

Használói elégedettségmérés 2013

Cél:

Az Országos Idegennyelvű Könyvtár minőségpolitikájában elkötelezett a használók igényeinek megfelelő minőségi szolgáltatások működtetésében. Az olvasók igényeinek pontosabb megismerése érdekében kérdőíves használói felmérést készítettünk. Azt igyekeztünk kideríteni, hogy olvasóink mennyire elégedettek szolgáltatásainkkal, és milyen új szolgáltatásokat igényelnének a jövőben. Fontosnak tartottuk továbbá, hogy árnyalt képet kapjunk látogatóink legfőbb szociológiai jellemzőiről, legfontosabb használói szokásairól, elvárásairól, és nem utolsósorban a szolgáltatásainkkal kapcsolatos elégedettségükről.

Hasonló vizsgálatot végeztünk 2004-ben, amely az országos könyvtári felmérés sorozat részeként történt, majd 2008-ban ismét készítettünk egy felmérést. A mostani kérdőív összeállításában törekedtünk arra, hogy a friss adatok összehasonlíthatók legyenek a 2008-as adatokkal.

Módszer:

Az adatgyűjtés papíralapú és online kérdőívek kitöltésével történt, azonos időben, egy hónap időtartamban. A vizsgálat 2013. május 24. - június 14. között történt. Az olvasók online a könyvtár honlapjáról, Facebookról a könyvtár blogjáról, továbbá hírleveléből értesültek a felmérésről, és tölthették ki az online kérdőívet, könyvtáron belül pedig az olvasókkal közvetlen kapcsolatban lévő olvasószolgálatban dolgozó kollégák közreműködésével véletlenszerűen töltették ki az olvasókkal a nyomtatott kérdőívet.

Megfigyelhető volt, hogy a hírlevélben kiküldött értesítést követő napon kiemelkedően sokan töltötték ki az online kérdőívet.

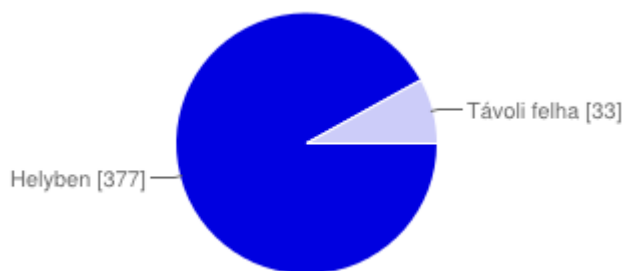
Természetesen a kérdőív kitöltése mindkét esetben önkéntes és anonim volt. A vizsgálat ideje alatt beérkezett 416 kitöltött kérdőív került értékelésre, a válaszokat akkor is érvényesnek tekintettük, ha nem minden kérdésre érkezett válasz.

Három témakörben, a szolgáltatások használatáról, a szolgáltatásokkal és infrastruktúrával kapcsolatos elégedettségről, az adatközlők szociológiai jellemzőiről gyűjtöttünk adatokat.

Eredmények

Az első témakör kérdései a könyvtári szolgáltatások igénybevételének módjára, a használat gyakoriságára vonatkoztak

1. Hogyan vette igénybe az Országos Idegennyelvű Könyvtár szolgáltatásait?



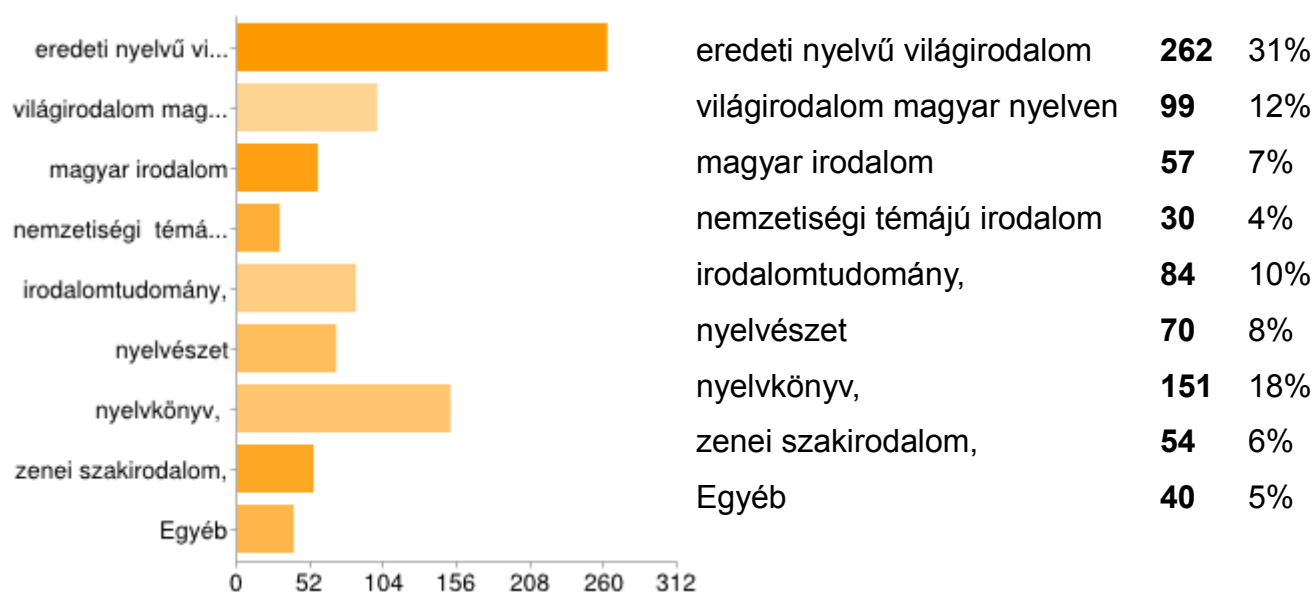
Helyben	377	92%
Távoli felhasználóként	33	8%

A százalékból (92 %) egyértelműen kirajzolódik, hogy elsősorban helyben használják olvasóink a könyvtárat.

2. Helyi szolgáltatásaink közül melyeket használta ma?

2.1. Könyvet kölcsönzött

A könyv, amit kölcsönzött:



Köztudott az OIK-ról, hogy elsősorban eredeti nyelvű világirodalom gyűjtésére specializálódott, olvasóink leginkább ezeket a dokumentumokat keresik, kölcsönzik. Ezt a tényét az adatok is világosan jelzik. A válaszadók 31%-a eredeti nyelvű műveket kölcsönzött. Nyelvkönyveket úgyszintén nagy számban használnak, kölcsönöznek (18%). A minta 35 %-a helyi katalógust használ. A beiratkozáshoz kötött napi egy órai ingyenes Internet használatot 17 %-a jelölte meg, 19 %-uk szívesen dolgozik az olvasóteremben, amelyet impozáns, és kellemes helynek tartanak. A kérdőívet kitöltők 18%-a kért személyesen segítséget a tájékoztatási részlegen dolgozó könyvtárosoktól.

Kölcsönzések megoszlása



1. Könyvet kölcsönzött az alábbi témákból		
eredeti nyelvű világirodalom	262	14%
világirodalom magyaryelven	99	5%
magyar irodalom	57	3%
nemzetiségi témájú irodalom	30	2%
irodalomtudomány,	84	4%
nyelvészet	70	4%
nyelvkönyv,	151	8%
zenei szakirodalom,	54	3%
Egyéb	40	2%
2. CD-t, DVD-t, hangoskönyvet kölcsönzött	97	5%
3. Kottát kölcsönzött	51	3%
4. Folyóiratot, hetilapot, napilapot olvasott	95	5%
5 Katalógust használt	177	9%
6 Internetezett	86	4%
7. Adatbázist használt:	59	3%
a. Nemzetiségi adatbázist használt	16	1%
b. Műfordítás adatbázist használt	18	1%
c. Külföldi adatbázisok valamelyikét használta (pl. GALE, EBSCO, stb.)	18	1%
d. NAVA- t használt	2	0%
8 A nyelvstúdióban tanult	38	2%
9 Zenét hallgatott	24	1%
10 Zongorát használt	6	0%
11 Az olvasóteremben dolgozott	109	6%
12 WIFI-t használt	53	3%
13 Fénymásolt, szkennelt, nyomtatott	69	4%
14 Rendezvényen vett részt	63	3%
15 Tájékoztatót kért	104	5%
Egyéb	6	0%

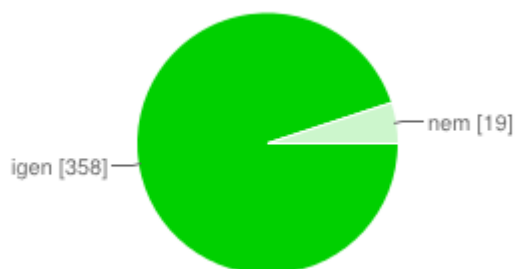
A legtöbbet használt szolgáltatások sorrendje:

		2013	2008
1. Kölcsönzés		53%	54%
2. Katalógust használt	177	9%	37,5%
3. Az olvasóteremben dolgozott	109	6%	
4. Folyóiratot, hetilapot, napilapot olvasott	95	5%	15,4%
5. Tájékoztatást kért	104	5%	20,2%
6. Internetezett	86	4%	23,3%
7. Fénymásolt, szkennelt, nyomtatott	69	4%	-
8. Adatbázist használt:	59	3%	-
9. WIFI-t használt	53	3%	-
10. Rendezvényen vett részt	63	3%	-

A legkevesebbet használt szolgáltatások sorrendje

8 A nyelvstúdióban tanult	38	2%
a. Nemzetiségi adatbázist használt	16	1%
b. Műfordítás adatbázist használt	18	1%
c. Külföldi adatbázisok valamelyikét használta (pl. GALE, EBSCO, stb.)	18	1%
9 Zenét hallgatott	24	1%
d. NAVA- t használt	2	0%
10 Zongorát használt	6	0%
Egyéb	6	0%

3. Megkapta a keresett dokumentumot?

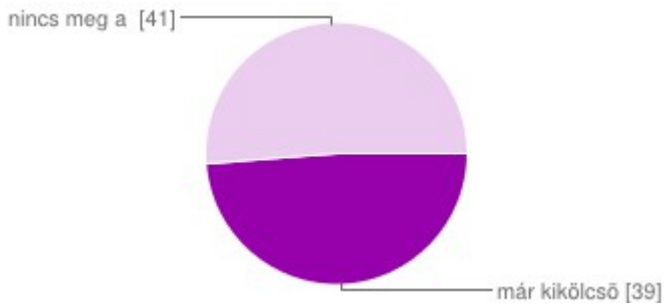


igen **358** 95%

nem **19** 5%

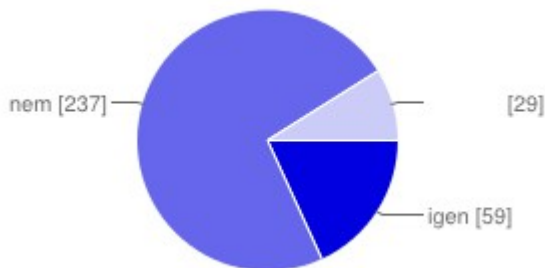
Öröndetes tény, hogy olvasóink jelentős része (95 %) megkapja a keresett dokumentumot, s látogatása eredményesen zárul.

ha nem:



már kikölcsönözték	39	49%
nincs meg a könyvtárban	41	51%

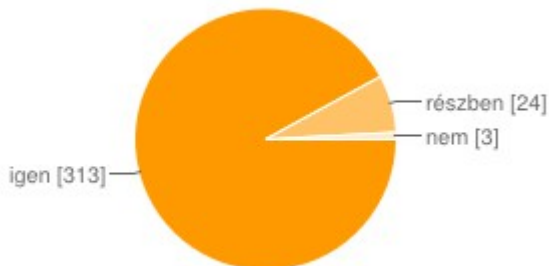
4. Kért előjegyzést?



igen	59	18%
nem	237	73%
Könyvtárközi kölcsönzést igényeltem:	29	9%

A kérdőívet kitöltők jelentős része (73 %) nem kért előjegyzést a dokumentumokra. Egyre népszerűbbé válik könyvtárunkban is a könyvtárközi kölcsönzés, de ennek ellenére az olvasóknak csak 9 %-ka vette igénybe ezt a szolgáltatási formát. Ez összefügg a 3 sz. kérdés eredményeivel. Mivel a többség megkapja az igényelt dokumentumot, a könyvtárközi kérések száma alacsony.

