



Iktatószám: DEENK/250-2/2017

Tételszám: 13.22.

Melléklet:



DEBRECENI EGYETEM
EGYETEMI ÉS NEMZETI
KÖNYVTÁR

Felhasználói elégedettségmérés 2016

Felhasználói elégedettségmérés 2016

A dokumentum kódja	1.4.2.
Verziószám	1. verzió
Állománynév	felhaszn_elég_kut_jel2016.pdf
Oldalszám	48 oldal
Készítette	MIT Primer Munkacsoport
Jóváhagyta	DEENK Tanács
A jóváhagyás dátuma	2016.04.25.
A hatálybalépés dátuma	2016.04.25.



Minőségirányításért felelős koordinátor



főigazgató, a MIT elnöke



Tartalom

Bevezetés.....	4
1. A kérdőív kiértékelése	5
1.1. A kitöltők foglalkozás szerint bontásban	5
1.2. Beiratkozott olvasója-e a Könyvtárnak? ...és a válaszok indoklása!	6
1.3. Mióta használja a Könyvtárat?	8
1.5. Az egyes könyvtáregységek használati gyakorisága	9
1.6. A könyvtár és a könyvtári egységek értékelése.....	10
1.6.1. A 2016-os értékelések	10
1.6.2. A DEENK egészével való elégedettség.....	20
1.6.3. 2015 kontra 2016	21
1.7. A DEENK szolgáltatásainak kedveltsége	24
1.8. Szolgáltatások, melyeket szívesen látnának a felhasználók	25
1.9. 2015-ös könyvtári rendezvények látogatottsága	26
1.10. Felhasználói javaslatok könyvtári programokra	26
1.11. A könyvtár honlapjának értékelése	27
1.12. Online katalógus, raktári kikérő, adatbázis használat	27
1.13. Önkiszolgáló szolgáltatások használati kedveltsége	28
1.14. Papír kontra elektronikus	29
1.14.1. Általános használati szokások	29
1.14.2. E-anyagok	30
1.15. Könyvtárban használt eszközök.....	31
1.16. A könyvtári szolgáltatások használati céljai	31
1.17. A könyvtárról tájékozódás eszközei	31
1.18. Olvasói javaslatok fejlesztésre.....	33
1.19. Felhasználói javaslatok szolgáltatásokra	37
1.20. További olvasói észrevételek.....	43
A Primer Munkacsoport által megfogalmazott fejlesztési javaslatok	47
Összegzés.....	48

Bevezetés

A Debreceni Egyetem Egyetemi és Nemzeti Könyvtár felhasználóinak körében 2016.04.07 és 2016.04.16. között online, anonim önkitöltés kérdőíves felmérést végzett a MIT Primer Munkacsoport. A kérdőív kitöltésére a felhasználók könyvtári hírlevélben, a NEPTUN Tanulmányi Rendszerben és a könyvtár honlapján kaptak felhívást.

A kérdőíveket összesen 1455-en töltötték ki.

A kérdések között egyaránt szerepeltek nyitott és zárt kérdések. Nyitott kérdések esetén rendre egy adott témához kapcsolódó véleményt, javaslatot fogalmazhattak meg a válaszadók. A kérdések túlnyomó többségében előre megadott állításokat, szolgáltatásokat kellett értékelnie a kitöltőknek 1-től 5-ig terjedő Likert-skálán, amin az 1-es mindig a legnegatívabb, míg az 5-ös a legpozitívabb minősítést jelentette. A kapott eredményeket átlagértékkel, valamint a válaszok százalékos megoszlásával vagy darabszámával kerül bemutatásra.

Az átlag egy osztás eredménye: az adott változó kapott értékeinek összegét elosztjuk a teljes esetszámmal. Például egy kutatás azt méri fel a könyvtárosok körében, hogy hányan laknak egy háztartásban. A válaszok 1-től 7-ig terjedhetnek.¹² A kapott eredmények a következők:

- Egyedül : 15
- Ketten: 9
- Hárman: 34
- Négyen: 30
- Öten:12
- Hatan:0
- Heten: 1

A megkérdezettek száma: 101

Az átlag kiszámítása: $(1 \times 15 + 2 \times 9 + 3 \times 34 + 4 \times 30 + 5 \times 12 + 6 \times 0 + 7 \times 1) / 101 = 3,18$

Tehát a felmérésben résztvevők átlagosan 3,18-an laknak egy háztartásban.

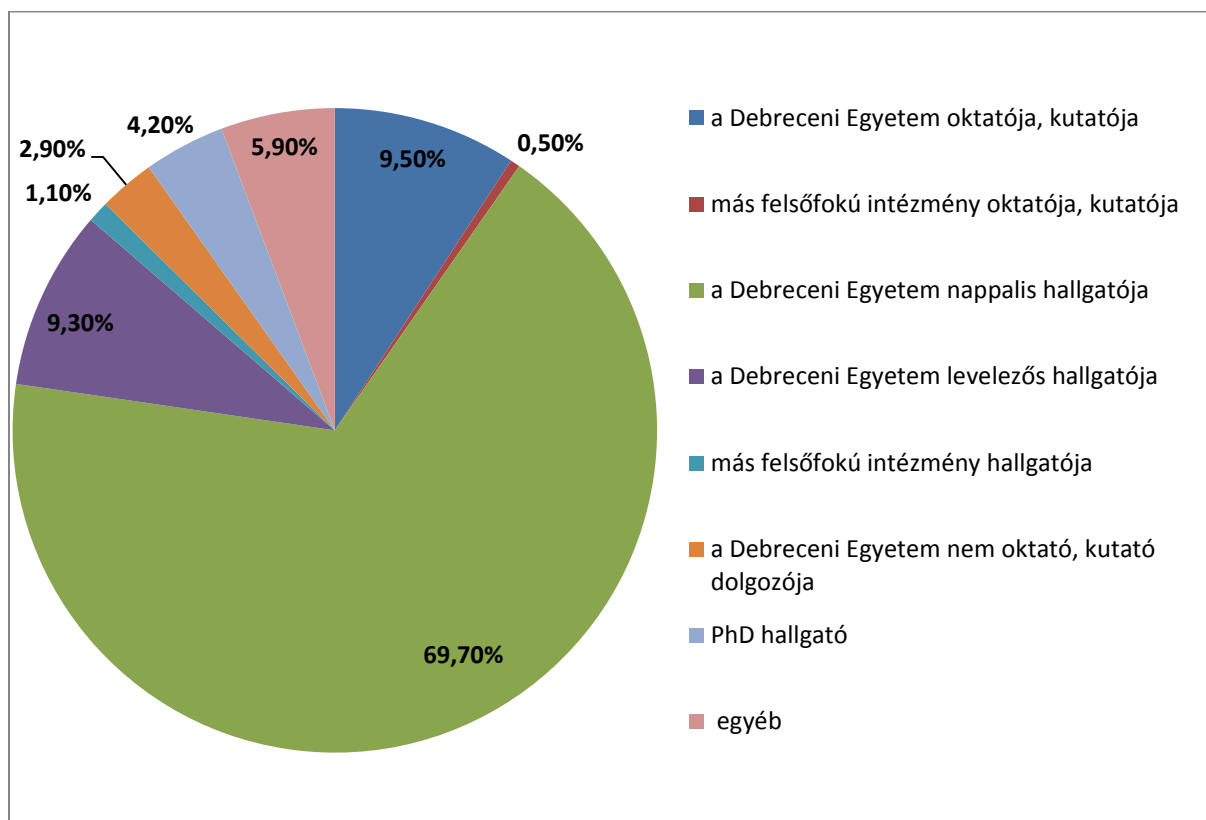
Az elemzés tartalmazza a 2015-ös adatokkal való összehasonlítást, de csak az összevethető kérdések tekintetében (2015 kontra 2016 fejezet).

¹Babbie, E.: A társadalomtudományi kutatás gyakorlata. Budapest : Balassi : 2008. ISBN: 963 506 764 0 p. 456.

² Héra, G., Ligeti, Gy.: Módszertan : a társadalmi jelenségek kutatása. Budapest: Osiris, 2005. ISBN: 963 389 788 2 p. 269.

1. A kérdőív kiértékelése

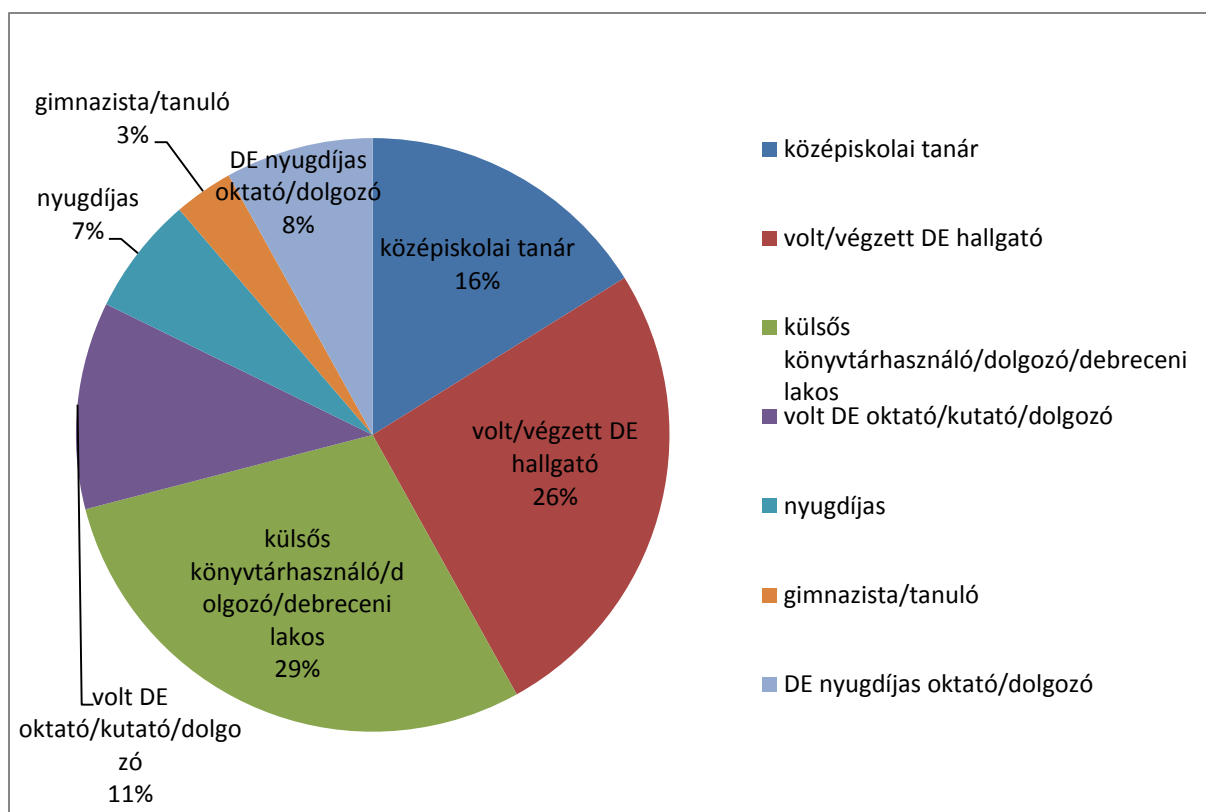
1.1. A kitöltők foglalkozás szerint bontásban



1. ábra: A kérdőívet kitöltők foglalkozás szerinti megoszlása

A legtöbben a Debreceni Egyetem nappalis hallgatói közül válaszoltak a kérdésekre (69,7%) (1. táblázat). Ezt a csoportot a Debreceni Egyetem oktatói, kutatói (9,5%), és a DE levelezős hallgatói követik (9,3%).

