

Iktatószám: DEENK/280-2/2017

Tételszám: 13.22.

Melléklet:

Partneri elégedettségmérés A Debreceni Egyetem intézeti, klinikai és tanszéki könyvtárai




Készítette:
MIT Primer Munkacsoport
2017. 1. verzió

Partneri elégedettségmérés
A Debreceni Egyetem intézeti, klinikai és tanszéki könyvtárai

A dokumentum kódja	2.4.4.
Verziószám	1. verzió
Állománynév	kut_jel_egyetemi_konyvtarak.pdf
Oldalszám	14 oldal
Készítette	MIT Primer Munkacsoport
Jóváhagyta	DEENK Tanács
A jóváhagyás dátuma	2017.04.25.
A hatálybalépés dátuma	2017.04.25.


Minőségirányításért felelős koordinátor


főigazgató, a MIT elnöke



Tartalom

Bevezetés	4
A DEENK munkatársával való együttműködés értékelése	4
Milyen gyakran irányít hallgatókat/olvasókat a DEENK munkatársaihoz, ha további segítségre van a hallgatónak/olvasónak szüksége?	4
Szakmai kérdésekben való együttműködés a DEENK munkatársaival.....	5
Együttműködési elégedettségi értékelés.....	7
Egyértelmű-e, hogy melyik DEENK munkatársat kell keresni?	7
Szorosabb együttműködési igény	8
A DEENK online felületeinek használata	9
Rendezvények	10
Közösen szervezett rendezvények értékelése	10
A DEENK rendezvényeiről való tájékozottság, tájékoztatás	10
A válaszadóknak a DEENK-hez társított fogalmai, jellemzői	12
A válaszadók javaslatai a jövőbeni együttműködésre vonatkozóan	12
Összegzés	13
Felhasznált irodalom	14

Bevezetés

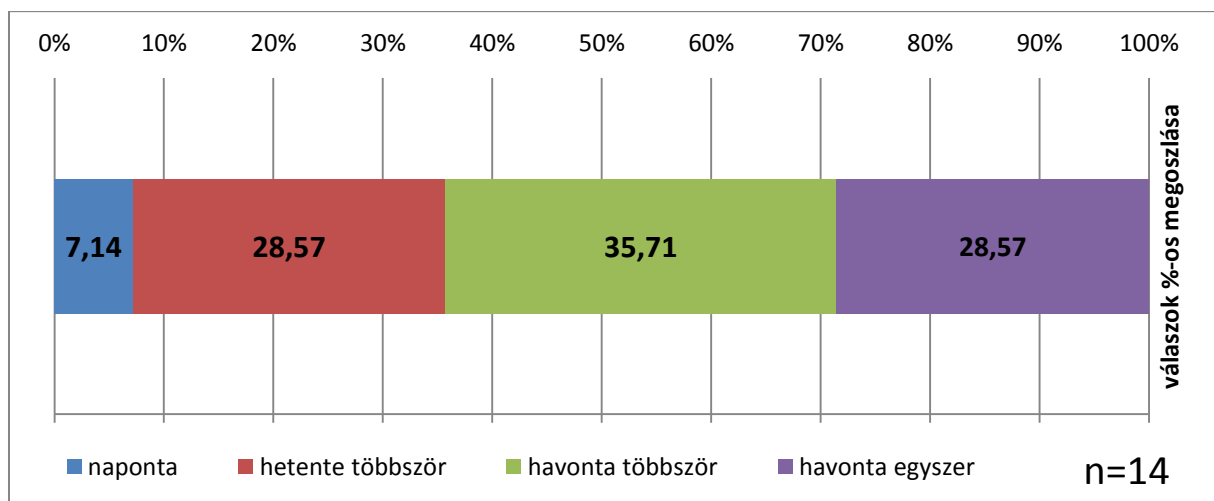
A DEENK Stratégiai Terv 2016-2020 SWOT elemzésében az erősségek között szerepel a partnerekkel kialakított és fenntartott jó kapcsolat. Egy kapcsolat minőségének megítélése, annak hosszú távú megfelelőségének biztosíthatósága megköveteli, hogy a PDCA ciklus szellemének megfelelően előre megtervezett időközönként felülvizsgálatot folytassunk le a partnerekkel fennálló viszonyra vonatkozóan. Ennek megfelelően 2017. 04. 07-18 között online, anonim önkitöltős kérdőíves felmérést végeztünk a Debreceni Egyetem intézeti, klinikai és tanszéki könyvtárainak könyvtárosai körében. A vizsgálatban való részvételre 75 fő kapott 2 alkalommal e-mailben felkérést, 14 főtől érkezett visszajelzés, tehát a minta 20%-ától kaptunk választ.

A kutatás fókuszterületei:

- a DEENK munkatársával való együttműködés értékelése,
- a DEENK online felületeinek használata,
- rendezvények szervezésében való együttműködés,
- javaslatok a jövőbeni együttműködésre vonatkozóan.

A DEENK munkatársával való együttműködés értékelése

Milyen gyakran irányít hallgatókat/olvasókat a DEENK munkatársaihoz, ha további segítségre van a hallgatónak/olvasónak szüksége?

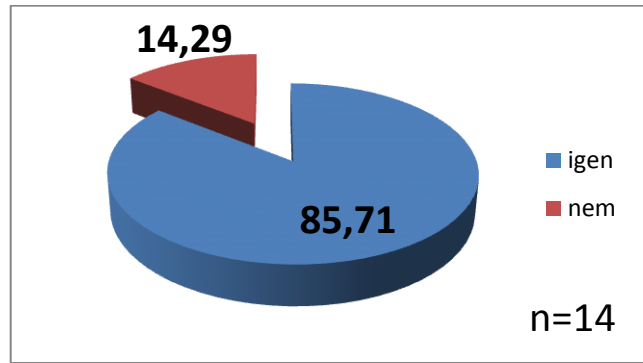


1. ábra: A DEENK munkatársaihoz történő irányítás gyakoriságának százalékos megoszlása

A vizsgálatunkban fel kívántuk tárni, hogy a Debreceni Egyetem intézeti, klinikai és tanszéki könyvtárosai vajon ajánlják-e olvasóiknak a DEENK-et, és ha igen, milyen gyakorisággal teszik ezt.