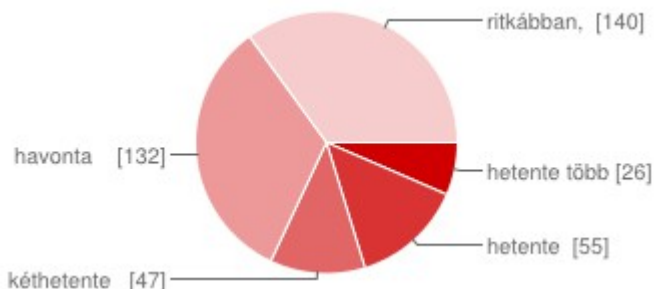
5. Eredményes volt-e a mai látogatása?



igen	313	92%
részben	24	7%
nem	3	1%

A kérdőívet kitöltők 92 %-a eredményesnek találta a könyvtári látogatását.

6. Milyen gyakran látogatja a könyvtárat?



	2013	2008	változás	
hetente többször	26	7%	15,78%	▼
hetente	55	14%	29,6%	▼
kéthetente	47	12%	21%	▼
havonta	132	33%	13,15%	▲
ritkábban, mint havonta	140	35%	9,86%	▲

Az összes megkérdezett 35% -a ritkábban, mint havonta látogat könyvtárunkba, 33%-uk havonta és

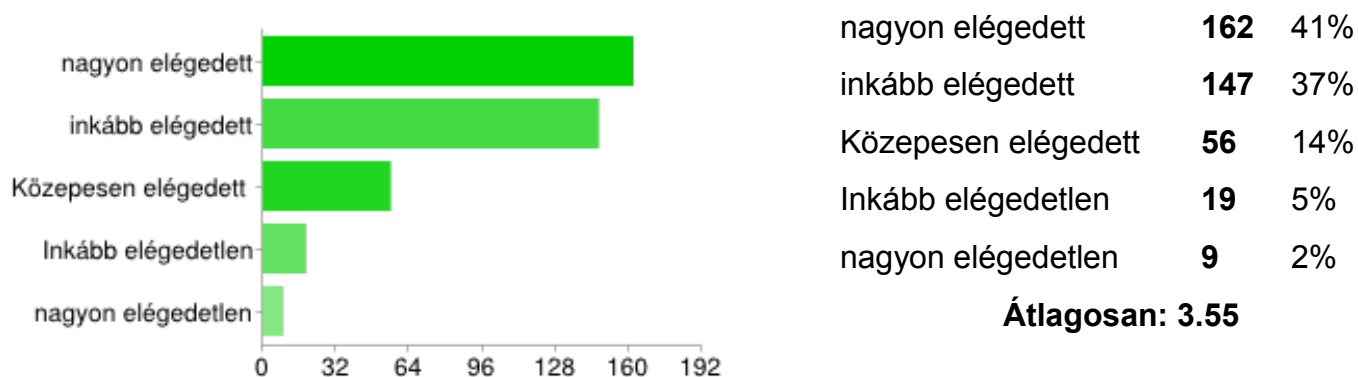
szintén 33% az, aki ennél gyakrabban használja könyvtárunkat.

7. Amennyiben távoli felhasználóként veszi igénybe szolgáltatásaink, melyeket használja?



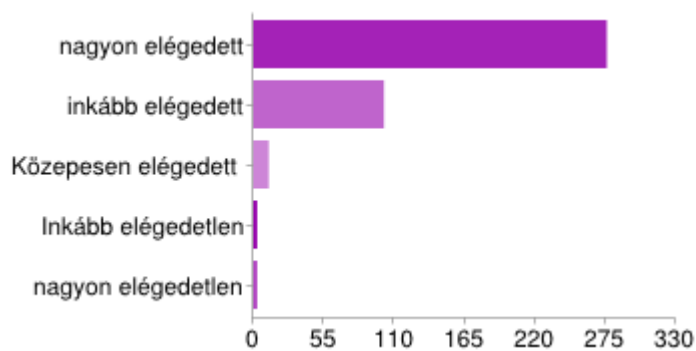
Távoli felhasználóként a megkérdezettek túlnyomó többsége (60%) az online katalógust használja és ezzel párhuzamosan az OIK portálját is. Sajnos az alportálok látogatottsága minimális, a Nemzetiségi alportált 0%-ban, a zeneit 6%-ban használták. Portálunk felhasználóbarát, naprakész információkban gazdag. Negatívum: többen kifogásolják, hogy otthonról nehezebben lehet elérni az OIK honlapját. A kérdőívet kitöltők 6%-a a könyvtárközi kölcsönzést preferálja.

7.1. A könyvtár külső állapota



A könyvtár külső állapotával 41%-ban nagyon elégedettek az olvasók, ez a kevésbé tetszetős, felemás utcai front miatt lehet.

7.2. A könyvtár belső állapota és komfortja

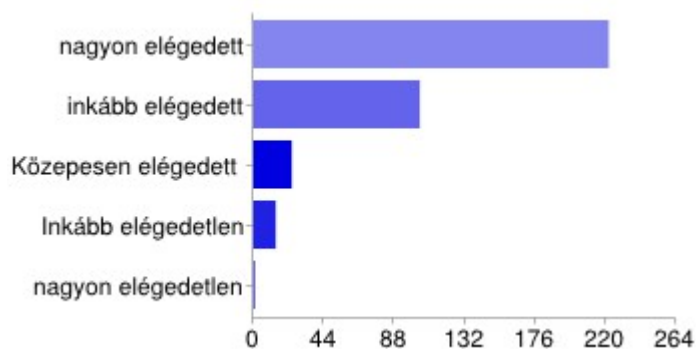


nagyon elégedett	276	70%
inkább elégedett	102	26%
Közepesen elégedett	12	3%
Inkább elégedetlen	3	1%
nagyon elégedetlen	3	1%

Átlagosan: 4.6

A belső állapotokkal 70%-a a válaszolóknak nagyon elégedett, ez az utóbbi évek felújításai, fejlesztései következtében létrejött kellemesebb belső tereknek köszönhető.

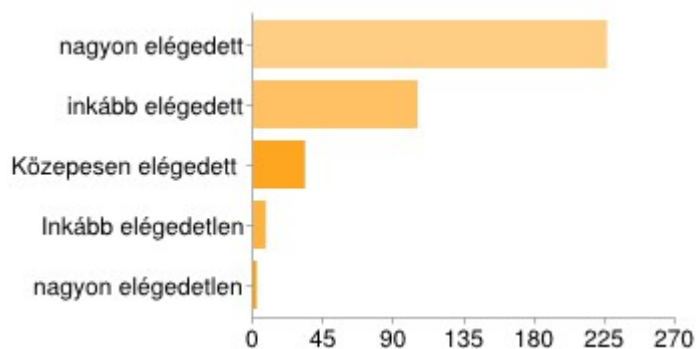
7.3. Az olvasói terek akadálymentessége



nagyon elégedett	222	61%
inkább elégedett	104	28%
Közepesen elégedett	24	7%
Inkább elégedetlen	14	4%
nagyon elégedetlen	1	0%

Átlagosan: 4.45

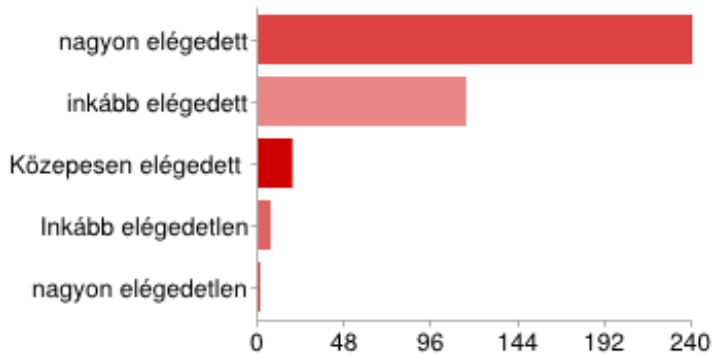
7.4. Jelek és eligazító táblák



nagyon elégedett	226	60%
inkább elégedett	105	28%
Közepesen elégedett	33	9%
Inkább elégedetlen	8	2%
nagyon elégedetlen	2	1

Átlagosan: 4.45

7.5. Az olvasói terek berendezése

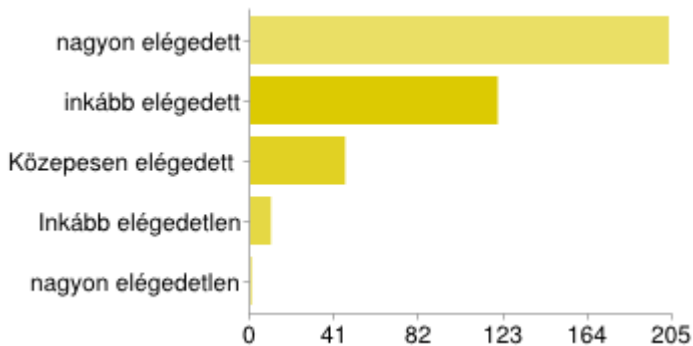


nagyon elégedett	240	63%
inkább elégedett	115	30%
Közepesen elégedett	19	5%
Inkább elégedetlen	7	2%
nagyon elégedetlen	1	0%

Átlagosan: 4.5

Könyvtárunkban arra törekszünk, hogy a terek mindenki számára jól használhatók legyenek. Ugyanilyen fontosnak tartjuk a megfelelő eligazodást segítő jelzések és feliratok elhelyezését. Olvasóink többsége (60%-a) nagyon elégedett, és ha ehhez még hozzávesszük a „csak” elégedett olvasókat, akkor egy nagyon szép 80%-os elégedettségi mutatót fogunk kapni. Fontosnak tartjuk az esélyteremtést. Az olvasói terek kialakítása berendezése ennek megfelelően történt. A fogyatékkal élő olvasóink számára akadálymentes gépek segítik az igényes és kellemes könyvtárhasználatot.

