112 fő töltötte ki ennek 86,41%-a „egyetemi polgár” (1. ábra). Külön öröm volt számunkra, hogy sokan szöveges értékelést is írtak, megosztva velünk személyes tapasztalataikat.

A kérdőív az alábbi témakörökben vizsgálta a használók elégedettségét:

- a könyvtár környezetét,
- vélemény a szolgáltatásokról (nyitva tartás, könyvállomány, folyóiratok, olvasói terek, kölcsönzés, raktári kiszolgálás, számítógépek, wifi, katalógus, elektronikus tartalmak, stb.
- tájékoztatás általában: eligazító táblák, honlap, közösségi oldalak, stb.
- munkatársak segítőkészsége, szakmai tudása,
- PR-tevékenység: programjaink, rendezvények, kiállítások.

Számunkra nagyon sok tanulsággal szolgált ez a felmérés, hiszen első kézből kaphattunk visszajelzéseket a szolgáltatásainkról, illetve ezen keresztül mindennapi munkánk hatékonyságáról, minőségéről. Az Egyetemi Könyvtárban azon dolgozunk,

hogy minél színvonalasabb szolgáltatást tudjunk nyújtani, és mindezt minél otthonosabb, szebb kulturált környezetben tudjuk megtenni, illetve az új fejlesztéseinket a felhasználóink igényeinek megfelelően kialakítani. Ezúton is szeretnénk minden válaszolónak megköszönni, hogy kitöltötte a kérdőívünket! Kérjük Önöket, hogy segítsék munkánkat a továbbiakban is hasznos tanácsaikkal, ötleteikkel!



1. ábra

Felmérésünk nem reprezentatív, önkéntes alapon töltötték ki. A foglalkozásokat tekintve széleskörű a felhasználók státusza. Ha a nemek arányát nézzük, akkor a nők 60 %-ban, a férfiak 40%-ban, a korosztályt tekintve pedig az általános iskolásoktól a nyugdíjas korosztályig töltötték ki kérdőívét.

A kérdőíven a válaszadásra általában egy ötfokú skála szolgált, a nagyon elégedetlentől a nagyon elégedettig, vagy több lehetőség közül is választhattak a kérdőív kitöltők. A kérdőív kitöltése 15-20 percet vett igénybe. Valamennyi kérdéscsoportnál volt lehetőség szöveges észrevételekre is. Ahol a kérdőív kérdéseire 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. Ezeket szintén nem vettük figyelembe.

ÖSSZEFOGLALÓ A HASZNÁLÓI IGÉNY- ÉS ELÉGEDETTSÉGVIZSGÁLATRÓL

1.A Könyvtár környezete

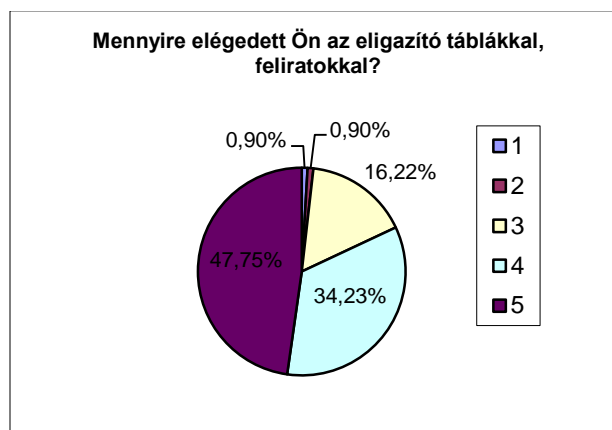
Az első kérdéscsoport (5 db kérdés) a Könyvtár belső tereinek kialakítására, a megközelíthetőségére, az olvasóhelyek elhelyezésére, a világításra és az eligazító táblákra vonatkoztak. Ebben a kérdéskörben megfogalmazott kérdéseknél minden esetben 80% fölött van az elégedettek száma. Egy és négy fő között van azok száma, akik valamiért nem elégedettek a Könyvtár környezetével

Például a belső terek kialakítására vonatkozó kérdésnél 112 válaszadó közül 92 azok száma, akik nagyon elégedettek, illetve elégedettek vele. (2. ábra)



2. ábra

Egy Könyvtárban az eligazodást nagyban segítik az eligazító táblák. Tájékoztatnak arról, hogy merre találja a használó a számára fontos dokumentumokat, de felhívja a figyelmet a helyes viselkedésre, szolgáltatásokra, stb. Erre a kérdésre adott válaszok alapján az derül ki, hogy az Egyetemi Könyvtárban az eligazító táblák száma, milyensége és mennyisége megfelelő a használók számára (3. ábra).



3. ábra

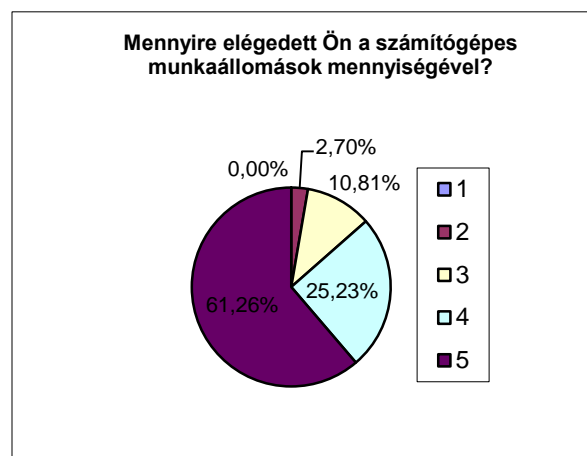
A szöveges értékelésnél sok használónak a ruhatári szekrényekkel kapcsolatban volt kifogása, ennek nagy részével egyet is értünk. Sajnos a szekrények zárjai nagyon gyorsan elromlanak, sok a rossz zár. Nem győzzük javíttatni, csináltatni őket. Ugyanakkor a használóknak is tudomásul kellene venni, hogy ezek kizárólag 100 Ft-os érmével működnek, és csak a könyvtár használatának idejére szolgálnak. Tehát a kulcsokat nem lehet elvinni, nem „bérelhetik ki” a szekrényeket, nem lehet más érmét használni! A megoldást és a pénzügyi forrásokat keressük, a lehetőségekhez képest mindent megteszünk a hibák megszüntetésére.

A könyvtári terek megvilágításával kapcsolatban valóban sokszor úgy érezzük, hogy feleslegesen égnek a villanyok főleg az alagsorban. A boxok esetében ha egy boxot használnak, az egész soron ég a villany. Ezekhez egyedi kapcsolókat lenne célszerű beszerezni.

Felmerült az a kérés is, hogy a bejárati ajtó fölött legyen kiírva az, hogy KÖNYVTÁR. A kiírás megvan éppen középen a főbejáratnál: „EGYETEMI KÖNYVTÁR”. Az, hogy az épületnek ilyen impozáns szép neve van, mint „INNO-Share”, nem jelenti azt, hogy mindenki tudja, hogy ebben az épületben van a könyvtár. Mi, könyvtárosok is ragaszkodtunk ehhez a kiíráshoz, mivel az idegen szavak, nevek távol tartották volna a könyvtár látogatóit.

2. A Könyvtár informatikai ellátottsága

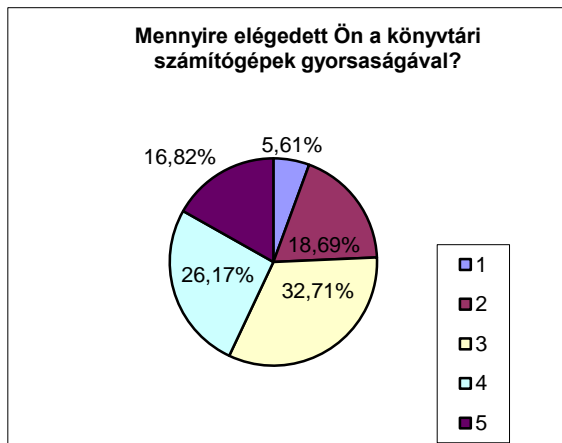
Könyvtárunk egy 21. századi könyvtár, igazodik a kor kihívásaihoz. A Könyvtárban 250 számítógépes munkaállomás áll a használók rendelkezésére. A mennyiséggel a használóink elégedettek (4. ábra) (a megkérdezettek 61,26 % nagyon elégedett, 25,23%-a elégedett), viszont a számítógépek gyorsaságával (5. ábra), a telepített alkalmazásokkal kapcsolatban (6. ábra) már nem dicsekedhetünk ilyen szép eredményekkel.



