



DEBRECENI EGYETEM
EGYETEMI ÉS NEMZETI
KÖNYVTÁR

Hallgatói elégedettségmérés

Nappali egyetemi, főiskolai hallgatók



Felhasználói elégedettségmérés 2015

A dokumentum kódja	1.4.1.
Verziószám	1. verzió
Állománynév	Hallgatoi_elegedettseg_2015
Oldalszám	43. oldal
Készítette	MIT Primer Munkacsoport
Jóváhagyta	DEENK Tanács
A jóváhagyás dátuma	2015.12.16.
A hatálybalépés dátuma	2015.12.16.



Minőségirányításért felelős koordinátor



főigazgató, a MIT elnöke



Tartalom

A kutatás okáról és módszeréről	3
A kérdőív kiértékelése	4
Beiratkozott olvasója-e a Könyvtárnak? ...és a válaszok indoklása!	4
Mióta a Könyvtár tagja?	5
Online vs. személyes könyvtárhasználat	5
Milyen gyakori könyvtárlátogató?	6
Egyes könyvtáregységek használati gyakorisága	7
A könyvtár és a könyvtári egységek értékelése	9
A DEENK szolgáltatásainak kedveltsége	19
Elektronikus szolgáltatások, honlap, katalógus	23
E-anyagok	24
Könyvtárban használt eszközök	25
A könyvtár használatának az oka	25
Önkiszolgáló	26
Tájékozódás eszközei a könyvtárról	26
Olvasói javaslatok és észrevételek	27
Javaslatok a következő felméréshez	28
Összegzés	29
Mellékletek	30

A kutatás okáról és módszeréről

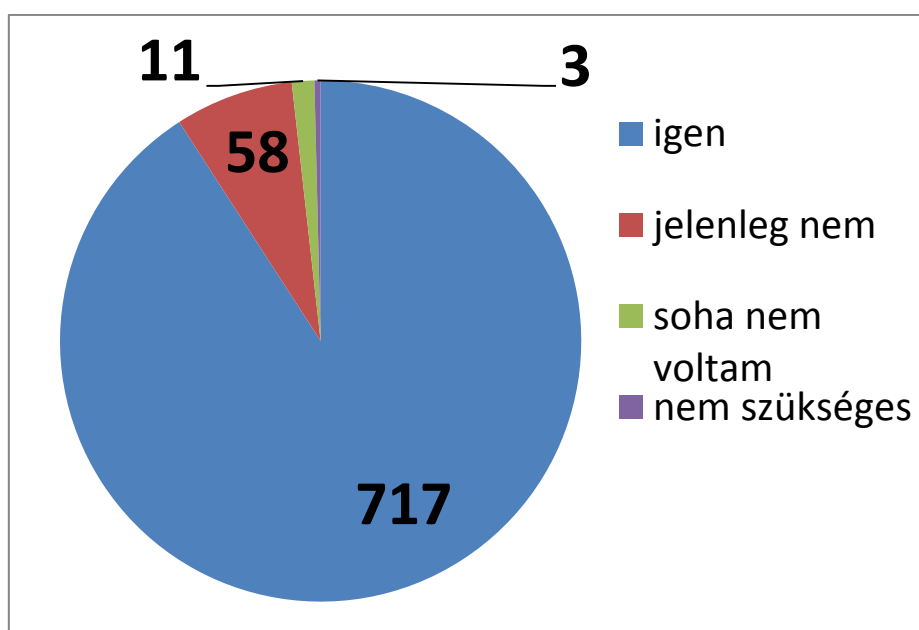
A DEENK minőségbiztosítási munkája során önkitöltős kérdőíves felmérést végzett a látogatók, használók elégedettségéről 2015. május-június hónapban. A kérdőíveket online verzióban a Könyvtár honlapján és egységeinek honlapjain, valamint nyomtatott formában az olvasószolgálati pontokon lehetett elérni. Az általános tapasztalat az volt, hogy olvasóink, látogatóink nagy örömmel fogadták a kérdőívet és szívesen osztották meg velünk véleményüket.

A mérés 2015.05.08-a és 2015.06.04-e között zajlott le.

A nappalis egyetemi, főiskolai hallgatóktól összesen 789 értékelhető kérdőív érkezett vissza, amelyből 88 volt angol nyelvű.

A kitöltések tükrében felmerül a kérdés, hogy vajon a kapott eredmények mennyiben értékelhetőek reprezentatívként.

A Debreceni Egyetem hallgatói létszáma 26042 fő volt 2015. március 15-én¹. Ennek 1/3-a a DEENK-be be volt iratkozva a vizsgálat idején². A kérdőíveket pedig összesen 798 olyan nappalis, egyetemi hallgató töltötte ki (1. ábra), akik a kutatás időpontjában a DEENK beiratkozott olvasói voltak. Ez közel 10%-os arány. Kutatás módszertani szempontból legalább 50%-os részvételi arány lenne kívánatos³, de tekintve, hogy jelentős mennyiségű vélemény érkezett, így a felmérés elemzése mégis számos fontos információval szolgálhat a DEENK használói elégedettségének növelése érdekében.



1. ábra: A kérdőívet kitöltő nappalis egyetemi, főiskolai hallgatók aszerint, hogy a DEENK-be be vannak-e iratkozva

¹http://www.unideb.hu/portal/sites/default/files/RH/2015_marc_stat-hallg_kepzesi_szint_szerint.pdf

²A Corvina statisztika modul adatai alapján.

³Babbie, E.: A társadalomtudományi kutatás gyakorlata Budapest : Balassi : 1999. ISBN: 963 506 261 3 p. 183.

A kérdőív kiértékelése

Beiratkozott olvasója-e a Könyvtárnak? ...és a válaszok indoklása!

A véleményt nyilvánító nappalis egyetemi, főiskolai hallgatók csaknem 90,87%-a a vizsgálat idején beiratkozott olvasója volt a Könyvtárnak (1. táblázat). Így elsősorban olyanok véleménye vált megismerhetővé, akik már biztosan igénybe vették, vehették a könyvtár valamely szolgáltatását. Ez magas arány, amit még erősít az is, hogy a jelenleg nem beiratkozott (itt feltételezhető, hogy már korábban volt) olvasókkal együtt ez már több, mint 98%-ot jelent. Az nem jelenthető ki, hogy akik nem könyvtári tagok nem jártak a Könyvtárban, és így az ő véleményüket figyelmen kívül kellene hagyni bizonyos kérdések esetén.

1. táblázat: A kérdőívet kitöltő nappalis egyetemi, főiskolai hallgatók beiratkozási megoszlása

	válaszok száma (fő)	válaszok számának %-os megoszlása
igen	717	90,87%
jelenleg nem	58	7,35%
soha nem voltam	11	1,39%
nem szükséges ⁴	3	0,38%

A beiratkozott nappalis egyetemi, főiskolai hallgatók az alábbiakkal magyarázták könyvtári tagságuk szükségességét⁵:

- szükséges a tanulmányaikhoz;
- minden szükséges dokumentumot megtalálnak a DEENKben;
- könyvkölcsönzés és számítógép használat miatt.

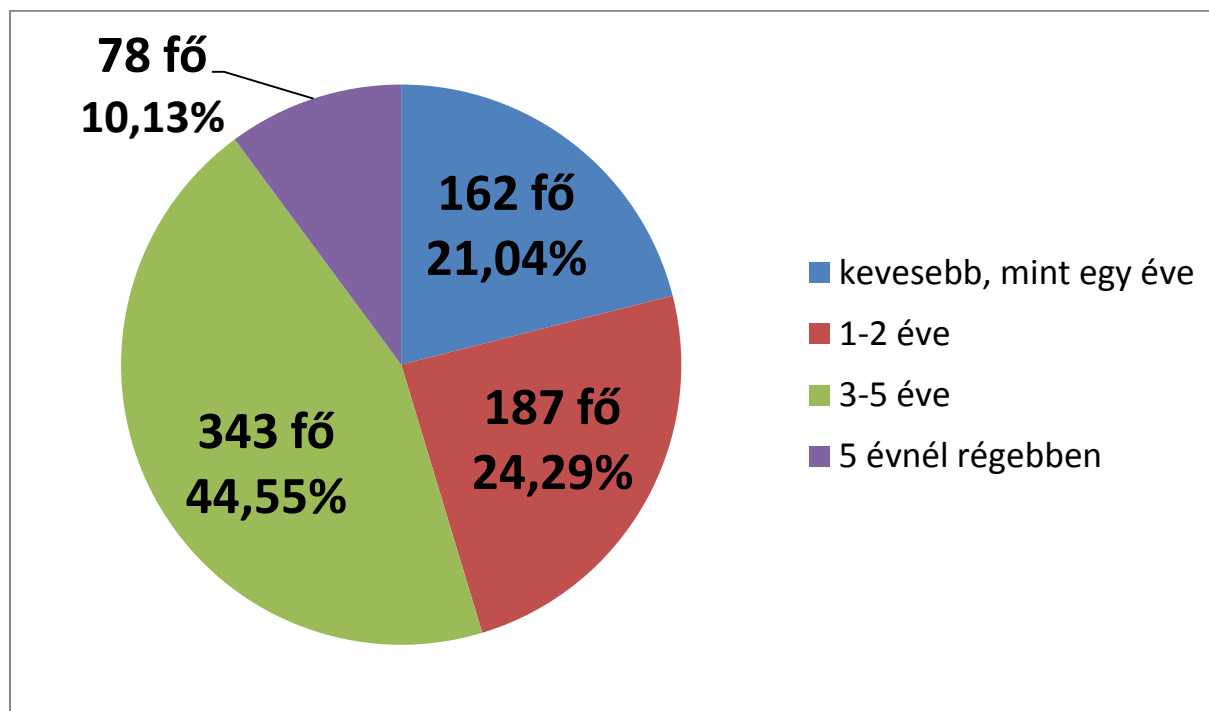
A jelenleg be nem iratkozottak a tanulmányaik befejezését jelölték, míg a még be nem iratkozottak egyelőre nem tartották szükségesnek a könyvtári tagság.

⁴ Mindenképp megjegyzendő, hogy a nem szükséges választási lehetőség értelmezhetetlen ennél a kérdésnél, ugyanis ez a válasz a kérdés megindoklására szolgál. Egy következő felmérésnél ezt a kategóriát nem szabad ennél a kérdésnél meghagyni.

⁵ Az összes véleményt az 1. számú melléklet tartalmazza.

Mióta a Könyvtár tagja?

A kapott eredmények ismertetése előtt meg kell jegyezni, hogy mivel nem volt lehetőség ennél a kérdésnél a válasz megtagadására⁶, így 13 nappalis egyetemi, főiskolai hallgató, akik soha nem voltak beiratkozva ennél a kérdésnél is válaszoltak. Ez a 13 vélemény nem volt figyelembe véve a válaszok összegzésénél.



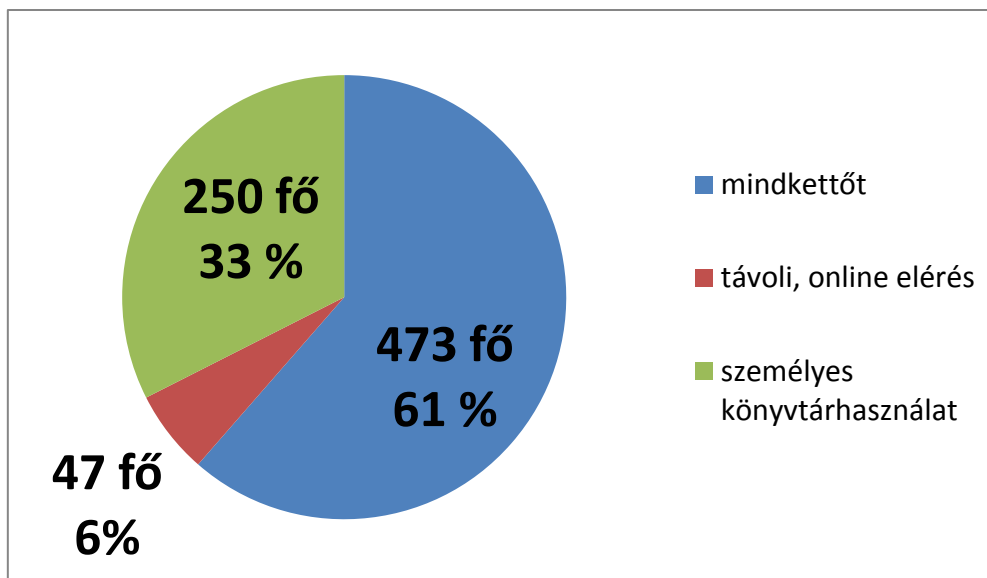
2. ábra: A kérdőívet kitöltő nappalis egyetemi, főiskolai hallgatók könyvtári tagságának ideje

A válaszoló nappalis egyetemi, főiskolai hallgatók közül csaknem fele már középtávon (3-5 év) veszi igénybe a DEENK szolgáltatásait (2. ábra). 5 évnél hosszabb ideje a válaszadók csak 10%-a könyvtári tag.

Megállapítható, hogy a felmérésben részt vevők 90%-a kevesebb, mint öt éve beiratkozott olvasója a DEENK-nek, amiből az a következtetés vonható le, hogy a nappalis egyetemi, főiskolai hallgatók jellemzően csak tanulmányi idejük alatt könyvtártagok.

Online vs. személyes könyvtárhasználat

⁶ Bővebben a javaslatok fejezetben lesz írva a válasz megtagadásának szükségességéről.



3. ábra: A kérdőívet kitöltő nappalis egyetemi, főiskolai hallgatók könyvtárhasználati szokása

A véleményüket megosztók 61%-a (473fő) egyaránt igénybe veszi a távoli online és a személyes szolgáltatásokat is (3. ábra). Ha figyelembe van véve az is, hogy kik azok, akik csak online vagy csak személyes könyvtárhasználatot vesznek igénybe, akkor kiderül, hogy a válaszadók 93,9 %-a személyes, és 67,53 %-a pedig az online, távoli szolgáltatásainkat veszi igénybe (2. táblázat). Amivel kijelenthető, hogy a vizsgált célcsoport esetén a személyes használat sokkal népszerűbb, mint az online forma.

2. táblázat: A kérdőívet kitöltő nappalis egyetemi, főiskolai hallgatók személyes és online, távoli könyvtárhasználati szokása

	válaszok száma (fő)	válaszok számának %-os megoszlása
személyes használó (mindkettő és a személyes könyvtárhasználó összeg)	723	93,90%
online (mindkettő és a távoli, online összege)	520	67,53%

Milyen gyakori könyvtárlátogató?

A kapott eredmények alapján (3. táblázat) megállapítható⁷, hogy a nappalis egyetemi, főiskolai hallgatók túlnyomó része hetente többször (27,91%), vagy hetente (27,78%) egyszer felkeresi személyesen a Könyvtárat. Míg online módon a hetente (26,54%) és a havonta (33,28%) értékek emelkednek ki.

Az online felkeresési szokások eloszlásának magyarázata a könyvek kölcsönzési ideje, ami 30 nap, azaz épp egy hónapot ölel fel. A személyes használat gyakoribb népszerűségét pedig a könyvtár, mint tanulótérként történő használata indokolja.

⁷ Megjegyzendő, hogy 5 üres válasz volt a személyesnél és 15 az online lehetőségénél. A %-os értékek kiszámolásánál ennyivel lett csökkentve az összes kitöltések száma.

3. táblázat: A kérdőívet kitöltő nappalis egyetemi, főiskolai hallgatók látogatási gyakorisága 1.

	naponta	hetente többször	hetente	havonta	negyedévente	félévente	ritkábban (alkalomszerűen)
Személyesen (fő)	74	218	217	185	43	14	30
Személyesen (%)	9,48%	27,91%	27,78%	23,69%	5,51%	1,79%	3,84%
Online (fő)	20	120	177	222	39	11	78
Online (%)	3,00%	17,99%	26,54%	33,28%	5,85%	1,65%	11,69%

A kapott adatokat kicsit mélyebben vizsgálva kitűnik (4. táblázat), hogy a válaszadók 65,17%-a a Könyvtárat legalább hetente egyszer személyesen, online pedig 47,53%-a keresi fel. Ez azt jelenti, hogy a választ adók 2/3-a minden héten ellátogat a Könyvtárba, fele pedig igénybe vesz valamilyen online szolgáltatást. Öröndetes, hogy a nappalis egyetemi, főiskolai hallgatók csak alig tizede látogat el a könyvtárba 30 napnál nagyobb időközönként, online pedig csak 19 %-uk tesz így.

4. táblázat: A kérdőívet kitöltő nappalis egyetemi, főiskolai hallgatók látogatási gyakorisága 2.

	legalább hetente egyszer biztosan	legalább havonta egyszer biztosan	több, mint havonta egyszer biztosan
Személyesen (fő)	509	694	87
Személyesen (%)	65,17%	88,86%	11,14%
Online (fő)	317	539	128
Online (%)	47,53%	80,81%	19,19%

Összességében kijelenthető, hogy a kérdőívet kitöltők körében a DEENK személyesen heti rendszerességgel sokkal népszerűbb, mint online távhasználat formájában. De a havi rendszerességi online használatok száma is magas, ami miatt érdemes felülvizsgálni a távhasználatához kapcsolódó szolgáltatások körét, annak fejleszthetőségét, jelenlegi minőségét, hogy ezzel is elébe lehessen menni a jövőben várhatóan megjelenő hallgatói szükségleteknek.

