

### A felmérés célja:

- használóink elégedettségének mérése
- az olvasók igényének felmérése a könyvtár nyitva tartására vonatkozóan.

### A felmérés módszerei:

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

### A felmérés időpontja:

2012. február – 2012. június

### A mérés folyamata:

A könyvtári recepciós pultnál dolgozó kollégánknak szóban tájékoztatta a könyvtárhasználókat a felmérés céljáról és átadta a kérdőívet. A mérésről a honlapon is tájékoztattuk olvasóinkat. A kitöltésre felkért aktív 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 leadott kérdőívekért egy szelet csokit ajándékoztunk.

### A kérdőívek értékelése:

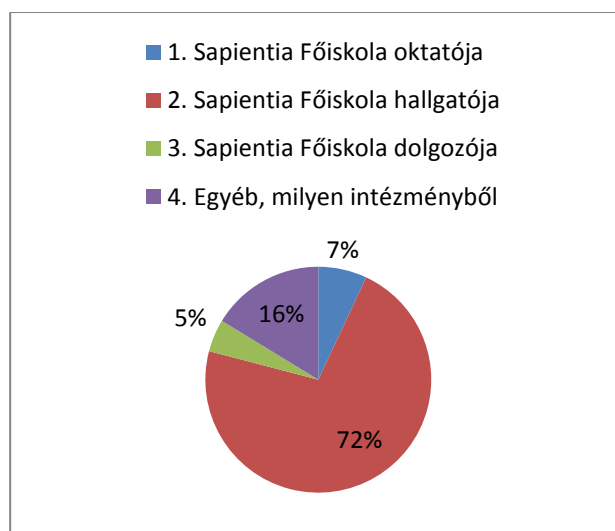
A kitöltött kérdőívek adatait Excel táblázatba rögzítettük. Szükség esetén diagrammal, százalékos formában is összesítettük.

## A HASZNÁLÓI ELÉGEDETTSÉGI VIZSGÁLAT RÉSZLETES ELEMZÉSE

**A kitöltött és feldolgozott felmérőlapok száma: 45 db.**

### 1. Honnan érkezett?

Honnan érkezett?	
Sapientia Főiskola oktatója	3
Sapientia Főiskola hallgatója	31
Sapientia Főiskola dolgozója	2
Egyéb, milyen intézményből	7
<b>Összesen:</b>	<b>43</b>



A Corvina integrált rendszer CIRC moduljának olvasói nyilvántartása alapján, az aktív olvasóinknak több mint fele „külsős” vagyis nem a Sapientia Főiskola oktatója, hallgatója, dolgozója. Ennek ellenére nagy többségben (72%) az intézmény saját hallgatói, akik a kérdőív kitöltésében segítségünkre voltak. Úgy gondolom, hogy mindez legfőképp a személyes napi kapcsolat fontosságát bizonyítja. A más intézményből érkező olvasóink 43%-a a PPKE HTK hallgatói. Rendszeresen járó olvasóink vannak továbbá az ELTE BTK-ról, a GFHF-ról, a CEU-ról, illetve egyre több a nyugdíjas (14%) beiratkozott olvasónk is.

## 2. Milyen gyakran látogatja a könyvtárat?

Milyen gyakran látogatja a könyvtárat?	
hetente többször	28
havonta	9
ritkábban (alkalomszerű)	6
<b>Összesen:</b>	<b>43</b>

