



KÖNYVTÁRHASZNÁLÓI ELÉGEDETTSÉG ÉS IGÉNYFELMÉRÉS

2015. október 5. – október 19.

A felmérés előzménye

A Debreceni Református Hittudományi Egyetem Maróthi György Könyvtára 2015. szeptember 1-től immár korszerű, felújított épületbe, kibővített szakkönyv állománnyal és széles körű szolgáltatásokkal fogadja a látogatókat.

A kölcsönözhető dokumentumok körét leginkább a fő gyűjtőkörébe tartozó hittudományok, vallástudományok, filozófia-és pszichológiai tudományok, neveléstudományok, valamint a könyvtártudományi ismeretek hazai és nemzetközi szakirodalma alkotja. A modern kölcsönzői térben kapott még helyet a válogatással gyűjtött, 6–12 évesek részére kiadott hazai és idegen nyelvből fordított szép - és ismeretterjesztő irodalom, valamint az oktatáshoz, tanuláshoz, a gyakorló tanításhoz szükséges tankönyvek, jegyzetek, tanári kézikönyvek.

Széles körű szolgáltatásokkal: reprográfia, nyomtatás, scannelés, irodalomkutatás, könyvtárközi kölcsönzés, valamint az értékes kézikönyvtári dokumentumok és gazdag időszak kiadványok olvasótermi helyben használatával a könyvtár méltó környezetet teremtett, hogy a nyilvános egyetemi szakkönyvtár szerepét betöltse.

A felmérés célja

Könyvtárunk stratégiájában kiemelkedően fontos szerepet játszik a minőségfejlesztés, amelynek alapvető célja a könyvtárhasználók minél nagyobb elégedettségének elérése. A szolgáltatásokkal való elégedettséget, a könyvtárral szemben támasztott igényeket, elvárásokat és a bevezetett változások fogadtatását kívántuk felmérni. Célunk az volt, hogy feltérképezzük, megfelel-e az elvárásoknak az újonnan kialakított egyetemi könyvtár állománya és szolgáltatásai, vagy szükséges-e változtatás, módosítás, kiegészítés.

A felmérést megelőző munkafolyamatok

Először a kérdőívet állítottuk össze, majd sokszorosítást követően (100 pld) jól látható helyre helyeztük az urna mellé. Azokat a látogatókat kértük fel a kitöltésére, akik nem első alkalommal jártak az új könyvtárban. A készülő mérésről szóban tájékoztattuk olvasóinkat.

A felmérés módszerei

A kérdőív típusa: önkitöltős, anonim.

A válaszadók kora: 14-65 év felett.

A válaszadók kiválasztása: véletlenszerű, figyelve a nem- és életkorbeli arányokra, valamint a látogatás gyakoriságára.

A felmérés időpontja

2015. október 5- 19.

A 100 db kérdőívet október 5-én helyeztük ki a kölcsönző térbe, jól látható helyre. A felmérést október 19-én zártuk le, majd ezt követően táblázatba összesítettük az adatokat. Az adatok kiértékelése, illetve a grafikonok elkészítése ezt követően 1 héten keresztül zajlott.

A mérés folyamata

A kölcsönző pultnál szóban tájékoztattuk a könyvtárhasználókat a felmérés céljáról és átadtuk a kérdőívet. A kitöltésre felkért olvasók szívesen vállalkoztak a válaszadásra. . A kitöltött kérdőíveket zárt urnába helyezték el.

A kérdőívek feldolgozása

A kiosztott kérdőívek 100 %-ban kitöltésre kerültek. Az adatok összesítését manuálisan végeztük táblázat formájában, majd a végső eredményeket excel táblázatban rögzítettük.

A használói elégedettségi vizsgálat részletes elemzése

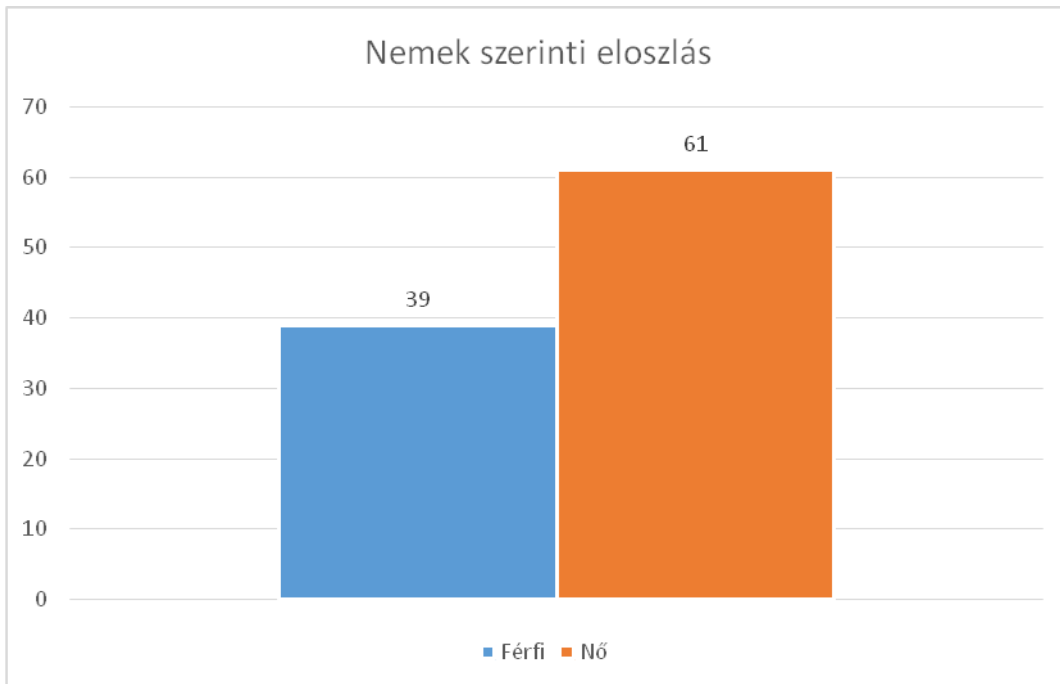
A kérdőívek értékelésekor a kérdéseket az alábbiak szerint csoportosítva értékeltük:

