



Amit a felmérésből megtudtunk 2015 DEENK éves felmérés



A DEENK minőségbiztosítási munkája során **kérdőíves felmérést** végzett a látogatók, **használók elégedettségéről** 2015. május-június hónapban. A kérdőíveket online verzióban, magyar és angol nyelven lehetett kitölteni a Könyvtár honlapján, valamint az olvasószolgálati pontokon nyomtatott formában is elérhető volt. Általánosan azt tapasztaltuk, hogy olvasóink, látogatóink nagy örömmel fogadták a kérdőívet és szívesen osztották meg velünk véleményüket. Összesen 1145 kitöltött kérdőív állt rendelkezésre az elemzés megkezdéséhez.

A tapasztalatokat a kérdőíven szereplő kérdések sorrendjében ismertetem.

1 Be van iratkozva könyvtárunkba?

A kitöltők jelentős része, 90%-a beiratkozott könyvtárhasználó. A kérdőívet kitöltők arra a kérdésre is válaszolhattak, miért tartják fontosnak, hogy tagjai legyenek könyvtárunknak. A válaszadók száma kiemelkedően magas volt: 286-an tartották fontosnak, hogy választ írjanak.

2 Mióta használja Ön a könyvtárunkat?

A kitöltők 82%-a egy évnél régebben tagja könyvtárunknak. Akik beiratkoztak, fontosnak tartják, hogy könyvtárhasználók maradjanak.

3 Könyvtárhasználatkor melyiket részesíti előnyben?

Legtöbbször a mindkettő (személyesen és online elérés) opciót választották.

4 Milyen gyakran keresi fel a könyvtárunkat?

A havonta és hetente választ jelölték a legtöbbször, akik személyesen és online is felkeresik a könyvtárat.

5 Melyik könyvtári egységünket használja rendszeresen?

Leggyakrabban a BTEK, az ÉTK és a TTK könyvtárait keresik fel.

6 Mennyire elégedett az Ön által ismert könyvtári egységünkkel, kérjük, értékelje!

Összesen 23 szemponthoz kértünk értékelést, és az elégedettség pontozását 1-5-ig.

Olvasóink összességében elégedettek könyvtárunkkal. Az átlag 4,3 lett.

7 Milyen szolgáltatásokat szokott igénybe venni könyvtárunkban?

A legnépszerűbb, legtöbb szavazatot kapott szolgáltatásaink a következők: könyvkölcsönzés a könyvtár állományából, helyben olvasás, kutatás, böngészés, online hosszabbítás kölcsönzésekhez, internethasználat, számítógépes katalógus használata.

8 Mennyire elégedett könyvtárunkkal? Az elektronikus szolgáltatásaink és a honlapunk elégedettségére voltunk kíváncsiak.

A felhasználóink döntő többsége a „nagyon” és az „inkább elégedett” választ jelölte meg. Az általános pozitív megítélés mellett úgy gondoljuk, időszerű a honlapunk tartalmi és formai megújítása.

9 Milyen e-anyagok használatát részesíti előnyben?

Az elektronikus könyvek és az e-folyóiratok használatára magas az igény.

10 A könyvtárban milyen eszközök használatát részesíti előnyben?

A legtöbb szavazatot kapott eszközök a következők: könyvtári számítógép, saját laptop, okostelefon.

11 Elsősorban milyen célból veszi igénybe könyvtárunk szolgáltatásait?

A legtöbb szavazatot kapott szolgáltatások a következők: helyben olvasás, kutatás, böngészés (649); számítógépes katalógus használata (547); internethasználat (457); online-kölcsönzés kölcsönzéséhez (257); elektronikus könyvek és e-folyóiratok használata (104).



A válaszadók 84%-a az egyetemi könyvtári szolgáltatások miatt jár a könyvtárba.

12 Szívesen használ-e önkiszolgáló szolgáltatásokat és eszközöket?

Az „igen” választ adók magas száma az önkiszolgáló szolgáltatások és eszközök iránti igényt mutatja.

13 Általában honnan szokott tudomást szerezni a könyvtárban történő eseményekről, projektekről?

Látogatóink számára elsődleges hírforrás a könyvtári hírlevél, így ez a felhasználókkal való kapcsolattartás elsődleges csatornája.

14 Kérjük, mondja el magáról!

Felhasználóink 76%-a 19-28 év közötti, tehát a kérdőívet döntő többségben a fiatalabb korosztály töltötte ki. A kérdőívet kitöltők többsége, 68%-a nő. A válaszadók jelentős része nappali egyetemi, főiskolai hallgató volt.

Összefoglalva: az infrastrukturális fejlesztésekre (számítógépek száma, minősége, WIFI, önkiszolgáló nyomtatás és másolat-szolgáltatás, tanulóhelyek, innovatív terek kialakítása, nyitva tartás) kell a jövőben hangsúlyt fektetni és intézkedési terveket szükséges kidolgozni javításukra.

A használói elégedettségmérés adatai és a szöveges megjegyzések nagyon sok ötletet adtak számunkra, hogyan tudnánk még inkább megfelelni felhasználóink elvárásainak. Az ötletek és megoldások egy részén már dolgozunk, illetve igyekszünk azokat beépíteni a stratégiánkba. Külön köszönjük felhasználóinknak a sok dicséretet és a köszönő szavakat, amire az egyéb észrevétel, javaslatok pontban az értékelés során kitérték.

Kosci Hajnalka Anna
minőségfejlesztési koordinátor

Az Egyetemi Életben eddig megjelent cikkeink elérhetők a DEA-ban.