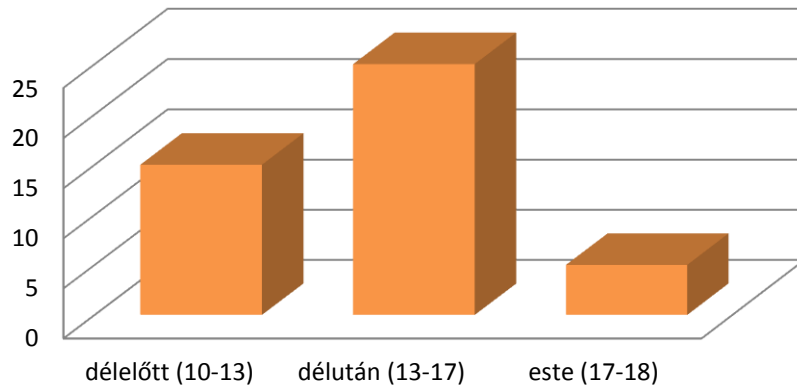


A 43 fő válaszadó 65%-a (28 fő) hetente többször is meglátogatja a könyvtárat. Mindez főként azért van így, mert a válaszadók többsége nappalis hallgatója a Főiskolának, tehát a hét majd minden napján megfordul a Főiskolán. A további 35%-a a válaszadóknak akik havonta, vagy ritkábban használják a könyvtárat, valamennyien a „külsős” olvasóink közé tartoznak.

## 3. Jelölje be, hogy mely napszakokban használja leginkább a könyvtárat?

Jelölje be, hogy mely napszakokban használja leginkább a könyvtárat?	
délelőtt (10-13)	15
délután (13-17)	25
este (17-18)	5
<b>Összesen:</b>	<b>45</b>

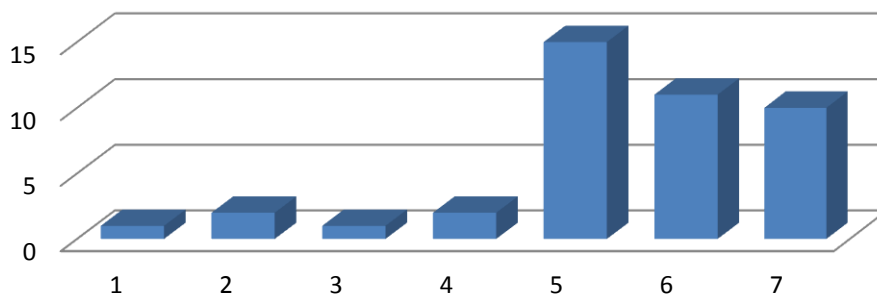
## Jelölje be, hogy mely napszakokban használja leginkább a könyvtárat?



A válaszadók 56%-a délután 13.00 és 17.00 között, 33%-a délelőtt, és mindösszesen 11%-uk jelölte meg, hogy este 17 és 18 óra között látogatja a könyvtárat. Mindez azonos eredményt mutat a 2011 szeptemberétől a könyvtári recepción vezetett óránkénti lebontásban összesített olvasói létszámot regisztráló jelenléti lapunkkal. Vagyis a könyvtár leginkább a délutáni és délelőtti órákban látogatott, míg este 17.00 után csekély a látogatottsága. Az aktív olvasóknak mindössze kb. 10%-a használja az 5 óra utáni napszakban a könyvtárat.

#### 4. Mennyire tartja megfelelőnek a könyvtár nyitvatartási idejét?

### Mennyire tartja megfelelőnek a könyvtár nyitvatartási idejét?



■ Értékelés módja: minősítés 1-7 pontig (ahol az 1-es azt jelenti, hogy egyáltalán nem, a 7-es, hogy teljes mértékben elégedett)

A skálakérdés válaszadóinak 86%-a a 7-es skála pozitív felét jelölte meg, vagyis az 5: csak kismértékben tartom megfelelőnek (36%), 6: nagyrészt megfelelő (26%), 7: teljes mértékben megfelelő (24%) a könyvtár nyitvatartási ideje. A könyvtár nyitvatartási idejéről egyértelműen negatívan a válaszadók közül mindössze 4 fő (9%) nyilatkozott.