Az egyéb kategóriát 5,9% jelölte meg, köztük a legtöbben debreceni lakosok (29%) és valamikori DE hallgatók (26%) közé tartoznak (2. ábra).



2. ábra: A kérdőívet kitöltők egyéb kategóriát, mint foglalkozást megjelölők megoszlása

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

A véleményt nyilvánító felhasználók 83,44%-a (1214 fő) 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. 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	1214	83,44%
nem	241	16,56%

A felmérésben résztvevőknek lehetőségük volt beiratkozási döntésük megindokolására, ezzel lehetőséget adva a könyvtárosoknak az okok megismerésére.

A beiratkozott olvasók közül 934-en írták le, hogy miért kötelezték el magukat a beiratkozás mellett, amelyek összefoglalóan az alábbiak:

- legjobb könyvtár a Régióban (1 előfordulás)
- tudományos közlemények elérése miatt (2 előfordulás)
- kedvező kölcsönzési feltételek (2 előfordulás)
- könyvtárközi kölcsönzés miatt (2 előfordulás)
- otthonról is használható szolgáltatások (2 előfordulás)
- könnyen elérhető (3 előfordulás)
- az egész családnak jó (3 előfordulás)
- phd tanulmányok miatt (8 előfordulás)

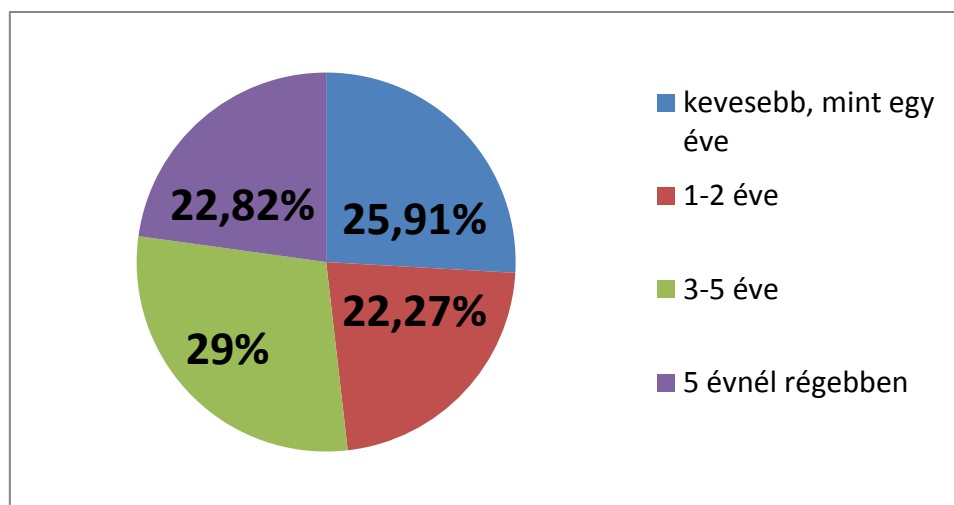
- egyetemi oktató (9 előfordulás)
- nyomtatás, fénymásolás (9 előfordulás)
- szolgáltatások összessége miatt (10 előfordulás)
- közel van (10 előfordulás)
- számítógép használat (11 előfordulás)
- wifi (12 előfordulás)
- adatbázisok elérése miatt (14 előfordulás)
- internethasználat miatt (28 előfordulás)
- olcsó (30 előfordulás)
- munkájához szükséges (33 előfordulás)
- kényelem: csendes, komfortos, gyors (35 előfordulás)
- kutatói munkához kell (42 előfordulás)
- szakdolgozat megírásához (54 előfordulás)
- a kölcsönzés olcsóbb, mint megvenni a könyveket (67 előfordulás)
- szeret olvasni (86 előfordulás)
- könyvkölcsönzés (115 előfordulás)
- a gyűjtemény miatt (209 előfordulás)
- tanulmányokhoz szükséges (407)

A jelenleg be nem iratkozottak döntésük okait az alábbiakkal magyarázták:

- nem szereti, hogy ruhatárba kell leadnia a dolgait (2 előfordulás)
- végzős (3 előfordulás)
- inkább a tanszéki könyvtárat használja (4 előfordulás)
- inkább mást kér meg, hogy kölcsönözzön a számára (5 előfordulás)
- kevés kölcsönözhető példány, hamar elviszik (5 előfordulás)
- időhiány miatt nincs beiratkozva (8 előfordulás)
- ritkán jár/nem kölcsönöz (9 előfordulás)
- inkább megveszi a könyveket/saját könyvet használ (10 előfordulás)
- levelezős, a távolság miatt inkább a lakóhelyén iratkozik be a könyvtárba; budapesti (10 előfordulás)
- információ hiánya miatt nincs beiratkozva (11 előfordulás)
- drága a beiratkozás / sérelmezi, hogy pénzbe kerül (20 előfordulás)
- helyben olvas, ehhez nincs szükség beiratkozásra (23 előfordulás)
- nincs rá szüksége, mert online/Interneten minden megtalálható (25 előfordulás)
- nincs rá szüksége (40 előfordulás)
- korábban be volt iratkozva, de most nincs rá szüksége (passzív félév, Erasmus) (45 előfordulás)

1.3. Mióta használja a Könyvtárat?

A válaszadók közel 1/3-a középtávon (3-5 év) veszi igénybe a DEENK szolgáltatásait (2. ábra). 5 évnél hosszabb ideje a válaszadók 22,82%-a (3. ábra).



3. ábra: A kérdőívet kitöltők könyvtárhasználati időtartama

Megállapítható, hogy a felmérésben részt vevők több, mint a fele 3 évnél régebb óta a könyvtár felhasználóinak számítanak.

1.4. Online vs. személyes használat gyakorisága

A kapott eredmények alapján (2. táblázat) látható, hogy a felhasználók túlnyomó része hetente (24,33%), vagy havonta (27,08%) keresi fel személyesen a Könyvtárat. Míg online módon a hetente (22,96%), a havonta (23,78%) és a félévnél ritkábban (31,48%) értékek emelkednek ki.

2. táblázat: A kérdőívet kitöltők könyvtár látogatási szokásai 1.

	naponta	hetente többször	hetente	havonta	negyedévente	félévente	ritkábban (alkalomszerűen)
Személyesen (%)	4,60%	14,98%	24,33%	27,08%	9,97%	3,85%	15,19%
Online (%)	3,23%	8,11%	22,96%	23,78%	6,19%	4,26%	31,48%

A kapott adatokat kicsit mélyebben vizsgálva kitűnik (3. táblázat), hogy a válaszadók 43,91%-a a Könyvtárat legalább hetente egyszer személyesen, online pedig 34,30 %-a keresi fel. Ez azt jelenti, hogy a választ adók közel fele minden héten ellátogat a Könyvtárba, 1/3-uk pedig igénybe vesz valamilyen online szolgáltatást. A felhasználók csak 29%-a látogat el a könyvtárba 30 napnál nagyobb időközönként, online pedig 41,93 %-uk tesz így.

3. táblázat: A kérdőívet kitöltők könyvtár látogatási szokásai 2.

	legalább hetente egyszer biztosan	legalább havonta egyszer biztosan	több, mint havonta egyszer biztosan
Személyesen (%)	43,91%	70,99%	29,01%
Online (%)	34,30%	58,08%	41,93%

Össességében kijelenthető, hogy a kérdőívet kitöltők körében a DEENK személyesen heti rendszerességgel látogatva sokkal népszerűbb, mint online távhasználat formájában. Ugyan online heti rendszerességgel csak a válaszadók 1/3-a él a könyvtár szolgáltatásaival, ennek ellenére érdemes

felülvizsgálni a távhasználatához kapcsolódó szolgáltatások körét, annak fejleszthetőségét, jelenlegi minőségét, hogy ezzel is elébe lehessen menni a jövőben várhatóan megjelenő szükségleteknek.

1.5. Az egyes könyvtáregységek használati gyakorisága

4. táblázat: A kérdőívet kitöltő látogatási szokásai könyvtáregységenként

	BCK	BTEK	GYFK	KCK	ETK	MK	ZK
Személyesen (fő)	119	359	33	189	303	68	28
Online (fő)	33	57	29	38	42	17	12
Mindkét módon (fő)	71	442	36	180	300	39	9
Nem használom (fő)	1232	597	1356	1048	810	1330	1408

Az hogy milyen gyakran látogatják az egyes könyvtáregységeket (4. táblázat) csak annak tükrében vizsgálható, hogy a válaszolók mely karhoz tartoznak. Ugyanis elég egyértelmű, hogy például egy Zeneművészeti Karon ritkán fog megfordulni a Műszaki Karon, vagy épp fordítva.³ 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 (4. táblázat) arra lehet következtetni mélyebb vizsgálódás nélkül, hogy a legnépszerűbb egységek a BTEK és az ETK. (Természetesen az sem elvitatható, hogy a kitöltők közül legtöbben a BTEK és ETK egységeket látogatják).