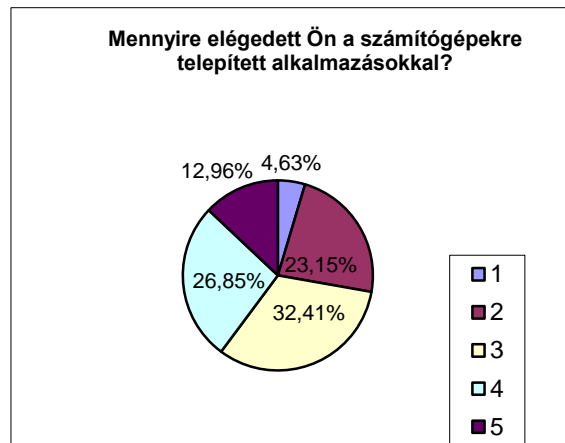
4. ábra

Amíg a számítógépek mennyiségével a kérdőívet kitöltők összességében 86,49 %-a, addig a gépek gyorsaságával már csak 42% (5. ábra), a telepített alkalmazásokkal 40% (6. ábra), és a wifi szolgáltatással 56,2% elégedett. Itt azért azt is figyelembe kell venni, 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. Konkrét ötletek, kérések, javaslatok ugyan nem voltak ebben a kérdésben, de úgy gondolom, hogy további információk beszerzése segíthet a megoldásban.

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. Ami technikailag megoldható, azt az informatikusok megoldják: Office, jogtár, böngésző, stb. Böngésző esetében sem mindegy, hogy melyiket használják.



5. ábra



6. ábra

A terminálok nem alkalmasak pl:

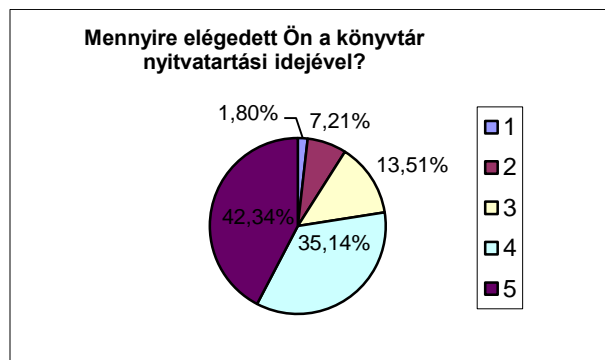
- zenehallgatásra,
- mozgóképes megjelenítésre,
- filmeket nézni,
- az Adobe Acrobat mindegyik formájának használatára.

Sajnos tudomásul kell venni, hogy a terminálok kevesebbet tudnak, mint a számítógépek. A könyvtárban lehetőség van saját számítógéppel a hálózathoz csatlakozni. Ezt a Könyvtár nyitva tartási idejében bárki megteheti. A 107 válaszadó 70%-a ezzel a szolgáltatással elégedett. A Könyvtárban lehetőség van Wifi

használatára. A válaszadók 55%-a elégedett, de 45%-ának már volt vele valamilyen problémája. A problémák nagy részét az informatikusok azonnal orvosolják.

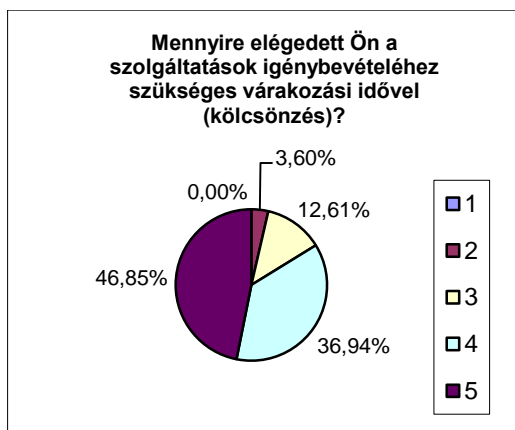
3. A könyvtárhasználat időkeretei

A hat kérdés a könyvtárhasználat időkereteire vonatkozott. Az első kérdés a könyvtár nyitva tartási idejét vizsgálta (7. ábra). Könyvtárunk heti 54 órát tart nyitva, általában napi 10 órát. Ha az ábrát nézzük, azt látjuk, hogy a kérdőívet kitöltők nagy többségének (77,8%) megfelelő ez a nyitva tartási idő. Természetesen vannak akik azt szeretnék, hogy akár korábban nyissunk, akár tovább, illetve vasárnap is nyitva legyünk. Ennek akadálya jelenleg a humán erőforrás.

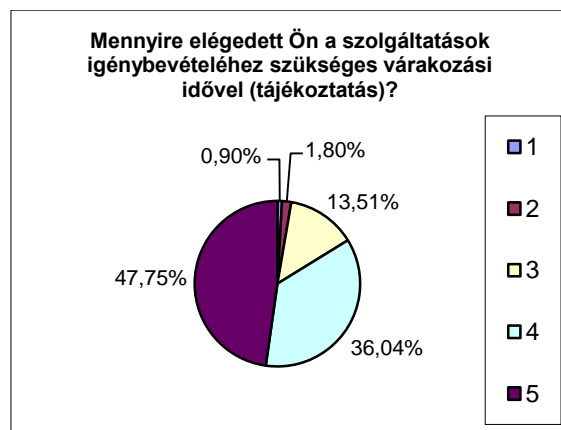


7. ábra

A könyvtárhasználó számára lényeges kérdés, hogy mennyit kell várakoznia a kölcsönzőpultnál, vagy egy-egy dokumentum raktárból való kikérésénél, vagy a szaktájékoztató gyorsaságával, eredményességével (8., 9. ábra). Mindkét esetben azt láthatjuk, hogy magas, 80% fölötti azoknak a száma, akik elégedettek. Ez azt bizonyítja, hogy aki a kölcsönzést, vagy a szaktájékoztatót igénybe veszi, azok kiszolgálása gyors, szakszerű és elégedettek vele.

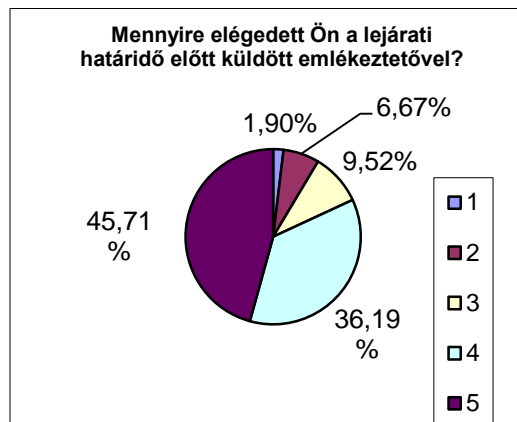


8. ábra



9. ábra

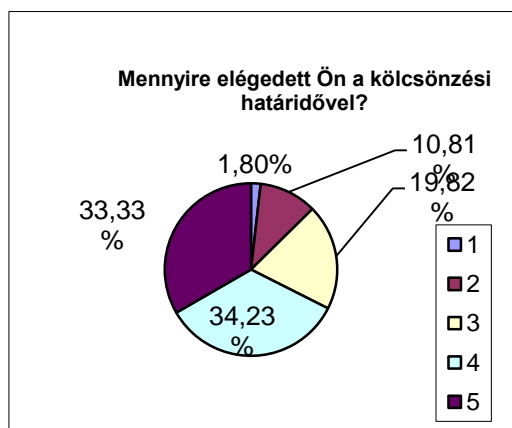
A kölcsönzési határidő lejáratára előtt 2 nappal automatikus emlékeztető levelet küld a rendszer az olvasónak, akinek ilyenkor még van ideje hosszabbítani a kölcsönzési határidőt, vagy visszahozni a dokumentumokat. A hosszabbítást, megoldhatja online maga az olvasó, vagy kérheti a könyvtárosok segítségét. Értelemszerűen az egy napra kölcsönözhető dokumentumok esetében erre nincs lehetőség.



