



**Szent István Egyetem**

**Kosáry Domokos Könyvtár és Levéltár**

---

SZIE-R/2157-1/2017

**A könyvtárhasználók elégedettségének vizsgálata és igényeinek  
felmérése a 2016/2017-es tanév tavaszi félévében**

**Gödöllő, 2017. 06. 16.**

**Összeállította: Minőségirányítási Tanács**

## **I. A vizsgálat célja**

A Kosáry Domokos Könyvtár és Levéltár (továbbiakban: Könyvtár) nyilvános tudományos szakkönyvtár, amely egész tevékenységével arra törekszik, hogy használói igényeit megismerve, azokat a legmagasabb színvonalon legyen képes szolgálni. Ennek érdekében igyekszünk Olvasóink véleményét, elégedettségét és elvárásait rendszeresen figyelemmel kísérni. Az igények figyelembevételével meghatározzuk, illetve folyamatosan alakítjuk fejlesztési célkitűzéseinket.

A korábbi évek gyakorlata szerint 2016/2017-es tanév tavaszi félévében újabb Könyvtárhasználói elégedettség- és igényfelmérést végeztünk, melynek eredményeit ebben a dokumentumban tesszük közzé. Az eddigi felmérésektől eltérően ebben az évben a Könyvtár lényeges érdekelt feleit és elvárásait figyelembe véve két eltérő kérdőívet készítettünk: külön az egyetemi oktatók, kutatók és dolgozók számára, valamint külön az egyetemi hallgatók és beiratkozott külsős Olvasóink számára.

A felmérés 2017. május 3. és május 31. között zajlott, a változó igényeknek és kitöltési szokásoknak megfelelően a kérdőív kizárólag elektronikusan állt rendelkezésre, kitöltése név nélkül történt. A kérdőív elérhető volt a Könyvtár honlapján, az Egyetem honlapján, a Neptunban, az egyetemi belső hírlevélben, valamint idén első alkalommal a Könyvtár Olvasószolgálatán kihelyezett notebookon helyben kitöltést is biztosítottunk.

A kérdőívek a Limesurvey rendszerben készültek, önálló kitöltésre alkalmas zárt kérdéseket tartalmaztak. A kérdőívek végén lehetőséget adtunk arra, hogy a megkérdezettek bővebben, szöveges formában is kifejtsek véleményüket, javaslataikat és elvárásaikat.

A könyvtárhasználói elégedettség- és igényfelmérésre, valamint a kérdőívekre adott válaszok feldolgozására és statisztikai elemzésére megbízást kapott a Minőségirányítási Tanács.

Megjegyzések:

Az elemzés és a levont következtetések a kérdőívet kitöltő mintára vonatkoznak és nem általánosíthatók automatikusan az összes könyvtárhasználóra.

## II. A kérdőívek statisztikai elemzése

A két kérdőívet összesen 328-an töltötték ki, 223-an az egyetemi hallgatók, könyvtárhasználók kérdőívét, 105-en az egyetemi oktatók, kutatók és dolgozók kérdőívét. Részlegesen kitöltött kérdőíveket is kaptunk, összesen 116-ot. Az előző évi kitöltési adatokhoz képest sikerült több Olvasót megszólítanunk, a beküldött kérdőívek száma 30%-kal növekedett, amely segített bennünket abban, hogy jobban megismerjük Olvasóink igényeit, véleményét, elégedettségét.

Az elemzés során a két kérdőív adatait párhuzamosan mutatjuk be, a kérdések tematikus csoportosításával.

