



PÉCSI TUDOMÁNYEGYETEM
Egyetemi Könyvtár és Tudásközpont

OKTATÓI ELÉGEDETTSÉGMÉRÉS ÉRTÉKELÉSE

összefoglaló

2015.

Minőségi könyvtár a színvonalas szolgáltatásért!

OKTATÓI ELÉGEDETTSÉGMÉ RÉS KÉRDŐÍV KIÉRTÉKELÉSE

A Pécsi Tudományegyetem Egyetemi Könyvtár és Tudásközpont a folyamatban lévő Minőségfejlesztési Projekt részeként 2015 februárjában oktatói-kutatói elégedettségmérést végzett. Az online, önkéntes kérdőív kitöltésére e-mailben kértük fel az oktatókat és kutatókat (továbbiakban: oktatók), kari dékáni adminisztrátorok közvetítésével. A kitöltésre felkérő e-mailt a kérdőívkezdés kezdetén és a vége előtt is kiküldtük (összesen két alkalommal), hogy minél kisebbre csökkentsük annak az esélyét, hogy a lehetőség elkerülje a véleménynyilvánításra kész oktatók figyelmét. A PTE Evasys rendszerébe így **összesen 294 db oktatói kérdőív** adatait volt lehetőségünk kielemezni. A minta kari bontásban nem reprezentatív.

I. OKTATÓI KÉRDŐÍV ÁLTALÁNOS ELEMZÉSE

A oktatói-2015 elnevezésű PDF dokumentumban összegzett eredmények alapján, szögletes zárójelben hivatkozva a kérdőív kérdéseinek PDF-ben is megjelölt sorszámaira, az alábbi megállapításokat tesszük:

A PTE oktatói gárdája 2015 elején kb. 1500 főt tett ki, ezért elmondhatjuk, hogy **az oktatók közel 20%-a reagált a megkeresésünkre**. A válaszolók 91%-a oktatói, 9%-a kutatói státuszban van az egyetemen, ezért a kiértékelésben végig oktatókról beszélünk, mert a bontásnak nincs relevanciája az értékelés szempontjából [1.1].

A kérdőívet elsősorban ÁOK (30%) és BTK (24%) oktatói töltötték ki. A többi egységből mind 10 % alatti a kitöltők aránya, ezért a minta nem minősül reprezentatívnak [1.2].

Az oktatók jellemzően hetente (27%) vagy havonta (31%) használják a könyvtárat [1.3], a napi rendszerességű használat 15%. A személyes helybeni használat (51%) mellett magas a távhasználatok aránya (43%). [1.4].

Az oktatók 83.6%-a látogatja a Tudásközpontban lévő könyvtári egységeket (Központi könyvtár-68 %, Benedek Ferenc Könyvtár-15.6 %). A Tóth József Könyvtárat 33.7 %-uk, a Pekár Mihály Könyvtárat 22,8 % használja. Fontos megjegyezni, hogy a Tudásközpont magas látogatottsági aránya mellett az oktatók 55% a megfelelő kar könyvtári egységét jelölte meg elsődlegesen látogatott könyvtáráként. [1.5]

Az oktatók könyvtárral kapcsolatos elégedettséget vizsgáló skálakérdések [2. és 3.] eredményét jól jellemzi „Mennyire elégedett összességében a könyvtár egészével?” kérdésre adott válasz 4,24-es átlaga, mely jellemzően a „jó” (57,7%) és a „kiváló” (33,8%) értékek mentén szóródik. [3.20]

Az igénybevett szolgáltatásokkal kapcsolatos elégedettséget vizsgáló 2. kérdésre adott válaszok átlaga: 4,3. Kiemelkedő elégedettségű szolgáltatások: kölcsönzés, könyvtárközi kölcsönzés, szaktájékoztató, „Kérdezze a könyvtárost!” online, MTMT adatfeltöltési szolgáltatás. Az általános elégedettség mellett csekély kritikai jellegű véleményt a „Chat a könyvtárossal” szolgáltatás 3.88-as átlaga tükröz. [2.1–2.11]

A könyvtár működésével, infrastruktúrájával, személyzetével kapcsolatos elégedettséget vizsgáló 3. kérdés átlaga: 4. Kiemelkedő elégedettségű elemek: könyvtárosok segítőkészsége,

viselkedése (77% szerint kiváló), könyvtárosok felkészültsége (70% szerint kiváló). További magasan jónak vagy kiválónak értékelt elemek (4-5-ös értékelés 80% felett): akadálymentesség, megközelíthetőség; jelek és eligazító táblák; nyitvatartási idő; segítőszemélyzet munkája; szaktájékoztatók; könyvtári rendezvények.

A jó eredmények között árnyalatnyit gyengébbnek mutatkozik (kicsivel 4-es átlag alatt) az oktatók véleménye alapján a könyvtár informatikai felszereltsége, a WiFi, a könyvek választéka, a folyóiratok példányszáma, az állomány frissessége, a honlap és a közösségi média elérés. „Közepes” átlaghoz közelít a külföldi irodalom mennyisége és választéka. [3.1–3.20] (Megjegyzés: relatíve kevesen – 124 főig – formáltak véleményt a „Kérdezze a könyvtárost!”, a „Chat a könyvtárossal!”, a hivatkozáskeresési és „Könyvtári- és információkeresési ismeretek” elnevezésű szolgáltatásokról, valamint a rendezvényekről, közösségi médiáról és a hírlevélről.)