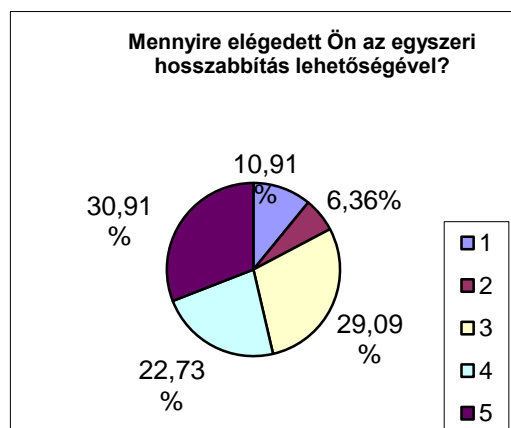
10. ábra

A megkérdezettek több mint 80%-a elégedett ezzel a szolgáltatással, valószínű hogy a 8,5% azért elégedetlen mert –tapasztalataink szerint- nem nézi a levelezését, rossz e-mail címet ad meg, vagy nem is ad, illetve egy napra kölcsönöz.

Ennél árnyaltabb képet mutat a 11. ábra, amely a kölcsönzési határidővel van összefüggésben. Persze tudjuk, hogy az lenne a legjobb, ha minimum fél évre lehetne kölcsönözni, illetve minden dokumentum kölcsönözhető és megfelelő példányszámban lenne elérhető.



11. ábra



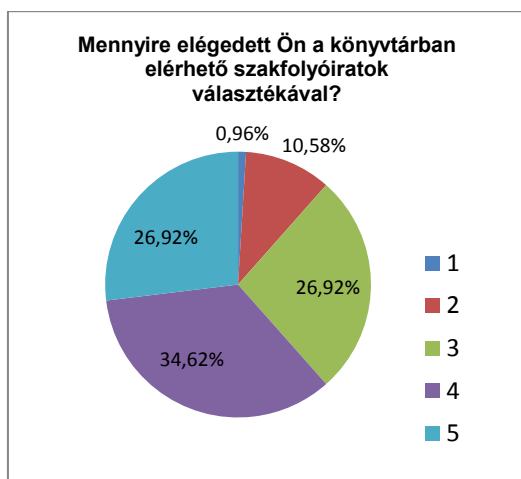
12. ábra

A kölcsönzési határidő megnövelésére, illetve a hosszabbítás többszöri lehetőségére (12. ábra) pedig éppen azért nincs mód, mert sok esetben nem tudunk megfelelő példányszámban dokumentumokat vásárolni. Törekszünk arra, hogy tényleg az igényeknek megfelelő dokumentumokat szerezzük be, de a példányszám növelésére nincs és a közeljövőben nem is lesz lehetőség. Éppen ezért tartjuk fontosnak, hogy a jegyzetek elektronikusan legyenek elérhetőek. A keresett könyvek esetében van olyan, ami mindig itt van a könyvtárban, és a tájékoztatóknál kérhető, vagy csak rövid ideig kölcsönözhető. Ugyanakkor tisztában kell lenni azzal is, hogy a költségvetés véges, és egyre kevesebb. Nem célunk könyvraktárt kialakítani. Korábbi tapasztalatunk, hogy nagy példányszámban megvásárolt könyveket, jegyzeteket egy-egy évig használták, majd az új kiadást is ugyanúgy be kellett szereznünk, a régit pedig a raktárban tároljuk.

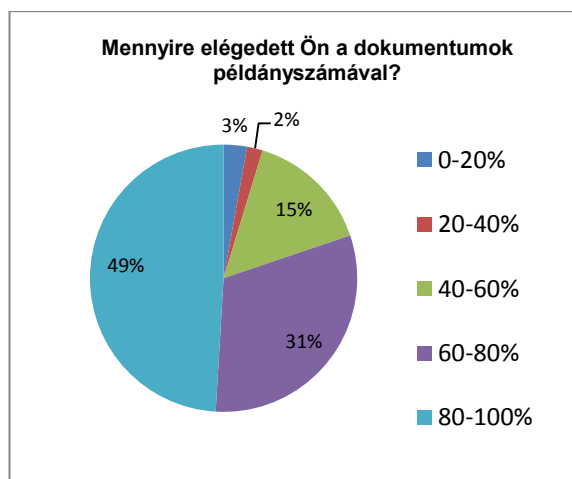
Általánosságban elmondhatjuk, hogy nagyrészt elégedettek az olvasók, de meg kell vizsgálnunk annak a lehetőségét, hogy esetleg többször is meg lehessen hosszabbítani a könyvek kölcsönzési határidejét, mert a darabszám növelésére valószínű, továbbra sem lesz lehetőségünk. Ebben az esetben viszont kevesebb olvasó jut ugyanazokhoz a könyvekhez.

4. Szolgáltatások

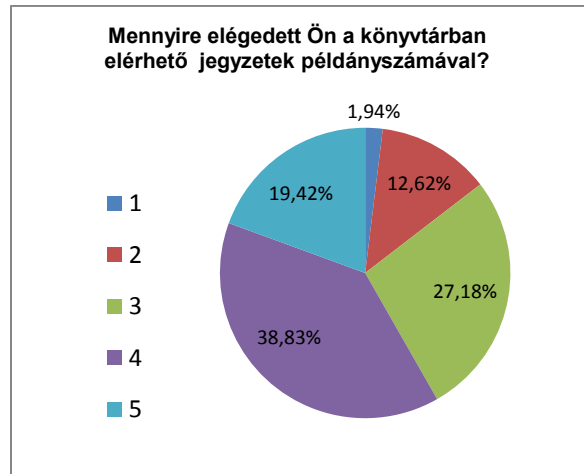
Munkánk legfőbb mércéje az elégedett olvasó. Bár a gazdasági helyzet, a növekvő dokumentumárak és a csökkenő költségvetés erősen befolyásolja a gyűjteményszervezést, ennek ellenére a használói igények figyelembe vételével valósítjuk meg. Ebben a kérdéscsoportban 20 féle szolgáltatást soroltunk fel, de ez nem teljeskörű. A szolgáltatások között vannak olyanok, melyeket minden könyvtárlátogató igénybe vehet, vannak olyanok, melyeket a könyvtárlátogatók bizonyos része (oktatók, PhD hallgatók, stb.) vesz csak igénybe.



13. ábra



14. ábra



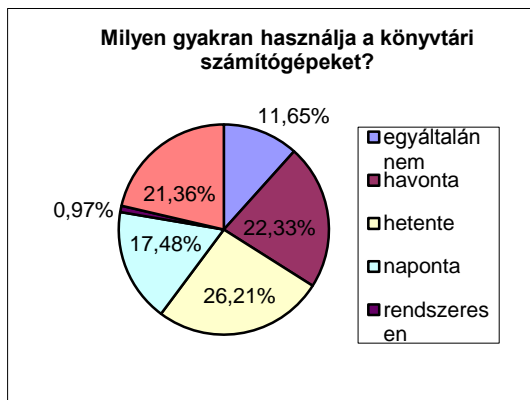
15. ábra

Az elmúlt években drasztikusan csökkent a nyomtatott folyóiratok száma. A gazdasági válság elsősorban a folyóiratok megjelenését sújtotta. Nagyon sok folyóirat megszűnt, összevonták őket. Ugyanakkor mi is arra kényszerültünk, hogy átgondoljuk mely folyóiratokra van ténylegesen szükség. Kétévente felmérjük, hogy mely folyóiratokat kérik a használók. Amennyire a pénzügyi lehetőségeink engedik, meg is rendeljük a kívánt folyóiratokat. A megkérdezettek közel kétharmada elégedett a folyóiratok választékával (13. ábra). Természetesen arra nincs lehetőség, hogy egyéni igényeket figyelembe vegyünk, ez felsőoktatási könyvtár, meghatározott képzésekkel.