### 1. Statisztikai adatok: beiratkozott kitöltők aránya, karonkénti megoszlása

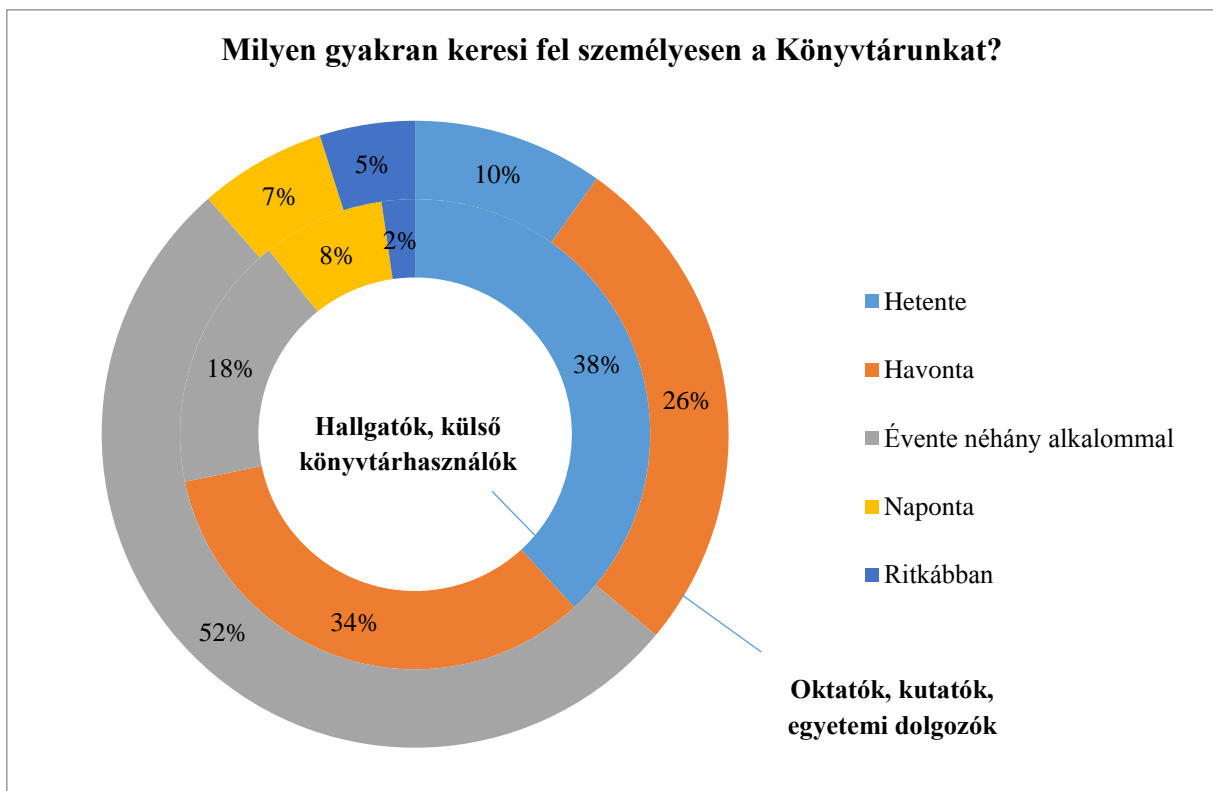
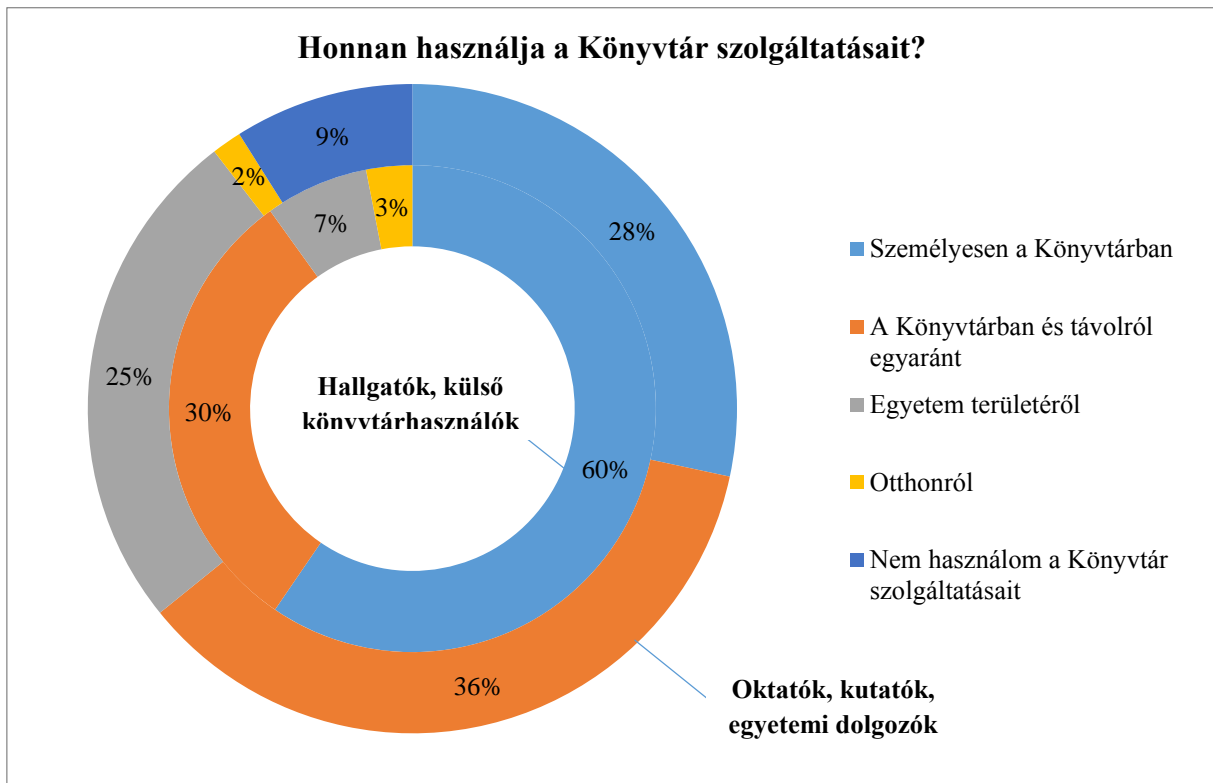
Beiratkozott Olvasók aránya a kérdőívet kitöltők között	Hallgatók, külső könyvtárhasználók	Oktatók, kutatók, egyetemi dolgozók
Válasz	Százalék	Százalék
Be van iratkozva	90,34%	80,60%
Nincs beiratkozva	9,66%	19,40%