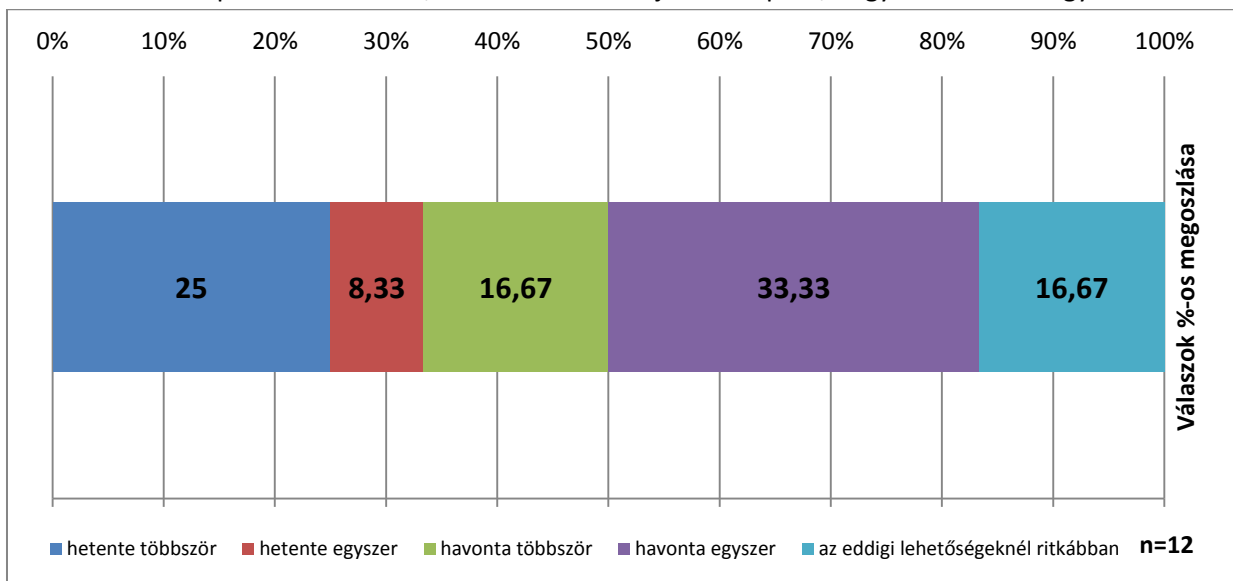
A kapott válaszok alapján megállapítható (1. ábra), hogy minden válaszadó továbbirányítja olvasóját a DEENK alkalmazottai felé, ha szükségesnek érzi. 1/3-uk hetente többször, míg 3/4-ük havonta többször tesz így.

Szakmai kérdésekben való együttműködés a DEENK munkatársaival



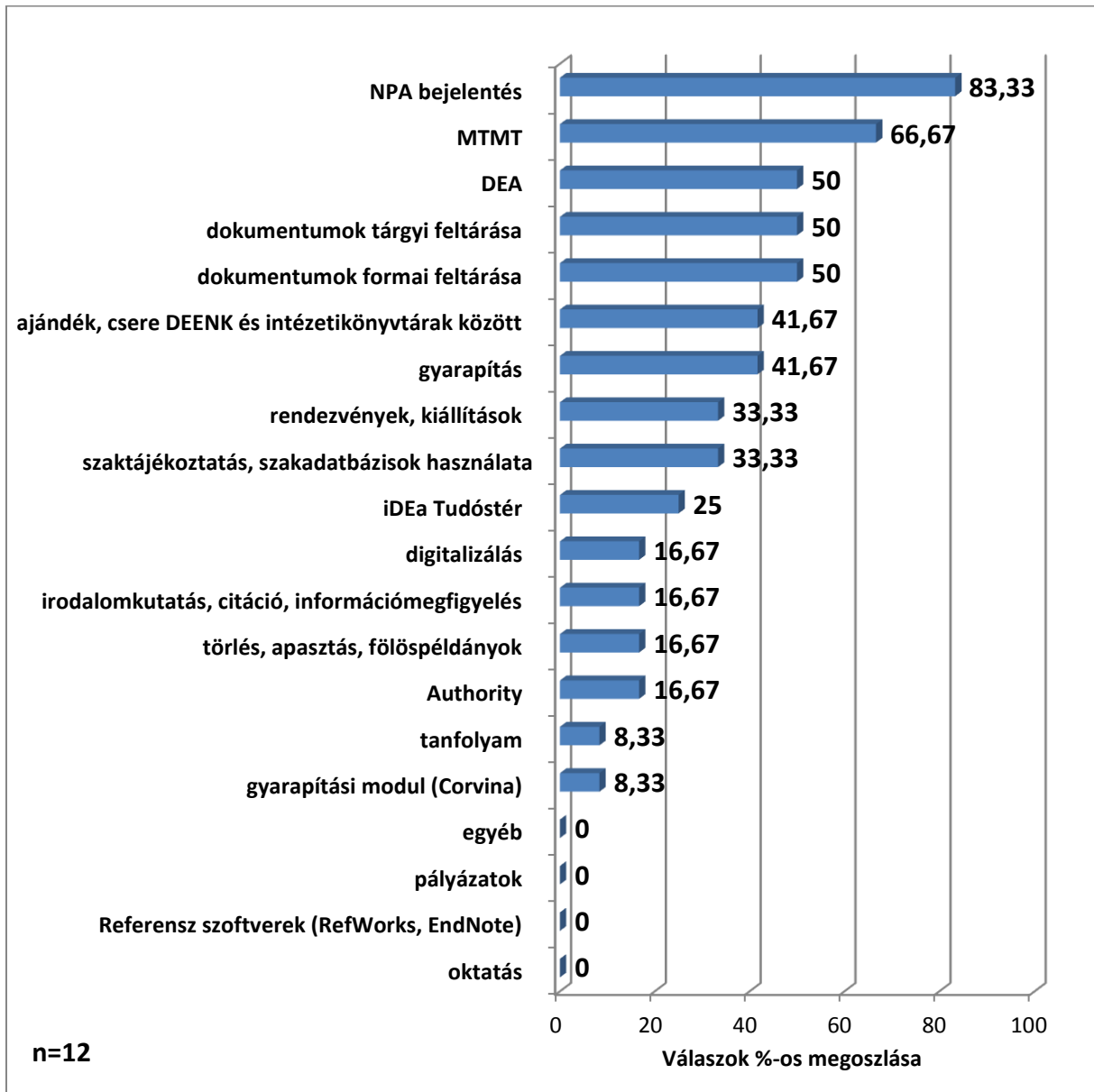
2. ábra: A válaszadók együttműködése a DEENK munkatársaival szakmai kérdésekben (%-os arány)

A válaszadók nagymértékben (2. ábra) együttműködnek a DEENK munkatársaival szakmai kérdésekben. Csupán ketten voltak, akiktől azt a visszajelzést kaptuk, hogy nem tesznek így.