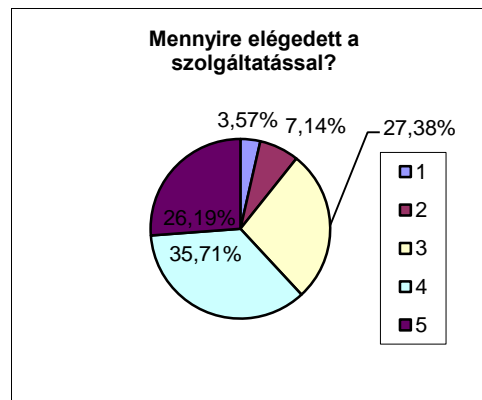
A szükséges dokumentumok példányszámával a válaszadók 80%-a elégedett. Itt is van 5%, aki egyáltalán, vagy csak nagyon kis mértékben elégedett (14. ábra). Van arra lehetőség, hogy az olvasók is tegyenek beszerzési javaslatokat. Ezt nemcsak itt helyben és szóban, de online is megtehetik. A javaslatról a tájékoztatók és a könyvtár igazgatója dönt, és értesítjük az olvasót a döntésről.

Míg az egyéb beszerzendő dokumentumok esetében a válaszadók 80%-a elégedett, a jegyzetek esetében ez nem így van (15. ábra). Ott több mint 10% azoknak az aránya, akik nem elégedettek a jegyzetek példányszámával. Azt tapasztaljuk, hogy a hallgatók még mindig inkább a nyomtatott jegyzetekhez ragaszkodnak a tanulmányaik során, mint az e-jegyzetekhez. Bár valamennyi jegyzet minimum 5 példányban megtalálható a könyvtárban, sajnos ez nem elég. Úgy növeljük a forgási sebességét a jegyzeteknek, hogy vannak egy napra ill. egy hétre kölcsönözhetőek is. Lehetőség szerint egy példány pedig állandóan elérhető a szaktájékoztatóknál. Nem tehetjük meg, hogy a költségvetésünket jegyzetekre költjük. Ugyanakkor azt tapasztaljuk, hogy a hallgatók a jegyzettámogatásukat nem költik el, az valahol megmarad. Keressük annak lehetőségét, hogy ebből hogyan tudna részesülni a könyvtár és esetlegesen jegyzetet vásárolni.

A számítógépek használata ma már szinte elengedhetetlen, bár a megkérdezettek több mint 11%-a egyáltalán nem használja (16. ábra). Ez abból is adódhat, hogy vannak akik tanulni jönnek, vannak akik saját laptop-ot használnak, az egész épületben van wifi. Ugyanakkor tapasztalatunk, hogy vannak olyan könyvtárlátogatók, akik nem is vesznek igénybe más szolgáltatást, csak a számítógép-használatot. Erről a kérdésről még A *Könyvtár számítógépes ellátottsága* c. fejezetben is olvashatunk.

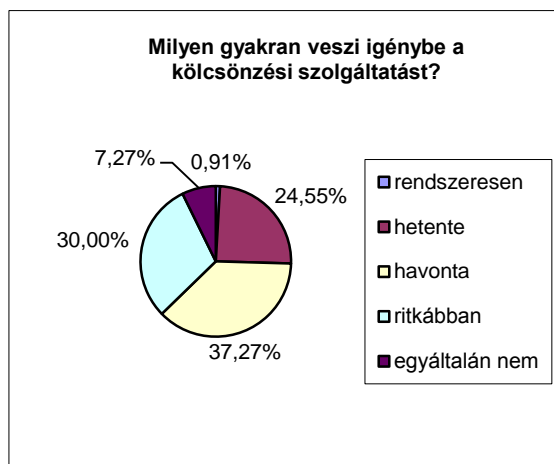


16. ábra

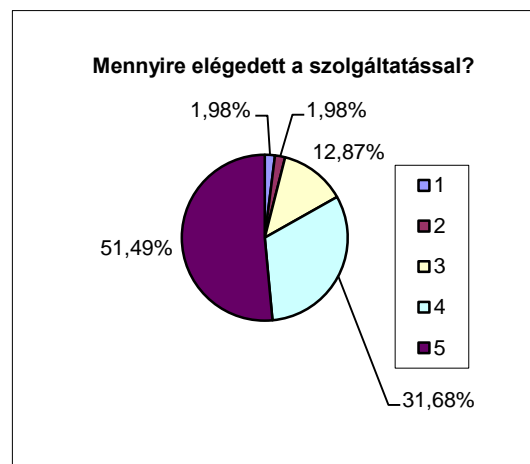


17. ábra

A könyvtár egyik alapszolgáltatása a kölcsönzés (18., 19. ábra). Országos trend, hogy a kölcsönzött dokumentumok száma folyamatosan csökken, ez – kismértékben - nálunk is észrevehető. A megkérdezettek 7,27%-a egyáltalán nem veszi igénybe ezt a szolgáltatásunkat, ők a helyben-használatot részesítik előnybe.



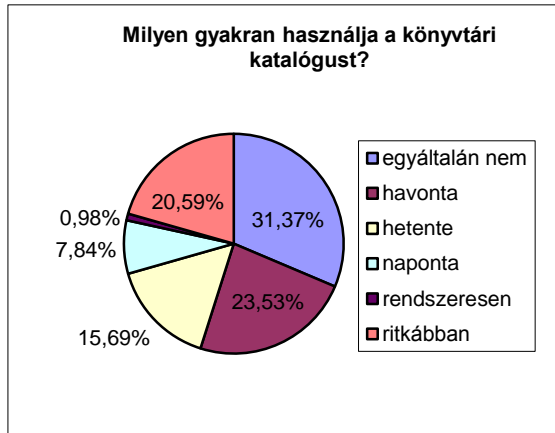
18. ábra



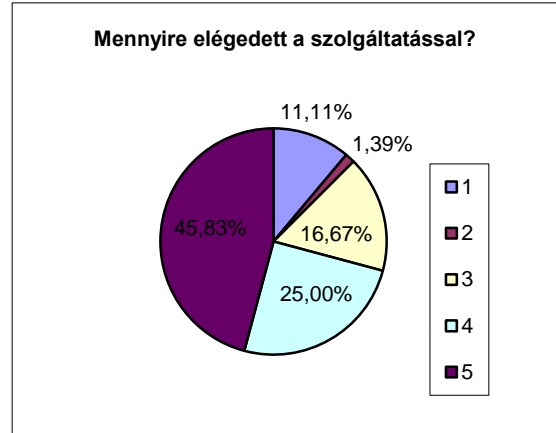
19. ábra

Könyvtárunk állománya 100%-ban feldolgozott a Huntéka könyvtári integrált rendszerben. A katalógust a válaszadók 31,37%-a nem használja (20. ábra). Ők vagy azért nem használják, mert nincs rá szükségük, vagy - mint a tapasztalatok is mutatják – félnek használni. A következő ábra azt bizonyítja, hogy elég nagy azoknak a száma,

akik nem elégedettek a katalógussal (21. ábra). Azok a hallgatók, akik részt vettek könyvtárhasználati képzésen, ők jól tudják használni a katalógust. Egy rövid közvéleménykutatás alapján az derült ki, hogy a hallgatóknak nincsenek katalógushasználati ismereteik még a korábbi tanulásaikból sem.

