

SZTE József Attila Tanulmányi és Információs Központ

Látogatói elégedettségi kutatás 2007. tavasz

Bevezető

Az SZTE TIK a látogatók körében végzett elégedettségi kutatást kettős céllal kezdeményezte.

Egyik célunk az volt, hogy visszajelzést kapjunk a Központ látogatóinak, használóinak véleményéről.

Az intézményben új otthonra talált egyetemi szolgáltató egységek működése egymástól független, mégis szakmailag egy egységet képeznek, látogatóink szerves egészként kezelnek bennünket. Ennek fényében igyekeztünk virtuálisan lépésről lépésre végigjárni a TIK-et, érdeklődtünk a benyomásokról, tapasztalatokról, megkérdeztük, milyen kép alakult ki rólunk, mint épületről, mint egyetemi szolgáltatóról, mint kongresszusi központról. Feltérképeztük a látogatói szokásokat, igényeket, és meghallgattuk az egyéni véleményeket.

Másik célunk az volt, hogy a kérdőívek összesítése után kapott eredményeket felhasználjuk a minőségbiztosításban, tovább fejlődünk, fejlődésünk iránya megfeleljen az elvárásoknak.

Módszertan

A Központ látogatóival 2007. áprilisában egy három kérdéscsoportból álló elégedettségi kérdőívet töltettek ki kérdezőbiztosaink az intézmény területén. **A kérdőívre 733-an adtak választ 2007. április 10-21. között.** A válaszadók 94%-át az SZTE hallgatói tették ki. A célkitűzések közt szerepelt, hogy minden kar szerepeljen a mintában, ezt sikerült is elérnünk.



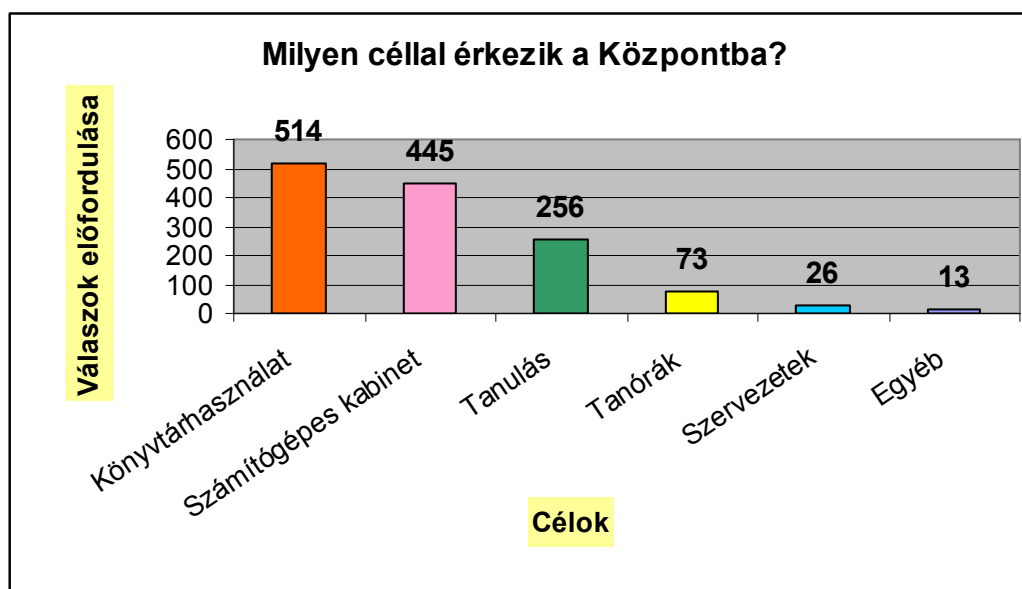
A dokumentum jellege

Jelen dokumentum az SZTE TIK minőségbiztosítási rendszerének része, nyilvános adatokat tartalmaz a Szegedi Tudományegyetem oktatói, dolgozói és hallgatói részére, valamint az összes felhasználónk számára. A felmérés eredményéről készült összefoglalás megtekinthető a www.tik.u-szeged.hu honlapon, illetve nyomtatott példánya olvasásra elkérhető a Központi Ügyfélszolgálat munkatársaitól.

