

Hivatkozás	Verzió	Dátum
	1.2	2017. március 31.
Szerzők:	Sárközi Andrea és az elégedettségmérés munkacsoport	
Fájlnév:	G:\MIT\2015\Használói igény- és elégedettségvizsgálat\Használói igény-és elégedettségvizsgálat 2016.doc	
Megnevezés:	Használói igény- és elégedettségvizsgálat 2016	
Folyamat gazda:	Sárközi Andrea	
Terjesztés:	Nyilvános	
Kivonat:	A 2016. május 12. - június 10. között végzett kérdőíves használói igény-és elégedettségvizsgálat elemzése	

HASZNÁLÓI IGÉNY- ÉS ELÉGEDETTSÉGVIZSGÁLAT AZ ORSZÁGOS IDEGENNYELVŰ KÖNYVTÁRBAN 2016

A munkacsoport tagjai:

Békey Mária

Nagy-Molnár Szilvia

Pirosné Pető Tímea

Virág Bognár Ágota

Sárközi Andrea (csoportvezető)

Süliné Faragó Izabella

Szabó Krisztina

Megyeri Andrea (angol nyelv)

Galambos Dalma (külső konzulens, angol nyelv)

Tartalom

Bevezetés.....	4
A kérdőív kitöltéséről, elemzéséről.....	4
A könyvtár szolgáltatásainak igénybevétele és a látogatás gyakorisága.....	8
Érdeklődési kör és idegen nyelvű dokumentumok.....	10
A könyvtár állományával való elégedettség és további dokumentum igények.....	12
Olvasói/használói tevékenység és dokumentum keresése.....	13
Online szolgáltatások, egyéb szolgáltatások és a hozzájuk kapcsolódó tevékenységek.....	14
Könyvtári rendezvények.....	17
Honnan hallott rólunk... és további könyvtárak.....	19
Elégedettség: erősségek és gyengeségek.....	22
Összegzés.....	28
Táblázatok és ábrák jegyzéke.....	31

Bevezetés

Az Országos Idegennyelvű Könyvtárban, a 2016-ban végzett olvasói igény-és elégedettségmérést megelőzően és a minőségirányítási munkálatok elkezdése óta **2008-ban és 2013-ban** is végeztek felmérést.

2008-ban (a vizsgálat munkacíme: Használói elégedettség vizsgálat) 312 kitöltött kérdőív érkezett be az intézménybe. A vizsgálat alapvető célja volt annak megállapítása, hogy a 2004-es vizsgálatához képest, és a könyvtári infrastruktúrafejlesztések tükrében hogyan változott, változott-e a könyvtár használata és megítélése.

2013-ban (cím: Használói elégedettségmérés) 416 kérdőív érkezett be papír alapon és online a könyvtárba. A 2013-as vizsgálat célja az volt, hogy egyrészt összehasonlítást tudjon adni a 2008-as adatokkal, másrészt rákérdeztek a könyvtár használóinál, olvasóinál, hogy mennyire elégedettek a szolgáltatásokkal, milyen új szolgáltatásokat igényelnének, milyen a szolgáltatásokkal kapcsolatos elégedettségük, és milyenek a használói szokások, elvárások.

A 2016-ban elvégzett vizsgálat, alapul véve a 2008-as és a 2013-as kérdőívek felépítését, kérdésköreit, a Használói igény-és elégedettségmérés címet kapta, mutatva, hogy a kérdőív egyaránt foglalkozik a használók, olvasók igényeivel és elégedettségével – a könyvtárban elérhető összes szolgáltatásra kitérve. Kérdéseket tartalmazott az infrastruktúráról, az állományról, a rendezvényekről és a könyvtári személyzet felkészültségéről is.

A vizsgálat célként határozta meg a használói szokások feltérképezését, a szolgáltatásokkal kapcsolatos elégedettség mértékét, illetve az elvárások, lehetséges új szolgáltatások, fejlesztendő területek felmérését, javaslatok összesítését.

A kérdőív kitöltéséről, elemzéséről

A kérdőív nyitott- és zárt kérdéseket, illetve az egyéb választ megengedő, félig zárt kérdéseket és végezetül személyes jellegű kérdéseket tartalmazott. A kérdések összeállításának alapját a 2008-as és 2013-as kérdőívek átdolgozott kérdései, és a publikált könyvtári kérdőívek, elégedettségmérések adták. Az első változat elkészítése után próba kitöltésekre került sor – papír-és online alapon egyaránt. A próbakitöltések után felmerülő problémák, észrevételek pótlásra, javításra kerültek.

A 2016-os igény- és elégedettségmérés **magyar, illetve angol nyelvű, papíralapú és online kérdőívek** kitöltésével történt. **A vizsgálatra 2016. május 12. – június 10. között került sor.**

A kérdőívek nyomtatva a könyvtár hat pontján – a Beiratkozáson, a „Retro sarok” területén, a Zeneműtárban, a Rendezvényteremben, az Olvasóteremben és a Kölcsonzóben kerültek kihelyezésre. Az online űrlap elérhető volt a könyvtár honlapjáról, valamint a könyvtár, a Zeneműtár

és az eszperantó gyűjtemény Facebook oldalairól. Az online kérdőívek linkjét (magyar és angol nyelvű kísérőlevéllel) a 2014-ben még tagként regisztrált, illetve a jelenleg aktív olvasóként regisztrált tagok e-mailben is megkapták.

Az elemzés szerkezete, felépítése nem követi szorosan a kérdőív pontjainak sorrendjét. **A kérdőív elemzése során az összefüggő, egymással szoros kapcsolatban álló kérdésekre adott választ egy-egy fejezetpontban elemeztük ki:**

- A kérdőívet kitöltőkről: 24. kérdéscsoport
- A könyvtár szolgáltatásainak igénybevétele és a látogatás gyakorisága: 1., 2., 4., 13. kérdés
- Érdeklődési kör és idegen nyelvű dokumentumok: 5., 6., 7., 8., 9. kérdés
- Olvasói/használói tevékenység és dokumentum keresése: 10., 11., 12. kérdés
- Online szolgáltatások, egyéb szolgáltatások és a hozzájuk kapcsolódó tevékenységek: 15., 16., 17., 18. kérdés
- Könyvtári rendezvények: 19., 20. kérdés
- Honnan hallott rólunk... és további könyvtárak: 24. kérdéscsoport
- Elégedettség: 3., 21., 22., 23. kérdés
- Szabad szöveges válaszok, megjegyzések több pontban: 14. kérdés

Az utolsó kérdésekre adott válaszok eredménye (személyes jellegű kérdések), a kérdőívet kitöltők adatainak bemutatása, előre került.

A kérdőív az elemzés mellékleteként megtekinthető, a kérdéseknél zárójelben megadásra kerültek a kérdőívben található kérdéssorszámok.

A kérdőívet kitöltőkről

A kérdőív kitöltése önkéntes és anonim volt. **743 kitöltött kérdőív érkezett be:** 39 magyar és 2 angol nyelvű nyomtatott, valamint 672 magyar és 30 angol online kérdőívet válaszoltak meg olvasóink.

A kitöltők közül **446 nő volt, 184 férfi**, 113 személy nem válaszolta meg a kérdést.

A kérdőívet kitöltőkre jellemző	Válaszadók száma / fő
Nem	
<i>nő</i>	446
<i>férfi</i>	184
<i>nem válaszolt</i>	113

1. sz. táblázat: A kérdőívet kitöltők nemek szerinti megoszlása

Életkori megoszlásban a kérdőívet a **18-30 év közöttiek töltötték ki a legtöbben** (288 fő), utána következtek a 31-50 év közöttiek (215 fő), az 51-70 év közöttiek (161 fő), a 70 év feletti (59 fő), végül a 18 év alattiak (14 fő). Az életkorra vonatkozó kérdésre 6 személy nem válaszolt.

A kérdőívet kitöltőkre jellemző	Válaszadók száma / fő
Kor	
<i>18 év alatti</i>	14
<i>18-30 év közötti</i>	288
<i>34-50 év közötti</i>	215
<i>51-70 év közötti</i>	161
<i>70 év feletti</i>	59
<i>Nem válaszolt</i>	6

2. sz. táblázat: A kérdőívet kitöltők kor szerinti megoszlása

A kérdőívet kitöltők között **magasan reprezentáltak voltak a felsőfokú végzettségűek** (580 fő). A középfokú végzettséggel rendelkezők száma 133 fő, az alacsony fokú végzettséggel rendelkezők száma 17 fő volt. Nem válaszolt 13 fő.

Hallgatói jogviszonnyal összesen 240 fő rendelkezett (középiskolai tanuló 22 fő, egyetemi, főiskolai hallgató 218 fő), oktatóként 169 fő dolgozott (pedagógus, oktató 104 fő, felsőoktatási oktató 65 fő). A 188 személy főfoglalkozású alkalmazott (ebből közgyűjteményi dolgozó 48 fő) mellett munkanélküli személy 16 fő, tartósan beteg, rokkant nyugdíjas 7 fő volt. A nyugdíjas olvasók/látogatók száma 119 fő volt. Az egyéb kategóriában feltüntették a nappali OKJ képzést, a kultúrakutatói státuszt (zsidó kultúrakutató), a doktori program hallgatói státuszt, és a zeneművész, író, fordító, szabadúszó kifejezéseket is.

A kérdőívet kitöltőkre jellemző	Válaszadók száma / fő
Foglalkozás (több válasz megjelölhető volt)	
<i>középiskolai tanuló</i>	22
<i>egyetemi, főiskolai hallgató</i>	218
<i>főfoglalkozású alkalmazott</i>	188
<i>pedagógus, oktató</i>	104
<i>felsőoktatási oktató</i>	65
<i>közgyűjteményi dolgozó</i>	48
<i>önálló vállalkozó</i>	59
<i>nyugdíjas</i>	119
<i>munkanélküli</i>	16
<i>háztartásbeli</i>	5
<i>tartósan beteg, rokkant nyugdíjas</i>	7
<i>gyesen, gyeden van</i>	6

3. sz. táblázat: A kérdőívet kitöltők foglalkozás szerinti megoszlása

Magyar **állampolgárságot** a válaszadók közül 675 fő jelölt be, 27 fő rendelkezett külföldi állampolgársággal (ebből 4 fő kettős állampolgárságú): cseh, észt, horvát-magyar, kanadai, magyar-svéd, lengyel (két esetben), magyar-brit, német, román (két esetben), szerb, USA, szlovák (négy esetben), szlovén-magyar, ír-UK. A kérdésre 41 fő nem válaszolt.

A kérdőívet kitöltőkre jellemző	Válaszadók száma / fő
Állampolgárság	
<i>magyar</i>	675
<i>külföldi</i>	27
<i>nem válaszolt</i>	41

4. sz. táblázat: A kérdőívet kitöltők állampolgársági megoszlása

A **nemzetiségre** vonatkozó kérdésre összesen 444-en válaszoltak, nem válaszolt 299 fő.

385-en jelölték be a magyar nemzetiséget, 59-en az egyebet: 6 fő a német, 6 fő a szlovák, 4-4 fő a lengyel és a brit, 3-3 fő a sváb és az orosz, 2-2 fő a bolgár, a román, a szerb, a kínai, a francia, az olasz, a japán és az USA nemzetiséget; 1-1 fő jelölte a „kaukázusi” [„Caucasion”], ausztrál-svéd-magyar, brazil, Costa-Rica-i, cseh, észt, fehérorosz, görög, ír, maláj, mongol, örmény, svájci, szlovén, török, ukrán, zsidó nemzetiséget.