Az objektívebb kép alkotása érdekében tehát be kell mutatni a vizsgálatban résztvevők kari szintű megoszlását (5. táblázat). Így már világosan látható (összehasonlítva az 4. és 5. táblázat értékeit), hogy például BTEK azért örvend nagy népszerűségnek a kérdőívet kitöltők között, mert azt 331-en a Bölcsészettudományi Karról és 133-an a Természettudományi és Technológiai Karról töltötték ki, akiknek az „anya” könyvtári egységük egyértelműen a BTEK. Míg a ZK azért tűnik népszerűtlennek, mert csupán 19 Zeneművészeti Karhoz tartozó felhasználó osztotta meg a véleményét.

5. táblázat: A kérdőívet kitöltő felhasználók által leggyakrabban használt könyvtári egységek a válaszadók Karok szerinti megoszlásának függvényében

	Kérdőívet kitöltők száma (fő) (n=1455)	A könyvtári egységek használati gyakorisága (fő)						
		BCK (n=223)	BTEK (n=859)	GYFK (n=99)	KCK (n=407)	ETK (n=645)	MK (n=125)	ZK (n=47)
Egyik karhoz sem, egyéb könyvtárhasználó	86	14	74	9	38	40	4	9
Állam-és Jogtudományi Kar	99	4	28	6	97	12	3	0
Általános Orvostudományi Kar	252	8	109	1	16	247	2	0
Bölcsészettudományi Kar	331	18	326	12	56	68	4	7
Egészségügyi Kar	17	1	6	1	1	7	0	0
Fogorvostudományi Kar	41	1	18	0	0	39	1	0

³ Az is igaz, hogy gyakran előfordul, hogy egy könyvtárhasználó több könyvtári egységet használ, de jelen esetben az aránytalan (kari bontás szerint) válaszok miatt ennek a tényezőnek a figyelembe vétele elhagyható.

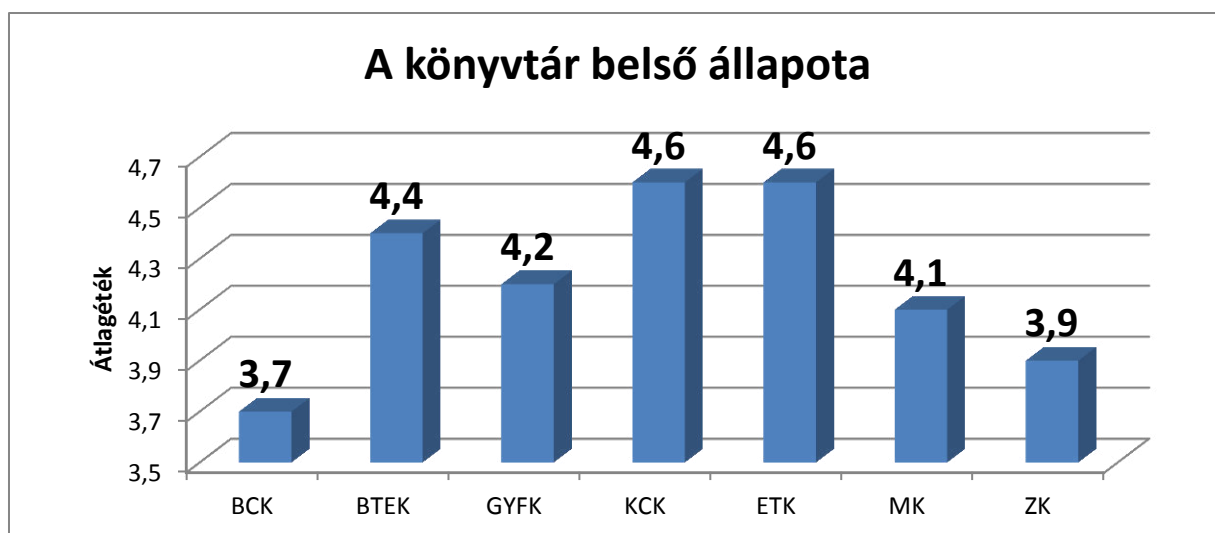
Gazdaságtudományi Kar	121	88	41	3	73	10	5	0
Gyermeknevelési és Felnőttképzési Kar	47	3	12	47	2	3	0	2
Gyógyszerésztudományi Kar	36	0	16	0	0	35	2	0
Informatikai Kar	73	8	40	8	61	25	9	5
Mezőgazdaság-, Élelmiszertudományi és Környezetgazdálkodási Kar	67	61	23	3	6	18	4	0
Műszaki Kar	82	4	25	2	23	8	77	0
Népegészségügyi Kar	51	2	29	1	16	44	1	0
Természettudományi és Technológiai Kar	133	11	102	5	17	88	13	5
Zeneművészeti Kar	19	0	10	1	1	1	0	19

Tehát az nem jelenthető ki a kapott adatok alapján, hogy melyik könyvtári egység a legnépszerűbb a felhasználók között, csupán az állapítható meg, hogy a választ adók nagy valószínűséggel használják a saját karukhoz tartozó könyvtári egységet. Ahhoz, hogy egyértelműen meg lehessen állapítani, hogy melyik könyvtári egység a legnépszerűbb, szükséges lenne, hogy minden egyetemi karról arányaiban megegyező számban töltsék 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.

1.6. A könyvtár és a könyvtári egységek értékelése

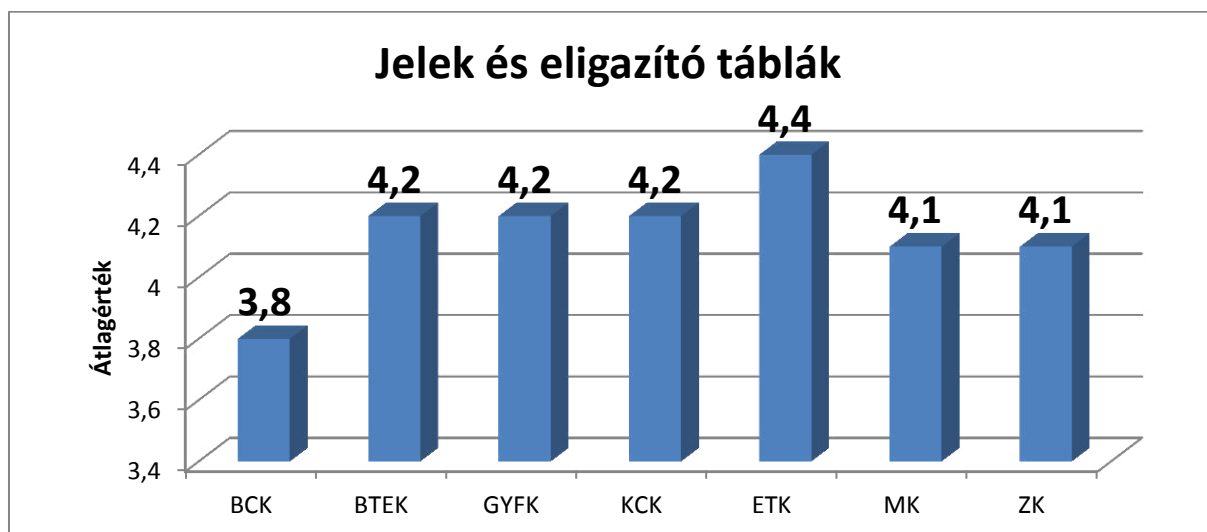
A felhasználók véleménye a DEENK-ről az értékelhető szempontok szerint az egyes egységekre adott átlagértékek összehasonlításával kerül bemutatásra, valamint összevetésre kerülnek a 2015-ös és a 2016-os felmérés alkalmával kapott eredmények, rámutatva, hogy mely területeken ért el a könyvtár pozitív változást, és mely területeken csökkent a felhasználói elégedettség.

1.6.1. A 2016-os értékelések



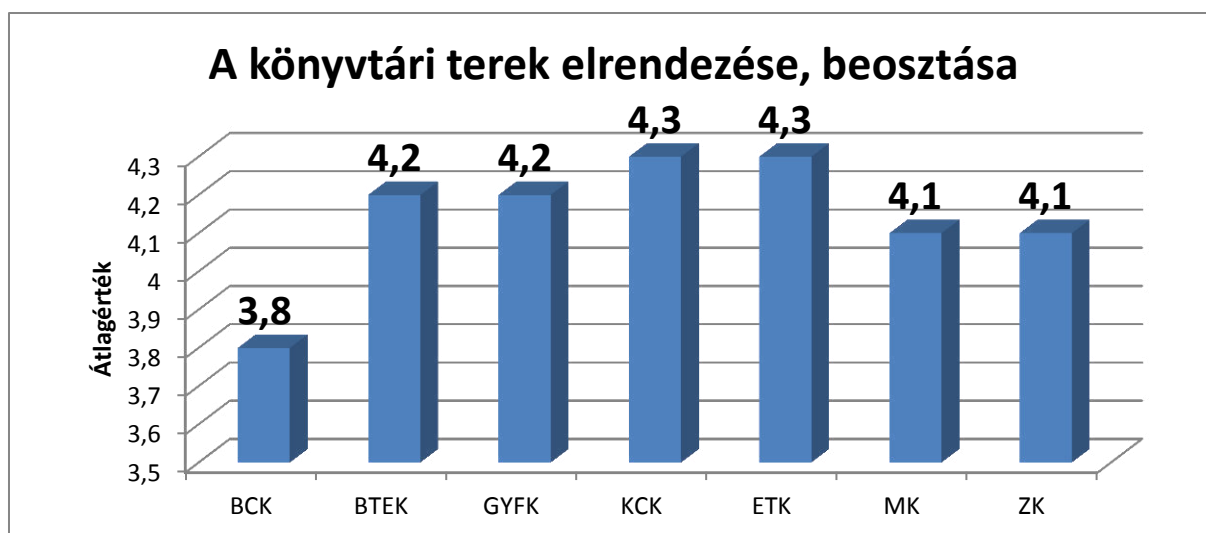
4. ábra: A felhasználók véleménye a könyvtáregységek belső állapotáról

A DEENK olvasó tereinek belső állapotának értékelésében jelentős különbségek mutatkoznak. A legrosszabbra a BCK-át és ZK-át minősítették, míg a legjobbra a KCK-át és ETK-át (4. ábra).