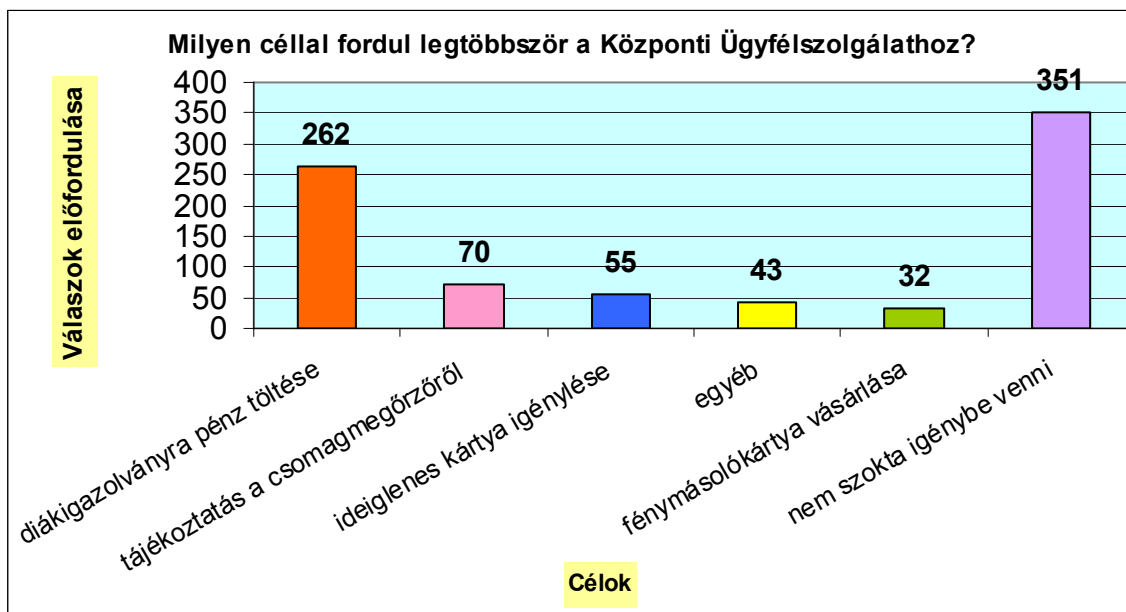
A dokumentumban szereplő adatok, eredmények felhasználhatók a következő forrásmegjelöléssel: „SZTE TIK Látogatói Elégedettségi Mérés 2007” SZTE TIK, Szeged 2007.

A. Általános kérdések összefoglalása

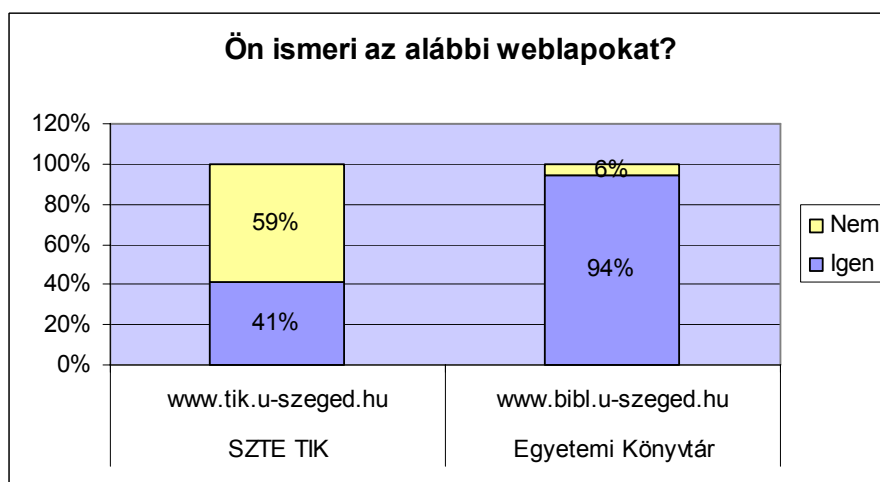
Arra a kérdésünkre, hogy a látogatók milyen elsődleges céllal jönnek a TIK-be, 514 válaszban jelölték meg a hagyományos könyvtárhasználatot, 445-ször pedig a számítógépes kabinetek szerepeltek. A TIK egyik kiemelkedőnek ítélt szolgáltatását, a tanulási lehetőséget a hallgatók 256-szor jelölték meg.



A Központi Ügyfélszolgálat szolgáltatásait a válaszadók közel fele veszi igénybe, akik azt jelezték, hogy elsősorban pénzt töltenek a diákigazolványukra, információt kérnek, valamint ideiglenes belépőkártyát igényelnek.

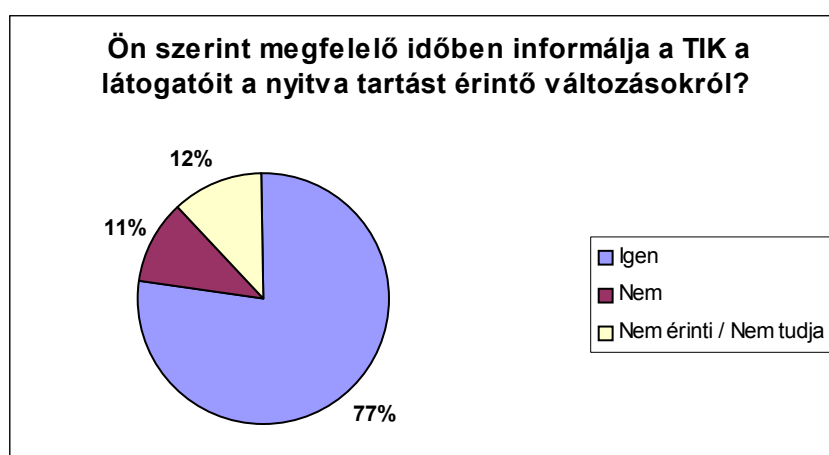


Arról is kérdeztük látogatóinkat, ismerik-e a Központ, valamint az Egyetemi Könyvtár weblapját.