#### 5. Javaslatok a könyvtár nyitva tartására vonatkozóan:

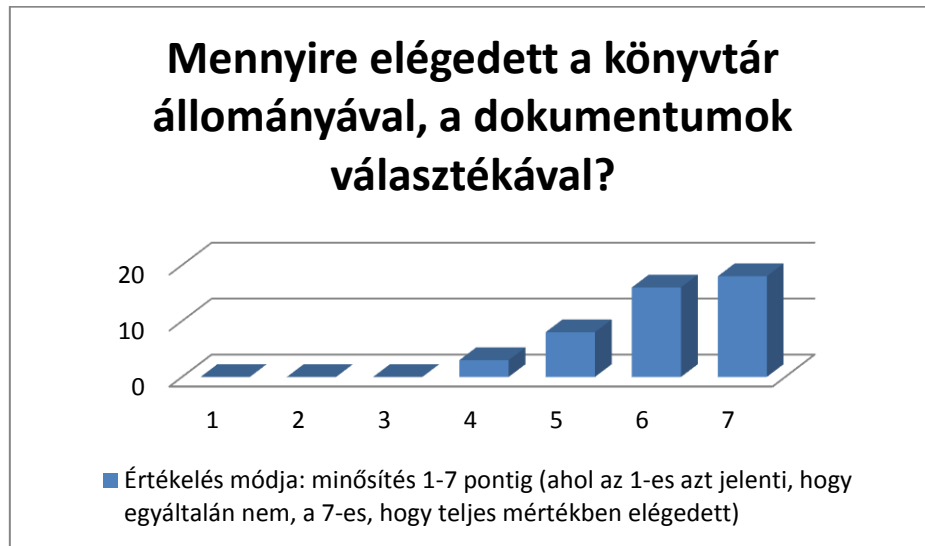
Az előző kérdésre negatívan válaszolóknak véleményére voltunk kíváncsiak, hogy milyen javaslataik vannak a nyitva tartás módosítására. Annak ellenére, hogy az előzőekben mindössze 4 fő nem tartotta megfelelőnek a nyitvatartási idejét, a kérdőívet kitöltők fele adott választ erre a kérdésre.

A válaszadók 60%-a (16 fő) javasolta, hogy reggel 9-től este 19.00-ig legyen nyitva a könyvtár. Mindez nagymértékben ellentmond a 3-as kérdésre adott válaszokkal, mely szerint délután 17.00 után a

könyvtár tényleges látogatottsága a kérdőívet kitöltők között mindössze 10%-os. A reggel 9-től való nyitva tartást főként a nappali olvasóink javasolták, akik amúgy is már reggel 8-tól a Főiskolán tartózkodnak.

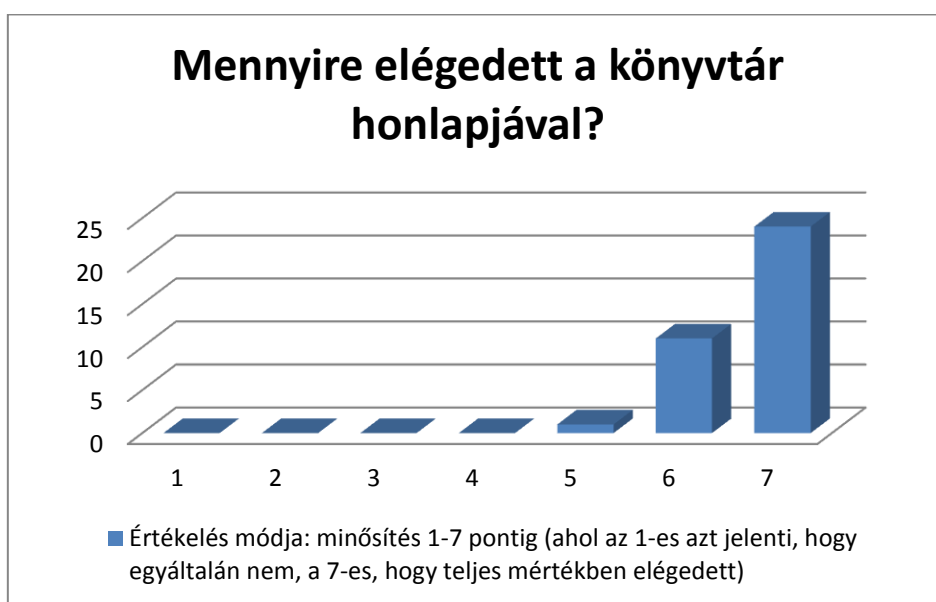
A könyvtár szombati nyitva tartására vonatkozó részkérdésre mindössze 7 fő (16%) javasolta, hogy több szombaton kellene nyitva lennie a könyvtárnak. A konkrét javaslatkérésre, hogy hánytól hányig legyen nyitva a könyvtár a válaszok teljesen különbözőek voltak. A 12 válaszadó 7 különböző javaslatot tett: este 8-ig, 9.00-18.00, 10.00-19.00, 10.00-18.00, 8.00-18.00, 10.00-17.00, 10-15.00-ig. A javaslatokat nem tartom értékelhetőnek.