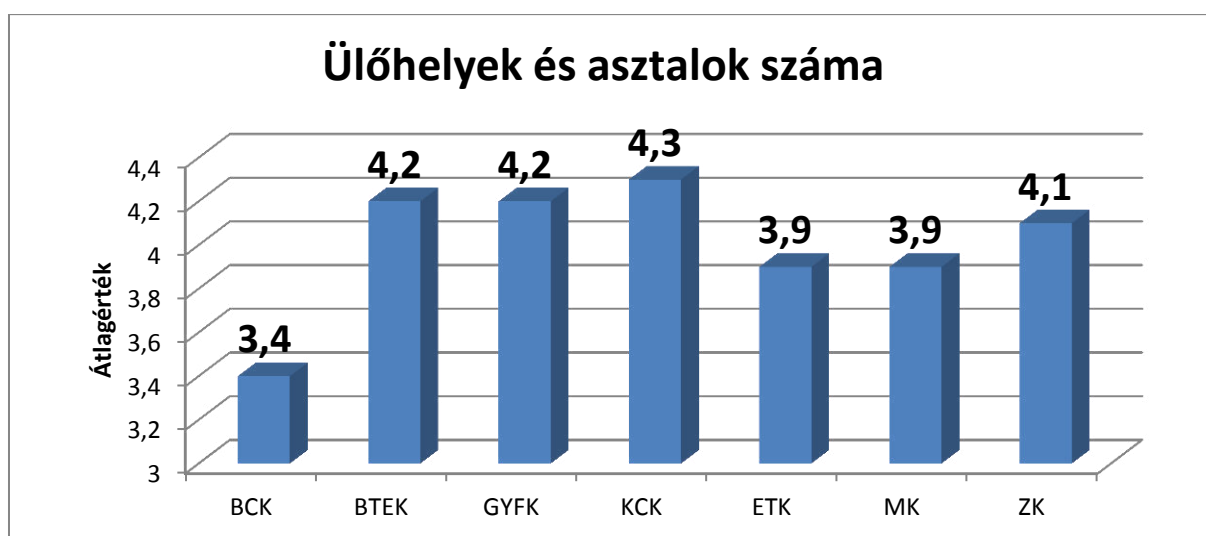
5. ábra: A felhasználók véleménye a könyvtárban használatos jelekről és eligazító táblákról

Az olvasó számára nagyon fontos, hogy a Könyvtárban könnyedén tudjon tájékozódni. A nem megfelelő jelek és eligazító táblák rabolhatják az olvasó idejét, növelik az elégedetlenséget. A kapott értékek alapján (5. ábra) legelőször a BCK egységében kellene azokat felülvizsgálni, ezt követően pedig minden egyes egységben.



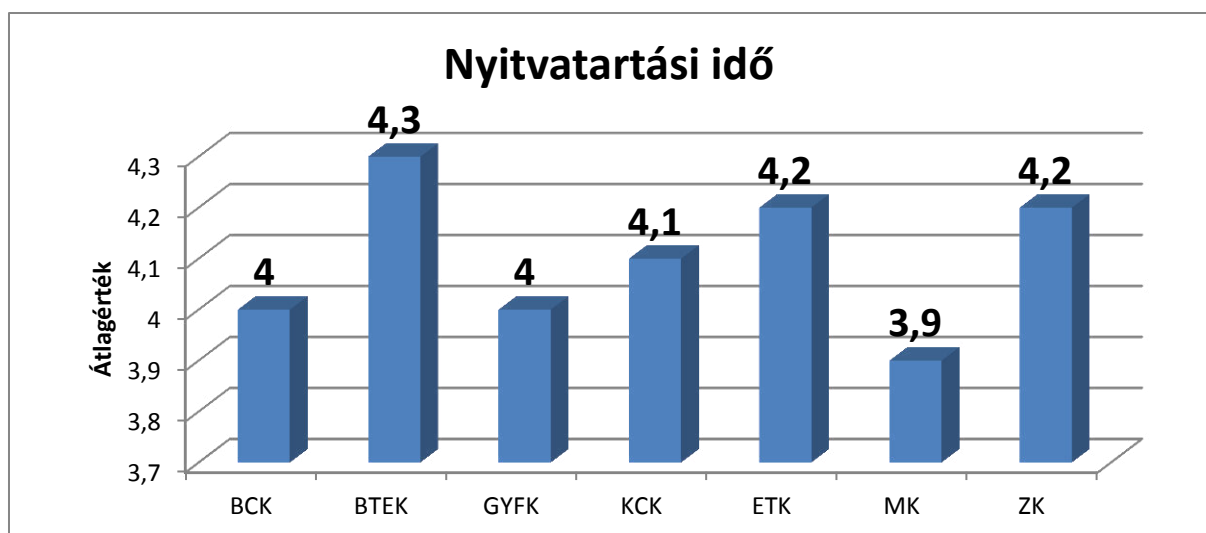
6. ábra: A felhasználók véleménye a könyvtári terek elrendezéséről, beosztásáról

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, a BCK kivételével jóra értékelték minden könyvtáregység kialakítását. Ez jelzi, hogy a DEENK igyekszik alkalmazkodni a rendelkezésre álló terek korlátaival, törekedve az olvasók igényeinek maximális kielégítésére.



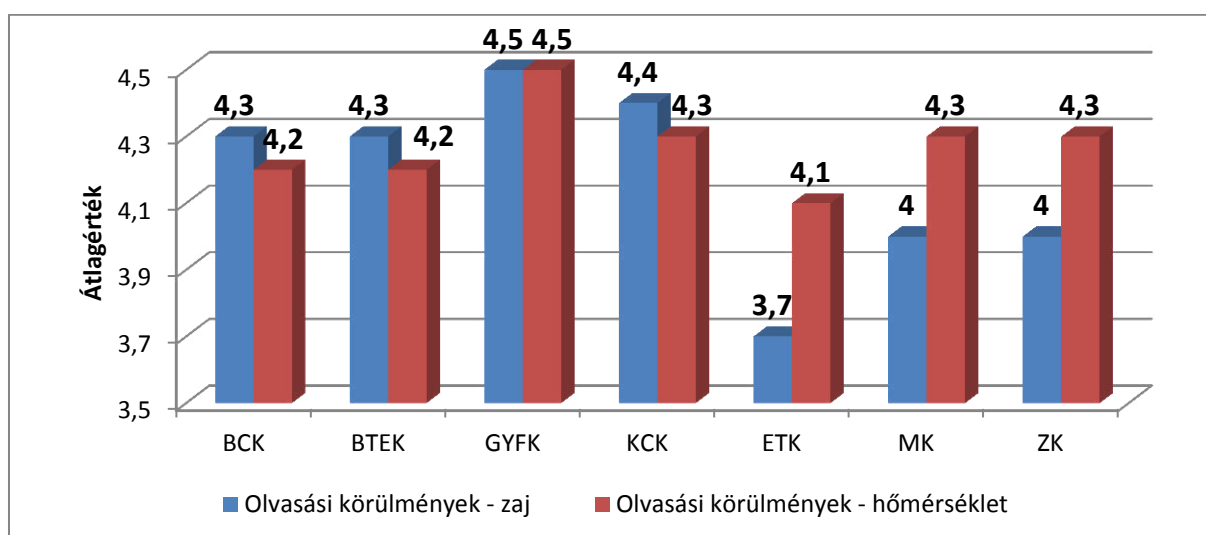
7. ábra: A felhasználók véleménye az ülőhelyek és asztalok számáról

Az ülőhelyek és asztalok száma alapvetően befolyásolja a könyvtár által fogadható olvasói számot. Megállapítható, hogy a BCK esetén az olvasók keveslik az ülőhelyek és asztalok számát, de a többi egység esetén sem lehet számot adni a teljes mértékű megelégedettségéről (7. ábra). Fontos azonban megjegyezni, hogy ezen a területen történő fejlesztésről csak pontos látogatói statisztikák elemzésével együtt lehet dönteni, mivel azok igazolnák azt, hogy milyen mértékű az egyes egységek tényleges férőhely kihasználtsága.



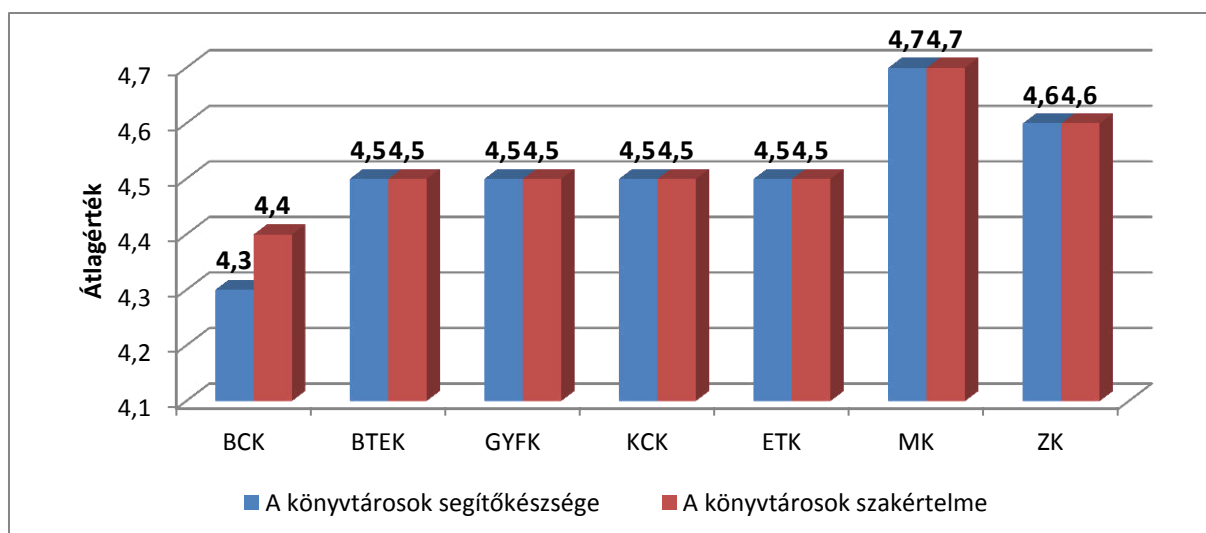
8. ábra: A felhasználók véleménye a nyitvatartási időről

Az egyes egységek eltérő nyitvatartási idővel várják az olvasókat és jelenleg egyetlen egység esetén sem maradéktalanul elégedettek az adott egység nyitvatartási idejével (8. ábra). Célszerű lenne feltárni, hogy milyen irányú változtatást igényelnének a felhasználók, és a kapott eredmények tükrében érdemes felülvizsgálni az egységek lehetőségeit a nyitvatartási idő változtatására.