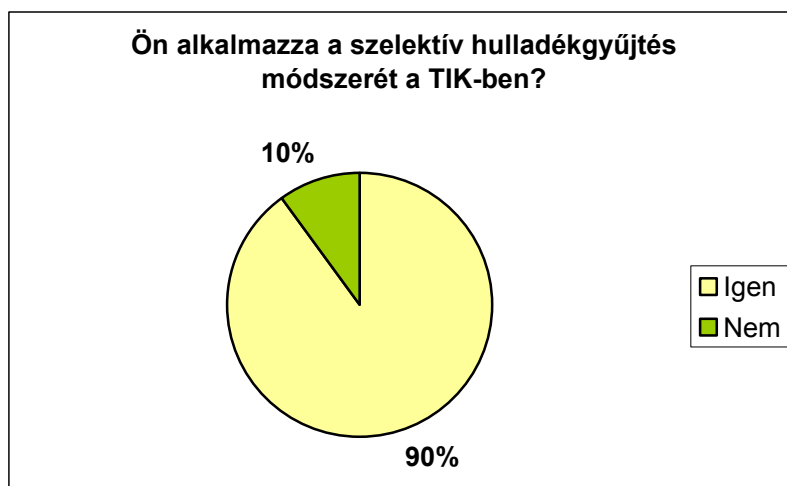
A könyvtári weblapot a megkérdezettek 94%-a ismeri, a Központét pedig 41% használja.

Mivel Központunkban évente többször előfordul, hogy oktatási szünet, nemzeti ünnep, egy-egy rendezvény kapcsán módosul a nyitva tartás, megkérdeztük látogatóinkat, hogy a nyitva tartást érintő változásokról időben értesülnek-e, valamint az információk milyen csatornán keresztül jutnak el hozzájuk. Az eredményt az alábbi diagramok tartalmazzák.



A hallgatók közel 90%-a megfelelő időben értesül a nyitva tartást érintő változásokról, 70%-ban a Központban kihelyezett plakátokról.





A Tanulmányi és Információs Központ vezetése nagy figyelmet szentel a környezettudatosságra, a tisztaságra, amelynek részét képezi a szelektív hulladékgyűjtés. A válaszokból az derült ki, hogy látogatóink is hasonlóképpen gondolkoznak.

A mosdóinkban kihelyezett környezetvédő kiírásokat a látogatók 70%-a olvasta el, s jó kezdeményezésnek tartja.

B. Milyen gyakran látogatják, veszik igénybe az alábbi egységeket

Arra a kérdésre, hogy milyen gyakran szokták igénybe venni, látogatni a Központban található egységeket, a 733 megkérdezett a következő válaszokat adta.



	<i>Naponta</i>	<i>Hetente többször</i>	<i>Hetente egyszer</i>	<i>Havonta</i>	<i>Ennél ritkábban</i>	NEM veszem igénybe
SZTE TIK	38,3 %	45,4 %	11,1 %	4,4 %	0,8 %	
Egyetemi Könyvtár <i>kölcsönzés</i>	1,8 %	18,7 %	30,6 %	32,6 %	9,1 %	7,2 %
Egyetemi Könyvtár <i>olvasótermi helyben olvasás</i>	9,7 %	23 %	17,2 %	19,4 %	16,4 %	14,3 %
Egyetemi Könyvtár <i>folyóirat ill. újságot olvasó</i>	3,3 %	6,7 %	9,1 %	16,5 %	20,7 %	43,7 %
HSZI – Hallgatói Szolgáltató Iroda	0,1 %	0 %	0,7 %	16,6 %	70,2 %	12,4 %
Jegyzetbolt	0,1 %	0,1 %	2,5 %	22,5 %	51,2 %	23,6 %
Ajándékolt	0,1 %	0,1 %	0,4 %	3,4 %	24,4 %	71,6 %
Karrier Iroda	0,4 %	0,1 %	0,6 %	0,8 %	13,1 %	85 %
EÉTK – Egyetemi Életvezetési Tanácsadó Központ	0,1 %	0,1 %	0 %	0,6 %	4,2 %	95 %
SZTE EHÖK	0,1 %	0,1 %	0,8 %	3,2 %	14,1 %	81,7 %
Egyetemi Kávézó	7,5 %	12,8 %	14,5 %	19 %	18,6 %	27,6 %
Központi Ügyfélszolgálat	0,1 %	2,3 %	9 %	20,4 %	26,6 %	41,6 %
Számítógépes kabinetek	23,2 %	35,8 %	13,4 %	8,7 %	7,8 %	11,1 %
www.tik.u-szeged.hu	2,1 %	5,7 %	10,2 %	16,1 %	16,2 %	49,7 %
www.bibl.u-szeged.hu	7,9 %	22,5 %	20,7 %	21,2 %	14,6 %	13,1 %



A táblázat adataiból kitűnik, hogy a válaszadók mintegy 40%-a látogatja a Központot naponta, míg több mint 45%-a pedig hetente többször. Ők leginkább a könyvtár és a számítógépes kabinetek szolgáltatásait veszik igénybe, illetve kihasználják a Központ által nyújtott tanulási lehetőséget. A Központban található egyetemi szervezetekhez a látogatók havi rendszerességgel, illetve alkalmanként jönnek.

C. Milyen mértékben elégedett

Arra a kérdésre, hogy a Központ egyes szolgáltatásaival, munkatársaival, felszereltségével milyen mértékben elégedettek a látogatók, a következő osztályzatokat kaptuk.

