

KÉRDŐÍV

az olvasók elégedettségének értékeléséhez

ÖSSZESÍTÉS

adatfelvétel:
2010

értékelés:
2011

A felmérés célja:

- használóink elégedettségének mérése
- egyes új szolgáltatások bevezetésére vonatkozó szükségletfelmérés: WiFi, levelezőlista.

A felmérés módszerei:

- A kérdőív típusa: önkitöltős
- A válaszadók kiválasztása: véletlenszerű
- A kérdőívek kitöltése önkéntes és anonim volt

A felmérés időpontja:

2010. március – 2010. szeptember

A mérés folyamata:

A könyvtári recepciós pultnál dolgozó kollégánknak szóban tájékoztatta a könyvtárhasználókat a felmérés céljáról és átadta a kérdőívet. A kitöltésre felkért olvasók jelentős része szívesen vállalkozott a válaszadásra.

A kitöltött kérdőíveket a recepciós pultnál kellett leadni. Nem csak helyben lehetett kitölteni a kérdőíveket, hanem haza lehetett vinni és visszahozni azokat.

A kérdőívek értékelése:

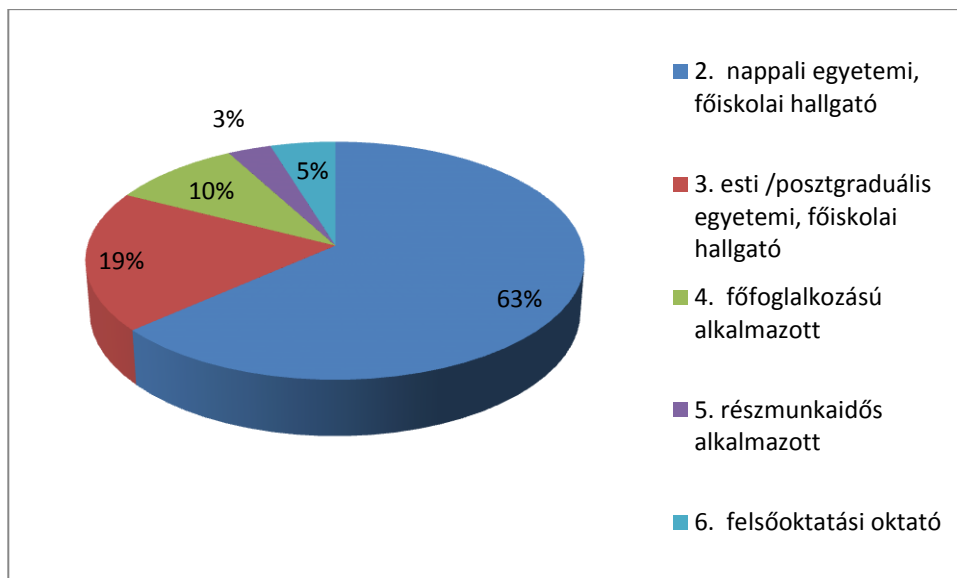
A kitöltött kérdőívek adatait excel táblázatba rögzítettük. Szükség esetén diagrammal, százalékos formában is összesítettük.

A HASZNÁLÓI ELÉGEDETTSÉGI VIZSGÁLAT RÉSZLETES ELEMZÉSE

A kitöltött és feldolgozott felmérőlapok száma: 57 db.

1. Foglalkozási helyzete (több válasz is megjelölhető)

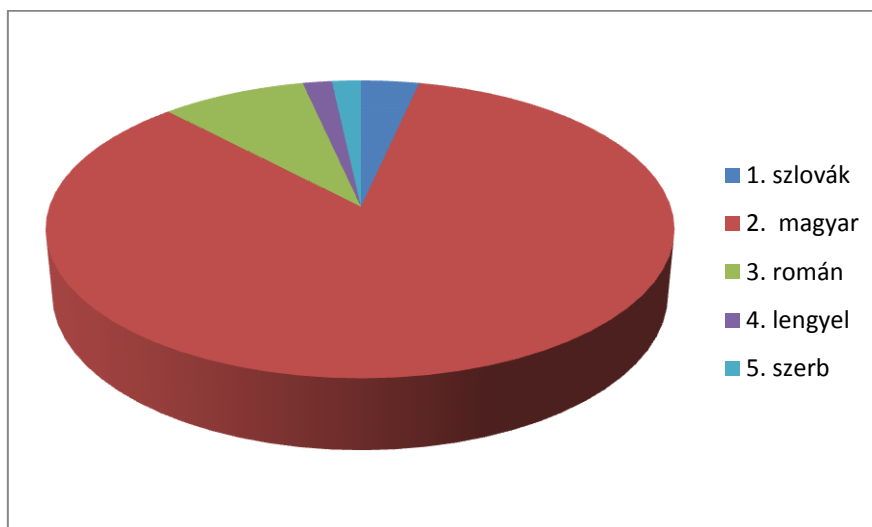
	Foglalkozási helyzete	
1.	középiskolai tanuló	0
2.	nappali egyetemi, főiskolai hallgató	40
3.	esti /posztgraduális egyetemi, főiskolai hallgató	12
4.	főfoglalkozású alkalmazott	6
5.	részmunkaidős alkalmazott	2
6.	felsőoktatási oktató	3
7.	vállalkozó	0
8.	nyugdíjas	0
9.	munkanélküli	0
10.	gyesen, gyeden van	0
	Összesen:	63



