

A FELMÉRÉS ÖSSZEGZÉSE

**Könyvtári szolgáltatások –igény- és
elégedettségmérés
2021 – 2022**

Főiskolánkon 3 évente készül az intézmény valamennyi szervezeti egységének munkáját értékelő igény- és elégedettségmérés. A megkérdezettek egyetlen kérdőíves megkeresés során mondhatják el véleményüket a Könyvtár, a Tanulmányi Osztály, a Gazdasági Osztály, a HÖK munkájáról és a Főiskola egyéb szolgáltatásairól.

A covid járvány miatt a 2021 tavaszára tervezett kérdőíves megkeresést 2022 május-júniusában bonyolítottuk. A Könyvtár munkatársai három olvasói csoporttól vártak visszajelzést: a főiskola hallgatói, oktatói-munkatársai és a főiskolához jogviszonnyal nem kötődő „külsős” felhasználóktól. A két első csoportot a Neptun tanulmányi rendszeren keresztül szólítottuk meg, a kérdőívek kitöltése is itt történt. A teljes kérdőív 21 (hallgatói) és 22 (oktatói) kérdésből a könyvtárra vonatkozó kérdések száma mindkét esetben 9 kérdés volt. A „külsős” csoport tagjai számára egy Google-úrlapot állítottunk össze és azoknak az olvasóknak, akik hozzájárultak ahhoz, hogy e-mailben felkereshetjük őket, a beiratkozaskor megadott e-mail címre küldtük megkeresésünket. Ez utóbbi kérdőív eltért a két másiktól, a „külsős” olvasók számára ugyanis nem minden – könyvtár által szervezett – szolgáltatás hozzáférhető (jegyzetadatbázis, VPN). A „külsős” csoportban a válaszra jogosultak 25 %-a adott visszajelzést. A hallgatók 13,68 %-a, az oktatók-munkatársak 17,82%-a jelzett vissza. Az utóbbi két csoport válaszadási aránya igen alacsony. Tény, hogy a megkérdezés szinte egy időben történt az oktatói munka féléves értékelésével. Érdeemes megjegyezni azt is, miszerint a két tagozat (esti, nappali) különböző képzésein részt vevő hallgatói csoportok közel azonos arányban töltötték ki a kérdőíveket, egyetlen kivételtől eltekintve: az esti tagozat katekéta-lelkipásztori munkatárs alapképzés hallgatóinak 35 %-a adott visszajelzést.

Hallgatók, oktatók és munkatársak

A könyvtár szolgáltatásait változó intenzitással veszik igénybe a válaszadók. A hallgatóktól érkezett válaszok alapján 71% mindkét módon (helyben és távolról is) használja a könyvtárat. Ez az oktatók-munkatársak esetében 42 %.

A kötelező és ajánlott **tananyag** biztosításának mindhárom lehetőségét (jegyzetadatbázis, Teams, oktatótól közvetlenül) igénylik a felhasználók, így a jegyzetadatbázis további fenntartása szükséges, természetesen amellet, hogy a könyvtár olvasói tereiben elérhető a nyomtatott kötelező és/vagy ajánlott irodalom. A jegyzetadatbázis rendszeres használata mellett az **előfizetett adatbázisok** használatáról a következő visszajelzést kaptuk: a távoli elérést nagyobb arányban választja a hallgatói csoport, az oktatók-munkatársak esetében az arány (távoli-helyben) azonos.

Célok, teendők:

- a könyvtár könyv- és folyóirat állományával, az adatbázisokkal és e-könyvekkel, a katalógus használhatóságával, a VPN lehetőségével, a számítógépparkkal, a jegyzet- és a szakdolgozat-adatbázisokkal, az egyéb szolgáltatásokkal (fénymásolás, szkennelés, nyomtatás), a könyvtár, rendezvényeivel, valamint oldalaival (honlap, Facebook) a kapott válaszok alapján **összességében elégedettek** a válaszadók, **a továbbiakban is cél ezek folyamatos fejlesztése** az igények szerint;