- A használók :
 - neme, életkora és státusza (1. 2. 3. kérdés)

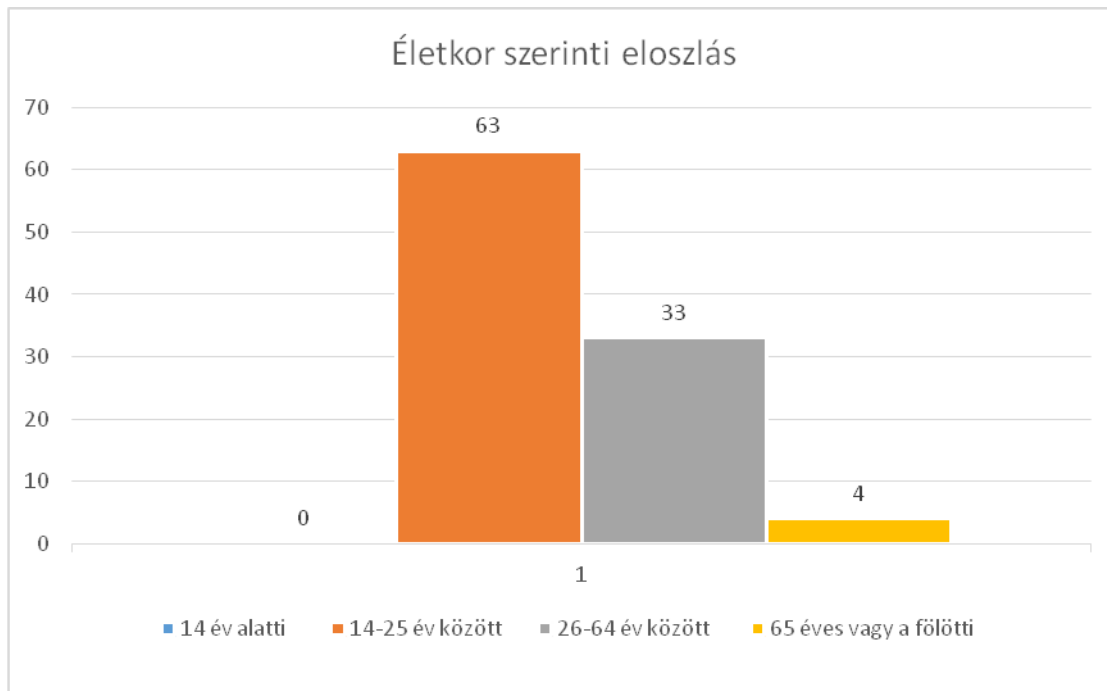
- A könyvtárhasználat jellege:
 - Mióta és milyen rendszerességgel látogatja könyvtárunkat? (4. kérdés)
 - Jár-e más könyvtárba, ha igen, miért? (5. kérdés)
 - Mi a benyomása az új könyvtárról? (7. kérdés)
 - Milyen szolgáltatásokat vesz igénybe? (9. kérdés)

- A könyvtárhasználat minősége:
 - Véleményt kértünk a szolgáltatások színvonaláról (8. kérdés)
 - Felmértük, mennyire elégedettek a könyvtár állományával (10. kérdés)
 - Igényfelmérést végeztünk új szolgáltatásokról. (4. kérdés)

- Olvasói javaslatokat (ötleteket) kértünk módosításokról, esetleges hiányosságokról (11. kérdés)

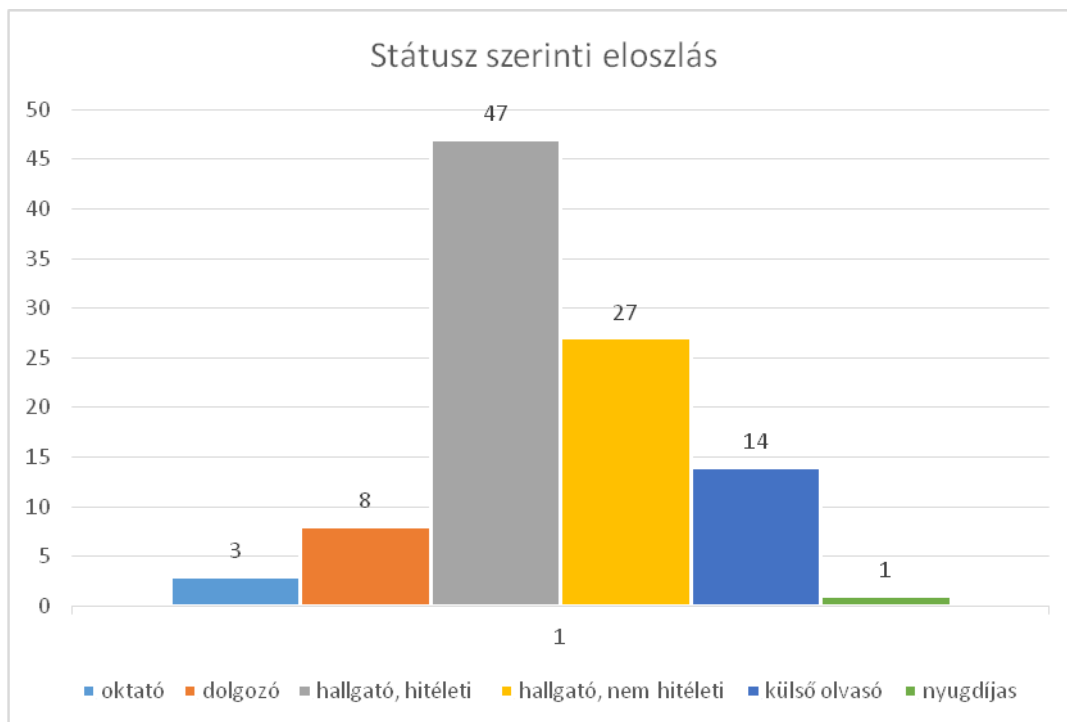


A kérdőívet kitöltők nemek szerinti megoszlását vizsgálva megállapíthatjuk, hogy a 100 válaszadó közül 39 % férfi, 61 % nő. Ez az arány jellemzően azt is megmutatja, hogy a női olvasók inkább használják könyvtárunkat, mint a férfi olvasók.



