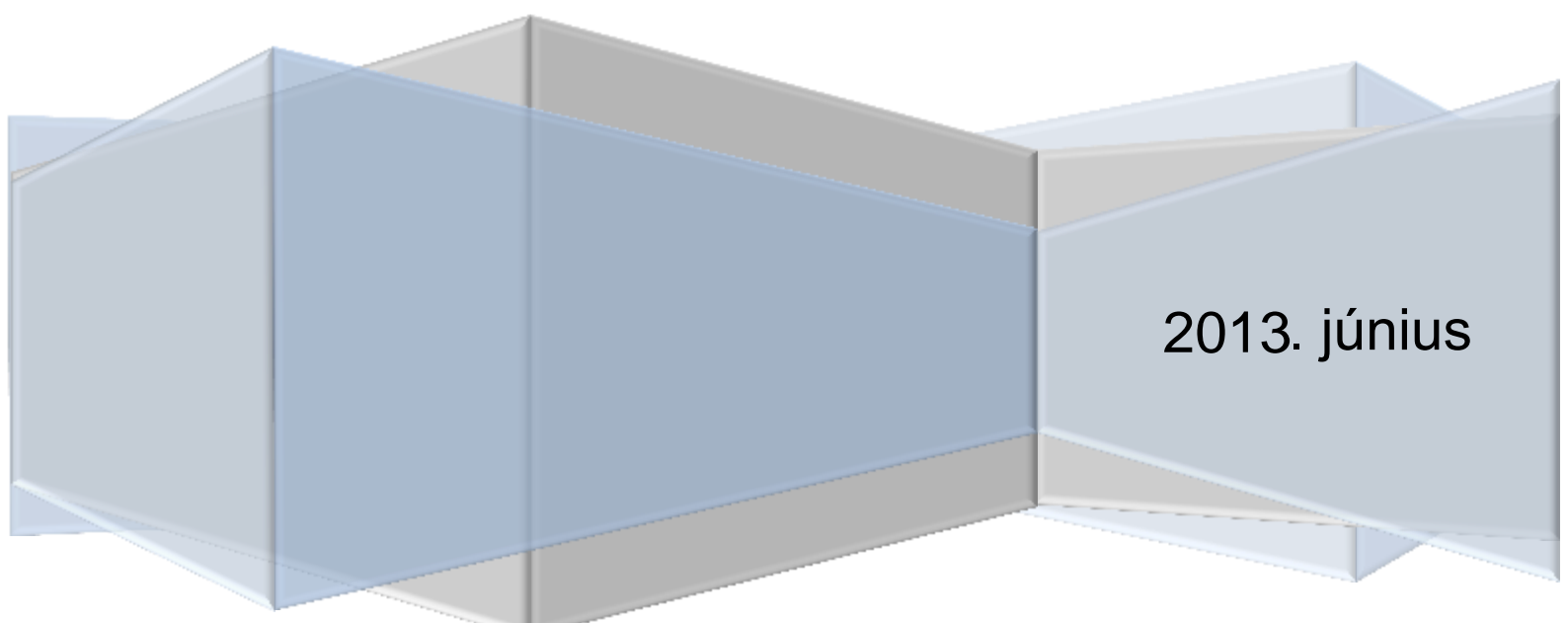


Justh Zsigmond Városi Könyvtár

Számítógépes szolgáltatások

Elégedettségi kérdőív

Készítette: Líborné Putnoki Edit



2013. június

“A közkönyvtár mint a tudáshoz vezető út helyi kapuja az egyének és a társadalmi csoportok számára az élethosszig tartó tanulás, az önálló döntéshozatal és a kulturális fejlődés alapvető feltétele.”
(Az IFLA/UNESCO közkönyvtári nyilatkozata, 1994)



Előzmények

Könyvtárunknak van egy sajátos szolgáltatása, külön helyen a könyvtártól. A földszinten nyújtunk számítógépes szolgáltatásokat, míg a könyvtár az emeleten található.

Az elmúlt időszakban jelentősen megváltozott a felhasználók összetétele, elsősorban nehéz anyagi körülmények között élők, ill. olyanok, akiknek a számítógép vagy az internethasználathoz segítségre van szükségük veszik igénybe a szolgáltatást.

Indokolt a szolgáltatások és a fejlesztések átgondolása, újra tervezése.

SERVQUAL módszer segítségével szeretnénk információt nyerni a Köz-Pont használatától az általunk nyújtott szolgáltatások minőségéről.

2000. márciusában vezettük be a szolgáltatást, az eszközök és az IKT technológia fejlődésével, valamint a felhasználói igények jelentkezésével folyamatosan alakítottuk. Az alapvető szolgáltatási stratégia nem változott jelentősen, hiszen ma is elsősorban az internet elérését és a használatához szükséges segítséget kínáljuk. Lehetőséget biztosítunk a nyomtatáshoz, a tároláshoz, a szkenneléshez, valamennyit önállóan és segítséggel vehetik igénybe olvasóink. Van lehetőség fax küldésére és fogadására, ezt könyvtárosok segítségével lehet igénybe venni.

A felmérés célja a az egyes szolgáltatások minőségének és a felhasználók elégedettségének mérése. Célcsoportnak, - az idő rövidege miatt – azokat tekintettük, akik az adott idő intervallumban megjelentek a Köz-Pontban, ezért nem teljes körű a mérés.

1. A kérdőív

A kérdőív általános kérdéseiben az életkorra, a nemre és a könyvtári tagságra kérdeztem rá. A kérdőív többi kérdése a szolgáltatás egyes elemeinek igénybevétele során tapasztalt elégedettségre kérdeztem. Mivel korábban nem történt elégedettségi felmérés, így nem volt igazodási pont. A Köz-Pont szolgáltatási minőségét mértem.

A kérdőív tájékoztatójában olvashattak arról a látogatók, hogy milyen céllal kérdezzük, hogyan kell kitölteni a kérdőívet és azt is, hogy mennyi időt vesz igénybe. A kérdőívet a személyes látogatás alkalmával adtuk oda, ha helyben kitöltötték, akkor plusz időt adtunk a számítógépes szolgáltatásoknál. A felmérés eredményéről a dolgozat értékelését követően a könyvtár blogján tájékoztatni fogjuk olvasóinkat.

A minőség legfőbb jellemzőire irányultak a kérdések öt csoportban, összesen 22 kérdést tettem fel, amelyen a felhasználók egy 7 pontos skálán fejezhették ki a véleményüket.

A SERVQUAL modellen alapuló kérdőív lényege, hogy az egyes kérdések összeállítása és csoportosítása különböző minőségtényezők alapján történik.

1.1 Minőségtényezők:

1. **Tárgyi tényezők:** a Köz-Pont környezetére, nyitva tartására, a berendezésekre és a használat igénybevételeivel kapcsolatos tájékoztatásra, eligazító táblák megjelenésére

irányultak a kérdések.

2. **Megbízhatóság:** az eszközök működésére, a könyvtárosok segítőkészségére és szakértelmére, valamint a használni kívánt eszközökre.
3. **Reagáló készség:** a szolgáltatást ellátó szakemberek hajlandósága, hogy milyen gyorsan segítenek a használóknak.
4. **Biztonság:** hálózat működése, vírusvédelem, reális ár megítélése.
5. **Empátia:** felhasználóink miként érzékelik a könyvtárosok együttérzését, a véleménynyilvánítás lehetősége, egyedi-, különleges kérések, esélyegyenlőség.