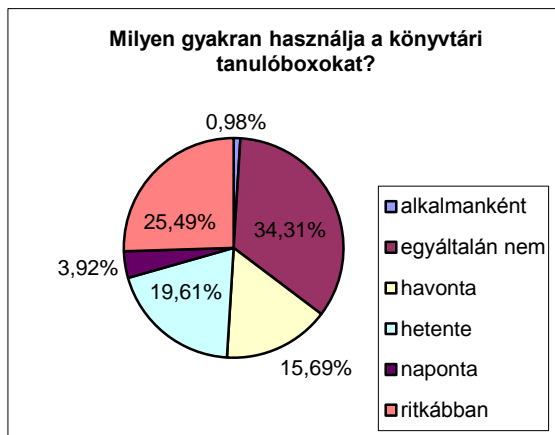


20. ábra

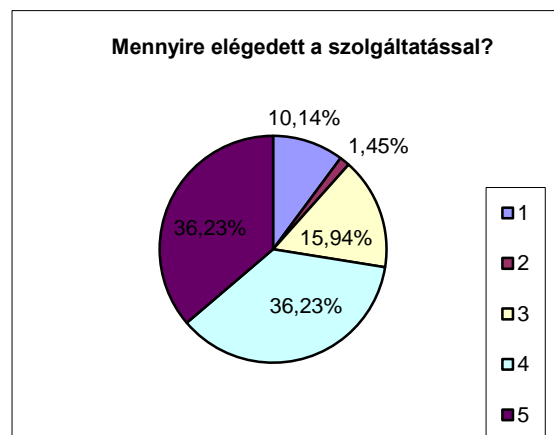


21. ábra

Könyvtárunk használói számára a tanulóboxok nagy segítséget jelentenek a nyugodt tanuláshoz, közös feladatmegoldáshoz. Tapasztalatunk, hogy szívesen használják (22. 23. ábra) a hallgatók, esetenként egész napra „kibérelik őket”. A boxok alkalmasak team-munkára, csoportos és egyéni tanulásra, vagy esetleg egymás oktatására is. Volt időszak, amikor előre be kellett jelentkezni a csoportoknak, mert nem tudtunk másképp helyet biztosítani számukra.



22. ábra

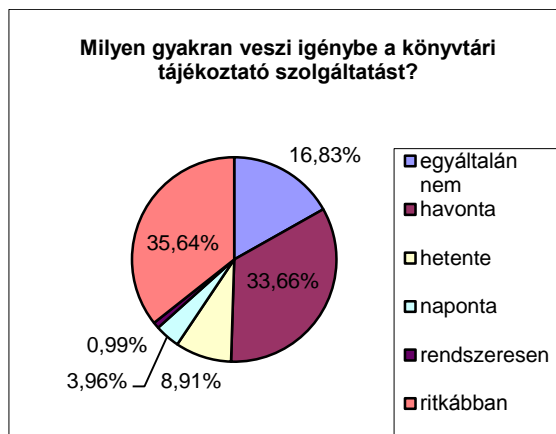


23. ábra

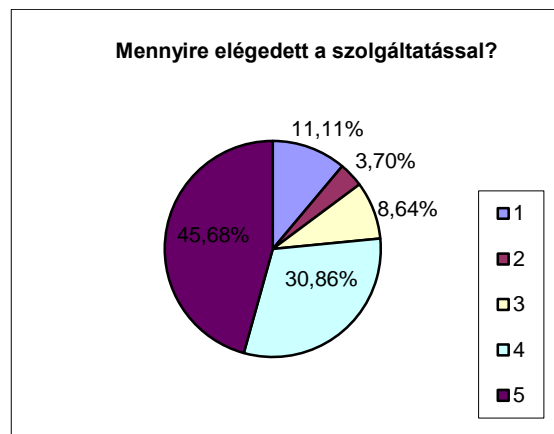
A kérdőívet kitöltők közül 35 fő egyáltalán, 2 fő pedig alkalmanként használja a tanulóboxokat. Ez el is fogadható, hiszen a kitöltők között vannak oktatók, külső olvasók szép számmal. De van olyan hallgató is, aki inkább az első emeleti olvasóterembe vonul vissza tanulni. A boxokat használók közül közel 73 % azoknak az aránya, akik

elégedettek, viszont közel 12% azoknak az aránya, akik nem , vagy csak kevéssé elégedettek a szolgáltatással, ennek az az oka, hogy nem volt szabad hely, amikor ők igénybe szerettek volna venni egy-egy boxot.

A tájékoztatást, mint szolgáltatást a megkérdezettek közül 17 fő (16,83%) nem veszi igénybe egyáltalán, a többség viszont rendszeresen használja (24., 25. ábra) . Több mint 80%- azoknak a száma, akik elégedettek is vele. Ez azt bizonyítja, hogy a könyvtárosok szakmailag jó munkát végeznek. Az elégedetlenség oka elsősorban az, hogy nincs meg a könyvtárban a kért dokumentum, vagy hogy kölcsönzésben van, és bizony előfordul olyan eset is, hogy a katalógus szerint elérhető, de mégsem találjuk. Ami még jellemző negatívum, az a kölcsönzési határidő. A könyvtárosok felkészültségével, szakmai munkájával az összegzés 4. pontja részletesen is foglalkozik. A tájékoztatás minősége nagyban múlik a könyvtáros szakmaiságán, hozzáállásán és természetesen a személyiségén is.



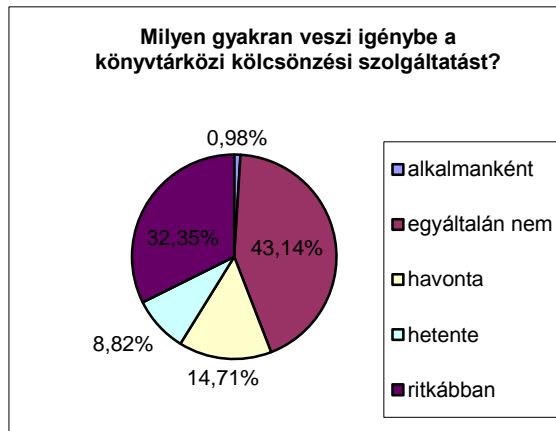
24. ábra



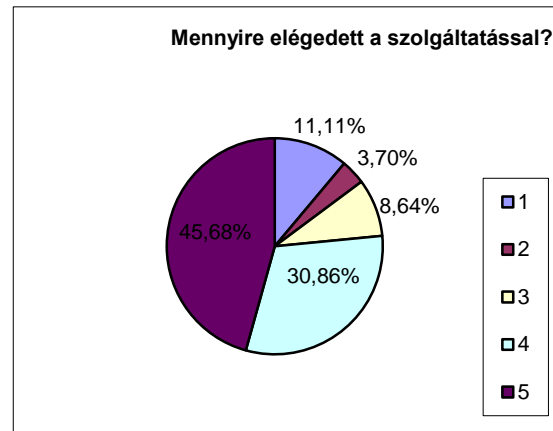
25. ábra

Könyvtárközi kölcsönzésünk az elmúlt években emelkedő tendenciát mutat (26., 27. ábra), elsősorban a küldött dokumentumok számát tekintve erősödött meg. Ennek több oka is van. A PR tevékenység és szakszerű feladatellátás mellett a Magyar Országos Közös Katalógusba (MOKKA) évente több ezer rekordunk kerül feltöltésre, ezáltal a könyvtár állománya egyre ismertebbé válik a könyvtárak és a használók számára egyaránt. Aki egyszer már igénybe vette a könyvtárközi kölcsönzést, és pozitív tapasztalatokat szerzett a szolgáltatással kapcsolatban, az bizonyos, hogy többször is igénybe fogja venni. Tapasztalataink alapján szép- és szakirodalmat egyaránt kérnek könyvtárunk olvasóink, viszont küldeni elsősorban szakirodalmat küldünk. Folyamatosan emelkedik az elektronikusan küldött dokumentumok száma (folyóirat

cikkek) is. Itt azért meg kell említeni a könyvtárhasználó kötelezettségeit is. Sajnos az elmúlt időszakban tapasztaltuk azt, hogy nem hozzák vissza a könyvtárközi kölcsönzés útján kért dokumentumokat. Ez komoly problémát is okoz, rontja a könyvtárunk presztízsét, és nehéz beszerezni a kölcsönzött dokumentumokat.

