



Iktatószám: DEENK/123/2019

Tételszám: 01.27.

Melléklet:



Felhasználói elégedettségmérések

2019/1. mérés

ÉTK szorgalmi időszaki nyitvatartásáról

Kutatási terv

Felhasználói elégedettségmérések: 2019/1. mérés

ÉTK szorgalmi időszaki nyitvatartásáról

Kutatási terv

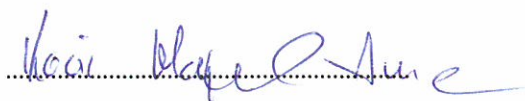
A dokumentum kódja	1.4.7.
Verziószám	1. verzió
Állománynév	Kutatasi_terv_ETK.docx
Oldalszám	7. oldal
Készítette	Kériné Tornyai Katalin - Kocsi Hajnalka Anna
Jóváhagyta	Minőségügyi referens
A jóváhagyás dátuma	2019.01.11.
A hatálybalépés dátuma	2019.01.11.

A módosítások listája

Verzió	Állománynév	Oldalszám	Módosította	Jóváhagyta	A jóváhagyás dátuma	A hatálybalépés dátuma



Olvasószolgálati osztályvezető



Minőségügyi referens

## Tartalom

Bevezetés .....	3
1. Ütemterv, időbeosztás .....	4
2. A mintavétel módja és körülményei.....	5
3. A kérdőív szerkezete és tárgykörei.....	5
4. A kérdőív kérdéseinek indoklása .....	7
5. A korrektúrázás és adatvédelmi megfeleltetés, fordítás.....	7
6. A feldolgozás módja.....	7

## Bevezetés

A Debreceni Egyetem Egyetemi és Nemzeti Könyvtár (DEENK) stratégiai tervében meghatározott stratégiai célok között a 8. stratégiai célja könyvtárunknak az, hogy Minőségi szolgáltatásokat építsünk. Ezen belül a 4. akciótervben rögzítettük, hogy

„Gondoskodunk arról, hogy folyamatosan monitorozzuk a felhasználói elégedettséget. Kidolgozzuk annak módját, hogyan épülnek be a felhasználói visszacsatolások (használati statisztikák, felmérések, interjúk, egyéb módszerek) a szolgáltatásaink minőségfejlesztésébe.”

Ennek érdekében rendszeresen gyűjtünk adatokat, felméréseket végzünk a rohamosan változó felhasználói környezet megismerése céljából, és keressük a visszacsatolást a tevékenységeink értékeléséhez.

Ebbe a tevékenységbe illeszkedik a 2019-es első felhasználói elégedettségi mérésünk. Az idei esztendőben annyiban tervezünk változtatást az eddigi méréseink gyakorlatában, hogy egy nagyobb lélegzetvételű, évente egyszeri felhasználói elégedettségmérés helyett, több kisebb, rövidebb terjedelmű és célcsoport specifikusabb kérdőívet tervezünk a 2019-es évben.

A mostani kutatásunk célja az, hogy célzott csoport körében -ezúttal kizárólag az ÉTK-használóira vonatkozóan-, ismerjük meg a vizsgaidőszakon túli, szorgalmi időszakra vonatkozó hosszabb nyitvatartás igényeket, hogy majd ennek tükrében tervezzük meg a konkrét nyitvatartást ebben a könyvtárunkban. További célunk ezzel a méréssel, hogy a szolgáltatás bővítés kialakításáról és körülményeiről információkat gyűjtsünk.



## 2. A mintavétel módja és körülményei

A felhasználóink igényeinek megállapítására nyomtatott, önkitöltős kérdőívet használunk, hiszen a könyvtárat valóban használó, aktívan jelenlévő olvasókat célozzuk meg jelen kutatásunkkal. A kérdőívet Evasys kérdőívszerkesztővel készítjük el. A könyvtárban jelenlévő, napi átlag létszámából kiindulva (160 fő) 90-100 választ szeretnénk kapni ahhoz, hogy elfogadható, értékelhető legyen. Mivel a DEENK felhasználói között jelentős számban vannak a nem magyar ajkúak, ezért kétnyelvű, magyar-angol kérdéssort készítünk, ezzel biztosítva, hogy a magyar nyelvet nem beszélők is informálhassák a könyvtárat a véleményükről.

## 3. A kérdőív szerkezete és tárgykörei

Az ÉTK-ban 2019. február 1-jétől, már a szorgalmi időszakban, milyen nyitvatartást szeretnének az olvasók? A szorgalmi időszaki nyitvatartás lehetőségeinél alapvető kérdés az, hogy a hétköznapiokon szeretnének-e hosszabb nyitvatartást, vagy a hétvégi nyitvatartást szorgalmazzák a használók. Milyen szolgáltatásokat vesznek igénybe a nyitvatartás alatt?