	5	4	3	2	1	Válaszadók intenzitása
a Központ nyitva tartása	48%	37%	10%	4%	1%	99%
az Egyetemi Könyvtár kölcsönzőjének munkatársai	47%	34%	14%	4%	1%	96%
az Egyetemi Könyvtár könyvtári tájékoztatójának munkatársai	51%	34%	11%	3%	1%	83%
az Egyetemi Könyvtár olvasótermi munkatársai	61%	30%	8%	2%	0%	87%
a Központi Ügyfélszolgálat munkatársai	49%	34%	13%	3%	0%	63%
az Egyetemi Kávézó kínálata	14%	30%	38%	14%	3%	72%
az Egyetemi Kávézó árai	2%	12%	27%	31%	28%	73%
az Egyetemi Kávézó munkatársai	18%	39%	25%	12%	6%	73%
az Egyetemi Kávézó tisztasága	49%	34%	13%	2%	1%	74%

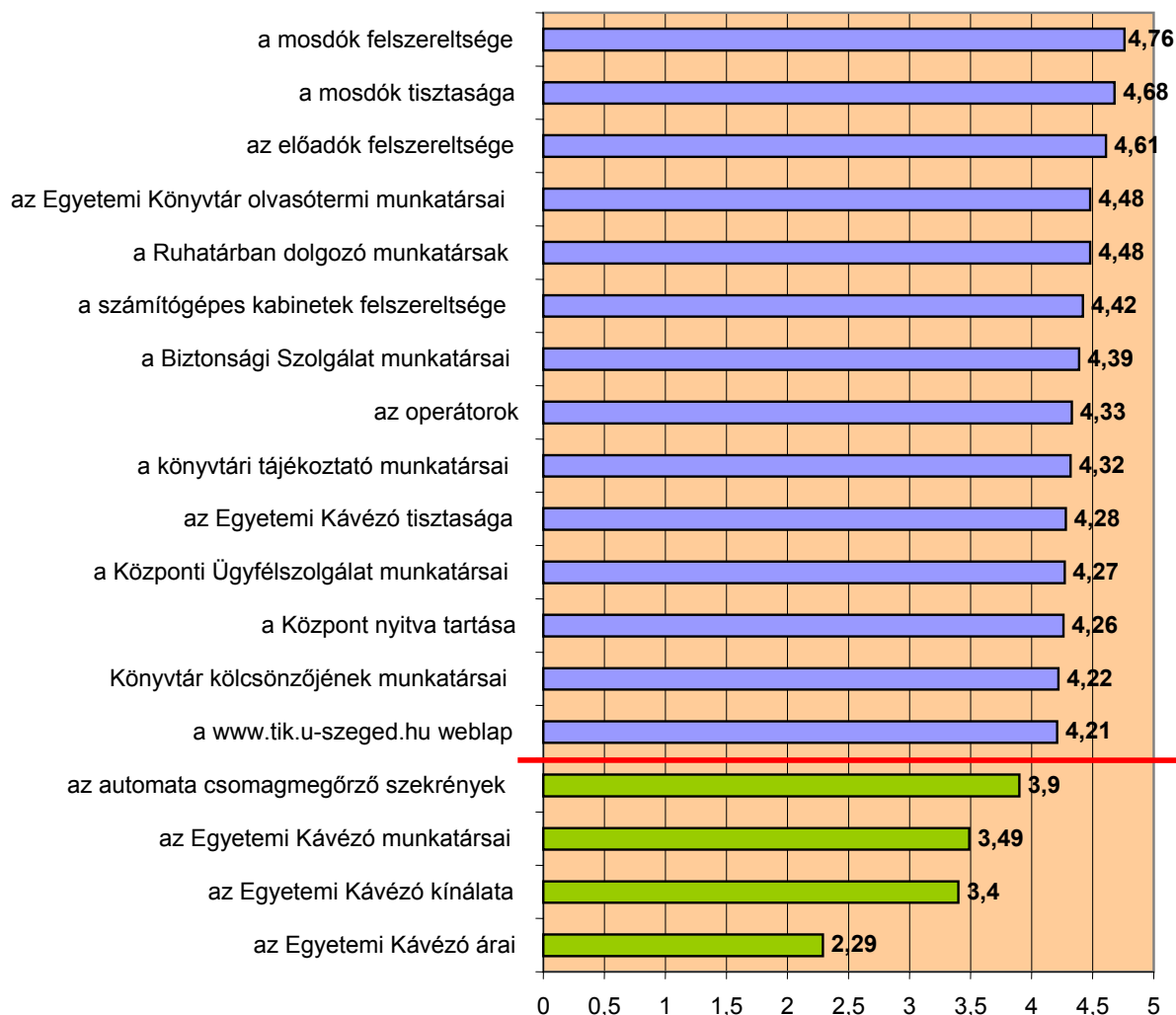


	5	4	3	2	1	Válaszadók intenzitása
a Ruhatárban dolgozó munkatársak	64%	26%	8%	2%	1%	81%
az automata csomagmegőrző szekrények	34%	35%	22%	8%	2%	95%
a Biztonsági Szolgálat munkatársai	58%	29%	9%	2%	2%	99%
a számítógépes kabinetek	54%	35%	9%	1%	0%	90%
az operátorok	52%	35%	10%	2%	1%	59%
az előadótermek felszereltsége	69%	24%	6%	1%	0%	81%
a mosdók felszereltsége	80%	17%	2%	1%	0%	99%
a mosdók tisztasága	73%	22%	4%	0%	0%	99%
a www.tik.u-szeged.hu oldal tartalma, szolgáltatásai	40%	46%	12%	1%	1%	50%

A fenti táblázat azt mutatja, hogy a Központ szolgáltatásait, a munkatársak munkáját a leggyakrabban 5-ös és 4-es osztályzattal értékelték. Az *osztályzatok* *össztlaga* 4.2, melyet részletesen az alábbi diagram szemléltet.