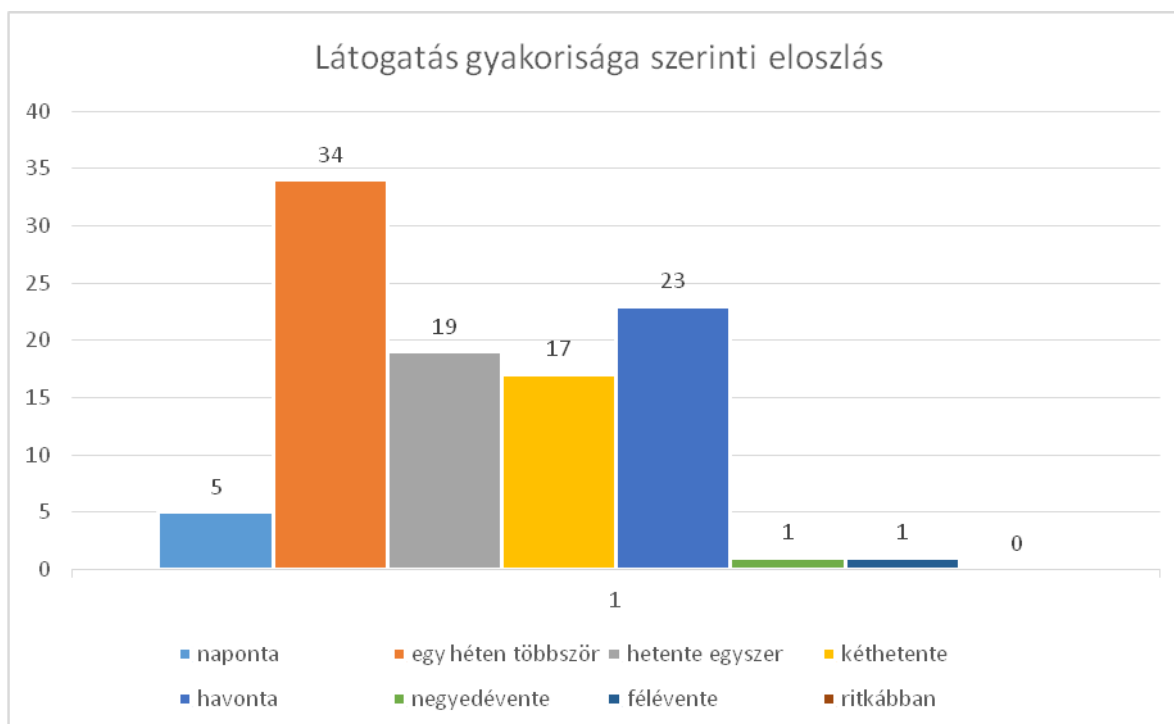
A kérdőívet kitöltők között legnagyobb arányban 63%, a 14-25 év közötti korosztály található, hiszen az egyetem hallgatói, illetve különböző oktatási és képzési formákban ez a korosztály vesz részt a legnagyobb arányban .

A 26-64 életév közötti könyvtárhasználók 33 %-os aránya azt mutatja, hogy a felnőttképzésben résztvevők, illetve a külső olvasók csak feleannyian látogatják könyvtárunkat. A 65 év fölöttiek létszáma igen elenyésző mindössze 4%. 14 év alatti olvasó a mért időszakban nem vette igénybe a könyvtár szolgáltatásait.



A kérdőívet kitöltők között legnagyobb létszámban a hitéleti képzésben résztvevő egyetemi hallgatók voltak, ez 47 %-ot jelentett, a nem hitéleti hallgatók feleannyian, 27 % vett részt a reprezentatív felmérésben.

A külső olvasók 14 %-ban az oktatók 3, dolgozók 8 és a nyugdíjasok 1 százalékban látogatták könyvtárunkat a vizsgálat alatt.

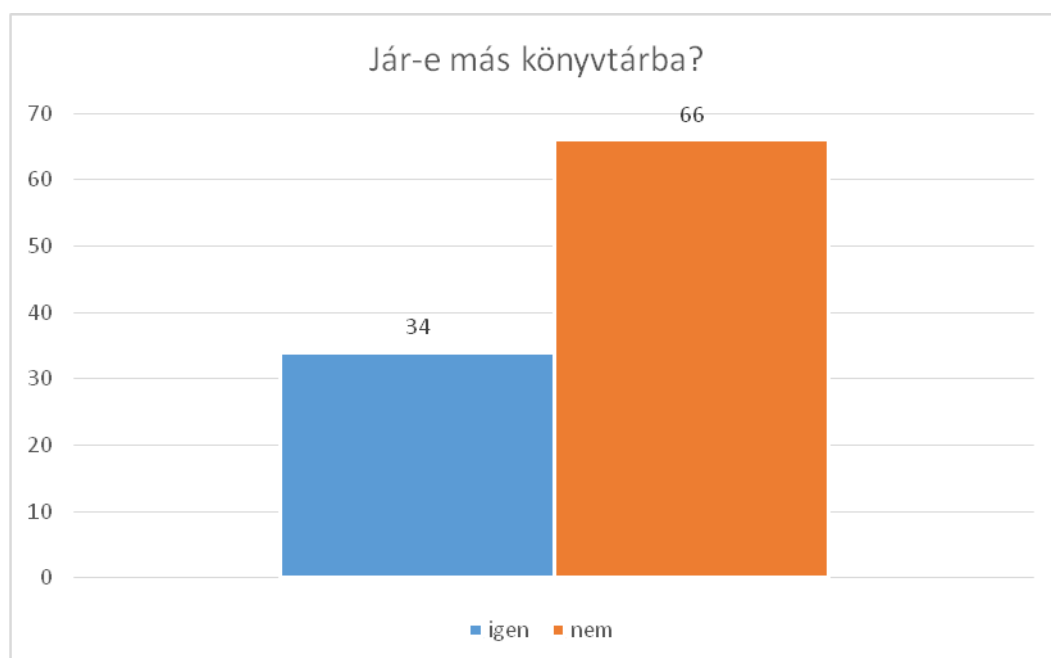


A kutatás számunkra is kedvező eredményt hozott, hiszen legnagyobb számban (34 %) vannak azok a könyvtárhasználók, akik egy héten többször is igénybe veszik a könyvtár szolgáltatásait.