2. A felmérés lebonyolítása, módszere

A kérdőíves felmérés papír alapon történt, mivel részleges felmérés volt. Személyesen a könyvtárba látogatókat kértünk fel a kitöltésre. A felmérés 2013. június 3-8. között történt, azok körében, akik ebben az időszakban a Köz-Pont szolgáltatásait igénybe vették. Minden látogatót megkértünk, hogy töltsse ki a kérdőívet, azokat nem kértünk meg, akik első alkalommal jöttek be hozzánk.

A kérdőív kitöltése önkéntes volt, és természetesen anonimitást biztosítottunk.

Statisztikai mérésre nem használtuk a kérdőívet, azt a könyvtári statisztikai mérés alapján elemzem.

Összesen 55 kérdőívet készítettem, amiből 40 került kitöltésre.

A személyes beszélgetések alapján azt tapasztaltuk, hogy szívesen segítenek a felhasználóin, de ugyanakkor nagyon érdekes felvetések is szóba kerültek, amelyről a későbbiekben számolok be.

3. Az adatok feldolgozása

A könyvtár statisztikai adatait vizsgáltam meg részletesen, öt éves időszakokban a szolgáltatás bevezetésétől kezdődően. Azt tapasztaltam, hogy a leggyakrabban igénybe vett szolgáltatás az internet használata, bár mérsékelt csökkenés mutatkozik. Míg 2000-ben a informatikával foglalkozó folyóiratok és könyvek helyben használata és kölcsönzése, valamint a CD, DVD használata is jelentős volt, mára ezek elenyésző mennyiségben vannak jelent a szolgáltatás gyakoriságban. Ezzel szemben a nyomtatás, fénymásolás, azaz az irodai alkalmazások kerültek az előtérbe. A Köz-Pont szolgáltatásainak súlypontja áthelyeződött, alapjában véve ez a változás technológiai változás, az interneten megjelenő tartalmaknak az eredménye.

A használók összetételében is jelentős változás történt. Régen nem láttuk, azokat az olvasóinkat, akik a kezdetekben naponta nálunk használták számítógépet és internetet, mert ezt még akkor külön kezeltük.

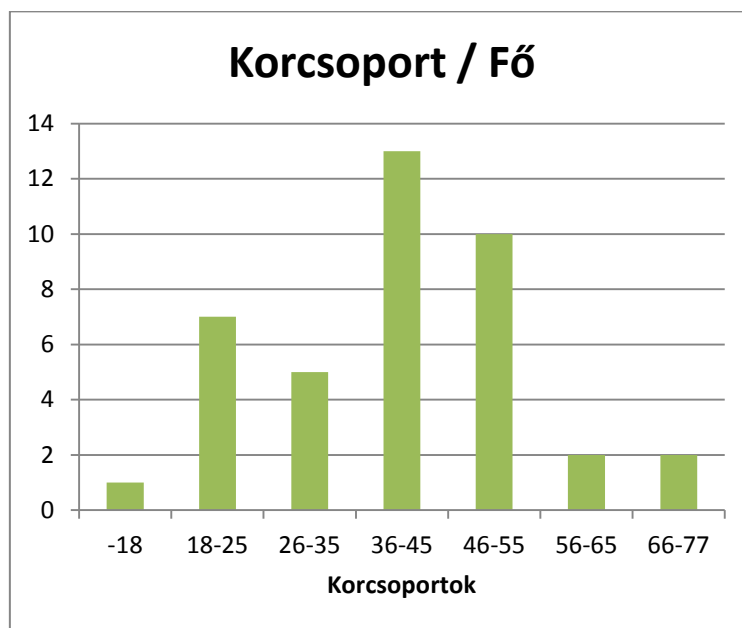
Egészen más réteg jelent meg, más igényekkel és nagyon más digitális műveltséggel.

Ezt követően kezdtem meg a kérdőívek feldolgozását, táblázatban összesítettem, így lehetőségem lett a különféle csoportosításokra, számolások automatizálására.

4. Általános információk

A válaszolók **átlag életkora 40,6 év**.

A legidősebb 77 éves, míg a legfiatalabb 13 éves. A válaszadók **60 %-a (24 fő) nő**, és **40 % (16 fő) férfi**. A könyvtár forgalmi adatainak vizsgálata alapján azt látjuk, hogy a látogatások gyakoriságánál a férfiak járnak gyakrabban a Köz-Pontba számítógépes szolgáltatásokat használni.



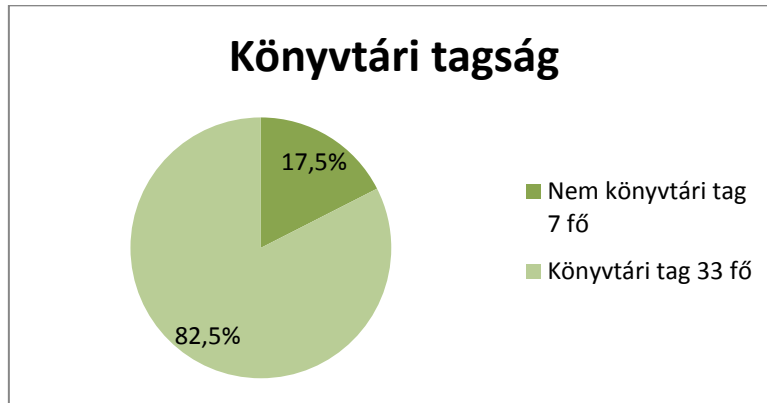
A kérdőívet kitöltők legnagyobb korcsoportja a 36-45 év közöttiek (13 fő), valamint a 46-55 év közöttiek (10 fő), majd a 18-25 év közöttiek következnek (7 fő), számottevő a 26-35 évesek (5 fő).

Korábbi dolgozatomban azt vizsgáltam, hogy a népesség arányai hogyan jelennek meg a könyvtári látogatók arányánál, különösen az ötven éven felüliek. Orosházán az 50 év feletti lakosság a teljes népesség 40,53 %-a 50 év feletti, ebből a 65 év feletti korcsoport 3,17 %. Ebből az aspektusból vizsgálva a válaszadók 25 %-a (10 fő) 50 év feletti, amiből arra következtethetünk, hogy arányában kevesebben vannak jelen a használók között. Ezt azért érdemes tovább vizsgálni, mivel feltételezhető, hogy éppen ez a korcsoport nem rendelkezik azon kompetenciákkal, amelyek az önálló számítógép és internet használat birtokában lennének. A könyvtárnak potenciális használói körébe tartozhatnak, célzott reklámmal, kedvezményekkel, kampányokkal lehet őket megkeresni. A „Fókuszban az ötvenesek” kampányt a Köz-Pontban is érdemes lenne meghirdetni.

Egészen más követelményt támaszt a 18 és 50 közötti aktív munkavállalók csoportja.

A kérdőívet kitöltők 82,5 %-a könyvtári tag, míg csupán 17,5 % nem rendelkezik könyvtári tagsággal. Öröndetes, hogy a használók igen nagy aránya könyvtári tagsággal rendelkezik. Ugyanakkor azt is meg kell jegyezni, hogy beiratkozott olvasóként kedvezményes díjat fizetnek felhasználóink. Erre minden esetben felhívjuk a figyelmet, de egyre gyakrabban kapjuk azt a választ, hogy nem kívánja a tagdíj befizetését, amelynek az is oka, hogy egy

összeiben megterhelő számára az 1200 Ft, ill. kedvezmény esetén a 600 Ft befizetése.