Egyes könyvtáregységek használati gyakorisága⁸

5. táblázat: A kérdőívet kitöltő nappalis egyetemi, főiskolai hallgatók látogatási szokásai könyvtáregységenként

	ATK	BTEK	GYFK	ETK	MK	TTK	ZK
Személyesen (fő)	45	121	21	102	28	48	13
Online (fő)	12	24	9	15	5	19	3
Mindkét módon (fő)	39	288	7	191	18	60	1
Nem használom (fő)	396	152	438	234	420	377	451

⁸ A kérdés nem volt tökéletesen megszerkesztve. Javasolt lenne ebben a formában:

Melyik könyvtári egységünket használja rendszeresen...

és a válaszlehetőségek:

...személyesen?

...online?

...mindkét módon?

Nem használom ezt az egységet!

Az hogy milyen gyakran látogatják az egyes könyvtáregységeket (5. táblázat) a választ adó nappalis egyetemi, főiskolai hallgatók csak annak tükrében vizsgálható, hogy a válaszolók mely Karhoz tartoznak. Ugyanis elég egyértelmű, hogy például egy Zeneművészeti Karon tanuló ritkán fog megfordulni a Műszaki Karon, vagy épp fordítva.⁹ Tehát elsősorban azt kell(enne) figyelembe venni, hogy az adott Kar hallgatója, az adott Karhoz tartozó könyvtári egységet milyen gyakorisággal használja. Ugyanis, ha mindez figyelmen kívül van hagyva, akkor a kapott adatok alapján (5. táblázat) arra lehet következtetni mélyebb vizsgálódás nélkül, hogy a legnépszerűbb egységek a BTEK, ETK és TTK.

Az objektívebb kép alkotása érdekében tehát be kell mutatni a vizsgálatban résztvevők kari szintű megoszlását (6. táblázat). így már világosan látható (összehasonlítva az 5. és 6. táblázat értékeit), hogy például BTEK azért örvend nagy népszerűségnek a kérdőívet kitöltők között, mert a kérdőívet 221-en a Bölcsészettudományi Karról és 106-an a Természettudományi és Technológiai Karról töltötték ki, akiknek az „anya” könyvtári egységük egyértelműen a BTEK. Míg a ZK azért tűnik népszerűtlennek, mert csupán 12 Zeneművészeti Karhoz tartozó hallgató osztotta meg a véleményét.

6. táblázat: A kérdőívet kitöltő nappalis egyetemi, főiskolai hallgatók által leggyakrabban használt könyvtári egységek a válaszadók Karok szerinti megoszlásának függvényében

	Kérdőívet kitöltő nappalis egyetemi, főiskolai hallgatók száma (fő)	A könyvtári egységek nappalis egyetemi, főiskolai hallgatók általi használati gyakorisága (fő)						
		ATK	BTEK	GYFK	ETK	MK	TTK	ZK
Állam- és Jogtudományi Kar	14	0	5	0	0	0	14	0
Általános Orvostudományi Kar	159	5	64	2	155	2	6	2
Bölcsészettudományi Kar	221	7	217	12	38	3	32	2
Egészségügyi Kar	1	0	1	0	0	0	0	0
Egyik karhoz sem, egyéb könyvtárhasználó	5	0	5	0	1	1	4	0
Fogorvostudományi Kar	28	0	5	0	27	0	0	0
Gazdaságtudományi Kar	61	41	25	1	5	4	43	0
Gyermekevelési és Felnőttképzési Kar	23	1	6	23	2	1	0	0
Gyógyszerésztudományi Kar	23	1	10	0	23	0	0	0
Informatikai Kar	18	0	10	1	7	2	13	0
Mezőgazdaság-, Élelmiszertudományi és Környezetgazdálkodási Kar	40	34	13	0	10	1	1	0
Népegészségügyi Kar	10	1	5	0	9	0	1	0
Természettudományi és Technológiai Kar	106	6	81	0	81	4	19	0
Zeneművészeti Kar	12	0	3	0	2	0	0	12
Műszaki Kar	36	2	9	0	7	36	2	1

⁹ Az is igaz, hogy gyakran előfordul, hogy egy hallgató több könyvtári egységet használ, de jelen esetben az aránytalan (kari bontás szerint) válaszok miatt ennek a tényezőnek a figyelembe vétele elhagyható.

Tehát az nem jelenthető ki a kapott adatok alapján, hogy melyik könyvtári egység a legnépszerűbb a nappalis egyetemi, főiskolai hallgatók között, csupán az állapítható meg, hogy a választ adó hallgatók nagy valószínűséggel használják a saját karához tartozó könyvtári egységet. Ahhoz, hogy egyértelműen meg lehessen állapítani, hogy melyik könyvtári egység a legnépszerűbb, szükséges lenne, hogy minden egyetemi karról arányaiban megegyező számú hallgató töltse ki a kérdőívet. Mivel jelen kutatás esetén ez nem teljesült, így nem állapítható meg minden kétséget kizáróan a kapott eredmények alapján, hogy melyik a DEENK legkedveltebb egysége.

A könyvtár és a könyvtári egységek értékelése

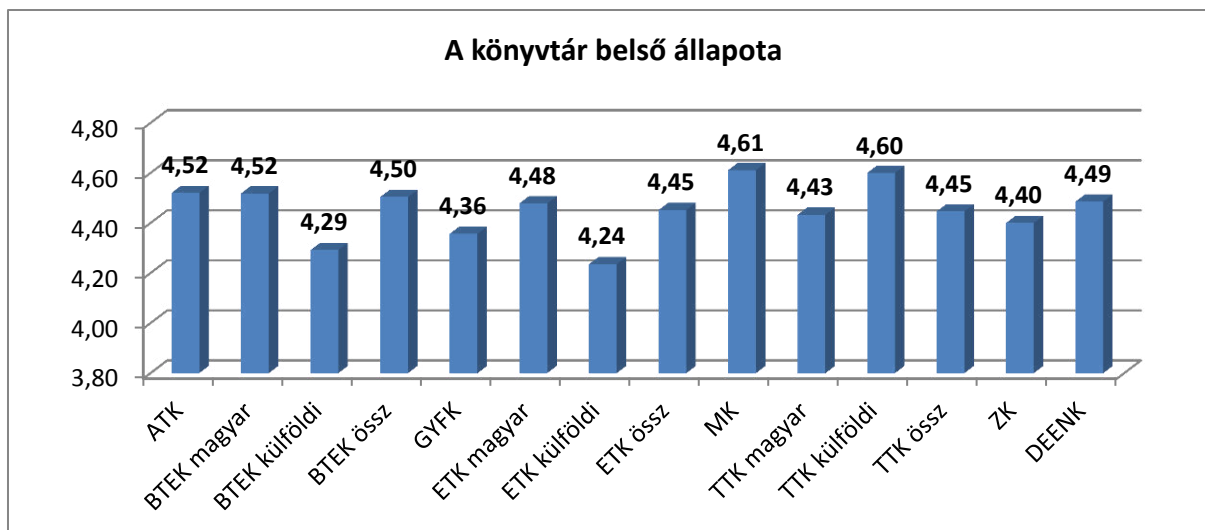
A nappalis egyetemi, főiskolai hallgatók véleménye a DEENK-ről az értékelhető szempontok szerint az egyes egységekre adott átlagértékek összehasonlításával kerül bemutatásra, valamint az olvasók által megfogalmazott javaslatok is ismertetésre kerülnek.¹⁰ Minden egyes szempontnál ismertetésre kerülnek a DEENK egészére vonatkozó átlagértékek is. Fontos megjegyezni, hogy a BTK, ETK és TTK egységek esetén 3 átlagérték is fel lesz tüntetve a grafikonokon, mégpedig a magyar, a külföldi hallgatók véleménye külön-külön, illetve összesített átlagértékek, ezzel képet adva arról, hogy milyen különbséget, azonosságot mutat a magyar és a külföldi nappalis egyetemi, főiskolai hallgatók véleménye.¹¹ A 7. táblázat tartalmazza, hogy az egyes egységeket értékelők száma, ami alapján megállapítható, hogy a BTK, ETK és TTK egységek esetén a magyar hallgatóktól érkezett értékelések, valamint az összértékek mérvadóak, míg a külföldi hallgatóktól kapott minősítés, valamint a többi egységnél kapott eredmények tájékoztató jellegűek.

7. táblázat: A DEENK könyvtáregységeit értékelő kérdőívet kitöltő nappalis egyetemi, főiskolai hallgatók száma

	Válaszadók száma
ATK	27
BTEK magyar hallgató	355
BTEK külföldi hallgató	24
BTEK összes hallgató	379
GYFK	14
ETK magyar hallgató	140
ETK külföldi hallgató	17
ETK összes hallgató	157
MK	18
TTK magyar hallgató	61
TTK külföldi hallgató	5
TTK összes hallgató	66
ZK	5

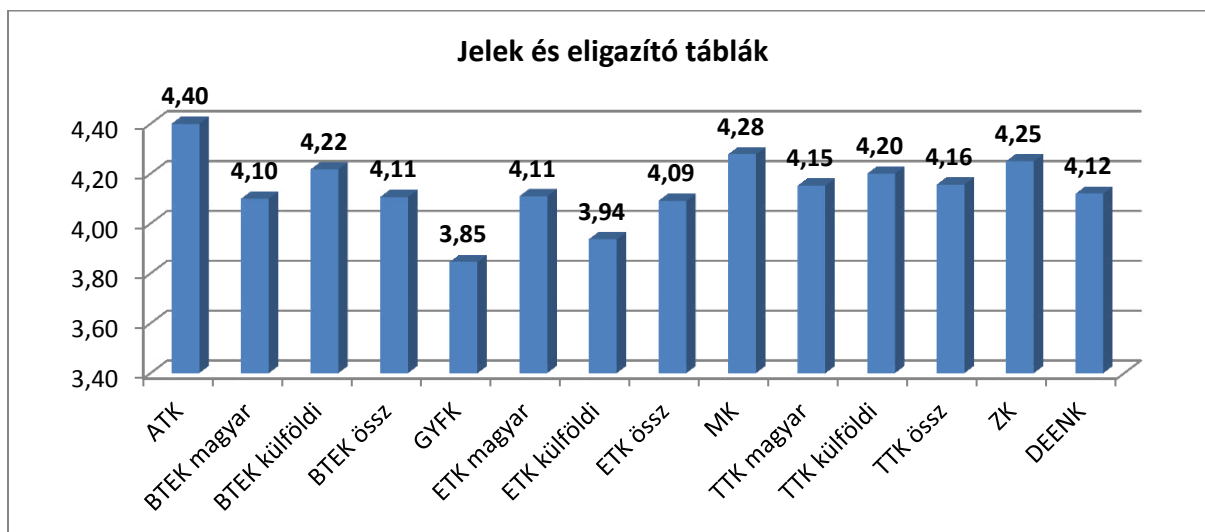
¹⁰ Lásd 2. sz. melléklet.

¹¹ Az ATK, GYFK, MK és ZK esetén nem érkezett külföldi hallgatótól értékelés.



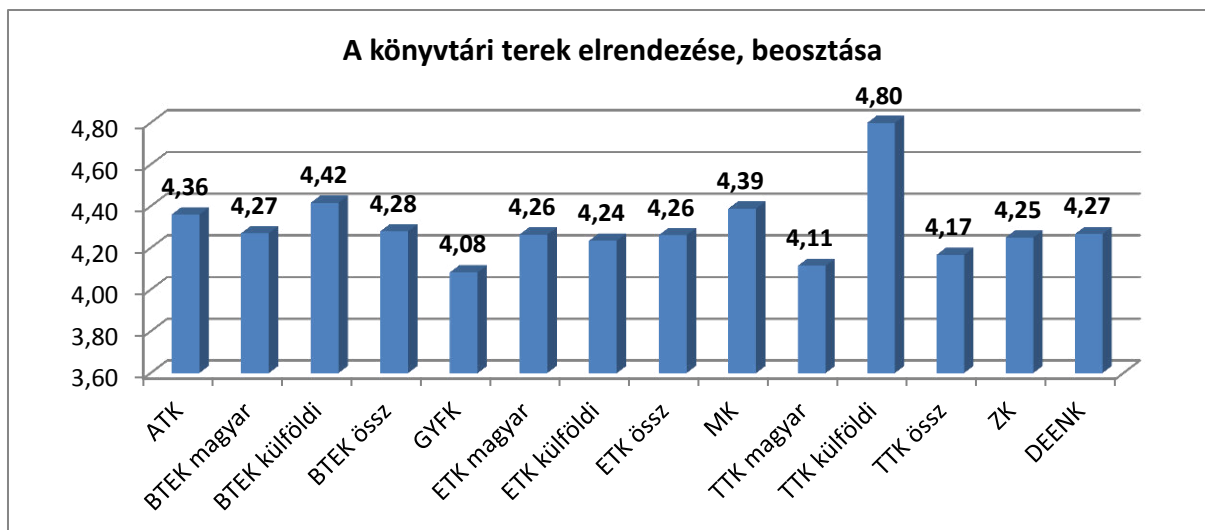
4. ábra: A kérdőívet kitöltő nappalis egyetemi, főiskolai hallgatók véleménye a könyvtár belső állapotáról

A DEENK olvasói tereinek belső állapotát 4,49-es átlagértékre minősítették (4. ábra), ami tekintve, hogy a DEENK térben távol elhelyezkedő és jelentős infrastrukturális különbségekkel egységekből áll mindenképp pozitív, mivel jelzi, hogy a DEENK „széttördezettisége” ellenére is igyekszik megteremteni minden egységben a megfelelő **épületkörülményeket**. Érdekes azonban, hogy az ETK, amely a legmodernebb része a Könyvtárnak, valamint a BTEK esetén a külföldi hallgatók sokkal rosszabbra értékelték ezt a szempontot, mint magyar társaik.



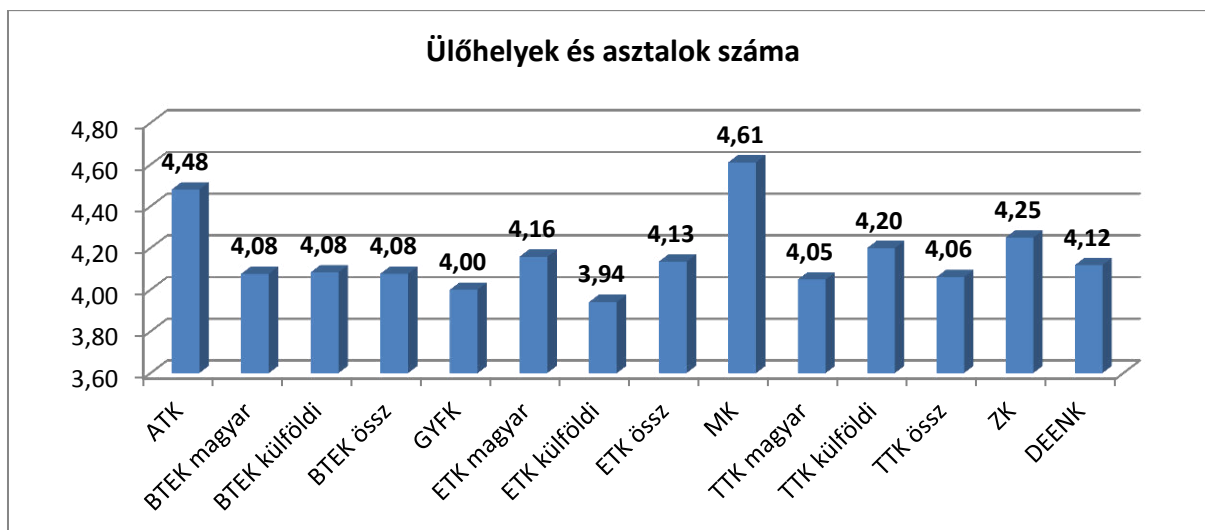
5. ábra: A kérdőívet kitöltő nappalis egyetemi, főiskolai hallgatók véleménye a könyvtárban használatos jelek és eligazító táblákról

Az olvasó számára nagyon fontos, hogy a Könyvtárban könnyedén tudjon tájékozódni. A nem megfelelő jelek és eligazító táblák rabolhatják az olvasó idejét, illetve **felesleges feszültségkeltést** okozhatnak, ezzel pedig csökkentik a szolgáltatóval szemben érzett felhasználói elégedettségi szintet. A válaszadók a DEENK egészére csupán 4,12-es átlagértékre (5. ábra) osztályozták ezen információs eszközöket, ami jelzi, hogy mindenképp szükséges ezen javítani. A kapott értékek alapján legelőször a GYFK egységében kellene azokat felülvizsgálni, ezt követően pedig minden egységben.



6. ábra: A kérdőívet kitöltő nappalis egyetemi, főiskolai hallgatók véleménye a könyvtári terek elrendezéséről, beosztásáról

A könyvtári terek elrendezésével és beosztásával (6. ábra), annak ellenére, hogy több könyvtári egység esetén is nem funkcionálisan könyvtári terekben kerültek kialakításra az olvasói terek, jóra értékelték minden könyvtáregység kialakítását. Ez jelzi, hogy a DEENK igyekszik alkalmazkodni a rendelkezésre álló terek korlátaival, és abból a maximumot **próbálja nyújtani** az olvasók számára. Kiemelkedik a TTK külföldi hallgatók által adott értékelése (4,80), de nem szabad elfelejteni, hogy csak 5 külföldi hallgató adott értékelést erre az egységre, tehát semmiképp sem kezelhető reprezentatív eredményként a véleményük.