A kitöltők 27%-a havonta látogatja intézményünket, alig jelent különbséget a hetente egyszer , illetve a kéthetente ideérkezők létszámától.

A válaszadók között csak 5% volt az, aki napi rendszerességgel látogatott hozzánk. Ők azok a zömmel hitéleti képzésben részt vevő hallgatók, akik az olvasóteremben a nem kölcsönözhető dokumentumokat használják, vagy az olvasóteremben készülnek az óráikra, vizsgáikra.

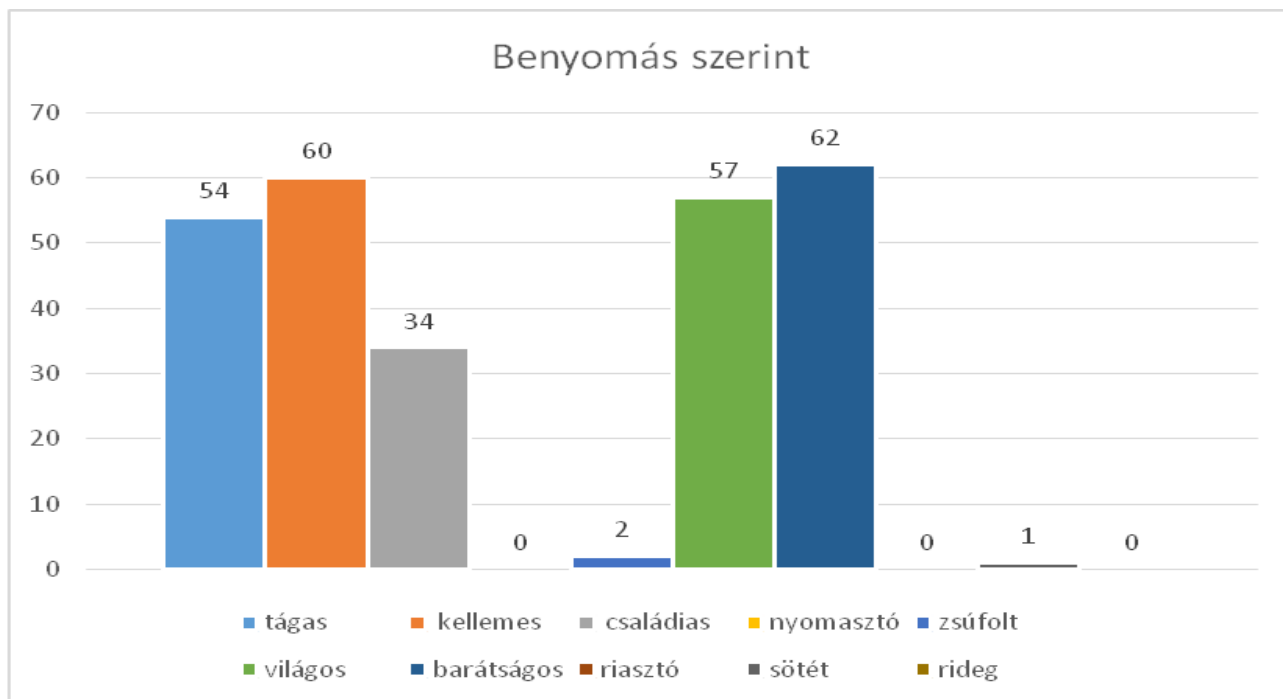
Nem számottevő a negyed-és félévente ide látogató olvasók száma.



Ebből is következhet az, hogy a megkérdezettek nagy többsége, 66 %-a nem is veszi igénybe más könyvtár szolgáltatásait, hiszen a zömmel hitéleti egyetemi hallgatók szakkönyvtárunkban megtalálják egy héten többször is a tanulmányaikhoz szükséges forrásokat.