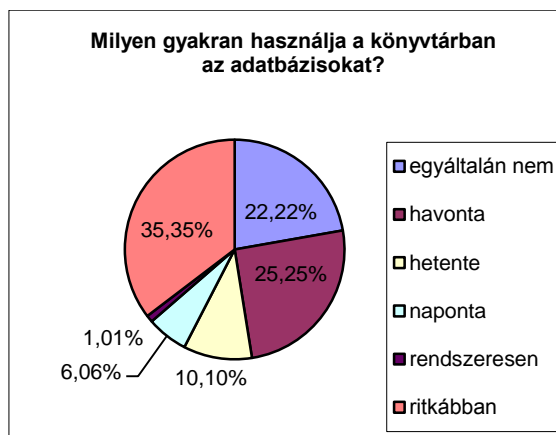


26. ábra

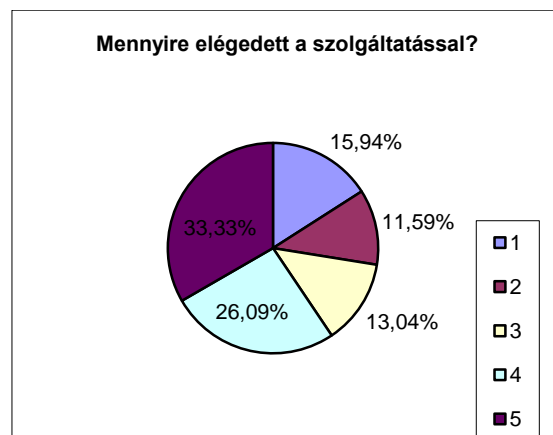


27. ábra

Könyvtárunkban számos adatbázis érhető el. A kérdőívet kitöltők és az adatbázisok használati statisztikája eltérő képet mutat (28., 29. ábra). Ugyanis, az adatbázisokat nemcsak itt helyben, hanem otthon, az irodában is használják, s azok az adatok itt nem jelennek meg. Fontosnak tartjuk a használoképzést, amelynek egyik pillére az adatbázis használati órák. Azok az oktatók akik maguk is használják, elvárják a hallgatóktól is ezek használatát. Mivel az adatbázisok többsége idegen nyelvű, az oktatók mellett elsősorban a doktoranduszhallgatók, szaktájékoztatók, a könyvtár információbrókerei használják őket.

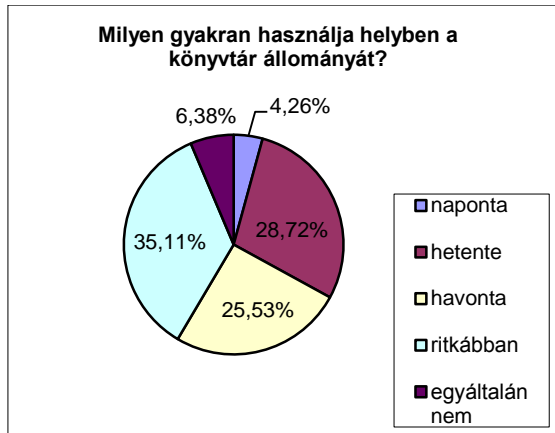


28. ábra

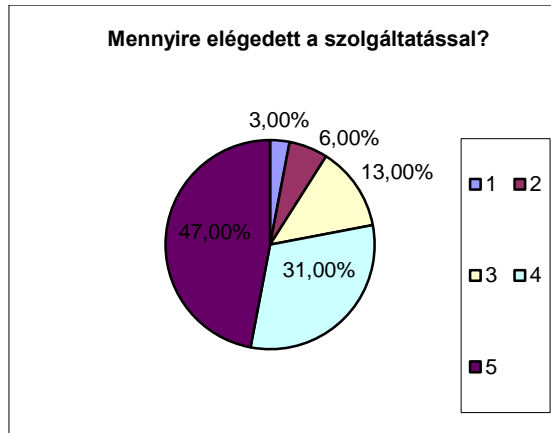


29. ábra

A szép, nyugodt tágas környezetben a helyben használók száma folyamatosan növekszik. Azon kívül, hogy naponta itt tanulnak a látogatóink, vannak akik rendszeresen itt olvassák el a napilapokat, ők elsősorban külső olvasók, oktatók. A hallgatók a leggyakrabban a könyveket, folyóiratokat és a szakdolgozatokat használják helyben (31., 31. ábra). A havi statisztikák megmutatják, hogy melyek azok a hónapok, amikor szakdolgozatírás előtt, alatt vannak a hallgatók. Ezek mellett gyakran használják helyben az adatbázisokat, online szabványtárat, stb. A nyújtott szolgáltatásokkal (32. ábra) elégedettek a használók.

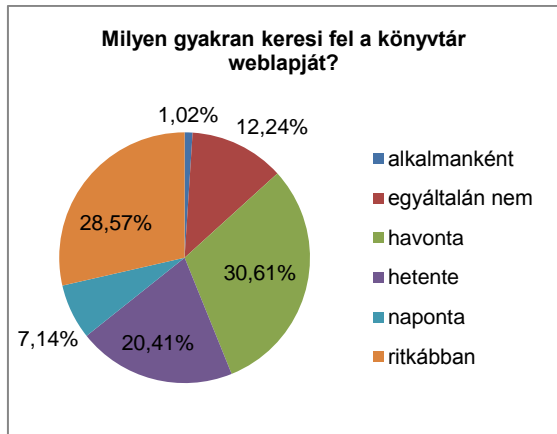


30. ábra



31. ábra

Könyvtárunk saját weblapot üzemeltet. Az elmúlt évek fejlesztésének eredményeként kapta a mai arculatát. A honlapot folyamatosan frissítjük, aktualizáljuk. Mivel rendelkezünk honlap adminisztrátorral, az aktuális információk szinte azonnal megjelennek a honlapon. Honlapunknak gazdag a kínálata. A szolgáltatásokon kívül egyetemi információkat, a munkatársak elérhetőségét, dokumentumainkat, partnerintézményeket, Győrrel kapcsolatos információkat sőt még könyvtárhasználati játékot is tartalmaz. A virtuális séta bemutatja a könyvtárunkat. A szolgáltatások igénybevételének módját is részletesen leírja. Lehetőség van az OPAC-on belül online szolgáltatások elérésére is. A könyvtári kalauz a könyvtár történetén kívül a könyvtár használatát is bemutatja. Egyetemünkön van néhány látássérült hallgató is. Számukra az öregbetűs változat nyújt segítséget. A külföldi hallgatók számára angol és német nyelven szintén elérhetők a honlapon a legfontosabb információk. Honlapunk látogatói elégedettek az ott megjelent információkkal (32., 33. ábra).

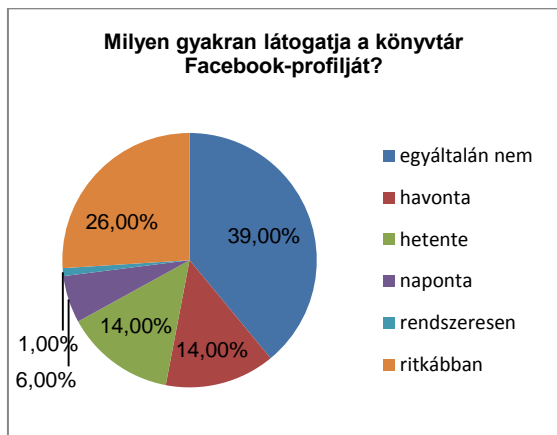


32. ábra



33. ábra

Tapasztalataink szerint a közösségi oldalon való megjelenés az egyik legjobb PR. A könyvtár a facebookon 2011. óta van jelen. Itt minden olyan információt megosztunk, ami érdeklődésre tarthat számot. De itt értesítjük az olvasóinkat az aktuális nyitva/zárva tartásról, az új beszerzésekről, stb. Itt jelennek meg a kvíz játékok kérdései is. A facebook oldalunkat szívesen látogatják a könyvtár „kedvelői” olvasói (34., 35. ábra).