3. ábra: A DEENK munkatársaival való együttműködés gyakorisága szakmai kérdésekben

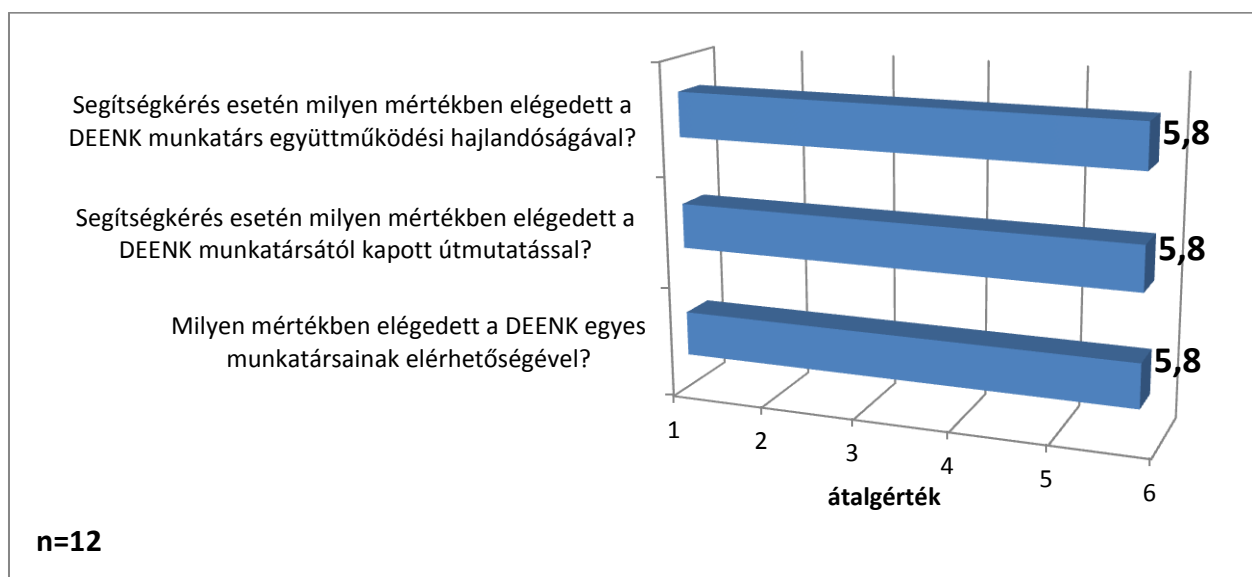
Azoknak, akik együttműködnek szakmai kérdésekben a DEENK munkatársaival, lehetőségük volt, hogy közöljék, milyen gyakorisággal tesznek így. Napi rendszerességgel senki sem keresi a könyvtárosainkat, de 1/4-ük hetente többször, 50%-uk havonta többször és több mint 3/4-ük legalább havonta egyszer (3. ábra). Csupán ketten voltak, akik a havi rendszerességnél ritkábban keresik a munkájukhoz kapcsolódó problémákkal a DEENK alkalmazottait.



4. ábra: A DEENK munkatársaival folytatott szakmai együttműködés munkaterület szerinti százalékos megoszlása

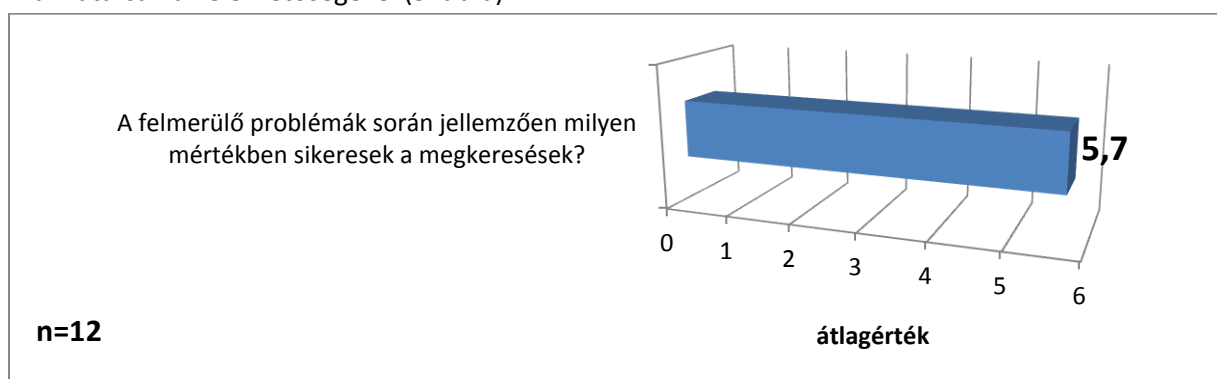
A válaszadók legnagyobb arányban az NPA bejelentés (83,33%) és az MTMT (66,67%) területen kooperálnak a DEENK munkatársaival (4. ábra). A kérdőívet kitöltők fele a DEA, a dokumentumok tárgyi vagy a formai feltárása folyamataiban keresik a könyvtárosainkat. 41,67%-uk a DEENK és a saját könyvtárak közötti dokumentumok cseréje, valamint a gyarapítási munka során működnek együtt. 1/3-uk a rendezvények és a szaktájékoztató, szakadatbázisok eljárásai során, 1/4-ük az iDEa Tudóstér kapcsán, 16,67%-uk a digitalizálás, az irodalomkutatás, a törlés és az authority, 8,33%-uk pedig tanfolyamok vagy a gyarapítási modullal kapcsolatban keresik munkatársaikat. Referenz szoftverekkel, pályázatokkal és oktatással kapcsolatban a kitöltők nem folytatnak szakmai együttműködést a DEENK-vel, illetve semmilyen egyéb területet nem adtak meg, melyen partneri kapcsolatot tartanának fent.

