

Elégedettségi kérdőív 2018.

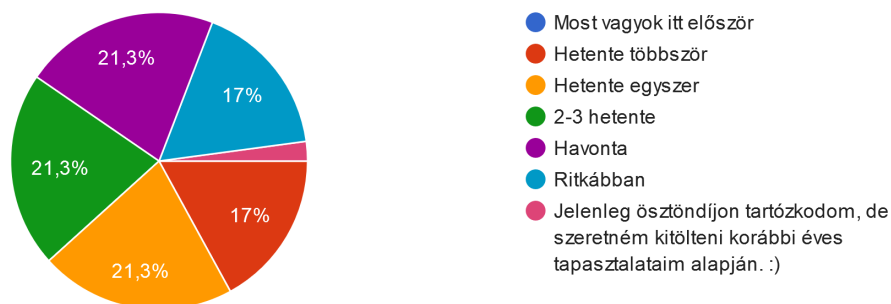
kiértékelés

Az Evangélikus Hittudományi Egyetem (EHE) Könyvtára 2018. december 7. és 2019. január 3. között online kérdőíves felmérést¹ végzett az egyetem hallgatói és oktatói körében. A kérdőív a használói véleményeket, elégedettséget volt hivatott felmérni. A felmérésre 47 válasz érkezett.

A válaszadók 48,9%-a az EHE nappali tagozatos hallgatója, 25,5%-a az EHE oktatója, 17%-a az EHE esti/levelező tagozatos hallgatója, 4,3%-a az EHE PhD hallgatója. A kérdőívet egy külsős olvasó, egy adminisztratív dolgozó, és egy, a kitöltés ideje alatt külföldi tanulmányokat folytató hallgató töltötte ki.

1. Milyen gyakran látogatja könyvtárunkat?

47 válasz

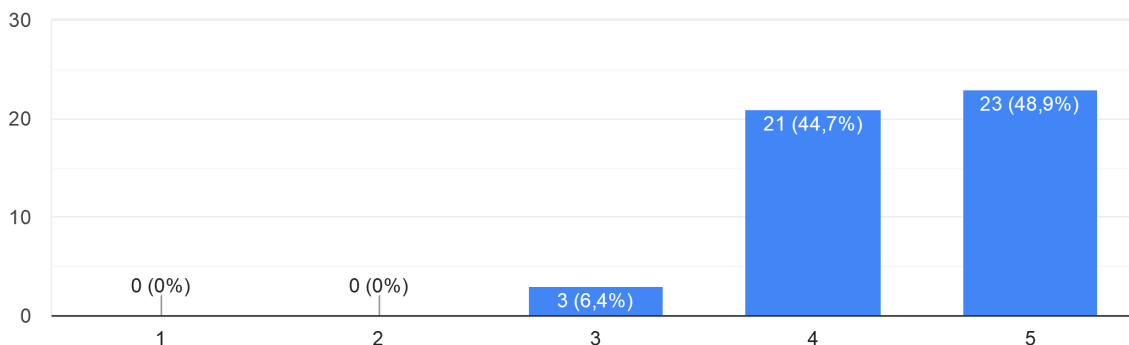


A válaszadók többsége (59,6%) 2-3 hetente, vagy ritkábban látogatja a könyvtárat, 38,3%-a hetente legalább egyszer tér be a könyvtárba.

"Mennyire elégedett..."

a könyvtár állományával?