A kérdőívet kitöltők túlnyomó többsége be van iratkozva a Könyvtárba, a nemleges választ jelölők esetében rákérdeztünk annak okára is. A leggyakoribb válasz a hallgatók részéről, hogy az általuk igénybe vett szolgáltatásokhoz nem is szükséges a beiratkozás. Az oktatók, kutatók, egyetemi dolgozók közül is többen választották ezt az indoklást, emellett a leggyakoribb okok, hogy az interneten megtalálják, amire szükségük van, illetve sokszor a tanszéki, intézeti könyvtárakat használják.

Kérdőívet kitöltők karonkénti eloszlása	Hallgatók, külső könyvtárhasználók	Oktatók, kutatók, egyetemi dolgozók
Agrár- és Gazdaságtudományi Kar	1,38%	1,49%
Élelmiszertudományi Kar	0,00%	2,99%
Gazdaság- és Társadalomtudományi Kar	26,90%	17,91%
Gépészmérnöki Kar	11,72%	8,96%
Kertészettudományi Kar	0,69%	7,46%
Mezőgazdaság- és Környezettudományi Kar	50,34%	31,34%
Tájépítészeti és Településtervezési Kar	0,00%	1,49%
Ybl Miklós Építéstudományi Kar	0,00%	8,96%
Egyéb jogviszony	8,97%	19,4%

A kérdőívet kitöltő hallgatók közül 70,34% nappali tagozaton, 13,79% levelező tagozaton tanul. Az egyetemi oktatók, kutatók aránya a kitöltők között 61,19%, míg az egyéb egyetemi dolgozóké 38,81%.

## Könyvtárhasználatra vonatkozó statisztikai adatok



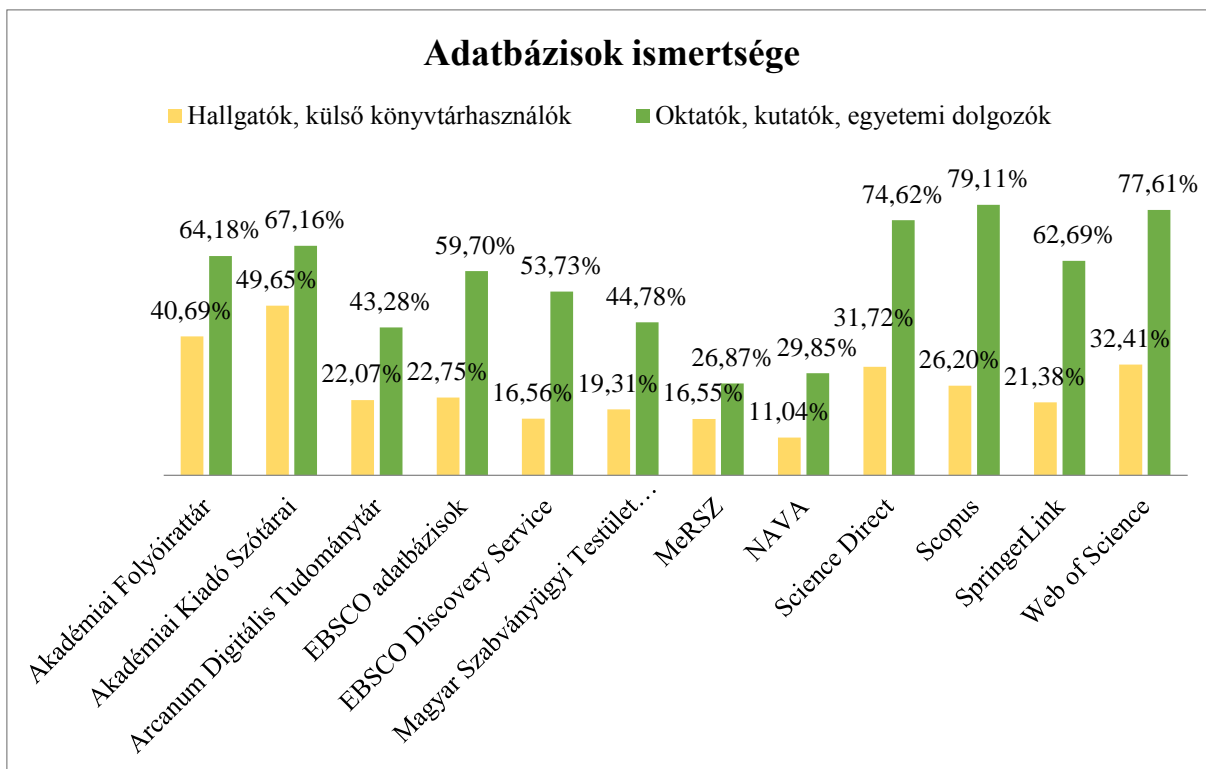
## 2. Szolgáltatások ismertségének, fontosságának, igénybe vételének aránya

