

**A külföldi hallgatók könyvtárhasználati
szokásainak, véleményének felmérése
(2017)**

**Készítette: Farkas Renáta
Hubay Miklós**

2017. július

Az Egyetemi Könyvtár számára fontos, hogy minden olvasói típusnak minőségi szolgáltatást biztosítson. Az intézmény minőségbiztosítási feladatai között szerepel a speciális célcsoportba tartozó könyvtárhasználók véleményének, igényeinek megismerése. Ebből a célból 2017 nyarán kérdőíveinkkel megkerestük a Széchenyi István Egyetem külföldi hallgatóit is.

A kérdések típusait tekintve: eldöntendő kérdések, feleletválasztós kérdések, valamint skálakérdések, és végül kifejtendő kérdések szerepeltek. Skálás kérdéseinkre 1-5-ig terjedő válaszokat vártunk: az egyes érték jelzi a teljes elégedetlenséget, míg az ötös a teljes elégedettséget.

A külföldi hallgatók válaszainak kiértékelése után a teljes eredeti angol kérdőív elérhető.

Külföldi hallgatók igényfelmérése

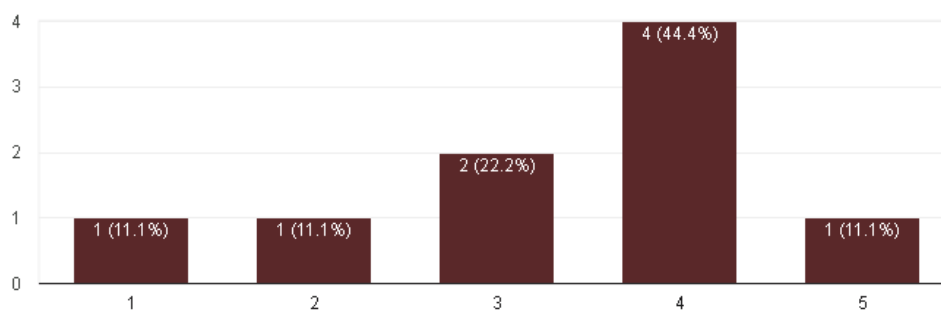
A Széchenyi István Egyetemen tanuló 71 külföldi hallgató közül csupán **9 fő válaszolt** összesen **32 kérdésre**. A válaszadók közül egyenlő arányban voltak a **18-23 és 24-28 éves** korosztályból. A férfiak aránya jelentősebb (6 fő), mint a nőké. A kérdőívet kitöltők Franciaországból, Spanyolországból, Azerbajdzsán, Ázsiából (Laosz), Lengyelországból, Belgiumból származnak.

Skálakérdések

Mennyire elégedett a könyvtári nyitva tartással?

How are you satisfied with the library opening hours?

9 responses

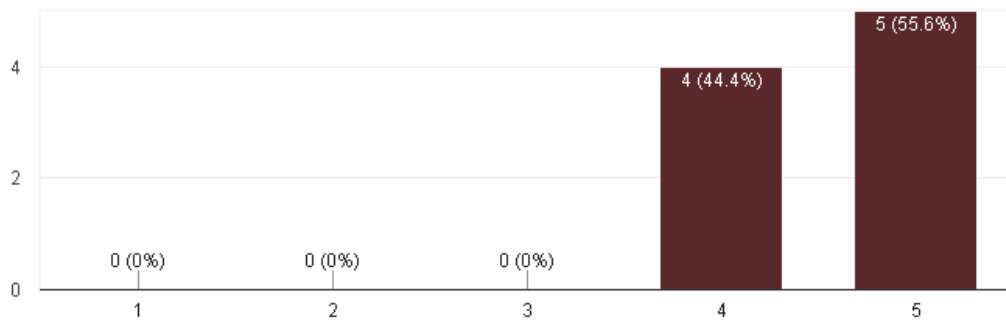


Az ábrából leolvasható, hogy 5 ember számára megfelelő a nyitva tartási idő, azonban 4 fő részleges, vagy teljes elégedetlenségét fejezte ki. 40 % számára nem megfelelő a nyitva tartás. Ezzel kapcsolatban érdemes lehet későbbiekben figyelni. A válaszadók aránya jelenlegi kérdőívünkben kevés, de későbbiekben érdemes lenne újból visszatérni a kérdésekre, hátha nagyobb minta esetén jobban látszódik, hogy a nyitva tartási idővel kapcsolatban hogyan vélekednek a külföldi hallgatók.

Mennyire elégedett a könyvtár belső tereinek kialakításával?

How are you satisfied with the design of the library's interiors?

9 responses

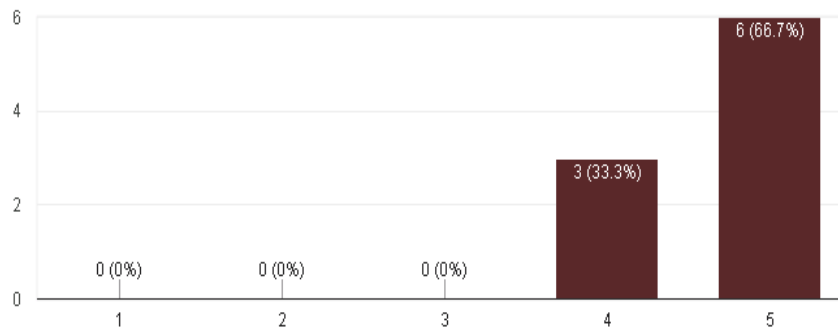


A válaszadók teljes köre elégedett a könyvtár belső tereivel. Több, mint felüknek teljes mértékben megfelel a könyvtári környezet.

Mennyire elégedett a könyvtári terek megvilágításával?

How are you satisfied with the library places' illumination?