Az 57 fő válaszadó a legnagyobb része (40 fő) a nappali tagozatos hallgatók közül került ki. Ez azért érdekes, mert a 2010-ben beiratkozott aktív olvasónk száma 336 fő, ebből nappali tagozatos hallgatók 63 fő, és esti tagozatos hallgatók 106 fő. Ezeket az adatokat a Corvina integrált rendszer statisztikai moduljából nyertük. Tehát annak ellenére, hogy több az aktív könyvtárhasználók között az estis, a nappalis diákok voltak szorgalmasabbak a kérdőívek kitöltésében.

2. Állampolgársága:

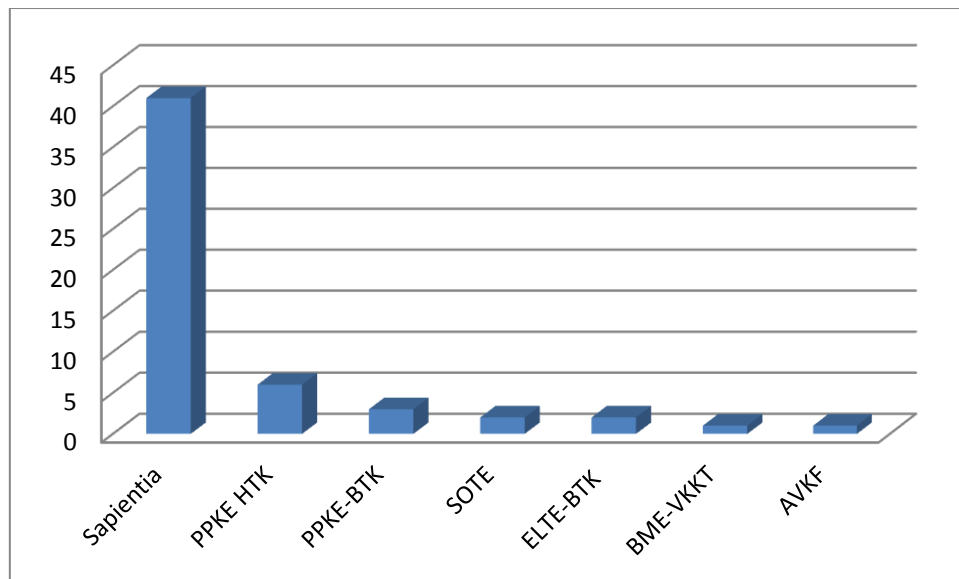
	Állampolgársága	
1.	szlovák	2
2.	magyar	49
3.	román	5
4.	lengyel	1
5.	szerb	1
	Összesen:	58



A beiratkozott olvasók állampolgárságát tekintve a magyar állampolgárok vannak túlsúlyban.

3. Mely felsőoktatási intézmény hallgatója/oktatója?

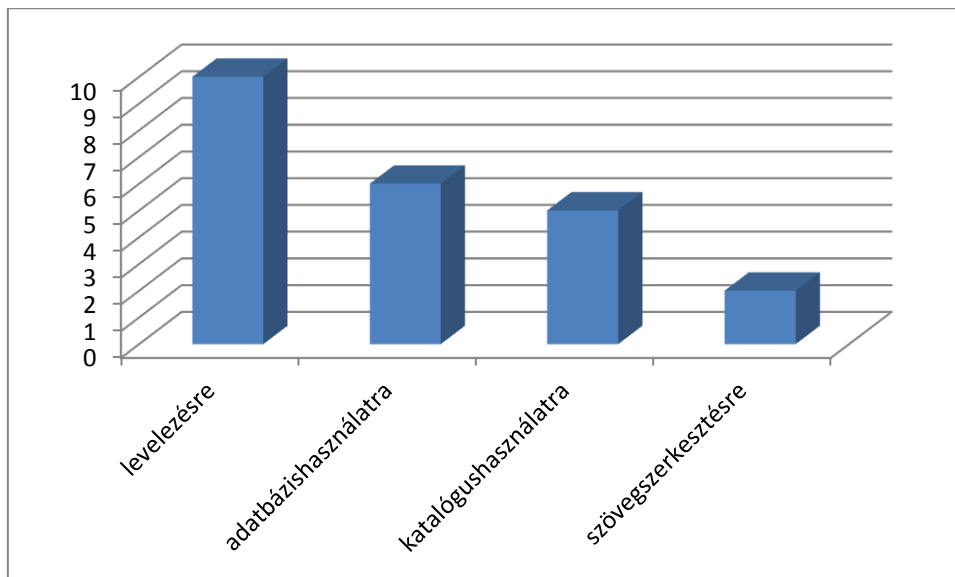
	Mely felsőoktatási intézmény hallgatója/oktatója?	
1.	Sapientia	41
2.	SOTE	2
3.	ELTE-BTK	2
4.	BME-VKKT	1
5.	PPKE-BTK	3
6.	PPKE HTK	6
7.	AVKF	1
	Összesen:	56