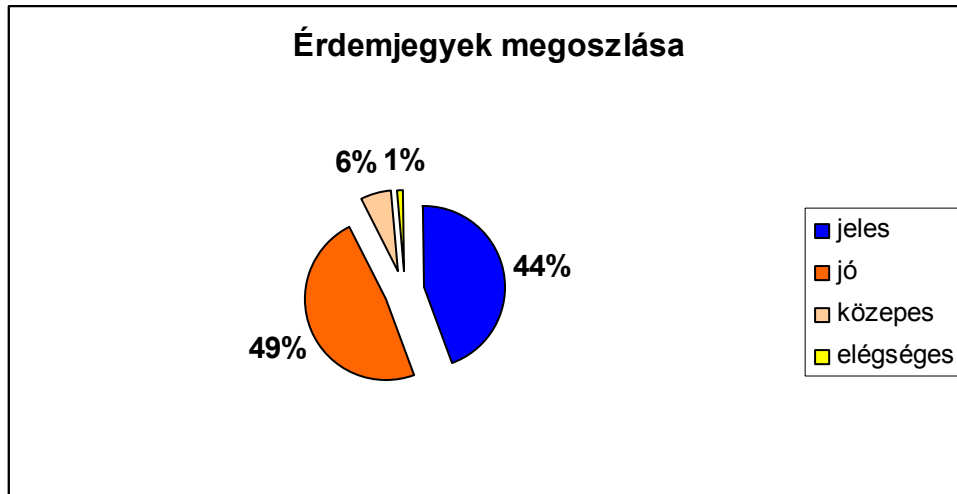
Megítélések átlaga



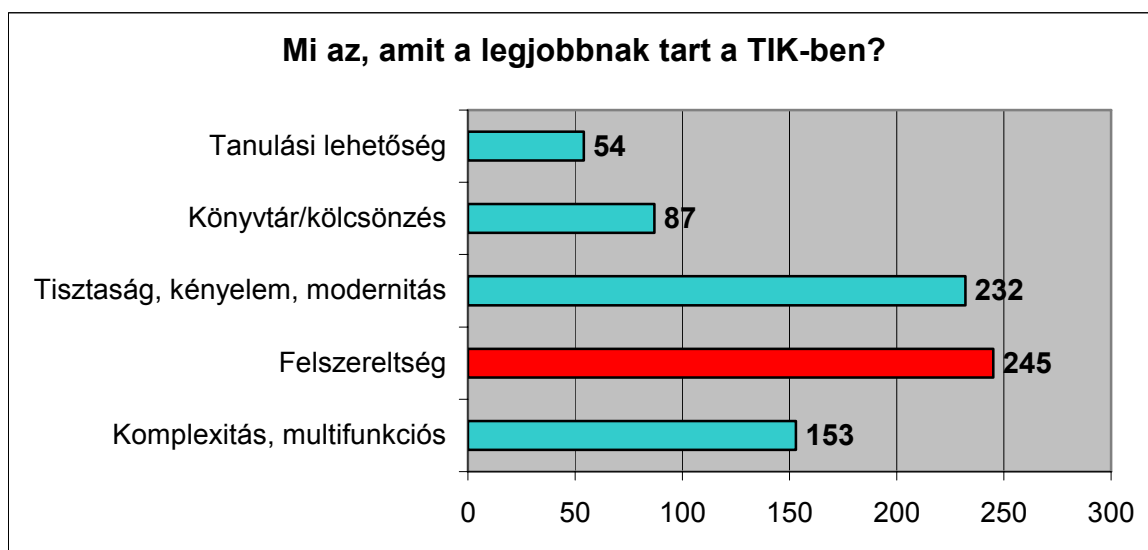
A fenti táblázatokból kiolvashatjuk, hogy a felmérésben vizsgált szempontok többsége, pontosan **14 db az átlag felett teljesített, és csak 4 db szerepel az átlag alatt.**