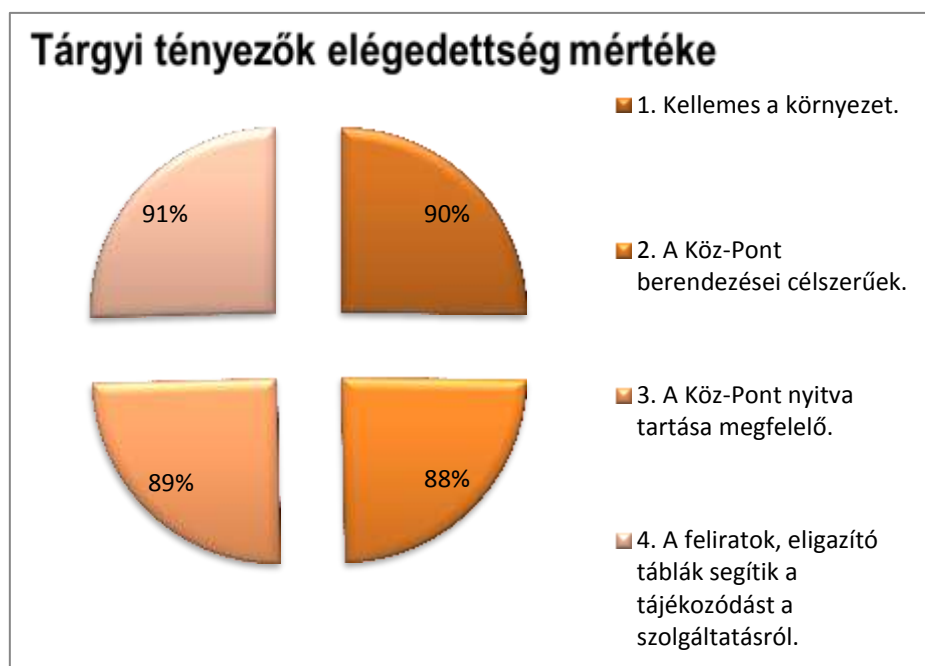
A reprezentatív mérésből is igazolódott, hogy a gyerekek kivételével minden korcsoport képviselteti magát a számítógépes használók körében. A gyerekek ingyenes internethasználatát a gyermekkönyvtárban biztosítja a könyvtár.

Általános kérdésként a foglalkoztatásra és az iskolai végzettségre lehet kérdezni. Az iskolai végzettségre azért nem kérdeztem, mert az IKT kulcskompetencia, azaz nem köthető egyetlen tudományterülethez sem.

5. Elégedettségi mutatók

5.1 Tárgyi tényezők

A Köz-Pont környezetére, nyitva tartására, a berendezésekre és a használat igénybevételével kapcsolatos tájékoztatásra, eligazító táblák megjelenésére irányultak a kérdések.

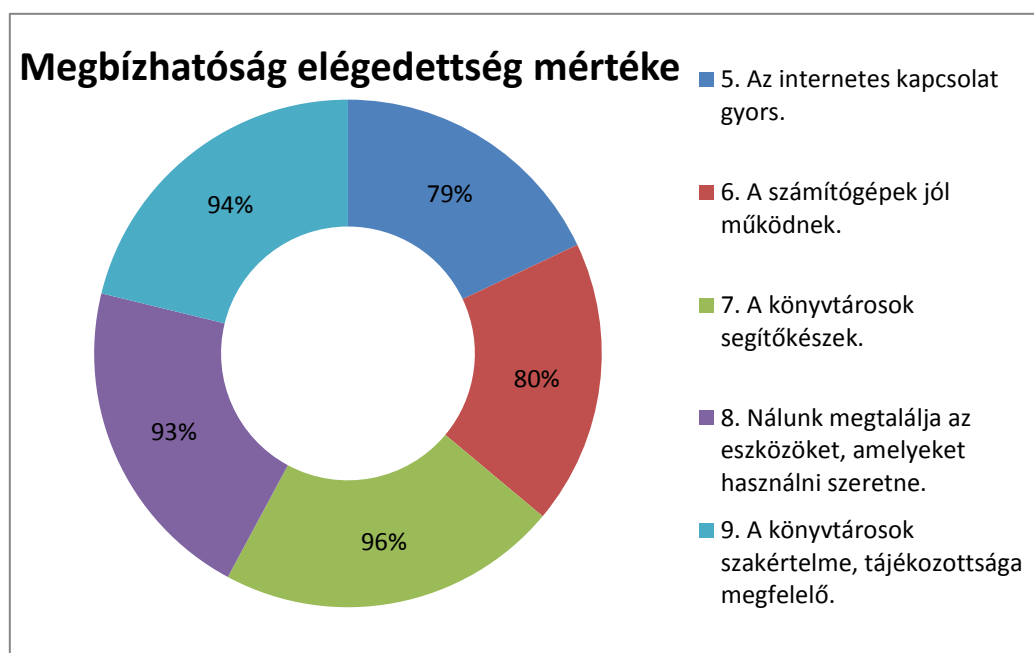


A négy kérdés átlagosan 89,5 %-os elégedettséget mutat. A legalacsonyabb pont, ami

többször is előfordul a környezetre vonatkozik. A tárgyi feltételek megközelítőleg hasonló értékelést kaptak. A feliratok és eligazító táblákkal a legelégedettebbek a válaszadók. A berendezéseken a kényelmi adottságokon változtatni csak akkor lehetséges, ha erre anyagi fedezet is biztosítható. A használók megfelelő eligazítása a mi felelősségünk, és előrelátásunkon, megértésünkön múlik.

5.2 Megbízhatóság

A számítógépek, technikai eszközök működésével, e, a könyvtárosok segítőkészségével és szakértelmével milyen mértékig elégedettek a használóink. A 8-as kérdést azért került a kérdőívbe, mert szerettük volna tudni, hogy kínálunk-e minden olyan szolgáltatást, amelyre igény lenne. Az erre adott válaszok értéke meglepett, mert számos olyan kiegészítő eszköz létezik, amivel tudnánk fejleszteni ezt a szolgáltatási területet, de úgy tűnik, hogy vagy a kérdés nem volt egyértelmű, vagy egyszerűen nincs szükség ilyen jellegű fejlesztésre. Továbbra is azt gondolom, hogy számos olyan eszköz létezik, amelyet közösségi térben is használhatnának, inkább az a probléma, hogy nem tudják feltérképezni ilyen jellegű lehetőségeiket, amely az ismeret hiányából is adódhat. Ezt a véleményt több egyéb jelzés is alátámasztotta.