Együtműködési elégedettségi értékelés



5. ábra: A DEENK munkatársaival való együttműködés néhány jellemzőjének elégedettségi mértéke (1: egyáltalán nem elégedett, 6: teljes mértékben elégedett)

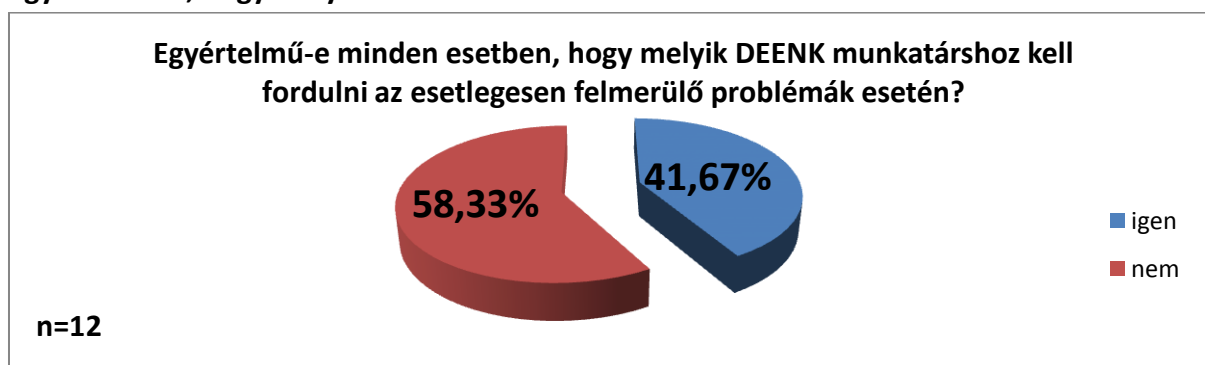
A kérdőívet kitöltők közel teljes mértékben elégedettek (5,8-es átlagérték) a DEENK munkatársainak együttműködési hajlandóságával, a DEENK munkatársaitól kapott útmutatással, a DEENK munkatársainak elérhetőségével (5. ábra).



6. ábra: A megkeresések sikeressége (1: egyáltalán nem sikeresek, 6: teljes mértékben sikeresek)

A kapott válaszok alapján a kitöltők szerint a felmerülő problémák során jellemzően közel teljes mértékben sikeres a DEENK munkatársainak megkeresése (6. ábra).

Egyértelmű-e, hogy melyik DEENK munkatársat kell keresni?



7. ábra: Egyértelmű-e minden esetben, hogy melyik DEENK munkatárshoz kell fordulni az esetlegesen felmerülő problémák esetén?

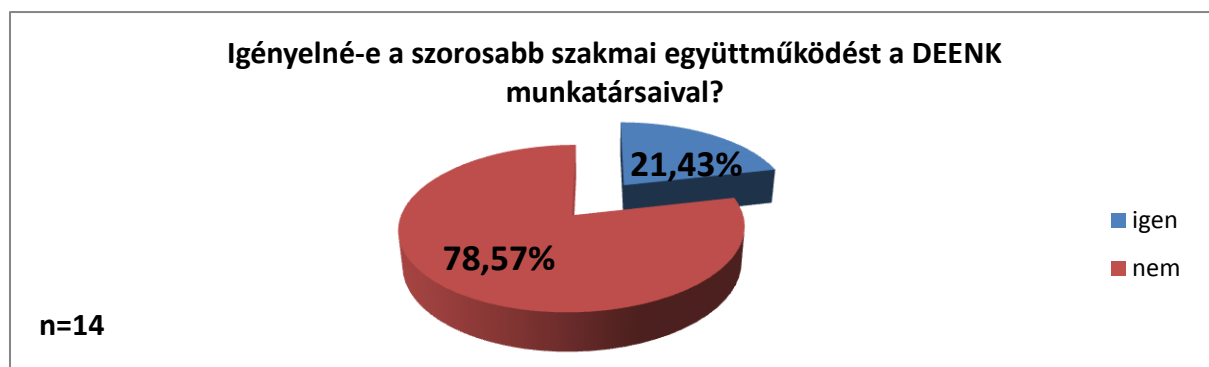
A válaszadók 3/5-e számára nem egyértelmű minden esetben, hogy melyik DEENK munkatárshoz kellene fordulnia a problémájával (7. ábra).

1. táblázat: Milyen gyakran fordul elő, hogy nem tudja, hogy melyik DEENK munkatárshoz kell fordulni egy-egy probléma felmerülésekor?

Milyen gyakran fordul elő, hogy nem tudja, hogy melyik DEENK munkatárshoz kell fordulni egy-egy probléma felmerülésekor?						
adható értékek (1: soha - 6: nagyon gyakran)	1	2	3	4	5	6
válaszadók száma	0	1	3	0	2	0

Azok számára, akik nem minden esetben tudják, hogy melyik DEENK munkatárshoz kell fordulni egy probléma felmerülésekor, lehetőséget biztosítottunk, hogy megadják, hogy ez milyen gyakorisággal fordul elő. 1 fő tartózkodott ennél a kérdésnél. A további 6 fő esetén megállapítható, hogy 1 kitöltő nagyon ritkán kerül ilyen szituációba, míg hárman ritkán, ketten viszont gyakran szembesülnek ezzel (1. táblázat). A vizsgálat alapján ez a két kolléga havonta egyszer vagy annál ritkábban keresi szakmai kérdésekkel könyvtárainkat, és akkor a gyarapítással, az MTMT-vel, a DEA-val vagy irodalomkutatással kapcsolatban kér segítséget.