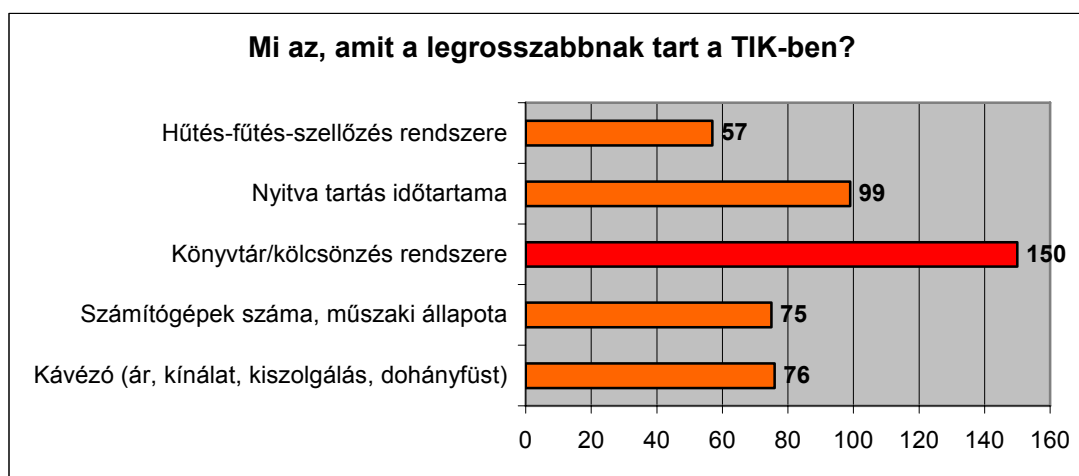
Arra a kérdésünkre, hogy „Amennyiben egy érdemjeggyel kellene értékelni Központunkat, hányas osztályzatot adnának?” a megkérdezettek 93%-a adott 5-öst vagy 4-est.



Nyitott kérdéssel megkérdeztük látogatóinkat, hogy mit tartanak Központunk legfőbb erősségeinek és gyengeségeinek, melyre az alábbi kategóriákba sorolható válaszok érkeztek.



A megkérdezettek több mint egyharmada említette a TIK felszereltségét, mind a számítógépek, mind a könyvek terén, mint kiemelkedően magas színvonalú szolgáltatást. Részben ezért is járnak ide előszeretettel tanulni. Ehhez hozzájárul az épület modernsége, tisztasága, kényelme is, ami egyedülálló, állításuk szerint egész Európában. A hallgatók nagyra értékelik emellett a Központ komplexitását, multifunkcionalitását, azaz, hogy megtalálnak „mindent egy helyen”.



A megkérdezettek legnagyobb arányban a könyvtári kölcsönzési rendszert, illetve a nyitva tartást, azon belül is főként a hétfői nyitva tartást emelték ki, mint negatívum.

Az eredmények alapján a munkához nekiláttunk, felvettük a kapcsolatot az egységekkel, igyekszünk együtt stratégiai- és rövid távú célokat egyaránt kitűzni. Az elemzés hasznos volt mindannyiunknak, és úgy reméljük, hogy ez látszik a már megtett lépésekből is.

Az **Egyetemi Könyvtár** a volt kari könyvtárak állományát egyesíti, melynek feldolgozása a megnyitás óta folyamatos munkát jelent a napi működés mellett. A könyvtár munkatársai mindennap azon dolgoznak, hogy a még fel nem dolgozott könyvek is az állomány részévé váljanak, illetve, hogy a használatban lévők a megfelelő helyen legyenek. Ehhez viszont elengedhetetlen, hogy mi magunk látogatók is kellő körültekintéssel legyünk a könyvek polcra le- és visszahelyezése kapcsán.

A TIK-ben közel 300 **számítógépet** használhatnak a látogatók a Könyvtár területén. Ez a szolgáltatás terveink szerint – próbaüzemmódban- a következő szemesztertől laptop bérléssel bővül majd.



A hosszabb **nyitva tartás** lehetőségét (hétvégi és hétköznapi hosszított nyitva tartás) a megkérdezettek 15%-a vetette fel. A Tanulmányi és Információs Központ 2004. decemberében nyitotta meg kapuját. A látogatók számát (könyvtári felhasználók, tanórát látogató hallgatók, rendezvényekre érkezők) a kezdetektől nyilvántartjuk. 2007. május 3-án a 2 milliomodik látogatónkat köszönthettük, ami átlagban 3.000 fős napi látogatottságot jelent, melyet a következő táblázat szemléltet.

Látogatottsági kimutatás	
2004. (dec. 13-31.)	
tanórát látogató hallgatók:	-
rendezvényre érkezők:	1 100 fő
regisztrált felhasználók ¹ :	17 129 fő
Összesen	18 229 fő
2005.	
tanórát látogató hallgatók:	114 000 fő
rendezvényre érkezők:	38 000 fő
regisztrált felhasználók:	637 742 fő
Összesen	789 742 fő
2006.	
tanórát látogató hallgatók:	126 000 fő
rendezvényre érkezők:	53 000 fő
regisztrált felhasználók:	680 603 fő
Összesen	859 603 fő
2007. április 30-ig	
tanórát látogató hallgatók:	55 000 fő
rendezvényre érkezők:	15 000 fő
regisztrált felhasználó:	271 674 fő
Összesen	341 674 fő
Mindösszesen	2 009 248 fő

¹ Regisztrált felhasználó: a védett területre a beléptető rendszeren keresztül belépett látogató



A korábbi látogatottság archívumából viszont az látható, hogy a napi átlagos felhasználóknak (3.000 fő) csak töredéke vette igénybe az intézmény szolgáltatásait, abból is legnagyobb arányban a számítógépes kabinetet. A hétvégi látogatottság alakulását az alábbi táblázat ismerteti.

