

# **A sárospataki Nagykönyvtár olvasóinak elégedettségi mérése**

**2014**

Készítette:

Éger Gábor

## **A vizsgálat leírása, problémafelvetés**

A Sárospataki Református Kollégium Tudományos Gyűjteményei Nagykönyvtárának életében a 2014-es esztendő több változást is hozott. 2013 májusában elkezdődött a könyvtár Dísztermének teljes felújítása, amelye idén áprilisban készült el. Európai Unió pályázatnak köszönhetően új eszközök, berendezések beszerzése történt és egyéb fejlesztések is zajlottak (villanyvezetékek és fűtéskorszerűsítés). A sárospataki Teológiai Akadémia Szakkönyvtára a nyár folyamán a Nagykönyvtár gyűjteményébe került, majd az elmúlt hetekben a Református Gimnázium könyvtárának nagy része is. A könyvtárban korábban nem történt részletes olvasói elégedettségi felmérés, az olvasók szóban elmondott véleményére támaszkodtak a könyvtárosok. A tantárgyból készítendő beadandó dolgozat lehetőséget adott arra, hogy - ha nem is teljes körűen - képek kapjunk arról, hogyan viszonyulnak beiratkozott olvasóink a könyvtárhoz, a könyvtárosokhoz, mennyire elégedettek a szolgáltatások színvonalával, így támpontot adva ahhoz, hogy a későbbi fejlesztések irányait le lehessen fektetni. A vizsgálat alapját a könyvtárhasználók által kitöltött 25 kérdőív adta, melyek kitöltését a használók önmaguk végezték. A vizsgálati időszak 2014. november 20 és december 5. között tartott. A kérdőívek kitöltésében az olvasószolgálatban dolgozó kollégák vettek részt, de a használókkal más módon kapcsolatban lévő munkatársak (teológiai oktatók) is segítségünkre voltak. A használók szívesen álltak a rendelkezésünkre, ezt bizonyítja az is, hogy sokan éltek a lehetőséggel, hogy javaslatokat adhattak a könyvtár működésével, szolgáltatásaival kapcsolatban és a könyvtárosok munkáját dicsérő hozzászólások is megjelentek az értékelő lapokon.

## A kérdések kiértékelése

### 1. A könyvtár felhasználóiról

A kérdések kiértékeléséből kitűnik, hogy a könyvtárhasználók nagy része egyetemista, főiskolás korú. A kitöltött kérdőívek 72%-ánál a válaszadók életkora a 17-25 év közötti intervallumba esik. Ezeknek az adatoknak köszönhetően az derül ki, hogy a könyvtár használóinak átlagéletkora is nagyon alacsony, 27 év. A kitöltött kérdőívek alapján a 18, 19, 20 éves korosztály használja legtöbbször a könyvtárat (3, 3, 3 fő tartozott ebbe a kategóriába). A használók nemek szerinti megoszlása szinte megegyezik, 12 férfi és 13 nő töltötte ki a kérdőívet. A hölgyek átlagéletkora 32,08 év, a férfiaké 22,08 év. A felhasználók legmagasabb iskolai végzettségében is látható a felhasználók körének megoszlása: a kérdőívkitöltők 68%-a középiskolai végzettséggel, 32%-a egyetemi, főiskolai végzettséggel rendelkezik. Nemek szerinti megoszlásban érdekesség megfigyelni, hogy a 13 hölgyből 6 főiskolai, 7 középiskolai végzettséggel rendelkezik, míg ez a szám a férfiaknál 2 és 10. A kérdőívet kitöltők nagy százaléka sárospataki vagy a környező települések valamelyikén lakik, de a Teológiai Akadémia hallgatói között nagy számban vannak, akik Kárpátaljáról származnak, a 25 kitöltőből 4 fő jelölte meg lakóhelyének. A foglalkozás szerinti megoszlásban nagyon magas az egyetemi vagy főiskolai hallgatók aránya, 25-ből 18 fő, vagyis 72 %.

**A kitöltők életkor szerinti statisztikája**

Kitöltők száma	25
Átlagéletkor	27
Medián	22
Módusz	18 <sup>a</sup>
Intervallum (max-min)	42
Legalacsonyabb	17
Legmagasabb	59

<sup>a</sup> Több adat is módusz, a legalacsonyabb jelenik meg.

**A kitöltők nemek szerinti eloszlása**

	fő	százalék
férfi	12	48,0
nő	13	52,0
Összesen	25	100,0

**A kitöltők életkor szerinti statisztikája 2.**

	fő	százalék
17	2	8,0
18	3	12,0
19	3	12,0
20	3	12,0
21	1	4,0
22	1	4,0
23	1	4,0
24	2	8,0
25	2	8,0
28	1	4,0
29	1	4,0
41	1	4,0
47	1	4,0
50	1	4,0
59	2	8,0
Összesen	25	100,0

**A kitöltők legmagasabb iskolai végzettsége**

	fő	százalék
főiskola, egyetem	8	32,0
középiskola	17	68,0
Összesen	25	100,0

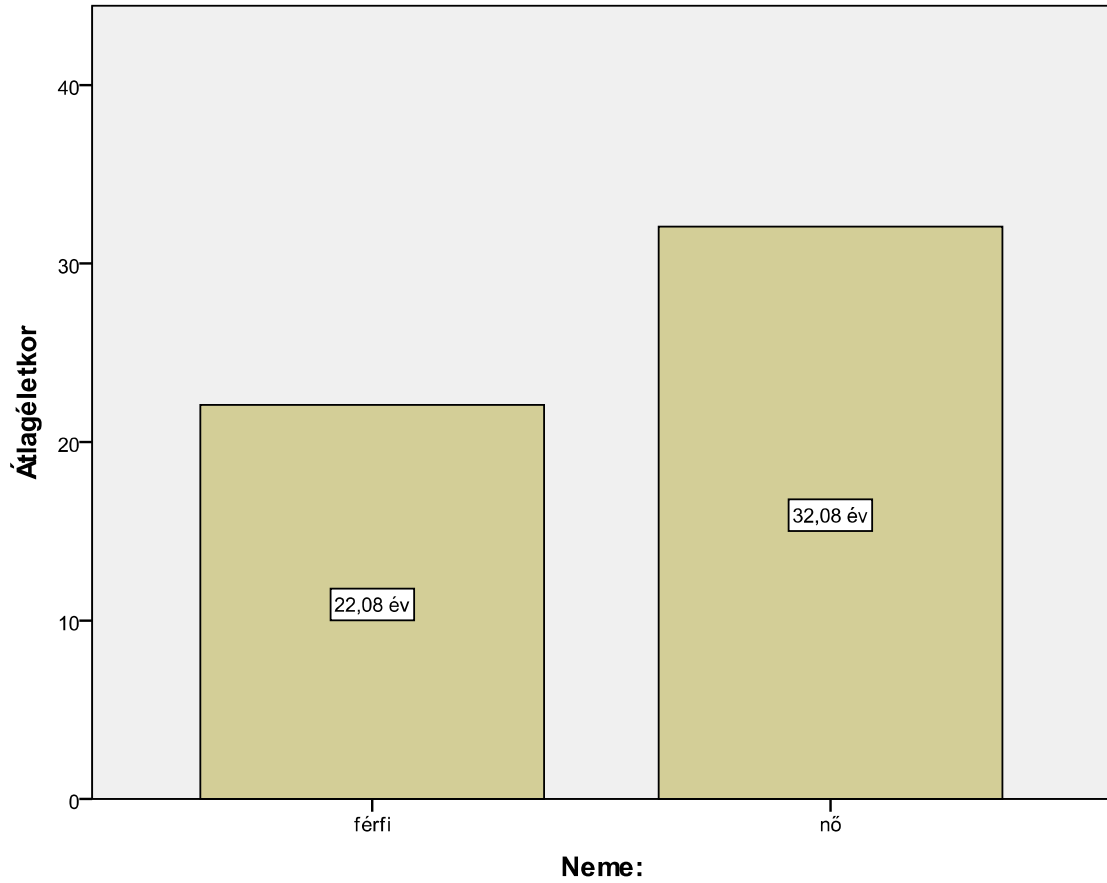
**A kitöltők foglalkozás szerinti megoszlása**