9 responses

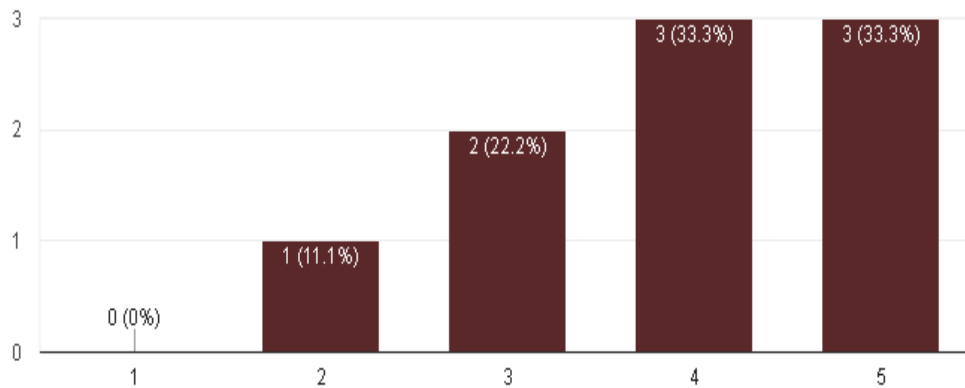


A válaszadók véleménye alapján megállapítható, hogy a könyvtár belső világítása megfelelő, a kitöltők kétharmada tökéletesen elégedett vele.

Mennyire elégedett a könyvtári terek hőmérsékletével?

How are you satisfied with the temperature of the library interiors?

9 responses

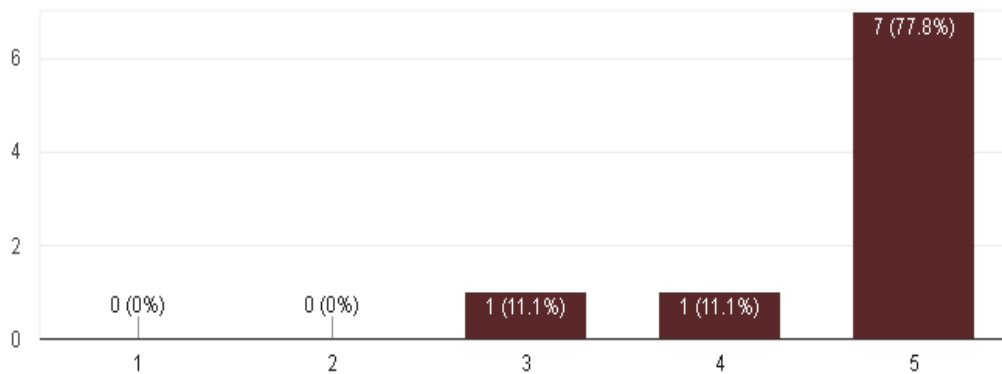


Erre a kérdésre adott válaszok aránya jobban megoszlik. Összességében a válaszadók kétharmada elégedett volt a belső hőmérséklettel, egyharmada kisebb mértékben. A hőmérsékletszabályozás sajnos egységesen történik, így az egyes terekben nem tudjuk megoldani a külön hőmérsékletet. Sajnos ez rajtunk kívül álló dolog, így ez ügyben változás nem várható.

Mennyire elégedett a számítógépes munkaállomások számával?

How are you satisfied with the number of the computers?

9 responses

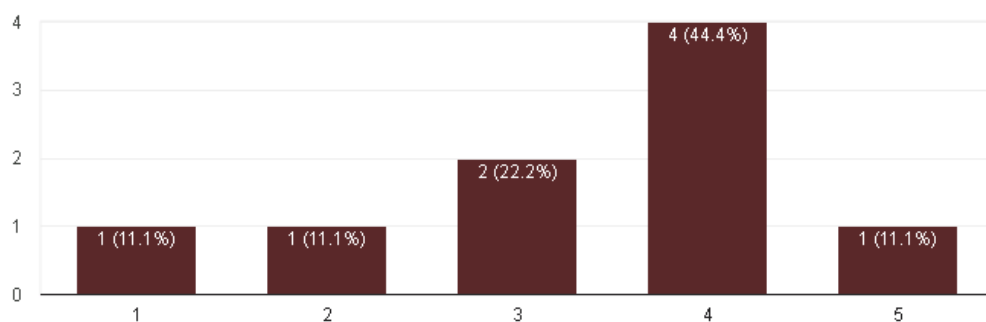


A válaszokból kiderül, hogy a külföldi hallgatóink majdnem 80%-a teljes mértékben elégedett a könyvtárban található számítógépek számával. 1 fő megfelelőnek ítélte, 1 fő pedig közepesen volt elégedett.

Mennyire elégedett a számítógépeken található alkalmazásokkal?

How are you satisfied with the applications on the computers?

9 responses

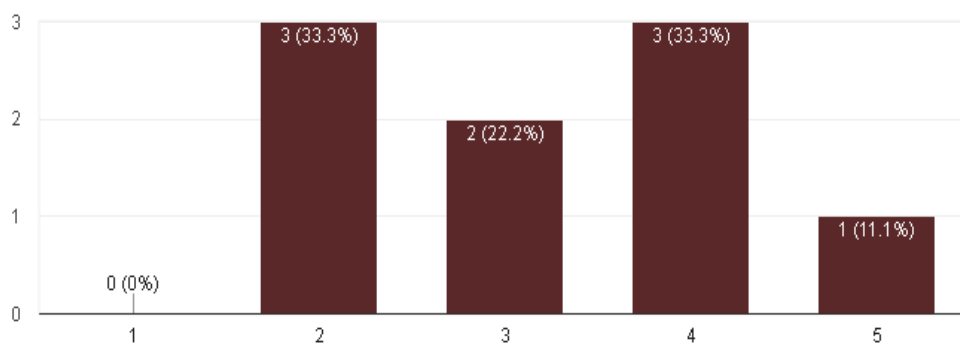


A válaszadók közel 45 %-a megfelelőnek tartja a számítógépen elérhető alkalmazásokat. További 1 fő teljes mértékben elégedett, 4 fő kevésbé elégedett, vagy elégedetlen a kérdéssel kapcsolatban. Alapvetően látszik, hogy az olvasók által használatba vehető terminálokon megfelelő számú alkalmazás van, bár valószínű, hogy a külföldi hallgatók több alkalmazáshoz, programhoz szoktak hazájukban. Valószínűleg ezért is jelezték többen, hogy nem teljesen elégedettek.