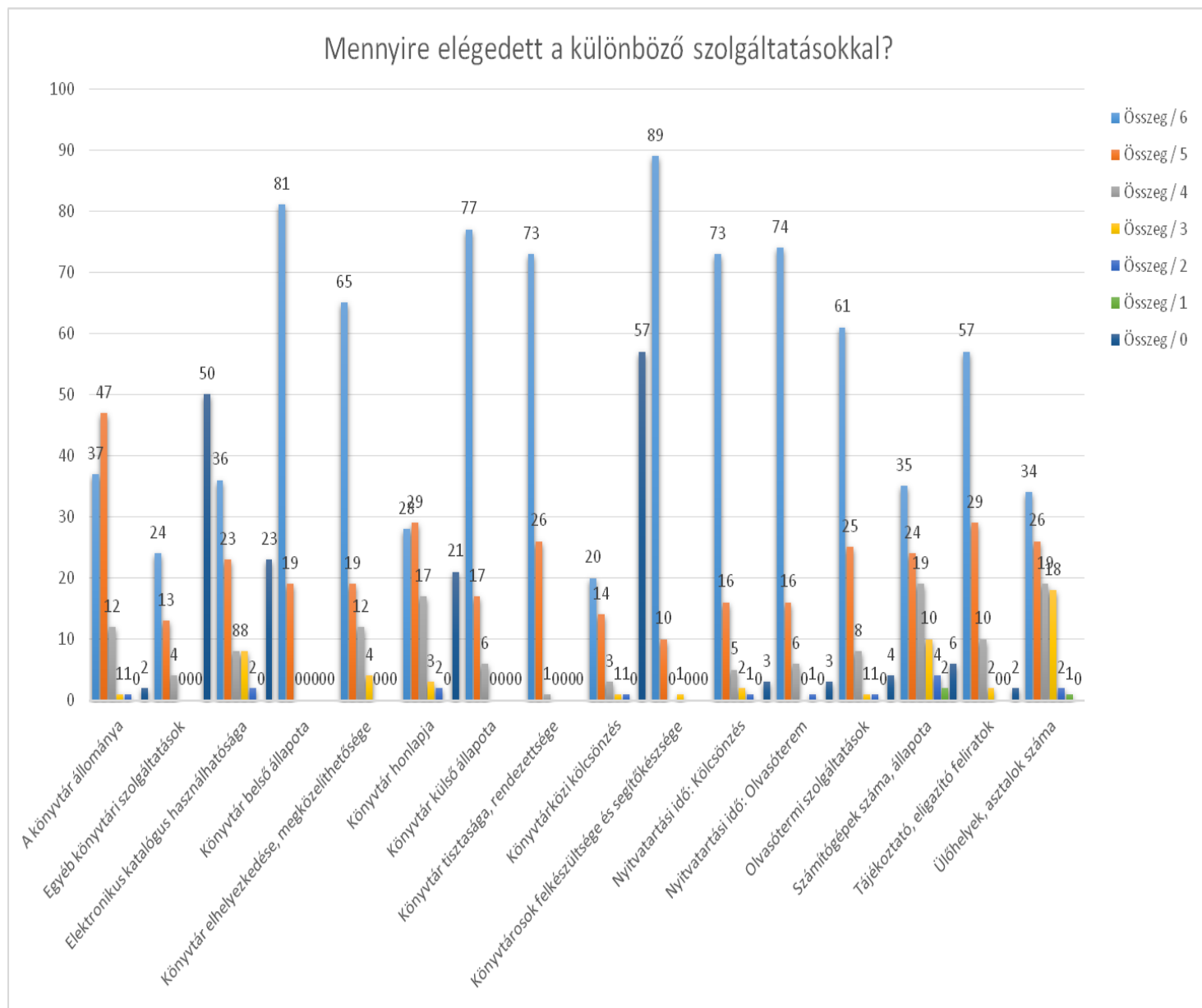
A válaszadók 34 %-a más könyvtárat is látogat a lakóhelye illetve a bővebb irodalom miatt.

Kutatás, szépirodalom, rendezvények szerepeltek még az indokok között.

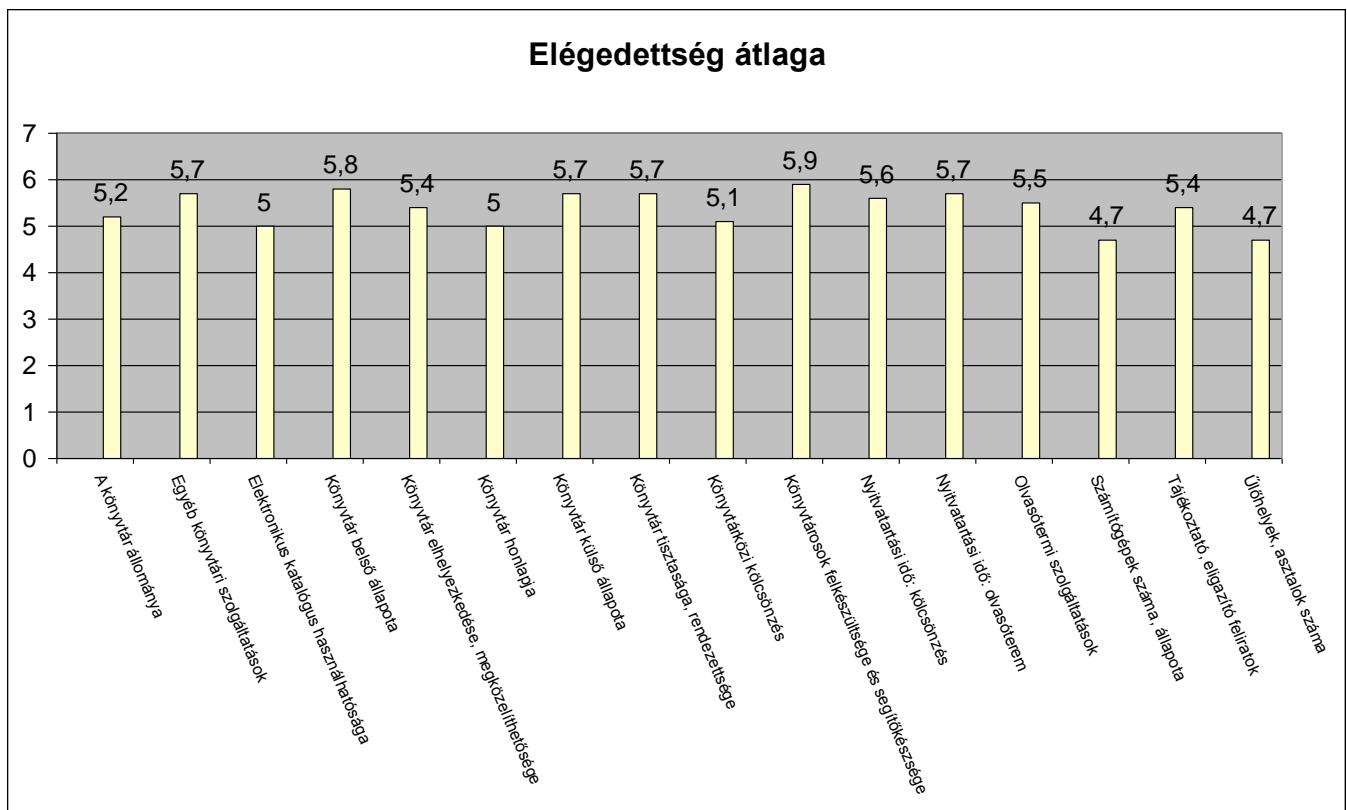


Össességében külső megjelenésében pozitív hatást vált ki az ide látogatókból a könyvtárunk összképe.