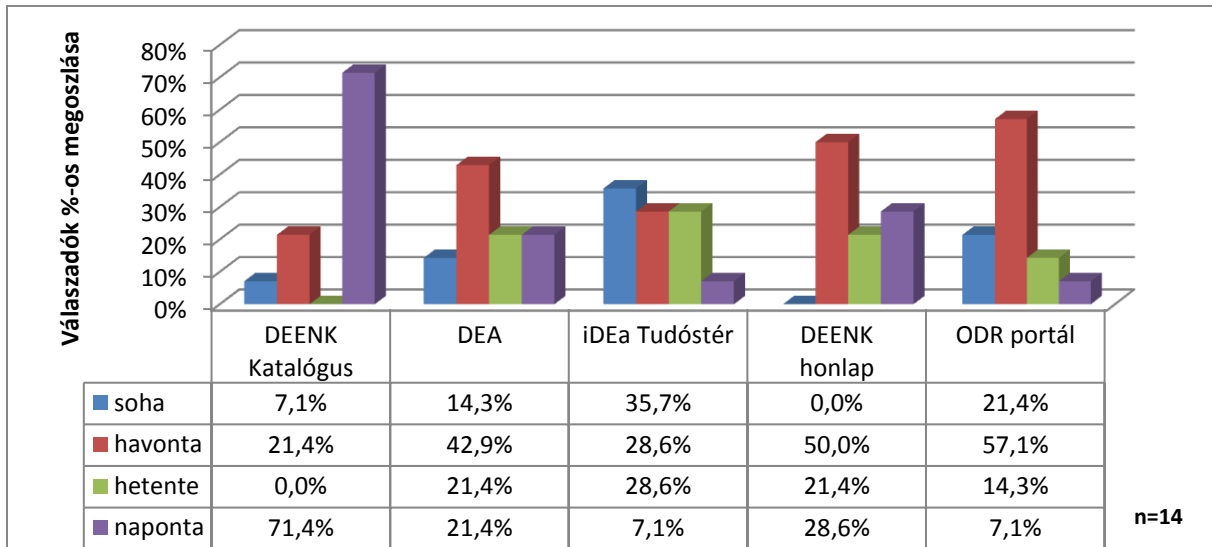
Szorosabb együttműködési igény



8. ábra: A válaszadók %-os megoszlása a szorosabb együttműködés vonatkozásában

A vizsgálatban résztvevők 1/5-e igényelne a jelenlegi együttműködésnél szorosabb kooperációt (8. ábra).

A DEENK online felületeinek használata



9. ábra: A válaszadók %-os megoszlása aszerint, hogy a mindennapi munka során milyen gyakran használják a DEENK online felületeit

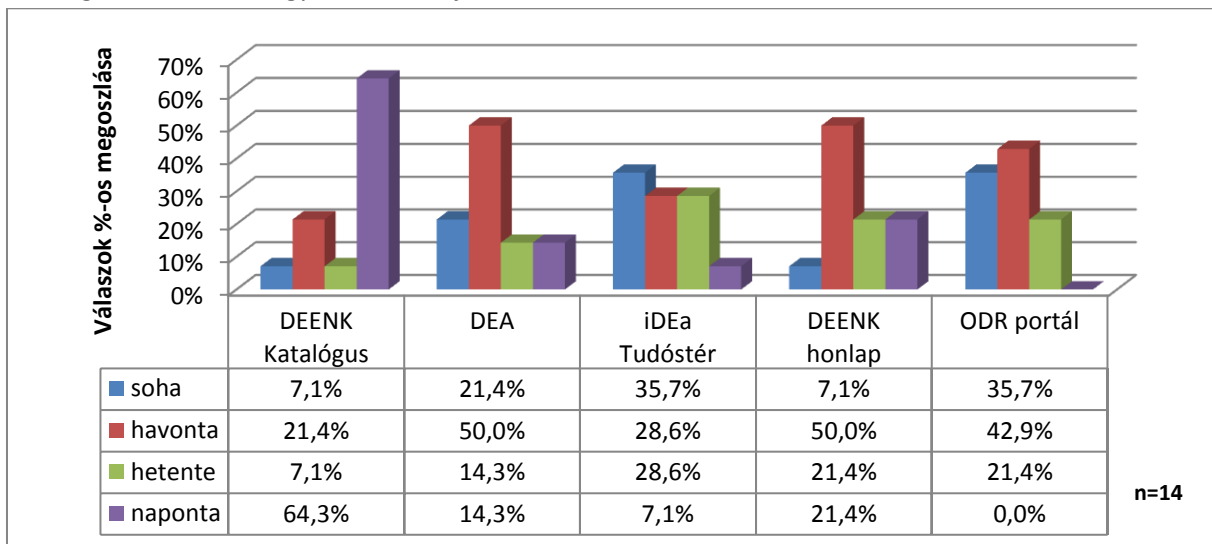
A felmérést kitöltők 2/3-a napi rendszerességgel használja a DEENK Katalógusát munkája során, és csak 7,1%-uk nyilatkozott úgy, hogy soha nem használja azt (9. ábra).

A DEA-t naponta 1/5-ük keresi fel, és ugyanilyen arányban vannak a heti használók, 14,3%-uk soha nem használja.

A iDEa Tudóstér a kitöltők 2/3-a számára munkaeszköz, ezen belül pedig 7,1%-uk számára napi rendszerességgel szükséges a feladataik elvégzéséhez.

A DEENK honlapot minden válaszadó látogatja a munkájához kapcsolódóan, közel 1/3-uk napi rendszerességgel.

Az ODR portált 21,4%-uk soha nem keresi fel napi tevékenységei során, de a válaszadók több mint a fele legalább havonta egyszer használja a DEENK ezen online felületét.



10. ábra: A válaszadók %-os megoszlása aszerint, hogy a tájékoztató munka során milyen gyakran használják a DEENK online felületeit

Az iDEa Tudósteret ugyanolyan arányban használják a felmérés kitöltői a tájékoztató munkájuk során, mint a mindennapi munkájuk tekintetében (9. és 10. ábra).

A DEENK Katalógusát 2/3-uk naponta használja tájékoztatásra és csak 7,1% nem él ezzel a lehetőséggel.