	fő	százalék
egyetemi vagy főiskolai hallgató	18	72,0
egyetemi vagy főiskolai hallgató, főfoglalkozású alkalmazott	1	4,0
főfoglalkozású alkalmazott	1	4,0
főfoglalkozású alkalmazott, közgyűteményi dolgozó	1	4,0
közgyűteményi dolgozó	1	4,0
PhD hallgató, közgyűteményi dolgozó, tanár/oktató	1	4,0
tanár/oktató	2	8,0
Összesen	25	100,0

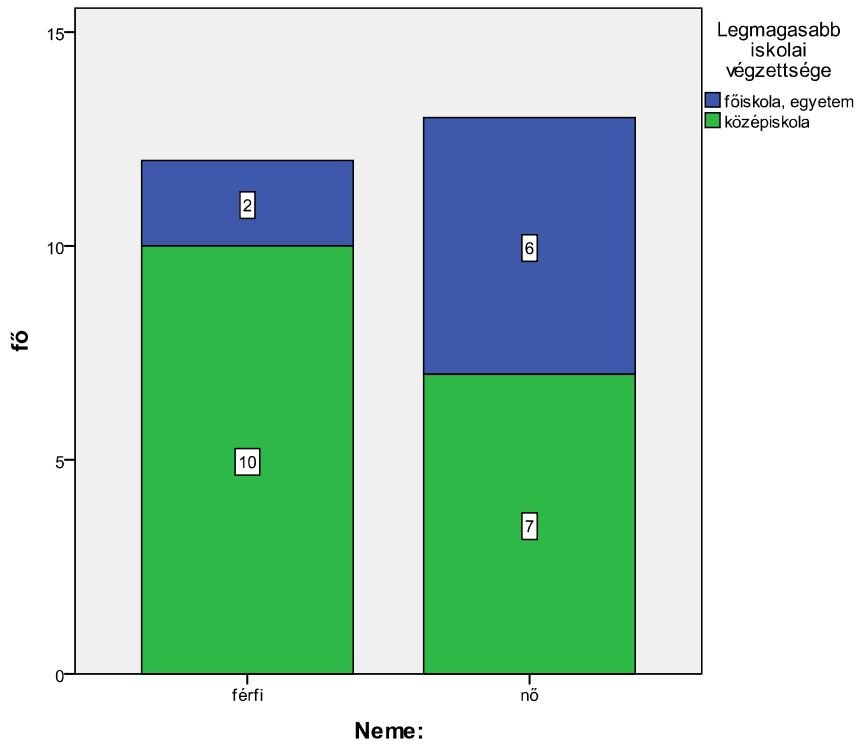
**A kitöltők lakóhely szerinti megoszlása**

	fő	százalék
Benkesz	1	4,0
Budapest	1	4,0
Csonkapapi	1	4,0
Hangony	1	4,0
Kárpátalja	4	16,0
Kisvárd	1	4,0
Makkoshotyka	1	4,0
Mályi	1	4,0
Miskolc	1	4,0
Nekézseny	1	4,0
Sárospatak	10	40,0
Sátoraljaújhely	2	8,0
Összesen	25	100,0

Az átlagéletkor nemek szerinti eloszlásában



Az iskolai végzettség a nemek viszonylatában



## 2. Látogatói és kutatói szokások

A kérdőívet kitöltők nagy többsége saját bevallása szerint egy-három éve tagja a könyvtár olvasói közösségének (40%), négyen ötnél is több éve folyamatos használói a Nagykönyvtárnak. A válaszadók 76%-a (19 ember) tárlatvezetés keretében Gyűjteményünk kiállításait is megtekintette. A könyvtárlátogatói rendszerességre vonatkozó kérdésre adott válaszokból kiderül, hogy a megkérdezettek nagy többsége heti rendszerességgel jön be a könyvtárba. A válaszolók 36%-a hetente többször, 32%-a hetente egyszer. A könyvtár honlapjának használatára/ismeretére vonatkozó kérdésre adott válaszok alapján kiderül, a weboldal látogatói az e-katalógust keresik leginkább (7 fő, 28%). A válaszolók 60%-a a Gyűjtemények Facebook-oldalát nem ismeri (25-ből 15 fő), a böngészők közül legtöbben a Könyvtárról és az érdekes dokumentumokról feltöltött tartalmakat keresi. Gyűjteményünk részlegei közül a könyvtárat és a teológiai szakkönyvtárat használják a legtöbben: csak a könyvtárat 7 fő, a könyvtár és a szakkönyvtár együttes használatát szintén 7 fő jelölte meg. Érdekes az a statisztika, hogy minél régebben olvasója valaki a könyvtárnak, annál gyakrabban látogatja azt: a négy, öt évnél régebben kutató mindegyike hetente többször is ellátogat, míg például a három egy évnél kevesebb ideje beiratkozó havonta, havonta kétszer és hetente többször keresi fel a könyvtárat. Érdeemes megfigyelni azt is, hogy minél régebben kutatója valaki Gyűjteményünknek, annál biztosabb, hogy kiállításainkat is megtekintette már.

**Mennyi ideje beiratkozott olvasója a könyvtárnak?**

	fő	százalék
egy évnél kevesebb	3	12,0
egy-három éve	10	40,0
most iratkozott be	3	12,0
négy-öt éve	5	20,0
ötnél több éve	4	16,0
Összesen	25	100,0

**Tárlatvezetés keretében megtekintette-e már**

**Gyűjteményünk kiállításait?**

	fő	százalék
igen	19	76,0
nem	6	24,0
Összesen	25	100,0

**Milyen rendszerességgel jár könyvtárunkba?**

	fő	százalék
havonta	4	16,0
havonta kétszer	3	12,0
hetenként egyszer	8	32,0
hetente többször	9	36,0
ritkábban	1	4,0
Összesen	25	100,0

### Használja-e/olvassa-e a Nagykönyvtár honlapját?

	fő	százalék
a fontosabb információkat (elérhetőség, nyitva tartás, díjak) keresem	2	8,0
a fontosabb információkat (elérhetőség, nyitva tartás, díjak) keresem, a könyvtárhoz kapcsolódó híreket figyelem	1	4,0
a könyvtárhoz kapcsolódó híreket figyelem	2	8,0
a Nagykönyvtár történetéről szóló oldalakat	1	4,0
a Nagykönyvtár történetéről szóló oldalakat, a programokat bemutató oldalakat, a fontosabb információkat (elérhetőség, nyitva tartás, díjak) keresem	1	4,0
a Nagykönyvtár történetéről szóló oldalakat, az e-katalógust	2	8,0
a Nagykönyvtár történetéről szóló oldalakat, az e-katalógust, a programokat bemutató oldalakat, a fontosabb információkat (elérhetőség, nyitva tartás, díjak) keresem, a szolgáltatásokról érdeklődöm, a könyvtárhoz kapcsolódó híreket figyelem	1	4,0
az e-katalógust	7	28,0
az e-katalógust, a fontosabb információkat (elérhetőség, nyitva tartás, díjak) keresem, a könyvtárhoz kapcsolódó híreket figyelem	1	4,0
az e-katalógust, a könyvtárhoz kapcsolódó híreket figyelem	3	12,0
nem használtam/olvastam még a honlapot	4	16,0
<b>Összesen</b>	<b>25</b>	<b>100,0</b>