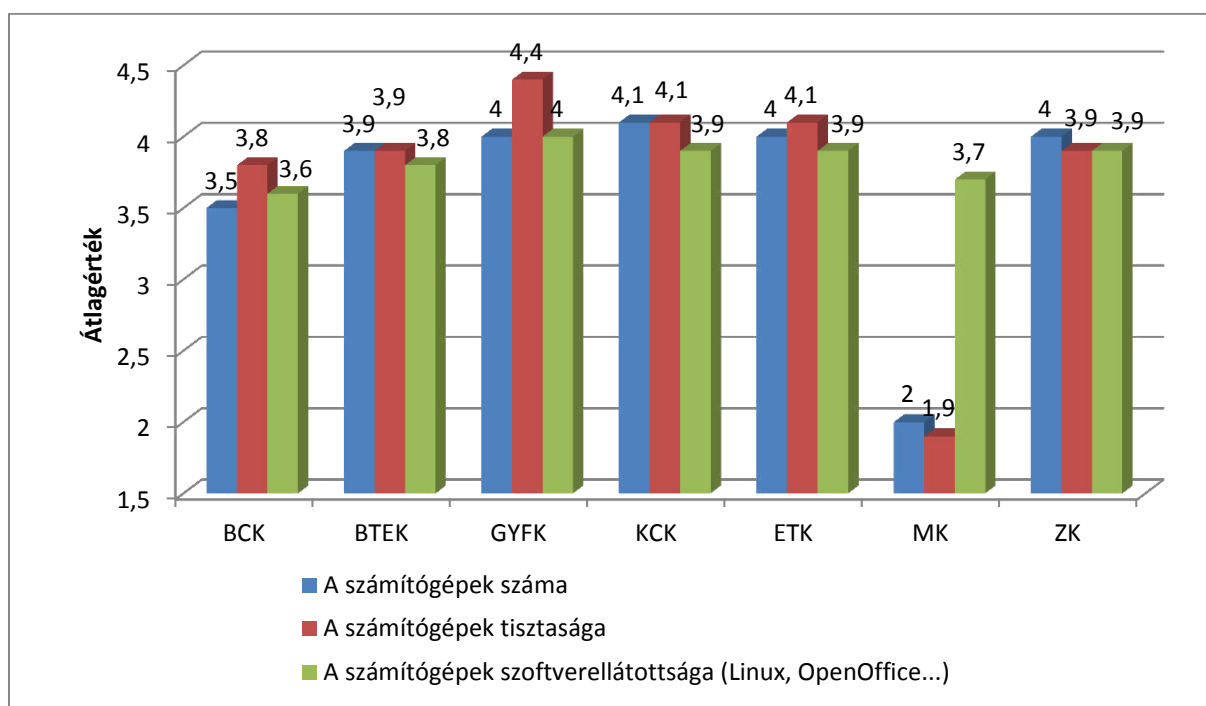
9. ábra: A felhasználók véleménye az olvasási körülményekről, zajról és a hőmérsékletről

A zavartalan tanuláshoz és kutatáshoz nagyon fontos a csendes környezet és a megfelelő hőmérséklet biztosítása. A zaj tekintetében megállapítható, hogy az ETK, MK és ZK esetén szükséges lenne kivizsgálni, hogy mi az oka az alacsony minősítésnek (9. ábra). Ugyanígy a hőmérséklet vonatkozásában az ETK, a BTEK és a BCK tekintetében.



10. ábra: A felhasználók véleménye a könyvtárosok segítőkészségéről és a szakértelméről

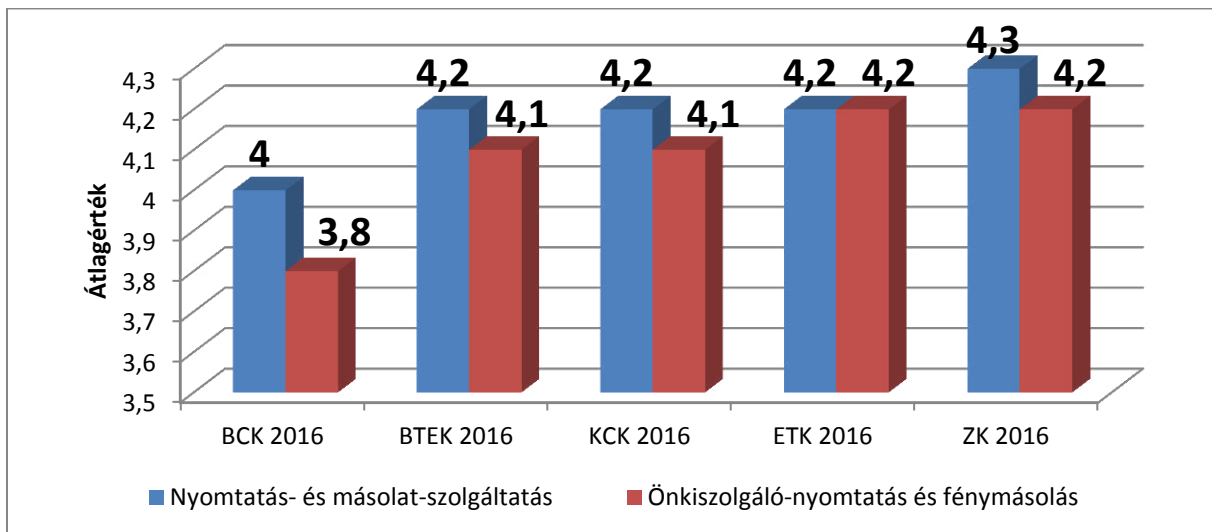
A könyvtárak népszerűségének fontos összetevője a könyvtáros, aki nap mint nap találkozik az olvasókkal, ezért fontos, hogy megfelelő szaktudással és segítőkészséggel rendelkezzenek. Ebben a tárgykörben az derült ki, hogy az olvasók a könyvtárosok szakértelmét szinte minden egység esetén legalább 4,5-es átlagértékűre minősítették (10. ábra), ami alapján megállapítható, hogy a DEENK az olvasók véleménye szerint rendelkezik a megfelelően képzett szakembergárdával, hogy a legmagasabb szintű szolgáltatást nyújtsa. Általánosságban a könyvtárosok segítőkészségét ugyanilyen értékűre minősítették.



11. ábra: A felhasználók véleménye a számítógépek számáról, tisztaságáról és szoftverezettségéről

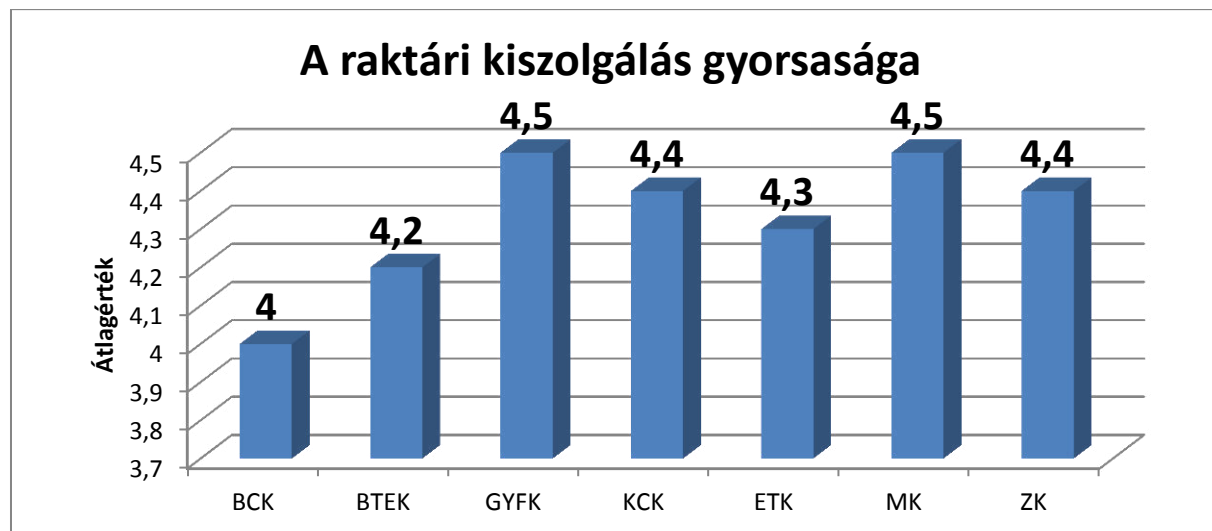
Napjainkban alapvető, hogy a könyvtár biztosítsa az olvasói számára a minden igényt kielégítő informatikai támogatást. A DEENK esetében egyértelműen kijelenthető, hogy ezen a területen jelentős mértékű fejlesztést lenne érdemes véghezvinni. A számítógépek tisztaságával csupán a GYFK esetén mondhatóak elégedettnek a felhasználók (11. ábra). Az MK esetén pedig azonnali felülvizsgálatra lenne szükség, ugyanis csak 2-es értékelték az informatikai eszközök tisztaságát. A számítógépek számával szintén a legnagyobb problémát az MK-n lehetett kimutatni. A

számítógépek szoftverellátottsága csak a GYFK esetén érte el a jó minősítést, tehát ezt a területet is ellenőrizni kell.