#### 6. Mennyire elégedett a könyvtár állományával, a dokumentumok választékával?



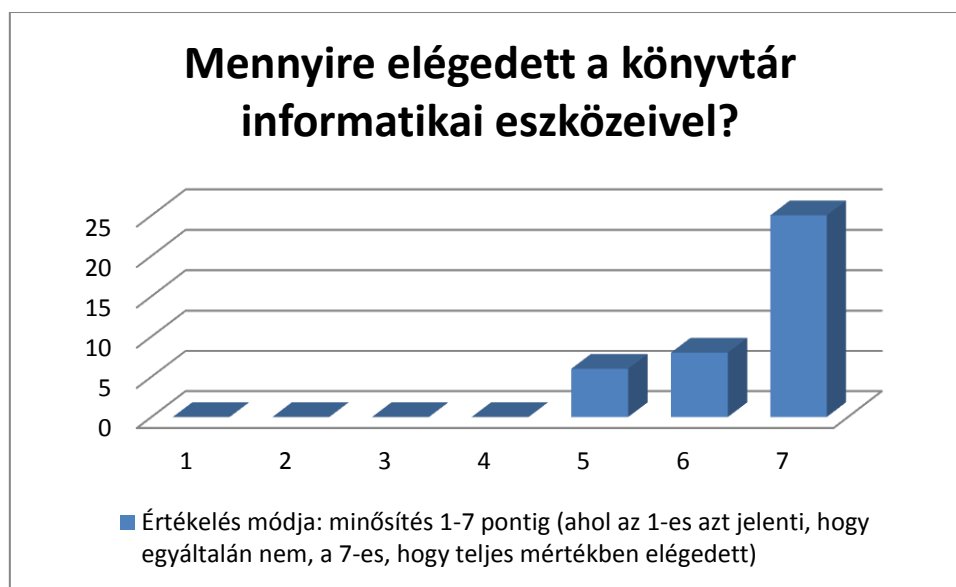
A válaszadók 100%-osan pozitív választ adtak erre a kérdésre. A kérdőívet kitöltők 40%-a maximálisan, 35%-a nagyrészt elégedett, 3%-a kis mértékben elégedett a könyvtár állományával. A 7. kérdésben lehetőséget adtunk a válaszok indoklására. Itt többen is említették, hogy hiányossága a könyvtár állományának a legújabb külföldi szakirodalom és a kereszténységen kívül egyéb vallásokról szóló források.

#### 8. Mennyire elégedett a könyvtár honlapjával?



A válaszadók 69%-a teljes mértékben elégedett a könyvtár honlapjával, 31%-a pedig nagyrészt elégedett. A 9. pontban a szöveges kifejtésben külön kiemelték, hogy honlapunk naprakész, áttekinthető és kiemeli a lényeges információkat.