### A Nagykönyvtár Facebook oldalal is rendelkezik.

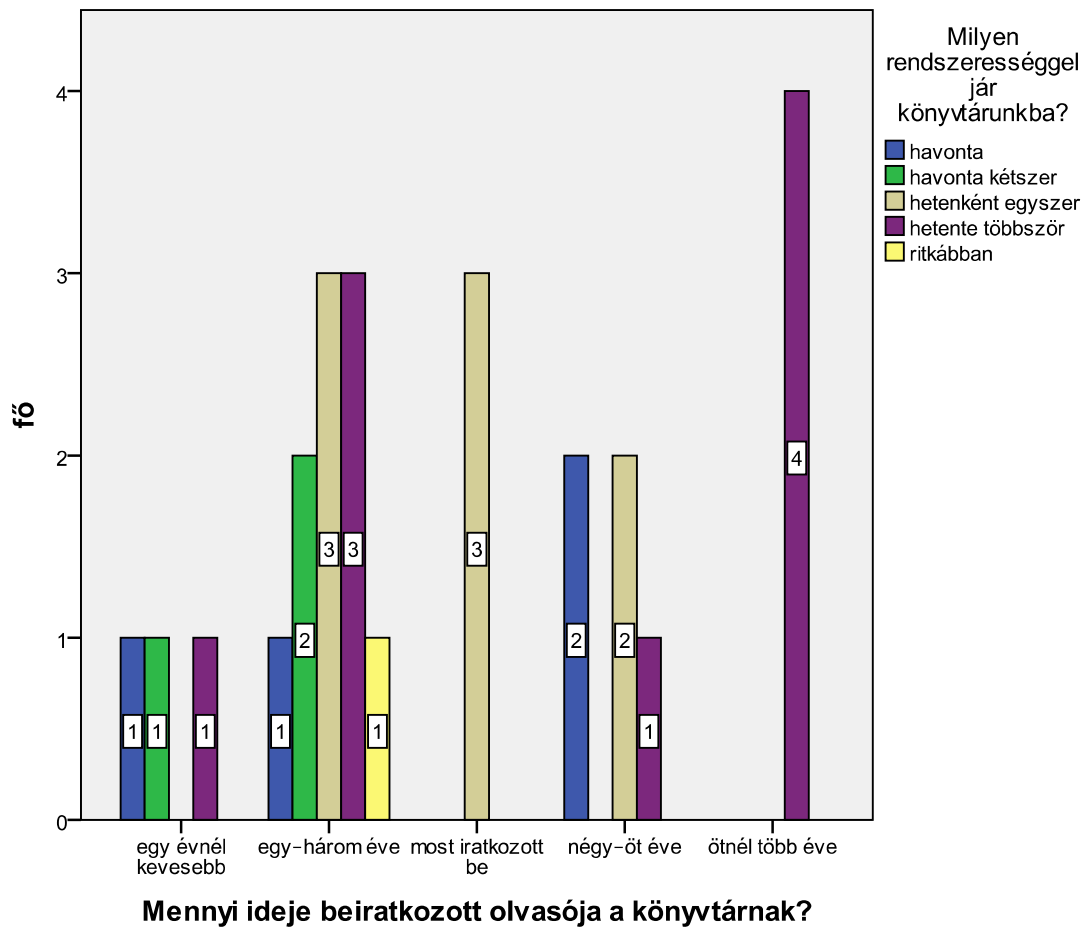
#### Nyomon követi-e az oda publikált információkat?

	fő	százalék
a fontos információkról és a könyvtári szolgáltatásokról érdeklődöm	1	4,0
a képgalériát szoktam böngészni, az programokról készült leírásokat olvasom, a Nagykönyvtárról és az érdekes dokumentumokról készült feltöltéseket nézem	1	4,0
a Nagykönyvtárról és az érdekes dokumentumokról készült feltöltéseket nézem	3	12,0
a programajánlókat figyelem	1	4,0
a programajánlókat figyelem, a képgalériát szoktam böngészni, az programokról készült leírásokat olvasom, az oldalon megosztott egyéb hivatkozásokat szoktam megnézni, a fontos információkról és a könyvtári szolgáltatásokról érdeklődöm, a Nagykönyvtárról és az érdekes dokumentumokról készült feltöltéseket nézem	1	4,0
a programajánlókat figyelem, a Nagykönyvtárról és az érdekes dokumentumokról készült feltöltéseket nézem	1	4,0
az oldalon megosztott egyéb hivatkozásokat szoktam megnézni, a Nagykönyvtárról és az érdekes dokumentumokról készült feltöltéseket nézem	1	4,0
az programokról készült leírásokat olvasom, az oldalon megosztott egyéb hivatkozásokat szoktam megnézni	1	4,0
nem ismerem/olvasom a Facebook oldalt	15	60,0
<b>Összesen</b>	<b>25</b>	<b>100,0</b>

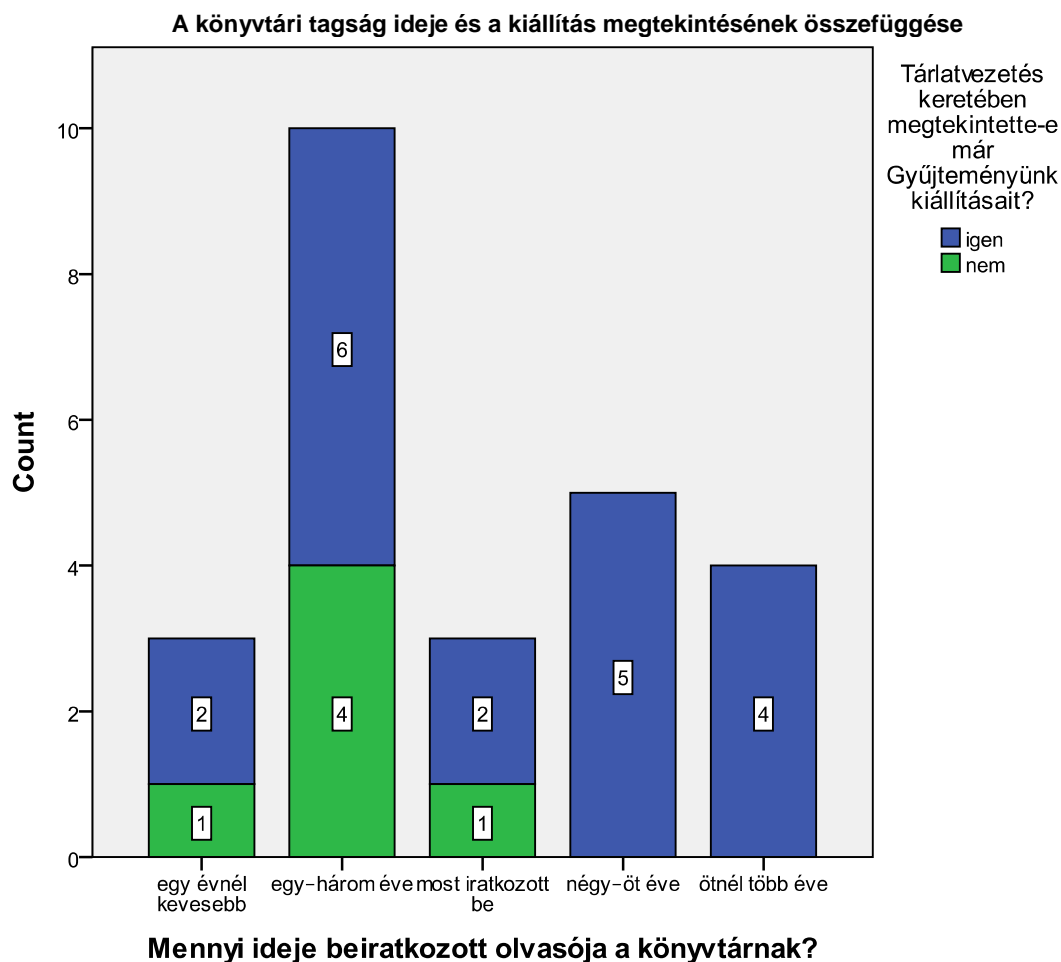
Kutatásai során Gyűjteményünk mely részlegeit használta?