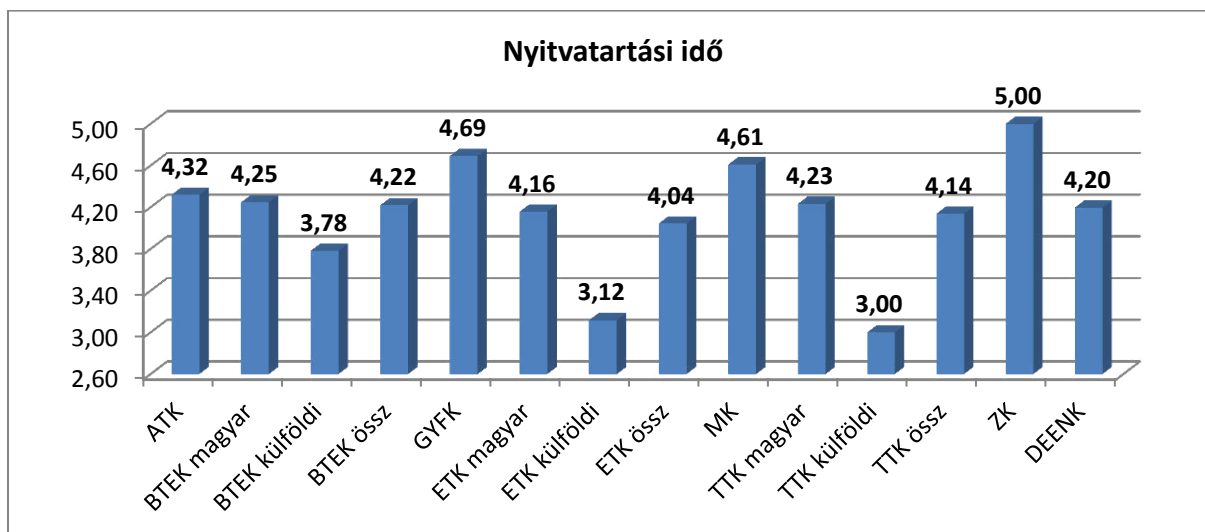


7. ábra: A kérdőívet kitöltő nappalis egyetemi, főiskolai hallgatók véleménye az ülőhelyek és az asztalok számáról

Az ülőhelyek és asztalok száma alapvetően befolyásolja a könyvtár által fogadható olvasói számot. A DEENK összátlagától (4,12) pozitív irányban nagymértékben tér el az ATK és az MK értékelése (7. ábra), de ennél a két egységnél is fel kell hívni a figyelmet, hogy esetükben is alacsony volt a minősítők száma.

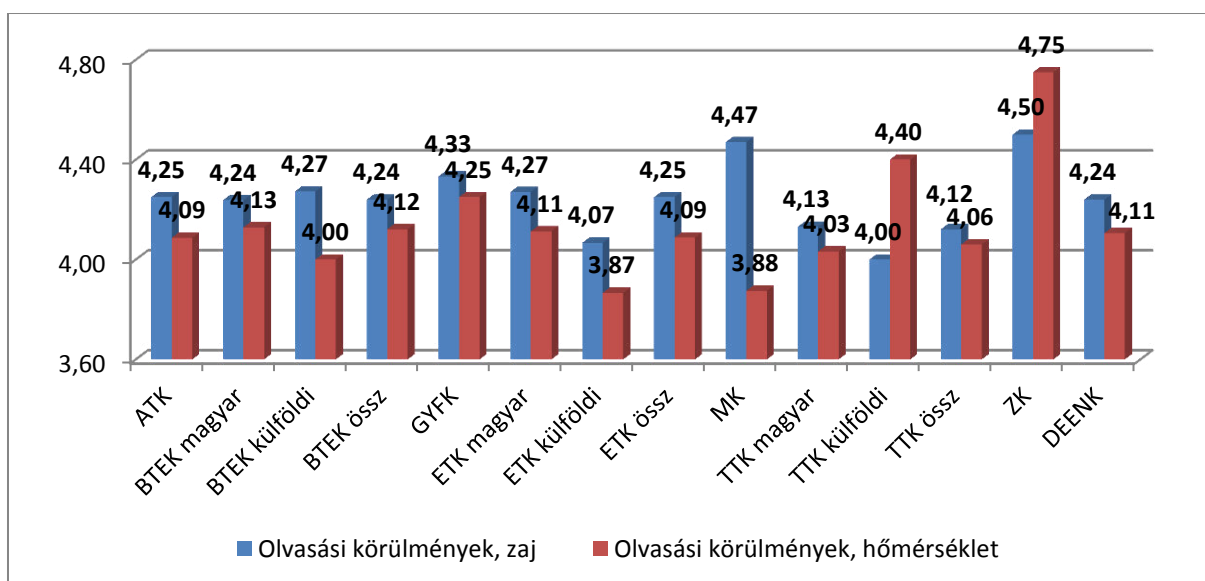
A BTK, ETK és TTK egységek esetén már mérvadóak az eredmények, így a kapott pontozás alapján megállapítható, hogy mind a 3 egységben az olvasók igényelnék a több ülőhelyet és asztalt. De ezen a

területen történő fejlesztésről csak pontos látogatói statisztikák elemzésével együtt lehet dönteni, mivel azok igazolnák azt, hogy milyen mértékű az egyes egységek férőhely kihasználtsága.



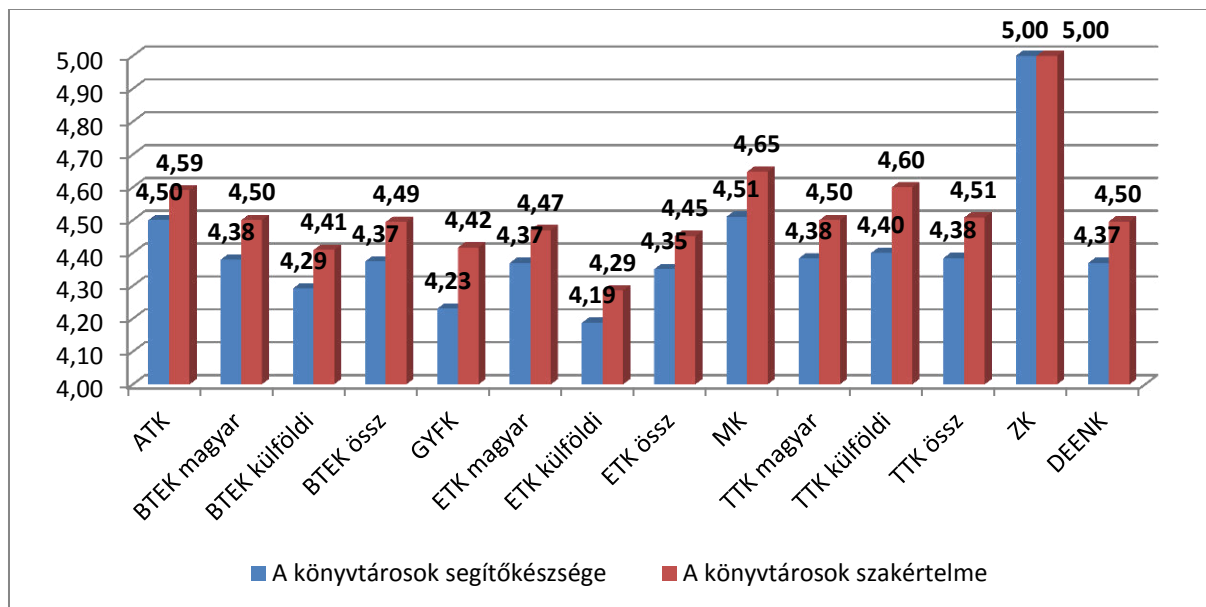
8. ábra: A kérdőívet kitöltő nappalis egyetemi, főiskolai hallgatók véleménye a nyitvatartási időről

A DEENK nyitvatartási idejét összességében 4,2-esre értékelték (8. ábra). Mivel az egyes egységek eltérő nyitvatartási idővel várják az olvasókat, ezért érdemes megvizsgálni, hogy egységenként milyen eltérések mutathatóak ki a kapott értékek között. Az első fontos megállapítás, hogy a ZK, MK és GYFK esetén a válaszadók alapvetően elégedettek az adott egység nyitvatartási idejével, de fontos megemlíteni, hogy a ZK esetén csak öten értékelték, és a másik két egység esetén sem érte el a 20-at az értékelők száma. További fontos megállapítás, hogy azon egységek esetén, ahol nagyobb számban vannak külföldi olvasók (BTK, ETK, TTK) az elégedettségi szint átlag alatti, azért mert a külföldi hallgatók elégedetlenebbek voltak a vizsgálat idején érvényes nyitvatartási idővel. Az ETK és TTK esetén csak közepesre, míg a BTEK esetén 3,78-asra minősítették a nem magyar diákok a nyitvatartási időt.



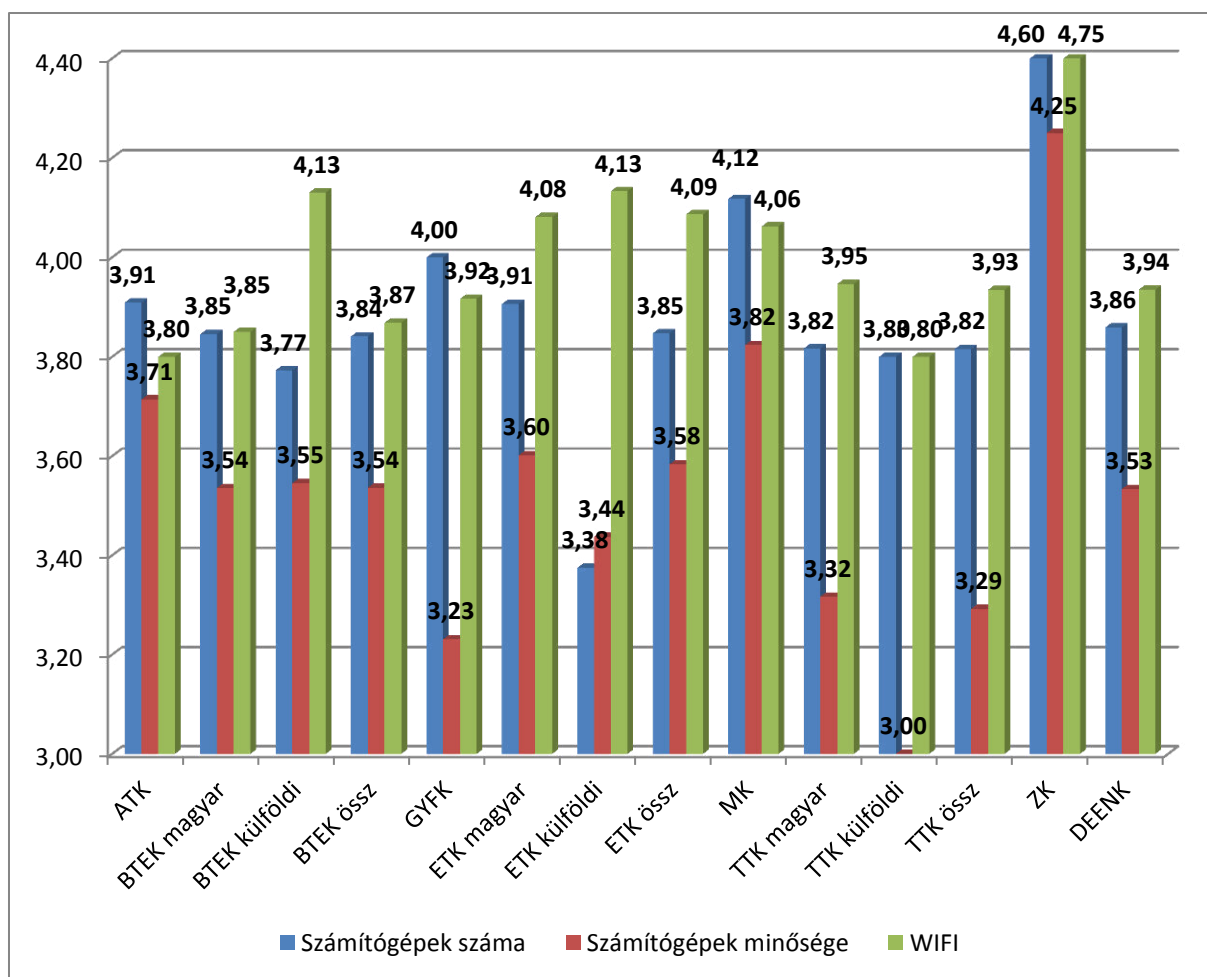
9. ábra: A kérdőívet kitöltő nappalis egyetemi, főiskolai hallgatók véleménye az olvasási körülményekről, zajról és a hőmérsékletről

A zavartalan tanuláshoz és kutatáshoz nagyon fontos a csendes környezet és a megfelelő hőmérséklet biztosítása. A DEENK-et ezen a területen a vizsgálatban résztvevők jóra értékelték (9. ábra).



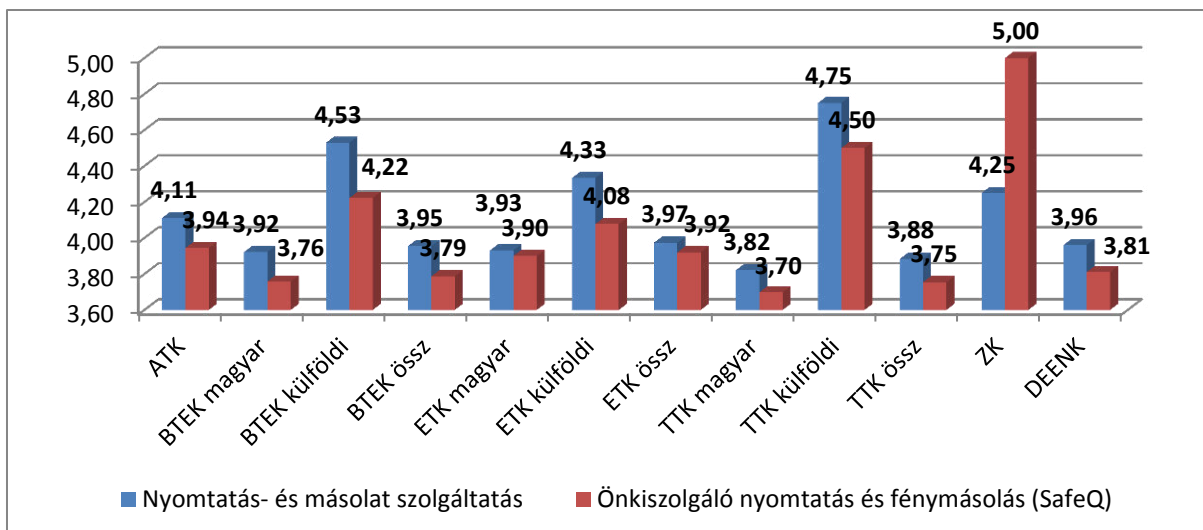
10. ábra: A kérdőívet kitöltő nappalis egyetemi, főiskolai hallgatók véleménye a könyvtárosok segítőkészségéről és a szakértelméről

A könyvtárak népszerűségének fontos összetevője a könyvtáros, aki nap mint nap találkozik az olvasókkal, ezért fontos, hogy megfelelő szaktudással és segítőkészséggel rendelkezzenek. Ebben a tárgykörben az derült ki, hogy az olvasók a könyvtárosok szakértelmét a DEENK esetében 4,5-es átlagértékűre értékelték (10. ábra), ami alapján megállapítható, hogy a DEENK az olvasók véleménye alapján rendelkezik a megfelelően képzett szakembergárdával, hogy a legmagasabb szintű szolgáltatást nyújtsa. Általánosságban a könyvtárosok segítőkészségét ugyanilyen értékűre minősítették, de minden egység esetén a könyvtárosok segítőkészségét rosszabbra osztályozta, mint a szakértelmüket. Valamint ismét megállapítható, hogy a BTEK és ETK egységek esetén a külföldi hallgatók alacsonyabb értékűre minősítették ezt a két tényezőt, mint a magyar hallgatók.



