

Eötvös Loránd Tudományegyetem

Egyetemi Könyvtári Szolgálat

# Így szolgáltattunk mi

Hallgatói elégedettségi kérdőív összesített  
adatok

*Bikádi Katalin*

*a Könyvtári Tanács Minőségfejlesztési munkacsoportja (K21 projekt)  
Primer kutatások csoportjának vezetője*

EGYETEMI KÖNYVTÁRI SZOLGÁLAT  
EÖTVÖS LORÁND TUDOMÁNYEGYETEM



# Mit kérdeztünk?

- **Általános adatok** (kor, nem, kar)
- **Könyvtárhasználati szokások**
- **Elégedettségi adatok**
  - Könyvtári szolgáltatások
  - Technikai szolgáltatások
  - Könyvek, jegyzetek stb. kínálata
  - Könyvtárosok munkája
  - Kényelmi szolgáltatások
  - Épített környezet

# A munkában részt vett:

Bikádi Katalin

Cerva Csaba

Csizmady Adrienne

Gulyás Katalin

Kálóczy Katalin

Nuridsány Judit

SDA Informatika ZRt.

Virág Gabriella



# Kik válaszoltak?

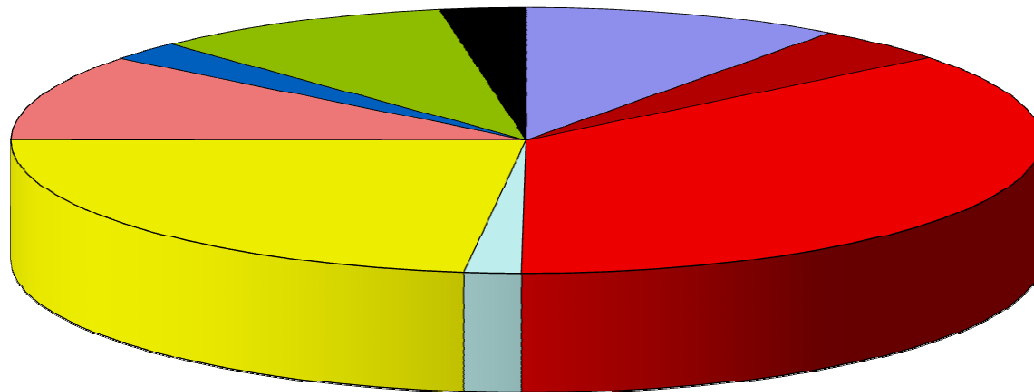
- Kitöltött kérdőívek száma: **1898 (teljes: 1491, 79%)**  
(ez mintegy 200.000 kitöltött Excel cellát jelentett)
- Férfi/Nő: **33/67%**
- Életkori szórás: **16-82 év**
- Más felsőoktatási intézménybe jár(t): **7%**
- Szokott könyvtárba járni: **98%**

# Általános adatok

- Kitöltött kérdőívek száma: **1898 (teljes: 1491, 79%)**
- Férfi/Nő: **33/67%**
- Életkori szórás: **16-82 év**
- Más felsőoktatási intézménybe jár(t): **7%**
- Szokott könyvtárba járni: **98%**

# Általános adatok

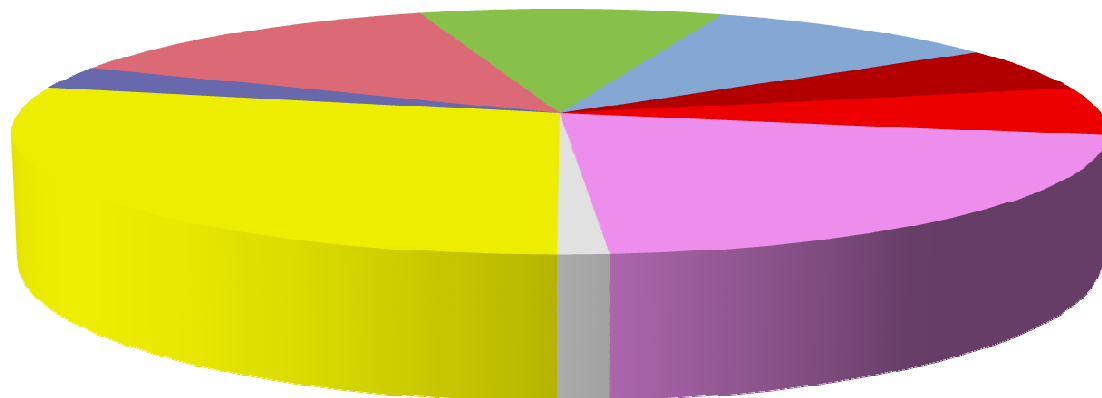
## Válaszadók karonként



- Állam- és Jogtudományi Kar
- Bárczi Gusztáv Gyógypedagógiai Kar
- Bölcsészettudományi Kar
- Informatikai Kar
- Pedagógiai és Pszichológiai Kar
- Társadalomtudományi Kar
- Tanító- és Óvóképző Kar
- Természettudományi Kar
- Nem az ELTÉ -re járok