	fő	százalék
Könyvtár	7	28,0
Könyvtár, Adattár, Levéltár, Teológiai Szakkönyvtár gyűjteménye	1	4,0
Könyvtár, Kézirattár, Iskolai értesítők gyűjteménye, Adattár, Levéltár, Múzeum, Teológiai Szakkönyvtár gyűjteménye	1	4,0
Könyvtár, Kézirattár, Levéltár, Teológiai Szakkönyvtár gyűjteménye	1	4,0
Könyvtár, Kézirattár, Régi nyomtatványok, Adattár, Levéltár, Múzeum	1	4,0
Könyvtár, Kézirattár, Régi nyomtatványok, Helytörténeti gyűjtemény, Iskolai értesítők gyűjteménye, Adattár, Levéltár, Múzeum, Teológiai Szakkönyvtár gyűjteménye	1	4,0
Könyvtár, Kézirattár, Régi nyomtatványok, Iskolai értesítők gyűjteménye, Levéltár, Teológiai Szakkönyvtár gyűjteménye	1	4,0
Könyvtár, Kézirattár, Régi nyomtatványok, Teológiai Szakkönyvtár gyűjteménye	2	8,0
Könyvtár, Múzeum, Teológiai Szakkönyvtár gyűjteménye	1	4,0
Könyvtár, Teológiai Szakkönyvtár gyűjteménye	7	28,0
Teológiai Szakkönyvtár gyűjteménye	2	8,0
Összesen	25	100,0

A könyvtári tagság ideje és a könyvtárhasználat rendszerességének összefüggése







### 3. Könyvtárhasználói szokások és elégedettségi kérdések

Az e témakörben feltett kérdésekre érkezett válaszok alapján elmondható, hogy az olvasók elégedettek a könyvtár szolgáltatásaival. A válaszolók 64%-a (16 fő) elégedett, 28%-a részben elégedett az általa kutatott téma szakirodalmi ellátottságával. Igénylik a könyvtárosokkal való kommunikációt, 64% rendszeresen 36% alkalmanként kér segítséget a könyvtárosoktól. A kérdőív alapján a válaszadók a könyvtár állományának gyarapításába szeretnének több szót kapni és javaslatokat tenni könyvek beszerzésére (a válaszadók 28%-a ezt jelölte meg javasolni kívánt fejlesztésként). A Nagykönyvtárban keresett könyvek szakterületek szerinti bontása alapján is jól látható, hogy elsősorban a helyi felsőoktatási intézmények (Teológiai Akadémia, EKF Comenius Tanítóképző Főiskolai Kar) hallgatói használják nagyobb számban a gyűjteményt: szociológiai, filozófiai, pedagógiai, pszichológiai, teológiai témájú könyvek, lexikonok, szótárak találhatóak a legkeresettebb témák között. Az olvasók nagy többsége, 84%-a magyar és idegen nyelvű könyveket is olvas, idegen nyelvű könyvek között az angol és a német áll a sor élén (36% csak angolt, 28% angol és

német nyelvűt keres a magyar mellett). Az igénybe vett szolgáltatások közül a könyvkölcsönzést használják a legtöbben rendszeresen (a válaszadók 60%-a, 15 fő), második a felvilágosítás, segítség kérése, harmadik a könyvtárosokkal való beszélgetés lett. Ez a rangsor tükröződik a szolgáltatások elégedettségét vizsgáló kérdésnél, a könyvkölcsönzés 4,32-os átlagot, a tájékoztató szolgálat 4,16-ot kapott a válaszok alapján (a legtöbbet 4,44-ot a belső környezet, berendezések válaszlehetőség kapta). A könyvtárosok munkáját értékelő kérdések alapján az olvasók elégedettek a dolgozók munkavégzésével (a kérdésekre adott válaszok kiértékelése alapján minden válaszlehetőség 4,5-es átlag felett volt). „Az ügyintézés gyors és korrekt” illetve „A könyvtárhasználók kéréseit rövid időn belül teljesítik” kérdések esetében kaptunk elégedetlen osztályzatot is. A teológiai könyvtár költözésével a korábbi szabadpolcos könyvtár raktári könyvtárrá alakult, így várakozási idővel kell a hallgatóknak számolniuk, mely a korábbiakban megszokotthoz képest kényelmetlenebb számukra, ennek tekinthetőek ezek a negatív értékelések. Az olvasók komfortérzetére vonatkozó kérdések értékeléséből látszik, hogy leginkább a hőmérsékleti viszonyokkal kapcsolatban van kritika (értékelés alapján 3,44-os átlag). Itt is a teológiai hallgatók véleménye tükröződik leginkább, a szakkönyvtárnak helyet adó épületben kutatási időben 17-18 fok van, amely hosszabb idejű kutatáshoz nem éppen ideális.