47 válasz



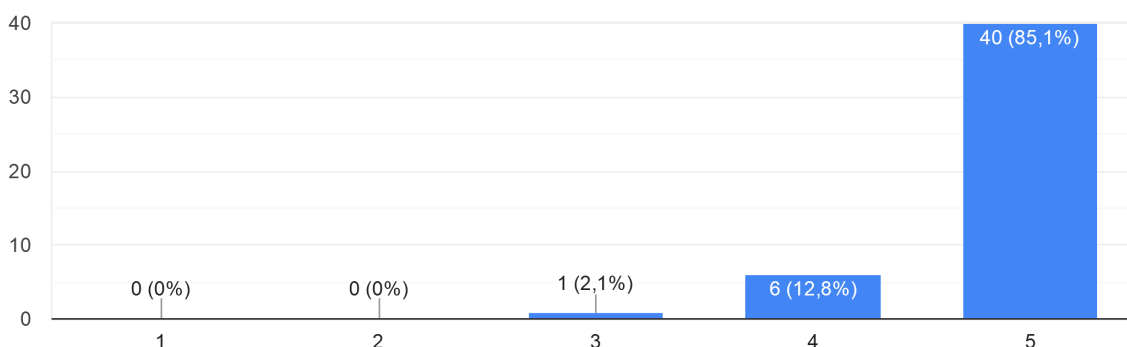
¹ <https://goo.gl/UDNiDH>

A válaszadók többsége (93,6%) elégedett a könyvtár állományával,² csupán 6,4% értékeli közepesre az állomány minőségét. A válaszadók többsége (82,9%) elégedett a nyitvatartással is,³ 17%-uk azonban közepesnél rosszabbra értékelté ezt a kérdést. Az utóbbi csoport egy (külsős) kivételével az EHE nappali tagozatos hallgatója. Számukra a könyvtár a távoli elérési lehetőségek kibővítésével, illetve a meglévő távhasználati lehetőségek tudatosításával igyekszik segíteni, ezenkívül egyeztet az Evangélikus Teológia Otthon (ETO) könyvtárossal a kollégiumi és az egyetemi könyvtár kínálatának hatékonyabb összehangolása érdekében.

"Mennyire elégedett..."

a könyvtárosoktól kapott információkkal, a tájékoztatás minőségével?

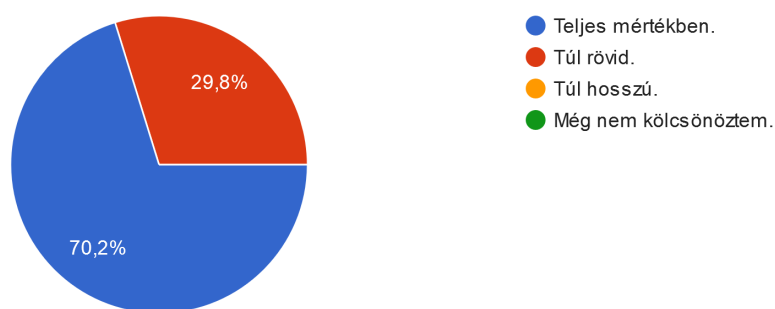
47 válasz



A válaszadók 100%-a elégedett a könyvtárosok szakmai felkészültségével és segítőkészségével is, a többség elégedett a könyvtárosoktól kapott információkkal, valamint a tájékoztatás minőségével is,⁴ csupán egy válaszadó értékelté közepesre ez utóbbi kérdést.

3. Mennyire elégedett a kölcsönzési határidővel?

47 válasz



A válaszadók többsége elégedett a kölcsönzési határidő hosszával is, a válaszadók 29,8%-a szerint azonban túl rövid a határidő. A kölcsönözhető dokumentumok számát illetően is hasonló válaszok születtek. Itt a válaszadók 25,5%-a jelezte azt, hogy túl kevés az egyszerre