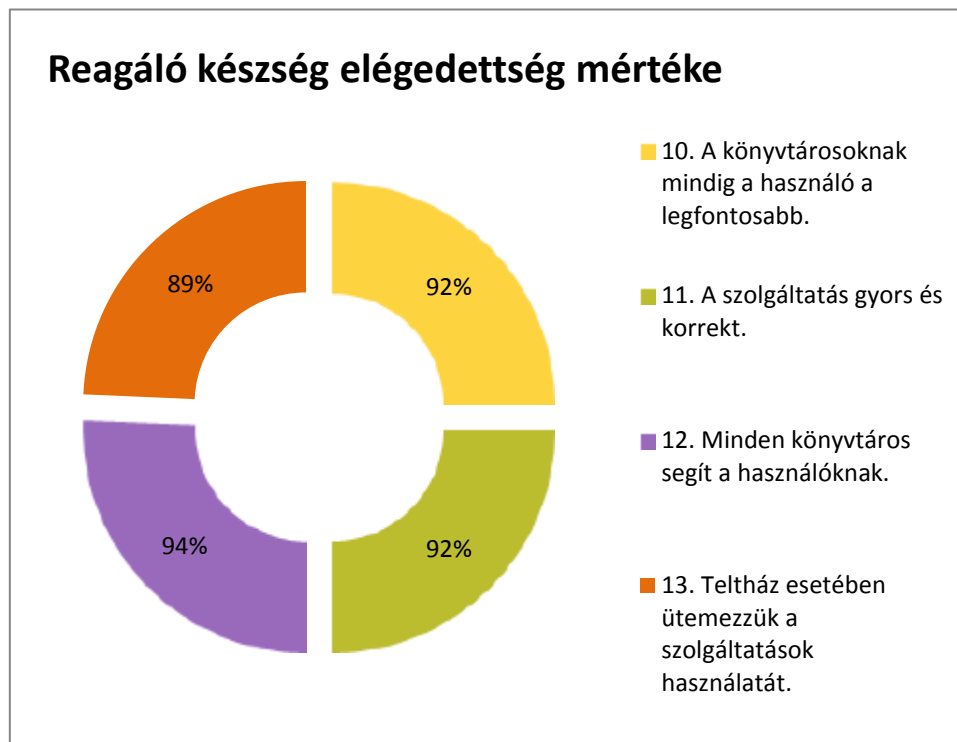
A számítógépek működése és az internet adatátviteli sebessége kevesebb pontot kapott, amiből látszik, hogy ezzel foglalkoznunk kell, a lehetőségeinkhez képest. Az 5. és 6. kérdés a teljes kérdőívet tekintve a második és negyedik legkevesebb pontot kapta. Az első és a harmadik alacsony pontszámú értékek is az informatikai hálózathoz kapcsolódnak.

Ebben a kérdéscsoportban is látszik, hogy a könyvtárosok megtesznek minden tőlük telhetőt, hogy segítség a számítógép használatot és az interneten való eligazodást.

Összességében a megbízhatóságot 88,2 %-ra minősítették a használóink. Felmerül az a kérdés, hogy meddig képesek a könyvtárosok kompenzálni az eszközök hibáit, az internet adatátviteli sebességét, mint tudjuk mindkét terület folyamatos és nagyon dinamikus fejlődést mutat, lépést tud-e tartani ezzel a könyvtár, illetve a városban kedvezőbb feltételekkel van-e lehetőség hasonló szolgáltatásokat igénybe venni.

5.3 Reagáló készség

A szolgáltatást ellátó szakemberek hajlandósága, hogy milyen gyorsan segítenek a használóknak.



A reagáló készséget 91,7 %-os arányban gondolták jónak a használóink. Ismét a könyvtárosok megítélésével a legelégedettebbek, míg a 13-as kérdés kapta a legkevesebb pontot, e mögött a technikai adottságaink is megmutatkoznak, hiszen vannak rendszeresen hozzánk járók, akik egy adott gépen szeretnek dolgozni, ezt nem minden esetben tudjuk megvalósítani.

Az nagyon fontos, hogy minden könyvtáros hasonló hozzáállással látja el feladatit, ezt a kapott válaszok jól mutatják. A humán szolgáltatásoknál ez az egyik legnehezebben megoldható probléma.

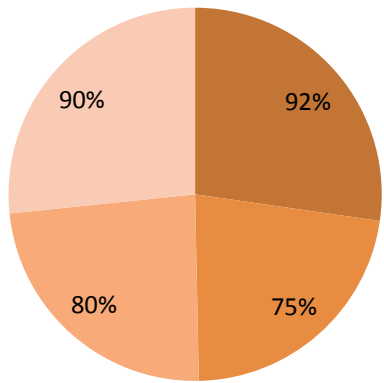
A reagáló készség összefügg a könyvtárosok empátiájával és majd látni lehet, hogy mindkettő hasonló értékeket kapott a válaszokban.

5.4 Biztonság

A szolgáltatás jellegéből adódóan a biztonságot az adat-, hálózat és vírusvédelem jelenti, valamint a reális árak.

Ebben a kérdéscsoportban adták a legkevesebb pontot a válaszolók 84,1 %-ig ítélték jónak a szolgáltatás biztonságát.

Biztonság elégedettség mértéke



- 14. Adatait korrektül kezeljük.
- 15. Folyamatosan gondoskodunk a vírusvédelemről.
- 16. Hálózatunk biztonságosan működik.
- 17. A Köz-Pont szolgáltatásainak ára megfelelő, reális.

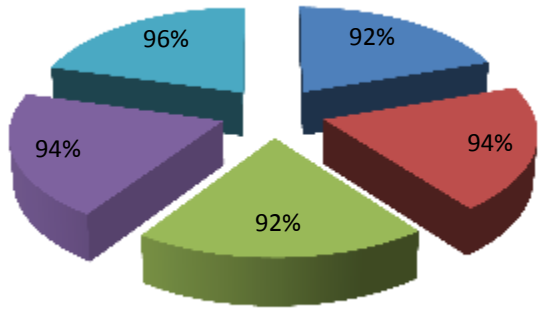
A 22 kérdés közül az ebben a csoportban szereplő vírusvédelem és hálózati biztonság kapták a legkevesebb pontot 5,27 és 5,55 pontot, ami ugyan a pozitív tartományba tartozik, de az összes válasz értékéhez viszonyítva a legalacsonyabb.

A kérdőív előkészítése és a lebonyolítás során a kollégáim is töltöttek ki egy-egy kérdőívet és ők sokkal kritikusabban értékelték mindkét pontot, hasonlóan a számítógépek működéséhez és az internet stabil és gyors működéséhez.

Az adatok korrekt kezelését is jónak ítélték az olvasók, de szükséges megjegyezni, hogy többségük sajnos nem tudja megítélni ennek minőségét.

5.5 Empátia

Empátia elégedettség mértéke



- 18. Ha nálunk tartózkodik, számunkra az Ön kényelme a legfontosabb.
- 19. Nekünk elmondhatja a véleményét.
- 20. Különleges kéréseket is megfelelően fogadunk.
- 21. Minden használónak egyenlő esélyt biztosítunk.

Ami szolgáltatássá teszi a Köz-Pontban található eszközök összességét. Ebben a csoportban adták a legtöbb pontot a felhasználóink átlagosan 93,5 %-osnak vélik az itt dolgozó kollégáink munkáját. A megbízhatóságnál arra utaltam, hogy a városban hasonló szolgáltatást,

kedvezőbb piaci áron indíthatnak, de úgy vélem, ami igazából szolgáltatássá, mégpedig minőségi, hozzáadott értéket képviselő szolgáltatássá teszi, azt könyvtárosok nélkül nagyon nehezen lehet biztosítani.

Számos szituációban olyan eljárásokat, technikákat alkalmazunk, amelyet a tájékoztatás során is használunk. Fontos a partnerség, mi nem hivatal vagyunk, hanem szolgáltatunk, segítünk a mindennapi problémák megoldásában, még akkor is, ha az eszközök, a hálózat és számos egyéb technikai részlet megnehezíti a dolgunkat, úgy tűnik, ebből meglehetősen keveset érzékelnek a hozzánk járó használók, ami azt is igazolja, hogy a személyes jelenlét elengedhetetlen, főként a mi célcsoportunknak.