**Elégedett-e az Ön által keresett szakterület irodalmi ellátottságával?**

	fő	százalék
igen	16	64,0
nem	2	8,0
részben elégedett	7	28,0
Összesen	25	100,0

**Szokott-e segítséget kérni a könyvtáros(ok)tól?**

	fő	százalék
alkalmanként	9	36,0
rendszeresen	16	64,0
Összesen	25	100,0

**Milyen nyelvű irodalmat keres?**

	fő	százalék
csak magyar	4	16,0
magyar és idegen nyelvű	21	84,0
Összesen	25	100,0

**Milyen idegen nyelvű irodalmat keres?**

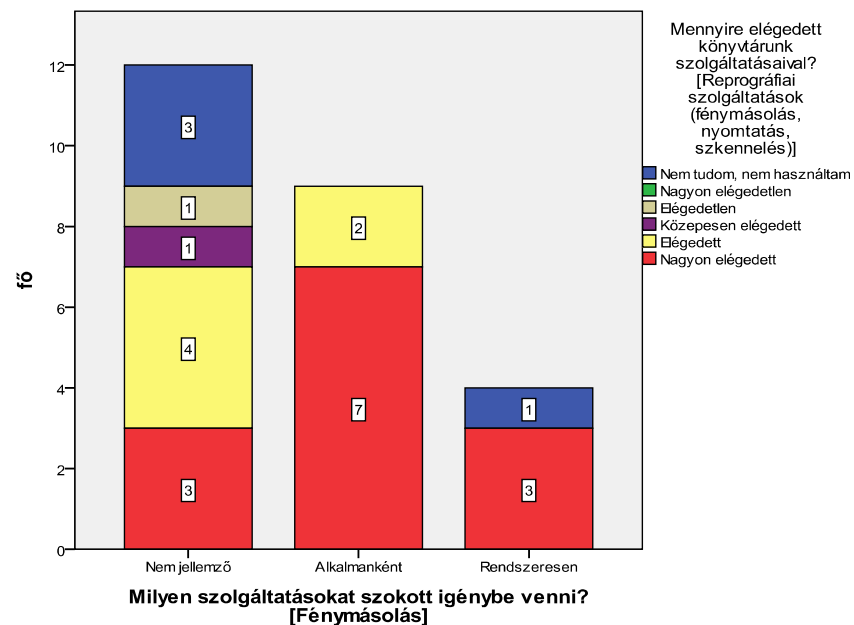
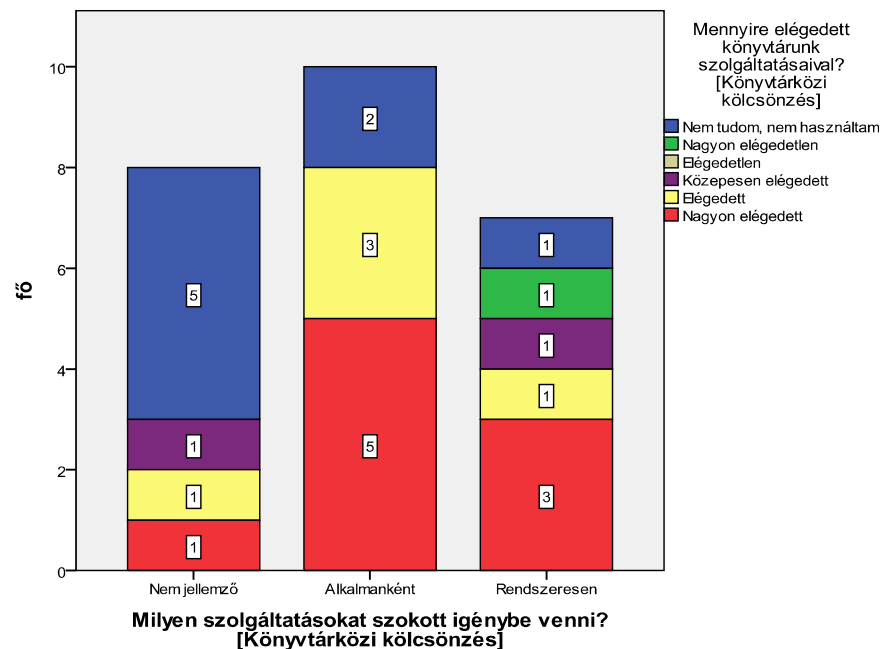
	fő	százalék
angol	9	36,0
angol, cseh	1	4,0
angol, latin	1	4,0
angol, német	7	28,0
angol, német, héber, görög	1	4,0
angol, román	1	4,0
nem keresek idegen nyelvű könyveket	4	16,0
német, latin	1	4,0
Összesen	25	100,0

**Mely területeken javasol fejlesztést, új szolgáltatás bevezetését?**

	fő	százalék
csoportos tanulási feltételek, konzultációs terek kialakítása	1	4,0
informatikai eszközök fejlesztése	2	8,0
informatikai eszközök fejlesztése, javaslati lehetőség könyvek, egyéb dokumentumok beszerzésére	1	4,0
informatikai eszközök fejlesztése, javaslati lehetőség könyvek, egyéb dokumentumok beszerzésére, fűtés korszerűsítése	1	4,0
javaslati lehetőség könyvek, egyéb dokumentumok beszerzésére	7	28,0
javaslati lehetőség könyvek, egyéb dokumentumok beszerzésére, csoportos tanulási feltételek, konzultációs terek kialakítása	1	4,0
Nem tudok fejlesztést javasolni.	2	8,0
nincs javaslatom, elégedett vagyok	2	8,0
online könyvtárhasználat külföldi könyvtárakkal	1	4,0
személyre szabott online szolgáltatások bővítése	2	8,0
személyre szabott online szolgáltatások bővítése, informatikai eszközök fejlesztése, csoportos tanulási feltételek, konzultációs terek kialakítása	1	4,0
személyre szabott online szolgáltatások bővítése, informatikai eszközök fejlesztése, javaslati lehetőség könyvek, egyéb dokumentumok beszerzésére	1	4,0
személyre szabott online szolgáltatások bővítése, informatikai eszközök fejlesztése, javaslati lehetőség könyvek, egyéb dokumentumok beszerzésére, csoportos tanulási feltételek, konzultációs terek kialakítása	1	4,0
személyre szabott online szolgáltatások bővítése, javaslati lehetőség könyvek, egyéb dokumentumok beszerzésére	1	4,0
személyre szabott online tájékoztatás, tanácsadás	1	4,0
Összesen	25	100,0

**Milyen szakterületek könyveit használja kutatásai során?**

	fő	százalék
biológia, szociológia, filozófia, politológia, számítástechnika, informatika, természetföldrajz, gazdaságföldrajz, szótárak, nyelvkönyvek, teológiai témájú könyvek	1	4,0
közgazdaság-tudomány, szociológia, filozófia, politológia, pedagógia, pszichológia, szótárak, nyelvkönyvek, teológiai témájú könyvek	1	4,0
pedagógia, pszichológia	1	4,0
pedagógia, pszichológia, szótárak, nyelvkönyvek, teológiai témájú könyvek	1	4,0
pedagógia, pszichológia, szótárak, nyelvkönyvek, teológiai témájú könyvek, társadalomtudományok	1	4,0
pedagógia, pszichológia, teológiai témájú könyvek	1	4,0
pedagógia, pszichológia, teológiai témájú könyvek, művészet, történelem, népi irodalom	1	4,0
szociológia, filozófia, politológia, pedagógia, pszichológia, szótárak, nyelvkönyvek, teológiai témájú könyvek	4	16,0
szociológia, filozófia, politológia, pedagógia, pszichológia, társadalomtudományok	1	4,0
szociológia, filozófia, politológia, pedagógia, pszichológia, teológiai témájú könyvek	1	4,0
szociológia, filozófia, politológia, szótárak, nyelvkönyvek, teológiai témájú könyvek	2	8,0
szociológia, filozófia, politológia, teológiai témájú könyvek	2	8,0
szociológia, filozófia, politológia, teológiai témájú könyvek, történelem	1	4,0
szótárak, nyelvkönyvek, teológiai témájú könyvek	3	12,0
szótárak, nyelvkönyvek, teológiai témájú könyvek, ismeretterjesztők	1	4,0
társadalomtudományok	1	4,0
teológiai témájú könyvek	1	4,0
teológiai témájú könyvek, szépirodalom	1	4,0
Total	25	100,0



Érdekeség: „Nem jellemző”, mégis „Nagyon elégedett” vagy „Rendszeresen”, mégsem tudja értékelni?