# Általános adatok

## Nagy könyvtárak reprezentáltsága

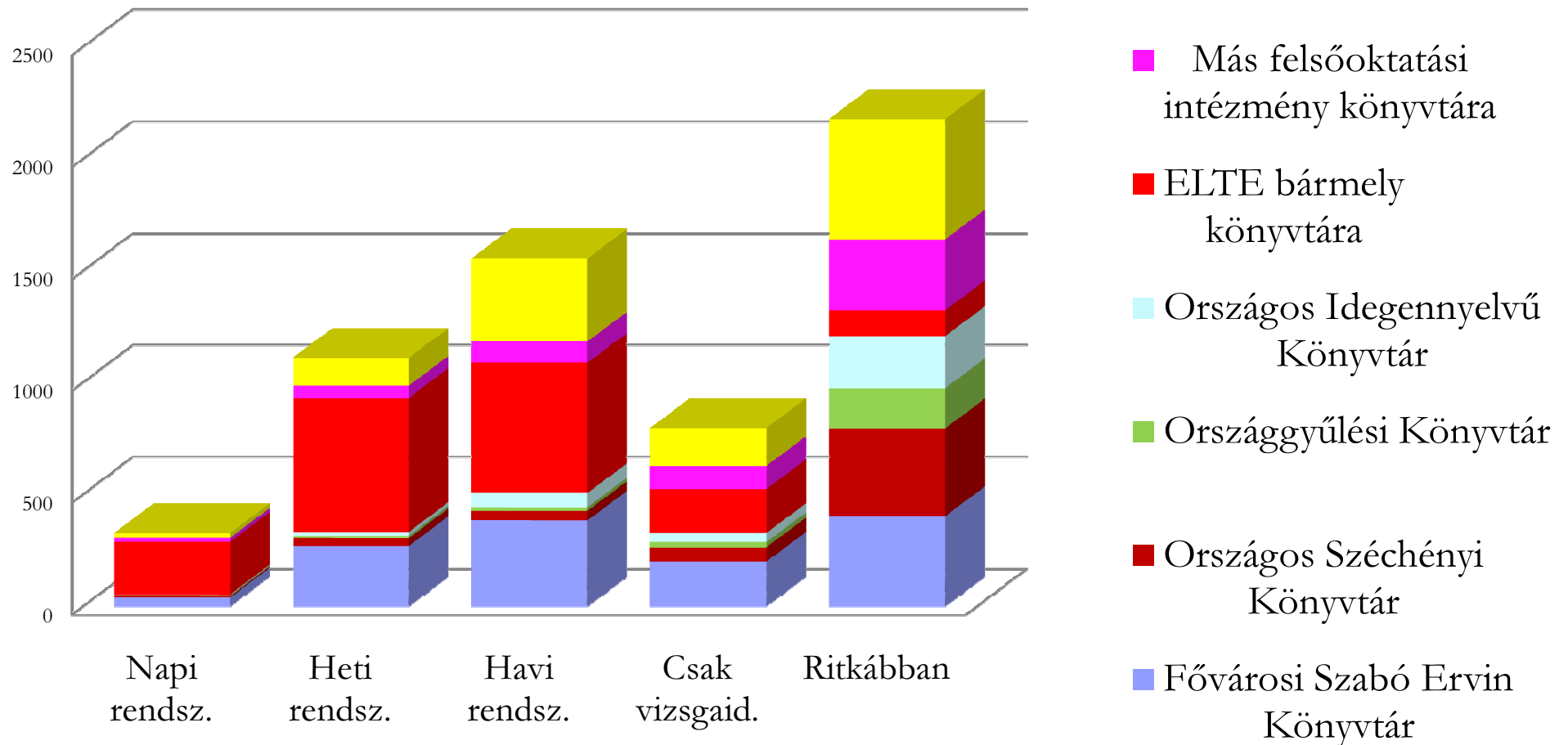


- Állam- és Jogtudományi Kar Könyvtára
- Bárczi Gusztáv Gyógypedagógiai Kar Könyvtára
- BTK Központi Olvasóterem
- Egyetemi Könyvtár
- Informatikai Kar Könyvtára
- Pedagógiai és Pszichológiai Kar Könyvtára
- Tanító- és Óvóképző Kar Könyvtára
- Társadalomtudományi Kar Könyvtára
- Természettudományi Kar Könyvtára