A Corvina integrált rendszer CIRC moduljának olvasói nyilvántartása alapján, az aktív olvasóinknak közel 50%-a „külsős” vagyis nem a Sapientia Főiskola oktatója, hallgatója, dolgozója. Akárcsak az első kérdésnél, itt is világosan látszik, hogy ennek ellenére nagy többségben az intézmény saját hallgatói, akik a kérdőív kitöltésében segítségünkre voltak. Úgy vélem, hogy mindez legfőképp a személyes kapcsolat fontosságát bizonyítja.

4. Amennyiben nem a Sapientia hallgatója igénybe venné-e a könyvtárban a WiFi-t?

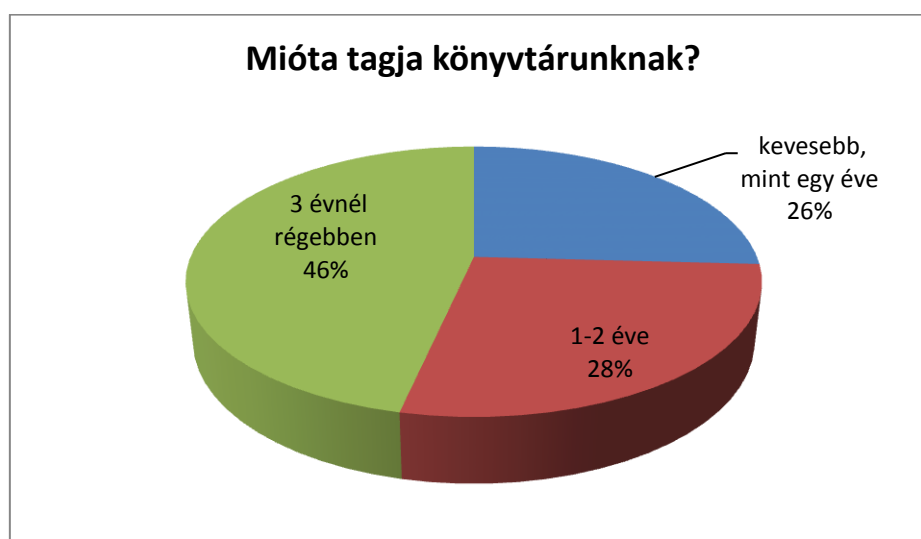
	Amennyiben nem a Sapientia hallgatója igénybe venné-e a könyvtárban a WiFi-t?	
2.	levelezésre	10
3.	szövegszerkesztésre	2
4.	katalógushasználatra	5
5.	adatbázis-használatra	6
6.	egyéb	6
	Összesen:	29



A kérdőívbe azért került be ez a kérdés, mert jelenleg a Főiskola területén lévő WiFi szolgáltatást csak a Főiskola oktatói, hallgatói vehetik igénybe, és szeretnénk volna megtudni, hogy hányan használnák ezt a szolgáltatásunkat nem magánjellelű tevékenységre (levelezés, böngészés), hanem tanulási célokra. Az kapott eredmény azt mutatja, még ha egy ember több választ is megjelölt, hogy nem indokolt a könyvtár külsős olvasóinak a WiFi használat engedélyezése, mivel a másodikként megjelölt adatbázishasználat, csak a könyvtári gépeken lehetséges, mivel a legtöbb adatbázisunk előfizetése IP címhez kötött.

5. Mióta tagja könyvtárunknak?

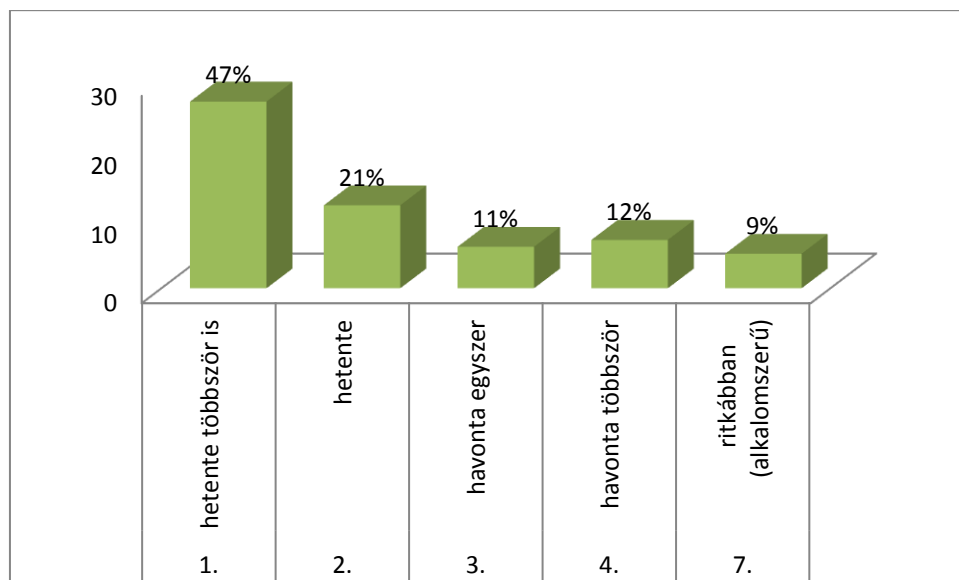
	Mióta tagja könyvtárunknak?	
1.	kevesebb, mint egy éve	15
2.	1-2 éve	16
3.	3 évnél régebben	27
	Összesen:	58