6. Összegzés

Mindent összefoglalva, az eredmény, várakozáson felüli. Ennek egyik oka, hogy a könyvtárosok önértékelése alatta marad a valós minőségnek, ami felhívja a figyelmet értékeinkre, az általunk megjelenő humán erőforrásra. A másik még ennél is fontosabb eredmény, hogy megtudtuk mit gondolnak a felhasználóink, meghatározták az általunk kínált szolgáltatás minőségét. Ez lehetőséget teremt arra, hogy tovább fejlesszünk, majd újra értékeljünk. A következőkben már van igazodási pontunk, ami arra is alkalmas, hogy a kimozdulás is értéket képvisel, hiszen a folyamatos változás serkenti.

7. Egyéb észrevételek, tapasztalatok

A feladat elkezdésekor is úgy véltem, hogy nem egyszerű egy ilyen kérdőíves felmérés, de nagyon sok érdekes és váratlan tapasztalatot szereztem.

A kérdőív kitöltésénél is nehéz volt meghozni a döntéseket és megalkotni a kérdéseket. Ezt igazolták a kitöltés során jelentkező vélemények.

A kollégáimmal is megbeszéltem és azt tapasztaltam, hogy mi sokkal kritikusabban mondtunk véleményt, kevesebb pontot adtunk és a maximum az szinte elérhetetlen volt. Itt meg kell állapítani, hogy mindenképpen érdemes mérést végezni, mert mi nem tudjuk a felhasználók szemével látni a saját szolgáltatásainkat, amelynek folyamatába belelátunk, számos kifelé nem érzékelhető momentumát érzékeljük és tapasztaljuk nap, mint nap. Egy részleges felmérés is számos jelenséget hozhat a felszínre.

A kérdések megírására nagyon sok gondot fordítottam, mégis azt kellett tapasztaljam, hogy több kitöltő nehezen értelmezte a kérdéseket, pl. az eszköz fogalma nem feltétlenül jelentette számára az informatikai eszközök összességét.

Ekkor már tudtam, hogy nem döntöttem jól, amikor nem kérdeztem meg az iskolai végzettséget, bár ebben az esetben most is úgy gondolom nem jelentett volna releváns választ, de bizonyos következtetésekre alkalmas lett volna.

A kitöltés előtt mindenki személyesen vette át a kérdőívet és természetesen rövid beszélgetés keretében, ez abból is adódik, hogy sokan rendszeresen heti, napi gyakorisággal járnak hozzánk. Nagyon meglepő reakció volt, hogy „valamire készülnek a könyvtár ellen”, ami

sajnos azt sugallta, hogy a válaszok nem lesznek teljes egészében objektívak. Ugyancsak többen jegyezték meg, hogy mondanak rosszat, mert ki tudja mi lesz belőle. Mindez annak ellenére hangzott el, hogy személyesen is megerősítettük, csak saját céljainkra használjuk a felmérés eredményét. Ez a fokú bizalmatlanság azért is volt meglepő, mert sokan a kitöltők közül is úgy használják a levelezést, a facebookot, hogy a könyvtárosok írják be az azonosítókat és a jelszavakat. Egyrészt a könyvtárosok felé megnyilvánuló bizalom jó érzés, de nagy felelősség is, mint ahogyan már említettem a biztonságnál feltett kérdésekre, hogy az kell feltételezni nem teljesen értik a használóink az internetes adatvédelmet és biztonságot.

A 2. számú mellékletben szükségesnek láttam meghatározni alapvető IKT fogalmakat és tudásszinteket. Bár ez nem tartozott szorosan a feladathoz, de azt tapasztaltam és már nem először, hogy nem teljesen azonos nyelvet beszélünk. Még mi könyvtárosok sem, de hozzánk járó felhasználókkal bizonyosan nem. Ez a főként a kérdések értelmezésénél volt nagy probléma, hiszen mi azzal az alapvető IKT ismerettel, kompetenciával számolunk, számoltunk, amelynek pontos tartalmát nem fogalmaztuk meg. Az IKT keretrendszer 0-1 szintjén az egyén meg tudja határozni a mindennapi információszerezés formáját, ez nem azt jelenti, hogy a véletlenszerű, másoktól hallott információs csatornákat tudatosan használja. A felhasználóink többsége messze elmarad ettől a szinttől, ami a jövőre vonatkozó terveinket, feladatinkat befolyásolja.

Véleményem szerint ez az ok állt annak a háttérben is, amikor a lehetséges eszközök használatára irányult a kérdés. Bizonyosan ismerethiány van, de ez nem azt jelenti, hogy a könyvtárnak nem szükséges ilyen fejlesztést tervezni, mert az is lehetséges, hogy akkor merül fel a használat igénye, amikor már elérhetővé válik. Itt ismét számolni kell a jelentős tényezővel, hogy a könyvtáros ilyen szituációban meg is tanítja az új eszközök használatát.

Meglehetősen bonyolult és sokrétű megközelítést igényel, hogy a Köz-Pont szolgáltatásait elemezzük, mérjük és fejlesszük. Azt mindenképpen alátámasztotta ez az egyszerű felmérés is, hogy a szolgáltatás legnagyobb, pótolhatatlan értéke a könyvtárosok tudásvagyonára. Arról sem szabad megfeledkezni, hogy ezekben az interakciókban a személyes jelenlétükkel is értéket hoznak létre.

Ezért úgy vélem, hogy bizonyosan lehetséges kedvezőbb árakkal internet használatot kínálni, de minőségi szolgáltatáshoz jól képzett és elkötelezett könyvtárosokra van szükség. Azt pedig örömmel tapasztaltam, hogy ezt a hozzánk járó netezők is így ítélik meg.

8. Feladatok

Legfontosabb feladatnak, a dolgozat értékelését követően azt tartom, hogy a felhasználóinknak valamilyen visszajelzést adjak. A könyvtári blogra gondoltam, de úgy látom a tapasztalatok alapján, hogy a Köz-Pontban papír alapon is elérhetővé kell tenni.

Mindezt megelőzően a kollégáimmal osztom meg az itt szerzett tapasztalatokat, amelyeknek bizonyos részeit már ismerik, de az összefüggések értékelését közösen kell megtegyük.

8.1 A válaszok összességének alapján négy kérdést mindenképpen meg kell vizsgálni könyvtári szinten. Ezek pedig a vírusvédelem, internet kapcsolat minősége, számítógépek

működése, valamint a hálózat biztonsága. A lehetőségeinkhez képest, meg kell tenni mindent ezek javításában, hiszen a szolgáltatás erre épül.

8.2 Bár az adatvédelmet nem értékelték negatívan a felmérés során, ennek ellenére ezzel is foglalkoznunk kell. Olyan megoldást kellene keresni, amely biztosítani képes, hogy a képernyő kímélő bekapcsolásával egy időben automatikusan bezárja a nyitva hagyott ablakokat. Szerencsés lenne, ha ez automatikusan történne. Mindenképpen informatikus segítségére lesz szükség.

Több ízben felmerült a jelszavas védelem a felhasználókra is, de többször elvetettük. Ennek lehetőségét ismét meg lehet vizsgálni, mert ez is megoldást jelentene az adatvédelemre.

8.3 Amennyiben lehetőség nyílik, akár pályázati támogatással, célszerű lenne a számítógépeket feljavítani, ill. indokolt esetben cserélni.

8.4 A könyvtár szerepének erősítése érdekében további tanfolyamok szervezését is indokoltnak látom. Az internet használata mellett a mobil alkalmazások használatára is kezdeményezhetünk tanfolyamot. Akár a mobil telefon, e-book használat, tabletek képzésével is próbálkozhatunk.