Mennyire elégedett a számítógépek működési sebességével?

How are you satisfied with the working speed of the computers?

9 responses

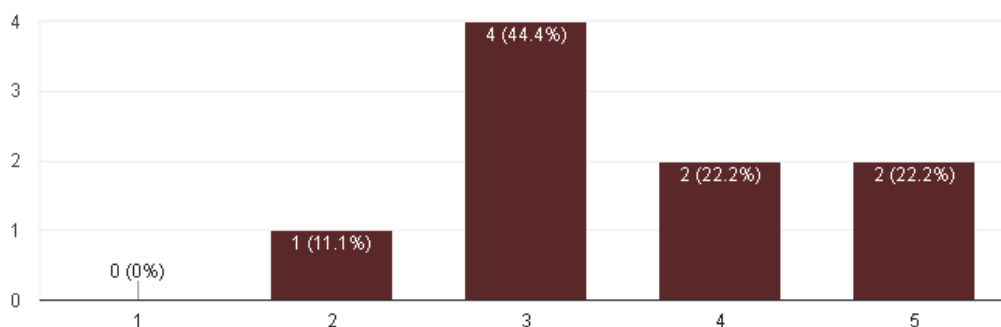


A számítógépek sebességével kapcsolatban kevésbé nyilatkoztak pozitívan a külföldi hallgatók. A diagramról leolvasható, hogy 5 fő kevésbé, vagy közepes mértékben elégedett. 3 fő megfelelőnek tartja és mindösszesen 1 fő véli teljes mértékben megfelelőnek a számítógépek működési sebességét. Ez sajnos általános probléma. Természetesen, ha adódna megfelelő anyagi támogatás, akkor lehetne arról szó, hogy a számítógéppark le legyen cserélve.

Mennyire elégedett a Wifi-vel?

How are you satisfied with the WiFi?

9 responses



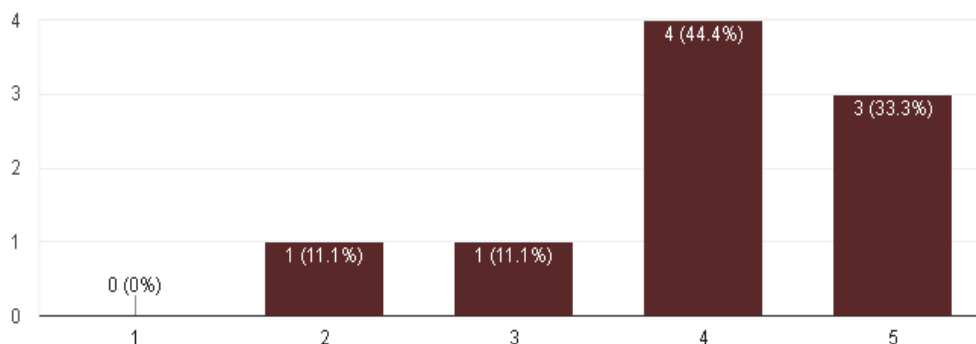
A Wifi-vel kapcsolatban látható, hogy a válaszadók 45%-a teljes mértékben elégedettek, vagy megfelelőnek tartják, azonban 55% közepesen, vagy kevésbé elégedett.

Az informatikai felszereltség, hálózati adottságok és alkalmazások tekintetében látható, hogy kisebb hiányosságokat észleltek a hallgatók. Ennek orvoslása érdekében érdemes lehet az informatikai infrastruktúra fejlesztésére pályázati lehetőségeket keresni.

Mennyire elégedett a könyvtári szolgáltatások tekintetében a várakozási idővel?

How are you satisfied with the library services waiting time?

9 responses

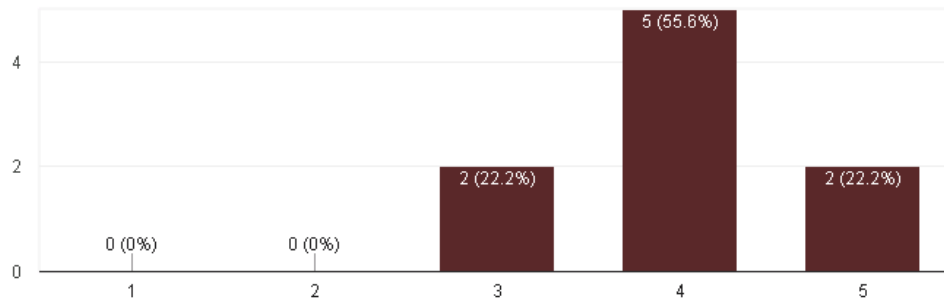


A várakozási időt a válaszadók jelentős része - közel 78%-a - megfelelőnek, vagy teljes mértékben jónak tartotta. Ebből is látszik, hogy igyekszünk minél hamarabb kiszolgálni olvasóinkat.

Mennyire elégedett a kölcsönzési határidővel?

How are you satisfied with our library's borrowing periods?