7.6. Ülőhelyek száma, minősége

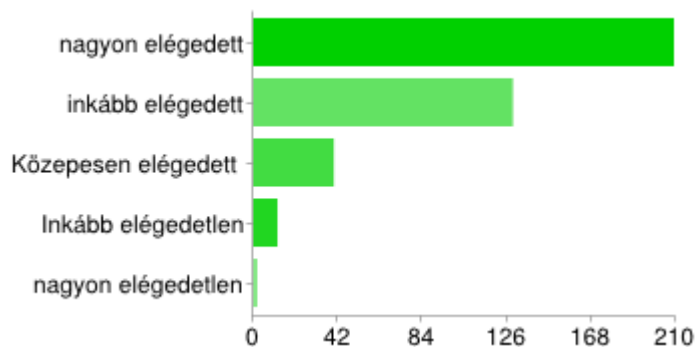


nagyon elégedett	203	53%
inkább elégedett	120	32%
Közepesen elégedett	46	12%
Inkább elégedetlen	10	3%
nagyon elégedetlen	1	0

Átlagosan: 4.35

A kérdőívet kitöltők több mint a fele nagyon elégedett volt az ülőhelyek számával, minőségével. A többiek viszont már kevésbé elégedettek. Úgy gondolom, az olvasóteremben lévő székekről hiányolják a párnát, és a kárpitos háttámlát. Az ott lévő székek nem igazán alkalmasak hosszú időn át tartó munkavégzésre.

7.7. Nyitvatartási idő

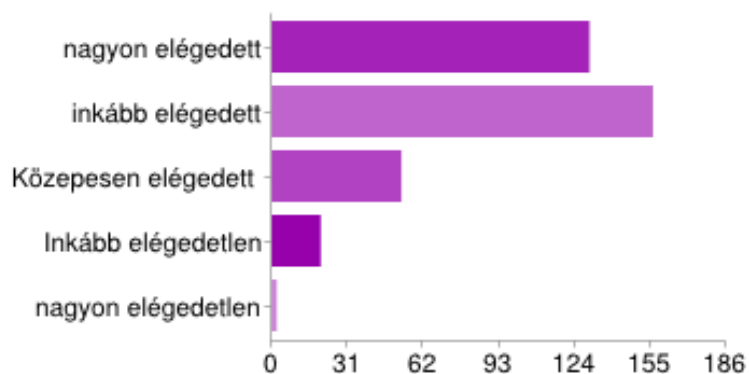


nagyon elégedett	209	53%
inkább elégedett	129	33%
Közepesen elégedett	40	10%
Inkább elégedetlen	12	3%
nagyon elégedetlen	2	1%

Átlagosan: 4.35

Az olvasók 53 %-a nagyon elégedett a nyitvatartási idővel. A többiek viszont hiányolják a szombati nyitva tartást.

7.8. Könyvek példányszáma

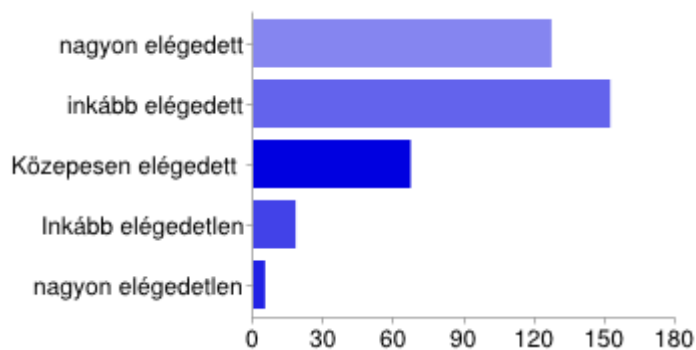


nagyon elégedett	130	36%
inkább elégedett	156	43%
Közepesen elégedett	53	15%
Inkább elégedetlen	20	6%
nagyon elégedetlen	2	1%

Átlagosan: 4.08

A könyvek példányszámának az olvasói értékelés szerinti megoszlása elég változatos. A többség az inkább elégedett válaszlehetőséget jelölte meg. Sajnos, elsősorban a nyelvkönyv csomagok példányszáma nem megfelelő mennyiségű, általában az egyes fajtákból csak egy csomag létezik. Ha azt valaki kikölcsönzi, akkor több már nem áll rendelkezésre.

7.9. Könyvek választéka

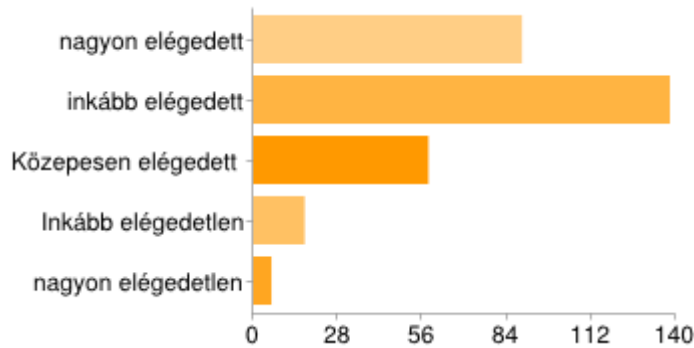


nagyon elégedett	127	34%
inkább elégedett	152	41%
Közepesen elégedett	67	18%
Inkább elégedetlen	18	5%
nagyon elégedetlen	5	1%

Átlagosan: 4.02

Ennél a pontnál is az előbbihez hasonló helyzettel állunk szemben. Itt is az olvasók (41%) inkább elégedettek voltak, mint nagyon elégedettek. Ez valószínű annak köszönhető, hogy sokan keresik a legújabb könyveket, amelyeket forráshiány miatt nem áll módunkban beszerezni.

7.10. CD-k,DVD-k, hangoskönyvek választéka

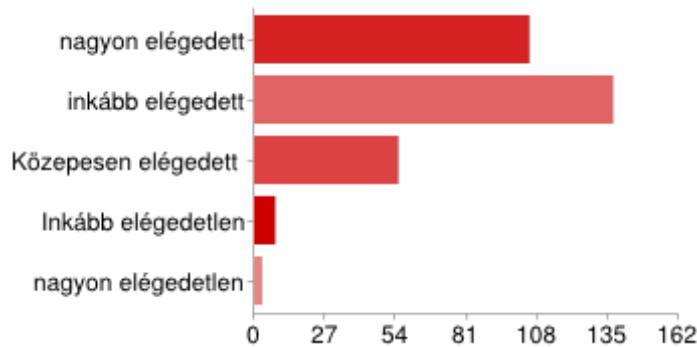


nagyon elégedett	89	29%
inkább elégedett	138	45%
Közepesen elégedett	58	19%
Inkább elégedetlen	17	6%
nagyon elégedetlen	6	2%

Átlagosan: 3.93

Az inkább elégedett megjegyzés az eddigiekhez képest a legnagyobb százalékot érte el (45%). Itt is hasonló a helyzet, mint a könyvek esetében. Az olvasók szeretnék több DVD-t kölcsönözni, főként művészfilmeket. Előnyünk viszont, más könyvtárhoz képest, hogy nem kell külön fizetni az olvasónak a DVD, illetve CD kölcsönzésért.

7.11. Folyóiratok, napilapok választéka

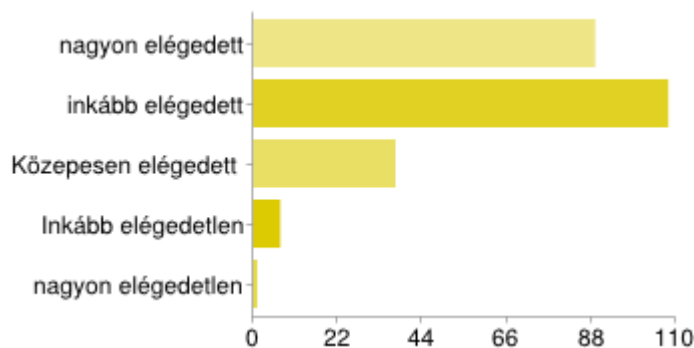


nagyon elégedett	105	34%
inkább elégedett	137	44%
Közepesen elégedett	55	18%
Inkább elégedetlen	8	3%
nagyon elégedetlen	3	1%

Átlagosan: 4.08

A folyóiratok, napilapok esetében a megkérdezettek hasonló százalékban (44%) választották az inkább elégedett opciót. A többiek válasza megoszlottak elégedett, illetve kevésbé elégedett között. Azonban, itt nem derül ki, milyen más egyéb folyóirat, illetve napilap igényeik lennének.

7.12. Kották választéka

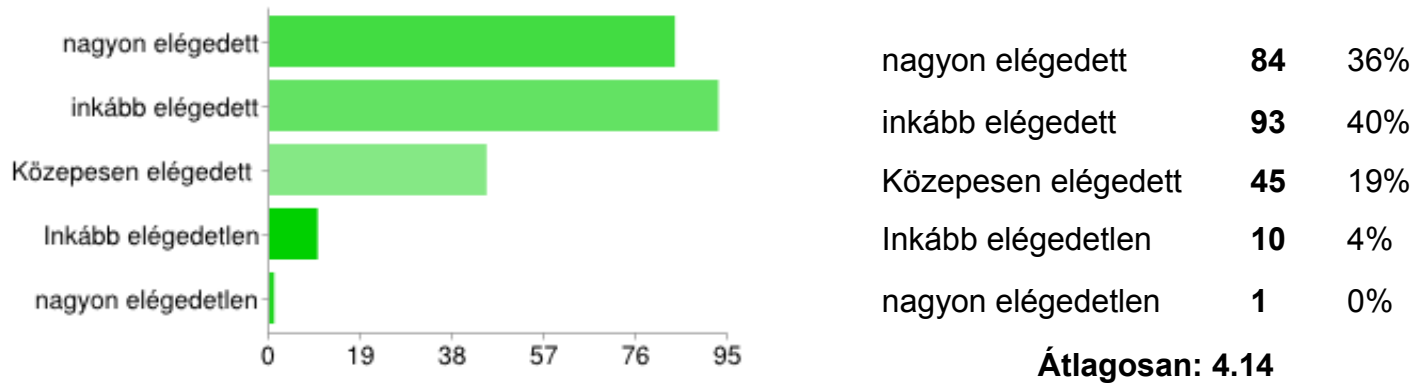


nagyon elégedett	89	37%
inkább elégedett	108	45%
Közepesen elégedett	37	15%
Inkább elégedetlen	7	3%
nagyon elégedetlen	1	0%

Átlagosan: 4.14

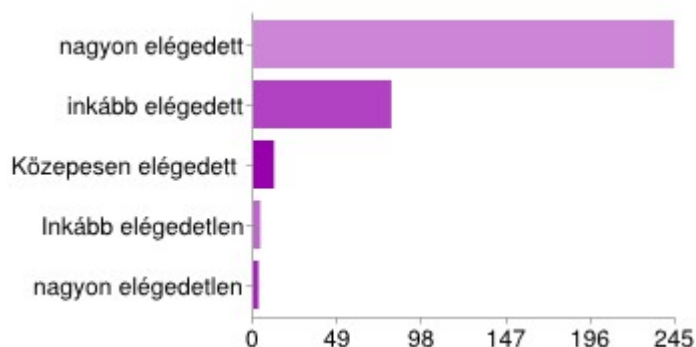
Ebben az esetben is inkább elégedettek az olvasók (45%). Azt gondolom, hogy ennél a kérdésnél nem lehet igazán megítélni, hányan is vannak azok, akik hiányolnak még néhány darabot a kották választékából, hiszen egy részük nem használja a zeneműtárat.