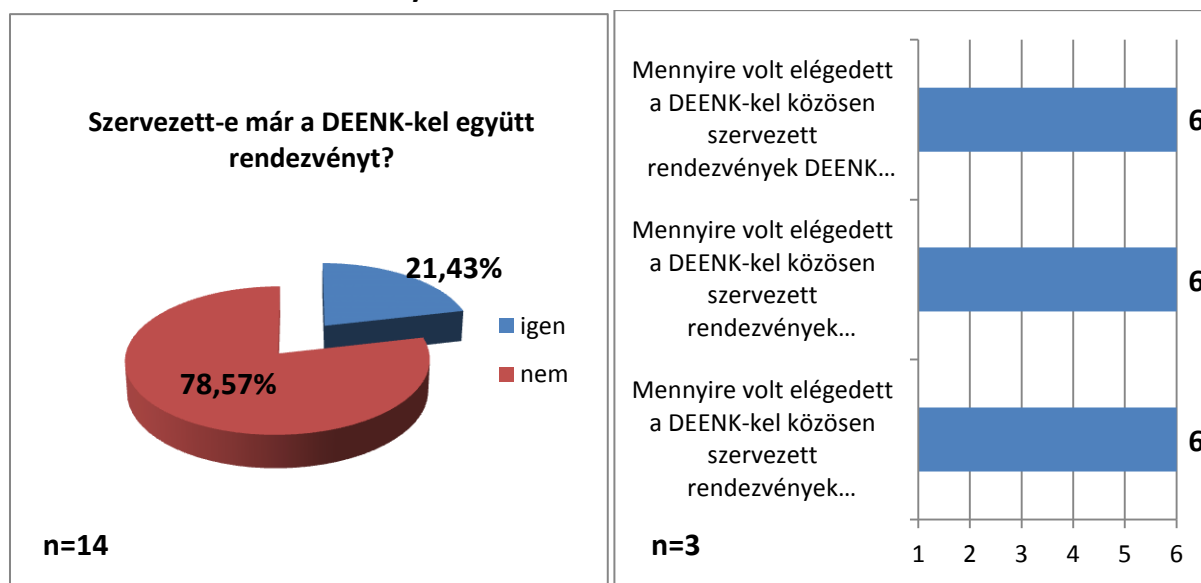
A DEA-t tájékoztatásra napi rendszerességgel 14,3%-uk alkalmazza, és 1/5-ük egyáltalán nem (10. ábra).

A DEENK honlapját informálásra 7,1%-uk egyáltalán nem, 1/5-ük minden nap, 50%-uk pedig havonta legalább egyszer használja.

Az ODR portált az elemzett cél miatt 35,7%-uk soha nem használja, 2/5-ük havonta és 21,4%-uk hetente alkalmazza.

Rendezvények

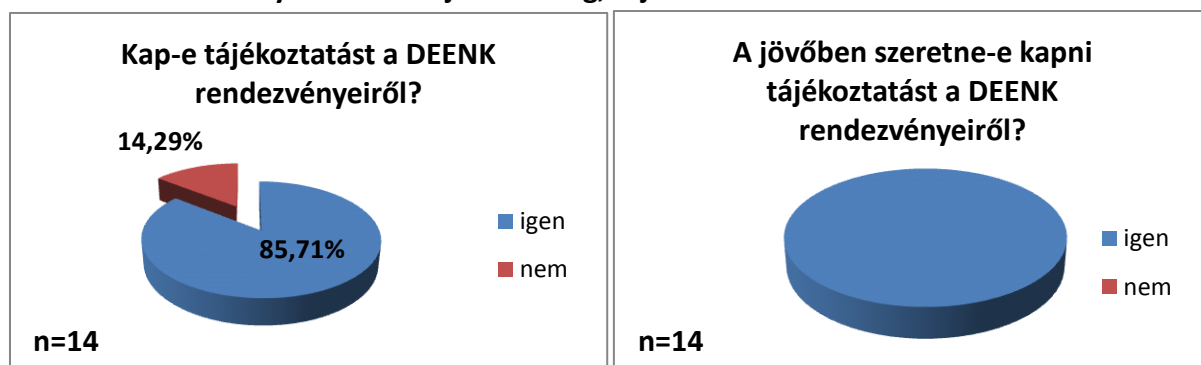
Közösen szervezett rendezvények értékelése



11. ábra: A DEENK-kel közös rendezvényt szervezők aránya (bal oldal) és a DEENK által nyújtott támogatással való elégedettség értékelése (jobb oldal; 1: egyáltalán nem elégedett, 6: teljes mértékben elégedett)

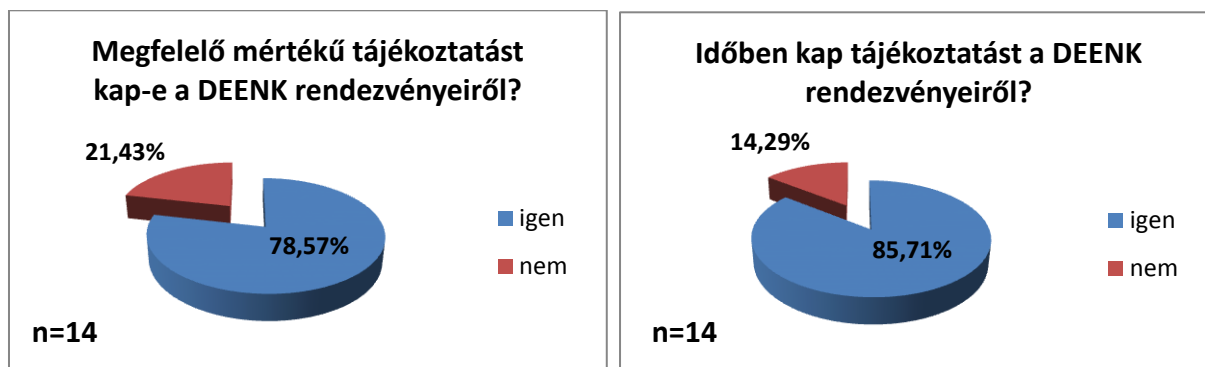
A kérdőívet kitöltők 1/5-e, azaz 3 fő rendezett már a DEENK-kel közösen valamilyen rendezvényt (11. ábra bal oldal). A közösen szervezett rendezvényeknek a DEENK általi reklámozásával, a technikai és a szakmai háttér biztosításával teljes mértékben elégedettek voltak a kooperációban résztvevő válaszadók (11. ábra jobb oldal).