² 1-5 skálán 4-5 választ adott

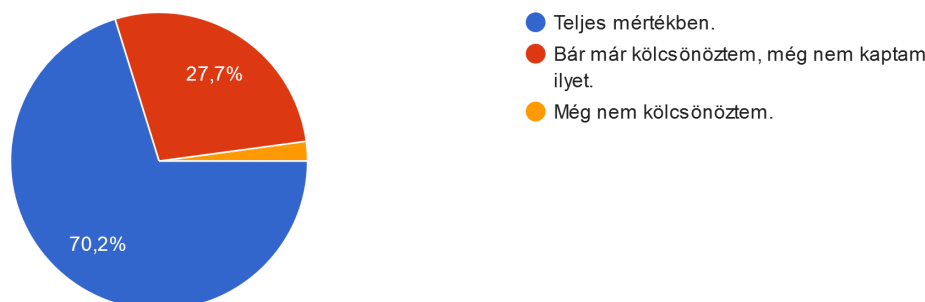
³ 1-5 skálán 4-5 választ adott

⁴ 1-5 skálán 4-5 választ adott

kölcsönözhető dokumentumok száma. A kevésbé elégedett csoportokban vegyesen találunk nappali és esti/levelező tagozatos hallgatókat. A kölcsönzési határidő az egyetemi könyvtárak viszonylatában átlagon felülinek mondható (4 hét, ami 3 alkalommal hosszabbítható – ha nincs előjegyzés az adott dokumentumra). A kölcsönözhető dokumentumok számát illetően azonban a levelező/esti tagozatos hallgatók valóban nehéz helyzetben vannak (egyszerre 5 dokumentummal). A könyvtár igyekszik erősíteni a kapcsolatot a gyülekezeti, illetve a vidéki könyvtárakkal, és bizonyos dokumentumok kölcsönzésével oda irányítani a hallgatókat, ezentúl igyekszik felhívni a figyelmet a távolról is elérhető adatbázisok használatára, melyekben kereshető és olvasható a kötelező irodalom jelentős része.

5. Mennyire elégedett a kölcsönzési lejárat előtti emlékeztetővel?

47 válasz



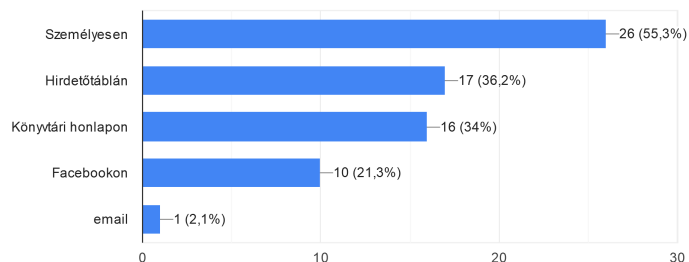
A kölcsönzési határidő lejártá előtti emlékeztetővel kapcsolatban a válaszadók 70,2% teljes mértékben elégedett, 27,7%-a még nem kapott ilyet (valószínűleg azért, mert időben visszahozta a könyveket), egy fő pedig még nem kölcsönzött. Így ez a szolgáltatás teljes mértékben sikeresnek mondható.

A könyvtári szolgáltatások (helyben használat, számítógép-használat, internethasználat, online katalógus, kölcsönzés, online hosszabbítás, online előjegyzés, adatbázisok, szkennelés, könyvtári honlap, közösségi oldal) igénybevételénél a napi használat szempontjából az internethasználat és az adatbázishasználat a legnépszerűbb. A válaszadók ismerik az online előjegyzés és az online hosszabbítás lehetőségét, viszont többségük nem veszi igénybe ezeket (előbbi esetében 57,4%, utóbbi 42,6%). A felmérés alapján a könyvtár legkevésbé ismert szolgáltatása a Facebook oldala. A könyvtár híreiről legtöbben személyesen (55,3%), hirdetőtáblán (36,2%) vagy a könyvtár honlapjáról (34%) tájékozódnak. Egy válaszadó jelezte, hogy e-mail-en keresztül értesül a hírekről. A Facebookot itt is kevesen (21,3%) jelölték. Az oldal jobb megismertetése érdekében a könyvtár szórólapokat készít.

Az EVANGÉLIKUS HITUDOMÁNYI EGYETEM KÖNYVTÁRA ÁLTAL VÉGZETT ELÉGEDETTSÉGI KÉRDŐÍV KIÉRTÉKELÉSE

7. Általában hol tájékozódik a könyvtár híreiről? (pl.: nyitvatartás, új könyvek)

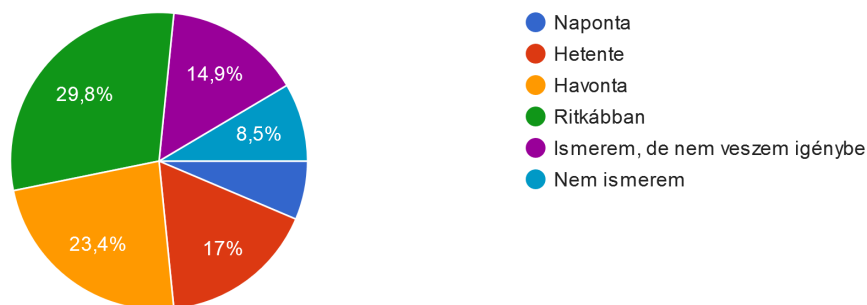
47 válasz



A válaszadók többsége havonta legalább egyszer él a helyben használat (61,7%), a számítógép-használat (55,3%), az online katalógus (74,5%), és a kölcsönzés (55,3%) lehetőségével.