7.13. Külföldi adatbázisok választéka



Ennél a pontnál nincs olyan számottevő eltérés a nagyon (36%) és az inkább (40%) elégedettek között. Akik válaszoltak erre a kérdésre, valószínűleg tanulmányaikhoz, illetve munkájukhoz kapcsolódva böngésznek külföldi adatbázisokban. A közepesen elégedettek (19%) azokat az olvasókat jelenti, akik a keresett témáról nem találtak teljes szövegű adatbázist. Az adatokból arra lehet következtetni, hogy a használók többsége, vagy önállóan megtalálja az igényelt információt, vagy segítséget kér a könyvtárosoktól.

7.14. Várakozási idő kölcsönzésre

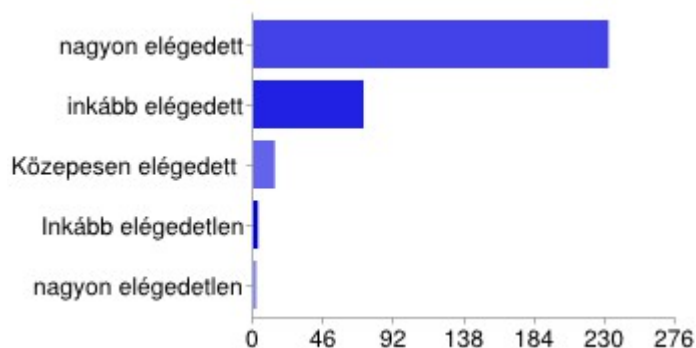


nagyon elégedett	244	71%
inkább elégedett	80	23%
Közepesen elégedett	12	3%
Inkább elégedetlen	4	1%
nagyon elégedetlen	3	1%

Átlagosan: 4.62

A megkérdezettek 71%-a nagyon elégedett azzal az idővel, ami alatt hozzájut a kölcsönözni szándékozott dokumentumhoz. A többiek véleménye megoszlik. Ha a kölcsönzőben a megfelelő létszám biztosított, akkor a munkafolyamat gördülékeny, az olvasóknak nem kell sokat várakozniuk.

7.15. Várakozási idő raktári kérésre



nagyon elégedett	232	72%
inkább elégedett	72	22%
Közepesen elégedett	14	4%
Inkább elégedetlen	3	1%
nagyon elégedetlen	2	1%

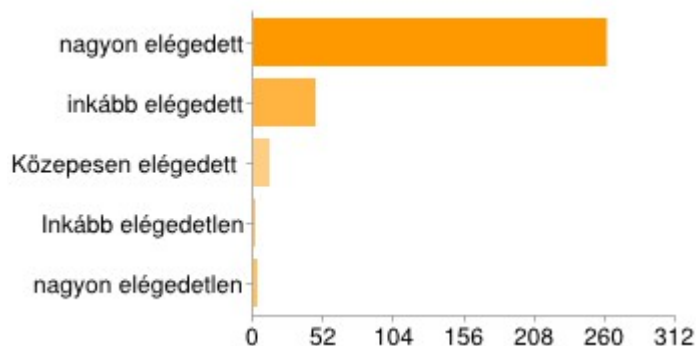
Átlagosan: 4.63

Az előzőhöz hasonlóan szinte majdnem ugyanolyan százalékban (72%) nagyon elégedettek voltak a megkérdezettek. 2-3 fő nem elégedett a várakozással, ami nem számottevő. Alapjában véve más könyvtárakhoz képest nagy előny nálunk, hogy a raktárak elérhető közelségben vannak, így nem kell sokat várakozni a kérések teljesítésére.

7.16. Várakozási idő tájékoztatásra

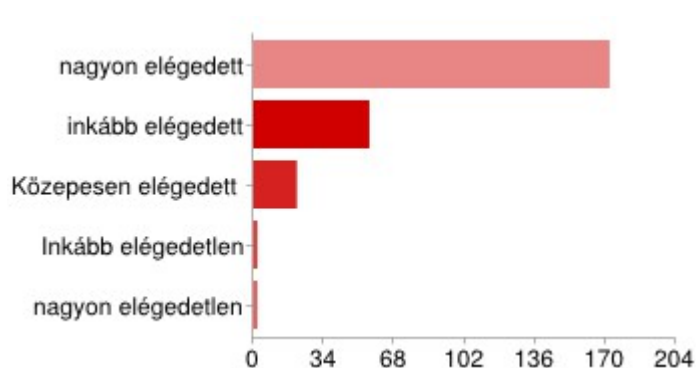
nagyon elégedett	261	81%
inkább elégedett	46	14%
Közepesen elégedett	12	4%
Inkább elégedetlen	1	0%
nagyon elégedetlen	3	1%

Átlagosan: 4.73



A válaszadók jelentős többsége (81%) ebben az esetben is a nagyon elégedett kategóriát választotta. Ez bizonyára a könyvtárosok szakképzettségének, felkészültségének köszönhető.

7.17. Várakozási idő internetre

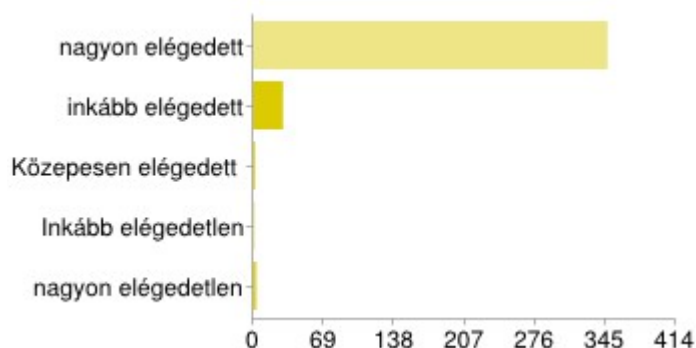


nagyon elégedett	172	68%
inkább elégedett	56	22%
Közepesen elégedett	21	8%
Inkább elégedetlen	2	1%
nagyon elégedetlen	2	1%

Átlagosan: 4.55

Ennél a kérdésnél a megkérdezettek 68%-a nagyon elégedett volt, viszont születtek rosszabb eredmények is. A számítógépek száma és az internet gyorsasága nagy mértékben befolyásolja a várakozási időt.

7.18. A könyvtárosok segítőkészsége

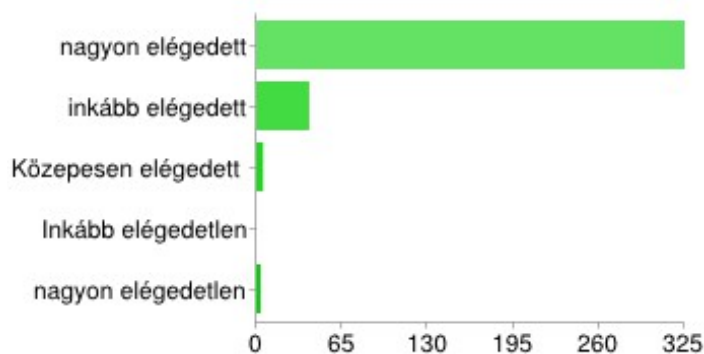


nagyon elégedett	347	91%
inkább elégedett	29	8%
Közepesen elégedett	2	1%
Inkább elégedetlen	1	0%
nagyon elégedetlen	3	1%

Átlagosan: 4.87

A felmérésből kiderül, hogy a könyvtárosok segítőkészségével a válaszadók szinte 100%-a elégedett. Ez egy olyan pozitív visszajelzés, amely a további, hasonlóan kiváló munkára ösztönzi az olvasószolgálat munkatársait.

7.19. A tájékoztatás minősége

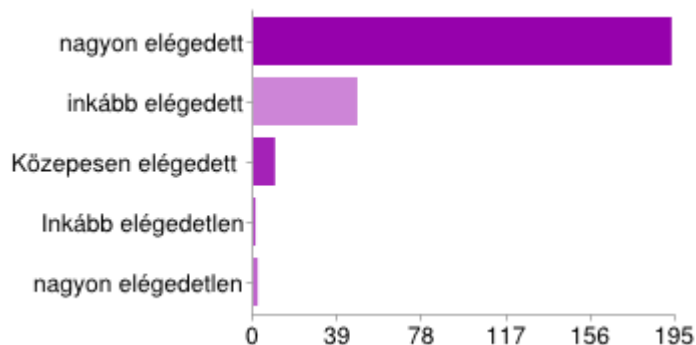


nagyon elégedett	325	87%
inkább elégedett	40	11%
Közepesen elégedett	5	1%
Inkább elégedetlen	0	0%
nagyon elégedetlen	3	1%

Átlagosan: 4.83

A kérdőív kitöltői közül 87% nagyon elégedett, 11% inkább elégedett és elenyésző százalékban elégedetlen a tájékoztatás minőségi színvonalát illetően. Ez jól mutatja, hogy az olvasók számára fontos a tájékoztató könyvtárosok szaktusása, sok értékes segítséget kapnak, és ezt őszintén értékelik.

7.20. Panaszkezelés

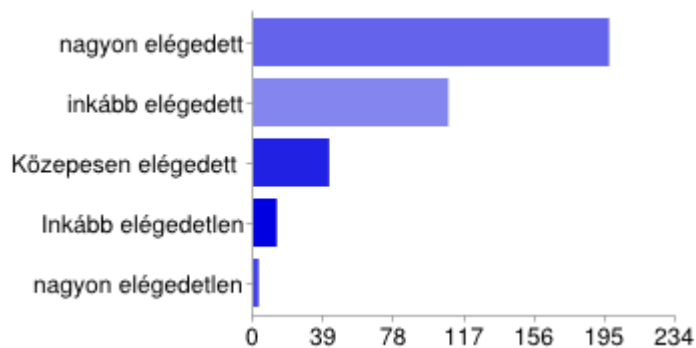


nagyon elégedett	193	76%
inkább elégedett	48	19%
Közepesen elégedett	10	4%
Inkább elégedetlen	1	0%
nagyon elégedetlen	2	1%

Átlagosan: 4.68

A kérdőívet kitöltők több mint 90%-a van megelégedve a felmerülő panaszok kezelésével, ami annak tudható be, hogy könyvtárosaink gyorsan és hatékonyan teljesítik az olvasói igényeket és szinte azonnal reagálni tudnak a felmerülő problémákra.