Az itt kapott válaszok elemzése megerősíti a Corvina integrált rendszer CIRC moduljának olvasói nyilvántartásából nyert statisztikai adatokat. E szerint az aktív olvasóink száma a 2010-es évben 336 fő, ebből újonnan, vagyis 2010-ben beiratkozott olvasó 158 fő volt. Vagyis a Corvina rendszer szerint az aktív olvasóinknak csaknem a fele újonnan beiratkozott. Ezt az adatot pontosítják a kérdőíven kapott válaszok, mely szerint a válaszadók 26%-a tekinthető új beiratkozónak, 28%-a pedig 1-2 éve jár a könyvtárba, vagyis ők is új beiratkozónak vehetők, tekintettel arra, hogy a statisztikában 1 naptári évre visszamenőleg nézzük az adatokat. A beiratkozás pedig 6 hónapra történik a könyvtárba, 2010-től. Így akik még 2009 végén iratkoztak be, szintén új beiratkozónak számítanak a statisztika szerint, mivel ők még 1 évre iratkozhattak be a Sapientia könyvtárba.

6. Milyen gyakran látogatja a könyvtárat?

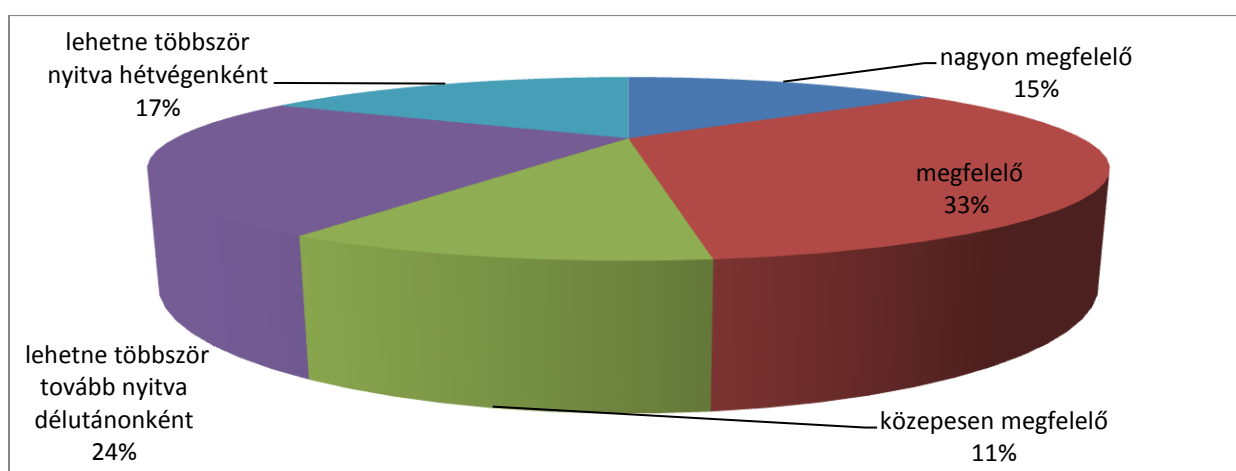
	Milyen gyakran látogatja a könyvtárat?	Fő
1.	hetente többször is	27
2.	hetente	12
3.	havonta egyszer	6
4.	havonta többször	7
5.	negyedévente	0
6.	félévente	0
7.	ritkábban (alkalomszerű)	5
	Összesen:	57



Az 57 fő válaszadó 47%-a (27 fő) hetente többször is látogatja a könyvtárat. Ez főként azért van így mert a válaszadók többsége nappalis hallgatója a Főiskolának, tehát a hét majd minden napján megfordul a Főiskolán. Értelemszerűen az estis hallgatók jelölték meg a hetente 1 alkalmat. A további 32%-a a válaszadóknak, akik nem a Sapientia Főiskola oktatói, hallgatói a 3-as kérdés válaszaival arányosan ritkábban látogatják Könyvtárunkat.