Adatbázisok

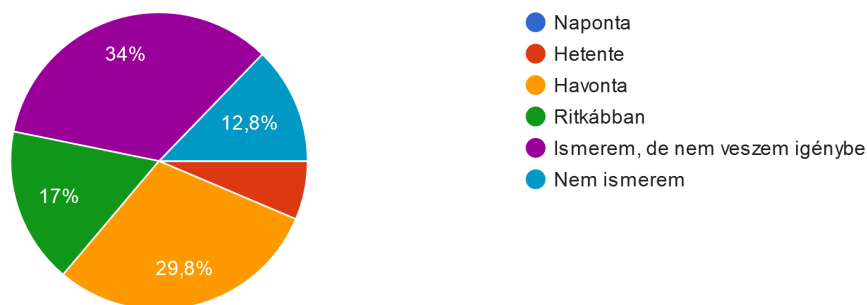
47 válasz



A kérdéskörön belül az adatbázis-használat és a szkennelés mutat a legszínesebb képet. Előbbi esetében a napi használatot a válaszadók 6,4%-a jelölte, havonta legalább egyszer 40,4% használja, 29,8% ritkábban él ezzel a lehetőséggel. 14,9% ismeri, de nem használja az adatbázisokat, 8,5% pedig nem ismeri ezt a szolgáltatást.

Szkennelés

47 válasz



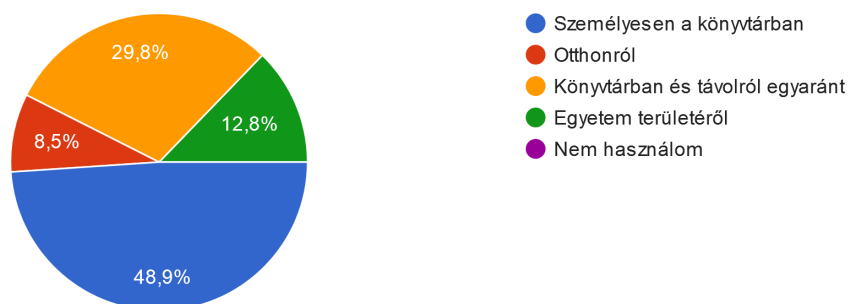
A szkennelést a válaszadók 36,2% havonta legalább egyszer, 17% ritkábban használja; 34% ismeri, de nem veszi igénybe, 12,8% viszont nem is ismeri ezt a lehetőséget. Az egyetemen 2019-ben megszűnik a fénymásolás, így fontos lesz felhívni a figyelmet a szkennelés lehetőségére. Az olvasószolgálatnál nagyobb hangsúly kerül majd erre.

Az adatbázis-használat esetében a legtöbben (55,3%) a Hittudományi Adatbázist, az egyetem saját szakirodalmi adatbázisát használják, második helyen az ADT adatbázisa áll (53,2%), míg harmadik helyen holtversenyben (21,3%) az ATLA és a JSTOR adatbázisok. A válaszadók 21,3%-a jelölte, hogy nem él az adatbázisok adta lehetőségekkel. Az egyetem által előfizetett többi adatbázis (a L'Harmattan kivételével – 17%) használata 15% alatti értéket kapott.

Az egyetem éves szinten nagy összeget fordít szakirodalmi adatbázisok beszerzésére, illetve saját fejlesztésű, az oktatást és a kutatómunkát segítő adatbázisának fejlesztésére. A távoli elérés lehetőségével a könyvtár a kutatás új alternatíváját tudja felkínálni, amely növelni tudja mind az oktatás, mind a tanulás minőségét. Ezért az adatbázis-használat oktatása kiemelten is fontos területe a használó-képzésnek. Az adatbázisok távoli használatáról a könyvtár tervezi szórólapok készítését, amely segít eligazodni a sok lehetőség, és belépési mód között.