A DEENK rendezvényeiről való tájékozottság, tájékoztatás



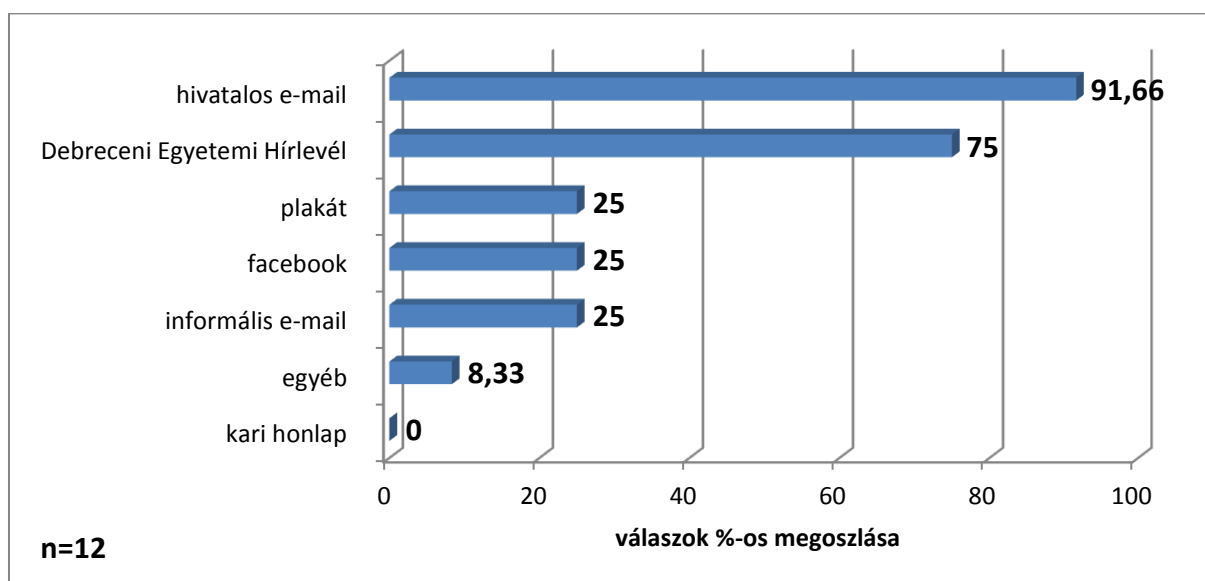
12. ábra: A DEENK rendezvényeiről kapott tájékoztatás (bal) és a jövőre vonatkozó tájékoztatási igény (jobb)

A DEENK rendezvényeiről a válaszadók 14,29%-a, 2 fő nem kap tájékoztatást (12. ábra bal oldal). A jövőre vonatkozóan minden felmérésben résztvevő szeretne kapni információt a DEENK rendezvényeiről (12. ábra jobb oldal).



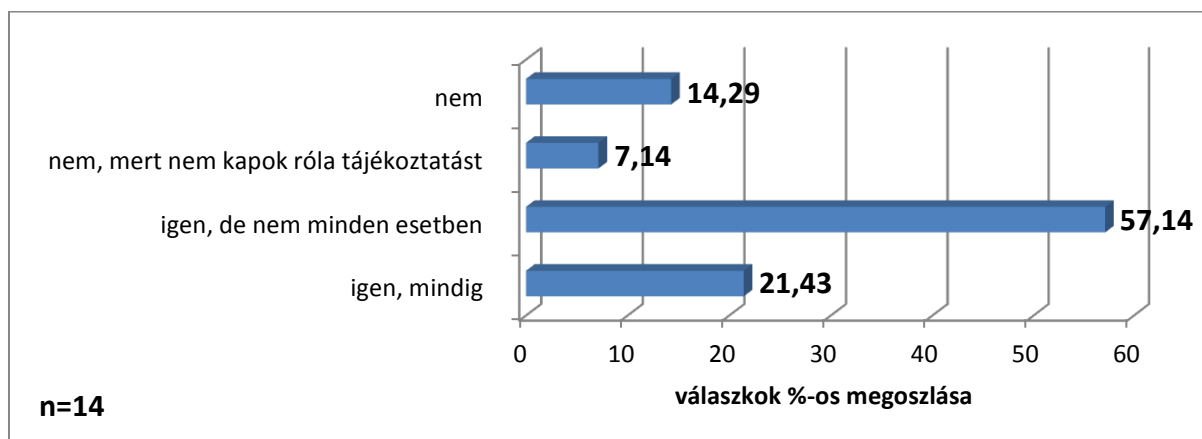
13. ábra: A DEENK rendezvényeiről kapott tájékoztatás mértékének (bal oldal) és az időben történő tájékoztatásnak (jobb oldal) a megfelelősége

A jelenlegi tájékoztatás mértékét hárman nem tartják megfelelőnek (13. ábra bal oldal), és két fő érzi úgy, hogy nem kap időben tájékoztatást (13. ábra jobb oldal), de fontos megjegyezni, hogy mind a két esetben az a két fő is nemmel válaszolt, akik egyáltalán nem kapnak tájékoztatást.



14. ábra: A kommunikációs csatornák súlya, amelyeken keresztül tájékoztatást kapnak a válaszadók a DEENK rendezvényeiről

A válaszadók a DEENK rendezvényeiről elsősorban hivatalos e-mailben (91,66%) és a Debreceni Egyetemi Hírlevélen keresztül (75%) kapnak tájékoztatást (14. ábra). 1/4-ük plakátokról, a facebookon keresztül és informális e-mailben is kap még információt. Egyéb kategóriát 1 fő jelölt meg, amelyben kifejtette, hogy a DEENK munkatársaitól személyes beszélgetés keretében is tájékozik.



15. ábra: A kérdőívet kitöltők válaszainak %-os megoszlása arról, hogy tájékoztatják-e a saját felhasználóikat a DEENK rendezvényeiről

A vizsgálatban résztvevők 1/5-e mindig tájékoztatja a DEENK rendezvényeiről a felhasználóit. A kitöltők több mint a fele informálja olvasóit, de nem minden esetben, 1/5-ük pedig egyáltalán nem, részben azért, mert ő sem kap tájékoztatást (15. ábra).