Szerkezetileg: két konkrét kérdésből áll a kérdőív, s az azokra adandó, bejelölhető válaszlehetőségekből, illetve egy kiegészítő részből a kitöltő tanulmányaira vonatkozóan.

Bevezetés:

*Kedves Könyvtárhasználónk!*

*Örömünkre szolgál a DEENK Élettudományi könyvtárában bevezetett vizsgaidőszaki nyitvatartás kedvező fogadtatása. Szeretnénk felmérni a szorgalmi időszakra vonatkozó igényét is, ezért kérjük, hogy töltse ki alábbi kérdőívünket!*

*Köszönettel,*

*a Debreceni Egyetem Egyetemi és Nemzeti Könyvtár könyvtárosai*

*A kérdőív kitöltése önkéntes és anonim. Kérjük, a kitöltött kérdőívet az olvasószolgálati pultnál adja le!*

**I. Kérjük, jelölje meg, hogy melyik nyitvatartást tartaná elfogadhatónak a szorgalmi időszakban!**

Hétfő – Péntek:

8-20

8-22

Egyéb, éspedig: \_\_\_\_\_

Szombat:

9-14

9-18

10-18

Egyéb, éspedig: \_\_\_\_\_

Vasárnap:

9-14

9-18

10-18

Egyéb, éspedig: \_\_\_\_\_

**II. Milyen szolgáltatásokat venne igénybe a hosszabbított nyitvatartás alatt? (Több válasz is jelölhető!)**

- helyben olvasás a könyvtár gyűjteményéből
- saját könyvből tanulás
- könyvtári számítógépek használata
- saját eszköz használata
- önkölcsönző
- önkiszolgáló nyomtatás/ fénymásolás/szkennelés
- pénzfeltöltés reprográfiai szolgáltatások használatára
- egyéb :

**III. Kérjük adja meg, hogy a Debreceni Egyetem melyik karához tartozik Ön:**

- Állam-és Jogtudományi Kar Általános Orvostudományi Kar
- Bölcsészettudományi Kar
- Egészségügyi Kar
- Fogorvostudományi Kar
- Gazdaságtudományi Kar
- Gyógyszerésztudományi Kar
- Informatikai Kar
- Mezőgazdaság-, Élelmiszertudományi és Környezetgazdálkodási Kar
- Műszaki Kar
- Népegészségügyi Kar Természettudományi és Technológiai Kar
- Pedagógiai Kar
- Zeneművészeti Kar
- Egyik karhoz sem, egyéb könyvtárhasználó

## 4. A kérdőív kérdéseinek indoklása

### **I. Milyen nyitvatartást tartana elfogadhatónak a szorgalmi időszak alatt az ÉTK-ban?**

Korábbi megkérdezések alapján igénylik a hallgatók a hosszabb nyitvatartást a szorgalmi időszakban is. Munkaerő-biztosítás szempontjából a könyvtárnak előnyösebb a stabil, hosszabb nyitvatartás, még ha a hallgatói foglalkoztatásban gondolkodunk is (4-6 óra). A fenntartó felé való közvetítésre is alkalmas lesz ez a kérdőív.

### **II. Milyen szolgáltatásokat venne igénybe a nyitvatartás alatt?**

A vizsgaidőszakban igénybe vett szolgáltatásokból nem indulhatunk ki, hiszen az nem a tranzakciók végzésétől zsúfolt. Ellenben a szorgalmi időszakban, amikor is az órákra, a dolgozatokra való készülés segítségét, irodalmat és egyéb szolgáltatásokat is feltételez.

### **III. Milyen képzésben vesz részt?**

A nyitvatartás finanszírozásához, a fenntartó felé való jelzéshez fontos lehet tudni, hogy melyik Kar hallgatói igénylik leginkább a hosszabb, folyamatos könyvtári nyitvatartást, esetleg a hozzá kapcsolódó szakirodalmat.

## 5. A korrektúrázás és adatvédelmi megfeleltetés, fordítás

A korrektúrázás, adatvédelmi megfeleltetés, valamint a fordítás a Kommunikációs csoportnak lesz a feladata. Az angol fordítás azért is kiemelkedően fontos, mert a kutatásban résztvevők összetétele is magyar és angol nyelvű felhasználókra terjed ki.

## 6. A feldolgozás módja

A korábbi éveknek megfelelően a beérkezett válaszok az Evasys kérdőívszerkesztő szoftver kiértékelő moduljának használatával és Microsoft Excel szoftver segítségével kerül feldolgozásra.