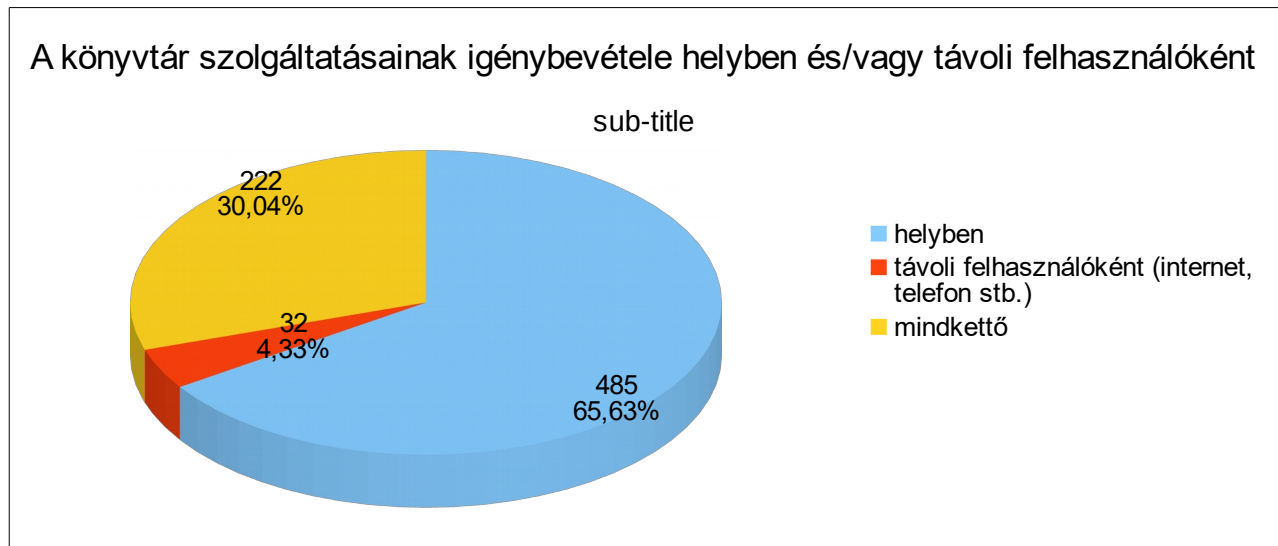
A kérdőívet kitöltőkre jellemző	Válaszadók száma / fő
Nemzetiség	
<i>magyar</i>	385
<i>egyéb</i>	59

5. sz. táblázat: A kérdőívet kitöltők nemzetiségi megoszlása

Az **Alábbiak közül mi jellemző Önre?** kérdésnél **16 fő jelölte be, hogy a 13 magyarországi nemzetiség valamelyikének tagja.**

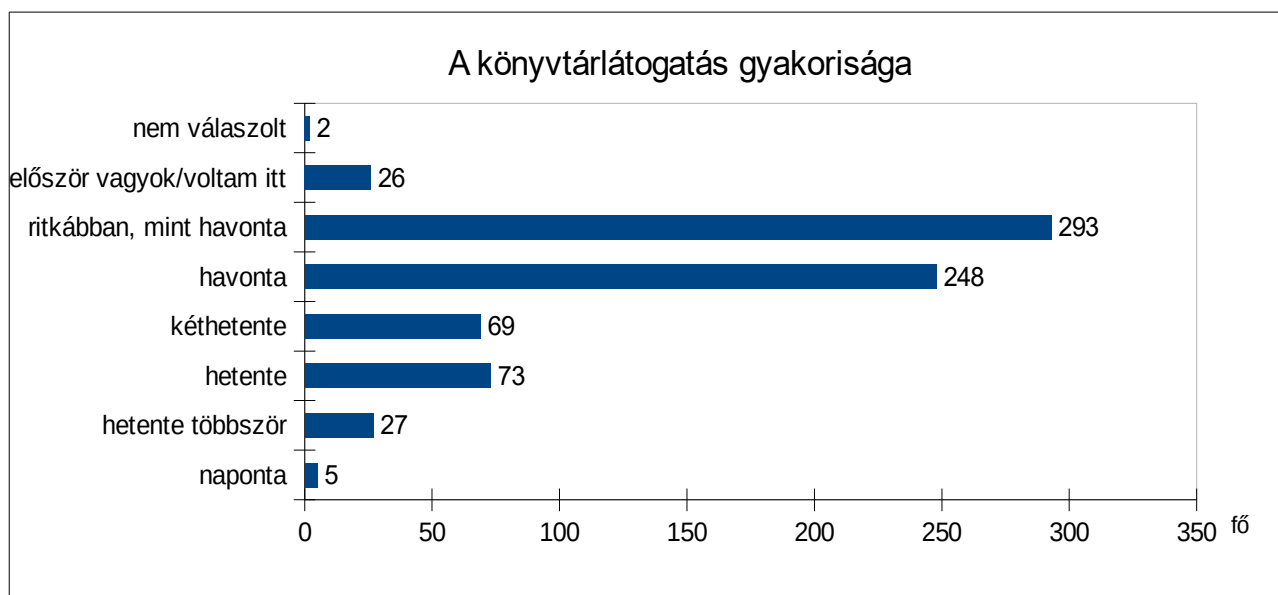
A könyvtár szolgáltatásainak igénybevétele és a látogatás gyakorisága

A 743 kérdőívet kitöltő személyből **485 fő (66%) helyben**, **222 fő (30%) helyben és távoli felhasználóként** is igénybe vette már a szolgáltatásokat. **32 fő (4%) távoli felhasználóként** kereste fel a könyvtárat. Nem válaszolt 4 fő. (1. kérdés)



1. ábra A könyvtár szolgáltatásainak igénybevétele helyben és/vagy távoli felhasználóként

A könyvtár **látogatásának gyakoriságában (2. kérdés) első helyen szerepelt a ritkábban, mint havonta** kategória (293 fő – 40%), **utána következett a havonta látogatók** száma (248 fő – 33 %). A kitöltők közül 26 fő (4%) az *először vagyok/voltam itt* kategóriát jelölte be, közülük két fő angol nyelven töltötte ki a kérdőívet. A válaszadók közül a *napenkénti látogatás* száma volt a legkevesebb (5 fő – 0,67%).



2. ábra: A könyvtárlátogatás gyakorisága

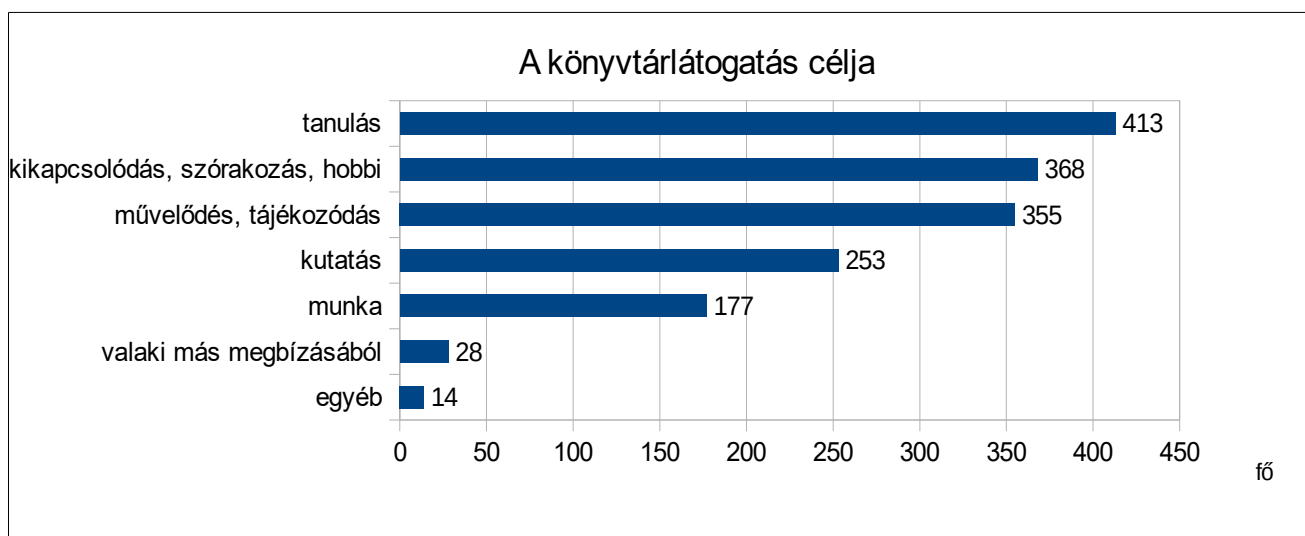
A 2008-as, 2013-as és 2016-os adatok összehasonlító táblázatában látható, hogy **csökkent a hetente többszöri, a hetenkénti és a kéthetenkénti látogatást jelölők százalékos aránya, ellenben nőtt a havonkénti és az annál ritkább látogatást jelölők aránya.**

	2016	2013	2008	változás
naponta	5 fő / 0,67%	-	-	
hetente többször	27 fő / 3,63%	26 fő / 7%	15,78%	▼
hetente	73 fő / 9,83%	55 fő / 14%	29,6%	▼
kéthetente	69 fő / 9,29%	47 fő / 12%	21%	▼
havonta	248 fő / 33,38%	132 fő / 33%	13,15%	▲
ritkábban, mint havonta	293 fő / 39,43%	140 fő / 35%	9,86%	▲
először vagyok/voltam itt	26 fő / 3,50%	-	-	
nem válaszolt	2 fő / 0,27%	-	-	

6. sz. táblázat: Összehasonlító táblázat a látogatás gyakoriságának változásáról

A könyvtár látogatásának céljaként (4. kérdés) a **legtöbben a tanulást** (413 fő), **utána a kikapcsolódást, szórakozást, hobbit** (368 fő), a **művelődést és tájékozódást** (355 fő) jelölték meg.

A **kutatást** 253 fő jelölte be, a **munkát** 177 fő. *Valaki más megbízásából* (dokumentumot hozott vissza, dokumentumot keresett stb.) 28 fő járt az OIK-ban. 14 fő jelölte meg az „egyéb” választ, olyan elfoglaltságokat beírva, mint a tananyag-gyűjtés nyelvtanításhoz, nyelvtanulási segédeszköz keresése/használata, szakdolgozat írása, könyvtárközi kölcsönzés, rendezvény látogatása, külföldi utazásra való készülés, gyakorlás a zongorán, de olyan is akad, aki kíváncsiságból jött, és mert szereti a könyvtárat.



3. ábra: A könyvtárlátogatás célja

A kérdőívet kitöltők 87,21%-a (648 fő) eredményesnek tartotta látogatását a könyvtárban (13. kérdés); 11,84% (88 fő) szerint részben eredményes volt; 0,67% (5 fő) nem tartotta eredményesnek. (2 fő nem válaszolta meg a kérdést.)

Érdeklődési kör és idegen nyelvű dokumentumok

A látogatók **érdeklődési körében (5. kérdés) első helyen szerepel az eredeti nyelvű világirodalom (541 fő), ezt követi a nyelvkönyvek és nyelvkönyvcsomagok kategória (348 fő). Utána következnek: a világirodalom magyar nyelven (239 fő), a magyar irodalom (186 fő), az irodalomtudomány (180 fő), a nyelvészet (172 fő), a zenei CD-k és DVD-k (148 fő), a nemzetiségi irodalom és szakirodalom (122 fő), a kották (121 fő), a filmek (102 fő), a zenei szakirodalom (90 fő), a hangoskönyvek (67 fő) és az egyebek (30 fő).**

Az egyebek között az érdeklődési körre adott válaszok dokumentumtípusok és tartalmi szempontok szerint csoportosíthatóak: angol nyelvű szakirodalmat, útikönyvet, eredeti nyelvű magazinokat/szaklapokat (az újdonságok publikációja miatt), folyóiratokat, szótárakat, egyszerűsített idegen nyelvű olvasmányokat jelöltek be, és olyan témákat/tárgyköröket, mint az utazás, kultúratörténet, kisebbségi történelem, történettudomány, eszperantó anyagok, család, politika, politológia, néprajz, történettudomány, társadalomtudomány, művészet, délszláv irodalom, magyar és európai történelem, a magyar pszichológia története.