7.21. Beiratkozási díj



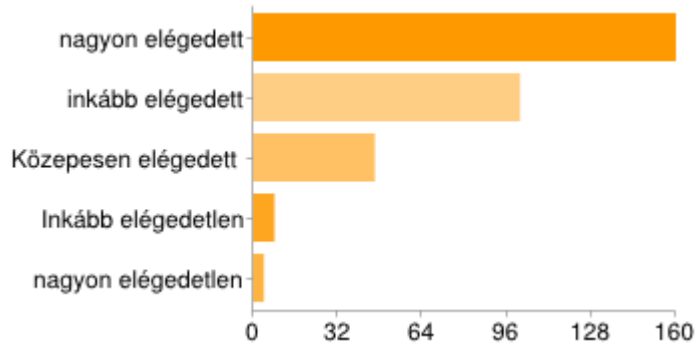
nagyon elégedett	197	54%
inkább elégedett	108	30%
Közepesen elégedett	42	12%
Inkább elégedetlen	13	4%
nagyon elégedetlen	3	1%

Átlagosan: 4.33

A beiratkozott olvasók 54%-a nagyon elégedett, 30%-a inkább elégedett és 12%-a közepesen elégedett. Az adatokból látszik, hogy az olvasók többnyire elégedettek a beiratkozási díjakkal. Használati szabályzatunk 2013. 09. 01-től több pontban is változott, ami a beiratkozási díjakra is kiterjedt. A továbbiakban még kedvezőbb díjszabással lehet beiratkozni. Reményeink szerint az igencsak

kedvezményes árakkal többen iratkoznak be könyvtárunkba és veszik igénybe szolgáltatásainkat.

7.22.Szolgáltatások ára

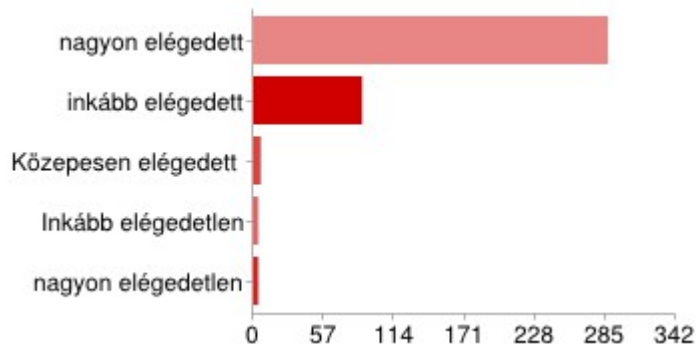


nagyon elégedett	160	50%
inkább elégedett	101	32%
Közepesen elégedett	46	14%
Inkább elégedetlen	8	3%
nagyon elégedetlen	4	1%

Átlagosan: 4.26

A szolgáltatások áraival – ide vonatkozóan: fénymásolás, nyomtatás, egyéb-, megoszlanak a vélemények. Egyéb más könyvtárral összevetve azonban azt elmondhatjuk, hogy a szolgáltatások árai máshol is hasonló mértékűek.

7.23. Általános benyomása a könyvtárunkról

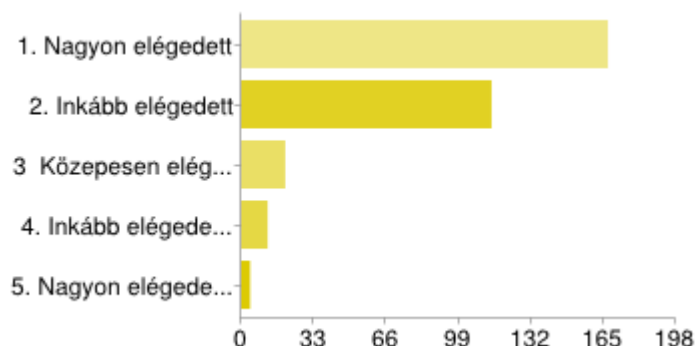


nagyon elégedett	287	74%
inkább elégedett	88	23%
Közepesen elégedett	6	2%
Inkább elégedetlen	4	1%
nagyon elégedetlen	4	1%

Átlagosan: 4.67

Az évek során a használók közül többen is hangoztatták, hogy mennyire elégedettek könyvtárunkkal. A felmérés adatai jelzik, hogy a megkérdezettek 74%-a nagyon elégedett, 23% inkább elégedett a könyvtárral, csupán 2% mondja elégedetlennek magát. A könyvtárra vonatkozó 4.67-es átlag az elégedettségi átlagok sorrendjében az ötödik helyen van.

7.24. Az online katalógus kezelhetősége



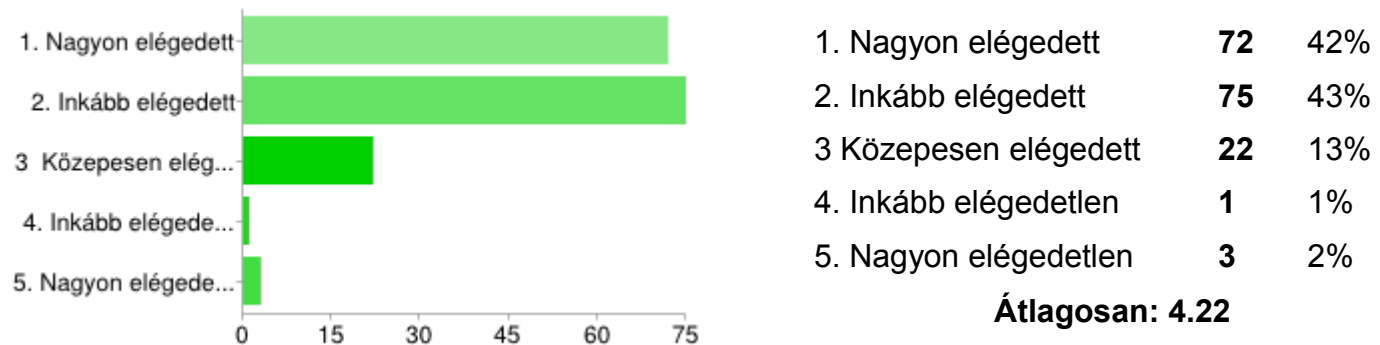
1. Nagyon elégedett	167	53%
2. Inkább elégedett	114	36%
3. Közepesen elégedett	20	6%
4. Inkább elégedetlen	12	4%
5. Nagyon elégedetlen	4	1%

Átlagosan: 4.35

Az elmúlt évek tapasztalatai azt tükrözik, hogy a könyvtár online katalógusának használata szinte

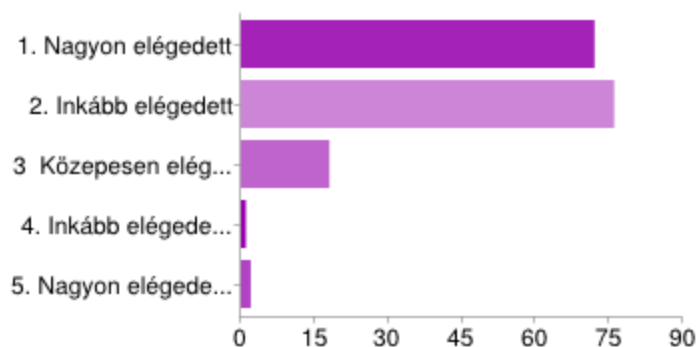
rutinná vált a használók körében. Ezt a nyert adatok is alátámasztják: a megkérdezettek 90%-a találja megfelelőnek a katalógusunkat. A többség számára a katalógus kezelése nem jelent gondot, könnyen tudják azonosítani az igényelt dokumentumokat.

7.25. Nemzetiségi adatbázis kezelhetősége



Az olvasók 42%-a nagyon elégedett a Nemzetiségi adatbázis kezelhetőségével, 43 százalékuk pedig inkább elégedett, ez azt mutatja, hogy a kitöltők nagy többsége jól kezelhetőnek tartja az adatbázist, és csupán 3%-uk mondta, hogy elégedetlen.

7.26. Műfordítás adatbázis kezelhetősége

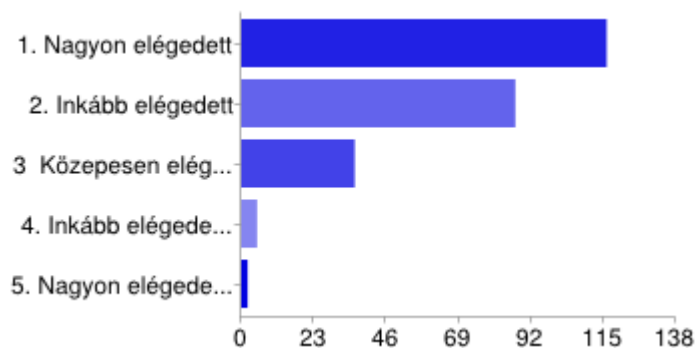


1. Nagyon elégedett	72	43%
2. Inkább elégedett	76	45%
3. Közepesen elégedett	18	11%
4. Inkább elégedetlen	1	1%
5. Nagyon elégedetlen	2	1%

Átlagosan: 4.2

A műfordítás adatbázist kezelhetőségével a kitöltők 43 százaléka nagyon elégedett, további 45 százaléknál inkább elégedett, s csupán 2% állította, hogy elégedetlen.

7.27. OIK Portál

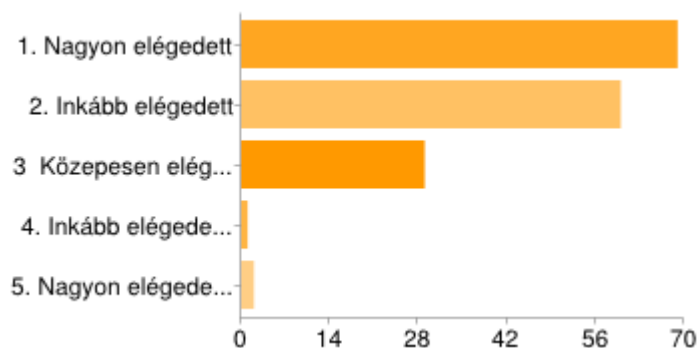


1. Nagyon elégedett	116	47%
2. Inkább elégedett	87	35%
3. Közepesen elégedett	36	15%
4. Inkább elégedetlen	5	2%
5. Nagyon elégedetlen	2	1

Átlagosan: 4.26

Az OIK portáljával 47%, a válaszolók majdnem fele nagyon elégedett, és 35%-uk pedig inkább elégedett, ezzel szemben csupán 3% az elégedetlenek aránya.

7.28. OIK Nemzetiségi alportál

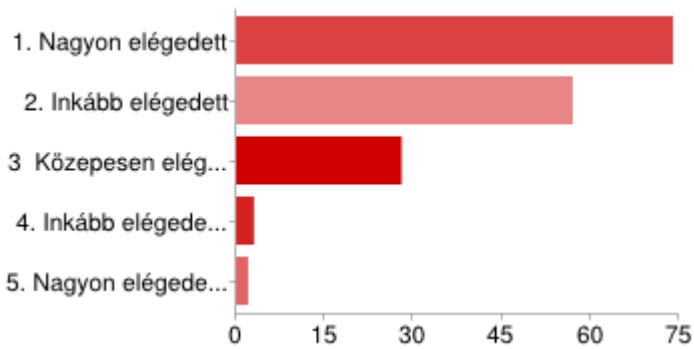


1. Nagyon elégedett	69	43%
2. Inkább elégedett	60	37%
3. Közepesen elégedett	29	18%
4. Inkább elégedetlen	1	1%
5. Nagyon elégedetlen	2	1%

Átlagosan: 4.1

A válaszadók 43% -a nagyon elégedett a Nemzetiségi alportál szolgáltatással, az elégedettség átlaga azonban csak 4,1, amely csupán a középmezőny utolsó helyét jelenti a szolgáltatások között.