9 responses

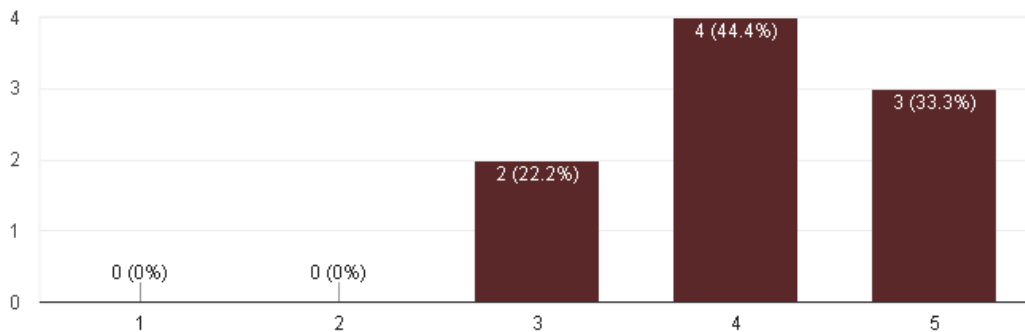


A hallgatók több mint a fele megfelelőnek tartja a kölcsönzési időt. A további válaszadók közül 2 fő teljesen elégedett, 2 pedig közepesen elégedett ezzel kapcsolatban. Felméréseink alapján a külföldi válaszadók véleménye egybecseng a magyar válaszadók véleményével.

Mennyire elégedett a hosszabítási lehetőséggel?

How are you satisfied with the possibility of prolongation?

9 responses

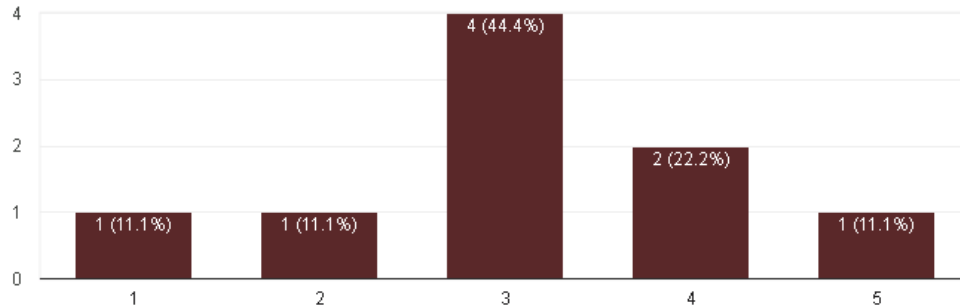


A válaszadók 78%-a maximálisan elégedett, vagy megfelelőnek tartja a hosszabítási lehetőségeket. Összesen 22% volt csupán, akik közepes mértékben elégedettek ezzel a lehetőséggel.

Mennyire elégedett az elérhető adatbázisosk számával?

How are you satisfied with the number of the available databases?

9 responses



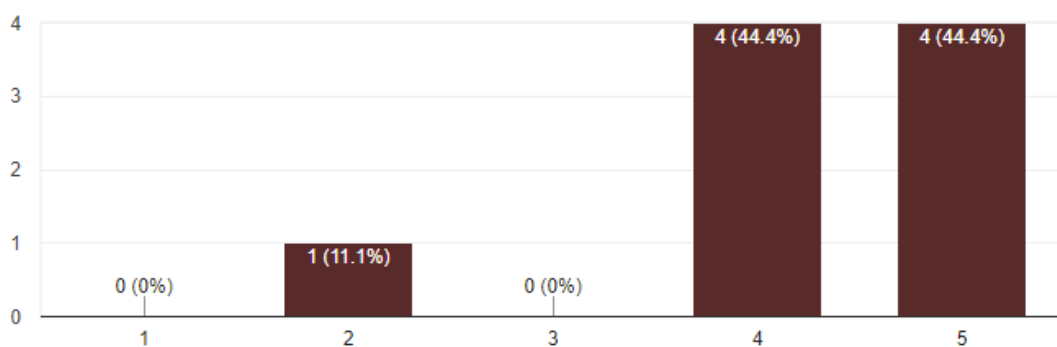
A válaszadók majdnem fele (45%) csak közepesen megfelelőnek tartja a könyvtárban elérhető adatbázisok számát.

Ez az eredmény talán nem is meglepő számunkra, hiszen ismeretes, hogy a külföldi egyetemi könyvtárakban sokkal több adatbázist be tudnak szerezni. Sajnos ez irányban, hazai tekintetben az egyetemi könyvtárak, így köztük a Széchenyi István Egyetem, Egyetemi Könyvtára is hiányt szenved. Szélesebb körű és nagyobb számú adatbázist csak magasabb költségvetés segítségével tudunk igénybe venni, ami azonban sajnos nem a könyvtáron múlik.

Elégedett a könyvtárosok segítőkészségével?

Are you satisfied with the helpfulness of the librarians?

9 responses

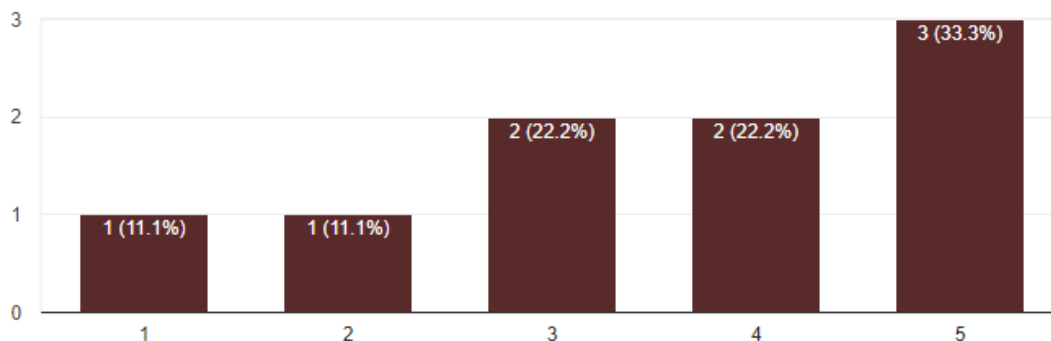


Külföldi válaszadóink túlnyomó többsége, majdnem 90%-a teljes mértékben elégedett a könyvtárosok segítőkészségével, vagy megfelelőnek tartja azt. Negatívabb tapasztalatokról egy fő számolt be. Összességében elmondható, hogy elégedettek velünk, de a negatív tapasztalat háttéréről nincs további információink.