- a könyvtárban dolgozók segítőkészségével, szakmai felkészültségével, az általuk adott tájékoztatás minőségével és gyorsaságával **nagyon elégedettek** a válaszadók, a **továbbiakban ennek a minősítésnek a megőrzése** a cél;
- a könyvtári környezettel (tisztaság, csend és nyugalom, légkör, berendezés) **összeségében elégedettek** a válaszadók, **ezen eredmények megtartása és javítása** továbbra is fontos;
- a könyvtárral kapcsolatos információkról a válaszadók nagyobb része elektronikus úton (e-mail, honlap), valamint plakátról értesül, **fontos a továbbiakban is ezen csatornák elsődleges használata**;
- mindkét csoport tagjai közül többen jelezték, hogy elsősorban **hosszabb és korábban kezdődő nyitvatartásra, szakdolgozatíró konzultációra** (akár a Teams rendszer támogatásával), valamint egy **kényelmes olvasósarok** kialakítására volna szükség, kényelmes bútorokkal, továbbá szívesen vennék, ha a könyvtár szolgáltatásai között az **adatbázis-használati tréningek** is megjelenének;
- hallgatói körből igény mutatkozik egy elkülönülő, **zárt tér kialakítására**, ahol lehetőség nyílna csoportos tanulásra, projekt munkák végzésére;
- jelzés érkezett arra, hogy az olvasóterem csendjét határozottabban őrizzük;
- amint a korábbi években is, most is felmerült a kölcsönzés lehetőségének megteremtése;

„Külsős” olvasók

A külsős olvasók 100%-os arányban, kizárólag helyben veszik igénybe a könyvtár szolgáltatásait. Számukra ugyan nem lehetséges az előfizetett tartalmak, jegyzetadatbázis távoli elérése, de használhatják azokat a gyűjteményeket, amelyek szabadon elérhető hiteles tartalmakat szolgáltatnak és a honlap könyvtári oldalain összegyűjtve elérhetők – a válaszadók többsége számára munkájuk során ezek „néha” jelentenek segítséget. A könyvtári tájékoztató szolgálatot helyben a válaszadók többsége (telefonon, vagy e-mail-ben). A külsős olvasók a nyomtatott könyv- és folyóirat helybenolvasása és az előfizetett tartalmak IP cím alapú elérése miatt keresnek fel bennünket. A könyvtári számítógép, Wifi, saját eszköz használatára vonatkozóan szinte azonos arányban érkezettek a válaszok az „egyáltalán nem” a „néha” és a „rendszeresen” válaszok közül. A rendezvényeken való részvételre vonatkozóan az „egyáltalán nem” és a „néha” válaszokat jelölték.

A szolgáltatások értékelése során a válaszadók **többnyire elégedettek** a magyar nyelvű könyv- és folyóiratállománnyal, a katalógus használhatóságával, a számítógépek állapotával, a fénymásolás, szkennelés szolgáltatással. A soroltak közül egyetlen szolgáltatás sem kapott 5 pontnál alacsonyabb értékelést. (Egy válaszadó jelezte, hogy azoknál a szolgáltatásoknál, amelyeket nem használ 1-es számot írt.)

Az idegen nyelvű könyvállomány, e-könyvek és adatbázisok értékelés során egy-egy esetben 5 pont alatti értékelést is kaptunk.

Meglepő volt a szakdolgozat-adatbázisra vonatkozó visszajelzés, amely szerint külsős olvasóink is használják a szakdolgozatok kutatására kihelyezett számítógépet és a szolgáltatással összességében elégedettek.

Ugyancsak **összességében elégedettek** a könyvtár híreinek elérhetőségével, akár a honlap, akár az Fb tekintetében. A felsoroltak közül egyetlen szolgáltatás kapott egyetlen kitöltőtől 4 pontot, a többi értékelő zömében 7-10 pontra értékelte a könyvtár ehhez kapcsolódó feladatait. (Egy válaszadó jelezte, hogy azoknál a szolgáltatásoknál, amelyeket nem használ 1-es számot írt.)

A **nyitvatartást tekintve inkább az elégedetlenségről** tájékoztatnak az adatok: a tízes skálán az olvasók 31 %-a 7 pontra értékelte és csak 37 %-uk ennél magasabbra a könyvtár személyes használatának biztosítását.

A könyvtárban dolgozók segítőkészségével, szakmai felkészültségével, az általuk adott tájékoztatás minőségével és gyorsaságával nagyon elégedettek a válaszadók, ahogy az olvasóterem hangulatával, légkörével is. A **továbbiakban ennek a minőségnek a megőrzése** a cél.

Amint a korábbi években is, most is felmerült a kölcsönzés lehetőségének megteremtése.

A szöveges válaszadást biztosító kérdéseket elemezve úgy látjuk, hogy különösen a Főiskolához valamikor hallgatói jogviszonnal csatlakozott olvasóink szeretnék, ha a távoli szolgáltatásokat számukra is elérhetővé tennénk.

Budapest, 2022. szeptember