A kérdőívet kitöltők által keresett dokumentumok **nyelvi eloszlása széles spektrumot ölel fel az ún. világnyelvektől kezdve a különleges, ritka nyelvekig. (6. kérdés)**

Milyen nyelvű dokumentumokat kerestek?	Fő
angol	553
magyar	437
német	271
francia	141
olasz	118
spanyol	101
orosz	98
lengyel	29
kínai	23
szlovák	18
norvég	15
cseh	14
portugál, holland	13-13
svéd	12
horvát	11
szerb	10
japán	8
finn, dán	7-7
arab	6

Milyen nyelvű dokumentumokat kerestek?	Fő
eszperantó, bolgár	5-5
<i>zenei dokumentumok</i>	5
<i>török, román, latin, héber, görög</i>	4-4
<i>koreai, katalán, hindi</i>	3-3
<i>szlovén, litván, észt, ivrit</i>	2-2
<i>ukrán, örmény, lovári, lett, albán, bosnyák, afrikaans, antik nyelvek, grúz, macedón izlandi, perzsa, malgasy „skandináv”</i>	1-1

7. sz. táblázat: Az olvasó/látogató által keresett dokumentumok nyelvi eloszlása

Arra a kérdésre, hogy az olvasó/látogató **milyen nyelvű dokumentumokat szeretne látni** a gyűjteményben (7. kérdés), **legtöbben (64 fő) az angol, utána a német és az olasz, az orosz, a francia és a spanyol nyelvű dokumentumokat jelölték.** 15 fő jelölte be a **svéd, majd a lengyel, a norvég, a magyar, a holland, a portugál és a japán nyelvű dokumentumokat.** A további nyelvek között megjelent a török, a dán, a kínai, az arab, az eszperantó, a szanszkrit, a grúz, az örmény, a gallego valamint az izlandi is.

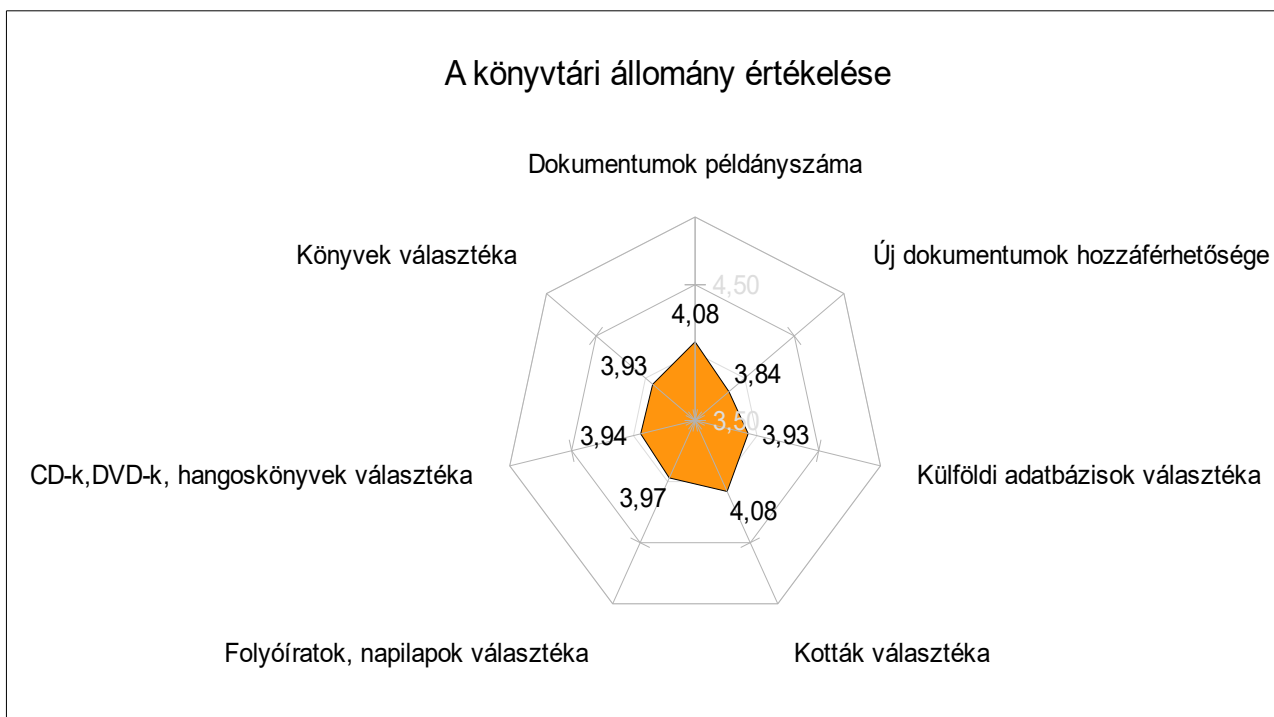
Milyen nyelvű dokumentumból szeretne többet látni a gyűjteményünkben?	Fő
angol	64
német, olasz	38-38
orosz	32
francia	26
spanyol	25
svéd	15
lengyel	14
norvég	14
magyar	12
holland	11
japán	11
portugál	10
szlovák, török, dán	8-8
cseh, horvát, koreai	7-7
finn, kínai	6-6
arab, eszperantó, görög, héber	4-4
szerb	3
katalán, örmény, román, grúz	2-2
albán, bolgár, észt, hindi, latin, litván, szlovén, fehérorosz, perzsa, szanszkrit, „antik nyelvek”, grúz, gallego, bosnyák, török, örmény, héber, jiddis, ivrit, izlandi, keleti nyelvek, afrikaans, macedón, malgasy (madagaszkári), ógörög, perzsa, tibeti, svéd, norvég, dán, izlandi, török, azerbajdzsán, ujjur, mandzsúr	1-1

8. sz. táblázat: Az olvasó/látogató által ajánlott dokumentumok nyelvi eloszlása

Egyéb kategóriában jelölték az olvasók az „új könyveket”, az angol szakirodalmat, az angol gyerekkönyvet, az angol irodalmat, az angol keresztény könyveket, az angol nyelvészetet, az angol nyelvű regényeket, az egyszerűsített idegen nyelvű olvasmányokat, a francia business-t és a spanyolt, a határon túli magyar irodalmat, a héber nyelvű könyveket, az idegen nyelvű újságokat, az irodalomtörténeti könyveket, a versesköteteket, a kétnyelvű dokumentumokat, a magyar heti/havi/negyedéves folyóiratokat, az olasz világirodalmat, az olasz és angol meséket, az orosz havi folyóiratokat, az orosz nyelv tanítását, a skandináv irodalmat, a szlovák kortárs irodalmat és a szlovák kortárs világirodalmat.

A könyvtár állományával való elégedettség és további dokumentum igények

A könyvtári állománnyal az olvasók/látogatók többsége (524 fő – 70,53%) nagyon vagy inkább elégedett. A kérdőívet kitöltők 16%-a (122 fő) közepesen elégedett a dokumentumok példányszámával, 22 %-a (167 fő) a könyvek kínálatával, 14 %-a (107 fő) a CD-k, DVD-k, hangoskönyvek kínálatával.



4. ábra: A könyvtári állomány értékelése 1-től 5-ig terjedő skálán (átlagértékek 3,50-5,00 közt ábrázolva)

A „nincs véleményem” válasz jelölése néhány kategóriában magas értékeket mutat, így a CD-ket, DVD-ket, hangoskönyveket, folyóiratokat, napilapokat, kottákat, külföldi adatbázisokat érintve. (8. kérdés)

Az olvasók/látogatók könyvekből, nyelvkönyvekből, szótárakból, folyóiratokból, CD-kből, DVD-kből, kottákból, hangoskönyvekből, adatbázisokból egyaránt többet szeretnének a gyűjteményben látni. (9. kérdés)

Olvasói/használói tevékenység és dokumentum keresése

A kérdőív kitöltésének napján ill. legutóbbi látogatás során **igénybe vett szolgáltatásokból** (10. kérdés) kitűnik, hogy a könyvtár egész állományára kiterjedő kölcsönzés/keresés/informálódás a jellemző. A kérdőívet kitöltők közül a **legtöbben (576 fő) könyvet kölcsönöztek, hoztak vissza vagy hosszabbítottak meg**. Sokan használták a **katalógust (250 fő), dolgoztak az olvasóteremben (178 fő), a könyvtár területén folyóiratot, hetilapot vagy napilapot olvastak (106 fő), kértek információt, tájékoztatást (80 fő), használták a nyelvtudiót (77 fő), CD-t, DVD-t vagy hangskönyvet kölcsönöztek ill. hoztak vissza (71 fő), WiFi-t használtak (71 fő) vagy könyvtári gépen interneteztek (58 fő), kottákat kölcsönöztek, hoztak vissza vagy hosszabbították meg kölcsönzési idejüket (67 fő).**

A kitöltők közül **többen találkoztak valakivel** (pl. óraadás vagy tanulás miatt, 56 fő), és **vettek részt az adott időszakban rendezvényeken (55 fő)**. Az egyéb válaszok között többször szerepelt a **könyvmenhely és az eladásra kínált könyvek közötti válogatás, a tanítás és a tanulás**, de van, aki beírta a **lazítást, pihenést és olvasást** is.

A kérdőív összeállítása során ebben a kategóriában **kimaradt a Zeneműtár használatára vonatkozó kérdés**. A válaszok elemzéséből, a zenei dokumentumok és szolgáltatások használatának kiértékelése során megállapíthattuk, hogy a **Zeneműtári szolgáltatások valamelyikét** (zenei CD/DVD, kotta kölcsönzése, zenehallgatás, zongorázás) 142 fő vette igénybe.

OLVASÓI/LÁTOGATÓI TEVÉKENYSÉG A KÖNYVTÁRBAN	Fő
könyvet kölcsönzött/visszahozott/ hosszabbította a kölcsönzést	576
használta a katalógust	250
az olvasótermet használta	178
[Zeneműtári szolgáltatásokat vett igénybe]	[142]
folyóiratot, hetilapot, napilapot olvasott	106
információt, tájékoztatást kért	80
a nyelvtudiót használta	77
CD-t/DVD-t/hangskönyvet kölcsönzött/visszahozott	71
WiFi-t használt	71
kottát kölcsönzött/visszahozott/ hosszabbította a kölcsönzést	67
könyvtári gépen internetezett	58
találkozott valakivel	56
rendezvényen vett részt	55
a könyvtár által elérhetővé tett adatbázisokat használta (pl. GALE, EBSCO, Oxford Music Online, ADT, JSTOR)	34
fénymásolt, szkennelt, nyomtatott	31
a könyvtár által épített adatbázisokat (nemzetiségi adatbázis, műfordítás adatbázis) használta	26
zenét hallgatott	17
zongorázott	9

OLVASÓI/LÁTOGATÓI TEVÉKENYSÉG A KÖNYVTÁRBAN	Fő
a NAVA pontot használta	2
DVD-t nézett	2
egyéb (könyvmenhelyt használta, könyvvásárt használta, kérdőívet töltött ki, tanított, nézelődött, órán volt, könyvtárközi kölcsönzést kért, a Fajszai-kör előadásán vett részt, lazított, pihent, könyvet olvasott, tanulmányt írt, tanult, kiállítást nézett meg, saját gépet használt)	1-1 (összesen 23)

9. sz. táblázat: Az olvasók/látogatók tevékenysége a könyvtárban

Amennyiben az olvasó a **keresett dokumentumot nem kapta meg** (11. kérdés), az azért történt, mert nem volt meg a gyűjteményben (a válaszadók közül 335 fő) illetve már kikölcsönözték (203 fő). Egyéb választ 47 fő adott: nem fordult elő ilyen eset (18 fő); nem hozták vissza (2 fő); kallódó dokumentumot nem találták meg (6 fő); védett, nem kölcsönözhető dokumentum volt (3 fő); új dokumentumként még nem volt a polcon (1 fő); illetve mindkét eset előfordult már olvasóval (már kikölcsönözött dokumentumot és a gyűjteményben nem található dokumentumot keresett).