7.29. OIK Zenei alportál

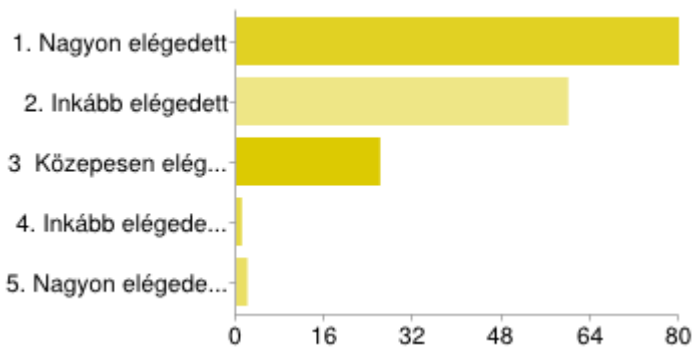


1. Nagyon elégedett	74	45%
2. Inkább elégedett	57	35%
3. Közepesen elégedett	28	17%
4. Inkább elégedetlen	3	2%
5. Nagyon elégedetlen	2	1%

Átlagosan: 4.2

A Zenei alportállal a kitöltők 45%-a nagyon elégedett, és 35% elégedett, ennek ellenére az elégedettségi átlaga ennek a szolgáltatásnak 4,2, amely a középmezőnyt jelenti

7.30. OIK Facebook oldalai

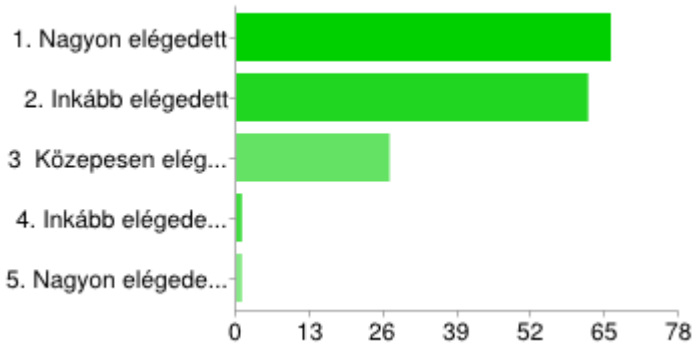


1. Nagyon elégedett	80	47%
2. Inkább elégedett	60	36%
3. Közepesen elégedett	26	15%
4. Inkább elégedetlen	1	1%
5. Nagyon elégedetlen	2	1%

Átlagosan: 4.2

A közösségi médiát, népszerűsége és számos előnye miatt az OIK már évek óta beépítette kommunikációs stratégiájába. Lehetővé teszi a használókkal való gyors és hatékony kapcsolattartást, és a potenciális használók elérését. A megkérdezettek válaszaiból leszűrhető, hogy akik látogatják, olvassák és használják Facebook oldalainkat, elégedettek azokkal (átlagosan 70%). Az OIK oldalain érdekes bejegyzésekkel hívjuk fel a figyelmet az újdonságokra, igyekszünk ösztönözni a tájékozódási, tanulási igényt. Fontosnak tartjuk továbbá, hogy az intézmény kedvelői időben értesüljenek az aktuális könyvtári eseményekről, újdonságokról. A jövőben is igyekszünk nagyobb hangsúlyt fektetni ezeknek a felületeknek a fejlesztésére, hiszen ezek már gyakorlatilag a hétköznapi élet részeivé váltak.

7.31. OIK Blog

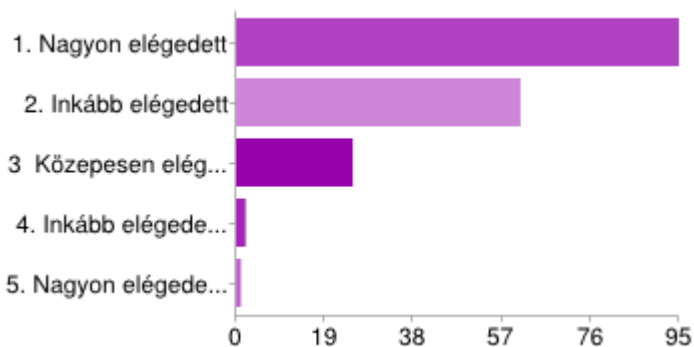


1. Nagyon elégedett	66	42%
2. Inkább elégedett	62	39%
3. Közepesen elégedett	27	17%
4. Inkább elégedetlen	1	1%
5. Nagyon elégedetlen	1	1%

Átlagosan: 4.21

Az OIK blogja a 42% nagyon elégedett, 39% elégedett olvasóval, 4,21-es elégedettségi átlaggal csupán a középmezőnybe tartozik a szolgáltatások között, és kevésbé ismert, mert viszonylag kevesen válaszoltak erre a kérdésre.

7.32. Könyvtárközi kölcsönzés

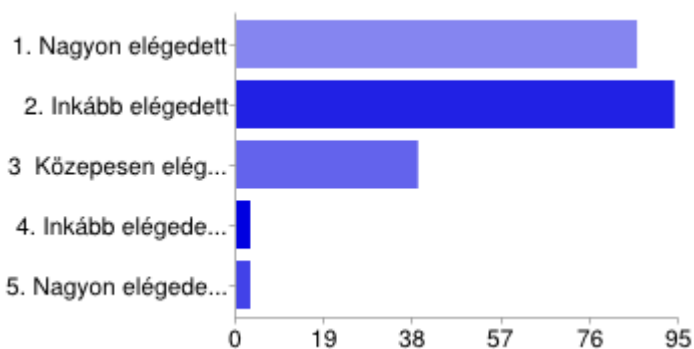


1. Nagyon elégedett	95	52%
2. Inkább elégedett	61	33%
3. Közepesen elégedett	25	14%
4. Inkább elégedetlen	2	1%
5. Nagyon elégedetlen	1	1%

Átlagosan: 4.34

A kérdőívet kitöltők 52%-a nagyon elégedett és 33%-a elégedett a könyvtárközi kölcsönzéssel. A könyvtárközi kölcsönzést igénybe vevőknek főként szakirodalmi dokumentumokra van szükségük, amit kimondottan szakkönyvtáraktól (más budapesti, vidéki) tudunk kérni.

7.33. A számítógépek használhatósága , állapota



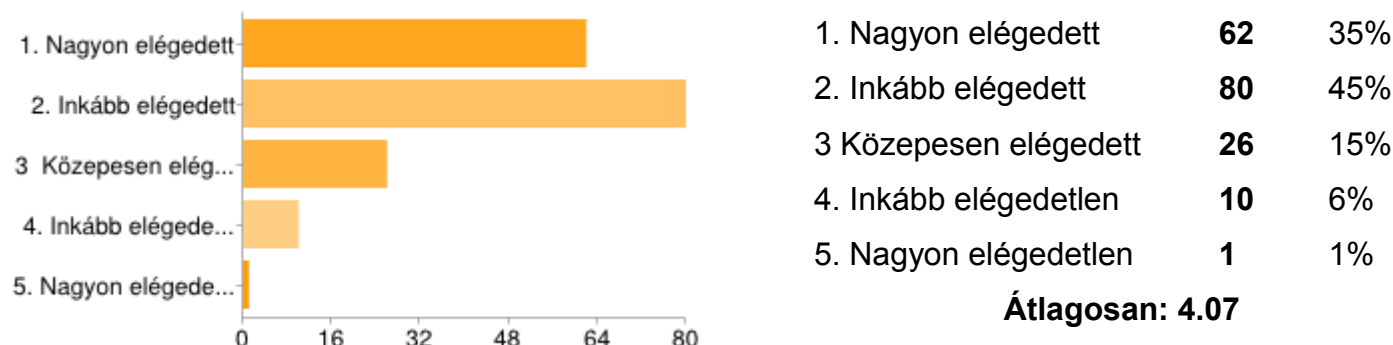
1. Nagyon elégedett	86	38%
2. Inkább elégedett	94	42%
3. Közepesen elégedett	39	17%
4. Inkább elégedetlen	3	1%
5. Nagyon elégedetlen	3	1%

Átlagosan: 4.15

A szolgáltatás elégedettségi mutatója szerint 4,15 a középmezőny alján helyezkedik el, ennek oka a

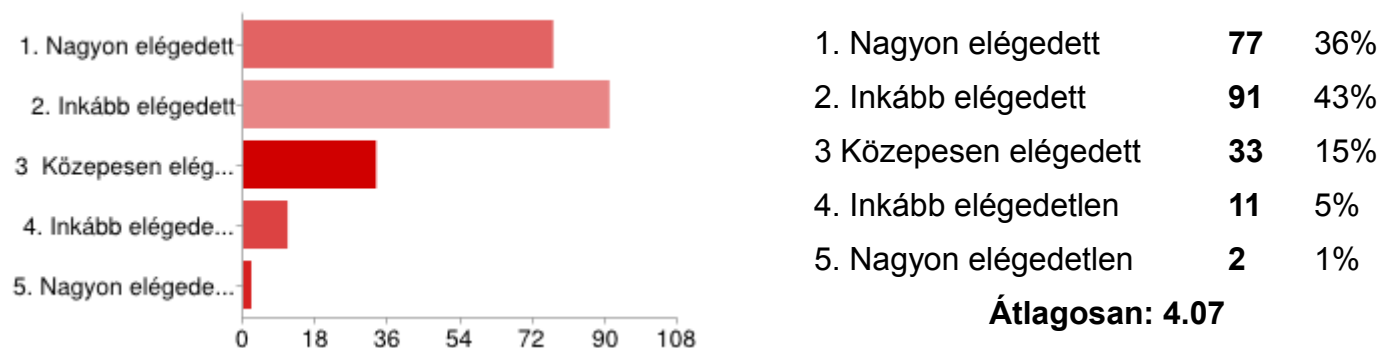
számítógépeink kora, sajnos nem lehetséges a gyakoribb csere, csupán karbantartással pedig nem lehet a minőséget biztosítani.

7.35. WIFI használhatósága



A WIFI minőségén szükséges javítanunk, bár az elégedetlenek aránya összesen 7%, de az átlagos elégedettségi mutatója a szolgáltatásnak (4,07) arra utal, hogy a működése nem zavartalan.

7.36. Internet gyorsasága



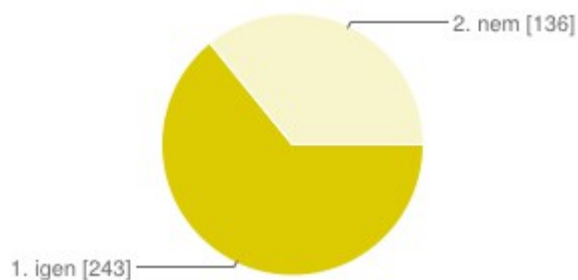
A válaszadók többsége inkább elégedett 43%-ban, és 36% nagyon elégedett az Internet gyorsaságával, az átlagos elégedettség mutatója 4,07, amely a középmezőny alatt van a szolgáltatásaink között. A kitöltők száma alapján (214) arra következtethetünk, hogy az összes válaszadó mintegy fele használja ezt a szolgáltatást

Fontosnak tartottuk felmérésünkben rákérdezni az online, illetve géppel folytatott tevékenységekhez szükséges eszközök állapotára és működésére is. Ahhoz képest, hogy sajnos meg van kötve a könyvtár keze (beszerzési tilaom) a megfelelő eszközök beszerzésében és fejlesztésében, az olvasók nagy része inkább elégedett a számítógépek állapotával, a wifi használhatóságával és az Internet gyorsaságával. Alig akadt olyan adatközlő, aki nagyon elégedetlen lett volna az állapotokkal. A rendelkezésre álló IKT eszközökből igyekszünk kihozni a maximumot, és úgy tűnik, hogy ezt a könyvtárhasználóink méltányolják és értékelik is.