Elégedett a könyvtárosok nyelvi készségeivel?

Are you satisfied with the language skills of the librarians?

9 responses



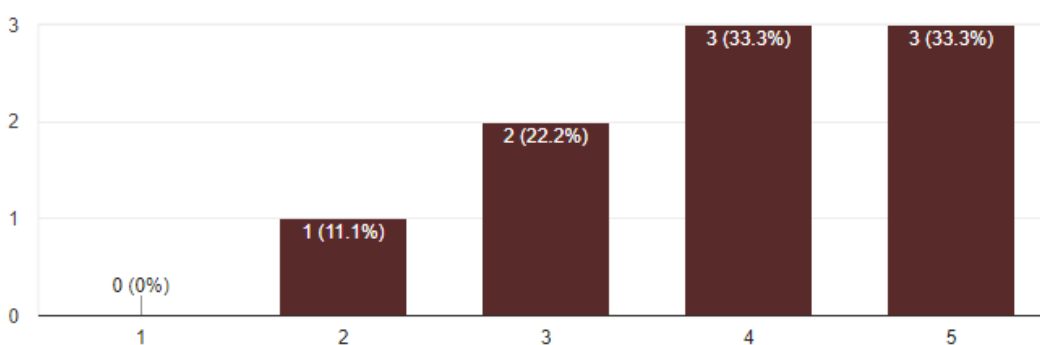
A kérdésre adott válaszok elég megosztóak. 1 fő elégedetlen, 1 minimálisan elégedett, 2-2 fő közepesen elégedett vagy megfelelőnek tartja a könyvtárosok nyelvi készségeit. Összesen 3 fő az, aki teljes mértékben elégedett volt.

Ebből is látszik, hogy a nyelvi készségeket érdemes fejleszteni, hogy ne csupán 2-3 kolléga tudjon segíteni a külföldi hallgatónak. Ezzel kapcsolatosan azt Egyetemi Könyvtár igyekszik is előre lépni, mivel támogatja különböző programok az angol nyelvtanulást.

Mennyire elégedett a panaszkezeléssel?

How are you satisfied with the handling of your complaint?

9 responses



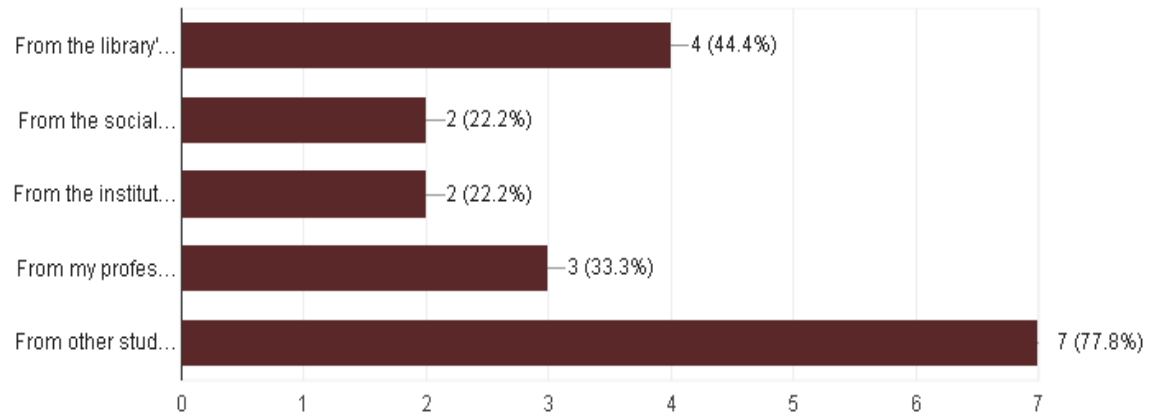
Összességében pozitívan értékelték a panaszkezelést. Mintegy 67 % megfelelőnek vagy teljes mértékben megfelelőnek tartja a panaszkezelést. A maradék 33% közepesen vagy kevésbé megfelelőnek tartja a panaszkezelést. Azonban elmondható, hogy nincs tudomásunk arról, hogy külföldi hallgatónak milyen panaszai voltak eddig, mivel hivatalos bejelentés vagy írásos panasz nem érkezett tőlük.

Feleletválasztós kérdések

Honnan tájékozódik a könyvtári szolgáltatásokról?

Where do you find informations about the services of the Library?

9 responses

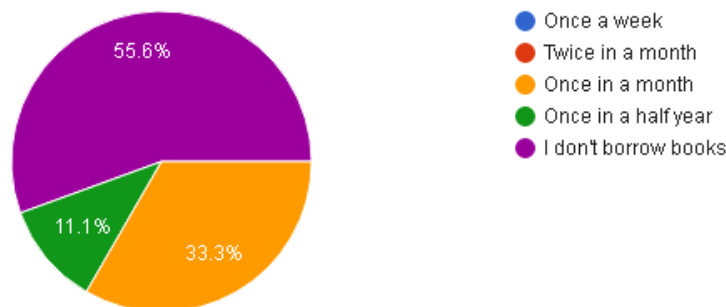


A válaszadók ennél a kérdésnél több lehetőséget is megjelölhettek. A legtöbben hallgatótársaiktól szerzik be a könyvtári szolgáltatásokkal kapcsolatos információkat, a második helyen a könyvtár weblapja áll, míg három hallgató az oktatóktól informálódik. A kitöltők közül három egy forrásból, további három két forrásból, egy fő három, egy fő pedig négy helyről is tájékozódik.