8. Honnan használja a könyvtár szolgáltatásait?

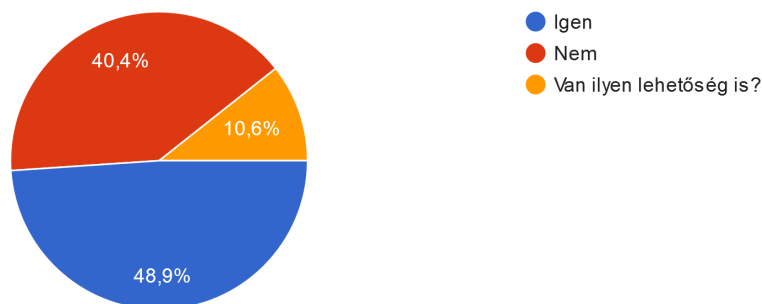
47 válasz



A felmérésben látszik, hogy a személyes használat mellett a távhasználatra is egyre növekvő az igény. A "Van ilyen lehetőség is?" (lásd: következő ábra) választ adók nagy valószínűséggel élnének ezzel a lehetőséggel – ha ismernék. Emellett növekszik a könyvtárban saját laptopot használók aránya is. A válaszadók 38,3%-a gyakran, 25,5%-a ritkán, de használja a saját laptopját a könyvtárban.

11. Használja az adatbázisokat otthonról is?

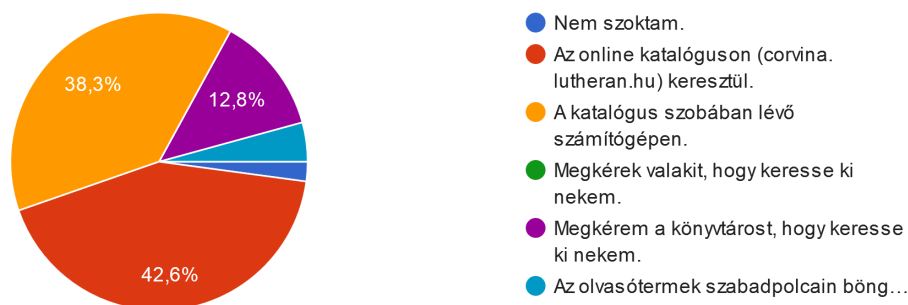
47 válasz



A "Jellemzően hogyan szokott keresni a könyvtár állományában?" kérdésre a válaszadók 42,6%-a jelölte az online katalógust, 38,3% helyben használja a keresés lehetőségét. Viszonylag nagy azok aránya, akik a könyvtárosokkal kerestetik ki a szükséges anyagokat, de akad olyan is, aki nem keres, vagy csak a szabadpolcos állományban böngészik.

13. Jellemzően hogyan szokott keresni a könyvtár állományában?

47 válasz

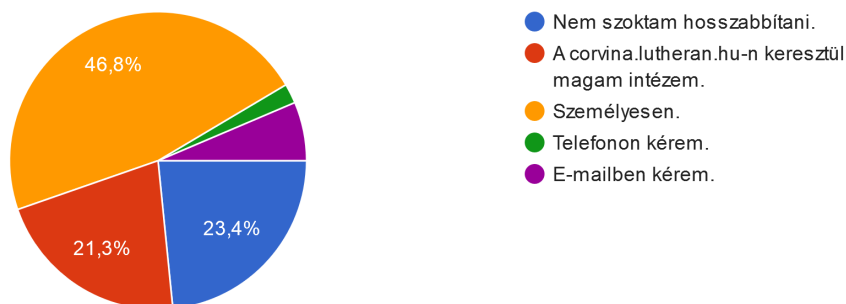


Több szempontból is fontos lenne, hogy minél többen használják a könyvtár online katalógusát. Ezzel nemcsak az a saját munkájukat könnyítik meg, hanem a könyvtárosokét is. A kölcsönzésre történő várakozási idő csökkenthető lenne, ha helyrajzi számmal ellátott kérési listával érkeznének az olvasók, illetve, ha nem a könyvtárosoknak kellene kikeresni ezeket a számokat.