Az egyetemi hallgatók által leggyakrabban igénybe vett szolgáltatások: könyvek helyben használata (79,31%); nyomtatás (55,86%); Internethasználat könyvtári számítógépen keresztül (43,45%).

A kérdőívben első alkalommal megkértük az Olvasókat arra is, hogy állítsanak fontossági sorrendet a különböző könyvtári szolgáltatások között. Az alábbi táblázatok a hallgatók és az oktatók, kutatók, egyetemi dolgozók által felállított fontossági sorrendet mutatják.

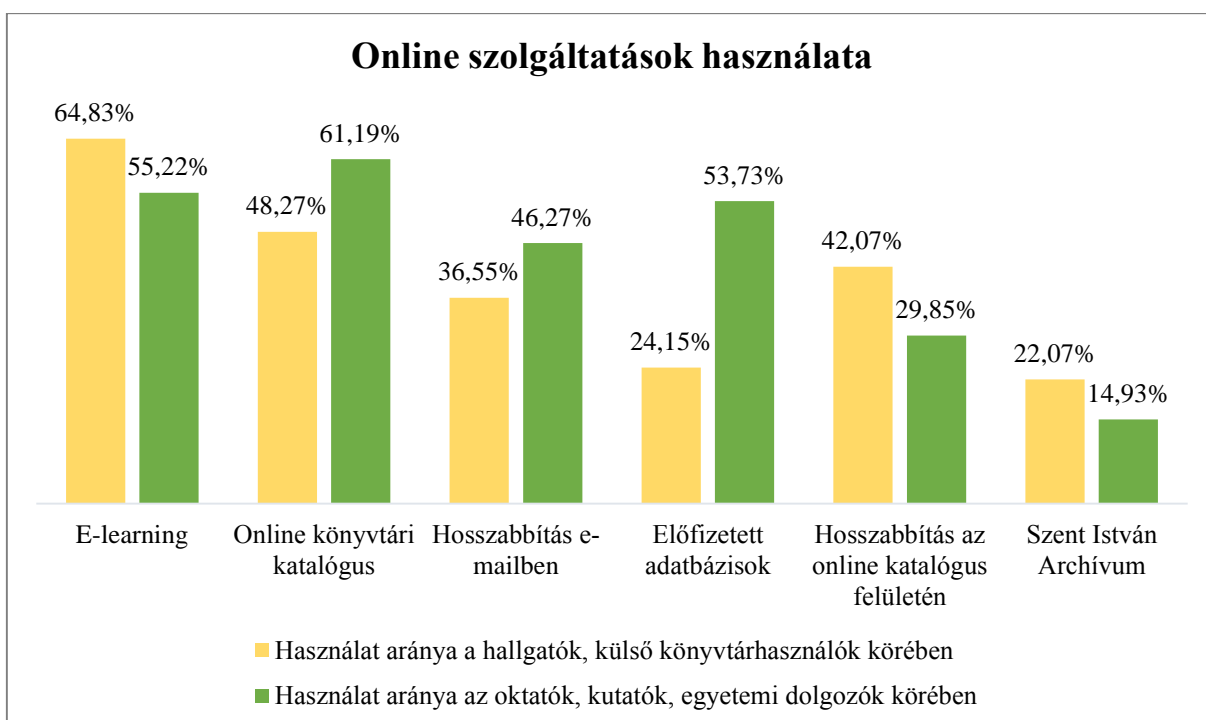
<b>Mennyire tartja fontosnak a Könyvtár szolgáltatásait?</b>				
<b>Hallgatók, külső könyvtárhasználók által adott válaszok</b>	<b>Fontos</b>	<b>Kevésbé fontos</b>	<b>Nem fontos</b>	<b>Nincs válasz</b>
<b>Könyvek kölcsönzési határideje</b>	75,86%	4,83%	3,45%	6,21%
<b>Tájékoztatás</b>	68,97%	9,66%	2,76%	8,97%
<b>Könyvtárközi kölcsönzés</b>	61,38%	12,41%	6,21%	10,34%
<b>Internethasználat könyvtári számítógépen keresztül</b>	54,48%	15,86%	6,90%	13,10%
<b>Nyomtatás</b>	52,41%	19,31%	8,28%	10,34%
<b>Internethasználat WiFi-n keresztül saját eszközzel</b>	52,41%	17,24%	6,90%	13,79%
Adatbázisok használata	46,90%	23,45%	6,21%	13,79%
Irodalomkutatás (módszertani segítség)	46,90%	24,83%	6,21%	12,41%
Fénymásolás	46,90%	24,14%	7,59%	11,72%
Helyi számítógép használata	45,52%	22,76%	8,28%	13,79%
Újságok, folyóiratok helyben használata	39,31%	29,66%	9,66%	11,72%
Szkennelés	33,79%	31,03%	11,03%	14,48%
MTMT konzultáció	17,93%	29,66%	22,07%	20,69%
Fotójegy, digitális fényképezés saját eszközzel	14,48%	28,97%	31,03%	15,86%

