

## Hogyan és mikor szeretnék a hallgatók a könyvtárat használni? Egy online felmérés tapasztalatai

### A felmérés előzményei

A Bambergi Egyetem könyvtári hálózata öt azonos jogkörrel rendelkező fiókkönyvtárból áll, amelyek mindegyike bizonyos szakok szakirodalmi ellátásáért felelős. A központi könyvtár csak igazgatási egységként funkcionál, olyan központi feladatokat elvégzésére, mint például a könyvtárközi kölcsönzés vagy a könyvkiadás.

Ennek a felépítésnek a karokhoz, intézetekhez való fizikai és átvitt értelmű közelsége miatt sok előnye van, ám megkívánja azt is, hogy az *Egyetemi Könyvtár* folyamatosan egyszerre öt különböző helyen biztosítsa a személyzeti és logisztikai feltételeket. Ez különösen a nyitva tartást érinti problematikusán. Ezért volt szükség annak a kérdésnek a tisztázására, hogy a hallgatók egyáltalán mikor, milyen szolgáltatásokra tartanak igényt az öt fiókkönyvtárban. Ennek felderítésére 2011 téli félévében a könyvtár felmérést folytatott.

### A felmérés körülményei és módszertana

A felmérés célja a következő kérdés megválaszolása volt: Mikor szeretnék a hallgatók a könyvtárat használni, és mit szeretnének ebben az időben a könyvtárban csinálni? Marketingszempontról a könyvtár szolgáltatásaival kapcsolatos elégedettséget is mérték.

A felmérés célcsoportja az egyetem hallgatói, oktatói és munkatársai voltak. A felmérés technikai lebonyolítását és kiértékelését a *Dr. Juhász J. Zoltán* vezette *Bamberger Centrum für empirische Studien* (BACES, Empirikus Tanulmányok Bambergi Központja) végezte a könyvtár felkérésére.

A felmérés céljára az online kérdőív tűnt a legalkalmasabbnak, melyre a hallgatók és oktatók figyelmét közvetlen e-mailben hívták fel. Az e-mail tartalmazott egy személyre szabott linket, mely biztosította, hogy mindenki csak egyszer tudja kitölteni a kérdőívet. A kitöltésre a hallgatókat kétszer, a munkatársakat egyszer figyelmeztették, ugyancsak e-mailben.

A kérdőív a következő kérdéseket tartalmazta: személyes adatok (státus, kar), milyen szolgáltatásokat vesz igénybe különböző fiókkönyvtárakban,

milyen gyakran használja szorgalmi és vizsgaidőszakban a könyvtárat, elégedettség a nyitva tartással, használná-e a könyvtárat meghosszabbított nyitva tartás alatt, ha ez megvalósul, akkor milyen szolgáltatásokat venne igénybe, általánosan mennyire elégedett az Egyetemi Könyvtárral. A kérdőív végén egy szabadszavas mezőben lehetőség volt megjegyzést fűzni a kérdésekhez.

A felmérés 2011 novemberében folyt, amikor a félév már megkezdődött, de a vizsgaidőszak még messze volt. Összesen 13 655-en kapták meg a felmérésben való részvételre felkérő e-mailt. Ennek 36%-a töltötte ki a kérdőívet, 4416 hallgató, 126 doktorandusz, 171 tudományos munkatárs, 58 professzor, és 110 nem tudományos dolgozó.

### Eredmények

A kérdőívet kitöltők 88,1%-a elégedett volt az Egyetemi Könyvtár szolgáltatásaival, bár a hallgatók kicsit kevésbé, mint az egyetem tudományos és nem tudományos munkatársai. A nyitva tartással már csak 70-80% volt megelégedve, így az Egyetemi Könyvtár a nyitva tartás meghosszabbítását tűzte ki célul.

A felmérés résztvevőinek 24-38%-a a szorgalmi időszakban hetente többször látogatta valamelyik könyvtárat. A vizsgaidőszakban megnőtt a látogatások száma, a kitöltők 13%-a naponta használta valamelyik fiókkönyvtárat, sokszor nem is a saját karjához tartozót. Ez az eredmény alátámasztotta, hogy több könyvtári férőhelyre van igény.

A normál nyitva tartás alatt a résztvevők 80%-a kölcsönzött, 70%-a helyben használta az állományt. A meghosszabbított nyitva tartás alatt, valamint hétvégén a használat az adatok alapján kissé visszaesne, de szignifikáns maradna. Ez alól kivételt képzett a szaktájékoztató, amit ezekben az időszakokban csak 10% venne igénybe, így ekkor elegendőnek bizonyulna hallgatói segéderők foglalkoztatása.

**/FRANKE, Fabian: Wie möchten die Studierenden wann die Bibliothek nutzen? Eine Online-Umfrage der Universitätsbibliothek Bamberg. = Bibliotheksdienst, 46. köt. 8/9. sz. 2012. p. 675–682./**

(Némethné Szivi Zsófia)