7. Mennyire tartja megfelelőnek a könyvtár nyitvatartási idejét? (több válasz is megjelölhető)

	Mennyire tartja megfelelőnek a könyvtár nyitvatartási idejét?	
1.	nagyon megfelelő	11
2.	megfelelő	25
3.	közepesen megfelelő	8
4.	lehetne többször tovább nyitva délutánonként	18
5.	lehetne többször nyitva hétvégenként	13
6.	nem megfelelő	0
7.	teljesen rossz	0
	Összesen:	75



A megkérdezettek 48%-a nagyon megfelelőnek, és megfelelőnek tartja a könyvtár nyitva tartási idejét. Ez úgy gondolom, hogy közepesen értékelhető. 41% szeretne hosszabb nyitva tartást, délutánonként (24%) és hétvégenként (17%). Mivel egy személy több választ is megjelölt ennél a kérdésnél, ezért úgy vélem, hogy akik közepesen megfelelően értékelték a nyitva tartásunkat azok is inkább ahhoz a csoporthoz tartoznak, akik nem elégedettek a nyitvatartási rendünkkel. Ezért javaslom, hogy további kérdőív segítségével pontosítsuk az itt született válaszokat.

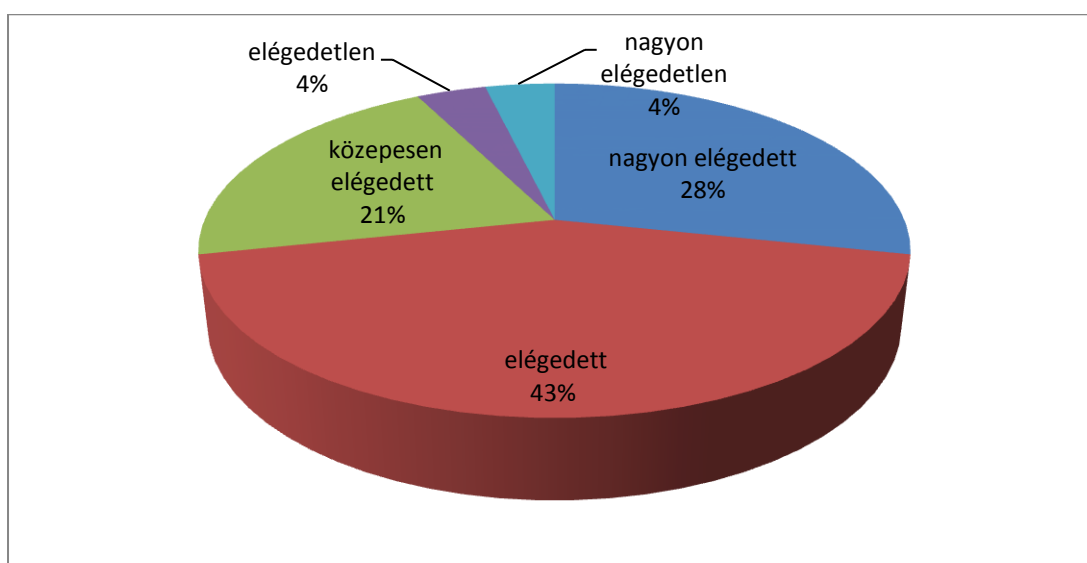
A kérdés 8. pontjában lehetőséget adtunk szöveges javaslatok megtételére. Az 57 válaszadóból 5 fő javasolta, hogy hetente többször legyünk nyitva 19.00-ig, 4 fő pedig a reggel 9-től induló nyitva tartást javasolta.

8. Mennyire segítik a feliratok és eligazító táblák a könyvtári tájékozódást?

Ebben a kérdésben a válaszadók 95%-a nagyon megfelelőnek tartja a könyvtári eligazító táblákat, így ez további fejlesztést egyértelműen nem igényel.

9. Mennyire elégedett a könyvtár informatikai eszközeivel?

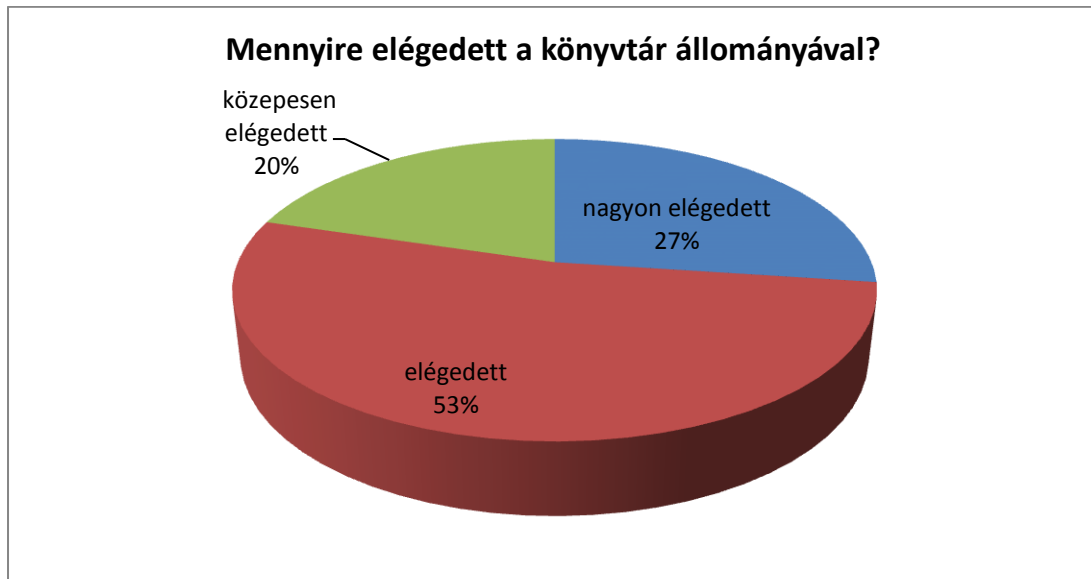
	Mennyire elégedett a könyvtár informatikai eszközeivel?	
1.	nagyon elégedett	15
2.	elégedett	23
3.	közepesen elégedett	11
4.	elégedetlen	2
5.	nagyon elégedetlen	2
	Összesen:	53