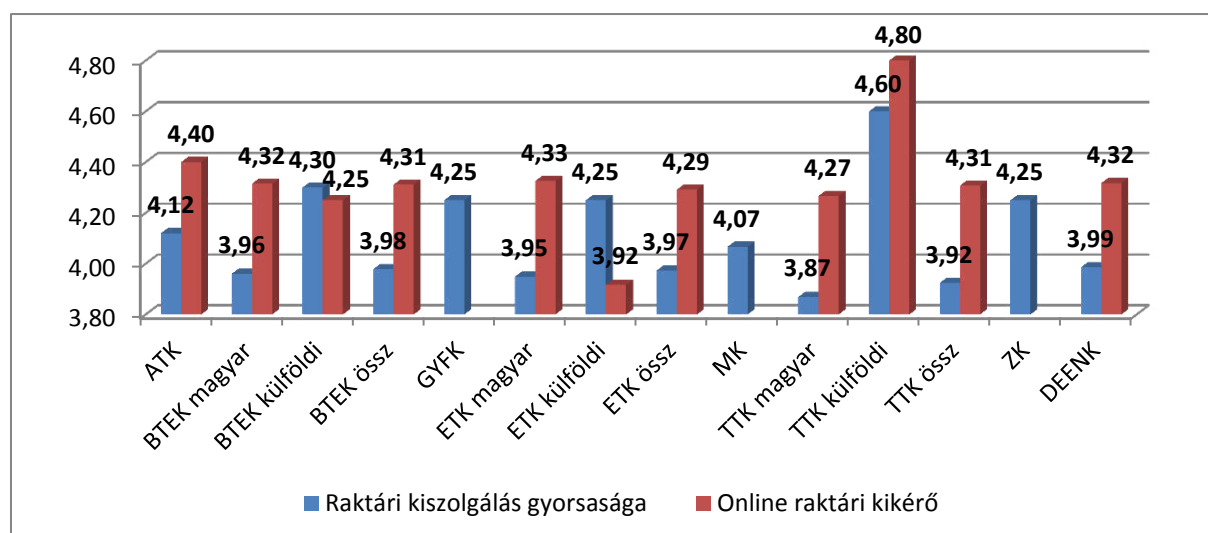
11. ábra: A kérdőívet kitöltő nappalis egyetemi, főiskolai hallgatók véleménye a számítógépek számáról és a minőségéről, valamint a WIFIről

Napjainkban alapvető, hogy a könyvtár biztosítsa az olvasói számára a minden igényt kielégítő informatikai támogatást. A DEENK esetében egyértelműen kijelenthető, hogy ezen a területen jelentős mértékű fejlesztést lenne érdemes véghezvinni, ugyanis minden egység esetében egyöntetűen elégedetlenek a számítógépek minőségével, még ha azok számát közel megfelelőnek ítélik is a válaszadók (11. ábra). Ugyanakkor a WIFI-vel sem maradéktalanul elégedettek. Javasolt lenne felülvizsgálni ezen a területen a pontos olvasói elvárásokat.



12. ábra: A kérdőívet kitöltő nappalis egyetemi, főiskolai hallgatók véleménye a nyomtatás- és másolatszolgáltatásról és az önkiszolgáló nyomtatásról és fénymásolásról (SafeQ)

A DEENK nyomtatás- és másolatszolgáltatását és az önkiszolgáló nyomtatás és fénymásolását (SafeQ) is csak közel jóra értékelték (12. ábra).¹²

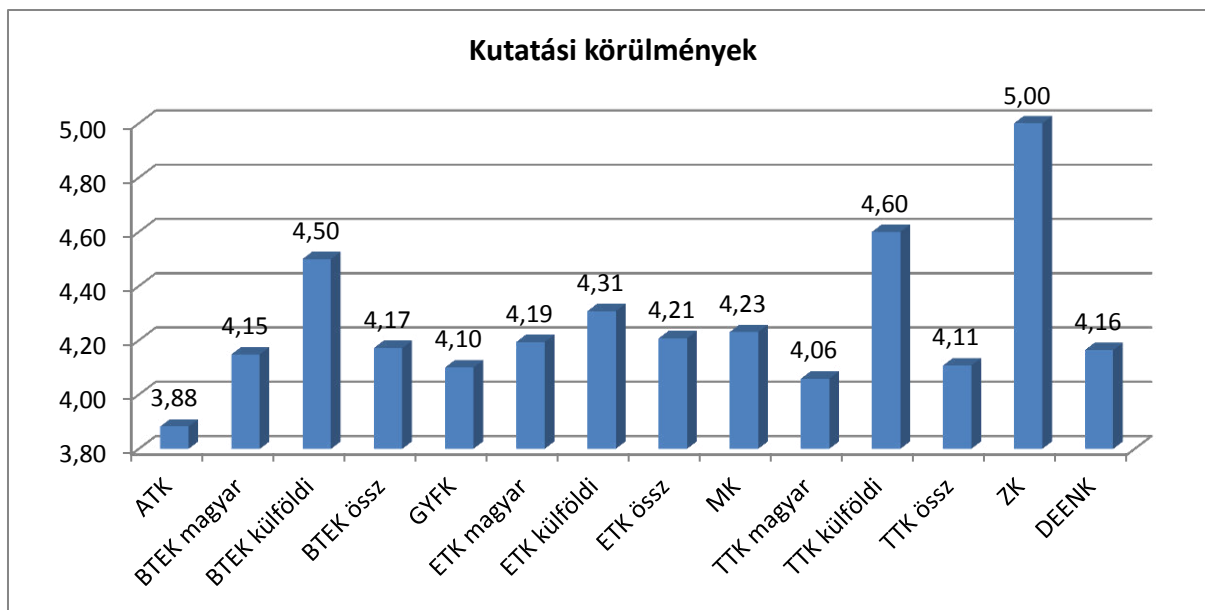


13. ábra: A kérdőívet kitöltő nappalis egyetemi, főiskolai hallgatók véleménye a raktári kiszolgálás gyorsaságáról és az online raktári kikérőről

A raktári kiszolgáláshoz kapcsolódó szolgáltatások esetén az online raktári kikérőt összességében jobbra értékelték, mint a raktári kiszolgálás gyorsaságát (13. ábra).¹³ A TTK egységben a külföldi hallgatók szinte teljes mértékben elégedettek mind a két vizsgált tárgykör esetében.

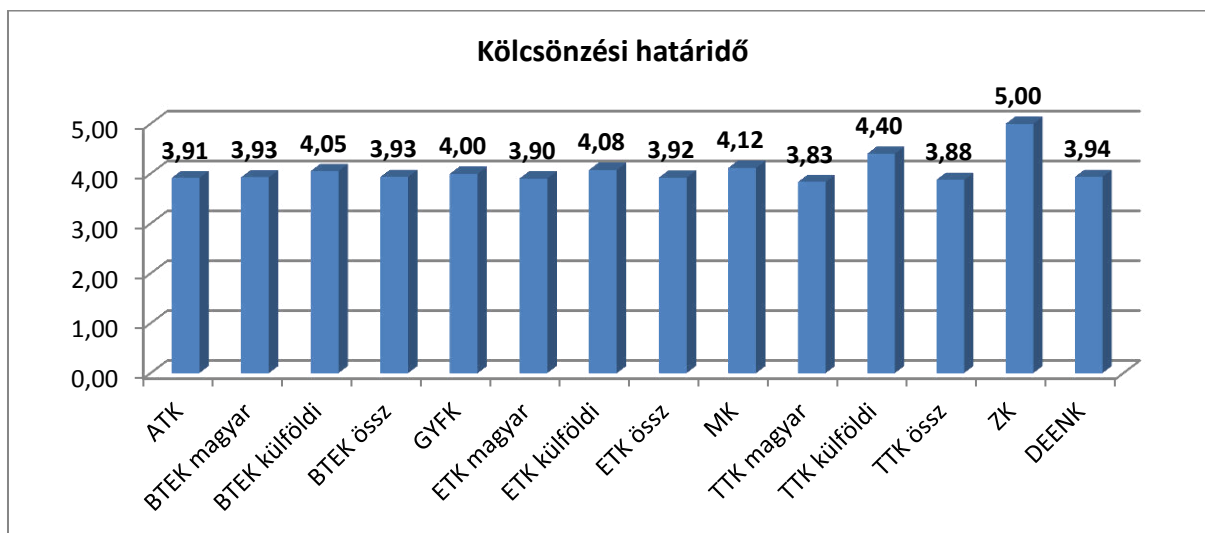
¹² A GYFK és MK egységek esetén nincs másolási és nyomtatási szolgáltatások.

¹³ A GYFK, MK, ZK egységek esetén nincs online raktári kérelmező szolgáltatás, ezért nem szerepelnek a 13. ábrán ide vonatkozó értékelések.



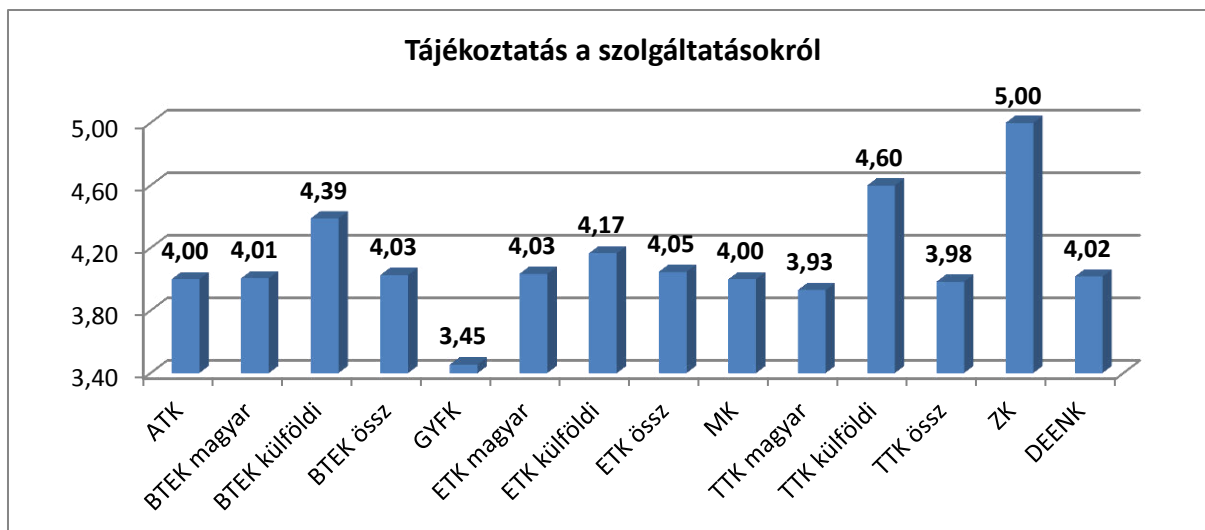
14. ábra: A kérdőívet kitöltő nappalis egyetemi, főiskolai hallgatók véleménye a kutatási körülményekről

A kutatási körülményeket összességében 4,16-os átlagértékű lett (14. ábra). Kitűnik, hogy a BTEK, TTK és ETK külföldi hallgatói rendre jobb minősítést adtak a kutatási körülményekre, mint ugyanezen egységek magyar hallgatói. Ez kissé ellentmondásos, ugyanis az összes vizsgált tényező esetében általában a külföldi hallgatók elégetlenebbek voltak magyar társaikhoz képest. Az átlaghoz (4,16) viszonyítva jelentősebb negatív eltérést mutatott az ATK egység minősítése (3,88).



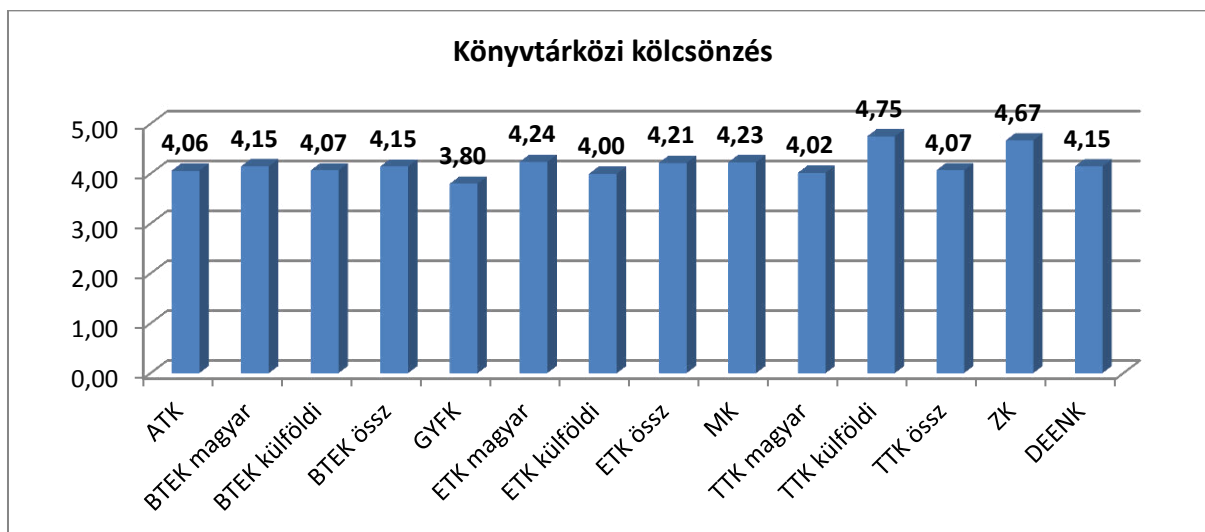
15. ábra: A kérdőívet kitöltő nappalis egyetemi, főiskolai hallgatók véleménye a kölcsönzési határidőről

A kölcsönzési határidőt 3,94-es átlagértékűre minősítették a DEENK egészére vonatkozóan (15. ábra). Csak a ZK és a TTK külföldi hallgatók véleménye tért el ettől nagymértékben pozitív irányban, de összességében szinte minden egység esetében közel jóra értékelték ezt a tényezőt.



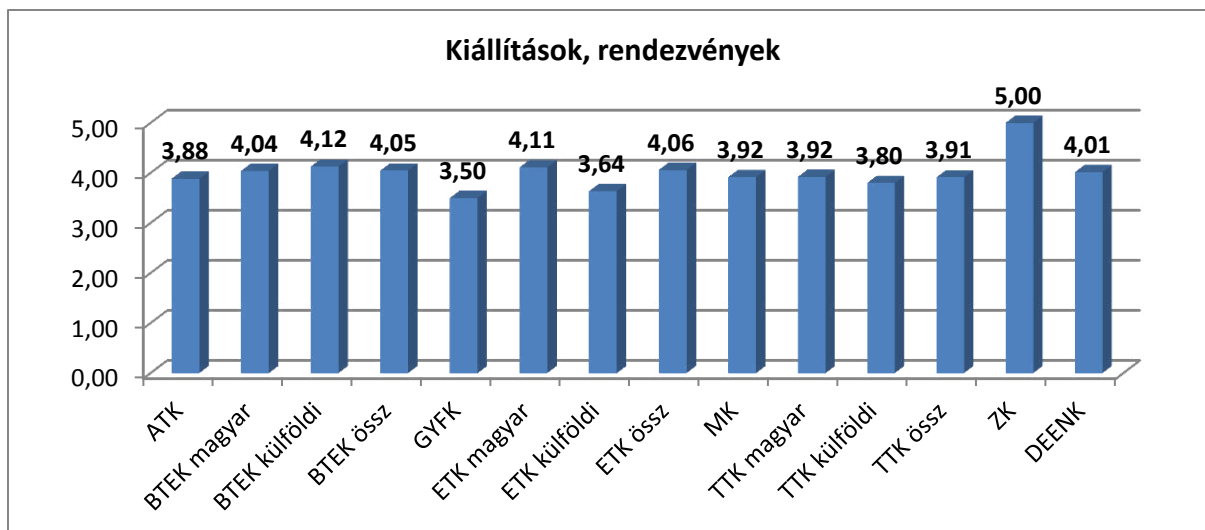
16. ábra: A kérdőívet kitöltő nappalis egyetemi, főiskolai hallgatók véleménye a szolgáltatásokról való tájékoztatásról

Az olvasó csak abban az esetben veszi igénybe a DEENK szolgáltatásait, ha tud annak létezéséről. A hallgatók véleménye alapján megállapítható, hogy összességében csak jóra (16. ábra) értékelik a felmérésben résztvevők a vizsgálat erre vonatkozó részét. Tehát általánosságban az olvasók úgy érzékelik, hogy nem kaptak minden igényt kielégítő tájékoztatást a szolgáltatásokról.



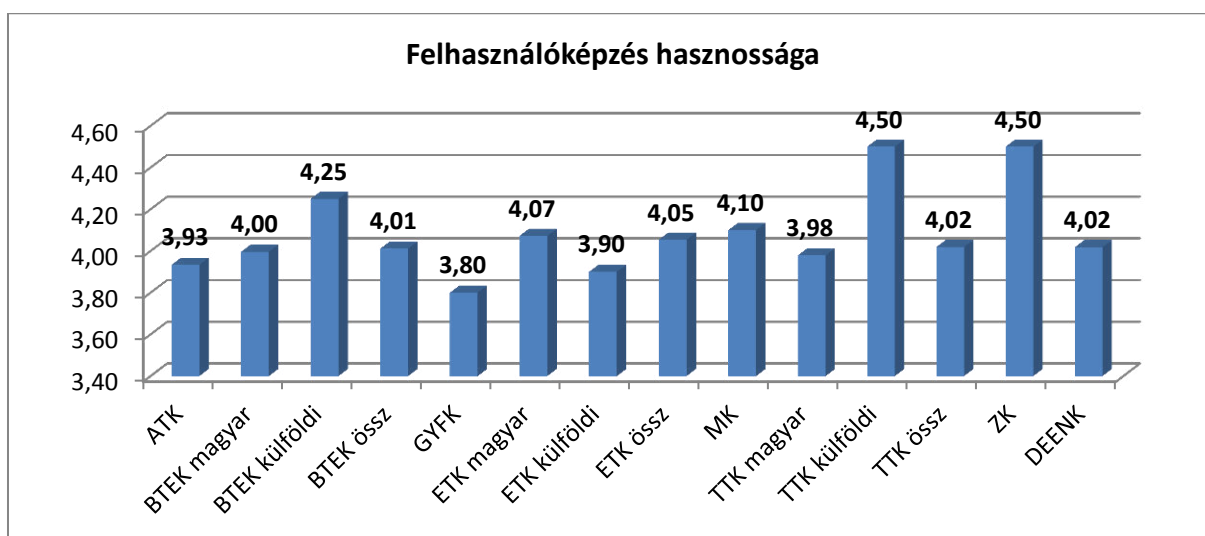
17. ábra: A kérdőívet kitöltő nappalis egyetemi, főiskolai hallgatók véleménye a könyvtárközi kölcsönzésről

A DEENK az Országos Dokumentumellátó Rendszer fejlesztője és üzemeltetője, így fontos erről a területről is visszajelzést kérni az olvasóktól. A nappalis egyetemi, főiskolai hallgatók a könyvtár ezen szolgáltatásával sem teljes mértékben elégedettek, csak 4,15-ös átlagértékre értékelték (17. ábra).