Végül, de nem utolsó sorban, mindenképpen szerencsés lenne a felmérést nagyobb körben megtenni, de ha erre nem is kerül sor, legalább egy év elteltével a reprezentatív mérést megismételni.

Személyes megjegyzés

Szeretném megköszönni a Tanárnő segítségét!

Természetesen a kollégáim támogatását, hogy részt vettek a felmérésben és segítettek a kérdőívek összegyűjtésében.

Felhasznált irodalom

1. Digitális írástudás - Web 2.0 – pedagógia / Koltay Tibor In.: http://tani-tani.info/101_koltay

2. Digitális kompetenciák fejlesztése : Az IKT 1-5 keretrendszerének és tartalmának kidolgozása Információs segédanyag / Kapros Károly Román Tamás Szani Ferenc ; [közread. az NT. Nemzetközi Technológiai Nonprofit Közhasznú Kft. – Bp. 2012. = = http://tudasodajovod.hu/documents/10179/40456/IKER_NT.pdf/9aaf18a9-df18-4ffc-b48a-2c2df0e24343

3. Szolgáltatásminőség modellek : 89. sz. műhelytanulmány / Becser Norbert. – Bp. Corvinus Egyetem, 2008. In.: <http://edok.lib.uni-corvinus.hu/277/1/Becser89.pdf>

4. A könyvtárhasználók elégedettségét vizsgáló kérdőíves felmérés 2009. június 15. – június 19. / [közread.] Móricz Zsigmond Megyei és Városi Könyvtár ; készítette Gosztonyi Enikő In.: <http://www.mzsk.hu/documents/12628/17000/2009+A+K%C3%96NYVT%C3%81RHASZN%C3%81L%C3%93K+EL%C3%89GEDETT%C3%89G%C3%89T+VIZSG%C3%81L%C3%93+K%C3%89RD%C5%90%C3%8DVES+FELM%C3%89R%C3%89S+ELEMZ%C3%89S.pdf>

5. Gondolkodjunk együtt (3) : a könyvtári szolgáltatások minőségéről, minősítéséről / Nagy László, Boda István In.: <http://ki.oszk.hu/3k/2010/12/gondolkodjunk-egyutt-3-a-konyvtari-szolgáltatások-minosegerol-minositeserol/>

Kedves Látogatónk!

A segítségét szeretnénk kérni abban, hogy az általunk nyújtott szolgáltatás minőségét meg tudjuk ítélni. Ennek érdekében állítottunk össze egy kérdőívet, amelynek kitöltésére szeretnénk megkérni Önt, hiszen használóként szerzett tapasztalatai számunkra értékesek.

A kérdőív kitöltése néhány percet vesz igénybe, kérjük, segítse ezzel is munkánkat!

A kérdőívet név nélkül kell kitölteni!

A kérdésekre külön-külön legyen szíves válaszolni a számskálán bekarikázva azt az értéket, amely az Ön megítélése és tapasztalata szerint leginkább jellemző a Köz-Pontban.

A számok fölött segítségként „Egyetértek – Nem értek egyet” jelölés a pozitív és negatív minőséget mutatja, ezzel a kitöltést szeretnénk segíteni.

A végén néhány általános kérdésre szeretnénk választ kapni, ezek tájékoztató adatok a kérdőívet kitöltőkről.

A felmérést követően a könyvtár blogján beszámolunk a vizsgálat eredményéről.

Orosháza, 2013. június

Köszönjük!

Tárgyi tényezők	1.	Kellemes a környezet.	Egyetértek	Nem értek egyet
			7 6 5 4 3 2 1	
	2.	A Köz-Pont berendezései célszerűek.	Egyetértek	Nem értek egyet
			7 6 5 4 3 2 1	
3.	A Köz-Pont nyitva tartása megfelelő.	Egyetértek	Nem értek egyet	
		7 6 5 4 3 2 1		
4.	A feliratok, eligazító táblák segítik a tájékozódást a szolgáltatásról.	Egyetértek	Nem értek egyet	
		7 6 5 4 3 2 1		
Megbízhatóság	5.	Az internetes kapcsolat gyors.	Egyetértek	Nem értek egyet
			7 6 5 4 3 2 1	
	6.	A számítógépek jól működnek.	Egyetértek	Nem értek egyet
			7 6 5 4 3 2 1	
	7.	A könyvtárosok segítőkészek.	Egyetértek	Nem értek egyet
7 6 5 4 3 2 1				
8.	Nálunk megtalálja az eszközöket, amelyeket használni szeretne.	Egyetértek	Nem értek egyet	
		7 6 5 4 3 2 1		
9.	A könyvtárosok szakértelme, tájékozottsága megfelelő.	Egyetértek	Nem értek egyet	
		7 6 5 4 3 2 1		
Reagáló készség	10.	A könyvtárosoknak mindig a használó a legfontosabb.	Egyetértek	Nem értek egyet
			7 6 5 4 3 2 1	
	11.	A szolgáltatás gyors és korrekt.	Egyetértek	Nem értek egyet
			7 6 5 4 3 2 1	
12.	Minden könyvtáros segít a használóknak.	Egyetértek	Nem értek egyet	
		7 6 5 4 3 2 1		
13.	Teltház esetében ütemezzük a szolgáltatások használatát.	Egyetértek	Nem értek egyet	
		7 6 5 4 3 2 1		
Biztonság	14.	Adatait korrektül kezeljük.	Egyetértek	Nem értek egyet
			7 6 5 4 3 2 1	
	15.	Folyamatosan gondoskodunk a vírusvédelemről.	Egyetértek	Nem értek egyet
			7 6 5 4 3 2 1	
16.	Hálózatunk biztonságosan működik.	Egyetértek	Nem értek egyet	
		7 6 5 4 3 2 1		
17.	A Köz-Pont szolgáltatásainak ára megfelelő, reális.	Egyetértek	Nem értek egyet	
		7 6 5 4 3 2 1		

Empátia	18.	Ha nálunk tartózkodik, számunkra az Ön kényelme a legfontosabb.	Egyetértek	Nem értek egyet
			7 6 5 4 3 2 1	
	19.	Nekünk elmondhatja a véleményét.	Egyetértek	Nem értek egyet
			7 6 5 4 3 2 1	
	20.	Különleges kéréseket is megfelelően fogadunk.	Egyetértek	Nem értek egyet
			7 6 5 4 3 2 1	
	21.	Minden használónak egyenlő esélyt biztosítunk.	Egyetértek	Nem értek egyet
			7 6 5 4 3 2 1	
	22.	Igény esetén egyéni segítséget nyújtunk.	Egyetértek	Nem értek egyet
			7 6 5 4 3 2 1	

Még néhány kérdés:

Az Ön életkora: év

Az Ön neme: nő - férfi

Tagja-e a könyvtárnak? igen - nem

**Köszönjük, hogy igénybe veszi szolgáltatásainkat,
és a kitöltéssel segítette munkánkat!**

Digitális írástudás - műveltség Összefoglaló

A felmérés során azt tapasztaltuk, hogy a szolgáltató és a használók nem koherensen használják a szolgáltatásra jellemző, ill. azt meghatározó fogalmakat, fogalomrendszert. Ezért mindenképpen tisztázni szeretném a digitális írástudás fogalmát, ill. az IKT kompetencia meghatározását, valamint annak keretrendszerét.

