

**AZ EVANGÉLIKUS HITTUDOMÁNYI EGYETEM KÖNYVTÁR MŰKÖDÉSÉT
VIZSGÁLÓ
KÉRDŐÍV KIÉRTÉKELÉSE****I. A kérdőív általános jellemzői**A kérdőív célja:

A Könyvtár működésével kapcsolatos elégedettség mérése, különös tekintettel az új, 2022-ben bevezetett könyvtári újdonságokra (pl. 0-24-es nyitva tartás, önkölcsönző automata, megújult belső tér), és az ezzel kapcsolatos vélemények, javaslatok megismerése.

Fontos cél, hogy a Könyvtár a használói vélemények és javaslatok figyelembevételével alakíthassa jövőbeni működését. A visszajelzések egyben hasznos iránymutatásként szolgálhatnak a jövőbeli fejlesztések, tervezések kapcsán.

A felmérés ideje és módja:

- 2022. június 13- – június 27. között
- online kérdőív
- anonim, a válaszadók nem beazonosíthatóak

Célcsoport: Az egyetem polgárai (hallgatók, oktatók, munkatársak).

Kitöltési arány: A kérdőívet 36-an töltötték ki, ami a teljes minta ~ 20%-a.

II. Válaszadók jellemzői

A minta jellemzői:

A kérdőívet kitöltők nemi megoszlása kiegyenlített: 50%-uk nő, 50%-uk férfi.

A korcsoportokat tekintve a legnagyobb arányban a 30–54 éves korosztály képviseltette magát (38,9%), ezt követik a 19–25 év közötti fiatalok (egyenként 19,4%). A 55–65 évesek aránya 11,1%, míg a 26–40 év, 26–29 év, 65 év fölöttiek és 18 év alattiak csoportjai egyenként 2,8%-kal szerepelnek.

A válaszadók többsége az EHE nappali tagozatos hallgatója (38,9%), jelentős arányban képviseltetik magukat az oktatók (27,8%) és az esti / levelező tagozatos hallgatók (25%). Emellett kisebb számban, de jelen vannak PhD hallgatók, szakkollégisták és szakkollégiumi hallgatók is (egyenként 2,8%).

III. Főbb eredmények

A kérdőív összesen 41 kérdést tartalmazott. Ebből 20 kérdés kvantitatív jellegű volt, melyek az elégedettséget és a használati szokásokat 5 fokú Likert-skálán (1 = egyáltalán nem jellemző / nem elégedett, 5 = teljes mértékben jellemző / nagyon elégedett) mérték.



A fennmaradó 21 kérdés nyitott, szöveges válaszadásra adott lehetőséget, melyek főként a válaszadók javaslataira, véleményeire, észrevételeire kérdeztek rá.

Ezek célja a könyvtár működésével kapcsolatos kvalitatív visszajelzések gyűjtése volt, különös tekintettel a szolgáltatások fejlesztési lehetőségeire.

SWOT-analízis eredményei:

- A könyvtár **erősségeinek** leginkább az alábbiakat tartják a válaszadók: A válaszadók többsége magas szintű elégedettséget fejezett ki a könyvtár munkatársainak segítőkészsége és szakmai felkészültsége iránt.

A megújult könyvtári tér értékelése túlnyomórészt pozitív: „szebb lett, áttekinthetőbb”, „praktikus”, „kellemes környezet”.

A dokumentumbeszerzést több válaszadó is zökkenőmentesnek, jól működőnek ítélte.

A könyvtári honlapon található segédanyagok és oktatóvideók hasznosnak bizonyulnak.

A kölcsönzési rendszer (időtartam, hosszabbítás) alapvetően jól működik a visszajelzések alapján.

- A könyvtár **gyengeségeinek** leginkább az alábbiakat tartják a válaszadók: Néhányan nem ismerik a dokumentumbeszerzési szolgáltatást, ami tájékoztatási hiányosságra utalhat.

Elhangzott javaslat, hogy lehetnének olyan könyvek is, amelyek rövidebb időre kölcsönözhetőek – az igény rugalmasabb kölcsönzési lehetőségekre.

A válaszokban felmerült az igény arra is, hogy az olvasótermi példányokból is lehessen másolatot készíteni vagy „éjjeli kölcsönzés” legyen.

Több nyitott válaszban is megjelenik, hogy az állomány bővítése fontos lenne.