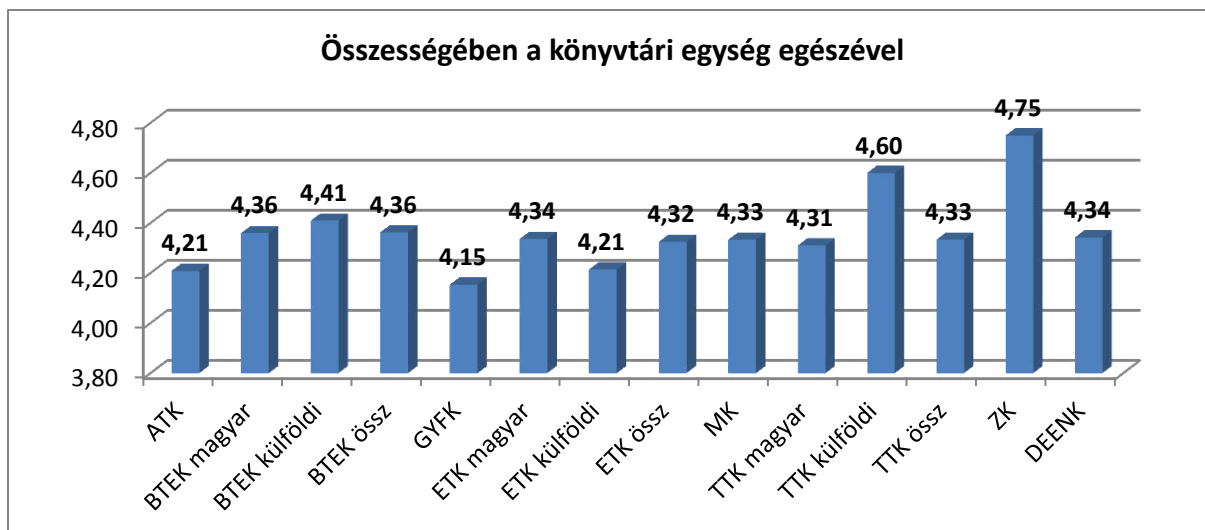
18. ábra: A kérdőívet kitöltő nappalis egyetemi, főiskolai hallgatók véleménye a kiállításokról, rendezvényekről

A DEENK, mint a kultúra bástyája nem csak könyvtárként kíván üzemelni, hanem törekszik tartalmas kiállítások és rendezvényeket is szervezni, ezeket a kérdőívet kitöltők összességében szintén jóra értékelték (18. ábra).



19. ábra: A kérdőívet kitöltő nappalis egyetemi, főiskolai hallgatók véleménye a felhasználóképzés hasznosságára

A DEENK igyekszik a felhasználók tudását különböző képességekkel bővíteni, ezeket a kérdőívet kitöltők összességében jóra osztályozták (19. ábra).



20. ábra: A kérdőívet kitöltő nappalis egyetemi, főiskolai hallgatók elégedettsége a könyvtár egységeként és a DEENK egészére vonatkozóan

Összességében a nappalis egyetemi, főiskolai hallgatók a DEENK egészével elégedettek, de ahogy az értékekből is látható nem teljes egészében, de közel azonos mértékben minden egyes könyvtáregység esetén (20. ábra). Pozitív irányban a külföldi hallgatók elégedettek a TTK-val, valamint a ZK egysége emelkedik ki. Az itt kapott értékek egybevágóak a fentiekben elemzett szempontok minősítésével, tehát summa summarum a DEENK-et a vizsgált tényezők esetében a nappalis egyetemi, főiskolai hallgatók jóra értékelik, ami azt jelenti, hogy a hallgatókban van hiányérzet, azaz a DEENK számára van számos fejlesztendő terület.

A DEENK szolgáltatásainak kedveltsége

A nappalis egyetemi, főiskolai hallgatók véleménye alapján a jelen vizsgálatban megjelölhető szolgáltatások a kapott eredmények szerint, jól elhatárolhatóan 5 csoportba sorolhatóak (8. táblázat).

8. táblázat: A kérdőívet kitöltő nappalis egyetemi, főiskolai hallgatók által használt DEENK szolgáltatások kedveltsége

szolgáltatás	használatok száma	használatok százalékos eloszlása
audiovizuális anyagok helyben használata	35	4,44%
audiovizuális dokumentumok (CD; DVD) kölcsönzése a könyvtár állományából	62	7,86%
kiállítások, rendezvények látogatása	115	14,58%
könyvtárközi kölcsönzés	129	16,35%

tájékoztató szolgálat (konkrét kérdésre válasz kérése)	187	23,70%
reprográfiai szolgáltatások használata (fénymásolás, nyomtatás)	195	24,71%
előjegyzés	222	28,14%
adatbázisok használata	262	33,21%
újság, folyóirat használata a könyvtár állományából	328	41,57%
számítógépes katalógus használata	450	57,03%
internethasználat	518	65,65%
online hosszabbítás kölcsönzésekhez	569	72,12%
helyben olvasás, kutatás, böngészés	630	80,85%
könyvkölcsönzés a könyvtár állományából	743	94,17%

Az első csoportban a 0-19% közötti használati gyakoriságú szolgáltatások kerültek, úgy mint az audiovizuális anyagok helyben használata, az audiovizuális dokumentumok (CD; DVD) kölcsönzése a könyvtár állományából, a kiállítások, rendezvények látogatása és a könyvtárközi kölcsönzés.

A következőben a 20-39% közöttiek találhatók, úgy mint a tájékoztató szolgálat (konkrét kérdésre válasz kérése), a reprográfiai szolgáltatások használata (fénymásolás, nyomtatás), az előjegyzés és az adatbázisok használata.

A harmadik a 40-59% közöttiek vannak, az újság, folyóirat használata a könyvtár állományából és a számítógépes katalógus használata.

A negyedikben a 60-79% közöttiek szerepelnek, úgy mint az internethasználat és az online hosszabbítás kölcsönzésekhez.

Az utolsó csoportban a legnépszerűbb szolgáltatások találhatók, a helyben olvasás, kutatás, böngészés, valamint a könyvkölcsönzés a könyvtár állományából.

A legkedveltebb négy szolgáltatás esetében érdemes összevetni a megkérdezettek ide vonatkozó elégedettségét, ugyanis ezek esetén bármilyen irányú változás nagymértékben hozzájárulhat az olvasói elégedettség pozitív, vagy negatív irányú elmozdulásához.

Az internet használati lehetőséggel a válaszadók 65%-a él (8. táblázat), de a számítógépek számával, minőségével és a WIFI-vel a könyvtár egészét tekintve nem maradéktalanul elégedettek az olvasók (11. ábra).

Az online hosszabbítás kölcsönzésekhez a véleményüket megosztók több, mint 2/3-a körében népszerű, de az elektronikus szolgáltatásokkal nem maradéktalanul elégedettek az olvasók (9. táblázat).

A helyben olvasás, kutatás, böngészés nagyon népszerű az megkérdezettek körében, 630-an nyilatkoztak úgy, hogy használják így a könyvtárat, éppen emiatt rendkívül fontos, hogy a megfelelő komfortkörülményeket megteremtse a DEENK. Az olvasók a kutatás körülményeit 4,16-os (14. ábra), az olvasási körülmények közül a zajt 4,24-es, a hőmérsékletet 4,11-es (9. ábra), a nyitvatartási időt 4,20-as (8. ábra) és az ülőhelyek és asztalok számát 4,12-es átlagértékűre értékelték (7. ábra).

A könyvkölcsönzési szolgáltatást a megkérdezettek 94,17%-a használja. A kölcsönzési határidőt és a raktári kiszolgálás gyorsaságát csak közel jóra (15. és 13. ábra), míg az online raktári kikérőt 4,32-esre értékelték (13. ábra)

Ha a könyvtári szolgáltatások piaci termékeként lennének feltételezve, akkor érdemes a BCG mátrixban elhelyezni az adott szolgáltatásokat (22. ábra), ezzel meghatározva a termékélet görbéjüket. Ezt össze lehet hasonlítani, hogy az olvasók milyen mértékben szeretik, veszik igénybe az adott szolgáltatást (8. táblázat), ezzel pedig iránymutatást adható arra vonatkozóan, hogy mely szolgáltatást kell felfuttatni, fenntartani, újratervezni vagy „kivezetni”. Kiolvashatóvá válik, hogy mely területekre érdemes koncentrálni és melyekre kell kevesebb energiát fektetni.



21. ábra: A vizsgált DEENK könyvtári szolgáltatások egy lehetséges BCG mátrixa

A kérdőjelek közé a kis piaci részesedéssel, azaz a DEENK esetében kevésbé látogatott, használt szolgáltatás kerülhetett, amely még nagyobb erőforrás befektetésre, propagálásra szorulna, és jelenleg nem meghatározható, hogy a jövőben mely irányba mozdul el a kedveltsége. Ide a kiállítások, rendezvények látogatása lett besorolva. A DEENK az évek folyamán folyamatosan szervez és rendez kiállításokat és rendezvényeket, de ezek népszerűsége a nappali egyetemi, főiskolai hallgatók körében a kapott válaszok ismeretében csupán 14,58%-os. Amennyiben a DEENK továbbra is nyújtani kívánja ezt a szolgáltatást és a hallgatókat is be akarja vonzani, akkor a kapott adatok alapján mindenképp szükséges annak átgondolása, hogy milyen rendezvények lennének azok, amelyekkel többeket lehetne megnyerni, mik azok az eszközök, melyekkel meg lehet ezt az olvasói réteget is szólítani.

A sztarok közé kerülhetnek a felfutóban, és várhatóan a jövőben még nagyobb népszerűségnek örvendő szolgáltatások, olyanok, amelyekben komoly potenciál rejlik. Ide az adatbázisok használata és a reprográfiai szolgáltatások használata (fénymásolás, nyomtatás) került. Az adatbázisokat a

válaszadók 33,21%-a használja, míg a reprográfiai szolgáltatásokkal csupán 24,21% él. Mindenképp érdemes lenne mérlegelni, hogy hogyan lehetne az adatbázisok általi használatát növelni, valamint megvizsgálni, hogy a „kihasználatlanságnak” milyen okai vannak, ugyanis a DEENK azért fordít nagy hangsúlyt az adatbázisok beszerzésére, építésére, hogy ezzel is támogassa a nappalis egyetemi, főiskolai hallgatók tanulmányaikat, kutatói munkájukat.

A reprográfiai szolgáltatások nyújtása, amellet, hogy kényelmi funkciót jelent az olvasók számára, mindenképp gazdasági megtérülési célt szolgálna, ezért érdemes lenne ennek a területnek is a megvizsgálása és, ha szükséges a megfelelő beavatkozás foganatosítása.

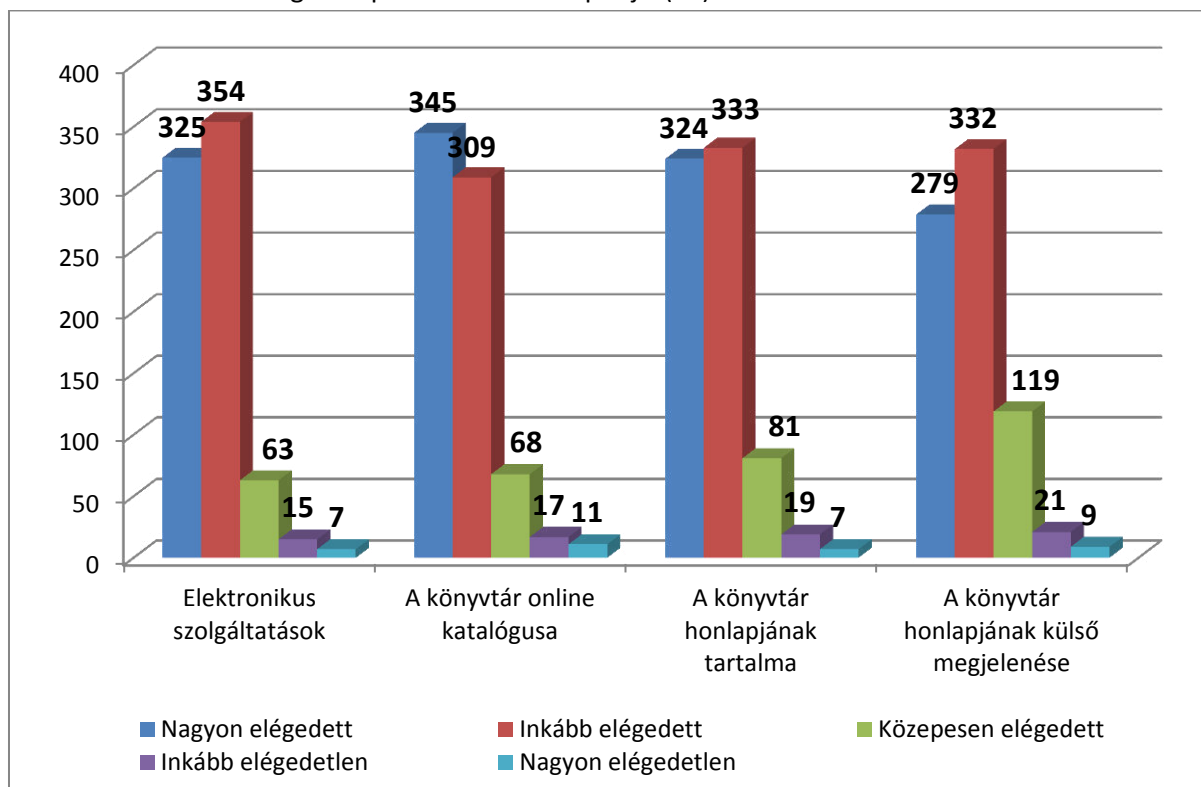
A fejős tehének lényegében szinte már elérték maximális potenciáljukat, de fontos a pozíció fenntartása, mivel hosszú távon egyenletes nyereséget termelnek erkölcsi vagy épp anyagi szempontból. Ide a következők kerültek:

- könyvtárközi kölcsönzés (16,35%): ugyan alacsonyon, hogy csak 16,35%-a használja a megkérdezetteknek, de általában elmondható, hogy a DEENK gyűjteményépítése teljes mértékben igyekszik lefedni az olvasók. Azt azonban érdemes lehet megvizsgálni, hogy minden olvasó számára ismert-e ez a szolgáltatás.
- tájékoztató szolgálat (23,70%): a DEENK rendelkezik a megfelelő szakembergárdával, ahhoz, hogy minden időben meg tudja válaszolni az olvasói kérdéseket, amit alátámaszt az is, hogy a nappalis egyetemi, főiskolai hallgatók a könyvtárosok szakértelmével szinte maradéktalanul elégedettek (10. ábra). Természetesen szükséges a folyamatos képzés a naprakész információk szolgáltatása érdekében. Érdemes lehet áttekinteni, hogy az elengedhetetlen képzéseket megkapják-e a tájékoztató könyvtárosok.
- újság, folyóirat használata (41,57%): DEENK gyűjteményépítési politikája igazodik az olvasói igényekhez.
- számítógépes katalógus (57,03%): ha összehasonlításra kerül az erre kapott érték (57,03%) a könyvkölcsönzés 94,17%-ával, akkor a több mint 30%-os eltérés feltételezi azt a kérdést, hogy miből tájékozódnak a nappalis főiskolai, egyetemi hallgatók, amikor könyvet kölcsönöznek, ha nem a Könyvtár katalógusából. Lehetne felmérést végezni az olvasók körében, hogy milyen mértékben ismerik a könyvtár katalógusát és esetlegesen milyen fejlesztési, módosítási javaslataik lennének.
- online hosszabbítás (72,12%): ezt a szolgáltatást azért alakította ki a DEENK, hogy ezzel is kényelmesebbé tegye az olvasók könyvhosszabbítási folyamatát.
- helyben olvasás, kutatás, böngészés (80,85%): Lényegében ez is az a terület, ami nagymértékben függ az olvasói igényektől, a DEENK gyűjteményépítési politikája igazodik ahhoz.
- könyvkölcsönzés (94,17%): a kapott érték magáért beszél. Stabílan fenntartható, érdemes modern kor változásaihoz alkalmazkodni.
- internethasználat (65,65%).

A döglött kutya kategóriába csupán az audiovizuális anyagok helyben történő használata került. Csak a nappalis egyetemi, főiskolai hallgatók 4,44%-a él vele. Könyvtárként mindenképp fent kell tartani ezt a szolgáltatást, de komolyabb erőforrásokat már nem érdemes beleinvestálni.

Elektronikus szolgáltatások¹⁴, honlap, katalógus

Az olvasók igényeihez és a modern korhoz alkalmazkodva a Könyvtár igyekszik minél több elektronikus szolgáltatást nyújtani, ezek közt zászlóshajó az online katalógus, valamint a honlap, aminek fontos marketing és kapcsolattartó szerep is jut(na).