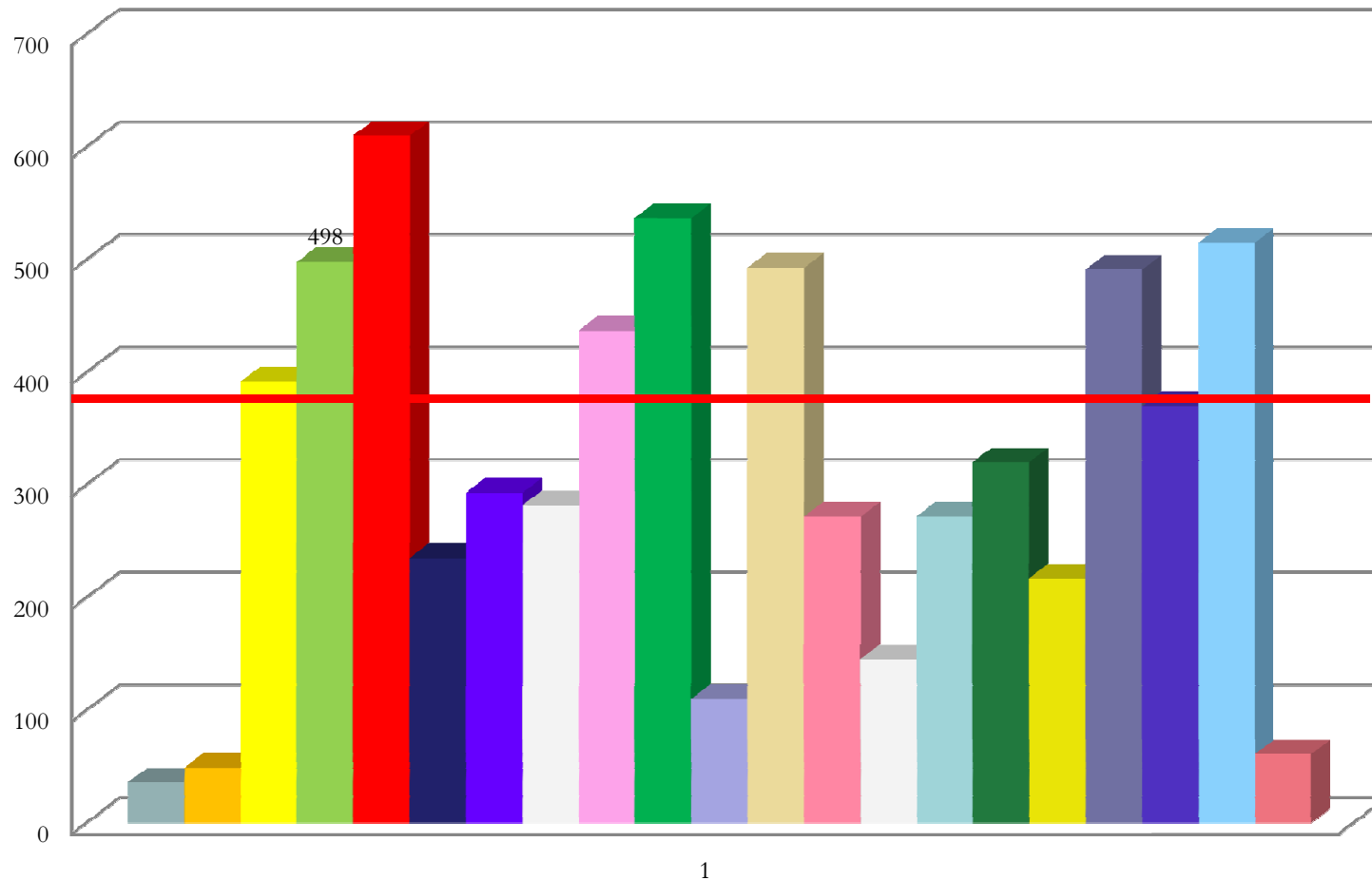


# Könyvtárhasználati szokások

## Könyvtárlátogatási gyakoriság

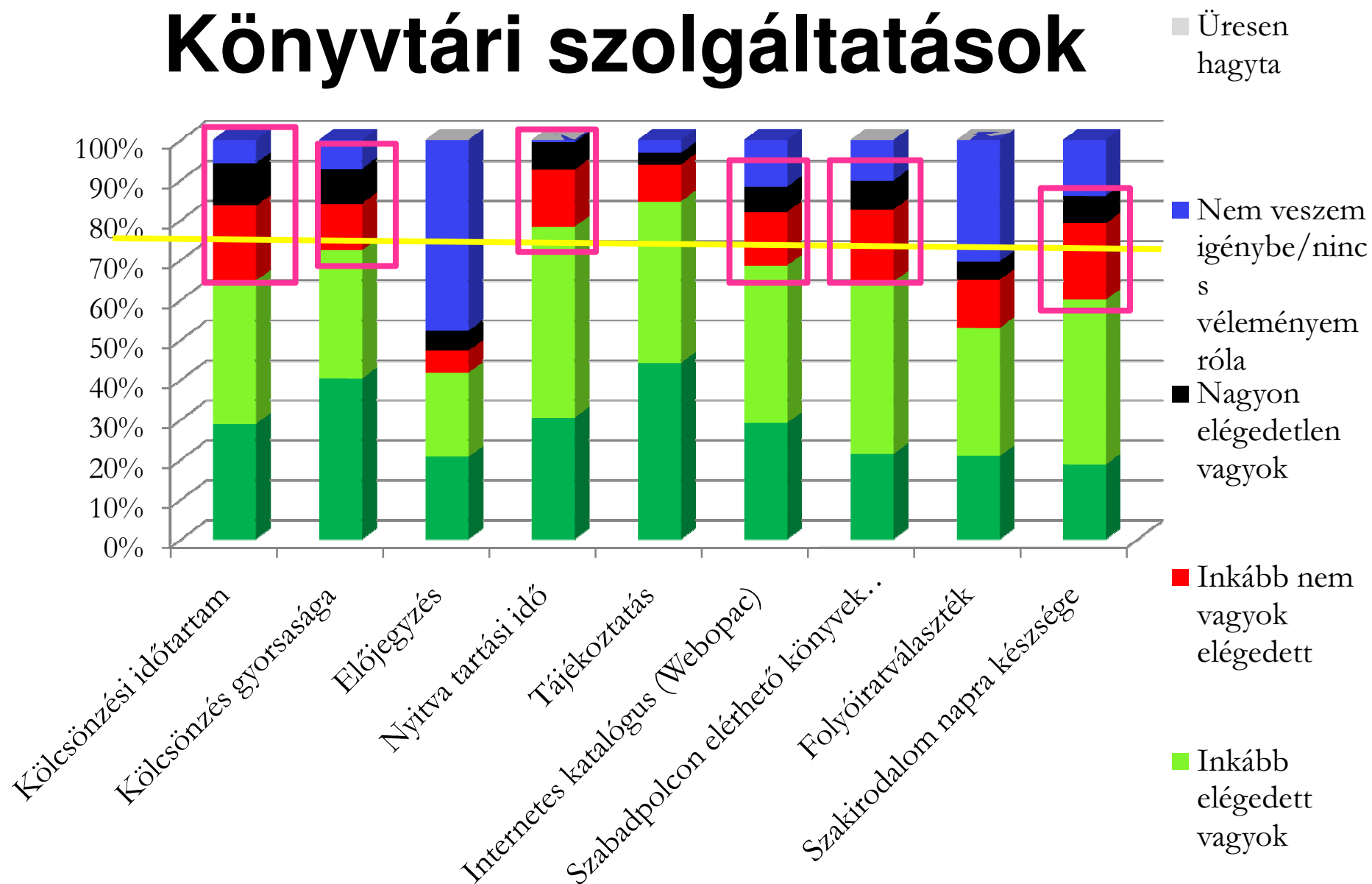


# Mire jönne be az olvasó?

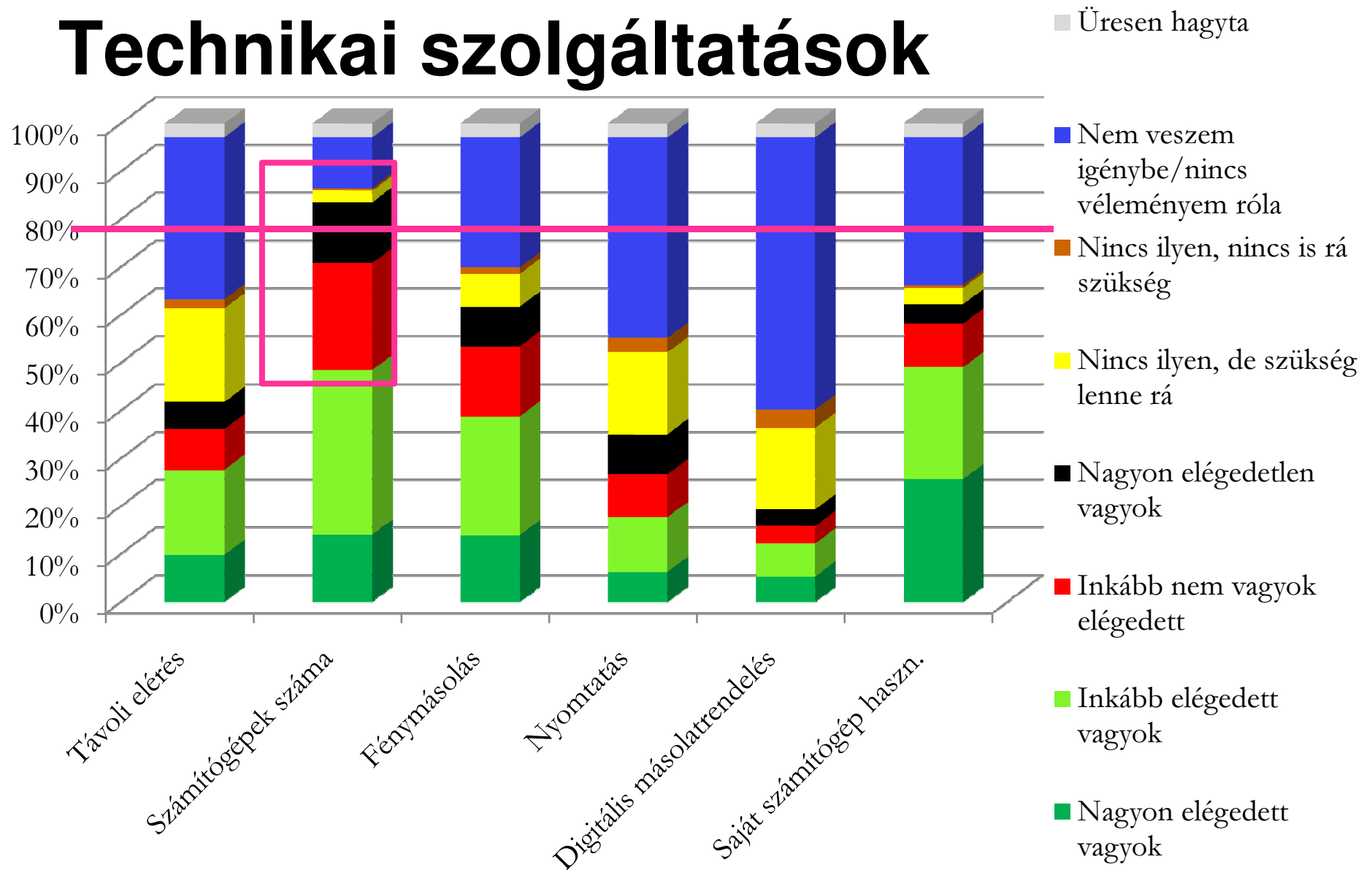


- több szolgáltatás
- olcsóbb
- több kölcsönzés
- hosszabb kölcs.
- nagyobb állomány
- több szakirodalom
- több külf. áll.
- naprakészebb áll.
- több példány
- szabadpolc
- adatbázisok
- nyitva tartás
- kényelem
- internet/wifi
- kellemesebb
- barátságosabb
- büfé, ruhatár
- közelebb van
- szakirod.kölcs.
- szépirod. kölcs.
- jobb könyvtárosok