- A könyvtár **ki nem használt lehetőségeinek** leginkább az alábbiakat tartják a válaszadók:

A megújult tér kapcsán javaslat érkezett raktárlátogatásra, amit tematikus programként be lehetne építeni.

A „diákok által készített falfestmény/graffiti” ötlete alapján közösségépítő vizuális projektek indíthatók.

Online elérhető lista az aktuális folyóiratokról vagy az elérhető új könyvekről – könnyen kivitelezhető fejlesztés.

Pendrive-os, e-mailes vagy felhőalapú átadás szélesebb körben való bevezetése segíthet a digitális hozzáférés bővítésében.

- A könyvtár **veszélyforrásainak** leginkább az alábbiakat tartják a válaszadók:

A változó informatikai igények (pl. új platformok használata, hozzáférési módok) hosszú távon nehézséget okozhatnak, ha nincs folyamatos fejlesztés.



A könyvtári szolgáltatások láthatósága, ismertsége egyes hallgatók körében alacsonyabb – ez kihasználatlansághoz vezethet.

A kölcsönzési szabályok nem megfelelő ismerete problémát okozhat (pl. a tanszéki könyveknél).

A helyhiány vagy az állomány bővítésének korlátai hosszú távon veszélyeztethetik az olvasói elégedettséget.

További eredmények:

Az oktatók és hallgatók válaszai alapján számolt átlagos elégedettségi szint (Likert-skálán) az egyes könyvtári szolgáltatásokkal kapcsolatban:

- Oktatók esetében

A legnagyobb elégedettség a nyitvatartással (4,9) és a könyvtárosok segítőkészségével (4,9). Legkevésbé pozitív értékelés: Az állománnyal való elégedettség volt a legalacsonyabb, de ez is magas, 4,6 pontot kapott.

- Hallgatók esetében

Legnagyobb elégedettség a segítőkészség (4,96) és az éjszakai/hétfégi hozzáférés (4,80). Legkevésbé pozitív értékelést az állomány kapta a legalacsonyabb átlagot, 4,52.

Közös következtetés:

Mindkét csoport nagyon magasra értékelte a könyvtárosok szakmai és emberi hozzáállását. Az állomány kapta a legalacsonyabb értékelést, ez potenciális fejlesztési terület lehet (bár még így is jó eredmény).

Érdekesség, hogy a hallgatók nagyra értékelik az éjszakai és hétfégi hozzáférést, ami jól mutatja az önálló tanulási időszakok fontosságát. Az oktatók és hallgatók közötti különbségek nem jelentősek, ami arra utal, hogy a szolgáltatásokat következetesen jó minőségben nyújtja a könyvtár.

IV. Javasolt intézkedések

A kérdőív eredményeinek megvitatása és javaslatok megfogalmazása a könyvtári munkatársi üléseken, valamint a Könyvtárbizottsági ülésen. Javaslatok megfogalmazása és cselekvési terv készítése arról, hogy melyik kérdéssel, mely személynek, testületnek kell tovább foglalkoznia. Javaslatok készítése arra vonatkozóan, hogy a válaszokat milyen területeken és hogyan lehet a könyvtár fejlesztésére, a hallgatóközpontság további erősítésére fordítani.

1. Állományfejlesztési stratégia frissítése

Az állománnyal való elégedettség a legalacsonyabb pontszámot kapta, mind a hallgatók, mind az oktatók körében.

Intézkedés:

- Felhasználói javaslatok alapján tematikus állománybővítési lista összeállítása.
- Több szakirodalom beszerzése digitális formában.



- Az oktatói könyvrendelési folyamatok, és a hallgatói ajánlások átgondolása, fejlesztése.

2. Digitális hozzáférés bővítése

A hallgatók különösen nagyra értékelik az éjszakai és hétvégi hozzáférés lehetőségét.

Intézkedés:

- A digitális forrásokhoz (pl. JSTOR, ATLA) való belépési lehetőség oktatása, népszerűsítése. Távoli elérés lehetőségének javítása (VPN, belső katalógus hozzáférés, eduID belépési lehetőségek szélesítése).
- Elkészült e-learning videók népszerűsítése a digitális könyvtár használatához.

3. Használóképzés, tájékoztatás

A könyvtár használhatósága sok esetben azon múlik, hogy az olvasók mennyire ismerik a lehetőségeket.

Intézkedés:

- Félév eleji könyvtári tájékoztató órák az elsőéveseknek.
- Oktatóknak szóló „Könyvtárhasználat kutatók számára” workshop.

Budapest, 2023 január 18.