22. ábra: A kérdőívet kitöltő nappalis egyetemi, főiskolai hallgatók elégedettségének mutatószámai (darab)a elektronikus szolgáltatások, a könyvtár katalógusa és honlapjára vonatkozóan

A 23. ábráról leolvasható, hogy összességében minden vizsgált tényező esetén a válaszadók elégedettek. De nem szabad elfelejteni, hogy a minőségfejlesztés lényege éppen a tökéletességre, az olvasói igények minél magasabb színvonalú kielégítésére törekszik, ezzel elérve a maximális elégedettségi szintet. Ezen a gondolatmeneten továbbhaladva és mélységében vizsgálva a kapott adatokat láthatóvá válik (9. táblázat), hogy a könyvtári elektronikus szolgáltatásokkal a nappalis egyetemi, főiskolai hallgatók csak 42,54%-a nagyon elégedett, míg a katalógus 46% és a honlap esetén ez a minősítési lehetőség csak 42,41%-ot ér el. A honlap külső megjelenésével pedig csak 1/3-uk maradéktalanul elégedett. Mindez arra enged következtetni, hogy a vizsgált tényezők esetén célszerű felülvizsgálatot, kutatást, esetlegesen fejlesztést folytatni, ugyanis a nappalis egyetemi, főiskolai hallgatók csaknem felének valamilyen okból kifolyólag jelenleg hiányérzete van ezeken a területeken.

9. táblázat: A kérdőívet kitöltő nappalis egyetemi, főiskolai hallgatók elégedettségének százalékos mutatószámai a elektronikus szolgáltatások, a könyvtár katalógusa és honlapjára vonatkozóan

¹⁴ Nem szerencsés az elektronikus szolgáltatásokra gyűjtőfogalomként rákérdezni, ezért érdemes lehet egy következő vizsgálat alkalmával annak pontos szegmentálása, részekre bontása. Ugyanis nem lehet biztosan állítani, hogy minden olvasó ismer és használ minden könyvtári elektronikus szolgáltatást, így nem feltételezhető az sem, hogy pontos képet tud azokról összefoglalóan adni. A kapott eredmény így mindenképp fenntartással kezelendő.

		Elektronikus szolgáltatások	A könyvtár online katalógusa	A könyvtár honlapjának tartalma	A könyvtár honlapjának külső megjelenése
Elégedettség mértéke	Nagyon elégedett (%)	42,54%	46,00%	42,41%	36,71%
	Inkább elégedett (%)	46,34%	41,20%	43,59%	43,68%
	Közepesen elégedett (%)	8,25%	9,07%	10,60%	15,66%
	Inkább elégedetlen (%)	1,96%	2,27%	2,49%	2,76%
	Nagyon elégedetlen (%)	0,92%	1,47%	0,92%	1,18%

E-anyagok

A könyvtárak jelenlegi és jövőbeni szolgáltatási palettáját nagymértékben meghatározzák az elektronikus dokumentumok. Célszerű erről a területről is folyamatosan információt szerezni, hogy a nappalis egyetemi, főiskolai hallgatók körében milyen kedveltsége van az ilyen formátumú dokumentumoknak.

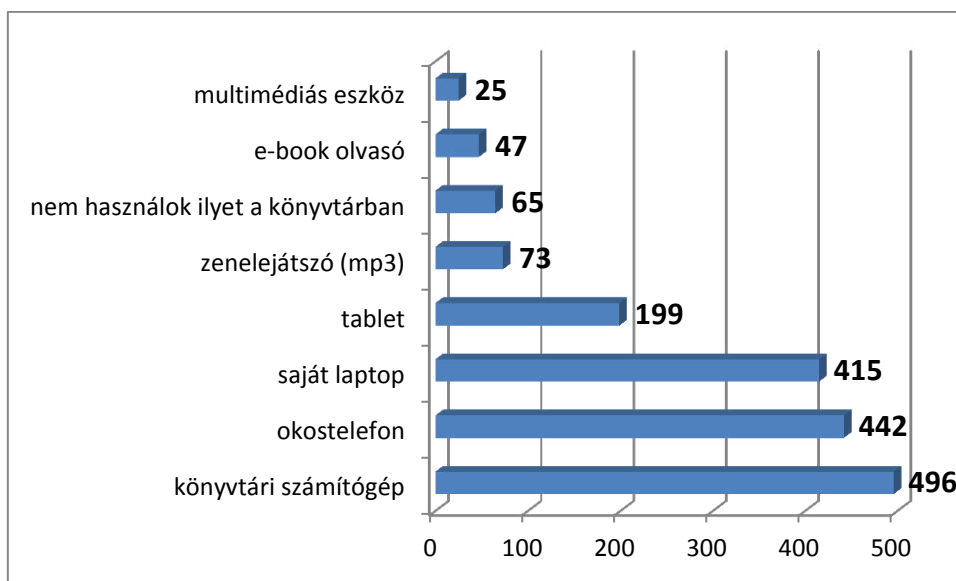
10. táblázat: A kérdőívet kitöltő nappalis egyetemi, főiskolai hallgatók elektronikus dokumentumhasználati szokásai

	e-jegyzetek	e-könyvek	e-folyóiratok	e-learning anyagok	nem használok ilyet a könyvtárban
Összesen	236	354	259	154	329
Magyar	219	313	233	127	290
Angol	17	41	26	27	39

A kapott eredményeket a 10. táblázat szemlélteti. Ez alapján kijelenthető, hogy a nappalis egyetemi, főiskolai hallgatók több, mint a fele használnak elektronikus dokumentumokat a könyvtárban, leggyakrabban elsősorban e- könyveket és e-folyóiratokat.¹⁵

¹⁵ Módszertani szempontból megjegyzendő, hogy vagy a kérdés, vagy a válaszlehetőségek nem a legjobban lettek megfogalmazva. A Könyvtár szempontjából talán érdekesebb lett volna azon túlmenően, hogy használ-e e-dokumentumokat a könyvtárban az olvasó, az, hogy az elektronikus vagy papír alapú dokumentumokat részesíti előnyben. Így világos kép rajzolódott volna ki, hogy melyiket részesítik előnyben.

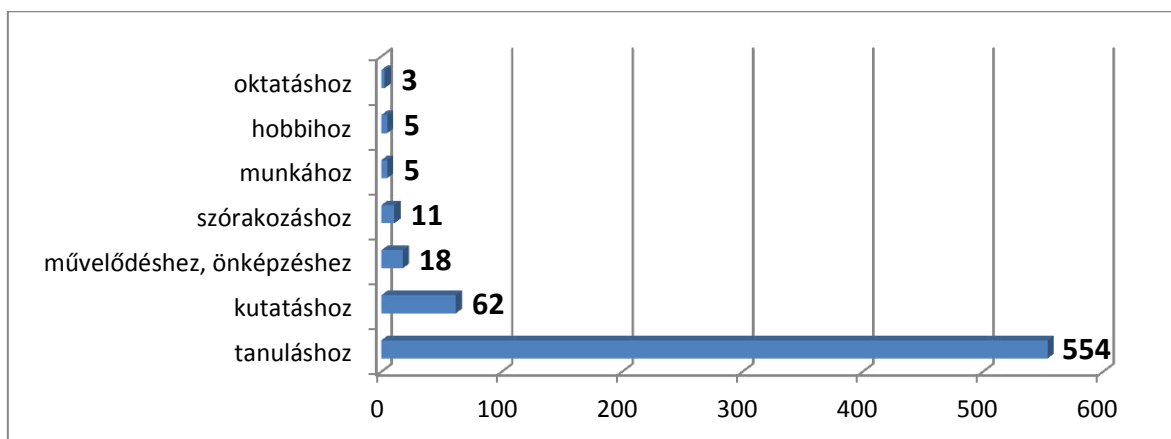
Könyvtárban használt eszközök



23. ábra: A kérdőívet kitöltő nappalis egyetemi, főiskolai hallgatók eszközhasználati szokásai

A Könyvtárban elsősorban könyvtári számítógépeket, okostelefont és saját laptopot használnak a nappalis egyetemi, főiskolai hallgatók (24. ábra).¹⁶ Az itt kapott eredmények megerősítik, hogy szükséges lenne a felülvizsgálni a könyvtári számítógépek minőségét és a WIFI-t, ugyanis nem igazán elégedettek ezekkel (11. ábra).

A könyvtár használatának az oka



24. ábra: A kérdőívet kitöltő nappalis egyetemi, főiskolai hallgatók könyvtárhasználatának az oka

A nappalis egyetemi, főiskolai hallgatók csaknem kizárólagosan tanulásra használják a könyvtárat (25. ábra). Meg kell jegyezni, hogy ennél a kérdésnél csak egy válasz volt megjelölhető, ami

¹⁶ Akkor lenne igazán potenciál ebben a kérdésben, ha rendelkezésünkre állna az elmúlt 5 év, mert akkor kiolvasható lenne belőle, a változási tendenciák iránya. Így csak tájékoztató, hogy most ez van, fogadjuk el.

egyértelműsíti, hogy a nappalis egyetemi, főiskolai hallgatók, ha igénybe veszi a DEENK szolgáltatásait, akkor leginkább tanulni érkeznek.¹⁷

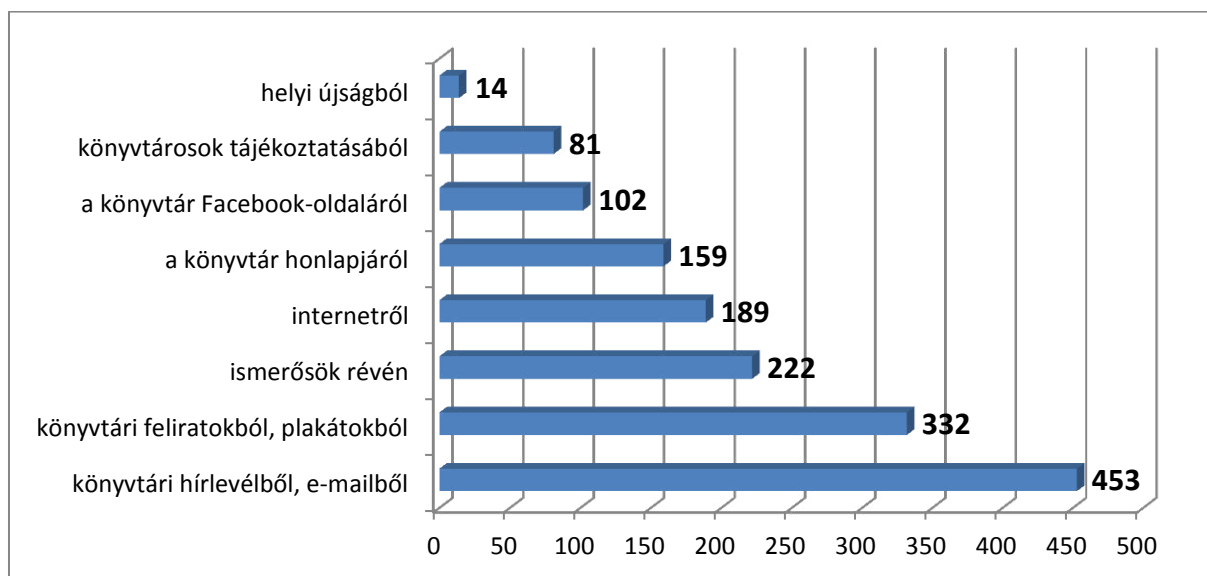
Önkiszolgáló

11. táblázat: A kérdőívet kitöltő nappalis egyetemi, főiskolai hallgatók véleménye az önkiszolgáló szolgáltatások és eszközök (önkiszolgáló kölcsönzés, online- hosszabbítás és katalógus, önkiszolgáló- nyomtatás, fénymásolás) kedveltségéről

	Magyar	Angol	Összesen
igen	522	67	589
nem	108	5	113
nem ismerem	63	14	77

A 11. táblázat alapján látható, hogy az önkiszolgáló eszközök és szolgáltatások népszerűek a nappalis egyetemi, főiskolai hallgatók körében.¹⁸ A válaszadók csak 10%-a nem ismeri ezeket a szolgáltatásokat, érdemes ezt az olvasói réteget is bevonni.

Tájékozódás eszközei a könyvtárról



25. ábra: A kérdőívet kitöltő nappalis egyetemi, főiskolai hallgatók tájékozódási forrásai a Könyvtárban történő eseményekről, projektekről

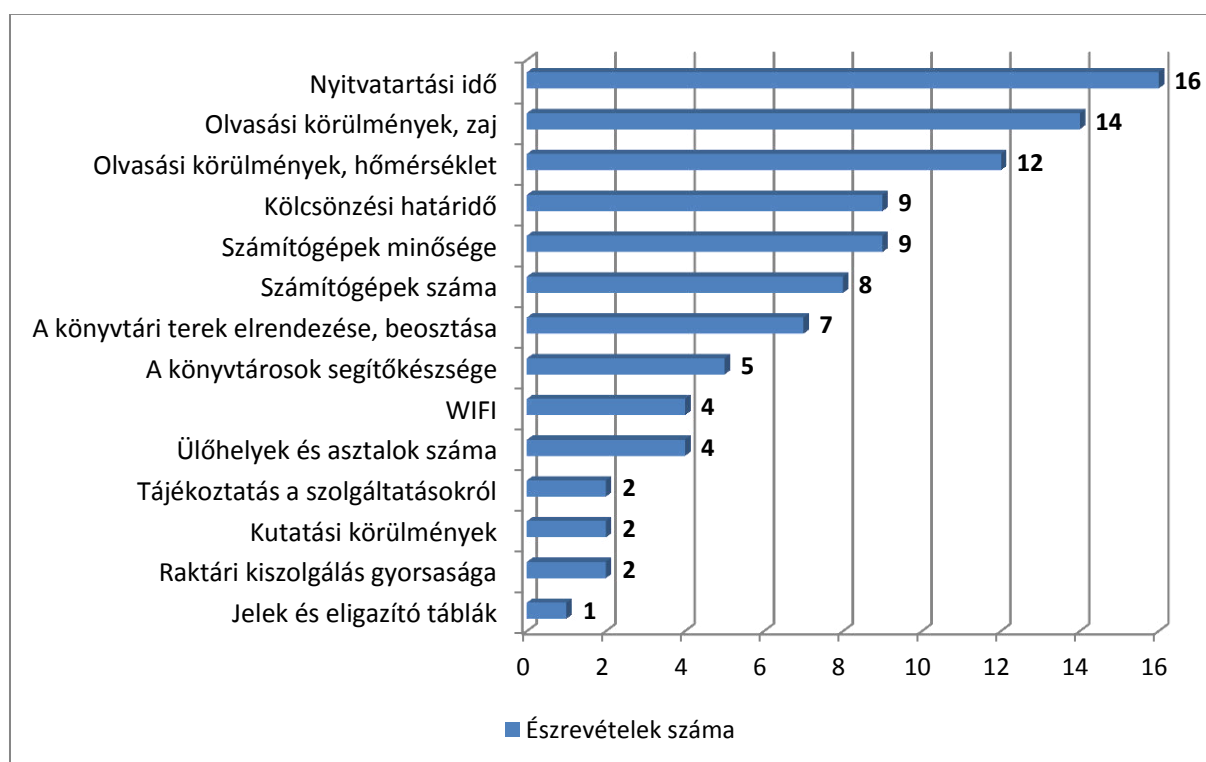
A nappalis egyetemi, főiskolai hallgatók elsősorban elektronikus úton, így könyvtári hírlevélből, e-mailből, az internetről, a Könyvtár honlapjáról vagy épp a Facebook oldaláról tájékozódik a könyvtári eseményekről, hírekről (26. ábra). Megállapítható, hogy elsősorban a könyvtári hírleveleken, e-maileken keresztül éri el a DEENK a nappalis egyetemi, főiskolai hallgatókat.

¹⁷ Érdemes lenne megfontolni több válaszlehetőség megjelölésének engedését, ugyanis azzal is súlyozhatóak az egyes válaszlehetőségek. Az online kitölthető kérdőívben nem volt mód több lehetőséget megjelölni és volt olyan válaszadó, aki ezt megjegyzésben szóvá is tette.

¹⁸ Érdemes lenne megfontolni, hogy ne összefoglalóan legyenek ezek vizsgálva, hanem külön-külön.

Olvasói javaslatok és észrevételek

Az olvasóknak módjában állt nem csak numerikusan, de szövegesen is kifejeíteni elégedettségüket a vizsgált tényezőkkel kapcsolatban. Összesen 103-an osztották meg így is véleményüket.



26. ábra: A kérdőívet kitöltő nappalis egyetemi, főiskolai hallgatók szöveges értékelésének darabszámai

A 21. ábráról jól leolvasható, hogy a hőmérséklettel, a zajjal és a nyitvatartási idővel kapcsolatosak a megjegyzések. A nappalis egyetemi, főiskolai hallgatók minden esetben panaszkodtak arra, hogy hideg és zajos a BTEK olvasóterme és az ETK. A BTEK-ben elsősorban a külföldi hallgatók hangoskodását említették, míg az ETK esetén kávézóval volt problémájuk. A nyitvatartási időt sem tartják kellő hosszúságúnak. Javasolták, hogy legalább vizsgaidőszakban tartson nyitva több egység is hosszabban, valamint a BTEK esetén kerüljön bevezetésre a szombati látogathatóság.

9 esetben a kölcsönzési határidő hosszabb tartamát és annak egységességét igényelnék, jelezve, hogy a jelenlegi túl rövid és könyvtáregységenként eltérő időre szól. Volt, aki kiegészítette azzal, hogy számos esetben a kölcsönzési határidőről könyvtár által kiküldött tájékoztató e-mailt spamnek közt kezeli a levelező rendszere.