Helyhiány miatt a könyvtári dokumentumok nagy része raktárakban kapott helyet. A teljes állományban való kereséshez így nem elegendő az olvasóteremben történő böngészés, mindenképpen szükséges legalább az online katalógus használata (a teljes feldolgozottság hiányában a cédulakatalógussal kiegészítve). Dolgozatokra való készülésnél is jó támpont az online katalógus, ahol tárgyszavak alapján keresve összeállítható egy lista a témához tartozó dokumentumokról. Az online katalógusból indítható hosszabbítás, előjegyzés és foglalás is. Ezekkel a lehetőségekkel kevesen élnek, pedig meggyorsíthatja és kényelmesebbé tudja tenni a könyvtári folyamatokat. Ezen folyamatok népszerűsítése is fontos része lehet a könyvtárhasználat oktatásának.

14. Jellemzően hogyan hosszabbítja meg a könyvek kölcsönzési határidejét?

47 válasz



A hosszabbítás esetében a felhasználók 46,8%-a még mindig személyesen kéri ezt a szolgáltatást. A felhasználóképzés során a könyvtárnak nagyobb hangsúlyt kell helyeznie az online katalógus felületének jobb megismertetésére. Illetve a kölcsönzési határidő lejáratáról szóló e-mailek szövegében jobban fel kell hívni a figyelmet az online hosszabbítás lehetőségére.

12. Mely folyóiratokat szokta olvasni a könyvtárban?

47 válasz



A folyóiratok használata tekintetében is sok a teendő. A válaszadók többsége (51,1%) nem használja a könyvtári folyóiratokat. Az "olvasók" között a legnépszerűbb a Lelkipásztor (18 válasz), második helyen az Evangélikus Élet áll (4 válasz), harmadik helyen pedig a National Geographic (2 válasz). 1-1 fő jelölte: Credo, Édes Anyanyelvünk, Hét Hárs, HVG, Igazság és Élet, Magyar Egyházzene, Másokért Együtt, Pannonhalmi Szemle, Pedagógiai Szaklap, Rubicon, Theologiai Szemle, Valóság c. folyóiratokat. Néhányan általánosságban jelezték, hogy "sokfélélt", "amire időm adódik", "Lelkipásztor + egyéb szakfolyóiratok", "külföldi tudományos folyóiratok, magyar pedagógiai-pszichológiai folyóiratok", "katolikus és református folyóiratokat, mert kellenek a diplomamunkámhoz."

A könyvtár 2019 nyár folyamán folyóiratleltárt tart, és átgondolja a folyóiratok előfizetését, illetve olvasótermi elrendezést is. Tervben van a fizikális formában előfizetett folyóiratcímek összehasonlítása az online adatbázisokból történő eléréssel.

A könyvjúdonyságok népszerűsítésére a könyvtár továbbra is megtartja a Facebook oldalán történő figyelemfelhívást.

15. Vett már részt könyvtárhasználati órán? Ha igen, hogyan értékeli?

47 válasz



A válaszadók többsége (51,1%) vett már részt könyvtárhasználati órán, és hasznosnak ítélte az ott elhangzottakat, azonban jelentős azok száma is (42,6%), akik még nem éltek ezzel a lehetőséggel. A válaszadók egy-egy esetben nem tudtak meg semmi újat, vagy éppen a túl sok információ miatt nem értették meg, hogy miről szól.

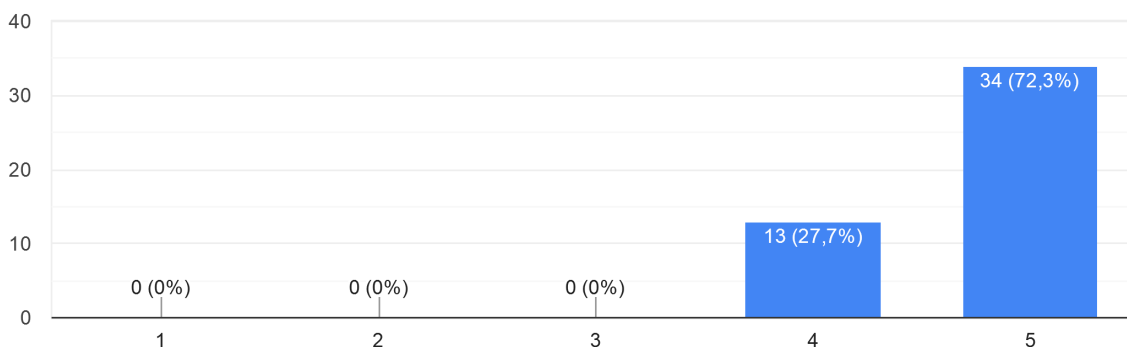
Az EHE Könyvtára minden új hallgatóknak kínál könyvtárhasználati órát az első tanévben. Az esti/levelező képzés esetében órarendbe építetten egy alkalommal tartanak tájékoztatót a könyvtár munkatársai. A nappali tagozatos hallgatók számára az évfolyammal történő egyeztetés alapján kerül kiválasztásra az önkéntes részvételű tájékoztató óra időpontja, illetve ezen csoport számára néhány alkalommal a kutatómódszertan órák keretén belül is sor kerül könyvtárhasználat oktatására.