Elégedettségi sorrend:

	Olvasók:	2013	2008	Változás
A könyvtárosok segítőkészsége	382	4,87	4,83	▲
A tájékoztatás minősége	373	4,83	4,78	▲
Várakozási idő tájékoztatásra	323	4,73	4,74	▼
Panaszkezelés	254	4,68		-
Általános benyomása a könyvtárunkról	389	4,67	4,59	▲
Várakozási idő raktári kérésre	323	4,63	4,37	▲
Várakozási idő kölcsönzésre	343	4,62	3,85	▲
A könyvtár belső állapota és komfortja	396	4,6	4,7	▼
Várakozási idő internetre	253	4,55	4,59	▲
Az olvasói terek berendezése	382	4,5		-
Az olvasói terek akadálymentessége	365	4,45		-
Jelek és eligazító táblák	374	4,45	4,35	▲
Ülőhelyek száma, minősége	380	4,35	4,36	▼
Nyitvatartási idő	392	4,35		-
Az online katalógus kezelhetősége	317	4,35	4,24	▲
Könyvtárközi kölcsönzés	184	4,34		-
Beiratkozási díj	363	4,33		-
OIK Facebook oldalai	169	4,27		-
Szolgáltatások ára	319	4,26		-
OIK Portál	246	4,26		-
Nemzetiségi adatbázis kezelhetősége	173	4,22		-
OIK Blog	157	4,21		-
Műfordítás adatbázis kezelhetősége	169	4,2		-
OIK Zenei alportál	164	4,2		-
OIK Nemzetiségi alportál	161	4,19		-
A számítógépek használhatósága , állapota	225	4,15	3,79	▲
Kották választéka	242	4,14		-
Könyvek példányszáma	361	4,08	3,88	▲
Folyóiratok, napilapok választéka	308	4,08	4,6	▼
Internet gyorsasága	214	4,07		-
WIFI használhatósága	179	4,07		-
Külföldi adatbázisok választéka	233	4,06	3,72	▲
Könyvek választéka	369	4,02	3,89	▲
CD-k,DVD-k, hangoskönyvek választéka	308	3,93	3,55	▲
A könyvtár külső állapota	393	3,55	3,66	▼
A használók elégedettsége az OIK – kal kapcsolatban:		4,32	4,3	▲

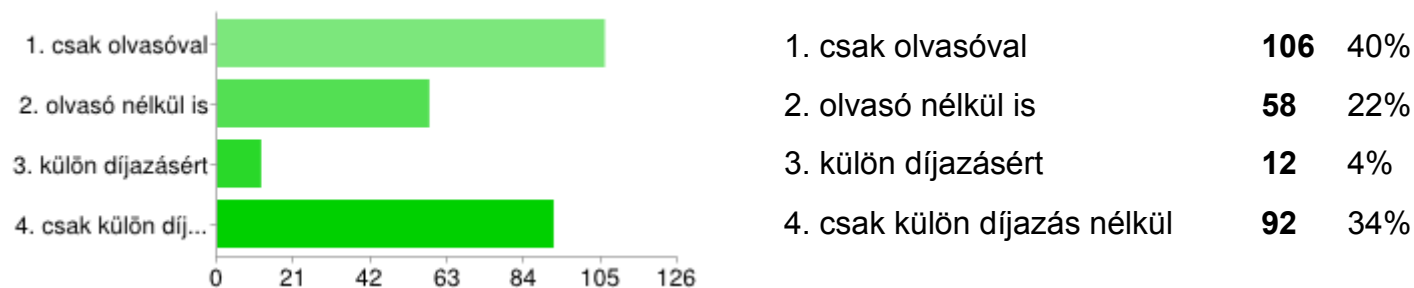
8. Ha lenne mód e-book kölcsönzésre, kölcsönözne -e?



1. igen	243	64%
2. nem	136	36%

A válaszolók 64%-ban nyilatkoztak úgy, hogy igényelnének e-bookot, amennyiben lehetségessé tennénk.

9. Milyen feltételekkel?



A válaszolók 40%-a csupán abban az esetben kölcsönözne e-bookot, ha olvasót is adnánk hozzá, csupán 22% igényelné olvasó nélkül is. Ha külön díjazás nélkül biztosítanánk, akkor 34% igényelné, ha külön díjazást kérnénk, akkor csak 4% igényelné a szolgáltatást.

10. Milyen szolgáltatást igényelne még?

A fenti kérdésre az alábbi válaszok érkeztek:

Könyvek kiadásának és visszavételének automatizálása (elektronikus rendszer bevezetése,

Nyitvatartási időn kívüli könyv visszaviteli lehetőség (bookdrop),

Több új kiadványt kellene vásárolni, és kölcsönözhetővé tenni,

Már meglévő vokális művekhez - főleg operák - elektronikusan vagy könyv formátumban elérhető szövegváltozatot (amennyiben létezik magyarul) igényelnék,

A könyvtár könyvállománya ellenben bővíthető lenne (illetve sok kedvenc kötet már elhasználódott),

Büfé vagy legalább szendvicsautomata,

Büfé, meleg étellel és presszókávéval, hosszabb idejű internetezési lehetőség,

Jó lenne, ha a kölcsönzési határidőre figyelmeztető e-mailt tovább tudnák fejleszteni,

Jobb, tartalmi jellegű keresési lehetőség,

Lehetne még egy Internet kapcsolat nélküli PC, csak szövegszerkesztésre, hogy ne kelljen folyton laptopot cipelni vagy helyszínen kölcsönözni,

A szolgáltatások választékával teljesen elégedett vagyok, bár egyes dokumentumok elektronikus elérhetőségének nagyon örülnék,

Csodás lenne, ha Interneten vagy telefonon keresztül meg lehetne hosszabbítani a CD-k kölcsönzési idejét is.

Egyéb javaslat

Talán jobb lenne, ha párnázott székek lennének.

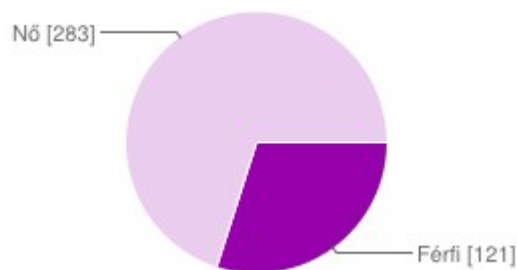
Az orosz irodalom keresése az OIK portálon nagyon nehézkes a mód felett furcsa "latinbetűsítés" miatt. Már minden számítástechnikai programban elérhető a cirill betűkészlet. Ha ez nem oldható meg, akkor legalább valami útmutató lenne hasznos, hogy az orosz ABC betűi mi rejtélyes módon alakulnak át a latin betűkké.

Örülnek, ha szombaton délelőtt nyitva lenne a könyvtár.

Több aktuális (német nyelven olvasható) bestsellernek nagyon örülnék!!

A legtöbb ember egyszerűen nem is tud a létezésükről, igényes gyűjteményükről, pedig sokan jönnének, ha jobban köztudatban lenne.

Neme



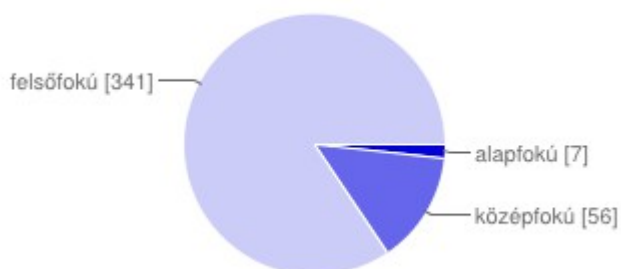
Férfi	121	30%
Nő	283	70%

A kérdőívet kitöltők 70%-a nő, 30%-a férfi. A jelenlegi tendencia is azt mutatja, hogy a nők többet olvasnak, mint a férfiak.

Az Ön életkora

Erre a kérdésre értékelhető számú választ nem kaptunk.

Iskolai végzettsége



alapfokú	7	2%
középfokú	56	14%
felsőfokú	341	84%

Beiratkozott olvasóinknak 84%-a felsőfokú, 14%-a középfokú végzettséggel rendelkezik. Ebből is látszik, hogy főleg a magasabb iskolai végzettséggel rendelkező, emberek járnak könyvtárba.

Foglalkozása

Foglalkozást tekintve 3 kategóriát határoztunk meg: diák, dolgozó és nyugdíjas. A kérdőívet kitöltők körében 19 diák, 140 dolgozó és 20 nyugdíjas található, ezek az adatok csak hozzávetőlegesen reprezentálják a könyvtárunk olvasóit.

Diák	19	11,00%
Dolgozó	140	78,00%
Nyugdíjas	20	11,00%

Anyanyelve

Az olvasók nem szívesen válaszoltak erre a kérdésre, a csekély számú válasz miatt nem tudtuk értékelni a kapott válaszokat.

Nyelvismerete

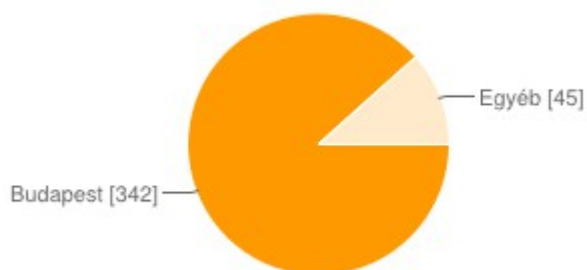
Angol	162	35,00%
Német	98	21,00%
Orosz	52	11,00%
Francia	51	11,00%
Olasz	38	8,00%
Spanyol	27	6,00%
Lengyel	11	2,00%
Cseh	9	2,00%
Szlovák	9	2,00%
Portugál	8	2,00%

Az adatokból jól látszik, hogy még mindig az angol a legelterjedtebb nyelv, amit úgymond populáris nyelvként is emlegetnek. Ezt követi a német, majd az orosz, a francia, olasz és a spanyol nyelv. Ez mondjuk nem meglepő, hiszen ezek azok a nyelvek, amelyeken a világon a legtöbb ember beszél.

Nemzetiségek

Az olvasók nem szívesen válaszoltak erre a kérdésre, a csekély számú válasz miatt nem tudtuk értékelni azokat.

Lakhelye:

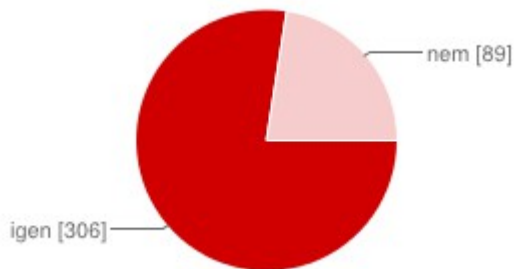


Budapest **342** 88%

Egyéb **45** 12%

A válaszadók 88%-a budapesti lakos, míg 12 %-uk vidékről látogatja könyvtárunkat.