<b>Mennyire tartja fontosnak a Könyvtár szolgáltatásait?</b>				
<b>Oktatók, kutatók, egyetemi dolgozók által adott válaszok</b>	<b>Fontos</b>	<b>Kevésbé fontos</b>	<b>Nem fontos</b>	<b>Nincs válasz</b>
<b>Könyvek kölcsönzése</b>	77,61%	5,97%	1,49%	5,97%
<b>MTMT Segítő Szolgálat</b>	71,64%	7,46%	2,99%	8,96%
<b>Adatbázisok használata</b>	70,15%	10,45%	4,48%	5,97%
<b>Könyvek helyben használata</b>	59,70%	22,39%	1,49%	7,46%
<b>Könyvtárközi kölcsönzés</b>	59,70%	14,93%	4,48%	11,94%
<b>E-learning</b>	59,70%	16,42%	5,97%	8,96%
Rendezvények	50,75%	23,88%	7,46%	8,96%
Újságok, folyóiratok helyben használata	47,76%	29,85%	2,99%	10,45%
Szervezeti egység dokumentumbeszerzésének adminisztrálása	41,79%	22,39%	16,42%	10,45%
Számítógép használata	38,81%	16,42%	25,37%	10,45%
Fénymásolás	34,33%	22,39%	23,88%	10,45%
Nyomtatás	32,84%	26,87%	20,90%	10,45%



A felmérés alapján minden adatbázis esetében az oktatók, kutatók, egyetemi dolgozók ismerik, használják jobban előfizetett adatbázisainkat. A speciálisan tudományometriai adatokat szolgáltató, valamint a kutatásokhoz elengedhetetlen teljes szövegű adatbázisok használata pedig még a többi közül is kiemelkedik.

Az online szolgáltatások használata ennél jóval kiegyenlítettebb, a leggyakrabban mindkét kérdőívben ugyanazokat a szolgáltatásokat jelölték a válaszadók, az adatbázisok használatára vonatkozó adat azonban az oktatók, kutatók válaszaiban itt is kiemelkedő.