A válaszadók 71%-a elégedett a könyvtár informatikai eszközeivel. A 6. pontban adtunk lehetőséget szöveges értékelésre is. 9 fő tartotta fontosnak megjegyezni, hogy a gépek lassúak, míg 3 fő értékelte úgy, hogy kevés gép áll az olvasók rendelkezésére.

10. Mennyire elégedett a könyvtár állományával, a dokumentumok választékával?

	Mennyire elégedett a könyvtár állományával, a dokumentumok választékával?	
1.	nagyon elégedett	16
2.	elégedett	31
3.	közepesen elégedett	12
4.	elégedetlen	0
5.	nagyon elégedetlen	1
	Összesen:	60



A válaszadók többsége több lehetőséget is bejelölt. Ily módon az eredmény, hogy a kérdőívet kitöltők 80%-a elégedett a könyvtár állományával. 20%-a pedig közepesen elégedett. A negatívumként megjelöltek között két alkalommal jegyezték meg, hogy az angol nyelvű teológiai szakirodalom hiányos.

11. Mennyire elégedett a könyvtár honlapjával?

	Mennyire elégedett a könyvtár honlapjával?	
1.	nagyon elégedett	15
2.	elégedett	32
3.	közepesen elégedett	4
4.	elégedetlen	1
5.	nagyon elégedetlen	0
	Összesen:	52

A válaszadók 90%-a elégedett a könyvtár honlapjával. 8% pedig közepesen elégedett. A megjegyzés rovatban lehetőséget adtunk szöveges értékelésre, itt ketten jelezték, hogy nem tudtak a honlapunk létezéséről.

12. Mennyire elégedett a könyvtárosok segítőkészségével?

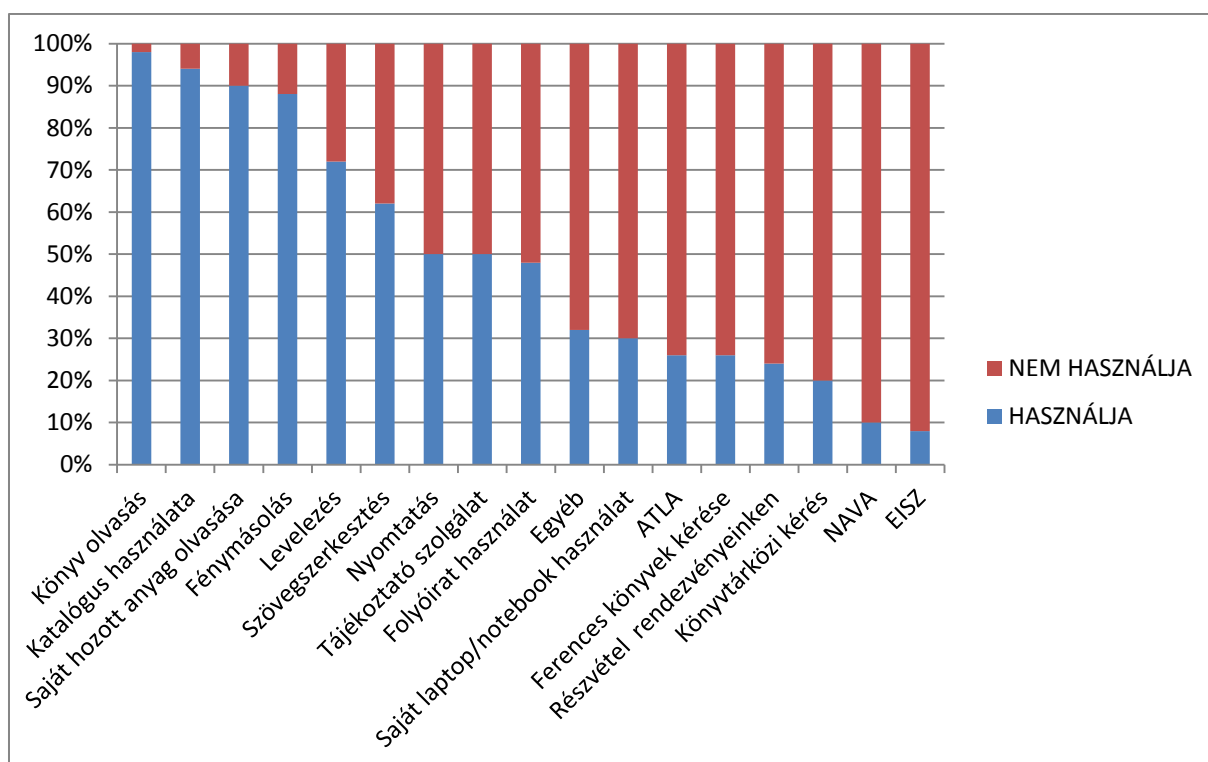
A válaszadók 86%-a nagyon elégedett, míg 14%-uk elégedett a könyvtárosok segítőkészségével.