12. ábra: A felhasználók véleménye a nyomtatás- és másolatszolgáltatásról és az önkiszolgáló nyomtatásról és fénymásolásról (SafeQ)

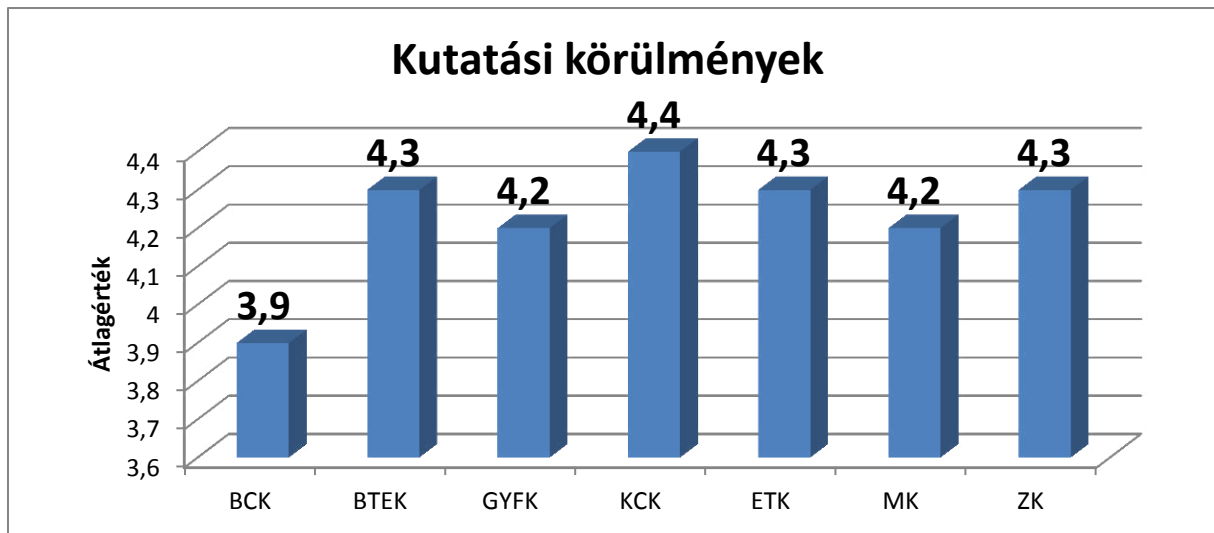
A DEENK nyomtatás- és másolatszolgáltatását és az önkiszolgáló nyomtatás és fénymásolást (SafeQ) is csak közel jóra értékelték (12. ábra).⁴



13. ábra: A felhasználók véleménye a raktári kiszolgálás gyorsaságáról

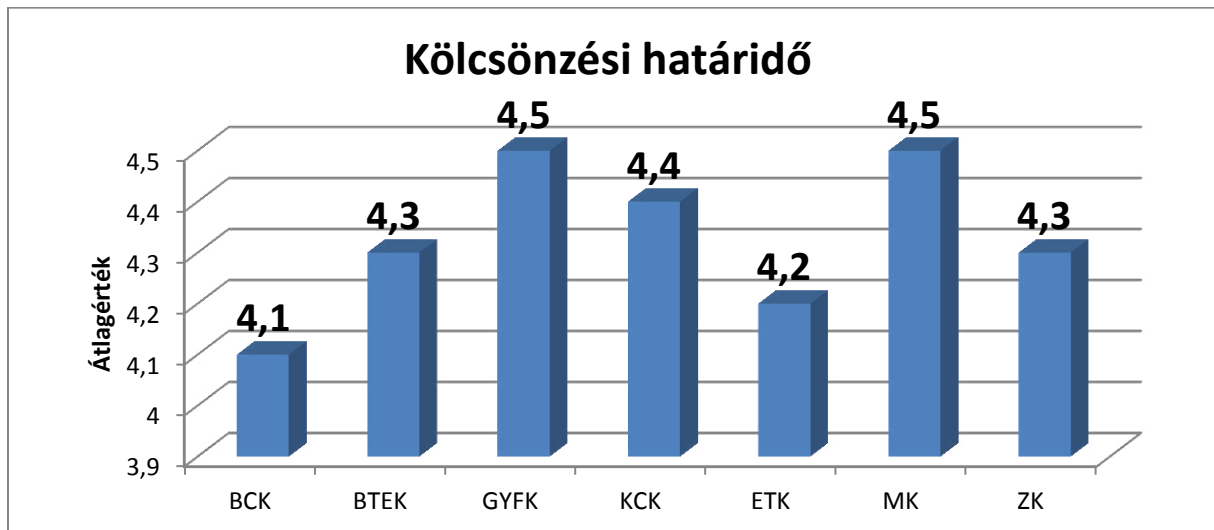
A raktári kiszolgálást minden egység esetén legalább jóra értékelték (13. ábra). Érdekes lenne a BCK esetén elemezni, hogy mi az oka, hogy csak 4-esre minősítették.

⁴ A GYFK és MK egységek esetén nincsenek másolási és nyomtatási szolgáltatások.



14. ábra: A felhasználók véleménye a kutatási körülményekről

A kutatási körülményeket legjobbra a KCK esetén, míg legrosszabbra a BCK-nál értékelték (14. ábra).



15. ábra: A felhasználók véleménye a kölcsönzési határidőről

A DEENK az elmúlt évben igyekezett kölcsönzési politikáját egységesíteni és az olvasók számára a legkedvezőbb feltételeket kialakítani, ennek ellenére jelentős különbségek mutatkoznak a könyvtáregységek minősítésénél (15. ábra). Mivel jelentős eltérések vannak a különböző felhasználói csoportok kölcsönzési lehetőségei közt, így célirányosan az olvasói csoportok szerinti bontásban is elemezve lettek a beérkezett adatok (6. táblázat), ezzel segítve a beavatkozási pont meghatározhatóságát.

6. táblázat: A kölcsönzési határidő értékelése felhasználó csoportokra bontva az egyes könyvtáregységekre vonatkoztatva

Olvasói csoportok	Kölcsönzési határidő Átlag (n=válaszolók db száma)
-------------------	---

	BCK	BTEK	GYFK	KCK	ETK	MK	ZK
a Debreceni Egyetem oktatója, kutatója	4 (n=16)	4,4 (n=97)	5 (n=6)	4,6 (n=49)	4,2 (n=64)	4,5 (n=13)	4,5 (n=12)
más felsőfokú intézmény oktatója, kutatója	-	5 (n=6)	-	4,5 (n=2)	4 (n=2)	-	5 (n=1)
a Debreceni Egyetem nappalis hallgatója	4,2 (n=160)	4,3 (n=527)	4,3 (n=35)	4,3 (n=196)	4,1 (n=422)	4,4 (n=79)	3,9 (n=17)
a Debreceni Egyetem levelezős hallgatója	3,9 (n=17)	4,4 (n=35)	4,5 (n=31)	4,5 (n=46)	4,2 (n=15)	4,7 (n=10)	-
más felsőfokú intézmény hallgatója	5 (n=3)	4,7 (n=14)	4,3 (n=3)	4,8 (n=10)	5 (n=6)	-	4,5 (n=2)
a Debreceni Egyetem nem oktató, kutató dolgozója	5 (n=3)	4,5 (n=36)	5 (n=4)	4,6 (n=14)	4,5 (n=25)	4,7 (n=3)	4 (n=1)
PhD hallgató	3,5 (n=8)	4,4 (n=50)	5 (n=2)	4,1 (n=15)	4,2 (n=29)	5 (n=1)	5 (n=2)
egyéb	4,4 (n=11)	4,4 (n=71)	4,5 (n=4)	4,3 (n=32)	4,4 (n=32)	4,7 (n=3)	4,6 (n=8)

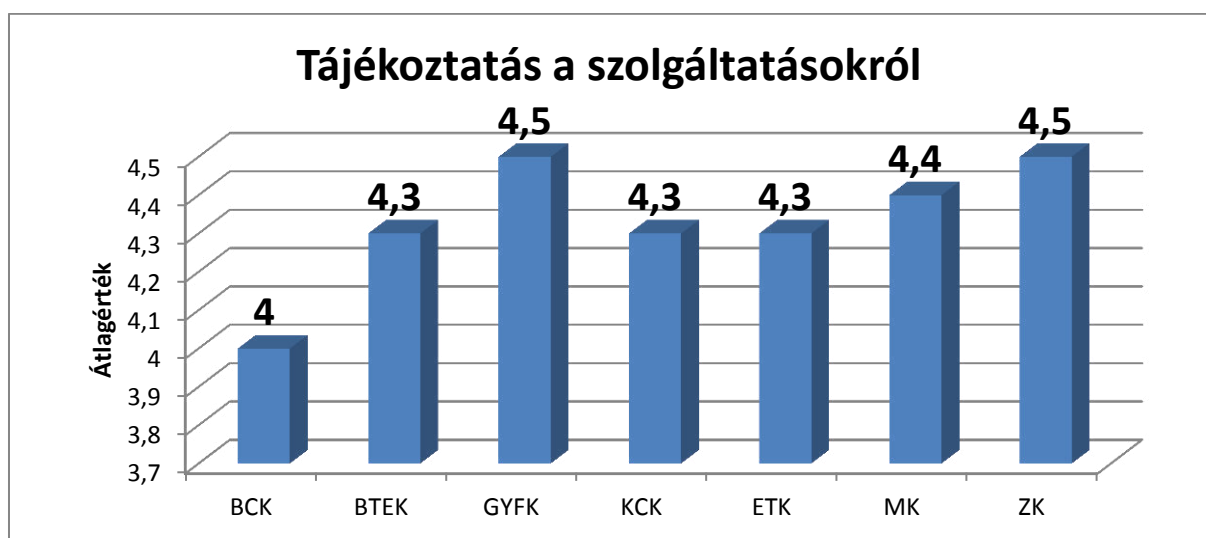
A BCK esetén látható, hogy a PHD és a levelezős hallgatók a legelégedetlenebbek (7. táblázat), de a legnépesebb célcsoport, a DE nappalis hallgatók is csak 4,2-es értékelést adtak.

A BTEK-ben a legelégedetlenebbek a DE nappalis hallgatók.

A GYFK-án ismét a hallgatók köre tartja legkevésbé elfogadhatónak a jelenlegi kölcsönzési politikát.