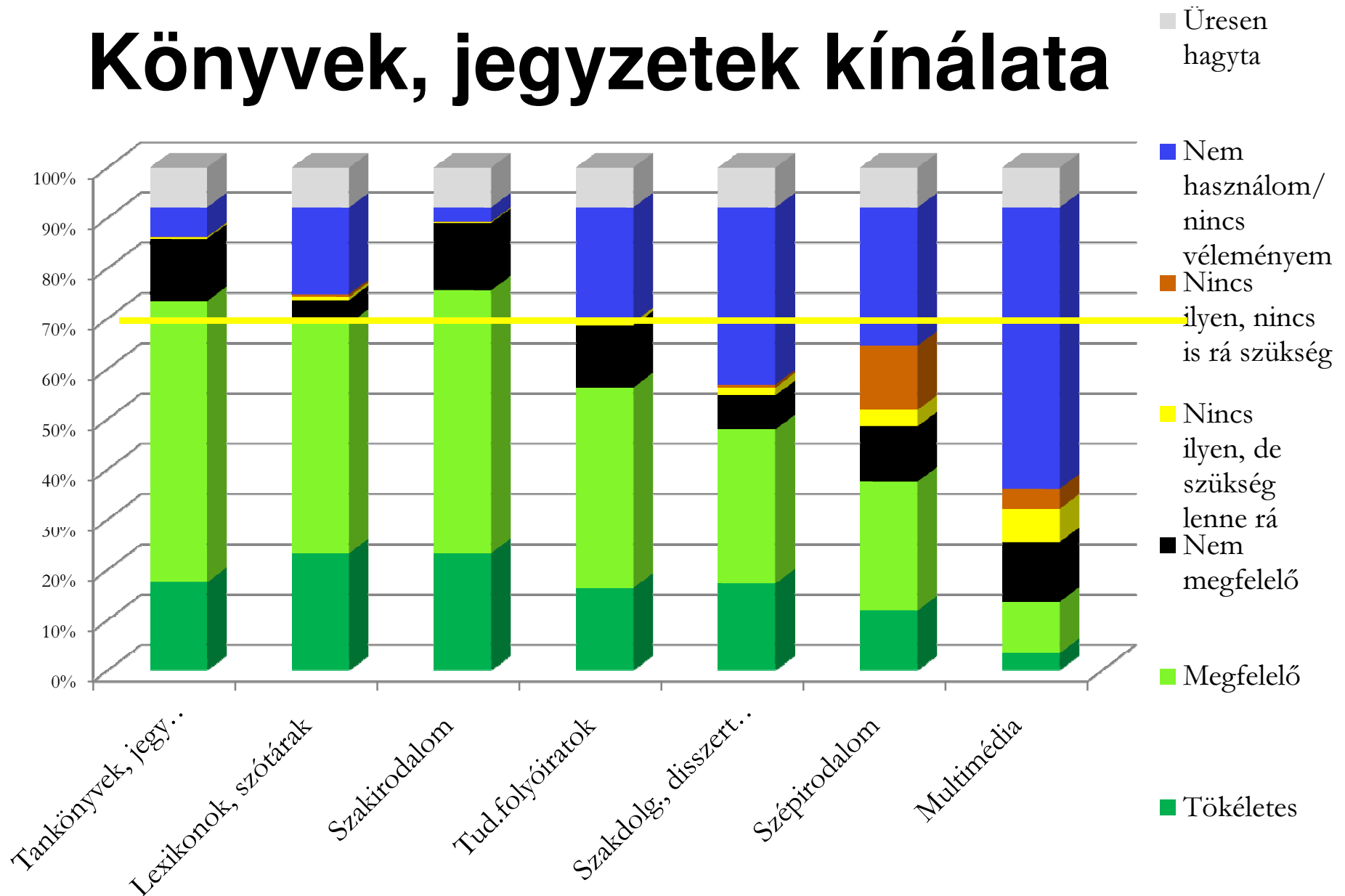
# Könyvtári szolgáltatások



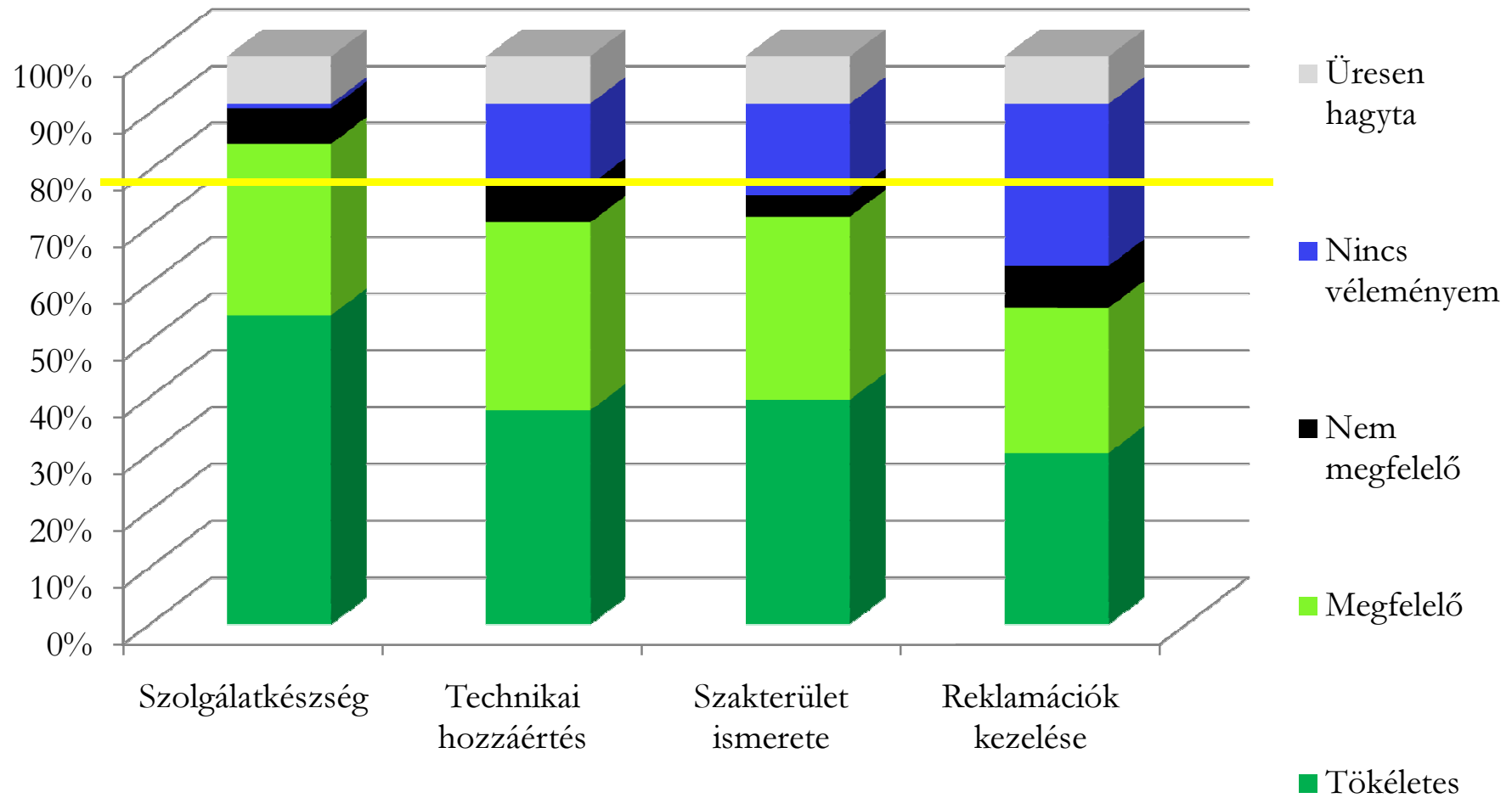
# Technikai szolgáltatások



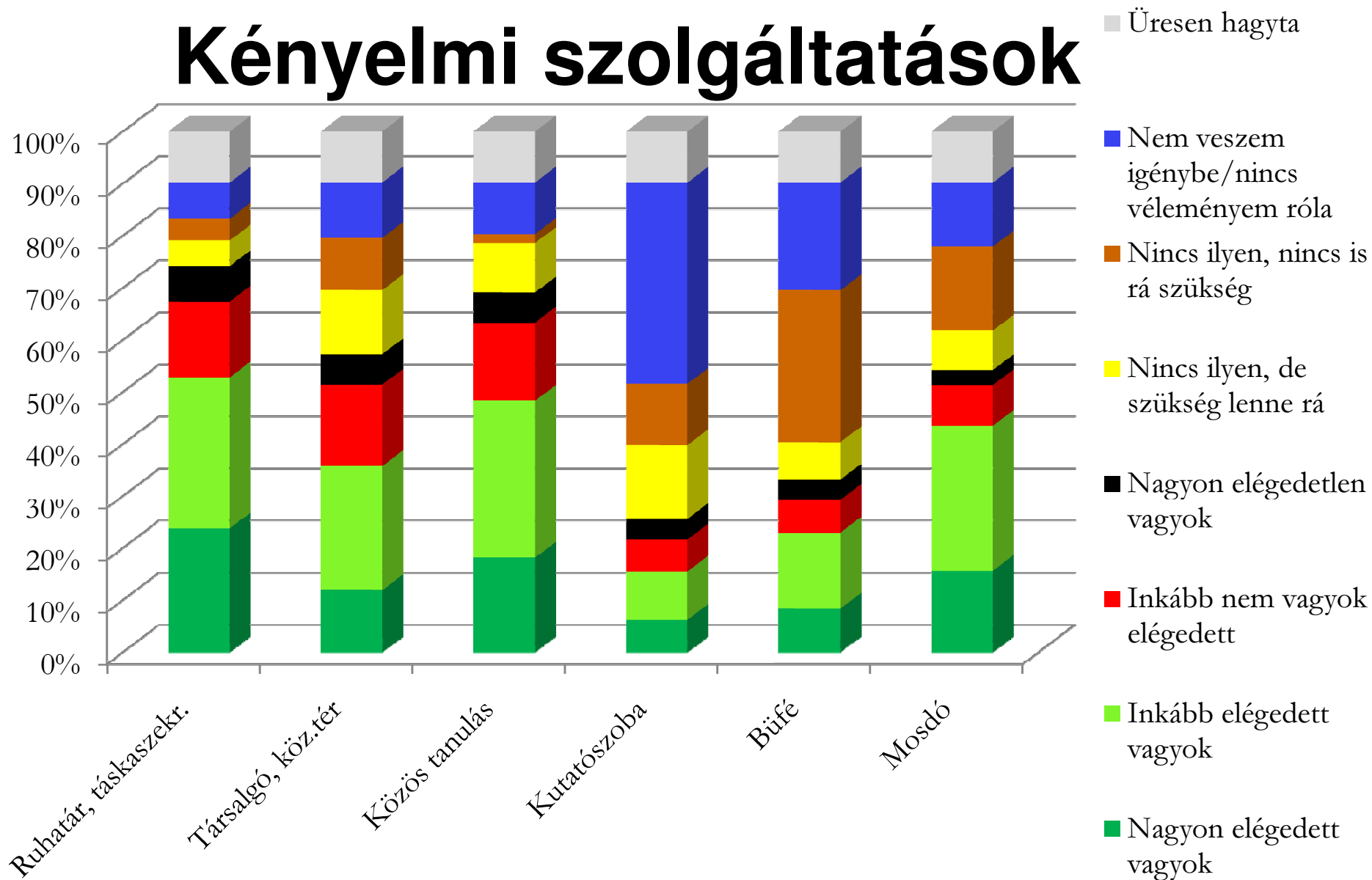
# Könyvek, jegyzetek kínálata



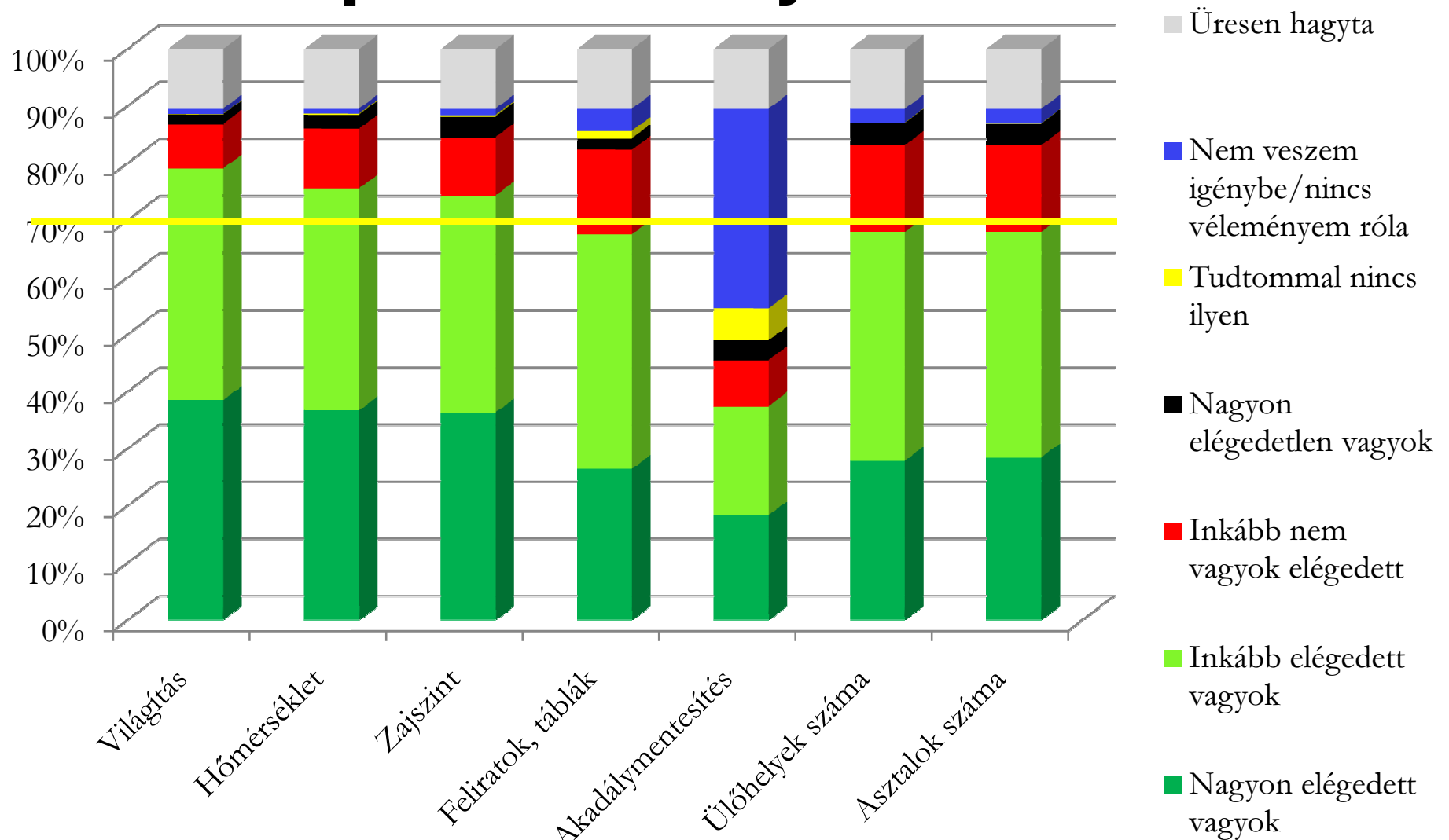
# Könyvtárosok munkája



# Kényelmi szolgáltatások



# Épített környezet







## Amiben jók vagyunk (70%+ )

- Tájékoztatás: **85%+**
- Könyvtárosok szolgálatkészsége: **82%+**
- Világítás: **80%+**
- Nyitva tartási idő: **78%+**
- Internetes katalógus (WebOPAC): **77%+**
- Hőmérséklet: **76%+**
- Szakirodalom kínálata: **75%+**
- Zajszint: **74%+**
- Kölcsönzés gyorsasága: **72%+**