13. Mennyire gyors és korrekt az ügyintézés?

A kérdőívet kitöltők 91%-a nagyon elégedett a könyvtárosok ügyintézésével, problémamegoldásával. 5%-uk nem nagyon, és 4%-uk közepesen elégedett.

14. Milyen szolgáltatásokat szokott igénybe venni?

Sorsz.	Szolgáltatás	Igen	Nem
1	Helyben olvasás:		
	könyv olvasás	49	1
	folyóirat használat	24	17
	saját hozott anyag olvasása	45	7
2	Fénymásolás	44	5
3	Nyomtatás	25	18
4	Adatbázis használat:		
	ATLA	13	19
	NAVA	5	21
	EISZ	4	20
5	Tájékoztató szolgálat	25	8
6	Könyvtárközi kérés	10	21
7	Ferences könyvek kérése	13	19
8	Részvétel a Könyvtári Esték rendezvényen	12	17
9	Könyvtári számítógép használat:		
	Szövegszerkesztés	31	8
	Levelezés	36	7
	A könyvtár katalógusának használata	47	1
	Egyéb	16	13
10	Saját laptop/notebook használat	15	20

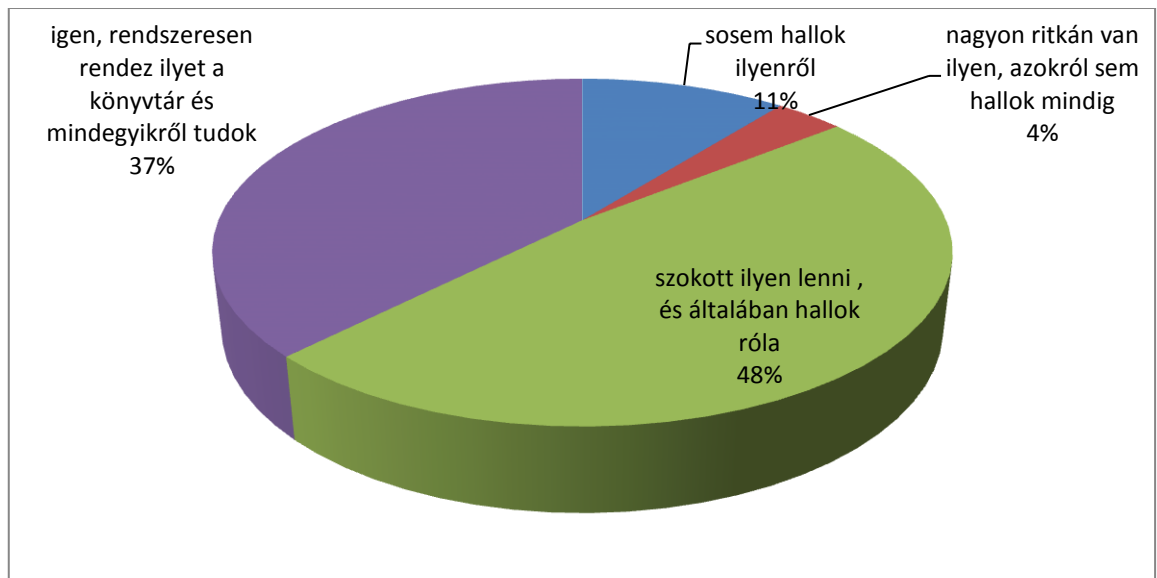


A szolgáltatásaink népszerűségét illetően egy TOP10-es listát készítettem, mely jól ábrázolja, hogy mi az, ami további népszerűsítést igényel: adatbázisaink, könyvtárközi kölcsönzés, Ferences könyvtár használata, rendezvényeink népszerűsítése. Úgy vélem, hogy az NKA támogatásával 2011 elején kiadott tájékoztató füzetünk és könyvjelzőink pont ezeket a hiányosságainkat pótolják.