**Könyvtári szolgáltatások értékelése**

	Szépirodalmi könyvek kínálata	Ismeretközítő könyvek kínálata	Újságok, folyóiratok választéka	Olvasóterem, kézikönyvtár	Könyvtárközi kölcsönzés	Elektronikus és cédulakatalógus	A könyvek elhelyezése	A könyvtár belső környezet, berendezése	Tájékoztató, eligazító feliratok	Nyitvatartási idő	Várakozási idő	Számítógépes szolgáltatások	Technikai eszközök	A könyvtári szolgáltatások árai	Könyvkölcsönzés	Reprográfiai szolgáltatások (fénymásolás, nyomtatás, szkennelés)	Internetezés	Tájékoztató szolgálat	Helyismereti gyűjtemény
Átlag	2,68	3,92	2,24	3,92	2,88	2,96	3,00	4,44	3,64	4,16	4,16	3,44	3,60	4,04	4,32	3,76	3,28	4,16	1,80
Medián	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	5,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	4,00	5,00	,00
Módusz	0	5	0	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0
Szórás	2,212	1,382	2,166	1,288	2,205	1,859	1,607	,712	1,800	1,068	,987	1,710	1,607	1,428	1,030	1,832	1,990	1,375	2,291
Variancia	4,893	1,910	4,690	1,660	4,860	3,457	2,583	,507	3,240	1,140	,973	2,923	2,583	2,040	1,060	3,357	3,960	1,890	5,250
Intervallum	5	5	5	5	5	5	5	2	5	3	3	5	5	5	4	5	5	5	5
Nem tudom, nem használtam	9 (36%)	2 (8%)	11 (44%)	1 (4%)	8 (32%)	6 (24%)	1 (4%)	0	4 (16%)	0	0	4 (16%)	3 (12%)	2 (8%)	0	4 (16%)	6 (24%)	2 (8%)	15 (60%)
Nagyon elégedetlen	0	0	0	0	1 (4%)	0	5 (20%)	0	0	0	0	0	0	0	1 (4%)	0	0	0	0
Elégedetlen	2 (8%)	0	1 (4%)	2 (8%)	0	1 (4%)	4 (16%)	0	1 (4%)	3 (12%)	2 (8%)	0	1 (4%)	1 (4%)	1 (4%)	1 (4%)	0	0	0
Közepesen elégedett	1 (4%)	4 (16%)	4 (16%)	5 (20%)	2 (8%)	5 (20%)	4 (16%)	3 (12%)	2 (8%)	3 (12%)	4 (16%)	6 (24%)	5 (20%)	1 (4%)	1 (4%)	1 (4%)	3 (12%)	1 (4%)	1 (4%)
Elégedett	5 (20%)	9 (36%)	3 (12%)	6 (24%)	5 (20%)	8 (32%)	5 (20%)	8 (32%)	7 (28%)	6 (24%)	7 (28%)	7 (28%)	7 (28%)	9 (36%)	8 (32%)	6 (24%)	7 (28%)	9 (36%)	3 (12%)
Nagyon elégedett	8 (32%)	10 (40%)	6 (24%)	11 (44%)	9 (36%)	5 (20%)	6 (24%)	14 (56%)	11 (44%)	13 (52%)	12 (48%)	8 (32%)	9 (36%)	12 (48%)	14 (56%)	13 (52%)	9 (36%)	13 (52%)	6 (24%)

**A könyvtár hangulatának, az olvasók komfortérzetének vizsgálata**

	terek elrendezése, hangulata	ülőhelyek és asztalok száma	ülőhelyek minősége	világítás	hőmérséklet	környezeti zaj	táska- és ruhatár
Átlag	4,16	4,12	3,88	4,20	3,44	4,28	3,80
Medián	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00
Módusz	4	5	3	5	4	4	5
Minimum	3	2	2	2	1	2	1
Maximum	5	5	5	5	5	5	5
Nagyon elégedetlen	0	0	0	0	5 (20%)	0	2 (8%)
Elégedetlen	0	1 (4%)	1 (4%)	2 (8%)	2 (8%)	1 (4%)	2 (8%)
Közepesen elégedett	5 (20%)	6 (24%)	9 (36%)	3 (12%)	1 (4%)	2 (8%)	4 (16%)
Elégedett	11 (44%)	7 (28%)	7 (28%)	8 (32%)	11 (44%)	11 (44%)	8 (32%)
Nagyon elégedett	9 (36%)	11 (44%)	8 (32%)	12 (48%)	6 (24%)	11 (44%)	9 (36%)

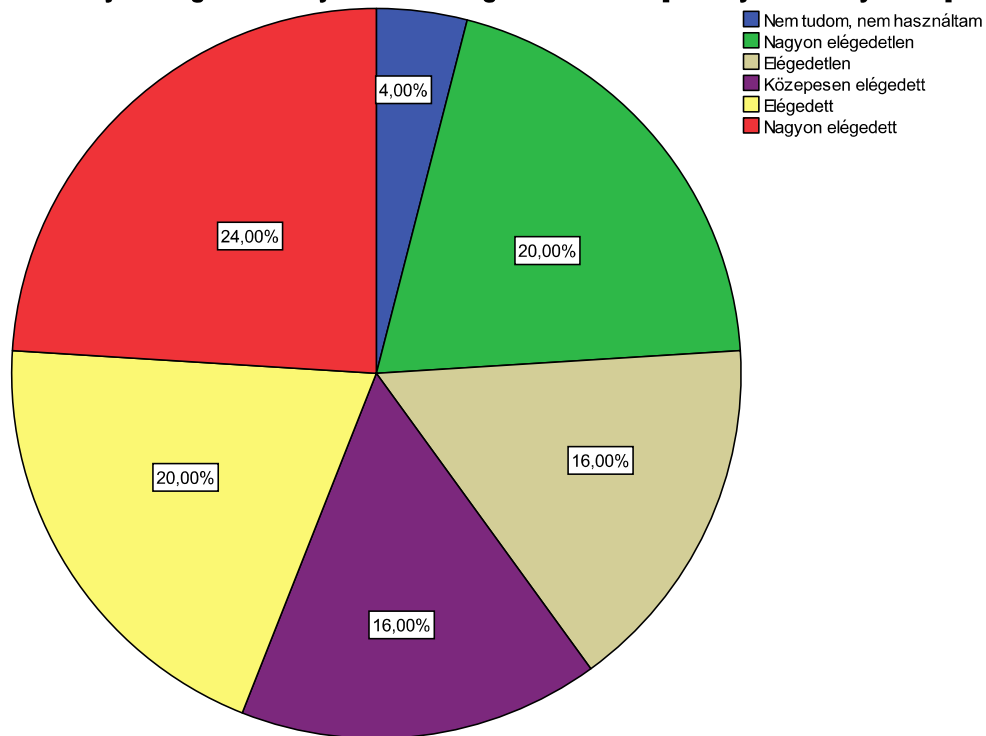
**Könyvtári szolgáltatások használati rendszeressége vizsgálata**

	Könyvek kölcsonzése	Könyvek helyben olvasása	Felvilágosítás vagy segítség kérése	Fénymásolás	Könyvtárközi kölcsonzés	Internet használata	Katalógushasználat	Szövegszerkesztő használata	Kölcsonzott dokumentumok meghosszabbítása	Beszélgetés a könyvtárossal	Beszélgetés ismerősökkel	Részvétel rendezvényeken	Újság, folyóirat olvasása	Olaszóterem használata
Nem jellemző	0	7 (28%)	3 (12%)	12 (48%)	8 (32%)	9 (36%)	9 (36%)	18 (72%)	11 (44%)	1 (4%)	4 (16%)	12 (48%)	11 (44%)	8 (32%)
Alkalmanként	10 (40%)	14 (56%)	13 (52%)	9 (36%)	10 (40%)	11 (44%)	11 (44%)	5 (20%)	10 (40%)	15 (60%)	13 (52%)	9 (36%)	11 (44%)	11 (44%)
Rendszeresen	15 (60%)	4 (16%)	9 (36%)	4 (16%)	7 (28%)	5 (20%)	5 (20%)	2 (8%)	4 (16%)	9 (36%)	8 (32%)	4 (16%)	3 (12%)	6 (24%)