### 3. Elégedettségi adatok

<b>Mennyire elégedett Könyvtárunkkal?</b>			
<b>Hallgatók, külső könyvtárhasználók által adott válaszok</b>		<b>Oktatók, kutatók, egyetemi dolgozók által adott válaszok</b>	
<b>Könyvtárosok magatartása</b>	80,01%	<b>Könyvtárosok szakmai segítségnyújtása</b>	83,59%
<b>Könyvtárosok szakmai segítségnyújtása</b>	76,56%	<b>Könyvtárosok magatartása</b>	82,09%
<b>Csend, nyugalom</b>	77,93%	<b>Csend, nyugalom</b>	74,63%
<b>Nyitvatartási idővel</b>	77,24%	<b>Nyitvatartási idővel</b>	73,14%
<b>Könyvtári terek elrendezésével, hangulatával</b>	75,18%	<b>Könyvtári terek elrendezésével, hangulatával</b>	70,16%
<b>Fűtés és világítás</b>	75,17%	<b>Kölcsönzés időtartamával</b>	68,66%
<b>Ülőhelyek és asztalok számával</b>	75,86%	<b>Könyvtár honlapjával</b>	67,17%
<b>Könyvtár honlapjával</b>	66,20%	<b>Ülőhelyek és asztalok számával</b>	65,67%
<b>Kölcsönzés időtartamával</b>	62,07%	<b>Fűtés és világítás</b>	64,18%
<b>Szakterületi irodalom ellátottságával</b>	64,14%	<b>Online könyvtári katalógussal</b>	64,18%
<b>Online könyvtári katalógussal</b>	48,96%	<b>Szakterületi irodalom ellátottságával</b>	59,71%
<b>Folyóiratok választékával</b>	41,37%	<b>Előfizetett adatbázisok mennyiségével és összetételével</b>	59,70%
<b>Állomány frissességével</b>	48,96%	<b>Állomány frissességével</b>	49,26%
<b>Előfizetett adatbázisok mennyiségével és összetételével</b>	28,97%	<b>Folyóiratok választékával</b>	46,27%
<b>Számítógépek mennyiségével és minőségével</b>	46,20%	<b>Idegen nyelvű szakirodalom mennyiségével</b>	37,32%
<b>Idegen nyelvű szakirodalom mennyiségével</b>	33,10%	<b>Számítógépek mennyiségével és minőségével</b>	25,38%

Az elégedettség mérésénél a könyvtári szolgáltatásokkal kapcsolatban eltérő kérdést alkalmaztunk a két kérdőívben, igazodva az eltérő könyvtárhasználói csoportok által inkább igénybe vett szolgáltatásokhoz.

A hallgatók, külső könyvtárhasználók a hagyományosabb szolgáltatásokat veszik igénybe, egyetemi szakkönyvtárként az egyetemi oktatók, kutatók és dolgozók számára speciális szolgáltatásokat is nyújt a Könyvtár, amelyekre külön kérdésben tértünk ki a kérdőívben.

Az egyes felhasználói csoportok által adott válaszok összesítését az alábbi táblázatok tartalmazzák. Az értékelés során 1-től 6-ig lehetett az elégedettséget megjelölni, a kimutatásban összevonva szerepel az 1 és 3 között adott (inkább elégedetlen) és a 4 és 6 között adott (inkább elégedett) értékelések százalékos aránya.

<b>Mennyire elégedett a Könyvtár szolgáltatásaival?</b>			
<b>SZOLGÁLTATÁS</b>	<b>Elégedett (4–6)</b>	<b>Elégedetlen (1–3)</b>	<b>Nem használja</b>
<b>Tájékoztatás</b>	67,59%	9,66%	4,14%
<b>Könyvek kölcsönzési határideje</b>	64,13%	18,62%	35,86%
<b>Könyvtárközi kölcsönzés</b>	53,79%	6,90%	33,79%
<b>Internethasználat könyvtári számítógépen keresztül</b>	51,04%	11,04%	31,72%
<b>Nyomtatás</b>	48,28%	8,97%	6,21%
<b>Irodalomkutatás (módszertani segítség)</b>	44,83%	9,66%	50,34%
<b>Fénymásolás</b>	43,45%	6,90%	26,21%
<b>Újságok, folyóiratok helyben használata</b>	42,08%	7,59%	20,69%
<b>Helyi számítógép használata (szövegszerkesztés, táblázatkezelés stb.)</b>	40,00%	11,04%	24,83%
<b>Internethasználat WiFi-n keresztül saját eszközzel</b>	38,62%	12,42%	60,69%
<b>Adatbázisok használata</b>	38,62%	7,59%	20,69%
<b>Szkennelés</b>	22,07%	7,59%	31,72%
<b>Fotójegy, digitális fényképezés saját eszközzel</b>	13,80%	6,90%	31,72%
<b>MTMT konzultáció</b>	11,04%	4,83%	66,21%

Az egyetemi hallgatók közül legtöbben a tájékoztatással, a könyvek kölcsönzési határidejével és a könyvtárközi kölcsönzéssel elégedettek. A válaszok alapján ugyanakkor a hallgatók egy kisebb része a kölcsönzési határidőkkel a legelégedetlenebb, emellett legtöbben az internethasználat, a WiFi és a helyi számítógépek minőségével elégedetlenek. A legkevésbé használt szolgáltatásaink a hallgatók körében az irodalomkutatásban nyújtott módszertani segítség; az MTMT konzultációk (jelenleg kizárólag PhD hallgatóinknak szükséges a rendszer használata) és az internethasználat saját eszközzel WiFi-n keresztül.