A fenti kérdésre "nem" választ adók fele az EHE oktatója, adminisztratív munkatársa vagy PhD hallgatója. Velük jellemzően e-mailben vagy személyesen egyeztet a könyvtár az újdonságokról, illetve az MTMT használatáról. Azonban megfontolandó, hogy a PhD hallgatók számára is nyitott legyen a lehetőség egy könyvtári tájékoztató órára, ahol megismerkedhetnek a helyi lehetőségekkel, sajátosságokkal és az MTMT-s kötelezettségekkel. A "nem" választ adók harmada az EHE nappali tagozatos hallgatója. Esetükben láthatóan jobban kell ösztönözni az órán való részvételt.

A válaszokból kiderül, hogy a hatékonyság érdekében különösen is fontos, hogy lényegre törően, az adott területre vonatkozó információkat, adatbázisokat és ezek gyakorlati hasznosságát mutassák be a könyvtári tájékoztató órák. Az órák felépítése ezen javaslatok, és tapasztalatok beépítésével egyszerűsödik. A könyvtár az új belépők számára készít egy szórólapot, amely részletesen tartalmazza az összes információt, amely a könyvtár szolgáltatásaival és adatbázisaival kapcsolatos, és népszerűsíti az online hosszabbítás lehetőségét, valamint olyan praktikus tudnivalókat is, mint a könyvtári olvasótermek rendje, vagy a szkenerhasználat.

17. Összességében mi a véleménye a könyvtárról?

47 válasz



A válaszok alapján elmondható, hogy a válaszadók elégedettek az egyetem könyvtárával. A szolgáltatások kapcsán a többség (89,4%) azt válaszolta, hogy "Minden jó, ahogy van."

"Külön tetszik a Facebook oldal, napra kész, és mindig tanulok valami újat belőle, vagy csak jó szemrevételezni online is az új könyveket. Eddig bármikor mentem, azonnal, készséggel kaptam segítséget, akármilyen volt a kérdésem. Köszönjük az adventi, böjti apróságot a teafilter formájában, szerintem sokat számít ez az apró kedvesség.:) És az, hogy mindig vannak szabadon elvihető könyvek, csak hab a tortán. Nagyon köszönök mindent! :)"
(EHE nappali tagozatos hallgatója)

"Szuper a személyre szabott ügyintézés! Köszönet érte!" (EHE oktató)

A kiegészítő javaslatok között szerepel:

- zajsztint csökkentése ("Túl sok zaj szűrődik be a Recepció és a bejárat felől, olyan is, amit nem kellene hallanom. Lehetséges, a megoldás az, hogy a kisoltvasót kell használni, ami azonban kevésbé barátságos jellegű, mint a fenti rész.")
- fotel (a kényelmesebb munkavégzés érdekében)
- jobb világítás
- "egyszerűbb ételek elfogyasztása a könyvtárban (magok, gyümölcs vagy valami nem maszatolós ételek)"
- hosszabb nyitvatartás (3 válaszadó)
- e-mail-es egyeztetés, segítségnyújtás
- hallgatói igényfelmérés a könyvtári könyvekről
- több példány a kötelező irodalmakból
- újabb adatbázisok
- előfizetés a "Magyar hang" hetilapra

A fenti javaslatokat megfontolva; a könyvtárhasználatra, valamint a személyes segítségnyújtásra nagyobb hangsúlyt fektetve folytatja munkáját az EHE könyvtára.

Budapest, 2019. június