2005. év (regisztrált felhasználók száma)	
Nyitva tartás: szombatonként 08:00-20:00	
vasárnaponként 09:00-13:00	
január 8. szombat	987 fő
január 9. vasárnap	275 fő
január 15. szombat	906 fő
január 16. vasárnap	298 fő
január 22. szombat	738 fő
január 23. vasárnap	249 fő
január 29. szombat	436 fő
február 5. szombat	446 fő

A 25.000 négyzetméteres épület munkanapon kívüli fenntartási költsége az Egyetem számára olyan plusz terhet jelent, amelyet csak akkor tud vállalni, ha az egyetemi polgárok nemcsak alternatív időtöltési lehetőségként értékelik a TIK-et, hanem valóban igénybe veszik nagy számban – az átlagot megközelítően – a szolgáltatásokat.

„Sokan szidják a **hűtés-fűtési rendszert**” - így foglalhatók össze a műszaki kérdésekre kitérő felvetések. A Központ ezzel a megoldással épült meg, egy ún. fan-coil-os rendszerrel történik a fűtés, illetve a hűtés, és ezen keresztül jut be friss levegő. Előnye, hátrányai bármilyen rendszernek lehetnek; a TIK rendszeres karbantartással, tisztítással, párásítással, zöld növényekkel, szellőztetéssel próbálja enyhíteni a mesterséges klímát. A friss levegő érdekében az Egyetemi Kávézó egyik üvegtáblája helyére nyitható ablak került július hó folyamán.

Sarkalatos kérdés a TIK-ben üzemelő **Egyetemi Kávézó** megítélése. A felmérés óta eltelt rövid idő során igyekeztünk lépéseket tenni. Bővült a kínálat, a tisztaságára még jobban figyelünk. A hajnali takarításon kívül a nap folyamán, a nyitva tartás alatt is folyamatosan fenntartjuk a rendet.



D. ÖSSZEGRZÉS

Az elégedettségi felmérést ezentúl évente szeretnénk elvégezni, hogy lássuk a tendenciákat, felismerjük azokat a pontokat, ahol a színvonal megtartása érdekében be kell avatkozni, illetve reményeink szerint megtarthatjuk a már meglevő erősségeinket.

A Központ fennállásának harmadik évében az intézmény betölti azokat a funkcióit, amelyeket a tervezők az Egyetemmel együtt közösen megálmodtak: megfér egymás mellett a tanulási, a szolgáltatási, a konferencia és az oktatási tér. Szeretnénk, ha az ezek mellett kialakult ötödik funkció, a hallgatók találkozási pontja is egyre erősödne, pusztán azért, „mert jó ide bejönni”. Igyekszünk az egyes ünnepek, események (2 éves a TIK születésnap, TIK Mikulás, TIK Karácsony, TIK Húsvét, 2. milliomodik látogató, stb.) alkalmával olyan légkört teremteni, mely mind ezt segíti elő. A TIK vezetése eddig is mindent elkövetett, hogy a megnyitáskor tapasztalt újdonság varázsa, tisztaság, modernség fennmaradjon, és tovább fejlődjön. Ehhez számítunk minden látogatónk együttműködésére is, hiszen a tisztaság, a környezetvédelem, az értékek megóvása közös ügyünk.

Ezúton is szeretnénk megköszönni a felmérésben részt vett látogatóink aktív közreműködését, hogy véleményükkel hozzájárultak az eredményes munkához.

Szeged, 2007. június 30.

Kutatási felelős:

Rajki Teodóra, intézményi koordinátor

Szakmai felelős:

Erdélyi Evelyn, kongresszusi központ vezető

Jóváhagyta:

Majó Zoltán, fejlesztési igazgató

Melléklet: 1 db kutatási kérdőív



LÁTOGATÓI ELÉGEDETTSÉG MÉRÉSE SZTE József Attila Tanulmányi és Információs Központ

1.1 Milyen céllal jön legtöbbször a TIK-be? Maximum 2 választ jelölhet be!

könyvtárhasználati céllal

- kölcsönzés, helyben olvasás, folyóirat-olvasó, stb.
 számítógépes kabinet használata
 tanórái miatt
 az itt található szervezetekhez jön (HSZI, EHÖK, Jegyzetbolt, Ajándékbolt, EÉTK, stb.)
 tanulási céllal
 egyéb

.....
.....
.....

1.2 Milyen céllal szokta legtöbbször igénybe venni a Központi Ügyfélszolgálat szolgáltatásait? Maximum 2 választ jelölhet be!

- nem szokta igénybe venni
 diákigazolványra pénz töltése
 fénymásolókártya vásárlása
 ideiglenes kártya igénylése (belépő, kabinet, fénymásoló)
 információ a csomagmegőrzővel kapcsolatban
 egyéb

.....
.....
.....

1.3 Ismeri Ön az alábbi weblapokat?

Válaszok	SZTE TIK www.tik.u-szeged.hu	Egyetemi Könyvtár www.bibl.u-szeged.hu
Igen		
Nem		

1.4 Ön szerint megfelelő időben informálja a TIK a látogatóit a nyitva tartást érintő változásokról?