532 fő válaszolta meg, hogy **mit tett azután** (12. kérdés), **hogy a keresett dokumentumot nem kapta meg**: 145 fő hasonló témában más dokumentumot keresett, 132 fő másik könyvtárba ment, 112 fő megvárta, míg visszahozták a dokumentumot, 109 fő segítséget kért a könyvtárosoktól, előjegyeztette a dokumentumot (97 fő), nem kereste tovább (96 fő). További lehetőségként az olvasó/látogató a keresett dokumentumot megtalálta az interneten (64 fő), megvette (54 fő), könyvtárközi kölcsönzést kért (36 fő).

Az egyéb kategóriába 18 fő írt választ: külföldről sikerült beszerezni a dokumentumot; felkereste a szerzőt, aki elmondta az olvasónak, melyik tanulmánykötetben szerepel a tanulmány, a könyvtáros ezek után tudott segíteni; barátoktól kért kölcsön; külföldi (bécsi) könyvtárban sikerült megtalálni a könyvet; a Nemzeti Filharmonikusoktól kért segítséget az olvasó; az olvasó felírta ill. megvásárlásra ajánlotta a dokumentumot; mérges lett, hogy nem tudott hozzájutni a dokumentumhoz; segítséget (információt) kapott a dokumentum elérhetőségéről; más kutatóhelyet keresett.

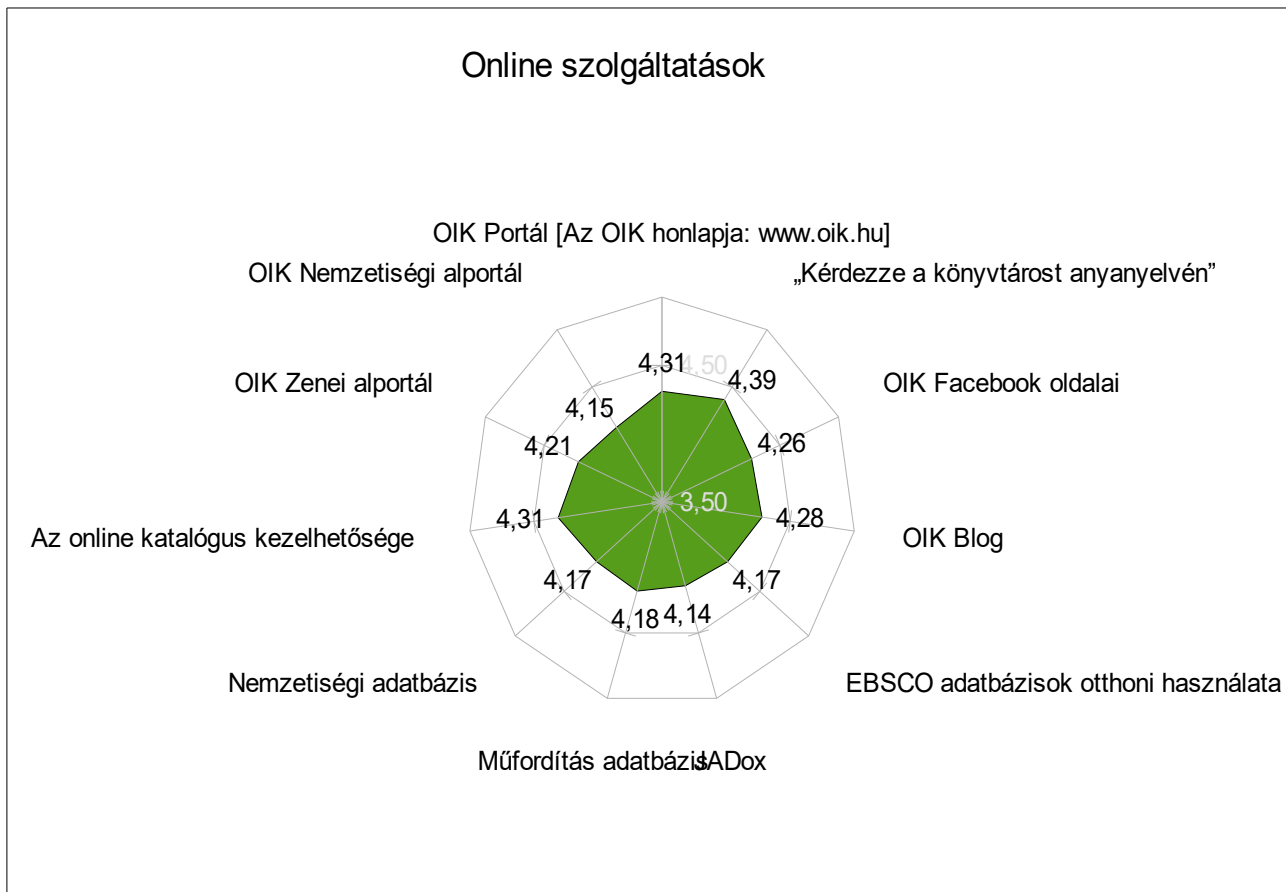
Online szolgáltatások, egyéb szolgáltatások és a hozzájuk kapcsolódó tevékenységek

A könyvtár szolgáltatásaival való elégedettség mérése kiterjedt az **online felületek igénybevételére, az egyéb szolgáltatásokra, ill. a szolgáltatásokhoz kapcsolódó tevékenységre, az azokra ható személyi és tárgyi feltételekre (raktári kérés, könyvtárosok segítőkészsége, tájékoztatás minősége, beiratkozási díj, ruhatári kiszolgálás stb.)** illetve arra, **hogy milyen szolgáltatásokat igényelne még az olvasó/látogató** (15. kérdés).

Az online felületek és szolgáltatások közül **az OIK honlapjával a kitöltők 75,1%-a (558 fő) elégedett, az online katalógussal 69,59% (517 fő)**. Az online szolgáltatások további típusainál a

válaszokból látható, hogy azokat nem, vagy nagyon kis mértékben használják – így az OIK Nemzetiségi alportálját, az OIK Zenei alportálját, a Nemzetiségi adatbázist, a Műfordítás adatbázist, a JaDox digitális gyűjteményt, az EBSCO adatbázisok otthoni elérését, a Kávészünet blogot, az OIK Facebook oldalait és a „Kérdezze a könyvtárost anyanyelvén” szolgáltatást.

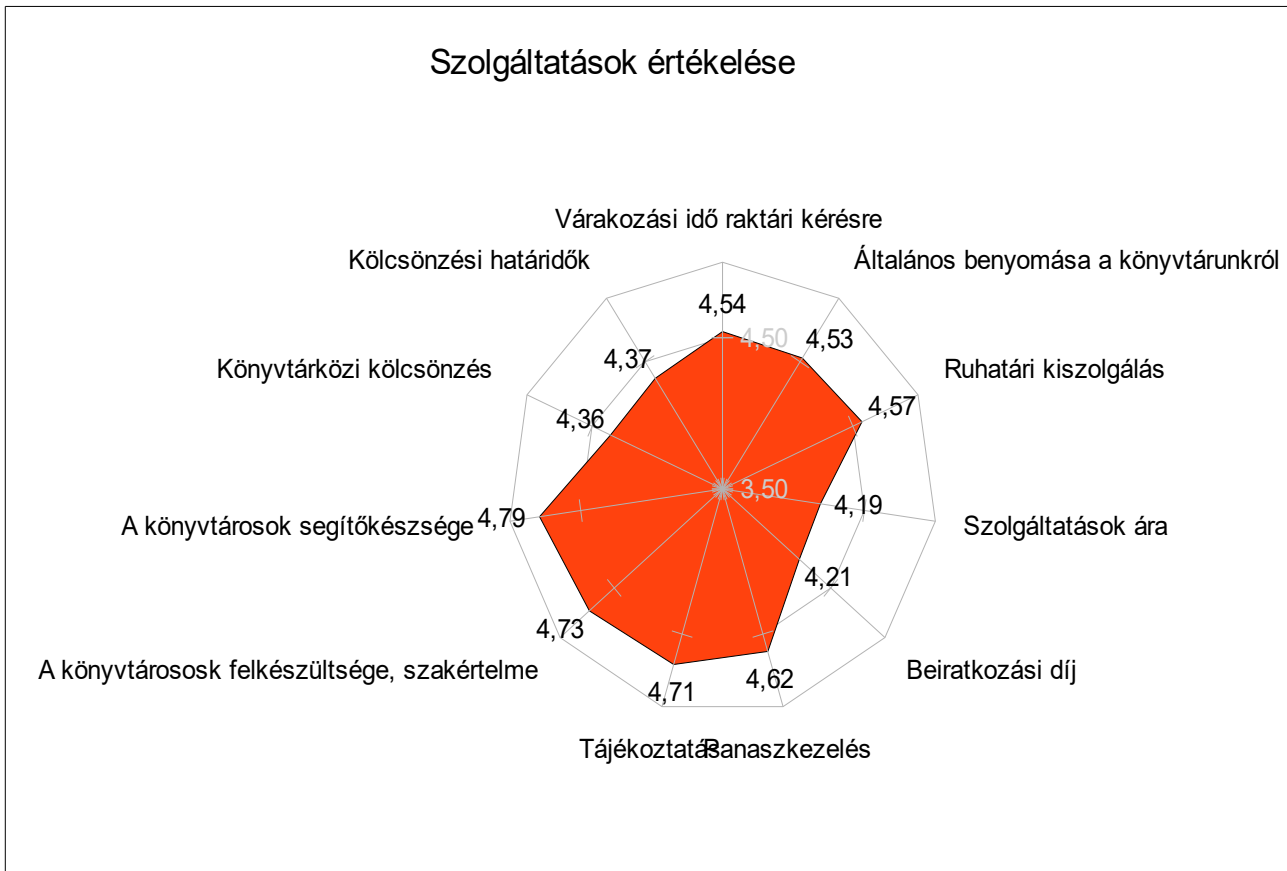
A további online szolgáltatások közül (16. kérdés) a válaszadók 63,39%-a (471 fő) kezdeményezett már online hosszabbítást, 15% (112 fő) kért már előjegyzést e-mailben, 12,92% (96 fő) kért már tájékoztatást e-mailben és 6,86% (51 fő) kért már könyvtárközi kölcsönzést e-mailben.



5. ábra: Online szolgáltatások értékelése 1-től 5-ig terjedő skálán (átlagértékek 3,50-5,00 közt ábrázolva)

A szolgáltatások értékelésére kapott válaszoknál (17. kérdés) a nagyon elégedett és inkább elégedett kategóriában a könyvtárosok segítőkészsége és a könyvtárosok felkészültsége, szakértelme magasodott ki. Hasonlóan magas értéket mutat a tájékoztatás minősége és a ruhatári kiszolgálás is. Elégedettséget mutat a várakozási idő a raktári kérésre és a dokumentumok kölcsönzési határidejére vonatkozó kérdésre adott válaszok többsége. A beiratkozási díjjal a kérdőívet kitöltők nagy része elégedett vagy inkább elégedett, közepesen elégedett 105 fő (14,13%) volt, 33 fő (4,44%) inkább elégedetlen vagy elégedetlen ezzel. A szolgáltatások árával a válaszadók 58,28%-a elégedett ill. inkább elégedett, 16,5%-a közepesen, inkább vagy nagyon elégedetlen, és a válaszadók 24,9%-ának nem volt véleménye róla. A kérdésre nem válaszolt 8 fő.

A panaszkezelési eljárásról 420 főnek (56,53%) nem volt véleménye, 220 fő (29,61%) jelölte, hogy nagyon elégedett vele. A könyvtárközi kölcsönzéssel kapcsolatban összesen 146 fő (19,65%) jelölte be a nagyon elégedett kategóriát, de itt volt a legnagyobb arányú a „nincs véleményem” választ adók száma (449 fő – 60,43%).