34. ábra



35. ábra

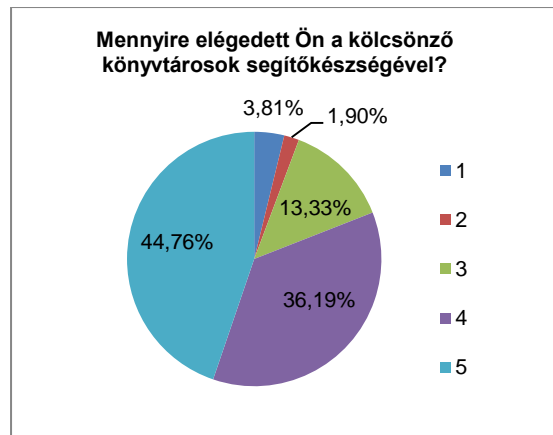
5.A könyvtárosok szakmai munkája

Megbízható, hiteles tájékoztatást csak jól képzett szakemberek tudnak adni. Számunkra is fontos, hogy hogyan vélekednek a partnerek a könyvtár munkatársairól, mennyire elégedettek a könyvtárosok munkájával, felkészültségével. 2011-ben, amikor az új könyvtárba átköltöttünk, 18 magasan képzett, több nyelvvizsgával rendelkező munkatárs dolgozott az Egyetemi Könyvtárban. Az évek folyamán komoly változások

történtek a humánerőforrás tekintetében, és ez nagyban befolyásolja a könyvtárosok leterheltségét. A változó körülmények ellenére még mindig elmondhatjuk, hogy könyvtárunk munkatársai között 98% azoknak az aránya, akik munkájukhoz szakmai végzettséggel rendelkeznek. Tudásukat folyamatosan fejlesztik, mondhatjuk, hogy jól képzett könyvtárosok állnak a használók rendelkezésére. Ezt bizonyítják a válaszadók is. A kölcsönzők felkészültségével, segítőkészségével (36., 37. ábra) a válaszadók több mint 80%-a, a szaktájékoztatók felkészültségével több mint 60%-a, a segítőkészségükkel több mint 85%-a elégedett (39., 40. ábra). A kölcsönzőpultnál dolgozó munkatársakkal találkoznak először az épületbe belépő potenciális könyvtárhasználók. Éppen ezért fontos, hogy az itt dolgozó könyvtárosok milyen benyomást tesznek.



36. ábra



37. ábra

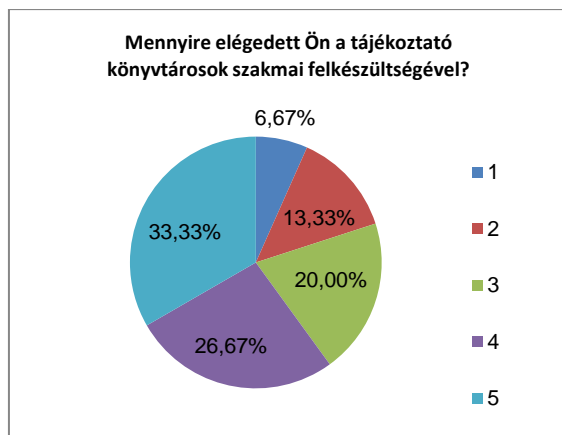


38. ábra

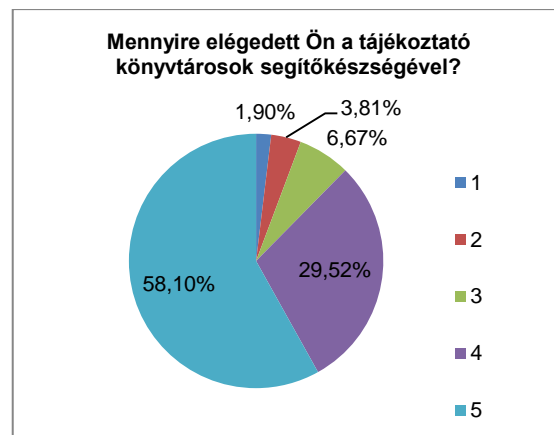
Mindenesetre foglalkoznunk kell azzal a közel 5%-kal, akik nem elégedettek a kölcsönzők felkészültségével és segítőkészségükkel, sőt a tőlük kapott tájékoztatás

minőségével sem (38. ábra). Valószínű, hogy ezek összefüggésben vannak egymással. Meg kell vizsgálni, hogy mi az oka ennek és hogyan tudnánk javítani rajta!

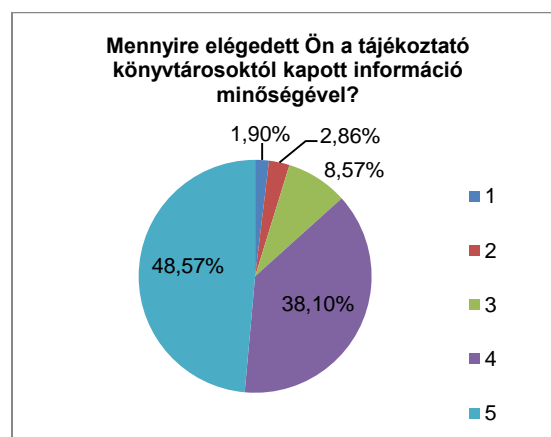
A tájékoztató könyvtárosok esetében a megkérdezettek 20%-a számára semleges a könyvtárosok felkészültsége (39. ábra). Valószínű, hogy még nem vették igénybe a tájékoztató kollégák segítségét, így nem akartak véleményt nyilvánítani. Ha a segítőkészségüket tekintjük (40. ábra), az dicséretesnek mondható, hiszen a megkérdezettek több mint 85 %-a elégedett, ugyanakkor foglalkoznunk kell azzal a 6%-kal, amelyik valamiért nem elégedett. A kapott információk minősége (41. ábra) még ennél is jobb eredményt mutat, hiszen a válaszadók több mint 87%-a elégedett volt.



39. ábra



40. ábra



41. ábra

Vajon itt is mi lehet az elégedetlenség oka? Nem tudtak segíteni a kollégák? Nem volt meg a keresett dokumentum? Esetleg rossz tájékoztatást kaptak? Nem volt felkészült a tájékoztató? A jelen kérdőívből az nem derül ki, hogy azok akik véleményt formáltak,

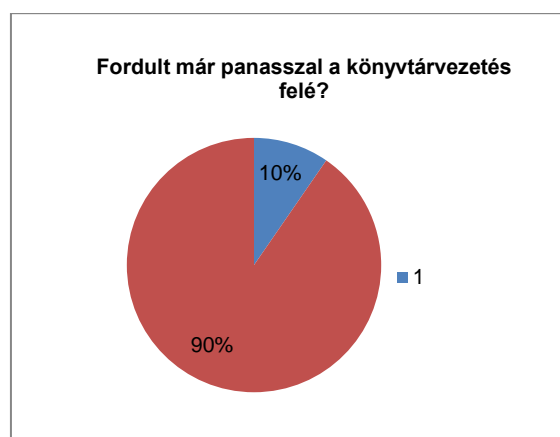
használják-e ezt a szolgáltatást, vagy sem. A következő felmérésnél ezekre oda kell figyelni.