A megkérdezettek 62 %-a barátságos, 60 %-a kellemes, 54 % tágas, 34 % pedig családias jellemzőket emelt ki. 1-2 olvasó ítélte meg kedvezőtlenül intézményünket.



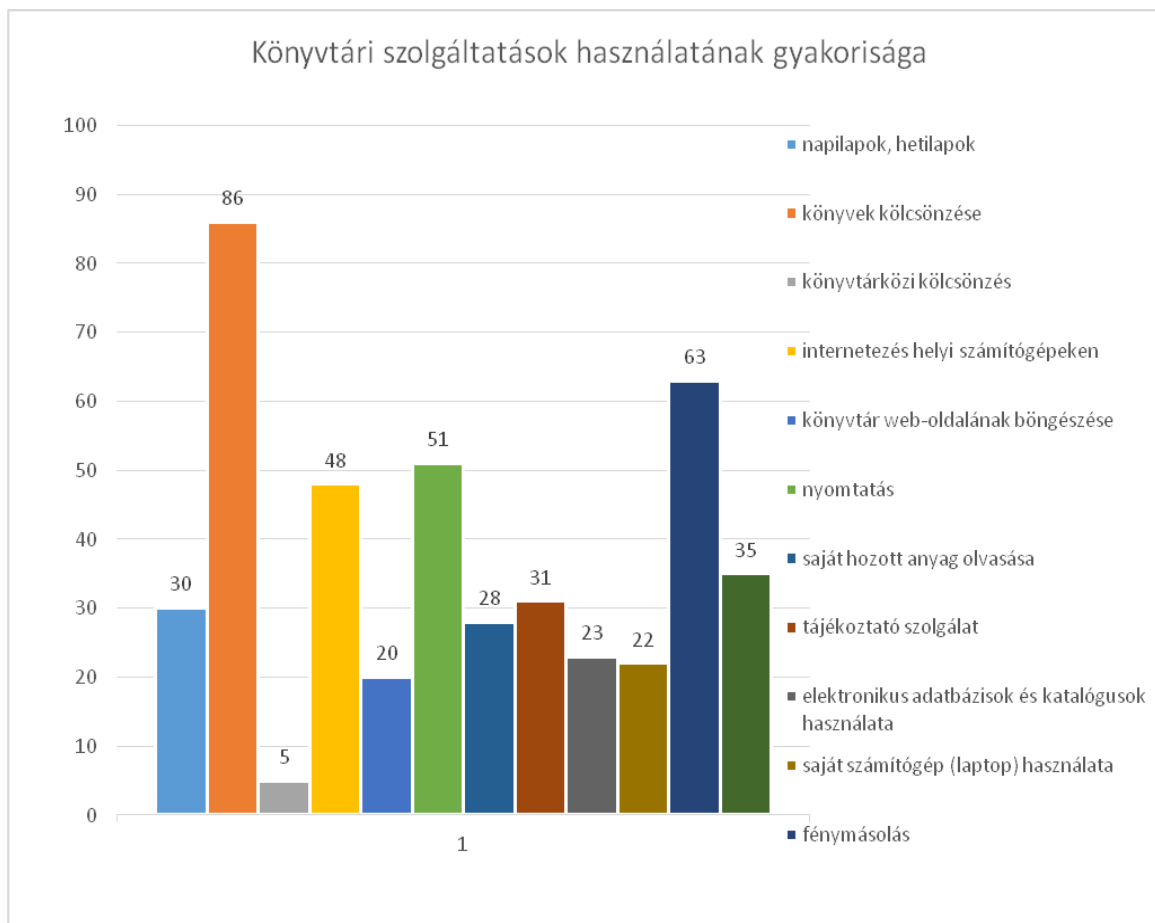
8. táblázatunkban 0-6-ig kellett értékelniük az olvasóknak könyvtárunk külső, belső adottságait. 6-ost jelölték, ha teljesen elégedettek, 1-est, ha nagyon elégedetlenek, 0-t, ha még nem találkoztak a szolgáltatással. A részletes kimutatást grafikonon ábrázoltuk. Az eredményeket az egyszerűbb érthetőség kedvéért átlagoltuk, és grafikonon is ábrázoltuk.



Legmagasabb átlagot kapott az értékelőktől a könyvtárosok felkészültsége és segítőkészsége (5,9), ezt követi a könyvtár belső állapota (5,8), külső állapota (5,7), olvasóterem nyitva tartása (5,7), könyvtár tisztasága (5,7), stb.

Jó néhány kritériumot azonban sokan nem értékelték, így a könyvtárközi kölcsönzést csak 40 fő, az elektronikus katalógust 77 fő, a könyvtár honlapját 79 fő és az egyéb könyvtári szolgáltatásokat csak 41 fő ismerte. A válaszadók átlaga viszont így is elég jónak mondható, de számunkra azt a felhívást jelenti, hogy meg kell ismertetnünk az olvasókat ezekkel a szolgáltatásokkal is.