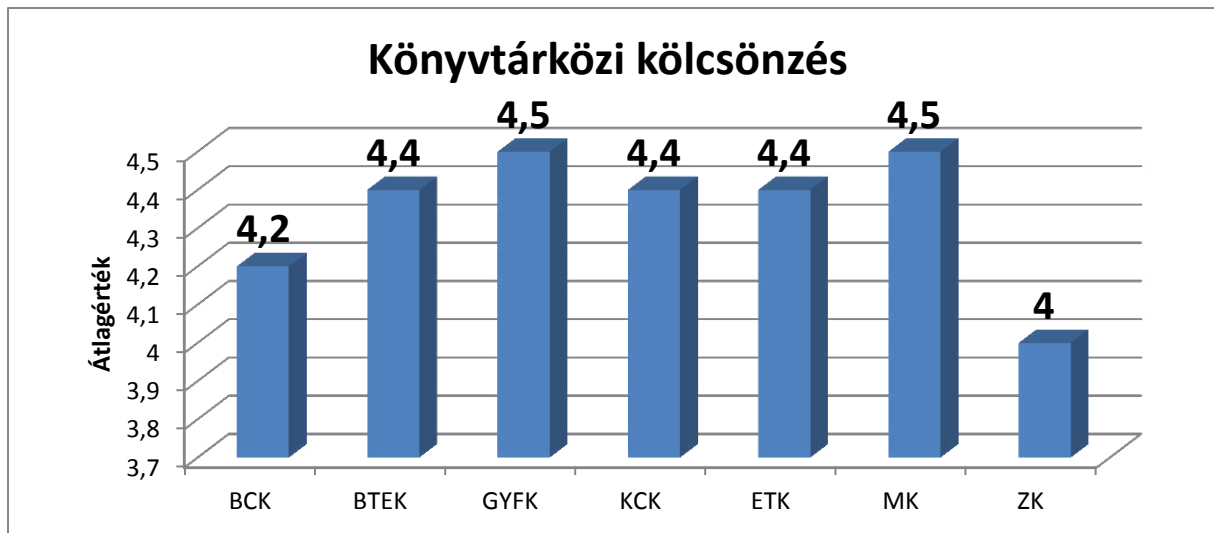
A KCK-án és az ETK-án a PHD és a DE nappalis hallgatók, míg az MK-án és a ZK-án a DE hallgatók a legkevésbé látják pozitívan ezt a szolgáltatást.

Látható, hogy kivétel nélkül a DE nappalis hallgatók számára a legkevésbé megfelelő a kölcsönzési határidő.



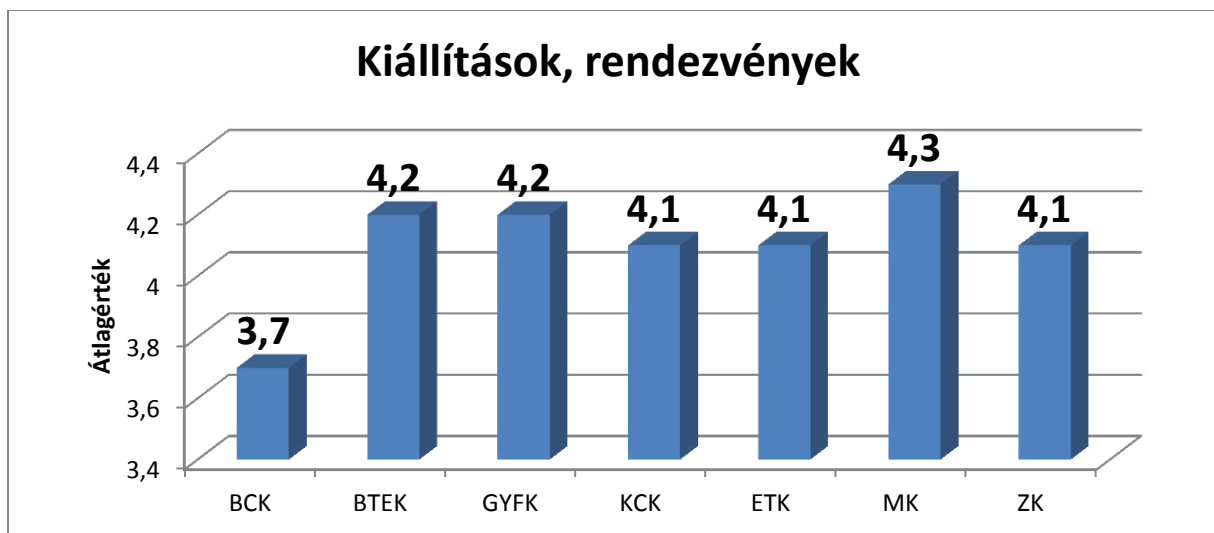
16. ábra: A felhasználók véleménye a szolgáltatásokról való tájékoztatásról

Az olvasó csak abban az esetben veszi igénybe a DEENK szolgáltatásait, ha tud annak létezéséről. A felhasználók véleménye alapján megállapítható, hogy minden könyvtáregységnél legalább jóra (16. ábra) értékelik a felmérésben résztvevők a vizsgálat erre vonatkozó részét. Ez azonban feltételezi, hogy nem kapnak minden igényt kielégítő tájékoztatást a szolgáltatásokról, így célszerű ennek is a felülvizsgálata.



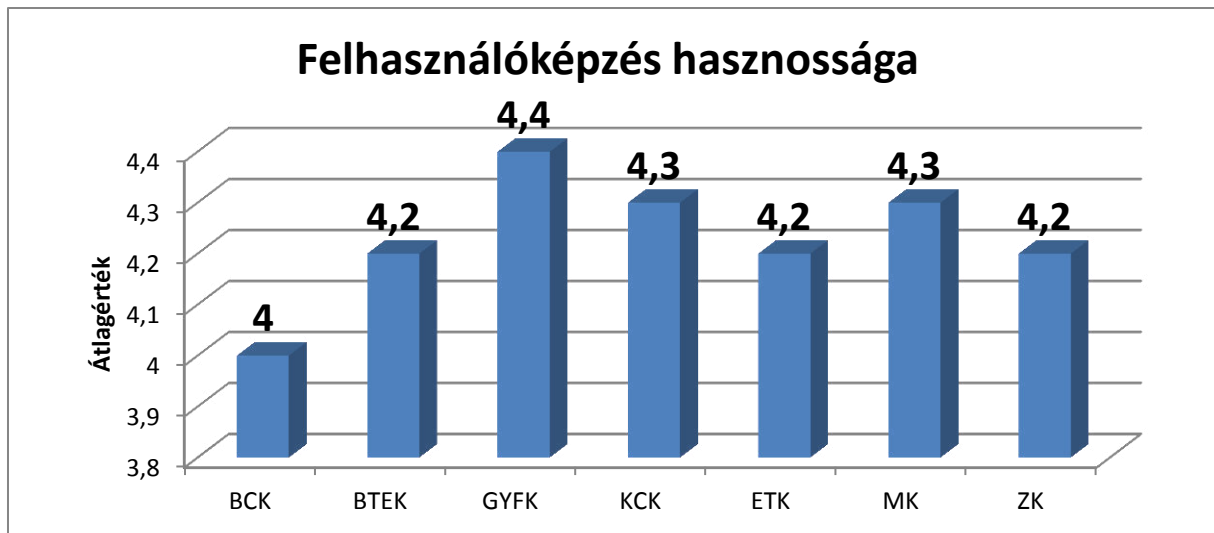
17. ábra: A felhasználók véleménye a könyvtárközi kölcsönzésről

A DEENK az Országos Dokumentumellátó Rendszer fejlesztője és üzemeltetője, így fontos erről a területről is visszajelzést kérni az olvasóktól. A felhasználók ezen szolgáltatással sem teljes mértékben elégedettek (17. ábra).



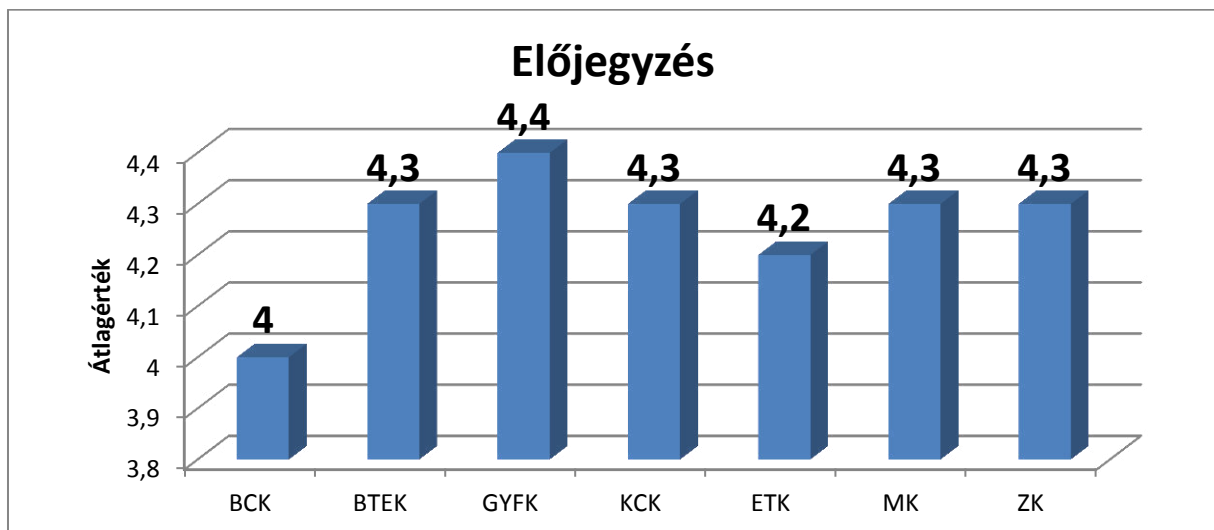
18. ábra: A felhasználók hallgatók véleménye a kiállításokról, rendezvényekről

A DEENK, mint a kultúra bástyája nem csak könyvtárként kíván üzemelni, hanem törekszik tartalmas kiállításokat és rendezvényeket is szervezni, ezeket a kérdőívet kitöltők összességében szintén jóra értékelték (18. ábra). A javítás érdekében érdemes a 23. ábrán és főképp 10. táblázatban ábrázolt eredményeket alkalmazni.