6. Panaszkezelés a könyvtárban

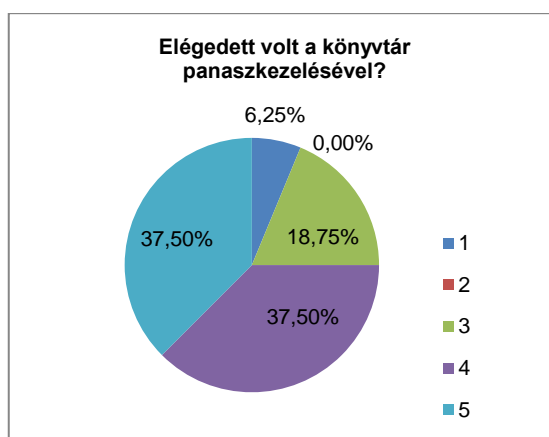
A könyvtárban a minőséget az elégedett olvasó jelzi. A könyvtár munkatársainak kezelniük kell a partnerek panaszait, észrevételeit. A mi könyvtárunk esetében is előfordult már egy-két megalapozott panasz. Ez leggyakrabban arra vonatkozik, amikor kevés a dokumentumok példányszáma, vagy esetleg nem kapott emlékeztető e-mailt, felszólítót, esetleg nem tud belépni a rendszerbe és nem tudja a kölcsönzési határidőt meghosszabbítani. Az eseteket mindig megvizsgáljuk, s amit tudunk orvosolunk is. A dokumentumok számának növelését sajnos nem tudjuk megoldani, az értesítők esetében ha rossz az e-mail cím, vagy a rendszer hibázik, akkor mérlegelünk. Sajnos az elmúlt évben nagyon sok panasz érkezett szóban a ruhatári szekrényekkel kapcsolatban. A kérdőív szöveges részében is erre vonatkozik a legtöbb bejegyzés. Megoldás még mindig nincs erre a problémára, de keressük a megoldást, mivel ennek pénzügyi vonzata is van, szükséges a kancellár hozzájárulása.

A megkérdezettek 10 %-a élt a panasz lehetőségével (42. ábra). A következő ábrán azt láthatjuk, hogy 6, 25% azoknak a száma akik nem voltak elégedettek a panaszkezeléssel (43. ábra). Ezzel mi sem lehetünk elégedettek, ez egy elég magas arány. A panaszok forrása elsősorban a ruhatári szekrények és a számítógépes munkaállomások problematikájából adódnak. Ezek azok a panaszok, amelyek rajtunk kívül állóak, és nem a könyvtárosok tudják orvosolni őket.

2015. január 1-től él a könyvtár panaszkezelési szabályzata, így ezt a szabályzatnak megfelelően tudjuk nyomon követni és dokumentálni is.



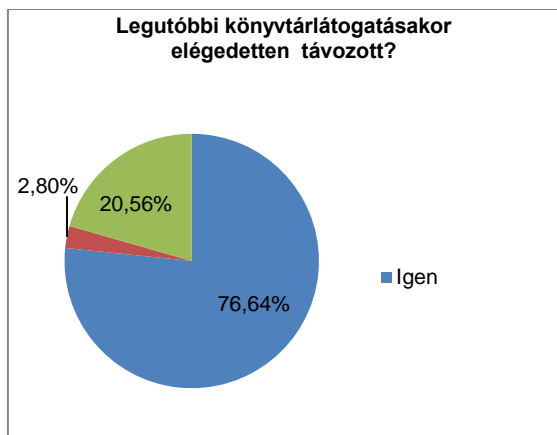
42. ábra



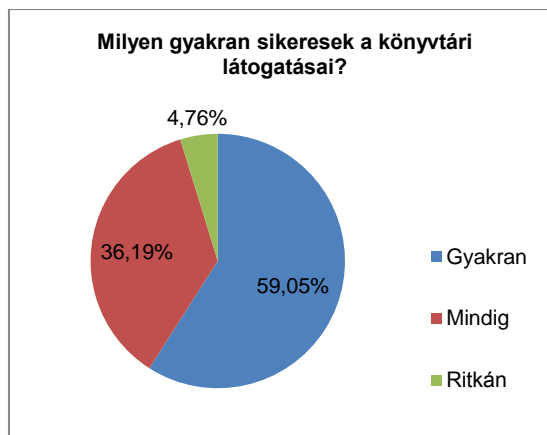
43. ábra

7. A könyvtárlátogatás eredményessége

Az elégedett távozó olvasó szívesen jön máskor is, és szívesen ajánlja a könyvtárat másnak is. Azt tudjuk, hogy a környezet vonzó, sok időt töltenek itt a használók. A kérdőívben arra is kíváncsiak voltunk, hogy mennyire voltak elégedettek a könyvtárlátogatók a könyvtárral a legutolsó látogatáskor (44. ábra). A látogatók több mint 76%-a elégedett, közel 21%-a csak részben volt elégedett, és akadt olyan is, aki elégedetlenül távozott a könyvtárból. A szöveges részből kitűnik, hogy a legfőbb probléma az, hogy nem találják a keresett dokumentumot, kikölcsönözték, vagy csak rövid időre kölcsönözhető. De gyakori sikertelenségként élik meg azt is, hogy a ruhatári szekrények zárja rossz, hangoskodnak az első emeleten, vagy lassú a számítógépes rendszer. A továbbiakban feladatunk, hogy a felmerülő problémákra intézkedési tervet dolgozzunk ki, s igyekezzünk a lehető legrövidebb időn belül a megoldást megtalálni.



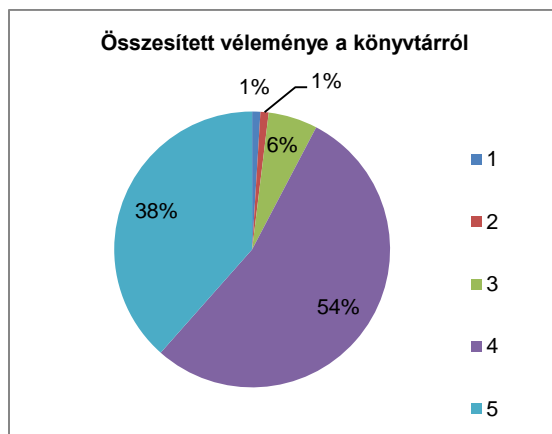
44. ábra



45. ábra

Ugyanezt mondhatjuk el arra is, hogy milyen gyakran sikeresek a könyvtárlátogatások (45. ábra). Itt is a szöveges részben szinte ugyanaz olvasható, mint az előző kérdésnél.

A következő ábra (46. ábra) azt mutatja, hogy összességében mennyire elégedettek a könyvtárral. Nagyon örülünk neki, hogy azok közül akik kitöltötték a kérdőívet 92%-uk elégedett a könyvtárral, 6% számára közömbös, és 2 % azoknak az aránya akik elégedetlenek a könyvtárral. Bizonyára érdemes lenne ezzel is foglalkozni, de meglátásunk, hogy ugyanazok a problémák merülnek fel itt is, mint az előző kérdésekben.



46. ábra

ÖSSZEGZÉS

A Széchenyi István Egyetem Egyetemi Könyvtára megfelel a 21. század és a jövőképből megfogalmazottaknak. A könyvtár küldetésnyilatkozatát teljesíti. A kérdőív válaszaiból az derül ki, hogy a könyvtárak összességében betölti funkcióját. A stratégiai céljainkat minőségi munkavégzéssel igyekszünk megvalósítani úgy, hogy a partnereink véleményét a továbbiakban is beépítjük mindennapi tevékenységünkbe. .

A könyvtárhasználók nagytöbbsége elégedett a könyvtárral, a magas látogatószám is ezt igazolja. Természetesen vannak még kiküszöbölésre váró problémák, melyekkel az elkövetkezendő időkben foglalkoznunk kell. Meggyőződésünk, hogy a felhasználók véleményének folyamatos megkérdezése, a kapott eredmények értékelése, és a rendszeres kontrollmérések a minőségi szolgáltatások biztosításának elengedhetetlen feltételei. Nap, mint nap azon dolgozunk, hogy a lehetőségekhez mérten a hibákat kiküszöböljük és minél színesebb, igényekre alapozott szolgáltatásokat nyújtunk.

A kérdőívek feldolgozása alapján az alábbi Intézkedési tervek kidolgozását tartjuk szükségesnek:

- Ruhatári szekrények problematikájának megoldása.
- A számítógépes munkaállomásokkal kapcsolatos kérdések megoldása (gyorsaság, programok, stb.).
 - Olvasójegyek és a beléptető kártyák együttes használatának megszüntetése.

Győr, 2015.