Látogat-e más könyvtárat is?



igen **306** 77%

nem **89** 23%

A kitöltők 77%-a jelölte meg azt a lehetőséget, hogy igen, látogat más könyvtárat is, míg 23%-uk jelölte azt a lehetőséget, hogy nem látogat más könyvtárat.

Másik könyvtár, amelynek tagja:

FSZEK	102	31,00%
ELTE Egyetemi Könyvtár	62	19,00%
OSZK	43	13,00%
Nyelvi intézetek könyvtárai	41	13,00%
Vidéki megyei és városi könyvtárak	26	8,00%
MTA Könyvtára	18	6,00%
Budapesti fiókkönyvtárak	12	4,00%
KSH Könyvtára	7	2,00%
Budapesti Corvinus Egyetem Könyvtára	7	2,00%
Vidéki felsőoktatási intézetek könyvtárai	7	2,00%

A kérdőívet kitöltők közül 102 olvasó tagja a Fővárosi Szabó Ervin Könyvtárnak is, ami nem meglepő, mivel a mi könyvtárunk kimondottan szakkönyvtár, és csak részben megegyező gyűjtőkörrel rendelkezik, mint a FSZEK, amely közművelődési funkciójából fakadóan populárisabb igényeknek is megfelel.

Összegzés

A statisztikai adatok szerint az olvasók nagy többsége, 92% -a a könyvtári szolgáltatások helyben használatát preferálja. A leggyakrabban használt szolgáltatás a dokumentumok kölcsönzése 53%, amelybe az összes kölcsönözhető típus: könyv, hangoskönyv, kotta, DVD, kazetta, megtalálható különböző számban. A kölcsönzött könyvek tartalmi megoszlása szerint az eredeti nyelvű világirodalom 31% -ban, a nyelvkönyvek 18%-ban, a világirodalom magyarul 12%-ban volt. Az elektronikus katalógust helyben kevesen (9%) használja, ennek oka lehet, hogy többen már távoli felhasználóként a könyvtár honlapján keresztül tájékozódnak a katalógusból. Az olvasóterem használatát 6%-ban jelölték, és ennél valamivel kevesebben 5%-ban a folyóiratok olvasását, szintén 5%-ban kértek tájékoztatást a könyvtárosoktól. A 2008-as felmérés adataival összevetve, megfigyelhető a katalógust, olvasótermet használók, a folyóiratot olvasók, a könyvtárostól tájékoztatást kérők, az internetezők arányának

csökkenése az összes használathoz viszonyítva. Ezeket az arányeltolódásokat még árnyalja, a könyvtárlátogatások gyakoriságának ritkulása, amiből arra következtethetünk, hogy az olvasók kevesebb időt tudnak, kívánnak a könyvtárban tölteni, s ha lehetséges, akkor élnek a távolról is használható szolgáltatásokkal: katalógus, hosszabbítás, előjegyzés, de a használat növekvő számából arra következtetünk, hogy lenne igény a távoli felhasználású adatbázisok elérésére is.

A legkevésbé használt szolgáltatások között találjuk a Nyelvstúdióban való tanulást, itt is érzékelhető az a tendencia, hogy az olvasók nem akarnak, vagy nem tudnak helyben tanulni, inkább elviszik a dokumentumokat. Az itt lévő állomány gyorsan forog, a frissítésére, bővítésére fokozottan kellene törekedni. Sajnos a könyvtár költségvetése ezt már évek óta nem teszi lehetővé.

A könyvtár által készített saját adatbázisok (Nemzetiségi, Műfordítás) alacsony használtsági mutatója alacsony. Figyelembe kell venni, hogy ezek speciális rétegigényt szolgálnak ki. Az aktuális válaszadók között kevesen voltak olyanok, akiknek ezek a szakterületek az érdeklődési körébe tartoznak. Hasonlóan alacsony használtságot jelez a külföldi adatbázisok mutatója 2%. Ennek ellentmond az adatbázisok használati statisztikája, amely a 2013-ban 2 007 hozzáférést és 9 946 keresést jelent. A statisztika évről évre növekvő tendenciát mutat. Ebben az esetben is az aktuális válaszadók között kevés lehetett az adatbázis használó. Ezeket a részterületeket területeket érdemes célszerűen vizsgálni.

A Zeneműtári helybeni zenehallgatás is nagyon kevésbé kihasználta, csupán 5%-ban használt, amely főleg a megváltozott külső lehetőségeknek, és csak részben az ismertség, vagy a reklám hiányának tudható be.

Azok az olvasók, akik meglátogatták a könyvtárat, 92%-ban eredményesnek találták a látogatásukat. A kért dokumentumokat 95%-ban megkapták, s csak 5%-uknak kellett további segítség: könyvtárközi kérés, előjegyzés. A fennmaradó 72%-uk viszont nem élt a fentebb említett lehetőségekkel, náluk azt feltételezhetjük, hogy esetleg másik könyvtárban is tagok, ahonnan megkapták a kívánt dokumentumot, ennek kiderítésére ebben a vizsgálatban nincs lehetőség.

A könyvtárhasználat gyakoriságának statisztikai adatai azt mutatják, hogy az olvasók 33%-a havonta látogat el a könyvtárba, 35% pedig még ennél is ritkábban, és csak 33% aki ennél gyakrabban, itt egyértelműen látszik, hogy az olvasóink nagy többsége ritkán jön be a könyvtárba. Ha a 2008-as adatokkal hasonlítjuk össze a mostani számokat, jól látható a változás. Egyre kevesebben lettek a naponta, hetente, kéthetente könyvtárba járók és többen, akik havonta, vagy még annál is ritkábban jönnek. Távoli felhasználóként a megkérdezettek túlnyomó többsége (60%) az online katalógust használja és ezzel párhuzamosan az OIK portálját is (15%). Az olvasók jelzései alapján tudjuk, hogy néha az online katalógus használata is nehézségekbe ütközik. A megbízhatóbb működés érdekében fejlesztésre lenne szükség. A jövőben a távolról felhasználható tartalmak (Teljes szövegű adatbázisok) bővítésére kell törekedni.

II. Elégedettségi mutatók a könyvtár szolgáltatásairól és az intézményről:

A legjobb értékelést 4. 5 feletti átlagot az alábbi szolgáltatások kapták:

A könyvtárosok segítőkészsége	4,87
A tájékoztatás minősége	4,83
Várakozási idő tájékoztatásra	4,73
Panaszkezelés	4,68
Általános benyomása a könyvtárunkról	4,67
Várakozási idő raktári kérésre	4,63
Várakozási idő kölcsönzésre	4,62
A könyvtár belső állapota és komfortja	4,6
Várakozási idő internetre	4,55
Az olvasói terek berendezése	4,5

A két legmagasabb értéket kapott szolgáltatás a kollégák szakmai hozzáállását és tudását minősíti, a maximumot megközelítő átlagokkal. A továbbiakban a szolgáltatásokra való várakozási időket véleményezték 4,55 - 4,73 -ig tartó átlagértékkel, ami arról tanúskodik, hogy általában nagyon kevés várakozásra van szükség a szolgáltatások igénybe vételéhez..

A 4,19 - 4,45-ig tartó értékek a középmezőnyt reprezentálják, ezek ismertségét, használhatóságát lehet még javítani, ezek folyamatos monitorozással alkalmasabbá tehetők az olvasók számára (kölcsönözhető példányok, hosszabbítások lehetősége, beiratkozási díj egységesítése).

A 3,55 - 4,15 közötti értékelt szolgáltatások, fokozott figyelmet, és azonnali hatékony fejlesztést igényelnek, hogy minőségi szolgáltatásról beszélhessünk velük kapcsolatban.

Örömteli, hogy 4 alatti átlagot csupán két dolog kapott: a CD, DVD, hangoskönyv választékot és a könyvtár külső állapotát ítélték ilyen alacsonyra. Az állományfejlesztés, az új dokumentumok beszerzése javíthat az első problémán, a második esetben a forráshiány miatt csak a távolabbi jövőben lehetséges a fejlesztés.

A vizsgálat számos olyan területet tárt fel, ahol beavatkozás, innováció szükséges. Szükség lenne az IKT eszközök cseréjére, az online szolgáltatások körének bővítésére, folyamatos állománygyarapításra, frissítésre. Azonban a gazdasági válság miatti, évek óta tartó forráshiány miatt erre csak korlátozottan van lehetőség.

Az anyagi forrásoktól függetlenebb területek, mint például a tájékoztatás, ahol a jó eredmény főként a szellemi tőke, és a szorgalom függvénye szinte maximális elégedettséget vívtak ki.

III. Amit az olvasóinkról megtudtunk

Olvasóink többsége nő 70%, az összes kitöltő 84%-a felsőfokú végzettségű, s a foglalkozási megoszlásuk szerint 11% diák, 78% dolgozó, és 11% nyugdíjas.

Anyanyelvükről és korukról, nemzetiségi hova tartozásukról nem sikerült értékelhető, releváns adatokat nyernünk.

Nyelvismeretük: 35% angol, 21% németül, 11% oroszul, franciául, 8% olaszul tud, tehát olvasóink ezeken a nagy világnyelveken kívánnak olvasni is, ez fontos támpont lehet a dokumentumok beszerzésében.

Olvasóink amennyiben más könyvtárba is járnak, akkor 77%-uk a FSZEK, majd az ELTE Egyetemi Könyvtár, az OSZK, a budapesti nyelvi intézetek könyvtárait látogatják. Ebből arra következtethetünk, hogy a némileg hasonló gyűjtőkörű könyvtárakat preferálnak, s ez egyben versenyhelyzetet is teremt az OIK számára, nem csupán az állománya, hanem az azt kiegészítő egyéb szolgáltatások szempontjából is.

Az állományok eltérései miatt a könyvtárközi kölcsönzésnek is nagyobb a lehetősége, ezért fontos a szolgáltatás jobb propagálása.

Olvasóink igényeit, kívánságait szolgáltatásainkkal kapcsolatban érdemes figyelembe vennünk, mert a fejlesztéseket, változtatásokat csak akkor tudjuk versenyképesen megvalósítani, ha azok a felhasználóinknak megfelelnek. A leírt vélemények jól orientálhatják a jövőben megvalósuló új szolgáltatások preferenciáját.

Felmérésünk alkalmas volt arra, hogy adatokat szerezzünk olvasóink használói szokásairól, elégedettségéről, igényeiről, s ezeket az adatokat elemezve a továbbiakban rövid és hosszú távú terveket készíthetünk. A korábbi felméréssel összevetve adatainkat számos olyan változást észleltünk, amelyből kiderült, hogy négy év távlatában már csak részben találunk összehasonlítható adatokat, ezért célszerű lenne gyakrabban, de kisebb volumenű felmérések készítése. Az egyes szolgáltatások színvonalának javításához, vagy új szolgáltatás bevezetéséhez pedig szükségesnek látszik rövidebb időn belüli, célzottabb felmérések elvégzése.