A számítógépek minőségével kapcsolatosan nehezményezték több esetben a linux rendszer kezelhetőségét, a billentyűzetek tisztaságát, valamint az MK esetén javasolták számos, mérnökök számára szükséges programok beszerzését. A ZK, MK és ETK esetén javasolták további számítógépek beszerzését.

A könyvtári terekkel kapcsolatosan az MK és ZK egységei esetén az olvasók szívesen látnának egy nagyobb méretű, jobb elosztású könyvtári épületet, a BTEK és ETK esetén pedig örülnének tanulófülkék kialakításának.

Néhány panasz érkezett a könyvtárosok nem megfelelő segítőkészségére és a WIFI jelerősségére.

A vizsgálatba nem bevont, de több véleményben is megfogalmazott probléma volt a mellékhelyiségek nem léte, vagy valamilyen hiányossága.

Egy esetben az olvasó jelezte, hogy érdemes lenne a rongált könyvek pontos nyilvántartását vezetni, ugyanis a véleményt megosztó személlyel megtörtént, hogy olyan könyvet kellett volna megtérítenie, amelyet nem ő rongált meg.

A vizsgálatba nem bevont, de többek által megfogalmazott probléma volt a mellékhelyiségek nem léte, vagy valamilyen hiányossága és többen nehezményezték, hogy számos egységben is ruhatárat kell használniuk, kötelezve annak a táskáik letételére.

A szöveges értékelésekből egyértelműen kijelenthető, hogy felül kell vizsgálni az említett problémákat, ugyanis ahogy látható lesz a 8. táblázatban a nappalis egyetemi, főiskolai hallgatók elsősorban az általuk legkedveltebb szolgáltatásokkal kapcsolatosan fogalmaztak meg negatív véleményeket.

Javaslatok a következő felméréshez

A részvételi arányon növelni lehetne, amennyiben a kérdőívet nem csak az egyes könyvtári egységekben, valamint a DEENK honlapján lehetne kitölteni, hanem a NEPTUN Tanulmányi Rendszeren keresztül lennének megcélozva a hallgatók.

Lehetőséget kell adni a válaszok megtagadására. A mostani kérdőívben erre nem volt lehetőség. Ha nincs lehetővé téve a válaszmegtagadást, akkor hamis válaszokba kényszeríthető a válaszadó, ezzel pedig torzítja a kapott eredményeket (Héra, 2005: 187).

Az 1. kérdésnél nem szabad a választási lehetőségek között hagyni a nem szükséges kategóriát, mert az a kérdés megindoklására szolgál.

A következő vizsgálat során mindenképp szükséges lenne a most kimaradtak szolgáltatásokat is felvenni a választható lehetőségek közé.

Nem szerencsés az elektronikus szolgáltatásokra gyűjtőfogalomként rákérdezni, ezért érdemes lehet egy következő vizsgálat alkalmával annak pontos szegmentálása, részekre bontása. Ugyanis nem lehet biztosan állítani, hogy minden olvasó ismer és használ minden könyvtári elektronikus szolgáltatást, így nem feltételezhető az sem, hogy pontos képet tud azokról összefoglalóan adni. A kapott eredmény így mindenképp fenntartással kezelendő.

Érdekes lehet megvizsgálni, hogy az elektronikus vagy papír alapú dokumentumokat részesítik előnyben az olvasók a könyvtári dokumentumhasználatuk során.

Az önkiszolgáló eszközöket és szolgáltatásokat nem gyűjtőfogalomként, hanem részekre bontva kellene vizsgálni.

Összegzés

A nappalis egyetemi, főiskolai hallgatóktól összesen 789 értékelhető kérdőív érkezett vissza, amelyből 88 volt angol nyelvű. A véleményét megosztó nappalis egyetemi, főiskolai hallgatók csaknem 90,87%-a a vizsgálat idején beiratkozott olvasója volt a Könyvtárnak, amit többnyire azzal indokoltak, hogy az nélkülözhetetlen a tanulmányaikhoz, minden szükséges dokumentumot megtalálnak a DEENK-ben és a könyvkölcsönzés és számítógép használata alapvető fontosságú számukra. Jellemzően a hallgatók középtávon 3-5 év időtartamon át a könyvtár folyamatos használói, tehát lényegében a képzési idő hosszára igénylik a könyvtár szolgáltatásait.

Többségben vannak azok, akik a DEENK-et személyesen heti rendszerességgel felkeresik, online pedig túlnyomórészt havonta használják az így nyújtott szolgáltatásokat és a DEENK-kel kapcsolatos hírekről, eseményekről elsősorban a könyvtári hírleveleken, e-maileken keresztül tájékozódnak.

Jellemző, hogy a hallgatók nagy valószínűséggel használják a saját karukhoz tartozó könyvtári egységet.

A hallgatók elsősorban tanulni érkeznek a könyvtárba, és a legnépszerűbb szolgáltatások közé a helyben olvasást, kutatást, böngészést, a könyvkölcsönzés a könyvtár állományából, az internethasználatot és az online hosszabbítást sorolták és ezekkel kapcsolatosan is foglalmazták meg legtöbbien észrevételüket, javaslatukat, problémájukat. Mivel ezek a legkedveltebb szolgáltatások, így célszerű felülvizsgálni azokat, ugyanis az ezekben történő kis változtatás is nagymértékű javulást eredményezhet az olvasók elégedettségében.

A könyvtárak jelenlegi és jövőbeni szolgáltatási palettáját nagymértékben meghatározzák az elektronikus dokumentumok. Célszerű erről a területről is folyamatosan információt szerezni, hogy az olvasók körében milyen kedveltsége van az ilyen formátumú dokumentumoknak. Jelenleg leggyakrabban a hallgatók elsősorban e- könyveket és e-folyóiratokat vesznek igénybe a könyvtárban.

A könyvtár a munkatársaira, az infrastruktúrájára és a szolgáltatásokra vonatkozóan a nappalis egyetemi, főiskolai hallgatók a DEENK egészével inkább elégedettek, de ahogy látható volt nem teljes egészében, de közel azonos mértékben minden egyes könyvtáregység esetén (20. ábra). Összességében a DEENK-et a vizsgált tényezők esetében a nappalis egyetemi, főiskolai hallgatók jóra értékelik, ami azt jelenti, hogy a hallgatókban van hiányérzet, azaz a DEENK számára van számos fejlesztendő terület.

Mellékletek

1. sz. mell.:Beiratkozott, és be nem iratkozott nappalis egyetemi, főiskolai hallgatók a könyvtári beiratkozásról hozott döntésük indoklása

1. Be van iratkozva könyvtárunkba?	mert...
igen	a Debreceni Egyetem hallgatója vagyok ezért gyakran van szükségem szakkönyvekre
igen	a kötelező irodalmat és a szakmai érdeklődésemnek megfelelő nyomtatott szakirodalmat itt lelhetem fel legegyszerűbben.
igen	A kötelező olvasmányimat a vizsgákhoz innen szerzem be.
igen	a kutatásaimhoz elengedhetetlen a könyvtár szolgáltatása-
igen	a tanárok által kért szakirodalmak megtalálhatóak a könyvtárba, és szívesebben tanulok könyvből, mint internetről
igen	A tankönyveket innen kölcsönzőm ki mindig, mert az új könyvek nagyon drágák.
igen	A tanuláshoz elengedhetetlen.
igen	a tanuláshoz szükségem van olyan könyvekre, amiket nem vennék meg.
igen	a tanulmányaim elvégzéséhez nélkülözhetetlen számomra a könyvtár
igen	a tanulmányaimhoz elengedhetetlen
igen	a tanulmányaimhoz szakkönyvekre van szükségem, melyek megtalálhatóak a könyvtárban.
igen	a tanulmányaimhoz szükségem vannak a könyvtárból kikölcsönözhető könyvekre.
igen	a tanulmányaimhoz szükséges
igen	a tanulmányaimhoz szükséges jegyzeteket, irodalmat szívesen kölcsönzőm ki, és egyéb online folyóiratokhoz is hozzáférhetek.
igen	a tanulmányaimhoz szükséges könyveket kölcsönözni
igen	A tanulmányaimhoz szükséges, minden héten járok könyvtárba.
igen	aktív használója vagyok

igen	anyagilag megéri ,hogy számos tankönyvet nem veszek meg, hanem csak kölcsönzök a kínálattal elégedet vagyok
igen	az egyetemi tanulmányaimhoz szükségem van rá.
igen	az egyetemi tanulmányaimhoz szükséges
igen	az előadások és szemináriumokhoz kapcsolódó beadandók elkészítéséhez rendszeresen segítségemre vannak az egyes könyvtári könyvek
igen	az itt található jegyzeteket használom a tanuláshoz
igen	azt hittem fogok könyvet kölcsönözni
igen	Bármikor lehet egy könyv vagy számítógéphez való hozzáférés.
igen	bármilyen tantárgyhoz találok szakirodalmat
igen	csak így tudom a szükséges könyveket elérni, és a kezemben tartani-
igen	diák vagyok, tanuláshoz, kutatáshoz, nyelvvizsgához
igen	eddig itt minden könyvet megtaláltam, amit kerestem
igen	egyetemi hallgató vagyok
igen	egyetemi hallgató vagyok
igen	Egyetemi tanulmányaimat megkezdve számos szakirodalomra van szükségem, melyekhez elsősorban a könyvtárban jutok hozzá.
igen	Egyetemi tanulmányaimhoz szükséges könyveket találok itt meg.
igen	egyetemi tanulmányaimhoz szükségszerű.
igen	egyetemista vagyok
igen	egyrészt nagyon szeretek olvasni és bőséges a kínálat, másrészt a tanulmányaimhoz is elengedhetetlenül szükséges
igen	Egyrészt szükségem van rá tanulmányaim során, másrészt a rendkívül terjedelmes könyvkínálat miatt.
igen	Egyrészt, mert tanulmányaimhoz szükséges, másrészt hobbim az olvasás és a DEENK kínálata nagyon gazdag

igen	Elengedhetetlen az egyetemi tanulmányaimhoz, hiszen minden szükséges könyvet a könyvtárból veszek ki.
igen	ez így természetes
igen	Fontos az iskolai tanulmányok, a kötelező irodalom beszerzése miatt. De szabadidőmben is sokat olvasok.
igen	gyakran kell kikölcsönözni szakirodalmi könyveket és a számítógépeket is rendszeresen használom a beadandó dolgozatokhoz.
igen	gyorsan elérhető a tanulnivaló
igen	ha szükségem van egy könyvre, akkor általában megtalálom
igen	hasznos
igen	hasznos
igen	Hasznos
igen	hasznos a tanuláshoz, és a szórakozáshoz
igen	hasznos dolog
igen	hasznos, és szeretem a könyveket.
igen	Hasznos.
igen	hasznosnak találom
igen	hetente legalább egyszer szükségem van valamilyen könyvre a könyvtárból, már első évfolyamtól kezdve.
igen	heti rendszerességgel használom
igen	így jutok hozzá a tankönyvekhez.
igen	Igy kölcsönözhetek könyveket és nyomtathatok
igen	így tankönyveket kölcsönözhetek és internetezhetek
igen	imádok olvasni és így nem kell vagyont költenem :)
igen	itt jutok a leggyorsabban információhoz, ha valamit keresek.
igen	itt minden könyv megtalálható, amire szükségem van és ingyenesen tudom elolvasni azokat
igen	itt minden könyvet megtalálok, ami tanulmányaimhoz szükséges
igen	jó?!!
igen	kellenek a könyvek
igen	Keressek kötelező vagy szórakoztató irodalmat mindig megtalálom.
igen	kölcsönözni akartam

igen	kölcsönzők, meg ott vagyok :)
igen	Könnyen elérhető bármilyen könyv, és így nem kell megvásárolni, vagy máshonnan beszerezni. Megkönnyíti a tanulást.
igen	Könnyen megszerezhetőek a szükséges szakirodalmak
igen	könnyen megtalálom az órai felkészüléshez szükséges anyagokat, és szórakoztató irodalmakat is
igen	könyv kölcsönzések (egyetemi tankönyvek+ egyebek), az internet, és nyomtatás miatt.
igen	Könyvek miatt szükséges
igen	könyveket kölcsönzők rendszeresen
igen	könyveket kölcsönzők ki.
igen	könyveket szeretnék kölcsönözni
igen	Könyveket szoktam kölcsönözni.
igen	könyvet szoktam kölcsönözni
igen	kötelező olvasmányok miatt, kutató munkára könyvek miatt és mikor van 2,5 órám üresben az internet is nagy hasznomra van.
igen	kötelező tankönyveket szoktam kölcsönözni
igen	magyar szakos vagyok, sokat kell olvasnunk, de egyébként is sokat olvasok
igen	majdnem minden könyv megvan
igen	máshogy nem tudok kölcsönözni
igen	mert hallgató vagyok és szükségem van rá; mert így olcsóbban olvashatok olyan könyveket, amikre egyszerre nem feltétlenül lenne
igen	mert heti szinten használom a könyvtár szolgáltatásait
igen	mert mindig szükség van valamilyen könyvre, vagy az internetre
igen	Mert szükség van rá a tanulmányaimhoz
igen	mert tanulmányaimhoz nélkülözhetetlen
igen	Minden hasznos könyvet megtalálok, csak hosszú az átfutási idő, amíg bekerülnek az új könyvek a rendszerbe
igen	mindig megtalálom azt a könyvet, amire éppen szükségem van
igen	nagy a könyvkínálat
igen	nagy segítség a tanulmányaimhoz
igen	nagyon gyakran használom

igen	Nagyon gyakran van szükségem könyvekre a tanulmányaimhoz.
igen	nagyon hasznos a tanulmányaimban
igen	Nagyon hasznos hogy kölcsönözhetek ki könyveket, így nem kell azokat drága pénzért megvásárolni.
igen	nagyon sokszor veszek ki könyvet.
igen	néhány könyvre szükségem van
igen	Nem tehetem meg anyagiilag, hogy minden könyvet meg vegyek, amit el kell olvasnom. Sokkal egyszerűbb kivenni a könyvtárból.
igen	olcsóbb, mint megvenni
igen	rendszeresen kölcsönzök könyveket
igen	rengeteg hasznos könyvet találok a szakomhoz és egyéb témákhoz kapcsolódóan egyaránt.
igen	rengeteg lehetőséget nyújt.
igen	Segíti a tanulmányaimat.
igen	sok hasznos jegyzetet csak ott találok meg
igen	sok hasznos szakirodalom van a könyvtárban
igen	sok költséget spórolok a könyvökön, nyugodton tudok tanulni
igen	Sok könyvet használok, amit onnan be tudok szerezni.
igen	sok könyvet ki tudok kölcsönözni a tanuláshoz
igen	sok könyvre van szükségem van a tanuláshoz
igen	sok olyan könyvre van szükségem tanulmányaimhoz, amelyeket nincs elegendő anyagi keretem megvenni könyvesboltból.
igen	Sok szakirodalmat könnyen elérhetek.
igen	sok tankönyvet érek el a könyvtárban, ami szükséges a tanulmányaimhoz
igen	sok-sok könyvre szükségem van.
igen	szakdogámhoz, és egyes tárgyaitomhoz szükség van szakkönyvekre
igen	szakirodalmi ismeretekre van szükségem.
igen	széles a választék és sok könyvre szükségem van a tanulmányaimhoz
igen	széles körű a választék, és hasznosnak tartom.
igen	szeretek ide járni

igen	szeretek olvasni
igen	Szeretek olvasni és a kedvtelémnek/tanuláshoz megfelelő könyveket találok itt.
igen	szeretek olvasni és a tanulmányaimhoz is szükségem van rá
igen	szeretek olvasni és az egyetemhez szükséges anyagokat meg tudom szerezni.
igen	szeretek olvasni és az egyetemi tanulmányaimhoz is nélkülözhetetlen
igen	szeretek olvasni! :)
igen	szeretek olvasni, és a szakomhoz is nagy segítség.
igen	szeretek olvasni. szükségem van bizonyos tankönyvekre, amelyet máshonnan nem tudnék megszerezni, és megvenni túl drága lenne.
igen	szinte az összes könyvet, ami kell a tanulmányaimhoz a könyvtárból kölcsönzöm ki.
igen	Szívesen kölcsönzöm ki a kötelező tankönyveket, így megspórolva a súlyos tankönyvköltségeket.
igen	szoktam kikölcsönözni könyveket illetve egyéb szolgáltatásokat (pl. fénymásolás) is igénybe veszek
igen	szükségem volt könyvekre
igen	szükségem van a használatára
igen	szükségem van a kölcsönzésre
igen	szükségem van a könyvekre a tanulmányaimhoz
igen	szükségem van a könyvekre a vizsgákra való felkészüléshez.
igen	Szükségem van a könyvtárban megtalálható könyvekre.
igen	szükségem van a könyvtárra
igen	Szükségem van az itt megtalálható könyvekre
igen	Szükségem van könyvekre a tanuláshoz
igen	szükségem van könyvekre a tanulmányaimhoz
igen	szükségem van könyvekre, folyóiratokra a tanulmányaim során.
igen	szükségem van könyvekre.
igen	szükségem van rá