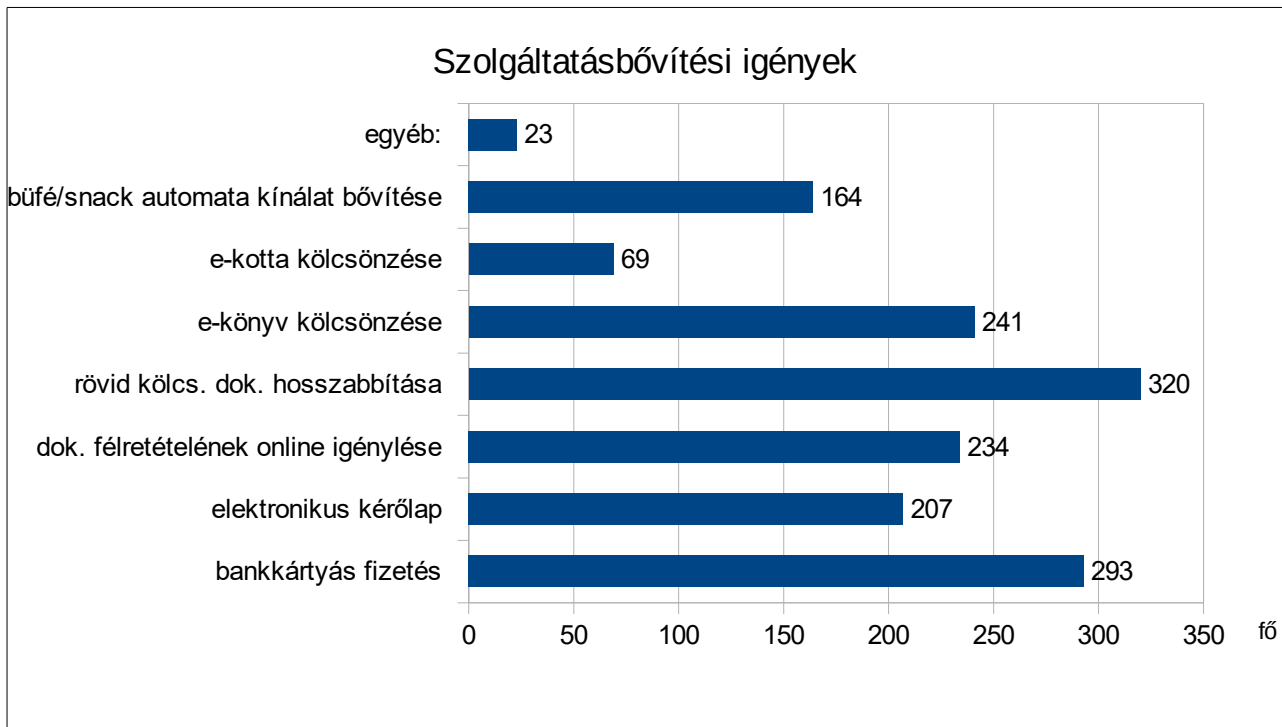


6. ábra: Szolgáltatások értékelése 1-től 5-ig terjedő skálán (átlagértékek 3,50-5,00 közt ábrázolva)

A **szolgáltatások bővítésére** irányuló kérdés (18. kérdés) esetében **a válaszadók többsége a rövid kölcsönzési idejű dokumentumok hosszabbítását jelölte be** (320 fő – 43,07%), majd **a bankkártyás fizetési lehetőséget** (293 fő – 39,43%). Sokan jelölték be az **e-könyvek kölcsönzésének lehetőségét** (241 fő – 32,44%), és kisebb mértékben, de mutatkozik igény **e-kotta kölcsönzésre** is (69 fő – 9,29%). A **dokumentumok félretételének online igénylési lehetőségét** 234 fő (31,49%), **az elektronikus kérőlap bevezetését** 207 fő (27,68%) igényelné.

A **büfé/snack automata kínálatának bővítését** 164 fő (22,07%) igényelné, de az egyéb válaszok között is több erre utaló válasz érkezett: legyen igazi büfé; megteremteni a „büfé-szolgáltatást” pl. szendvics; cukormentes finomságokkal bővíteni az automata kínálatát; kisebb kávézó(ablak) nyitása; inkább kávézó, mint automata legyen.

Az egyéb válaszok (23 fő – 3,10%) között szerepeltek még a katalógusra, ruhatárra, kölcsönzési időre, keresési lehetőségekre, értesítésekre vonatkozó ajánlások, észrevételek.

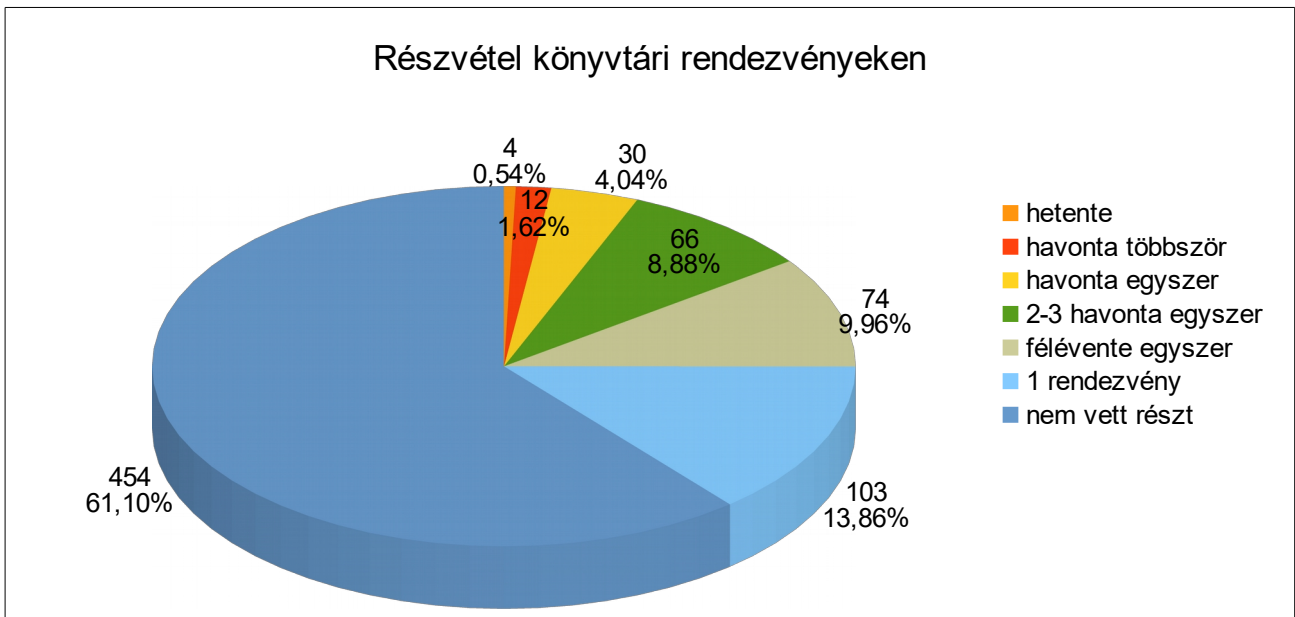


7. ábra: Szolgáltatásbővítési igények

A kérdőívet kitöltők ajánlották az online katalógus részletezését, egyes címekhez képek és tartalomjegyzékek felvitelét; online félretetési lehetőséget dokumentumokra, a visszahozott kották leadását a bejáratnál, a rövid kölcsönzési idejű dokumentumok meghosszabbítását legalább egy alkalommal, az olvasótermi dokumentumok kölcsönzésének lehetőségét, e-napilapok és folyóiratok kölcsönzését. Több szabadpalc ajánlása is felmerült a nyelvstúdióban, mivel nehéz átlátni a kínálatot, sok nyelvkönyv a raktárban van – nem kézbe vehetők rögtön, hogy megnézze az olvasó. Javaslat volt még a jobb netezési lehetőségekre, sms emlékeztető, jelzésüzenet alkalmazására, dokumentum-részletek saját szkennelésére vagy fotózási lehetőségére is.

Könyvtári rendezvények

A kérdőívet kitöltők közül **454 fő (61,10%) nem vett még részt az OIK által szervezett rendezvények egyikén sem** (19. kérdés). 103 fő (13,86%) volt eddig egy rendezvényen, 74 fő (9,96%) félévente egyszer, 66 fő (8,88%) 2-3 havonta egyszer, 30 fő (4,04%) havonta egyszer, 12 fő (1,62%) havonta többször, 4 fő (0,54%) hetenként látogatja valamelyik rendezvényt (19. kérdés)



8. ábra: Részvétel könyvtári rendezvényeken

A válaszadók többsége egyetért azzal, hogy a könyvtári rendezvények (20. kérdés) fontosak a könyvtár számára és fontosak az olvasók, látogatók számára is.

A könyvtári rendezvények...				
	... fontosak a könyvtár számára	... fontosak az olvasók, látogatók számára.	... számomra is érdekesek.	... nincsenek hatással a könyvtárhasználatomra.
Teljesen egyetértek	424 fő	379 fő	234 fő	263 fő
Inkább egyetértek	169 fő	203 fő	176 fő	160 fő
Inkább nem értek egyet	9 fő	22 fő	57 fő	72 fő
Egyáltalán nem értek egyet	5 fő	3 fő	10 fő	63 fő
Nincs véleményem	130 fő	130 fő	263 fő	178 fő
Nem válaszolt	6 fő	6 fő	3 fő	7 fő

10. táblázat: A könyvtári rendezvények fontossága olvasói/használói értékelések szempontjából

Arra a kérdésre, hogy zavarják-e a könyvtárhasználatban az olvasókat (a zaj, az Olvasóterem illetve a Rendezvényterem használatának szempontjából), a válaszadók többsége nemmel válaszolt, illetve nem volt véleménye róla.

A rendezvények...			
	... zavarják a könyvtár használatában, mert zajjal járnak.	... zavarják a könyvtár használatában, mert nem használható az olvasóterem.	... zavarják a könyvtár használatában, mert nem használható a rendezvényterem.
Teljesen egyetértek	19 fő	25 fő	14 fő
Inkább egyetértek	28 fő	35 fő	12 fő
Inkább nem értek egyet	105 fő	103 fő	83 fő
Egyáltalán nem értek egyet	376 fő	328 fő	383 fő
Nincs véleményem	208 fő	245 fő	244 fő
Nem válaszolt	7 fő	7 fő	7 fő

11. táblázat: A könyvtári rendezvények és a könyvtárhasználat értékelése olvasói/használói szempontból

50 fő fűzött további megjegyzést a kérdéshez: 7 fő jelezte, hogy nem vett részt és a jövőre való tekintettel (illetve délutáni-esti elfoglaltság miatt) nem fog tudni részt venni kulturális eseményeinken. 6 fő leírta, hogy még nem vett részt rendezvényen, de a jövőben szeretné vagy tervezi ezt. Van köztük olyan, aki rendszeresen megnézi a plakátokat, kiírásokat, sok rendezvényt érdekesnek tart, de mivel korán kezdődnek, nem tud rajtuk részt venni; színvonalasnak és jónak tartja a rendezvényeket, a jövőben tervezi, hogy részt vesz valamelyiken; vidékről való utazás nem teszi lehetővé rendezvényen való részvételét. Ezeknél a válaszoknál jelezték még a kétnyelvűség hiányát és azt, hogy nem is tudtak az eseményről/eseményekről. 3 fő válaszában megfogalmazta, hogy nem zavarják a rendezvények, de jó lenne a zajhatást csökkenteni, illetve az olvasókat pl. a Facebook-on értesíteni a várható eseményekről (pl.: zenei rendezvényekről), hogy úgy tervezhesse meg az olvasó a könyvtári látogatását.