Milyen gyakran kölcsönöz könyveket a könyvtárból?

How often do you borrow books from our library?

9 responses



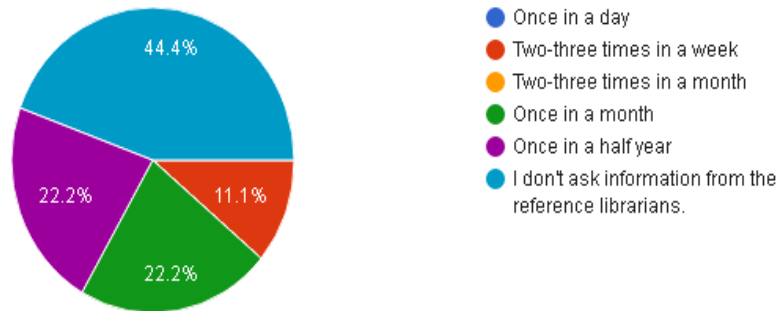
A válaszadók kicsit több, mint 33 %-a egy hónapban egyszer kölcsönöz, 11%-a félévente, a fennmaradó 56 % pedig nem kölcsönöz könyveket.

Külföldi hallgatók esetében érhető, hogy a kölcsönzés nem túl gyakori, mivel kevesebb szakirodalom található angolul nálunk, min magyar. Továbbá a kollégák tapasztalatai alapján elmondható, hogy elsősorban a Wifi, számítógép-használat, vagy tanulás céljából látogatják a könyvtárat.

Milyen gyakran kér segítséget a tájékoztató könyvtárostól?

How often do you ask for information from the reference librarians?

9 responses



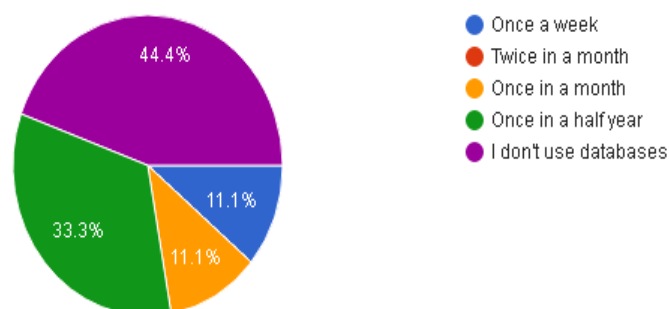
A válaszadók majdnem fele (~45%) nem kér semmilyen információt a tájékoztató könyvtárostól. A fennmaradó 55 % között eloszlik az egy hónapban egyszer, 2-3 alkalommal egy héten, továbbá havonta egyszer segítséget kérők aránya.

Ebben az esetben elmondható, hogy a jövőre nézve érdemes nagyobb mértékben promótálni, hogy a külföldi hallgatók is merjenek informálódni és segítséget kérni a tájékoztató könyvtárosoktól.

Milyen gyakran használja a nemzetközi online adatbázisokat?

How often do you use the international, on-line databases?

9 responses



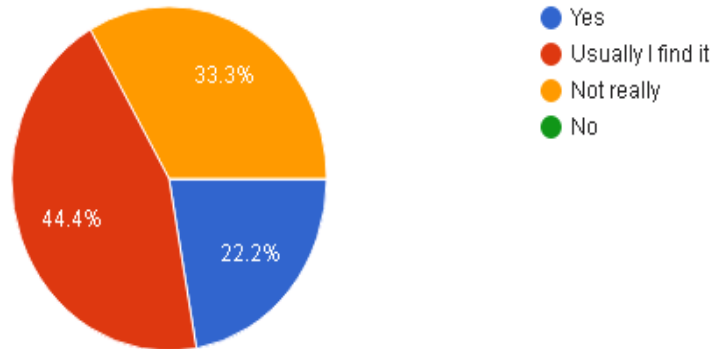
A külföldi hallgatók picivel több, mint a fele (55%) úgy tűnik, hogy használja a nemzetközi adatbázisokat. Legtöbbször azonban (33%) csupán fél évente egyszer teszi ezt.

Elmondható, hogy ha esetleg többször kérnének a hallgatók segítséget a tájékoztató könyvtárosoktól, nagy valószínűséggel a nemzetközi adatbázisokat is jobban mernék használni, hiszen a könyvtárosok sok esetben ezeket is javasolják és segítenek a használatban, keresésben.

Minden tanuláshoz szükséges forrást (könyv, folyóirat) megtalál a könyvtárban?

Can you find all the books or journals you need for your studies?

9 responses



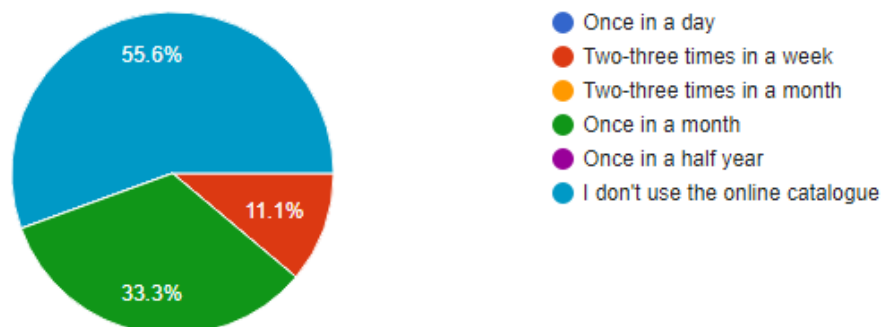
A válaszadók közül csak 2 fő válaszolt egyértelmű Igen-nel. 4 fő általában megtalálja, amit keres, de 3 fő nem igazán találja meg a tanuláshoz szükséges dokumentumokat.