#### 10. Mennyire elégedett a könyvtár informatikai eszközeivel?

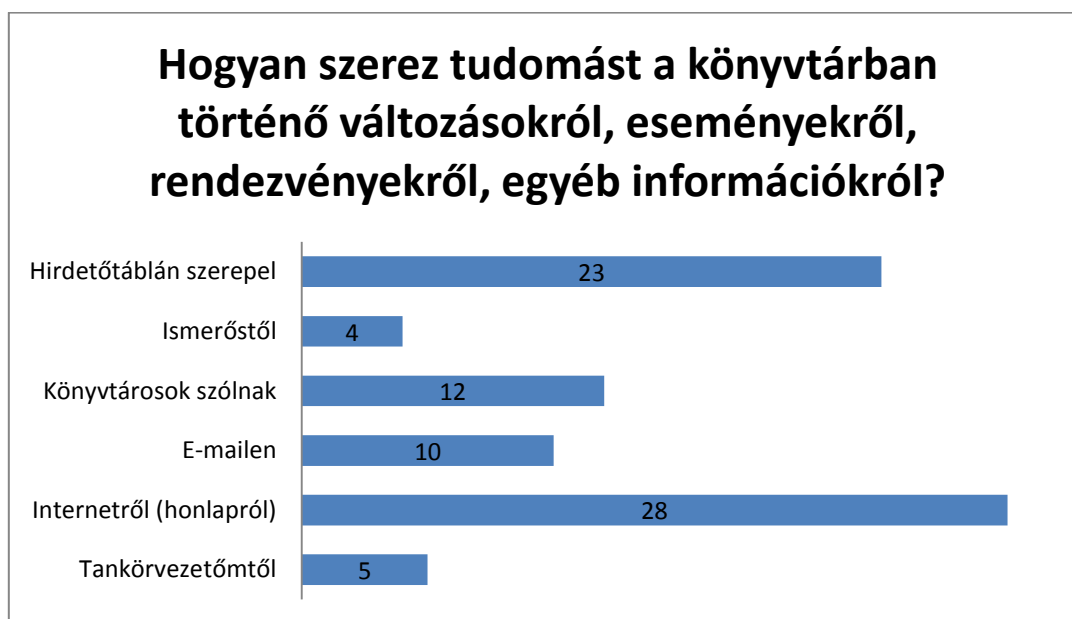


A válaszadók erre a kérdésre is 100%-osan pozitív válaszokat adtak. 64%-uk maximálisan elégedett. Két fő említette a szöveges indoklásnál, hogy előfordult, hogy nem volt szabad gép, jó lenne, ha több számítógép lenne a könyvtárban.

#### 12. Mennyire elégedett a könyvtárosok segítőkészségével?

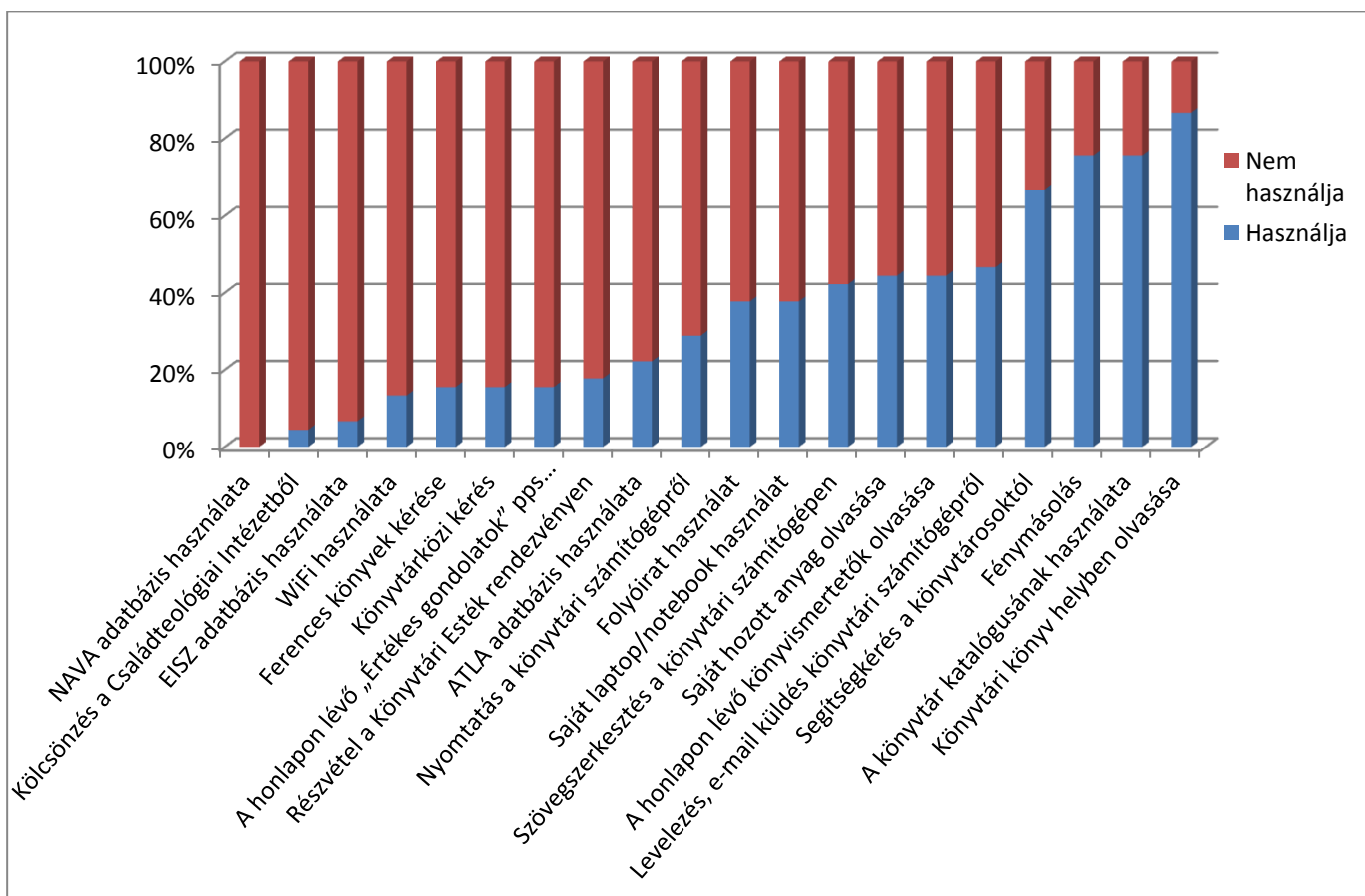
A válaszadók 89%-a teljes mértékben, 11%-uk (5 fő) pedig nagyrészt elégedett a könyvtár munkatársainak segítőkészségével. A szöveges indoklásban, valamennyi válaszban pozitív visszajelzést kaptak a dolgozók.