Honnan hallott rólunk... és további könyvtárak

A könyvtárról a legtöbb kitöltő az ismerősöktől és az egyetemi tanulmányai során hallott, illetve az internetről szerzett tudomást. Hangsúlyos még a baráti, rokoni ajánlás, a „szájhagyomány”. A kérdésre, hogy „Honnan hallott rólunk?” összesen 427 válasz érkezett be. Az ELTE mellett (ahol több érdeklődő „személyesen” is megismerkedhet a könyvtár szolgáltatásaival az ELTE Könyvtári Napon) a Corvinuson, a Pázmány Péter Katolikus Egyetemen, a Károli Gáspár Református Egyetemen és a CEU-n is hallottak a könyvtárról.

A kitöltők közül többen jelölték, hogy **szeretik a kedvezményeket és a játékos kvízeket**, vagy akár **azokat a szituációkat, amikor szóba elegendhetnek a könyvtárosokkal nem könyvtári közegben.** Ilyen események pl. a Múzeumok Majálisa és a Nyelvparádé. A kitöltők között volt, aki jelezte, hogy középiskolások esetében nagyon kedvező a 16 év alattiak díjmentes beiratkozása,

illetve hogy csoportos intézménylátogatások alkalmával a tanárok is ingyen iratkozhatnak be a könyvtárba. A "régi tudás" többszöri megjelölése összefügghet azokkal az időkkel, amikor a könyvtár még Állami Gorkij Könyvtár néven volt ismert, több olvasó/látogató hivatkozott erre. Szintén többször került említésre, hogy rendezvények alkalmával ismerték meg a könyvtárat. Más könyvtárak illetve könyvtárosok ajánlása alapján is többen ismerték meg az OIK-ot.

Néhány különlegesnek mondható információforrást is megneveztek a kitöltők: volt, aki kórustárostól hallott az OIK-ról; van, aki rendezvényt keresett és a Koncertkalendáriumban megjelent hirdetés útján találkozott a könyvtárral; a Bartók Béla Zeneművészeti Szakközépiskola- és Gimnázium tanulójaként ismerte meg a gyűjteményt; Facebook-on illetve munkája során találkozott az OIK-kal; de volt olyan, aki parkolás közben figyelt fel rá, vagy egyszerűen csak erre sétált és betért a könyvtárba.

A kérdőívet kitöltők közül 566 fő jelölte, hogy tagja másik könyvtárnak, 154 fő csak az OIK-ot használja, 23 fő nem válaszolt a kérdésre. A legtöbbet a FSZEK Központi Könyvtárat jelölték meg (341 fő), utána következett az ELTE Egyetemi Könyvtár (168 fő), az Országos Széchényi Könyvtár (156 fő), a FSZEK fiókkönyvtárak (150 fő), az MTA Könyvtár-és Információs Központ (73 fő), a KSH könyvtára (26 fő) és a Budapesti Corvinus Egyetem könyvtára (25 fő). Az egyéb válaszok között (48 fő) szerepeltek további intézményi/intézeti könyvtárak, felsőoktatási könyvtárak, megyei és városi, illetve települési könyvtárak is.

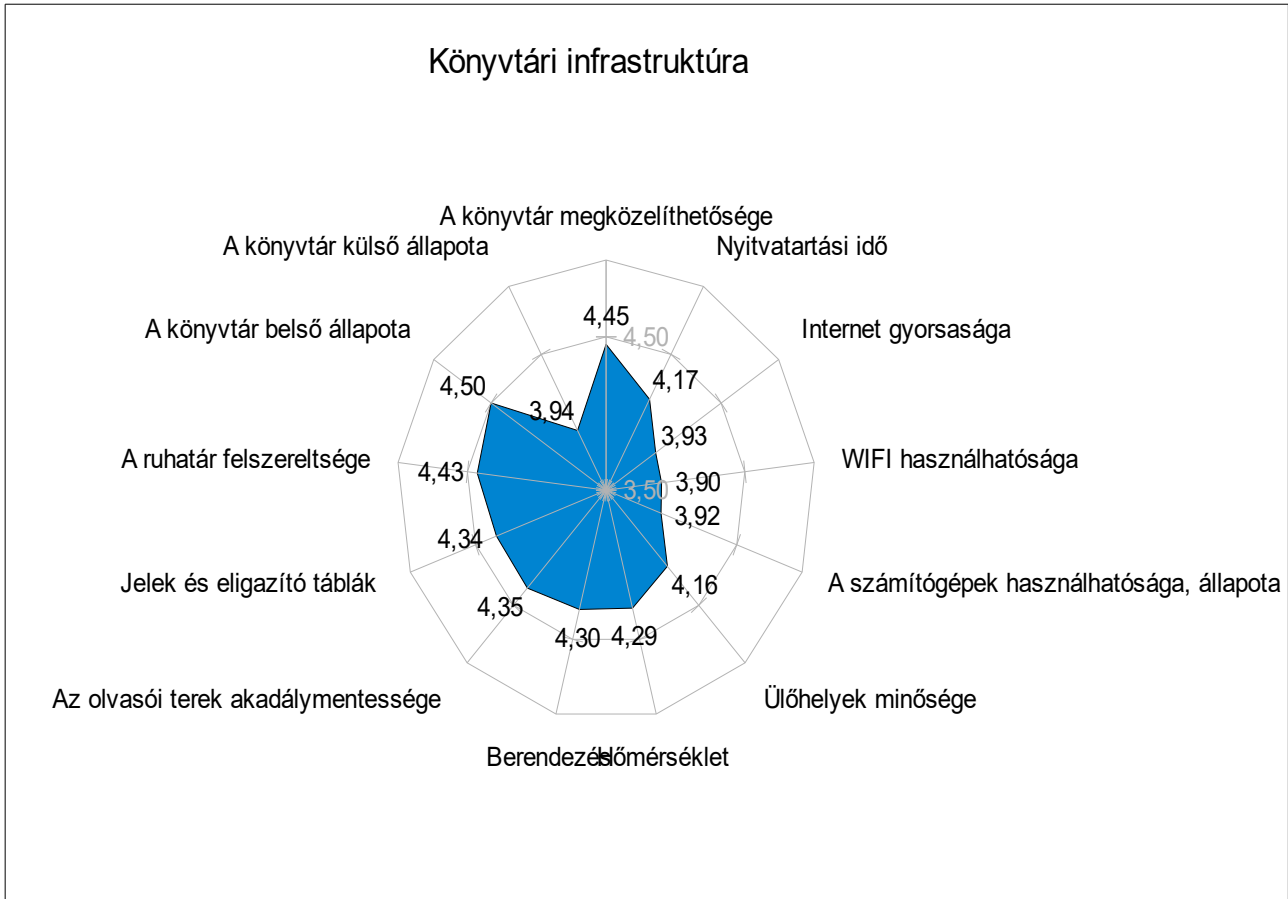
Az OIK olvasói által látogatott könyvtárak	Fő
FSZEK Központi Könyvtár	341
ELTE Egyetemi Könyvtár	168
Országos Széchényi Könyvtár	156
FSZEK fiókkönyvtárak	150
MTA Könyvtár-és Információs Központ	73
KSH Könyvtár	26
Budapesti Corvinus Egyetem Egyetemi Könyvtár	25
Vidéki városi, települési könyvtár(ak)	22
ELTE tanszéki könyvtár(ak)	13
Goethe Institut	13
BME OMIKK	11
Országgyűlési Könyvtár	8
Cervantes Intézet Ernesto Sabato Könyvtár	7
Francia Intézet - Médiatár	7
OFI - OPKM	7
Külföldi könyvtár(ak)	4
PPKE Könyvtár	4
LFZE Könyvtár	4
Iskolai könyvtár	4
Dél-dunántúli Regionális Könyvtár és Tudásközpont (Pécs)	4
BMC Könyvtár	3
SOTE Központi Könyvtár	4
Budapesti Keresztény Könyvtár	2
Budapesti Olasz Kultúrintézet - Könyvtár	2

Az OIK olvasói által látogatott könyvtárak	Fő
Mezőgazdasági Könyvtár	2
HdU német nemzetiségi/Német Ház / Haus der Ungarndeutschen	2
Budapesti Metropolitan Egyetem - Könyvtár	2
Néprajzi Múzeum - Könyvtár	2
Berzsenyi Dániel Könyvtár	2
Debreceni Egyetem Egyetemi és Nemzeti Könyvtár	2
<i>Japán Alapítvány Budapesti Iroda – Könyvtár; Japán Alapítvány BGE KKK Könyvtár BGE KVIK Idegenforgalmi Szakkönyvtár Bibliothek des Österreichischen Kulturforums Camoës Intézet Könyvtár/Médiatár Dr. Kovács Pál Megyei Könyvtár és Közösségi Tér, Győr EKMK, Veszprém ELTE Egyetemi közti Francia Központ Francia Pedagógiai Könyvtár Entz Ferenc Könyvtár és Levéltár (Szent István Egyetem Budai Campus) Eötvös József Főiskola Könyvtára, Baja Eötvös Könyvtár, MTA BTK ITI FOK OC Könyvtár HM HIM Hadtörténeti Könyvtár Levéltár és Művészeti Gyűjtemény HM Rekreációs és Kulturális Közhasznú Nonprofit Kft. Könyvtára JAMK, Tatabánya KJMK, Kecskemét Kölcsey Könyvtár [a helyszínt nem közli a válaszadó, több települési könyvtárra is vonatkozhat] KRE Bod Péter Könyvtár Magyar Képzőművészeti Egyetem Könyvtár, Levéltár és Művészeti Gyűjtemény Magyar Nemzeti Múzeum – Központi Könyvtár Mome Könyvtár MTA Kognitív Idegtudományi és Pszichológiai Intézet Könyvtára Nevelési Központ Könyvtára (Pécs) OR-ZSE Könyvtár Pannon Egyetem Egyetemi Könyvtár és Levéltár, Veszprém Pest Megyei Könyvtár, Szentendre Szépművészeti Múzeum Könyvtára SzFE Könyvtára SZTE Klebelsberg Könyvtár Jogi szakkönyvtár Munkahelyi könyvtár Egyetemi könyvtárak Helyi könyvtár</i>	1-1

12. sz. táblázat: Az OIK olvasói által látogatott könyvtárak

Elégedettség: erősségek és gyengeségek

A **könyvtári infrastruktúrára** irányuló kérdéscsoportnál (3. kérdés) a könyvtár megközelíthetőségétől kezdve a ruhatár felszereltségén keresztül az olvasói terek hőmérsékletén át a nyitvatartási időig alapvetően a nagyon elégedett / inkább elégedett értékelések voltak többségben. Közepes értékelést a könyvtár külső állapota, az ülőhelyek minősége, a számítógépek használhatósága/állapota, a WIFI használhatósága, az internet gyorsasága és a nyitvatartási idő.



9. ábra: A könyvtári infrastruktúra értékelése 1-től 5-ig terjedő skálán (átlagértékek 3,50-5,00 közt ábrázolva)

A kérdőívet kitöltők közül a „**mivel elégedettek leginkább az intézményben**” kérdésre adott válaszaikban a kitöltők 41 szempontot neveztek meg (21. kérdés). A 450 válaszból a legtöbben (199 fő) **a könyvtár állományát emelték ki**: elégedettek a választékkal, az újdonságokkal, a szépirodalmi kínálattal, a nyelvkönyvekkel és az idegen nyelvű könnyített olvasmányokkal, a referenz irodalom széles körével, a kortárs gyűjteménnyel, a folyóiratokkal, a CD/DVD kínálattal, zenei CD- és kottagyűjteménnyel. Volt, aki a régi egyetemi jegyzetek elérhetőségét emelte ki. A kérdésre adott válaszok között is szerepelt, hogy milyen nyelvű könyveket forgatnak szívesen az olvasók, használók – kiemelésre került az angol, a német, a spanyol, az orosz, a magyar mint idegen nyelv, a lengyel, a skandináv és a hindi nyelvtan is.