Szolgáltatások TOP10	
1.	Könyvtári könyv olvasása
2.	Katalógushasználat
3.	Saját hozott anyag olvasása
4.	Fénymásolás
5.	Levelezés
6.	Szövegszerkesztés
7.	Nyomtatás
8.	Szaktájékoztató kérése
9.	Folyóirat használat
10.	Saját laptop/notebook használat

15. Tudomást szerez a könyvtár rendezvényeiről?

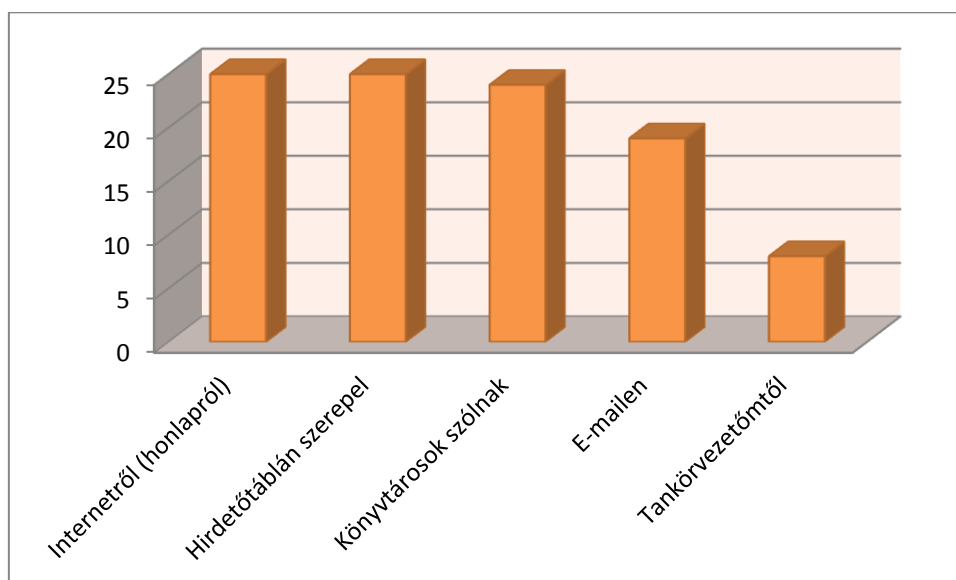
Tudomást szerez a könyvtár rendezvényeiről?		
1.	sosem hallok ilyenről	6
2.	nagyon ritkán van ilyen, azokról sem hallok mindig	2
3.	szokott ilyen lenni , és általában hallok róla	27
4.	igen, rendszeresen rendez ilyen a könyvtár és mindegyikről tudok	21
Összesen:		56



A könyvtár évek óta rendezett programsorozata a Könyvtári Esték, melyet félévenként 2-3 alkalommal rendezünk. Ebben a kérdésben arra voltunk kíváncsiak, hogy erről tudomásuk van-e a rendszeres könyvtárhasználóknak. A válaszadók 85 %-a hallott a rendezvényeiről. Sajnos 11%-uk sosem hallott még rendezvényeiről, ők szinte kizárólag külsős beiratkozottak, vagyis nem a Sapientia hallgatói, oktatói.

16. Hogyan szerez tudomást a könyvtárban történő változásokról, eseményekről, rendezvényekről, egyéb információkról? (több válasz is megjelölhető)

	Hogyan szerez tudomást a könyvtárban történő változásokról, eseményekről, rendezvényekről, egyéb információkról?	
1.	Tankörvezetőmtől	8
2.	Internetről (honlapról)	25
3.	E-mailen	19
4.	Könyvtárosok szólnak	24
5.	Ismerőstől	7
6.	Hirdetőtáblán szerepel	25
	Összesen:	108



A legnépszerűbb tájékoztatói pont a megkérdezettek válasza alapján az internet és a hirdetőtáblán elhelyezett plakátok. Nagyon minimális elmaradással a következő információszerzési pont maguk a könyvtárosok szóbeli tájékoztatása. Ez megint csak megerősíti a személyes kapcsolatok fontosságát.

17. Igényli-e a könyvtár levelezési listáját?

Ez a szolgáltatás jelenleg még nincs könyvtárunkban. A kérdőív kitöltésével célunk volt többek között, hogy megtudjuk igénylik-e olvasóink egy levelezési lista működtetését. A válaszokból kiderült, hogy a válaszadók 68%-a nem szeretne feliratkozni egy ilyen listára, míg 32%-uk igényelné ezt. Ezek alapján úgy gondolom, hogy nem érdemes egy a Főiskolán működő levelező listák mellé egy külön könyvtári levelezési lista létrehozatala.

18. Ön miért kedveli, ill., nem kedveli a Sapientia Főiskola könyvtárát?

19. Egyéb észrevétele, javaslata:

A 18-19, kérdésben lehetőséget adtunk a szöveges véleménynyilvánításnak. A negatívumok közül szinte minden válaszadó azt emelte ki (79%), hogy nagyon hiányolja a kölcsönzési lehetőséget.

Egyéb negatív kritikaként csupán 3 ember emelte ki, hogy zavarja, hogy a könyvtár területén felveszik a mobiltelefonjukat az olvasók.

A pozitív értékelések közül minden válaszadónál megjelenik, a könyvtár épületére, berendezésére vonatkozó – világos, tágas, modern, szép bútorok, virágok – dicséret. Az „otthonos”, „olvasóbarát” kifejezés is többször szerepel.

Igen nagy elismerés a könyvtárosok számára, hogy szintén minden válaszadó kiemeli a könyvtárosok kedvességét, figyelmességét, „igazi keresztényi” hozzáállását az olvasókhoz.

Budapest, 2011. február 9.

Zsohovszky Márta
mb. könyvtárvezető