Ez a kérdés is visszavezethető ahhoz a hiányossághoz, hogy nem kérdeznak a tájékoztató könyvtárosoktól, ezért fontos lenne, hogy tudják, hogy bátran kérhetnek segítséget, ha nem tudják, mit hol és hogyan kell keresni.

Milyen gyakran használja az online könyvtári katalógust?

How often do you use the online library catalogue? (OPAC)

9 responses

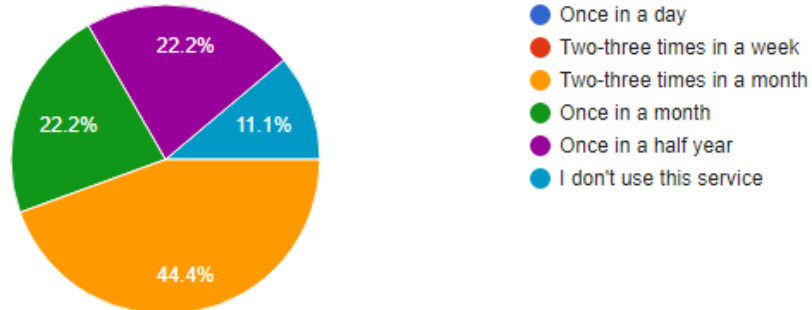


Az online könyvtári katalógust viszonylag keveset használják külföldi hallgatóink. 33% havonta egyszer 11% 2-3 alkalommal egy héten veszi igénybe ezt a lehetőséget.

Milyen gyakran veszi igénybe a másolási/nyomtatási/scannelési szolgáltatást?

How often do you use the copying/printing/scanning service?

9 responses

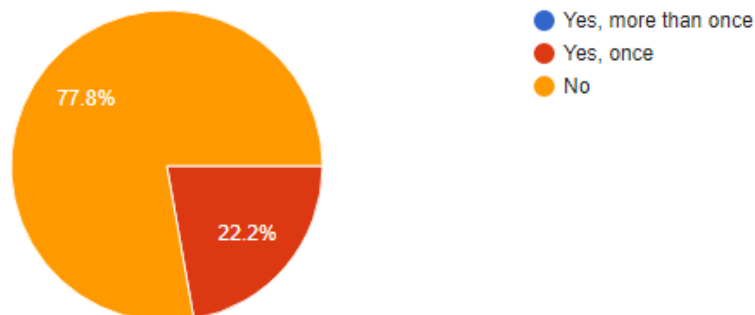


A válaszadók csaknem fele körülbelül havi két-három alkalommal igénybe veszi valamelyik reprográfiai szolgáltatásunkat. További két-két fő még ennél is gyakrabban, ők heti két-három alkalmat, illetve mindennapos használatot jelöltek meg. Egyetlen fő nyilatkozott úgy, hogy nem használta még ezeket a szolgáltatásokat.

Fordult-e már panasszal a könyvtárhoz?

Have you ever made a complaint to the library?

9 responses



A válaszadók 78%-a nem fordult még panasszal a könyvtárhoz. Mindössze 22% tett panaszt egyszeri alkalommal.

Nyitott végű kérdések (kifejtős)

Milyen egyéb szolgáltatást venne még igénybe?

Kitöltőink közül hárman adtak érdemi választ nyitott végű kérdésünkre. Egy fő javasolta, hogy szívesen igénybe venne valamilyen egyszerűbb nyomtatási szolgáltatást, egy másik kitöltő projektorok beszerzését javasolta, a harmadik pedig további megbízható, ámde fizetős információforrásokhoz szeretne egyetemi hozzáférést.

Van bármilyen ötlete a könyvtárral és a könyvtári szolgáltatásokkal kapcsolatban?

Kevés javaslat érkezett, de több angol nyelvű könyvet szeretnének és pár előadó helyiséget is a könyvtárba.

Milyen tényezők, szolgáltatások jobbak és melyek rosszabbak a SZE könyvtárában, mint az Ön otthoni egyetemén?

A felszereltséget jobbnak tartják a saját könyvtáraikban, továbbá a számítógépek működését és a hőmérsékletet is. Volt, aki jónak találta a könyvtárat, de a könyvtárosok angol nyelvtudását hiányolta.

Pozitívként hozták fel valaki, hogy több helységünk is van és sok számítógépünk, továbbá a Széchenyi István Egyetem Könyvtára sokkal csendesebb.

Mi a véleménye általában az Egyetemi Könyvtárról?

Általában pozitívan vélekednek a könyvtárról. A válaszadók közül volt, aki kiemelte, hogy tiszta és szép az épület és nagyon jó az infrastruktúra.

Egy válaszadó a számítógépre való belépést jelezte problémaként, mivel akárhányszor próbált belépni, mindig akadt valami gond. Továbbá az alacsony hőmérsékletet az angol nyelvű könyvek kis számát jelezte. Ezeken kívül úgy vélte, hogy a könyvek mindig össze vannak keverve a polcokon. Ez a probléma az angol és magyar abc különbözőségéből is adódhatott számára.

Összegzés

A külföldi hallgatók tekintetében megállapítható, hogy a könyvtár belső tereivel, világítással számítógépek számával elégedettek és szépnek tartják könyvtárunkat. A könyvtárosokat is segítőkésznek tartják, bár az angol nyelv ismeretét hiányolják. A könyvtári gépeken fellelhető alkalmazásoknak és a számítógépeknek, valamint az adatbázisoknak a számát azonban kevésnek tartják, továbbá a hőmérsékletet is szintén problémásnak vélik olykor.