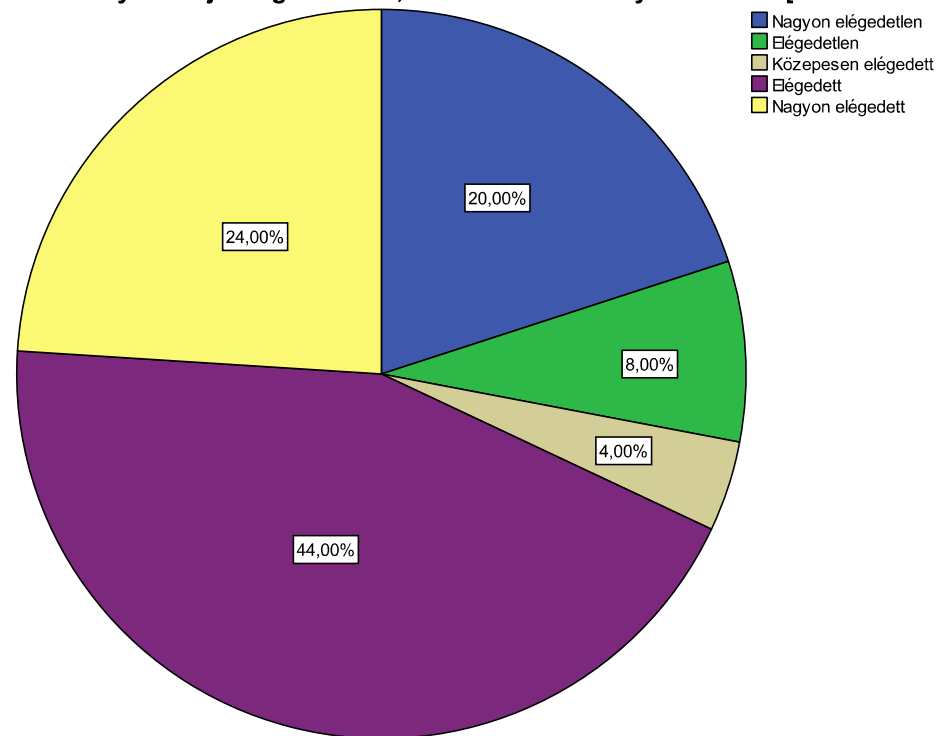
Könyvtárosok értékelése

	A könyvtárosok segítőkészek	A könyvtárosok törekednek a hibamentes munkára	A könyvtár személyzetének munkájával elégedett vagyok	A könyvtárosok szakértelme, tájékozottsága megfelelő	A könyvtárosoknak mindig az olvasó a legfontosabb	A könyvtárhasználók kéréseit rövid időn belül teljesítik	Az ügyintézés gyors és korrekt	A könyvtári dolgozók barátságosak, kedvesek, nem kioktatóak	Bizalommal fordulhatok a könyvtárosokhoz egyéni, különleges kérdésekkel is	A könyvtári személyzet megértően kezeli a felmerülő problémákat	Igény szerint külön-külön foglalkoznak az olvasókkal
Átlag	4,92	4,76	4,76	4,76	4,52	4,48	4,56	4,84	4,56	4,72	4,64
Minimum	4	3	3	3	3	2	2	3	1	3	3
Maximum	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Intervallum	1	2	2	2	2	3	3	2	4	2	2
Nagyon elégedetlen	0	0	0	0	0	0	0	0	1 (4%)	0	0
Elégedetlen	0	0	0	0	0	1 (4%)	1 (4%)	0	0	0	0
Közepesen elégedett	0	1 (4%)	1 (4%)	1 (4%)	3 (12%)	3 (12%)	0	1 (4%)	1 (4%)	1 (4%)	1 (4%)
Elégedett	2 (8%)	4 (16%)	4 (16%)	4 (16%)	6 (24%)	4 (16%)	8 (32%)	2 (8%)	5 (20%)	5 (20%)	7 (28%)
Nagyon elégedett	23 (92%)	20 (80%)	20 (80%)	20 (80%)	16 (64%)	17 (68%)	16 (64%)	22 (88%)	18 (72%)	19 (76%)	17 (68%)

**Mennyire elégedett könyvtárunk szolgáltatásaival? [A könyvek elhelyezése]**



**Mennyire tartja megfelelőnek, komfortosnak Könyvtárunkat? [hőmérséklet]**



A szöveges kiértékelésben említett két lényeges pont, a könyvek elhelyezésével és a hőmérséklettel kapcsolatos elégedettség mérésének eredménye. A szakkönyvtár költözése és az új raktári elrendezéssel kapcsolatos vélemény tükröződik az eredményben: a válaszolók 36%-a összességében elégedetlen az új rendszerrel. A hőmérséklet kérdésében is látszódik a korábban leírt hiányosság: a válaszadók 28%-a elégedetlen az olvasóterem hőmérsékleti viszonyaival.



#### 4. Szöveges vélemények, értékelések

A kérdőív e részébe 9 fő írt hosszabb-rövidebb bejegyzést. Leginkább a könyvek elhelyezésével és a szakkönyvtár költözése miatt kialakult raktári változásokkal kapcsolatban érkezett visszajelzés, hatan is megfogalmazták ezzel kapcsolatos véleményüket. A három pozitív visszajelzés is érkezett, kettő ezek közül mindenképpen megemlítendő:

1. „Mindennel maximálisan elégedett vagyok. Könyvtárosaink képzettek és leírhatatlanul kedvesek. Könnyen és hamar megszerettem őket. Elismerésre méltó munkájukat lelkiismeretesen és szinte tökéletesen végzik. Hálásak lehetünk Istennek, hogy ilyen nagyszerű emberek dolgoznak a könyvtárban, akikben mindig bizalommal fordulhattam bármilyen problémámmal.”
2. „Szeretem a könyvtárat és szeretem az alkalmazottakat is, mert viccesek, kedvesek, szeretetteljesek, szakmailag rátermettek, naprakészek és gyorsak. Mikor belépek, olyan érzésem van, mintha rám vártak volna, hogy segítsenek. Áldozatos a munkájuk. Isten gazdag áldását érzem rajtuk!”

### Összefoglalás

Összességében kijelenthető, hogy a kérdőívet kitöltő olvasók nagy része elégedett a könyvtár szolgáltatásaival, a könyvtárosok munkájával, ez az előbbieken olvasható véleményekből is kiderült. A válaszokban látszik, hogy nem mindenki elégedett a teológiai szakkönyvtár átalakításával, a korábban szabadpolcos könyvtárhoz szokott felhasználók nehezen állnak át a raktári könyvtárral kialakult változásokra (könyvek kikérése, várakozás a könyvek lehozatalára a raktárból). Természetesen a 25 kérdőíves minta nem tekinthető a használók általános véleményének, de mindenképpen megmutatja, hogy melyek azok a szolgáltatások és gyengeségek, melyekkel kapcsolatban a jövőben fejlesztésre, átalakításra van szükség.