#### 14. Hogyan szerez tudomást a könyvtárban történő változásokról, eseményekről, rendezvényekről, egyéb információkról?



A legtöbben a honlapról tájékozódnak a könyvtárban történő változásokról, eseményekről, rendezvényekről. Mindez igazolja a 8. kérdésben adott válaszokat, mely szerint a honlapunkkal valamennyi kérdőívet kitöltő olvasónk elégedett. Az évek óta vezetett honlap látogatottsági statisztika is igazolja a népszerűségét a könyvtár weboldalának. Mivel a kérdőívet kitöltők többsége a főiskola hallgatója, ezért a második legnépszerűbb válasz a hirdetőtábláról való információszerzés.

### 15. Milyen szolgáltatásokat szokott igénybe venni?



A korábbi évekkkel összehasonlítva nagyon hasonló eredmény született, mely szerint az egyáltalán nem használt szolgáltatásunk a NAVA illetve az EISZ adatbázis, továbbá kevésbé ismert a Családteológiai Intézet kölcsönző könyvtára és a Ferences Könyvtár állománya. A könyvtárközi kérés lehetősége, az ATLA adatbázis ismertsége és a Könyvtári Esték rendezvényünk népszerűsítésében viszont sikerült pozitív eredményeket elérnünk. Úgy gondolom, hogy az itt kapott eredmények alapján nagyon jól látható, hogy mely szolgáltatások igényelnek további népszerűsítést a jövőben.

### 16. Amennyiben használ más könyvtárakat is, mely szolgáltatások miatt veszi igénybe azt?

Minden válaszadó kiemelte, hogy csak akkor megy más könyvtárba, ha itt nem találta meg a keresett irodalmat, ill. jellemző válasz volt, hogy a kölcsönzés hiánya miatt veszi igénybe más könyvtárak szolgáltatásait.

### 17. Egyéb észrevétele, javaslata:

Az utolsó pontban lehetőséget biztosítottunk minden egyéb észrevétel közzétételére. Többen javasolták, hogy lehessen scannelni, önkiszolgáló módon fénymásolni. Egyéni javaslatként szerepelt még pl.: a galériákon asztali lámpa elhelyezése, a beléptető kapu feleslegessége, a szellőztetés hiánya továbbá, hogy a fénymásolás olcsóbb legyen.