A nyelvi kompetenciák keretrendszeréhez hasonlóan az IKT keretrendszerére készült ajánlásban, mint kulcskompetenciát vizsgálva 5 szintet különböztettek meg.

Kulcskompetenciának tekintjük azon ismeretek, készségek összességét, amelyekre minden egyénnek szüksége van a személyes önmegvalósításhoz és fejlődéshez, az aktív polgársághoz, a társadalmi beilleszkedéshez és a foglalkoztatáshoz.¹

A kulcskompetenciák megléte és egész életen át tartó fejlesztése, fejlődése teszik lehetővé, hogy boldogabb, sikeresebb, teljesebb életet élhessünk.

A kompetencia összetevői: ismeretek, tudás ; készségek-jártasságok ; személyes értékek ; attitűd ; személyiségvonások ; motivációk.

Digitális írástudás - műveltség

A digitális (számítógépes) írástudás tartalmazza azokat a készséggé fejlesztett ismereteket, amik lehetővé teszik a felhasználó számára a számítógép által nyújtott lehetőségek kihasználását, pl. szövegszerkesztő, táblázatkezelő és egyéb alkalmazói szoftverek ismeretét, alkalmazását. Ehhez szorosan hozzátartozik még az internet, és általában a hálózatok ismerete, és egyre inkább nő a multimédiás alkalmazások jelentősége is. Fokozatosan nő az e-közigazgatás, e-önkormányzatok szerepe is. Az új lehetőségek a hagyományos tanulást is átalakítják, egyre terjed az e-learning, ami lehetőséget biztosít arra, hogy mindenki otthonában, saját maga által megszabott időben tanuljon. A digitális kompetencia magában foglalja az információs társadalmi technológiák (IST) magabiztos és kritikus használatát a munka, a szabadidő és a kommunikáció terén. Ez az IKT terén meglévő alapvető készségeken alapul: számítógép használata információ visszakeresése, értékelése, tárolása, előállítása, bemutatása és cseréje céljából, valamint a kommunikáció es az együttműködő hálózatokban való részvétel céljából az interneten keresztül.

Koltay Tibor szerint: „*műveltség*nek is nevezhetjük, melynek kezdete a betűkombinációk reprodukálásának képessége, egy magasabb fokát pedig a logikus gondolkodás, a magasrendű logikai készségek, az érvelés és az okfejtés képezi. Az olvasás és írás alapkészségein kívül a megértés és a sikeres tevékenység általános képessége is a körébe tartozhat, sőt érthetjük alatta a társadalmi túléléshez szükséges információkhoz történő hozzájutást biztosító

¹ 1. Az anyanyelven folytatott kommunikáció;

2. Az idegen nyelveken folytatott kommunikáció;

3. Matematikai kompetenciák es alapvető kompetenciák a természet- es műszaki tudományok terén;

4. **Digitális kompetencia;**

5. A tanulás elsajátítása;

6. Szociális es állampolgári kompetenciák;

7. Kezdeményező-készség es vállalkozói kompetencia,

8. Kulturális tudatosság es kifejező-készség. = = http://tudasodajovod.hu/documents/10179/40456/IKER_NT.pdf/9aaf18a9-df18-4ffc-b48a-2c2df0e24343

készségeket is. Közismert, hogy szorosan kapcsolódik hozzá a funkcionális írástudás kérdése, amelyen legtöbbször az alapvető információk elolvasásának és megértésének képességét értjük.”

Mi is az az IKT?

Az Információs és Kommunikációs Technológiák olyan eszközök, technológiák, szervezési tevékenységek, innovatív folyamatok összessége, amelyek az információ és kommunikációközlést, feldolgozást, áramlást, tárolást, kódolást elősegítik, gyorsabbá, könnyebbé és hatékonyabbá teszik.

Az IKT tárgya:

- informatika,
- digitális írástudás,
- IKT, mint Információs és Kommunikációs Technológia.

IKT keretrendszer²

Szint	Info-kommunikációs Egységes Referenciakeret (IKER)	Szint
0-1	Már nem digitálisan írástudatlan; képes egyszerű kapcsolatteremtésre az IKT eszközök segítségével, amennyiben ő határozhatja meg a kommunikáció csatornáját. Mindennapi egyszerű, konkrét igényeit meg tudja fogalmazni, minimum szinten ki tudja elégíteni az IKT területén.	IKT 0-1
1-2	Az egyszerű, rutinszerű helyzetekben egyszerű és közvetlen módon cserél információt az infokommunikációs technológiák segítségével. Minimum szinten akkor is képes, reagálni vagy használni egy egyszerű eszközt, alkalmazást, ha azt korábban nem ismerte.	IKT 1-5
2-3	Elboldogul a legtöbb olyan infokommunikációs eszközzel, alkalmazással, melyekkel mindennapi élete során találkozik. Felkészülés nélkül részt tud venni az ismert, az érdeklődési körének megfelelő, infokommunikációs technológiák adaptálásában. Egyszerű eszközökkel alkalmazásokkal meg tudja jeleníteni, közzé tudja tenni élményeit, igénybe tudja venni az elektronikus szolgáltatásokat.	
3-4	Természetes, könnyed és közvetlen kapcsolatteremtésre képes digitális eszközökkel. Aktívan részt tud venni digitális felületeken folyó kommunikációban, úgy hogy igény szerint felületet, eszközt, technológiát vált (írott, képi, hang). Mindennapi életében magabiztosan kezeli az infokommunikációs eszközöket, melyek segítik mindennapi életét. Új technológiák, befogadására képes, annak lehetőségeit átlátja és szükség esetén mindennapjaiban alkalmazza.	

² Digitális kompetenciák fejlesztése : Az IKT 1-5 keretrendszerének és tartalmának kidolgozása Információs segédanyag / Kapros Károly Román Tamás Szani Ferenc ; [közread. az NT. Nemzetközi Technológiai Nonprofit Közhasznú Kft. – Bp. 2012. = = http://tudasodajovod.hu/documents/10179/40456/IKER_NT.pdf/9aaf18a9-df18-4ffc-b48a-2c2df0e24343

Mindkettő:

„A legtöbb közkönyvtár megalapításának és fenntartásának az az oka, hogy szükség van egy mindenki számára rendelkezésre álló intézményre, amely hozzáférést biztosít a nyomtatott és más formában létező ismeretekhez, támogatandó az iskolai és iskolán kívüli oktatást és nevelést. Ez volt és marad a közkönyvtár legfőbb célja. Az embereknek életük során szükségük van oktatásra akár intézményekben (iskolák, főiskolák, egyetemek), akár kevésbé szervezett formában munkájukkal és mindennapi életükkel összefüggésben. A tanulás nem szűnik meg az iskola elvégzésével, hanem a legtöbb ember számára egész életükön át tartó tevékenység. Az egyre bonyolultabbá váló társadalomban az embereknek új meg új ismereteket kell elsajátítaniuk életük különböző szakaszaiban. A közkönyvtárnak fontos szerepe van e folyamat segítésében.”³

A könyvtári szolgáltatások megfogalmazásakor és kialakításakor ebben a fogalomrendszerben gondolkodunk. Könyvtári szolgáltatásaink optimumot határoznak meg, míg felhasználóink digitális kompetenciái ettől nagy mértékben eltérhetnek, s mint tapasztaltuk el is térnek.

³ Az IFLA és az UNESCO fejlesztési irányelvei / készítette a Philip Gill által vezetett munkacsoport az IFLA Közkönyvtári Szekciója megbízásából ; fordította: Papp István ; [közread. Könyvtári Intézet]. – Budapest, 2005. 15. p.