# Melléklet

## Kedves Olvasónk!

Szeretnénk megismerni könyvtárunk használóinak véleményét annak érdekében, hogy minél színvonalasabb szolgáltatásokkal állhassunk rendelkezésükre – ezért arra kérjük, válaszoljon néhány kérdésünkre!

A válaszadás megkönnyítése érdekében mindegyik kérdésnél megadtunk néhány válaszlehetőséget, önnek csupán a megfelelő kódszámot kell bekarikáznia! Ha egynél több válasz adható, azt külön jelezzük, minden más esetben csupán egy választ kell megjelölni. Ha lehetséges, válaszoljon mindegyik kérdésre!

Nagyon köszönjük a segítségét és közreműködését!

### 1. Neme:

- 1 - férfi
- 2 - nő

### 2. Az Ön életkora: .....

### 3. Lakóhelye: .....

### 4. Legmagasabb iskolai végzettsége:

- 1 - általános iskola
- 2 - szakmunkásképző, szakiskola
- 3 - középiskola
- 4 - főiskola, egyetem

### 5. Foglalkozása:

- 1 - egyetemi vagy főiskolai hallgató
- 2 - PhD hallgató
- 3 - gimnáziumi, szakközépiskolai tanuló
- 4 - főfoglalkozású alkalmazott
- 5 - részmunkaidős alkalmazott
- 6 - vállalkozó
- 7 - közgyűjteményi dolgozó
- 8 - munkanélküli
- 9 - felsőoktatási oktató
- 10 - nyugdíjas

### 6. Mennyi ideje olvasója a könyvtárnak?

- 1 - most iratkozott be
- 2 - egy évnél kevesebb
- 3 - egy-három éve
- 4 - négy-öt éve
- 5 - ötnél több éve

### 7. Tárlatvezetés keretében megtekintette-e már Gyűjteményünk kiállításait?

- 1 - igen
- 2 - nem

### 8. Milyen rendszerességgel jár könyvtárunkba?

- 1 - most iratkoztam be, most vagyok itt először
- 2 - hetente többször
- 3 - hetenként egyszer
- 4 - havonta kétszer
- 5 - havonta

- 6 - negyedévenként
- 7 - félévenként
- 8 - ritkábban

### 9. Használja-e/olvassa-e a Nagykönyvtár honlapját?

(Több válasz is megjelölhető.)

- 1 - a Nagykönyvtár történetéről szóló oldalakat
- 2 - az e-katalógust
- 3 - a pályázatokat bemutató oldalakat
- 4 - a fontosabb információkat (elérhetőség, nyitva tartás, díjak) keresem
- 5 - a szolgáltatásokról érdeklődöm
- 6 - a könyvtárhoz kapcsolódó híreket figyelem
- 7 - nem használtam/olvastam még a honlapot

### 10. A Nagykönyvtár Facebook oldalal is rendelkezik. Nyomon követi-e az oda publikált információkat?

(Több válasz is megjelölhető.)

- 1 - a programajánlókat figyelem
- 2 - a képgalériát szoktam böngészni
- 3 - az programokról készült leírásokat olvasom
- 4 - az oldalon megosztott egyéb hivatkozásokat szoktam megnézni
- 5 - a fontos információkról és a könyvtári szolgáltatásokról érdeklődöm
- 6 - a Nagykönyvtárról és az érdekes dokumentumokról készült feltöltéseket nézem
- 7 - nem ismerem/olvasom a Facebook oldalt

### 11. Kutatásai során Gyűjteményünk mely részlegeit használta?

(Több válasz is megjelölhető.)

- 1 - Könyvtár
- 2 - Kézirattár
- 3 - Régi nyomtatványok
- 4 - Helytörténeti gyűjtemény
- 5 - Iskolai értesítők gyűjteménye
- 6 - Adattár
- 7 - Levéltár
- 8 - Múzeum
- 9 - Teológiai Szakkönyvtár gyűjteménye

### 12. Elégedett-e az Ön által keresett szakterület irodalmi ellátottságával?

- 1 - elégedett
- 2 - részben elégedett
- 3 - nem elégedett

### 13. Szokott-e segítséget kérni a könyvtáros(ok)tól?

- 1 - rendszeresen
- 2 - szükség szerint
- 3 - ritkán
- 4 - nem

### 14. Általában milyen céllal használja a könyvtárat?

	Sohasem	Néha	Gyakran	Csaknem mindig
Tanulás, továbbtanulás	1	2	3	4
Munka	1	2	3	4
Személyes érdeklődés	1	2	3	4
Szórakozás, kikapcsolódás	1	2	3	4

**15. Milyen szolgáltatásokat szokott igénybe venni?**

	Rendszeresen	Alkalmanként	Nem jellemző
Könyvek kölcsönzése	1	2	3
Könyvek helyben olvasása	1	2	3
Felvilágosítás vagy segítség kérése	1	2	3
Fénymásolás	1	2	3
Könyvtárközi kölcsönzés	1	2	3
Internet használata	1	2	3
Katalógushasználat	1	2	3
Szóvegszerkesztő használata	1	2	3
Kölcsönzött dokumentumok meghosszabbítása	1	2	3
Beszélgetés a könyvtárossal	1	2	3
Beszélgetés ismerősökkel	1	2	3
Részvétel rendezvényeken	1	2	3
Újság, folyóirat olvasása	1	2	3
Olasóterem használata	1	2	3

**16. Elégedett-e Ön a használt szolgáltatásokkal?**

- 1 - igen  
2 - nem

**17. Milyen nyelvű irodalmat keres?**

- 1 - csak magyar  
2 - magyar és idegen nyelvű  
3 - idegen nyelvű

**18. Milyen idegen nyelvű irodalmat keres?**

(Több válasz is megjelölhető.)

- 1 - angol  
2 - német  
3 - francia  
4 - holland  
5 - latin  
6 - egyéb: .....  
7 - nem keresek idegen nyelvű könyveket

**19. Mennyire elégedett könyvtárunk szolgáltatásaival?**

	Nagyon elégedetlen	Elégedetlen	Közepesen elégedett	Elégedett	Nagyon elégedett	Nem tudom, nem használtam
Szépirodalmi könyvek kínálata	1	2	3	4	5	0
Ismeretközlő könyvek kínálata	1	2	3	4	5	0
Újságok, folyóiratok választéka	1	2	3	4	5	0
Olasóterem, kézikönyvtár	1	2	3	4	5	0
Könyvtárközi kölcsönzés	1	2	3	4	5	0
Elektronikus és cédulakatalógus	1	2	3	4	5	0
A könyvek elhelyezése	1	2	3	4	5	0
A könyvtár belső környezet, berendezése	1	2	3	4	5	0
Tájékoztató, eligazító feliratok	1	2	3	4	5	0
Nyitvatartási idő	1	2	3	4	5	0
Várakozási idő	1	2	3	4	5	0
Számítógépes szolgáltatások	1	2	3	4	5	0
Technikai eszközök	1	2	3	4	5	0
A könyvtári szolgáltatások árai	1	2	3	4	5	0
Könyvkölcsönzés	1	2	3	4	5	0
Reprográfiai szolgáltatások (fénymásolás, nyomtatás, szkennelés)	1	2	3	4	5	0
Internetezés	1	2	3	4	5	0
Tájékoztató szolgálat	1	2	3	4	5	0
Helyismereti gyűjtemény	1	2	3	4	5	0