Az állomány mellett 152 fő válaszában mutatott rá arra, hogy a könyvtárban **nagyon elégedett a segítőkészséggel** – külön kiemelve a könyvtárosok, a ruhatárosok és a beiratkozásokon dolgozók

segítőkézségét. 99 fő emelte ki a **kiszolgálást**, olyan megjegyzésekkel, hogy magas színvonalú (14 fő), gyors [a raktaré (9 fő), a beiratkozása (1 fő), a ruhataré (1 fő), és a kölcsönzőé (7 fő)], és kedves (61 fő).

Bár sokan emelték ki az állomány nagyszerűségét, **110 fő jelezte azt**, hogy épp **az állománnyal a legelégedetlenebb** (22. kérdés). A három fő szempont a **nyelvek** szerinti (itt legtöbben az angol állomány frissítését említették meg illetve a kis nyelvek választékát), a **dokumentumtípus** szerinti (nagyon sokan a nyelvkönyvek „frissességét” kifogásolták és hogy kevés a kortárs fiataloknak szóló idegen- és magyar nyelvű irodalom), és a **tudományterület** szerinti jelzés volt (többen hiányolták az új és régebbi szakirodalmat az irodalomtudomány vagy a nyelvészet területéről.) **73 fő elégedetlen a könyvtár infrastruktúrájával**: a hálózattal, a wifivel, a számítógépekkel, a könyvtár berendezésével (székekkel, asztalokkal). Itt jelent meg az is, hogy az intézmény eldugott helyen van, rossz az épület térelosztása, levegőtlen. (Többen leírták, hogy tudják és tisztában vannak vele, hogy a könyvtárnak nincsenek korlátlan anyagi lehetőségei.)

66 fő ennél a kérdésnél is jelezte, hogy nem tudtak semmit kifogásolni, vagyis teljes mértékben elégedettek a könyvtárral.

Amivel LEGKEVÉSBÉ ELÉGEDETT / terület	Amivel LEGKEVÉSBÉ ELÉGEDETT/ részletezve
MEGKÖZELÍTÉS	a könyvtár eldugott helyen van; nehezen megközelíthető; nincs zebra az épület előtt
INFRASTRUKTÚRA	nincs büfé (normális kávé, sokszor rosszak az automaták); épület (komor, kedélytelen, szocreál hangulatú), épület külseje; lépcsőzni kell; beléptető rendszer; felújítás okozta problémák; hideg olvasóterem (télen főleg); kényelmetlen székek; asztalok (túl alacsonyak) az olvasóteremben; olvasóterem felosztása; az olvasóterem levegőtlen; olvasóban rossz a kábel csatlakozási lehetőség; olvasóban lehet laptopot használni, de ez olykor túl hangos; melegben jó lenne légkondicionáló; rossz a parkolási lehetőség; több, nagyobb közösségi tér kellene, ahol lehetne beszélgetni, kávézni; belső tér; kevés a kényelmes asztal (a lenti kerekék kényelmetlenek, a Zeneműtár előtt kényelmes, de azt mindig elfoglalják); mosdó (kényelmetlen, nincs kéztörölő, WC-papír minősége); kevés a fény; nincs külön gyereksarok ahova le lehetne ültetni őket; infrastruktúra rossz (számítógép, hálózat, asztalok, székek); cigarettaszag (pl. a netes gépeknél)
NYITVA TARTÁS	hétfőn/szombaton nincs nyitva (legalább

Amivel LEGKEVÉSBÉ ELÉGEDETT / terület	Amivel LEGKEVÉSBÉ ELÉGEDETT/ részletezve
	szombati nyitva tartás lehetne, akár délig vagy legalább havonta egyszer szombaton) (20 fő); nyitva tartás (reggel lehetne korábban is nyitni); este nyolcig van nyitva, ne engedmény legyen, hogyha zárás előtt 5-10 perccel jön és visszaveszik tőle a könyveket, hanem legyünk nyitva); szerdai nyitás – ne legyen később; nyári zárás
RUHATÁR	nem választható a szekrény; szekrények zárja rongálja a táskát; a ruhatárosok beszélgetése; kisméretű táskát is le kell pakolni (nem egyértelmű a méretezés); ruhatárban nem hagyhatja "csúnya nézés nélkül" a cuccát, mikor kimegy enni, és a kulcsot nem viheti magával; ruhatár nagysága (nincs elég hely pakolni öltözés közben); le kell pakolni a ruhatárban
ÁLLOMÁNY	<p>Nyelv (kínálat, választék): francia; olasz (szépirodalom, nyelvészet, irodalomtudomány); spanyol (nyelvészet); kortárs magyar; finn; orosz (új szakirodalom); svéd; angol (nyelvészet, új/kortárs, gyermekkönyv, e-könyv); lengyel (nyelvkönyv), izraeli (szép- és szakirodalom); észt; koreai; német (irodalomtudomány, online folyóiratok); szerb-horvát (nyelvkönyv), nyelvkönyvek; kis nyelvek (pl.: bolgár, horvát, arab, szlovák); kiejtési szótárak (angol, holland, francia – újabbak is)</p> <p>Állomány állapota: könyvek állapota „viharvert” (főleg a raktárból);</p> <p>Témák (kínálat, választék): művészet, humán területről idegen nyelven, történelem, memoárok, életrajzok (ebből több a magyar, mint az idegen nyelvű újdonság), társadalmi nemek és feminizmus, nemzetiségi könyvek</p> <p>Audio/audiovizuális anyag (választék): film; hangoskönyv; e-könyv</p> <p>Zenei anyag (választék): kotta/partitúra (karmestereknek, modern zene); zenei CD</p>
ELIGAZODÁS A SZABADPOLCOS ÁLLOMÁNYNÁL	gerincen lévő jelzésekből nem derül ki a szerző, cím; a könyvek elrendezése nem értelmezhető; új olvasóként nehéz a könyveknél eligazodni (nyelvkönyveknél főleg); kották rendezése nem jó (raktári jelzet lehetne szerző szerint); norvég állomány nagy része raktárban van, nehézkes a keresés; kevés a könyves szabadpolcos állomány, ahol lehet keresni, nézelődni
KÖLCSÖNZÉS	kölcsönző elhelyezése jobb volt a földszinten;

Amivel LEGKEVÉSBÉ ELÉGEDETT / terület	Amivel LEGKEVÉSBÉ ELÉGEDETT/ részletezve
	védőkapu jelzése rendes kölcsönzés esetén is; hanganyagok nyelvkönyvek és CD-k egy hétre való kölcsönzése; hanganyagok csomagoknak nem lehet csak a könyvét elvinni; raktárból való felhozatal ideje; raktári kérés online változatának hiánya; olvasótermi könyvek kölcsönzése nem lehetséges (még letéti díj ellenében sem); zenei CD-eket nem lehet a földszinten visszaadni; olvasójegy és fehér lapocska használata; kevés a kölcsönözhető könyvek száma (kutatóknak); emlékeztetők nem mindig érkeznek meg az olvasóhoz
SZOLGÁLTATÁSOK	korlátozott fénymásolási lehetőség; online felületek; online hosszabbítás; a kazetták digitalizálása jó lenne – kötelező elvinni, otthon már sok ember nem tudja lejátszani
SZOLGÁLTATÁSI DÍJAK	nem lehet bankkártyával fizetni; mindig friss munkáltatóit kérünk és nem fogadjuk el a hivatalos igazolványt; beiratkozási díj (hogy pénzbe kerül a hozzáférés ami alkotmányellenes...; helybenhasználatért nem kellene napidíj; lehetne többször kedvezmény; rugalmatlan), beiratkozás hossza (lehetne két heti vagy havi bérlet is azoknak, akik pl. külföldön élnek és nincsenek itthon fél évet), nyomtatás/másolás díja; rövid lejáratú könyveknek magas a büntetés
KATALÓGUS	orosz nevek transliterálása a katalógusban, nehezen lehet keresni rájuk/bennük; online katalógus (nem tud az újdonságokra rákeresni; lehetne a könyvek tartalmáról is fent valami; tárgyszavas keresőrendszer lehetne jobb is)
INFORMATIKA	WiFi, számítógépek (minősége)
PR	könyvtár nem hirdeti magát; az eszperantó gyűjtemény nincs hirdetve
RENDEZVÉNYEK	rendezvényeknél a feliratok lehetnének nagyobbak; több, érdekesebb rendezvény
EGYÉB	munkatársak alapszintű angol nyelvtudása; konzervatív

13. sz. táblázat: Amivel a kérdőívet kitöltők a legkevésbé elégedettek, összesítés

A kérdőívet kitöltők közül **29 fő jelezte, hogy vannak olyan nehézségei, amelyek gondot okoznak a könyvtár használatában.** 4 fő jelölte be a látási problémákat, 2 fő a hallási, 2 fő a mozgási, 6 a tanulási problémákat. 15 fő az egyéb kategóriába írta a következőket: mozgási nehézség miatt nehezen érhetőek el a könyvespolcok felső részei és az alsó sorok; a fellépő lépcsők használata bizonytalan mozgásúaknak nehéz; anyagi nehézségek miatt nehéz a könyvtár használata (beiratkozás); a könyvtár messze van a lakhelytől (pl.: olvasó/használó vidéki költözése miatt).

A kérdőívben a „*Hogyan tudnánk Önt segíteni a könyvtár használatában*” kérdésre 97 fő válaszolt.

Segítség kérése a könyvtár használatában / terület	Segítség kérése a könyvtár használatában / részletezve
KOMFORT, INFRASTRUKTÚRA	olvasóterem oxigénellátottságának és fűtésének javítása; büfé rendszeresítése; ha lenne büfé, segítené a készülést, tanulást, tanítást; ha a lift mindenhol megközelíthető lenne, rendezvények esetén is; olvasófotelek a kényelmetlen székek helyett; több elszigetelt zug; több létra a polcoknál, hogy el lehessen érni a felső részeket
HASZNÁLAT (belső tér)	gyerekek számára kialakított olvasórész; a magasan elhelyezett kiadványok max. 160-180 cm magasságban való elhelyezése; magas polcokon lévő dokumentumok könnyebb elérése; zavaró a magánórák tartása, kevés az [olvasótermeken kívüli] ülőhely, és általában ott is órákat tartanak;
NYITVA TARTÁS	hétvégi nyitva tartás; szombaton fél nap nyitva tartás; szombati nyitva tartás akár úgy is, hogy hétfőn zárva tart a könyvtár
RUHATÁR	kézitáska maradjon az olvasónál;
ÁLLOMÁNY	kétnyelvű tankönyvek (két idegen nyelvű is); nemzetközi témákkal kapcsolatos magyar- és idegen nyelvű könyvek; gyűjtőkör szélesítése; új könyvekből több példány beszerzése; angol nyelvű gyermek- és ifjúsági könyvek kínálatának bővítése; német nyelvű anyagok bővítése; aktuális folyóiratok beszerzése; lengyel szaknyelvi anyag bővítése, új tankönyvek beszerzése; nemzetközi filozófiai, irodalomtudományi friss szakirodalom; több olasz nyelvű folyóirat (pl.: L'Espresso)
KÖLCSÖNZÉS	bejáratnál is lehessen kikérni, átvenni a dokumentumokat; frissen beérkezett információhordozók gyors elérhetősége; hanganyagok, nyelvi anyagok hosszabb idejű kölcsönzési lehetősége
SZOLGÁLTATÁSOK	könyvek fénymásolása; bankkártyás fizetési lehetőség
KATALÓGUS	online katalógus bővítése, részletesebb tétele; több online szolgáltatás; egyszerűbb internetes böngészési lehetőség; online katalógus egyszerűbb tétele
ÉRTESÍTÉS, KAPCSOLATTARTÁS	angol és német nyelvű újdonságok hírlevélben való elküldése; az új beszerzésekről, adatbázisokról, rendezvényekről rendszeres (pl. heti vagy havi) tájékoztatás (pl. e-mailben); minél több dolgot lehessen online intézni;
INFORMÁLÁS, TÁJÉKOZTATÁS	az interneten fellelhető nyelvkönyvek stb. hozzáférési lehetőségeinek megismertetése;