- Igen
 Nem
 Nem érinti/Nem tudja



1.5 Ön milyen információs csatornán keresztül értesül a Központ nyitva tartását érintő változásokról? Kérjük, a legmeghatározóbbat jelölje be!

- Nem értesül
- a Központban elhelyezett kiírásokon keresztül
- a TIK (www.tik.u-szeged.hu) weblapjáról
- az Egyetemi Könyvtár (www.bibl.u-szeged.hu) weblapjáról
- informális úton
- egyéb módon
- Nem érinti

2. Ön milyen gyakran szokta látogatni, igénybe venni?

	<i>Naponta</i>	<i>Hetente többször</i>	<i>Hetente egyszer</i>	<i>Havonta</i>	<i>Ennél ritkábban</i>	<i>NEM</i>
SZTE TIK						
Egyetemi Könyvtár kölcsönzés						
Egyetemi Könyvtár olvasótermi helybenolvasás						
Egyetemi Könyvtár folyóirat ill. újságolvasó						
HSZI – Hallgatói Szolgáltató Iroda						
Jegyzetbolt						
Ajándékbolt						
Karrier Iroda						
EÉTK – Egyetemi Életvezetési tanácsadó Központ						
SZTE EHÖK						
Egyetemi Kávézó						
Központi Ügyfélszolgálat						
Számítógépes kabinetek						
www.tik.u-szeged.hu						
www.bibl.u-szeged.hu						



3. Ön milyen mértékben elégedett? (egyáltalán nem - teljes mértékben)

	1	2	3	4	5	NEM
a Központ nyitva tartásával?						
az Egyetemi Könyvtár kölcsönzőjének munkatársaival						
az Egyetemi Könyvtár könyvtári tájékoztatójának munkatársaival						
az Egyetemi Könyvtár olvasótermi munkatársaival						
a Központi Ügyfélszolgálat munkatársaival (segítőkészség, problémamegoldás, informáltság, kedvesség, gyorsaság)?						
az Egyetemi Kávézó kínálatával?						
az Egyetemi Kávézó áraival?						
az Egyetemi Kávézó munkatársaival (kiszolgálás gyorsasága, udvariasság, kedvesség, segítőkészség)?						
az Egyetemi Kávézó tisztaságával?						
a Ruhatárban dolgozó munkatársakkal (gyorsaság, segítőkészség, udvariasság, tájékozottság)?						
az automata csomagmegőrző szekrényekkel?						
a Biztonsági Szolgálat munkatársaival (segítőkészség, informáltság, udvariasság)?						
a számítógépes kabinetek felszereltségével (monitorok, kártyás billentyűzet, sávszélesség, nyomtatási lehetőség)?						
az operátorokkal?						
az előadók felszereltségével (a terem légköre, kialakítása, külleme, technikai felszereltsége, hőmérséklet)?						
a mosdók felszereltségével (egészségügyi papír, kéztörölő, szemetes, habszappan)?						
a mosdók tisztaságával?						
a www.tik.u-szeged.hu oldal tartalmával, szolgáltatásaival (nyitva tartás, órarend, termék elhelyezkedése)?						



4.1 Használta-e már a Kongresszusi terem folyosóin illetve az Egyetemi Kávézóban található mosdókban elhelyezett fertőtlenítő habszappant?

- Igen
 Nem

4.2 Találkozott-e már más közintézményben hasonló kézfertőtlenítővel?

- Igen
 Nem

4.3 Ön alkalmazza a szelektív hulladékgyűjtés módszerét a TIK-ben?

- Igen
 Nem

4.5. A mosdókban kihelyezett környezetvédő kiírásokkal kapcsolatban Önre mi igaz a legjobban? Egy válasz adható csak!

- eddig még nem vettem észre, hogy van ilyen
 láttam, de nem olvastam el
 elolvastam, de nem tartom be
 elolvastam, nagyon jó kezdeményezésnek tartom, és e szerint próbálom használni a vizet, habszappant és a papírkéztörölőt
 egyéb

.....
.....
.....

4.6 Ön mit szokott leggyakrabban vásárolni az Egyetemi Kávézóban? Maximum 3 választ jelölhet be!

- Kávéféléket
 Üdítőitalt
 Szendvicsfélét
 Péksüteményt
 Csokoládét
 Salátát
 Süteményt
 Ebédet
 Dohányárut
 Egyebet.....
 Nem szokott vásárolni



4.6 Ön mit vásárolna szívesen a Kávézóban, ami jelenleg nincs a kínálatban?

.....

5. Ha osztályoznia kellene Központot (általában), Ön hányast adna neki?

1 2 3 4 5

Kérem, indokolja választát! Pl. Mit tart a legjobbnak, illetve mit tart a legrosszabbnak a TIK-ben?

.....

6.1 Az Ön neme?

Nő / Férfi

6.2 Az Ön kora?

18 év alatt

18-25 év

26-30 év

31-40 év

40 év felett

6.3 Az Ön státusza?

SZTE hallgatója:

Kar:.....

Évfolyam:.....

Nem SZTE, hanem más felsőoktatási intézmény hallgatója:.....

Nem hallgató:.....

6.4 Egyéb hozzáfűznivaló, javaslat:

.....

Felvétel helye és ideje:

.....

Kérdőbiztos neve:.....