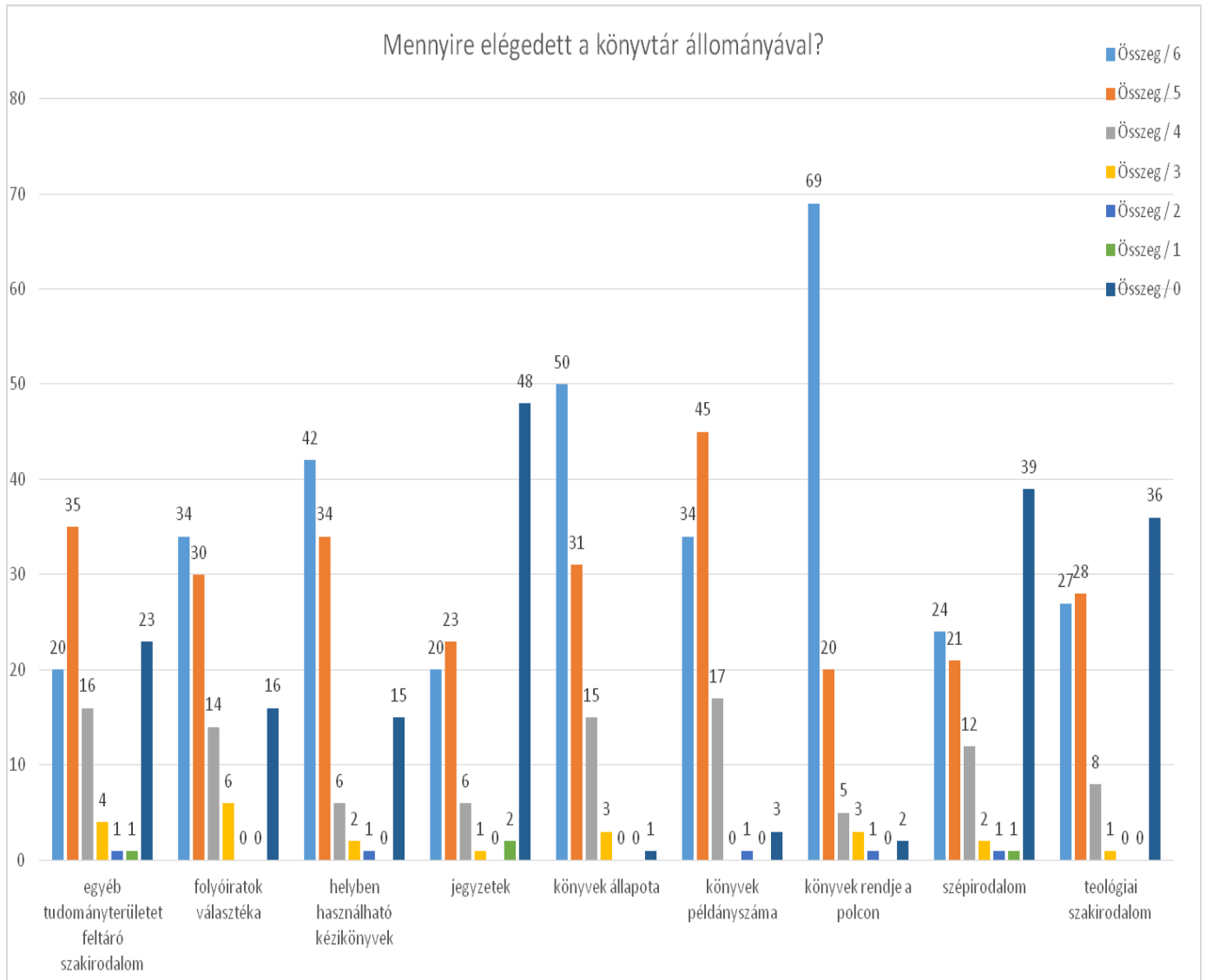
Sajnos a számítógépek száma és állapota, valamint az ülőhelyek és asztalok száma kapta a legkevesebb átlagot (4,7), ennek korrigálása a közeljövő feladatai közé fog tartozni. Tény, hogy a költözés miatt még az új számítógépek beállítása csak részben történt meg, de ezek a jelenlegi gépek még csak 5 évesek és a TIOP-os pályázat 2015. december 31-ig kötelez arra, hogy ezeket a gépeket használjuk.



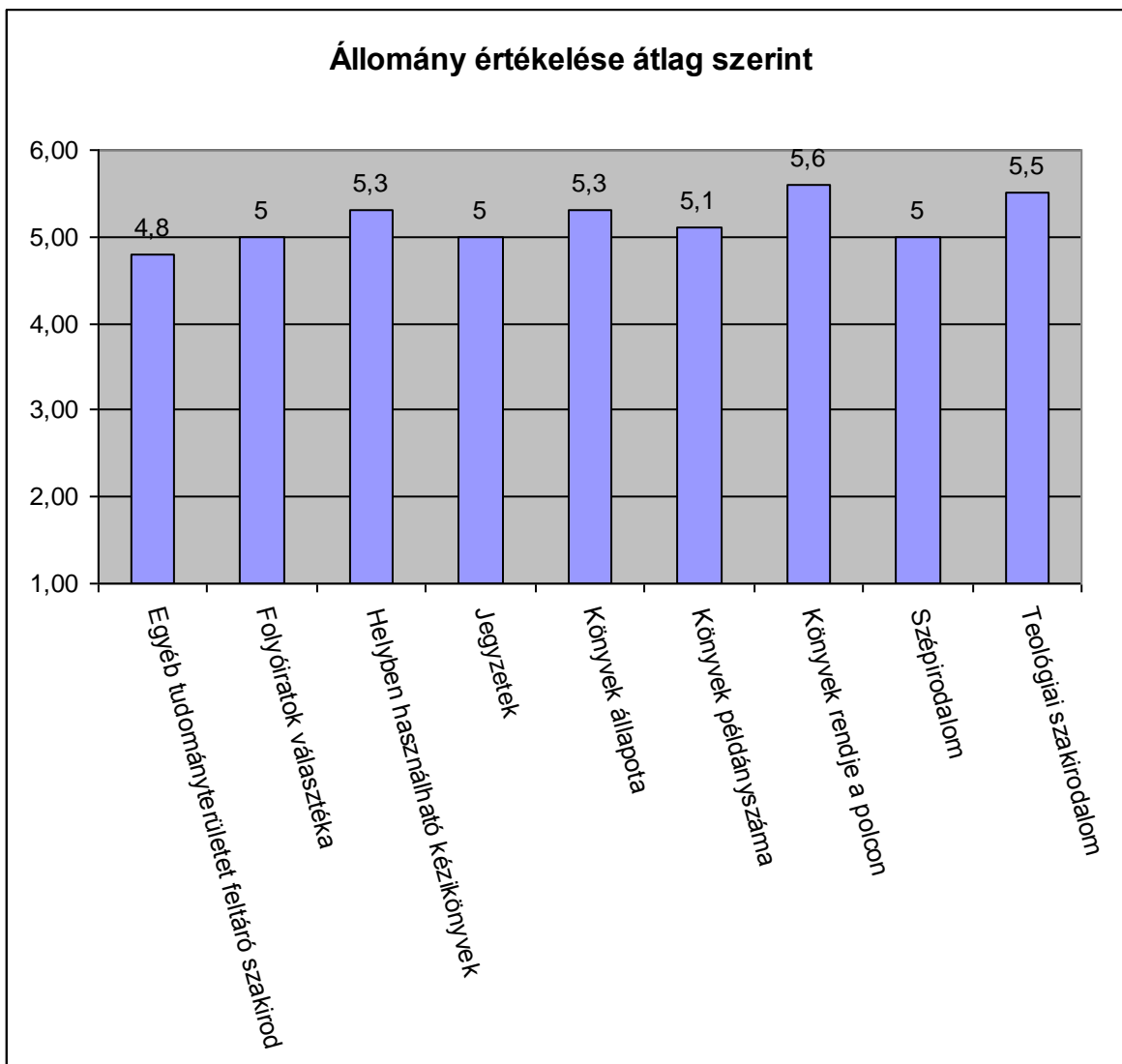
Az elkészített grafikon alapján felállítottuk a szolgáltatások kedvelt rangsorát:

1. könyvek kölcsönzése
2. fénymásolás
3. nyomtatás
4. internetezés
5. scannelés
6. tájékoztató szolgálat
7. napilapok, hetilapok olvasása
8. saját hozott anyag
9. elektronikus adatbázis, katalógus használata
10. saját számítógép, laptop használata
11. könyvtár web oldalának böngészése
12. könyvtárközi kölcsönzés

Mennyire elégedett a könyvtár állományával?



A grafikon értékeit átlagoltuk, így a következő eredményt kaptuk:



A válaszadók átlageredménye, illetve a részletes táblázat elsődlegesen azt mutatja számunkra, hogy a válaszadók nem minden állományrészt ismernek és használnak egyformán.

A teológiai és az általános állományrészt használók egy mástól elkülönülnek ugyan, tehát a teológus hallgatók, oktatók egyelőre még nem használják a szépirodalmat vagy a jegyzeteket, összességében a használt állománnyal elégedettek, zömmel 5 egész fölötti átlagértékeket kaptunk.

Olvasói javaslatok

Legtöbben a szabadpolcos szépirodalom hiányát kifogásolták, néhányan tágasabb olvasótermet, wi-fi lehetőségét, gazdagabb teológiai állományt, hosszabb nyitva tartást, több bulvársajtót és idegen nyelvű irodalmat, valamint kiállítások lebonyolítását javasolták.

Összegzés

A felméréssel sikerült képet kapnunk - nyitás után közvetlenül – a könyvtárhasználók elégedettségéről, valamint megismerhettük a véleményüket a könyvtárról.

Ezek az eredmények meghatározzák a további fejlesztési irányokat. Támpondul szolgálnak a könyvtár minőségbiztosítási tevékenységéhez.

A kérdőívet 100-an töltötték ki. Legnagyobb számban a 14-25 év közötti korosztály található, többségükben ők az egyetem hitéleti szakos hallgatói, 61%-a nő. Könyvtárunkban legnépszerűbb a kölcsönzés, illetve a fénymásolás, A gyakoriságot tekintve legtöbben hetente többször keresik fel könyvtárunkat.

A megkérdezettek elsősorban a könyvtárosok felkészültségével és segítőkészségével voltak különösen elégedettek.

A legalacsonyabb értékelést számítógépek száma és állapota, valamint az ülőhelyek és asztalok száma

Az új épület kívül és belül is megfelel az elvárásoknak.

A felmérés tanulságai:

Pótolnunk kell azt a hiányosságot, hogy néhány kevésbé ismert könyvtári szolgáltatást népszerűsítsünk: pl. könyvtár honlapja, könyvtárközi kölcsönzés, elektronikus adatbázisok használata.

A legnagyobb igény a gyűjteményre épülő szolgáltatások (kölcsönzés, helyben olvasás, illetve a számítógépes szolgáltatások) iránt van. A szakkönyvtárakra általában nem a mennyiségi, inkább a minőségi mutatószámok a jellemzőek. Olvasóink sem tömegesen veszik igénybe a szolgáltatásokat, inkább a sokoldalúság és az elmélyültség jellemzi őket. Általában hosszabb időt töltenek a könyvtárban. Céljaikat egyértelműen a kutatás, a tanulás, illetve a munka határozza meg. Elenyésző a szórakozás, időtöltés, általános informálódás iránti igény.

Az olvasók kevésnek ítélték az ülőhelyeket és számítógépeket. A könyvtári forgalmat tekintve figyelemmel kísérjük ennek alakulását, amennyiben szükségessé válik ennek javítása, megteesszük. Megvizsgáljuk a hiányzó szolgáltatások reáilitását, pl wi-fi elérhetősége.

Számunkra irányadó és továbbra is követendő az a célkitűzés, hogy a könyvtárhasználók tanulmányi, illetve kutatómunkáját könyvtári dokumentumokkal, színvonalas, alapos tájékoztatással, megfelelő szakmai felkészültséggel segítsük.

Könyvtárunk stratégiájában kiemelkedően fontos szerepet játszik a minőségfejlesztés, amelynek alapvető célja a könyvtárhasználók minél nagyobb elégedettségének elérése.

A kérdőíves felmérés igazolta, hogy a könyvtár stratégiája megfelelő, a fejlesztési irányok követik a használói igényeket.