Az oktatók, kutatók, dolgozók kérdőívében szétválasztottuk a Könyvtár szolgáltatásaitól az egyéb szakmai szolgáltatásokat, ezért az eredményeket is a kérdések alapján, két táblázatba gyűjtöttük.



<b>Mennyire elégedett a Könyvtár szolgáltatásaival?</b>			
<b>SZOLGÁLTATÁS</b>	<b>Összesítés 4–6</b>	<b>Összesítés 1–3</b>	<b>Nem használok</b>
<b>Könyvek kölcsönzése</b>	71,64%	7,47%	8,96%
<b>Könyvek helyben használata</b>	61,20%	5,98%	19,40%
<b>Adatbázisok használata</b>	61,19%	7,47%	19,40%
<b>Könyvtárközi kölcsönzés</b>	58,21%	4,48%	23,88%
<b>Újságok, folyóiratok helyben használata</b>	58,21%	7,47%	20,90%
<b>MTMT Segítő Szolgálat</b>	55,23%	4,47%	28,36%
<b>Rendezvények</b>	55,22%	4,48%	26,87%
<b>E-learning</b>	49,26%	5,97%	31,34%
<b>Fénymásolás</b>	29,85%	2,98%	53,73%
<b>Szervezeti egységek dokumentumbeszerzésének adminisztrálása</b>	26,87%	4,48%	55,22%
<b>Számítógép használata</b>	23,89%	8,95%	50,75%
<b>Nyomtatás</b>	22,39%	1,49%	62,69%

Az egyéb szakmai szolgáltatások esetében az elégedettség mellett az adott szolgáltatás ismertségét is mértük az egyetemi oktatók, kutatók és dolgozók körében.

<b>Ismeri/használja a Könyvtár egyéb szakmai szolgáltatásait? Mennyire elégedett velük?</b>					
<b>SZOLGÁLTATÁS</b>	<b>Ismerem és használok / használtam</b>	<b>Ismerem, de még nem használtam</b>	<b>Nem ismerem, nem hallottam róla</b>	<b>Elégedett</b>	<b>Nem elégedett</b>
<b>MTMT konzultáció</b>	47,76%	31,34%	16,42%	52,23%	4,48%
<b>MTMT közleményellenőrzés</b>	47,76%	31,34%	17,91%	49,25%	5,97%
<b>MTMT adatok javítása</b>	44,78%	35,82%	16,42%	49,26%	7,47%
<b>Szaktájékoztató</b>	23,88%	32,84%	41,79%	35,82%	4,48%
<b>Szakirodalom-kutatás</b>	22,39%	41,79%	34,33%	29,85%	7,47%
<b>Felhasználóképzés oktatói kérésre hallgatók részére</b>	22,39%	53,73%	20,90%	32,84%	2,99%
<b>DOI azonosító igénylése</b>	17,91%	35,82%	43,28%	28,36%	4,48%
<b>Bibliográfia összeállítása</b>	11,94%	38,81%	47,76%	25,37%	4,48%
<b>E-learning módszertani segítségnyújtás</b>	10,45%	41,79%	46,27%	31,35%	7,47%

A Könyvtár legismertebb és egyben leginkább kedvelt egyéb szakmai szolgáltatása a Magyar Tudományos Művek Tára (MTMT) rendszerhez kapcsolódik, amelynek kezelésében folyamatos támogatást nyújtunk az egyetemi oktatóknak, kutatóknak az MTMT Segítő Szolgálat működtetésével.

#### 4. Javaslatoik fejlesztésre, új szolgáltatások bevezetésére vonatkozóan

<b>Igényfelmérés új szolgáltatásokhoz – milyen szolgáltatásokat venne igénybe szívesen Könyvtárunkban a jövőben?</b>		
<b>Hallgatók, külső könyvtárhasználók által adott válaszok</b>	<b>Előfordulás</b>	<b>Százalék</b>
Asztali számítógépek számának bővítése	63	43,45%
Csoportos tanulási feltételek, konzultációs helyek kialakítása	55	37,93%
E-könyvek helyben használatának, kölcsönzésének lehetősége	51	35,17%
Szakirodalmi ellátottság növelése	41	28,28%
Könyvtár jelenléte a közösségi oldalakon	35	24,14%
E-learning használati útmutató	23	15,86%
E-learning képzések	18	12,41%
Könyvtárhasználói képzések	16	11,03%
Új adatbázis előfizetések	13	8,97%
Egyéb	11	7,59%
Kulturális programok szervezése	9	6,21%
Referenz szoftverek (EndNote, RefWorks)	7	4,83%
MTMT képzések	6	4,14%
Szakmai programok szervezése	6	4,14%