A PTE EK TK oktatói/ kutatói munka, illetve a tanulás támogatásával kapcsolatos elégedettséget firtató kérdésekre adott válaszok alapján az oktatók/ kutatók 84%-a elégedett a könyvtár ilyen irányú teljesítményével [4.1, 4.2]

II. A KARI KÖNYVTÁRAKRA VONATKOZÓ ELEMZÉS A 2., 3. ÉS A 4. PONTBAN MEGFOGALMAZOTT OKTATÓI ÉSZREVÉTELEKRE ÉPÍTVE

II.1. A 2., 3., 4.1. és 4.2. pontban megadott válaszok elemzése:

A kérdőív 1.7. kérdése („Kérjük, adja meg annak a könyvtárnak a számát a fenti listából, melyet a leggyakrabban használ!”) alapján, valamennyi helyspecifikus kérdés az itt megadott könyvtári egységre vonatkozott. A 3. pontban felsorolt, a szolgáltatásokra és a könyvtári infrastruktúrára vonatkozó skálakérdések mind ilyenek, ezért ezeket kari könyvtári bontásban is érdemesnek tartottuk kiértékelni, noha ennek a módszernek vannak korlátai. Azoknak az egységeknek az elemzésétől eltekintünk, melyeket 20 főnél kevesebben jelölték be, mint leggyakrabban használt könyvtárat (ETK Pécs, Filozófia, TGYO, Germanisztika, Művészeti Kar, FEEK, Illyés Gyula Kar, Társtud., PMMK). Mivel a teljes minta kari bontásban nem reprezentatív, így minden elemzett egységnél nagyon lényeges a kitöltők száma, és csupán korlátozottan vetíthető a nagy sokaságra. Alább csak azok az egységek és a rájuk vonatkozó skálakérdések kerülnek kiemelésre, melyek eltérnek (pozitív vagy negatív irányban) az általános elemzésben felvázolt mintától; megjegyzendő, hogy ezek az eltérések az eltérés is a „jó” és a „kiváló” (ill. az elégedett és nagyon elégedett) közti tartományban mozog, így tanulságuk inkább jelzés értékű

II.1.1. Benedek Ferenc Könyvtár (34 fő):

Negatív eltérés az átlagtól: folyóirat-olvasás, segítőszemélyzet,
Pozitív eltérés az átlagtól: oktatói és hallgatói munka támogatása.

II.1.2. Pekár Mihály Könyvtár (43 fő):

Negatív eltérés az átlagtól: katalógushasználat
Pozitív eltérés az átlagtól: nyitva tartás, oktatói és hallgatói munka támogatása

II.1.3. Tóth József Könyvtár (45 fő):

Negatív eltérés az átlagtól: akadálymentesítés, állomány frissessége, könyvek választéka, külföldi irodalom mennyisége és választéka

Pozitív eltérés az átlagtól: -

II.1.4. Központi Könyvtár (94 fő):

Negatív eltérés az átlagtól: szaktájékoztatók,

Pozitív eltérés az átlagtól: rendezvények

II.2. A 4.3., 4.4. és 4.5. sorszámú szöveges kérdések (erősségek, gyengeségek, javaslatok) elemzése:

Fontos: Az *egységek szintjén megállapítható* következtetések levonásához a diagrammok és az adott mintára vetített %-ok mögötti számok tekintetbe vétele is szükséges! Mivel a válaszok a szabad kérdésekben nem lehetnek egységesek, így azokat standardizáltuk, és az alábbi – kritikai – válogatási szabályt követtük: a lista mintanagyság szerint, csökkenő sorrendben készült, **a 10% felett szereplő kategóriák megjelölésével**. Ez az eljárás a mintanagyságból, az elemzési módszer (ön)kritikai jellegéből, és a mintafelvétel korlátaiból adódóan inkább tájékoztató jellegű eredményt ad, és **elsősorban az „Összkönyvtári szinten” jelzett jelenségek vonatkozásában lehet releváns.**

II.2.1. A 4.3-as kérdés „Ön szerint mi a legfőbb erőssége annak a könyvtári egységnek, amit Ön használ?”

Összkönyvtári szinten: könyvtári személyzet, állomány, elérhetőség

Benedek Ferenc Könyvtár (18 fő): könyvtári személyzet, állomány, elérhetőség

Pekár Mihály Könyvtár (24 fő): könyvtári személyzet, állomány, könyvtárközi kölcsönzés

Tóth József Könyvtár (30 fő): elérhetőség, könyvtári személyzet

Központi Könyvtár (50 fő): állomány, könyvtári személyzet, könyvtári környezet, távhasználat/online szolgáltatások

II.2.2. A 4.4-es kérdés „Ön szerint mi a legfőbb gyengesége annak a könyvtári egységnek, amit Ön használ?”

Összkönyvtári szinten: kevés külföldi szakirodalom, kevés folyóirat

Benedek Ferenc Könyvtár (11 fő): külföldi szakirodalom, állománygyarapítás

Pekár Mihály Könyvtár (11 fő): könyvek folyóiratok hiánya, kevés férőhely

Tóth József Könyvtár (25 fő): kevés külföldi szakirodalom, könyvek folyóiratok hiánya, könyvtárosok

Központi Könyvtár (40 fő): kevés külföldi szakirodalom, könyvek folyóiratok hiánya, kevés adatbázis, e-book

II.2.3. A 4.5-ös kérdés „Kérjük, hogy ossza meg velünk, ha van egyéb észrevétele, javaslata!”

Összkönyvtári szinten (64 fő): állomány frissítése, bővítése, e-szolgáltatások, infrastruktúra javítása

Az egyes egységeknél ugyanezek a hangsúlyosak így külön felsorolásukat mellőzzük.

*Készítették:
dr. Füzes Barnabás, Szeberényi Gábor
Pécs, 2015. június 11.*