	Net	CD-DVD	Szöveg-szerkesztés	Folyóírat használ-lat	Könyv használ-lat	CD írás	Letöl-tés	Szkenne-lés	Nyomta-tás / alkalom	Nyomta-tott oldal	Fénymá-solás Fő / oldal		Spirálo-zás	Fax	GYIÖK	NAVA	Egyéb	Összes használ-at Fő
2000	1810	781	246	359	756	0	169	0	250	0	0	0	0	7	634	0	60	4103
2005	7325	471	184	778	345	219	174	134	1411	7928	0	0	60	73	0	0	143	9391
2013. l. n.	1432	1	15	3	0	0	5	83	441	3677	226	1567	6	5	0	1	0	2057

Köz-Pont forgalmi adatai

	Bevétel
2000	690 017,00 Ft
2005	1 815 580,00 Ft
2010	
2013 l. n.	422 750,00 Ft

Kérdőív értékelése

	Kérdés	Összesített pont	Átlag érték
Tárgyi tényezők	1. Kellemes a környezet.	6,32	90,36%
	2. A Köz-Pont berendezései célszerűek.	6,12	87,50%
	3. A Köz-Pont nyitva tartása megfelelő.	6,25	89,29%
	4. A feliratok, eligazító táblák segítik a tájékozódást a szolgáltatásról.	6,37	91,07%
Megbízhatóság	5. Az internetes kapcsolat gyors.	5,55	79,29%
	6. A számítógépek jól működnek.	5,6	80,00%
	7. A könyvtárosok segítőkészek.	6,72	96,07%
	8. Nálunk megtalálja az eszközöket, amelyeket használni szeretne.	6,47	92,50%
	9. A könyvtárosok szakértelme, tájékozottsága megfelelő.	6,55	93,57%
Reagáló készség	10. A könyvtárosoknak mindig a használó a legfontosabb.	6,42	91,79%
	11. A szolgáltatás gyors és korrekt.	6,42	91,79%
	12. Minden könyvtáros segít a használóknak.	6,6	94,29%
	13. Teltház esetében ütemezzük a szolgáltatások használatát.	6,25	89,29%
Biztonság	14. Adatait korrektül kezeljük.	6,42	91,79%
	15. Folyamatosan gondoskodunk a vírusvédelemről.	5,27	75,36%
	16. Hálózatunk biztonságosan működik.	5,75	79,64%
	17. A Köz-Pont szolgáltatásainak ára megfelelő, reális.	6,27	89,64%
Empátia	18. Ha nálunk tartózkodik, számunkra az Ön kényelme a legfontosabb.	6,45	92,14%
	19. Nekünk elmondhatja a véleményét.	6,55	93,57%
	20. Különleges kéréseket is megfelelően fogadunk.	6,45	92,14%
	21. Minden használónak egyenlő esélyt biztosítunk.	6,55	93,57%
	22. Igény esetén egyéni segítséget nyújtunk.	6,75	96,43%

Állítás	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40
1. Kellemes környezet.	5	7	6	5	4	5	3	7	7	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	7	6	6	7	7	7	7	7	7	6	6	6	5	6
2. A Köz-Pont berendezései célszerűek.	6	6	5	5	5	6	5	7	6	0	7	7	7	7	7	7	3	7	7	6	6	7	7	5	6	7	7	6	7	6	7	7	7	7	7	6	6	7	5	6
3. A Köz-Pont nyitva tartása megfelelő.	7	7	0	5	4	6	3	5	7	6	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	5	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	5	6	6	5	7	
4. A feliratok, eligazító táblák segítik a tájékozódást a szolgáltatásról.	6	7	4	4	4	5	4	7	7	6	7	7	7	7	7	5	7	7	7	7	7	7	7	5	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	4	6
5. Az internetes kapcsolat gyors.	4	4	4	4	3	5	4	4	6	4	7	7	7	7	7	7	6	7	7	4	7	6	6	5	5	6	5	4	4	6	6	7	7	7	7	7	6	4	4	5
6. A számítógépek jól működnek.	4	4	0	4	3	4	3	6	6	6	7	7	7	7	7	7	5	7	7	7	7	7	4	4	6	6	4	6	6	7	7	7	7	7	4	6	6	4	4	
7. A könyvtárosok segítőkészek.	6	7	5	5	5	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	7
8. Nálunk megtalálja az eszközöket, amelyeket használni szeretne.	7	7	5	5	5	6	4	7	7	6	7	7	7	7	7	7	4	7	7	7	7	6	6	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	5	6	
9. A könyvtárosok szakértelme, tájékozottsága megfelelő.	6	7	5	4	6	6	5	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7	7	7	7	7	7	6	7	6	4	7	
10. A könyvtárosoknak mindig a használó a legfontosabb.	7	6	4	4	7	7	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	5	7	6	7	7	0	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	4	7	
11. A szolgáltatás gyors és korrekt.	6	7	4	4	6	6	6	5	7	7	7	7	7	0	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	4	7
12. Minden könyvtáros segít a használóknak.	7	7	4	5	6	6	5	7	7	7	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	7
13. Telház esetében ütemezzük a szolgáltatások használatát.	7	7	4	4	6	7	7	6	7	6	7	7	7	4	7	6	4	7	7	7	7	6	7	7	7	6	7		7	6	6	7	7	7	7	7	7	4	7	
14. Adatait korrektil kezeljük.	7	7	4	4	7	7	7	7	7	0	4	7	7	4	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	4	7
15. Folyamatosan gondoskodunk a vírusvédelemről.	6	4	3	2	3	3	1	6	7	5	4	7	7	4	7	7	7	7	7	7	7	7	4	3	6	5	7	5	6	7	7	7	7	7	1	4	5	2	3	
16. Hálózatunk biztonságosan működik.	6	5	4	2	3	4	3	6	7	6	4	7	7	4	7	7	7	7	7	7	7	6	7	5	4	6	6	5	6	7	7	7	7	7	1	6	6	2	4	
17. A Köz-Pont szolgáltatásainak ára megfelelő, reális.	7	7	4	4	6	6	5	7	5	6	7	7	7	4	7	7	7	7	7	6	6	7	6	7	6	7	6	6	7	6	7	7	7	7	6	6	6	4	7	
18. Ha nálunk tartózkodik, számunkra az Ön kényelme a legfontosabb.	6	7	4	5	6	7	7	6	7	6	7	7	7	5	7	7	4	7	7	7	7	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	5	6	
19. Nekünk elmondhatja a véleményét.	6	7	4	5	6	7	7	6	7	7	7	7	5	7	7	4	7	7	7	5	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	7	
20. Különleges kéréseket is megfelelően fogadunk.	6	7	4	4	6	7	7	5	7	7	7	7	7	4	7	7	7	7	7	7	7	4	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	4	7	
21. Minden használónak egyenlő esélyt biztosítunk.	7	7	5	5	6	7	7	7	7	7	7	7	4	7	7	7	7	7	7	4	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	4	7	7	5	6	
22. Igény esetén egyéni segítséget nyújtunk.	7	7	4	5	6	7	7	7	7	7	7	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	7
Összes pont / kitöltő	136	141	86	94	113	131	111	139	149	124	143	154	153	120	154	151	134	154	154	149	140	146	147	137	136	140	148	134	143	148	151	154	154	154	126	144	143	94	136	

A kitöltött kérdőívek összesítése.