<b>Igényfelmérés új szolgáltatásokhoz – milyen szolgáltatásokat venne igénybe szívesen Könyvtárunkban a jövőben?</b>		
<b>Oktatók, kutatók, egyetemi dolgozók által adott válaszok</b>	<b>Előfordulás</b>	<b>Százalék</b>
E-learning képzések	29	43,28%
MTMT képzések	26	38,81%
E-könyvek helyben használatának, kölcsönzésének lehetősége	24	35,82%
Csoportos tanulási feltételek, konzultációs helyek kialakítása	20	29,85%
Szakirodalmi ellátottság növelése	20	29,85%
E-learning használati útmutató	20	29,85%
Referenz szoftverek (EndNote, RefWorks)	18	26,87%
Asztali számítógépek számának bővítése	17	25,37%
Könyvtár jelenléte a közösségi oldalakon	15	22,39%
Új adatbázis előfizetések	13	19,40%
Könyvtárhasználói képzések	10	14,93%
Szakmai programok szervezése	6	8,96%
Kulturális programok szervezése	4	5,97%
Egyéb	4	5,97%

### **III. Összefoglalás**

A kérdőívekre adott válaszok, a könyvtárhasználók elvárásainak, igényeinek megismerése irányt mutat a további fejlesztési célok kijelölésében, és segít minket abban, hogy Könyvtárunk működésében felmerülő esetleges hibákat és hiányosságokat kijavítsuk, szolgáltatásainkat korszerűsítsük és fejlesszük.

Mindkét kérdőív esetében a Könyvtárral kapcsolatos általános elégedettségre vonatkozó kérdésnél hasonló eredményt kaptunk. Könyvtárhasználóink leginkább a könyvtárosokkal, a nyitvatartási idővel és a könyvtári terekkel elégedettek. A leginkább fejlesztendő területek pedig a számítógépek mennyisége és minősége, az idegen nyelvű szakirodalom mennyisége és az állomány frissessége. A szöveges vélemények között néhány konkrét témakörre is érkezett javaslat az állományunkat illetően. Ezeket a javaslatokat az állománygyarapítás során Könyvtárunk igyekszik figyelembe venni.

Igényfelmérő kérdésünkben minden olvasói csoport részéről igényként jelentkezett a csoportos és az egyéni tanulási feltételeinek biztosítása, további könyvtári terek kialakítása.

A szöveges javaslatok közül a legtöbb idén a számítógépek számának növelésére, minőségük javítására és az internethasználati lehetőségekre vonatkozott, ezért ennek fejlesztése a közeljövőben feltétlenül szükséges lesz. Az oktatók, kutatók, dolgozók leginkább speciális képzéseket szeretnének az E-learning és az MTMT rendszerek használatához, de a kutatószoba megvalósítása oktatóink részéről is folyamatosan visszatérő kívánság.

### **IV. A felmérés alapján javasolt intézkedések kiemelt területei**

- A Könyvtár infrastrukturális és informatikai fejlesztése. Kiemelten az asztali számítógépek számának növelése, nyomtatási lehetőségek fejlesztése.
- A könyvtári terek jelentős bővítése az Egyetem támogatásával.
- A Könyvtár jelenleg rendelkezésre álló olvasószolgálati tereinek folyamatos átalakítása az igényeknek megfelelően, lehetőségekhez mérten a férőhelyek növelése, csoportos tanulás feltételeinek biztosítása.
- Az állomány gyarapítására fordított összeg hatékony felhasználása, szakirodalmi ellátottság növelése, külföldi szakirodalom számának növelése, elektronikus dokumentumok beszerzésére fordított összeg emelése.
- Adatbázisok megismertetése, népszerűsítése a könyvtárhasználók körében képzések, segédanyagok, rendszeres tájékoztatás segítségével.
- MTMT szolgáltatás fejlesztése összhangban az Egyetem stratégiájával, és az MTA, valamint az Emberi Erőforrások Minisztériuma által támogatott követelményekkel.
- MTMT képzések szervezése és tartása.
- E-learning rendszer fejlesztése, képzések szervezése.
- Részletes útmutató készítése a könyvtári katalógus használatáról.
- A közösségi oldalakon a Könyvtár jelenlétének megvalósítása.

## **Záradék**

A felmérést követően hozott intézkedések a Könyvtár Minőségi célok dokumentumában kerülnek rögzítésre (feladat, felelős, határidő).

Az elégedettségi vizsgálatok rendszeres végzéséért felelős: a Könyvtár Minőségirányítási Tanácsa.

Közzététel: Törzspéldány a könyvtári titkárságon, elektronikus változat a könyvtári WIKI-n, rövidített összefoglaló a Könyvtár honlapján.

Gödöllő, 2017. június 16.