igen	Szükségem van rá az egyetem mellett
igen	szükségem van tankönyvekre
igen	szükségem volt pár könyvre.
igen	szükséges
igen	szükséges a dolgozatíráshoz
igen	szükséges a tanulmányaimhoz
igen	Szükséges a tanulmányaimhoz
igen	Szükséges a tanulmányaimhoz, és szeretem a könyvtárakat.
igen	szükséges a tanulmányaimhoz, illetve ha kikapcsolódni szeretnék, akkor itt bármilyen könyvet megtalálok.
igen	szükséges a tanulmányaimhoz.
igen	Szükséges a tanulmányaimhoz.
igen	szükséges az egyetemi tanulmányaimhoz
igen	szükséges és hasznos
igen	szükséges információkhoz jutás
igen	szükséges tankönyvek, nagy könyvválaszték
igen	Szükséges tanulmányaimhoz és ez a legegyszerűbb módja a kötelező olvasmányokhoz való hozzájutásnak.
igen	szükséges volt
igen	tankönyvek, dolgozatok elérése miatt
igen	tankönyvekért
igen	tankönyveket szoktam kölcsönözni
igen	tankönyveket veszek ki általában
igen	Tankönyvekheez, jegyzetekhez így könnyen hozzájuthatok.
igen	tanulás céljából
igen	tanulás céljából, illetve szórakozás
igen	Tanuláshoz ideális környezetet nyújt és a tantárgyak teljesítéséhez is számomra elengedhetetlen volt, hogy könyveket olvassak
igen	tanuláshoz szükséges könyvek elérhetőek a könyvtárban
igen	tanulmányaim miatt
igen	Tanulmányaimhoz a legtöbb könyvet itt találom meg.
igen	tanulmányaimhoz elengedhetetlen
igen	tanulmányaimhoz használom a könyvtár könyveit
igen	tanulmányaimhoz sok szükséges könyv, jegyzet, stb..találok meg

igen	tanulmányaimhoz számos szakirodalomra van szükségem.
igen	tanulmányaimhoz szükségem van szakkönyvekre.
igen	tanulmányaimhoz szükséges és amúgy is sokat olvasok.
igen	tanulmányaimhoz szükséges könyvek miatt
igen	Tanulmányaimhoz szükséges.
igen	tanuló vagyok
igen	tanuló vagyok
igen	úgy gondolom, hogy a DEENK felszereltségének köszönhetően biztosított a tanulmányaimhoz szükséges szakirodalom.
igen	Vizsgához szeretek könyvekből készülni
jelenleg nem	az utolsó félévben szükséges irodalmak többségéhez elektronikus úton is hozzájutok, vagy már van belőlük saját példány.
jelenleg nem	drágállottam a díjat
jelenleg nem	Ebben a félévben nem volt rá szükség
jelenleg nem	ebben a félévben nincs szükségem könyveket kivenni
jelenleg nem	ebben az évben nem tudtam volna teljes mértékben kiaknázni a könyvtár adta lehetőségeket
jelenleg nem	elfelejtettem év elején.
jelenleg nem	későn kaptam észhez és nem tudnám kihasználni
jelenleg nem	mert az anglisztika könyvtárát használom
jelenleg nem	Mert nem a DE-n tanulok.
jelenleg nem	nem volt rá még szükségem
jelenleg nem	nem volt szükségem a használatra
jelenleg nem	végzem
jelenleg nem	végzős vagyok és kijelentkeztem
nem szükséges,	A Google a barátom (DE-İK)
nem szükséges,	mások kiveszik helyettem a könyveket
nem szükséges,	többnyire a szakos könyvtárat használom
notatthemoment	passive
soha nem voltam	Még nem volt kölcsönzésre igényem
yes	Am a student and i need the card to be used for library loans
yes	books, resources
yes	good envrionmet for studying
yes	i am a student of the university

yes	I can use the internet
yes	i like reading
yes	I love borrowing books from the library
yes	i need books
yes	i need books for my studies :)
yes	i need it
yes	I need it and I like it too
yes	i need it for books and to study here
yes	I need the library services for my successful study
yes	I need to borrow books
yes	i often use the library
yes	I studied in this university
yes	I use library books and computers a lot.
yes	I'm a student of the University and need access to scientific articles
yes	need book and place for study
yes	nice staff, good facilities
yes	the library has a huge collection where I can expand my knowledge and thus make me a better professional
yes	The services offered for the fee of registration is a lot and they are fantastic

2. sz. mell.: A kérdőívet kitöltő nappali egyetemi, főiskolai hallgatók szöveges értékelésének darabszámai

Vélemények	Az olvasói kari hovatartozás
A BTEK esetében a raktári kérések kiszolgálása lehetne gyakoribb délután.	Általános Orvostudományi Kar
A BTEK szombaton is nyitva tarthatna, ahogy az ETK.	Bölcsészettudományi Kar
A BTK 2. emeleti olvasótermén, és a főbejárat mellett örömmel láttam, hogy a számítógépek felét kicserélték, minden gyorsabban működik.	Általános Orvostudományi Kar
A hőmérséklet sajnos sokszor alacsony, ezért egy idő elteltével könnyen megfázhat bárki.	Általános Orvostudományi Kar
A jelek, eligazító táblák lehetnének nagyobb betűméretűek, sajnos szemüvegesként eléggé szenvedés, illetve a főépület olvasóterme rettenetesen hideg.	Általános Orvostudományi Kar
A katalógusos gépekhez inkább nem is nyúlok, mert nagyon lassú és koszos. Inkább belépek az internetezésre való gépekre és onnan böngészem a katalógust.	Bölcsészettudományi Kar
A kölcsönzési idő lehetne hosszabb.	Bölcsészettudományi Kar

A kölcsönzési lejárat határidő egyszer hosszabb, egyszer rövidebb. A hosszabbítás szintén. Jó lenne egy egységet bevezetni. Ha létezik egység, akkor betartani. Továbbá, ha egy eleve rongált könyvet veszünk ki, akkor nem minket felelősségre vonni, hogy mi tettük tönkre. A rongált könyveket jobban feljegyezni, hogy ne legyen ebből félreértés. Kínos percek tud okozni.	Általános Orvostudományi Kar
A kölcsönzött könyvek online meghosszabbításának módja lehetne felhasználóbarátabb (pl. meghatározható lenne mennyi időre hosszabbítom). Illetve a hosszabbításokról való tájékoztatás lehetne pontosabb, és könnyebben megtalálható interneten is. Önkiszolgáló pultok és online felhasználás bővítése (megkönnyíti mindenki munkáját). A raktári kérések kiadási időpontjai lehetnének rugalmasabbak. Online felületen a raktári kérés állapotának egyértelmű feltűntetése (ha sikertelen a kérés legyen érthetőbben jelezve).	Természettudományi és Technológiai Kar
A könyvtár nyitva lehetve vizsgaidőszakban, mint a nyugati (nagy) egyetemek könyvtárai	Bölcsészettudományi Kar
A könyvtárosok nagy részének arcán látszik, hogy tehernek éli meg a munkahelyét, és csak bizonyos alkalmazottakhoz megyek oda szívesen segítségért, hogy elkerüljem azt, hogy ne legyenek kedvesek velem. Néha a könyvek számozási rendszerével nehéz boldogulni, de ez kiküszöbölhető azzal, ha segítséget kérek.	Általános Orvostudományi Kar
A könyvtárosok nagyon nem segítőkészek, vagy cserélik le őket, vagy tanítsák meg őket hogyan kell kiszolgálni az embereket.	Bölcsészettudományi Kar
A külföldi diákok sokszor nem törődnek az Olvasóterem közösségi szabályaival (pl. esznek, beszélgetnek, mászkálnak, indokolatlanul sok helyet foglalnak le és el, stb.), ami nagyon kellemetlen a többi könyvtárhasználó számára. Ha ezen a helyzeten lehetne javítani, én örömmel fogadnám. Továbbá, télen rettenetesen hideg van az Olvasóteremben. Többször előfordult, hogy inkább hazamentem, mert már nem bírtam mozgatni az ujjaimat, úgy elgémberedtek a hidegtől. A női végében pedig meghibásodott a szappanadagoló, ami bagatell dolognak tűnhet, de a rendszeres látogatóknak rontja a komfortérzetét.	Bölcsészettudományi Kar
A régebben használt könyvtári kölcsönzési időkeret sokkal jobb volt, mert akkor ha előre tudtam, hogy körülbelül egy hónapon keresztül használni fogom a könyvet, akkor egyből meghosszabbíthattam, hogy ne kelljen visszavinni, vagy várni az utolsó napig, hogy 20 napot kapjak a hosszabbításnál. Így viszont meg kell várni az utolsó napot, hogy meg tudjam hosszabbítani és ne csak egy nappal.	Népegészségügyi Kar

a számítógépeken található open.office működése nem kielégítő, nehezebben használható a microsoft office csomaggal szemben, kevésbé érthető és átlátható	Általános Orvostudományi Kar
A wifi nagyon sokszor gyenge vagy egyáltalán nem használható, ami nagyon problémás akkor, amikor saját lappal megyek tanulni.	Általános Orvostudományi Kar
A könyvtári személyzet egyetlen kivétellel teljesen visszautasító és távolságtartó, a szíves segítségnyújtásnak még a látszatát sem hajlandók fenntartani. Ez nagyon zavaró akkor, amikor nem találok egy fontos könyvet és kénytelen vagyok a segítségüket kérni. Valamint, az is elég kellemetlen, hogy rendszerint visszautasítják az udvarias kérést, miszerint engedjék meg, hogy otthagyjam a laptopom és a használt dolgaimat a könyvtárba, amíg elszaladok ebédelni, hogy ne kelljen cipelni közben. Nyilván, tisztában vagyok vele, hogy nem csomagőrző szolgálatot biztosítanak, azonban ez pusztán empátia és kedvesség lenne a részükről, semmi egyéb.	
Az egyik alkalmazott (első emeleti pultnál szokott lenni) modorán nem ártana változtatni.	Természettudományi és Technológiai Kar
Az olvasóterem hőmérséklete főleg télen nem éppen a megfelelő. Lehetne több számítógép is.	Általános Orvostudományi Kar
Az olvasóteremben áthaladó könyvtárosok mindig becsapják az ajtót. Néha hangosan beszélgetnek	Gyógyszerésztudományi Kar
Az olvasóteremben télen gyakran nagyon hideg volt, így többször is haza kellett jönnöm tanulni, ami elég rossz volt vizsgaidőszakban. Erre több barátnőm is panaszkodott.	Műszaki Kar
Eléggyé hűvös szokott lenni a főépület olvasótermében.	
Bölcsészként rengetegszer vettem igénybe a könyvtári szolgáltatásokat: legtöbbször kölcsönöztem, de az olvasóteremben is szívesen tanultam.	
3-4 éve még szombaton is be lehetett ülni, ezt hiányolom a leginkább.	Természettudományi és Technológiai Kar
Első emeleten lévő nyelvkönyveket tartalmazó polcok rendkívül rendezetlenek, megnehezítik a keresést.	
Erősebb Wifi	Bölcsészettudományi Kar
erősebb wifi, több helyen.	Bölcsészettudományi Kar

Észrevételem csak az olvasóteremmel kapcsolatban van. Az egyik az, hogy nagyon nagy segítség lenne, ha több hosszabbító lenne elérhető a teremben, legalább vizsgaidőszakban. Mivel a tananyagok jó része csak számítógépen elérhető, a laptop nélkülözhetetlen a tanuláshoz. A másik, szintén a vizsgaidőszakhoz kapcsolódóan: szerintem indokolt lenne az olvasóterem kicsit hosszabb nyitvatartása, mondjuk 21 óráig. Valamint a téli vizsgaidőszakban tapasztaltam, hogy esetenként fázni kellett az olvasóteremben. Egy helyben ülve sajnos hamar kihűl az ember, fontos lenne a kellemes hőmérséklet. Köszönöm.	Műszaki Kar
Gyakran előfordul a kölcsönzés során, hogy annak ellenére, hogy sokan várakoznak a pultnál a könyvtáros a raktári kölcsönzés miatt lekért könyvek pakolgatásával foglalkozik, és csak azután szolgál ki, miután minden könyvet felpakolt.	Bölcsészettudományi Kar
Ha lehetséges ne legyen időponthoz kötve, hogy mikor lehet raktári kérést leadni. Pl.: hajnalban is lehessen leadni kérést.	Általános Orvostudományi Kar
Hétfélig (akár rövidített)nyitvatartás. Vizsgaidőszakban hétfélig és hétköznap hosszabb nyitvatartás.	Bölcsészettudományi Kar
Hétfélig nyitvatartás legalább az olvasóteremben.	Bölcsészettudományi Kar
Hiányolom a férfi mosdót a könyvtárból.	Bölcsészettudományi Kar
I've been using the library's service for many years now and I can safely say, that most of the times I was perfectly satisfied though I have one complaint and it's rather a crucial one: I'm a philosophy student and the library just simply don't have enough copies of the same books we needed during our course so we always end up waiting for one another or need to copy the books, which is very uncomfortable especially when we have a deadline, like for an essay or having an exam on the same topic.	Általános Orvostudományi Kar
Javaslatát szívesen fogadjuk bármelyik ponthoz!	Bölcsészettudományi Kar
Jobb lenne, ha több időre lehetne egyszerre kikölcsönözni a könyvet, mint 3 hét.	Bölcsészettudományi Kar
Késedelmi díj fizetése esetén idegen nyelvű tankönyv esetében számos melléklet van, mely csak egy-egy külön lapon külön mellékletet képez, ezek önmagukban semmire nem jók, és késedelem esetén túlságosan megdobják a díjat, mely nem arányos a könyvhöz képest.	Általános Orvostudományi Kar
A fénymásolási lehetőség nem egyértelműen jelzett. Illetve az online felületen nem tudtam még megtalálni az előjegyzés lehetőségét.	
kissé rövid a kölcsönzési idő és lehetne tovább is nyitva.	Természettudományi és Technológiai Kar
Legalább vizsgaidőszakban, de inkább mindig nyitva kellene lennie a BTEK Könyvtárnak kutatás - tanulás céljából egész nap, 0-24 órában. /olvasóterem, kölcsönzés nélkül/	Bölcsészettudományi Kar
Lehetne még néhány pad, amelyre le lehetne ülni, de összességében szeretek a könyvtárba járni!	Bölcsészettudományi Kar

Lehetne több számítógép, ugyanis sokszor mindegyik előtt ülnek, viszont több embernek is szüksége lenne az internetelésre. A kölcsönzési határidő lehetne kicsit hosszabb, pl. 30 nap. Összességében nagyon meg vagyok elégedve a könyvtár szolgáltatásaival, így hetente többször is felkeresem.	Műszaki Kar
Mint ahogyan bejelöltem a kérdőívben is, én leginkább a könyvtárosok segítőkészségével nem vagyok megelégedve. 1-2 könyvtáros kivételével mogorvák, és ha segítséget szeretnék tőlük kérni, még nekik áll feljebb, és idiótának nézik az embert. Talán tudatni kellene velük, hogy ha már szociális szférában dolgoznak, akkor illene egy kicsit segítőkészebbnek lenniük.	Gazdaságtudományi Kar
Mondjuk nekem mindig van helyem, ha le akarok ülni egy számítógéphez, csak nem mindig jók.	Bölcsészettudományi Kar
ne fűtsenek ilyen brutálisan a könyvtárban	Természettudományi és Technológiai Kar
Néha van olyan, hogy egyesek hónapokat ülnek néhány darabon, persze ez nem probléma, csak néha nekem is kéne akkor, de megvárom.	Bölcsészettudományi Kar
Nyitva tartás hosszabbítása	Természettudományi és Technológiai Kar
Távol van a legközelebbi férfi mosdó, jó volna, ha az emeleten át ki lehetne menni, vagy valakire (esetleg a könyvtárosra) rábízhatnám, hogy figyelje a holmim amíg távol vagyok.	Gazdaságtudományi Kar
Télen az olvasóteremben gyakran nagyon hideg van, és esetleg a raktári kiszolgálás lehetne gyorsabb.	Gazdaságtudományi Kar
Télen nagyon könnyen és gyorsan meg lehet fájni a nagy olvasóban, ha nem visz az ember plusz pulóvert/sálát vagy nem kabátban tanul. Nyilván nehéz egy ekkora termet felfűteni, ez érthető, de emiatt a téli hónapokban, ha van rá lehetőségem, inkább elkerülöm az olvasótermet. Az online katalógus esetében pedig lehet, hogy eddig csak nekem nem tűnt fel, hogy lenne ilyen funkció, de szerintem hasznos lenne, ha olyan keresési funkciót is beállíthatnék, hogy a BTEK-könyvtárban keressen csak, hiszen ha innen kérem ki az adott könyvet a raktárból, akkor viszonylag hamar hozzájutok, a könyvtárközi kölcsönzés pedig időigényes. Emiatt néha eltart egy darabig megtalálni egy olyan kötetet, ami helyben szabadpolcon / raktárban van, ezzel is időt lehetne spórolni a keresés során.	Gyógyszerésztudományi Kar
Több számítógépre lenne szükség.	Zeneművészeti Kar

Úgy hiszem, fontos lenne még nagyobb hangsúlyt fektetni beiratkozáskor a felhasználók tájékoztatására. Mit, hol találunk, mennyi könyvet kölcsönözhetünk ki, mennyi időre, hogy működik a raktári kikérés, a másolás, a helyben használat, folyóiratok, tájékoztatás...	Általános Orvostudományi Kar
Véleményem szerint hosszabb időre kellene engedélyezni a kölcsönzést.	Informatikai Kar