A válaszadóknak a DEENK-hez társított fogalmai, jellemzői

Az elvégzett vizsgálatnak fontos részét képezte, hogy információt szerezzünk arról, hogy a vizsgált célcsoport milyen minőségeket, fogalmakat, jellemzőket társít a DEENK-hez, mi jut eszükbe, ha meghallják a könyvtárunk nevét. A kapott válaszokat változtatás nélkül emeltük be a kutatási jelentésbe, összesen tízen írták le gondolataikat:

- hatalmas gyűjtemény, folyamatos fejlődés (1 előfordulás)
- Gazdag állomány, könnyen elérhető, informatív katalógus, gyönyörű terek! (1 előfordulás)
- tudásforrás, az "információk háza" (1 előfordulás)
- sok, nagy, minden (1 előfordulás)
- Profi (1 előfordulás)
- minőség, segítség, szakma (1 előfordulás)
- Tudományos és kutató munka háttérét biztosító intézmény, mely a dokumentumok lehető legpontosabb feltárása által mintául szolgál az ország többi könyvtárának is. (1 előfordulás)
- Nagy ; várakozás a raktári kérésekre (1 előfordulás)
- felhasználóbarát, korszerű (1 előfordulás)
- Az Egyetem, mtmt, publikációs adatbázis, hallgatók (1 előfordulás)

A válaszadók javaslatai a jövőbeni együttműködésre vonatkozóan

A rendezvényekről való tájékoztatás vonatkozásban 11-en fejtették ki, hogy milyen kommunikációs csatornán szeretnének elsősorban információt kapni, mind a 11-en az e-mailt adták meg.

A DEENK munkatársaival való együttműködésben hárman (8. ábra, 21%) szorosabbra fűznék a viszonyt a feldolgozás, a továbbképzések és a szakmai rendezvényekre való invitálás tekintetében.

Négyen a kérdőív utolsó kérdésére válaszolva hosszabban kifejtették, hogy milyen javaslataik lennének a jövőbeni együttműködésre vonatkozóan. Ezek változtatás nélkül a következők:

- Néha nem ártana megbeszélni közös dolgainkat, többet találkozni egymással hivatalosan (Évente legalább egyszer!) és tovább segíteni egymást minden könyvtári tevékenységben, ha lehetséges. (1 előfordulás)
- Jó lenne, ha intézeti/tanszéki könyvtárosként ingyenesen vehetnénk részt a DEENK által szervezett szakmai tanfolyamokon, nyelvtanfolyamon, továbbképzéseken. (1 előfordulás)
- Csak így tovább! :) (1 előfordulás)
- A tanszéki könyvtárosok a DEENK szakreferenseivel vannak legszorosabb munkakapcsolatban. A szakreferensek háttérrel biztosítanak a mi munkánknak. Az informatikus kollégák esetében nem mindig tudjuk, hogy egy adott problémával kit kell keresnünk. A könyvtárosok által használt segédanyagokhoz (pl. a DEENK Wiki) való korlátlan hozzáférés nagyban segítené a munkánkat. (1 előfordulás)

Összegzés

A vizsgálat kimutatta, hogy szakmai kérdésekben nagymértékű és széleskörű a kooperáció, elsősorban az NPA bejelentés, az MTMT, a DEA, a dokumentumok tárgyi, illetve formai feltárása területén. Ugyanakkor az is kiderült, hogy a felmérésben résztvevők egy része gyakran (1/4-ük hetente többször), és több mint 80%-uk legalább havonta egyszer keresi valamilyen munkájához kapcsolódó problémával, kérdéssel könyvtárosainkat. Ezt tudva fontossá válik, hogy könnyen elérjék alkalmazottainkat, pontosan tisztában legyenek azzal, hogy az egyes kérdésekkel kihez fordulhatnak. A jelen kutatás szerint azonban 3/5-ük számára nem egyértelmű minden esetben, hogy melyik DEENK munkatárshoz kellene fordulnia a problémájával, így célszerű lenne ezt a területet tovább vizsgálni, javítani.

A DEENK munkatársak együttműködési hajlandóságával, elérhetőségével közel teljes mértékű elégedettség volt kimutatható, és hasonló eredményt lehetett megállapítani a problémák megoldási sikerességével kapcsolatban is.

A rendezvényekre vonatkozóan megállapításra került, hogy a kitöltők csak kis szegmense (3 fő) rendezett már a DEENK-kel közösen valamilyen rendezvényt, de ők maximális elégedettségről adtak számot a DEENK által nyújtott szakmai, technikai támogatás tekintetében.

A vizsgálatban résztvevők 1/5-e mindig tájékoztatja a DEENK rendezvényeiről a felhasználóit. A kitöltők több mint a fele informálja olvasóit, de nem minden esetben, 1/5-ük pedig egyáltalán nem, részben azért, mert ő maga sem kap tájékoztatást. Ezen is érdemes lenne változtatni, ugyanis látható, hogy ajánlják rendezvényeinket, de csak abban az esetben, ha kapnak erre vonatkozóan információkat.

A DEENK online felületeit a felmérésben résztvevők nagy arányban használják mind a napi munkavégzés, mind pedig kizárólagosan a tájékoztató munka során. Leggyakrabban mind a két esetben a DEENK Katalógust és a DEENK honlapot alkalmazzák. Tehát az intézeti, klinikai és tanszéki könyvtárak könyvtárosai aktív használói online felületeinknek, így azok fejlesztésében is kikérhetnénk véleményüket. Mindez kiegészül azzal, hogy a felhasználókat is, ugyan eltérő rendszerességgel, de minden válaszadó a DEENK felé irányítja, ha szükségesnek találja.

Összességében megállapítható, hogy a válaszadók nagy része különböző mértékben, gyakorisággal és területeken, de együttműködik a DEENK munkatársaival, használja online felületeinket, ajánlja a DEENK-et felhasználóinak, tehát érdemes lenne az együttműködésünket fejleszteni, már csak abból az okból kifolyólag is, hogy a vizsgálatban résztvevők 1/5-e igényelne a jelenlegi kooperációnál szorosabbat, elsősorban a továbbképzések, a szakreferensekkel folytatott munka területén.

Végezetül az alacsony részvétel következtében (20%-os kitöltési arány) a kapott eredményeket fenntartással kell kezelni, de mindenképp előremutató, hogy feltárásra került, hogy a Debreceni Egyetem intézeti, klinikai és tanszéki könyvtárainak könyvtárosai milyen területeken, mekkora mértékben működnek együtt a DEENK munkatársaival és a jövőre vonatkozóan milyen elképzeléseik, igényeik vannak.

Felhasznált irodalom

1. DEENK Stratégiai terv 2016-2020:

https://dea.lib.unideb.hu/dea/bitstream/handle/2437/229545/Strategia_2016_vegleges_webre.pdf?sequence=3&isAllowed=y (Letöltés időpontja: 2017.04.22. 07:42)