## ... és amiben nem (20%-)

- A könyvtár számítógépeinek száma : **35%-**
- Kölcsönzési időtartam: **29%-**
- Szakirodalom napra készsége: **26%-**
- Szabadpolcon elérhető könyvek választéka: **25%-**
- Fénymásolás: **23%-**
- Társalgó, közösségi tér: **21%-**
- Nyitva tartási idő: **21%**
- Közös tanulásra alkalmas tér: **21%-**
- Ruhatár, táskaszekrény: **21%-**
- WebOPAC: **20%-**
- Kölcsönzés gyorsasága: **20%**



## ...és amin még dolgozni kell (15%-)

- A könyvtár anyagának távoli elérése: 14%- (**34%-**)
- Asztalok száma: **19%-**
- Ülőhelyek száma: **19%-**
- Nyomtatás: **17%-**
- Akadálymentesítés: 11% (**17%-**)
- Eligazító feliratok, táblák: **17%-**
- Folyóiratválaszték: **17%-**



## Ambivalens vélemények

- ***Nyitva tartási idő : 78%+ / 21%-***
- ***WebOPAC: 77%+ / 20%-***
- ***Kölcsönzés gyorsasága: 72%+ / 20%-***
- ***Kölcsönzési időtartam: 65%+ / 29%-***
- ***Szakirodalom napra készsége: 60%+ / 26%-***

Akkor most mit és milyen irányba fejlesszünk?

# Szeretek ELTE könyvtárba járni, mert...

... sokáig nyitva tartó, csendes, világos, kellemes hőmérsékletű könyvtár, ahol szolgálatkész könyvtárosok egy nagyszerű **WebOPAC** segítségével magas színvonalú tájékoztatást nyújtanak ***a megfelelő szakirodalom-kínálatról***, amit ***a szükséges időre kölcsönözhetek***.

# Ezért még azt is elviselem, hogy...

... sokáig tart a könyvhöz jutni, kevés a számítógép és a szabadpolc, nincsenek közösségi terek, ***elavult a szakirodalom és nem megfelelő a kölcsönzési idő***; vacak a fénymásoló, ***bonyolult a WebOPAC***, alig van hová leülni, otthonról szinte semmit nem érek el, nincsenek eligazító táblák, és nem létezik kerekesszékekkel bejutni.

# Köszönjük a figyelmet!

## K-21 MINŐSÉGFEJLESZTÉSI PROJEKT

3. munkacsoport – Primer kutatások

Bikádi Katalin

ELTE Egyetemi Könyvtár

(06 1) 411 6777 / 3417, 3431

[info@lib.elte.hu](mailto:info@lib.elte.hu)