Elmondható, hogy a könyvtári katalógust és a kölcsönzést kevésbé használják a külföldi hallgatók, továbbá a tájékoztató könyvtárosoktól sem gyakran kérnek segítséget, így a könyveket sem mindig találják meg. Ennek változása érdekében érdemes lenne promótálni

külföldi hallgatók körében, hogy bátran merjenek kérni segítséget és használják a szolgáltatásainkat. Természetesen ehhez nekünk is kell alkalmazkodni és hasznos lenne, ha minél több kolléga tudna idegen nyelven is segítséget nyújtani, vagy szólni azoknak a kollégáknak, akik segíthetnek. A kollégák angol nyelvű képzésével kapcsolatosan már meg is tettük az előkészületeket.

Látható, hogy a külföldi hallgatók összességében a könyvtár épületét felszereltségét szeretik, csendes és nyugodt helynek tartják. Leggyakrabban a fénymásolás és tanulás színtere a könyvtár a külföldi hallgatók életében. A szolgáltatásaink népszerűsítésével, idegen nyelvű segédanyagok, szórólapok, idegen nyelvű honlap segítségével a jövőben a könyvtár többi lehetőségeit is ki tudják majd használni ezek a hallgatók. Ezzel kapcsolatosan érdemes lesz intézkedési tervet megfogalmaznunk.

A kérdőívvel és a válaszadókkal kapcsolatos megállapítások

A külföldi hallgatóknak készített kérdőívvel kapcsolatosan sajnós látható, hogy a válaszadók aránya alacsony.

Későbbiekben érdemes lesz megismételni és újból kikérni a véleményüket, évetne kérdőívet készíteni számukra. Előfordulhat, hogy nincsenek hozzá szokva, hogy őket is megkérdezzék a véleményükről és alapjában véve is sokan vannak, akik nem szívesen válaszolnak kérdésekre.

Összességében látható, hogy elégedettek a külföldiek a könyvtárunk adta lehetőségekkel. A hiányosságok bizonyos részét- amiket jeleztek a hallgatók- igyekszünk pótolni, illetve lehetőséget keresni megoldásokra.

A továbbiakban a külföldi hallgatóknak feltett kérdőív kérdései olvashatók.

Satisfaction Survey on the University Library of Széchenyi István University (2017)

Dear Patrons!

Based on our Library's Quality Assurance Program, we would like to know your opinion about our Library and its services in order to build better and better services for the Erasmus-students too.

The survey is available until 13th June.

Thank you for your time and your efforts:
Staff of the University Library

*Kötelező

How are you satisfied with the library opening hours? *

I'm not satisfied at all

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

I'm absolutely satisfied

How are you satisfied with the design of the library's interiors? *

I'm not satisfied at all.

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

I'm absolutely satisfied.

How are you satisfied with the library places' illumination? *

I'm not satisfied at all

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

I'm absolutely satisfied

How are you satisfied with the temperature of the library interiors? *

I'm not satisfied at all

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

I'm absolutely satisfied

How are you satisfied with the placement of the reading rooms? *

I'm not satisfied at all

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

I'm absolutely satisfied

How are you satisfied with the number of the computers? *

I'm not satisfied at all

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

I'm absolutely satisfied

How are you satisfied with the applications on the computers? *

I'm not satisfied at all

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

I'm absolutely satisfied

How are you satisfied with the working speed of the computers? *

I'm not satisfied at all

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

I'm absolutely satisfied

How are you satisfied with the WiFi? *

I'm not satisfied at all

- 1
- 2

3
4
5

I'm absolutely satisfied

How are you satisfied with the library services waiting time? *

I'm not satisfied at all

1
2
3
4
5

I'm absolutely satisfied

Where do you find informations about the services of the Library? *

From the library's webpage

From the social media (Facebook, etc.)

From the institutional Erasmus-coordinator

From my professors

From other students

Egyéb:

How often do you borrow books from our library? *

Once a week

Twice in a month

Once in a month

Once in a half year

I don't borrow books

Egyéb:

How are you satisfied with our library's borrowing periods? *

I'm not satisfied at all

1
2
3
4
5

I'm absolutely satisfied

How are you satisfied with the possibility of prolongation? *

I'm not satisfied at all

1
2
3
4
5

I'm absolutely satisfied

How often do you ask for information from the reference librarians? *

Once in a day

Two-three times in a week

Two-three times in a month

Once in a month

Once in a half year

I don't ask information from the reference librarians.

Egyéb:

How often do you use the international, on-line databases? *

Once a week

Twice in a month

Once in a month

Once in a half year

I don't use databases

Egyéb:

How are you satisfied with the number of the available databases? *

I'm not satisfied at all

1

2

3

4

5

I'm absolutely satisfied

Can you find all the books or journals you need for your studies? *

Yes

Usually I find it

Not really

No

How often do you use the online library catalogue? (OPAC) *

Once in a day

Two-three times in a week

Two-three times in a month

Once in a month

Once in a half year

I don't use the online catalogue

Egyéb:

How often do you use the copying/printing/scanning service? *

Once in a day

Two-three times in a week

Two-three times in a month

Once in a month

Once in a half year

I don't use this service

Egyéb:

What kind of other services would you like to use? *

Saját válasz

Are you satisfied with the helpfulness of the librarians? *

I'm not satisfied at all

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

I'm absolutely satisfied

Are you satisfied with the language skills of the librarians? *

I'm not satisfied at all

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

I'm absolutely satisfied

Have you ever made a complaint to the library? *

Yes, more than once

Yes, once

No

How are you satisfied with the handling of your complaint? *

I'm not satisfied at all

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

I'm absolutely satisfied

Do you have any idea or suggestion in connection with the library or library services? *

Saját válasz

Which things or services are better in Széchenyi Library and which are worse than in your home university? *

Saját válasz

What is your opinion about the University Library in general?

Saját válasz

Your gender: *

Male

Female

Your age: *

18-23

24-28

29-35

35+

Where are you from?

Saját válasz

KÜLDÉS