Segítség kérése a könyvtár használatában / terület	Segítség kérése a könyvtár használatában / részletezve
	tájékoztatás a nem-klasszikus módú kölcsönzési lehetőségekről, pl. e-könyv más könyvtárakból; az online katalógusok használatának ismertetése; keresés segítése; ha nincs meg a könyv, tanács adása, hol lehet megtalálni; nemzetközi filozófiai, irodalomtudományi friss szakirodalom bemutatása új szerzeményezés esetén; tájékoztatás az újonnan beszerzett angol és amerikai irodalomról; „mini tanfolyamok” tartása új technikai lehetőségekről, adatbázisokról
RENDEZVÉNY	több rendezvény
ESÉLYEGYENLŐSÉG	kísérő személy kérése; munkanélküliek ingyenes beiratkozása
EGYÉB	a kollégák maradjanak mosolygósak; folytassák változatlanul; „ha lehetne időt adni...”; „több időt adni az olvasáshoz...”; nagyon jó az e-mailes figyelmeztetés a kölcsönzési idő lejáratára, más könyvtár is alkalmazhatná; jó a könyvvásár; költözzön a könyvtár a Körútra (Kis v. Nagy); maradjon meg a könyvtár; jobb alkalmazkodás a XXI. századi körülményekhez; informatív volt a kérdőív [pl.: van zongora, amit lehet használni]

14. sz. táblázat: Javaslatok a könyvtár használatának segítésére

Az **általános benyomás** a könyvtárról a kérdőívet kitöltők között (23. kérdés): 442 fő (59,49%) nagyon elégedett, 266 fő (35,80%) inkább elégedett, 18 fő (2,42%) közepesen elégedett. 7 fő (0,94%) inkább elégedetlen, 6 fő (0,81%) nagyon elégedetlen, 4 fő (0,54%) nem válaszolta meg a kérdést.

Összegzés

A 2016-os használói igény-és elégedettségmérésre **743 kitöltött és értékelhető kérdőív érkezett be.**

A válaszadók nemek szerinti megoszlásában látható, hogy **a kérdőívet kitöltők nagyobb hányada nő volt (446 fő).** Az életkori megoszlásban a **18-30 év közötti olvasók/használók töltötték ki legtöbbször a kérdőívet (288 fő), és magasan reprezentáltak voltak a felsőfokú végzettségűek (580 fő).**

Az Országos Idegennyelvű Könyvtár a magyarországi nemzetiségi könyvtárak koordinációs központja, jelentős nemzetiségekkel kapcsolatos állománnyal rendelkezik. A kérdőív ezért tartalmazott az **állampolgárságra és a nemzetiségre vonatkozó kérdést is. Magyar állampolgárságot jelölt be 675 fő, külföldi állampolgárságot 27 fő.** Magyar nemzetiséget jelölt 385 fő, egyéb nemzetiséget (pl.: például kínai, francia, olasz, japán, ír) írt be 59 fő. **16 fő jelölte be, hogy a 13 magyarországi nemzetiség valamelyikének tagja.**

A könyvtár szolgáltatásainak igénybevételére és a látogatás gyakoriságára jellemző, hogy a **kérdőívet kitöltők 66%-a helyben, 30%-a pedig helyben és távoli felhasználóként egyaránt igénybe vette a könyvtár szolgáltatásait. A könyvtárlátogatás gyakoriságának eredményeinél a naponkénti látogatást jelölték be a legkevesebben:** a kérdőívet kitöltő 743 főből csak 5 fő volt, aki naponként látogat az intézménybe. Ennél a kérdésnél **első helyen a „ritkábban, mint havonta” kategória emelkedett ki eredményével, összesen 293 fő jelölte be ezt a választ.** Alig valamivel kevesebb a havonkénti látogatók száma, összesen 248 fő. Aránylag nagy ugrással következik a kéthetenkénti (69 fő) és hetente (73 fő) az intézményt látogató olvasók/használók száma. **A könyvtárhasználati szokásokban beállt változások itt eredményeznek leginkább eltérést az előző vizsgálatok eredményeihez képest: csökkent a hetente többszöri, a hetenkénti és a kéthetenkénti látogatást jelölők aránya, míg a havonkénti és az annál ritkább látogatást jelölők százalékos aránya nőtt.** A könyvtárlátogatás céljainak megnevezése közül kiemelkedik a tanulás, a kikapcsolódás, majd a művelődés és tájékozódás. Magas arányban került még megjelölésre a kutatás és a munka is.

Az **érdeklődési körre** vonatkozó kérdésre adott válaszokból jól kirajzolódik az intézmény profilja, gyűjteményeinek sokszínűsége. **Első helyen szerepelt az eredeti nyelvű világirodalom, a nyelvkönyvek és nyelvkönyvcsomagok, utána következett a világirodalom magyar nyelven, a magyar irodalom, az irodalomtudomány, a nyelvészet, a zenei CD-k és DVD-k, a nemzetiségi irodalom és szakirodalom, a kották és a filmek, a zenei szakirodalom és a hangoskönyvek.**

A kérdőívet kitöltők között a **legkeresettebb szolgáltatás a könyvek kölcsönzése és hosszabbítása volt, sokan használták a katalógust, és többen jelölték az olvasótermi használatot illetve a Zenei nemutári szolgáltatások igénybe vételét is.**

Új elemként került fel a kérdőívre, hogy az olvasók/használók hogyan és mit tesznek akkor, amikor a keresett dokumentumot nem találják meg. A válaszokból látható, hogy a hasonló témában való keresés mellett megjelent a másik könyvtár felkeresése, a várakozás a dokumentumra, amíg visszahozzák, a dokumentum előjegyzése illetve a segítség kérése a könyvtárostól. A válaszok közé bekerült még, hogy a keresett dokumentumot az olvasó/használó megtalálta az interneten vagy megvásárolta. Kevésnek mondható a válaszok között a könyvtárközi kérés (ODR) szolgáltatás igénylése.

Az online szolgáltatásokkal, a szolgáltatásokhoz kapcsolódó tevékenységekkel, a személyi és tárgyi feltételekkel az olvasók többsége meg van elégedve. Nem, vagy kis mértékben használnak néhány, az OIK által működtetett online szolgáltatást (pl.: az OIK Nemzetiségi alportálját, az OIK Zenei alportálját, a Nemzetiségi adatbázist, a Műfordítás adatbázist), de gyakran élnek az online hosszabbítás lehetőségével.

Az előző felmérések eredményeivel megegyezik, hogy a könyvtárosok felkészültségével, szakértelmével, segítőkészségével kapcsolatban a kitöltők a „nagyon elégedett” kategóriát jelölték meg.

A szolgáltatások bővítésére irányuló kérdésnél kiemelkedő a rövid kölcsönzési idejű dokumentumok hosszabbítása iránti igény, a bankkártyás fizetési lehetőség, az e-könyvek kölcsönzése, az elektronikus kérőlap bevezetése, illetve a büfé kialakítása vagy az automata kínálatának bővítése, de érkezett javaslat SMS emlékeztető küldésére és folyóiratok kölcsönzésére is.

A könyvtári rendezvényeket fontosnak és jónak tartják. Azok az olvasók/használók, akik már vettek részt, vagy tervezik a részvételt OIK rendezvényen, **színvonalasnak és jónak tartják azokat.**

A könyvtár infrastruktúrájának értékelésekor **a legrosszabb értéket a könyvtár külső állapotának, a legjobb értéket a könyvtár belső állapotának megítélése érte el.**

A kérdőívet kitöltők **leginkább a könyvtár állományával elégedettek, illetve kiemelték a könyvtárosok, a ruhatárosok segítőkészségét, kedvességét és a kiszolgálást.** Arra a kérdésre, hogy a kérdőívet kitöltők mivel **elégedetlenek,** a válaszok között találjuk **az állomány frissítését, az infrastrukturális hiányokat, a nyitva tartást is.**

A **”Hogyan tudnánk Önt segíteni a könyvtár használatában?”** kérdésre érkezett **válaszok** szintén **széles spektrumot ölelnek fel** a gyerekek számára kialakított olvasórész mellett a hétfői, szombati nyitva tartáson keresztül a „több elszigetelt zug” kialakításáig.

Az OIK-ról alkotott általános benyomás, a kérdésre adott válaszok többsége alapján (442 fő, 59,49%) nagyon jó.

A 2016-os kérdőív egyrészt felmérte a használók elégedettségét az OIK jelenlegi szolgáltatásaival, állományával, infrastruktúrájával kapcsolatban, másrészt vizsgálta a használók igényeit is, szem előtt tartva a közeljövőben tervezett és a lehetséges későbbi változtatásokat.

Az eredmény a könyvtár egészére és részeire különböző tervek, illetve **rövid-, közép- és hosszú távú stratégiai pontok meghatározására és fejlesztések kidolgozására ad lehetőséget** - az infrastruktúra fejlesztése, az állománygyarapítás, a szolgáltatások és a PR olykor elkülönülő, vagy éppen egymásba fonódó, egymásra épülő folyamataiban.

Budapest, 2017. március 24.

Az elemzéshez tartozó mellékletek:

Magyar nyelvű kérdőív

Angol nyelvű kérdőív

A kérdőívek online változata az oik.felmeresek@gmail.com címhez kapcsolódó Google Drive tárhelyen érhető el.

Az elemzéshez tartozó további anyagok:

„Használói igény- és elégedettségvizsgálat, Országos Idegennyelvű Könyvtár 2016” c. infografika

Táblázatok és ábrák jegyzéke

Táblázatok:

1. sz. táblázat: A kérdőívet kitöltők nemek szerinti megoszlása	6
2. sz. táblázat: A kérdőívet kitöltők kor szerinti megoszlása	6
3. sz. táblázat: A kérdőívet kitöltők foglalkozás szerinti megoszlása	7
4. sz. táblázat: A kérdőívet kitöltők állampolgársági megoszlása	7
5. sz. táblázat: A kérdőívet kitöltők nemzetiségi megoszlása	7
6. sz. táblázat: Összehasonlító táblázat a látogatás gyakoriságának változásáról	9
7. sz. táblázat: Az olvasó/látogató által keresett dokumentumok nyelvi eloszlása	10-11
8. sz. táblázat: Az olvasó/látogató által ajánlott dokumentumok nyelvi eloszlása	12
9. sz. táblázat: Az olvasók/látogatók tevékenysége a könyvtárban	13-14
10. táblázat: A könyvtári rendezvények fontossága...	18
11. táblázat: A könyvtári rendezvények és a könyvtárhasználat értékelése...	19
12. sz. táblázat: Az OIK olvasói által látogatott könyvtárak	20-21
13. sz. táblázat: Amivel a kérdőívet kitöltők a legkevésbé elégedettek, összesítés	23-25
14. sz. táblázat: Javaslatok a könyvtár használatának segítésére	26-27

Ábrák:

1. ábra A könyvtár szolgáltatásainak igénybevétele helyben és/vagy távoli felhasználóként	8
2. ábra: A könyvtárlátogatás gyakorisága	8
3. ábra: A könyvtárlátogatás célja	9
4. ábra: A könyvtári állomány értékelése 1-től 5-ig terjedő skálán	12
5. ábra: Online szolgáltatások értékelése 1-től 5-ig terjedő skálán	15
6. ábra: Szolgáltatások értékelése 1-től 5-ig terjedő skálán	16
7. ábra: Szolgáltatásbővítési igények	17
8. ábra: Részvétel könyvtári rendezvényeken	18
9. ábra: A könyvtári infrastruktúra értékelése 1-től 5-ig terjedő skálán	22