19. ábra: A felhasználók véleménye a felhasználóképzés hasznossága

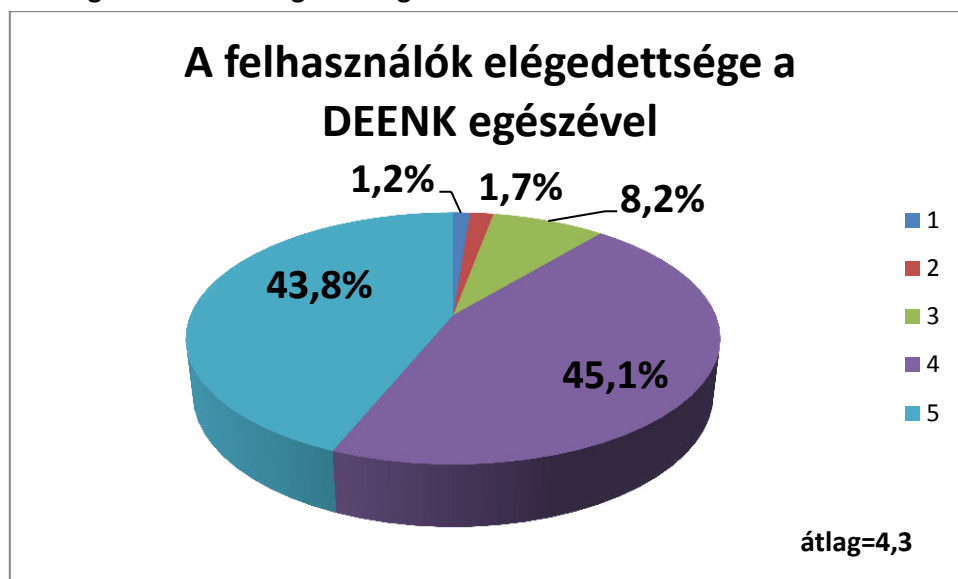
A DEENK igyekszik a felhasználók tudását különböző képzésekkel bővíteni, ezeket a kérdőívet kitöltők összességében minden egységnél legalább jóra osztályozták (19. ábra).



20. ábra: A felhasználók véleménye az előjegyzésről

Az előjegyzési szolgáltatást minden egység esetén jóra értékelték a felhasználók (20. ábra.)

1.6.2. A DEENK egészével való elégedettség



21. ábra: A felhasználók elégedettsége a DEENK egészével (1: egyáltalán nem – 5: teljes mértékben)

A felhasználók csaknem 90%-a teljes mértékben elégedett, vagy inkább elégedett a könyvtár egészével (21. ábra). Csupán 1,2% egyáltalán nem elégedett. Összességében pedig 4,3-es átlagérték volt kimutatható.

7. táblázat: Az egyes felhasználói csoportok elégedettsége a DEENK egészével

Felhasználói csoportok	DEENK egészével való elégedettség							
	Egyáltalán nem (%)	Inkább nem (%)	Közepes (%)	Inkább igen (%)	Teljes mértékben (%)	Átlag	Szórás	N
a Debreceni Egyetem oktatója, kutatója	1,4	1,4	1,4	37,7	58	4,5	0,7	138
más felsőfokú intézmény oktatója, kutatója	0	0	0	37,5	62,5	4,6	0,5	8
a Debreceni Egyetem nappalis hallgatója	1	1,9	10,3	48,5	38,2	4,2	0,8	989
a Debreceni Egyetem levelezős hallgatója	0,8	2,3	7,6	40,9	48,5	4,3	0,8	132
más felsőfokú intézmény hallgatója	0	0	0	18,8	81,3	4,8	0,4	16
a Debreceni Egyetem nem oktató, kutató dolgozója	2,4	0	7,1	23,8	66,7	4,5	0,8	42

PhD hallgató	3,3	1,6	4,9	37,7	52,5	4,3	0,9	61
egyéb	1,2	1,2	1,2	39,3	57,1	4,5	0,7	84

A felhasználói csoportok szerinti bontásból (7. táblázat) kiolvasható, hogy a leginkább elégedetlenek a DE nappalis hallgatói (4,2), akik a DEENK legnépesebb felhasználói táborát alkotják. A DE oktatóinak elégedettsége az összévéleménytől (21. ábra) pozitív mértékben térnek el (4,5-es átlagérték). A legelégedettebbek a más felsőfokú intézmény hallgatói (4,8-es átlag) közül kerültek ki.

1.6.3. 2015 kontra 2016

A 2016-os és a 2015-ös adatok összevetéséből megállapítható, hogy a könyvtár egyes egységeinek értékelésénél jellemzően a 2016-os évben 1-2 tizeddel jobbra minősítették a felhasználók az értékelendő szempontokat (8. táblázat). Az összehasonlításnál a 0,3-es különbség volt szignifikánsként kezelve és e mentén haladva a 8. táblázatban zöld színnel lett kiemelve az erőteljesebb pozitív változás (2015-ről 2016-ra) és piros színnel a negatív irányban történő számottevő változás. Talán a legfontosabb megállapítás az évek összevetésében, hogy a felhasználóink az előző évi mérést követő kölcsönzési határidő változtatást pozitívan élték meg. A BCK, BTEK, GYFK, KCK esetén jelentősen jobbra, míg az ETK, MK esetén 1-tizeddel, a ZK-nál pedig a korábbihoz hasonló magas értéket adtak. Ez jelzi a meghozott döntés helyességét. Ezen a tényezően túl

- a BCK-nál a nyomtatás és másolatszolgáltatást,
- a GYFK-nál a számítógépek számát és a nyitvatartási időt,
- a KCK-nál a nyitvatartási időt, a zaj mértékét és a nyomtatási és másolat szolgáltatást,
- a ZK-nál a nyitvatartási időt, a számítógépek számát és az egység hőmérsékletét tartották 2016-ban számottevően jobbnak.

Jelentősen negatívan változott:

- az MK számítógépeinek tisztasági megítélése, ami azonnali felülvizsgálatot követel;
- a ZK belső állapotának, könyvtárosok segítőkészségének, az önkiszolgáló nyomtatásnak, a könyvtárközi kölcsönzésnek és a kiállításoknak a megítélése.

8. táblázat: Az egyes könyvtáregységek, és azok szolgáltatásainak 2015-ös és 2016-os értékelésének összegző táblázata

Az egyes szolgáltatások	BCK 2016	BCK (ATK) 2015	BTEK 2016	BTEK 2015	GYFK 2016	GYFK 2015	KCK 2016	KCK (TTK) 2015	ETK 2016	ETK 2015	MK 2016	MK 2015	ZK 2016	ZK 2015
A könyvtár belső állapota	3,7	3,9	4,4	4,4	4,2	4,3	4,6	4,5	4,6	4,7	4,1	4,1	3,9	4,2
Jelek és eligazító táblák	3,8	3,9	4,2	4,1	4,2	4,3	4,2	4,3	4,4	4,4	4,1	4,2	4,1	4,2
A könyvtári terek elrendezése, beosztása	3,8	3,9	4,2	4,2	4,2	4,2	4,3	4,3	4,3	4,4	4,1	4,1	4,1	4,3
Ülőhelyek és asztalok száma	3,4	3,5	4,2	4,1	4,2	4,2	4,3	4,2	3,9	3,8	3,9	3,8	4,1	4,1
Nyitvatartási idő	4	3,8	4,3	4,2	4	3,7	4,1	3,8	4,2	4,4	3,9	4	4,2	3,7
A könyvtárosok segítőkészsége	4,3	4,3	4,5	4,4	4,5	4,6	4,5	4,3	4,5	4,6	4,7	4,8	4,6	4,9
A könyvtárosok szakértelme	4,4	4,4	4,5	4,5	4,5	4,7	4,5	4,4	4,5	4,6	4,7	4,8	4,6	4,8
A számítógépek száma	3,5	3,4	3,9	3,9	4	3,6	4,1	3,9	4	3,9	2	4,2	4	2,9
A számítógépek tisztasága	3,8		3,9		4,4		4,1		4,1		1,9		3,9	
A számítógépek szoftverellátottsága (Linux, OpenOffice...)	3,6		3,8		4		3,9		3,9		3,7		3,9	
A raktári kiszolgálás gyorsasága	4	3,9	4,2	4	4,5	4,5	4,4	4,2	4,3	4,3	4,5	4,6		

	BCK 2016	BCK (ATK) 2015	BTEK 2016	BTEK 2015	GYFK 2016	GYFK 2015	KCK 2016	KCK (TTK) 2015	ETK 2016	ETK 2015	MK 2016	MK 2015	ZK 2016	ZK 2015
Olvasási körülmények - zaj	4,3	4,2	4,3	4,2	4,5	4,3	4,4	4,1	3,7	3,6	4	4	4	4,1
Olvasási körülmények - hőmérséklet	4,2	4,2	4,2	4,1	4,5	4,5	4,3	4,1	4,1	4,1	4,3	4,3	4,3	3,8
Nyomtatás- és másolat- szolgáltatás	4	3,7	4,2	4			4,2	3,9	4,2	4,1			4,3	4,4
Önkiszolgáló- nyomtatás és fénymásolás	3,8	3,8	4,1	3,8			4,1	3,9	4,2	4			4,2	4,6
Kutatási körülmények	3,9	3,9	4,3	4,1	4,2	4,3	4,4	4,2	4,3	4,1	4,2	4,2	4,3	4,4
Kölcsönzési határidő	4,1	3,8	4,3	4	4,5	4,2	4,4	3,9	4,2	4,1	4,5	4,4	4,7	4,7
Tájékoztatás a szolgáltatásokról	4	3,9	4,3	4,1	4,5	4,3	4,3	4,2	4,3	4,2	4,4	4,6	4,5	4,7
Könyvtárközi kölcsönzés	4,2	4,1	4,4	4,2	4,5	4,3	4,4	4,3	4,4	4,3	4,5	4,5	4	4,6
Felhasználóképzés hasznossága	4	3,9	4,2	4	4,4	4,3	4,3	4,1	4,2	4,2	4,3	4,3	4,2	4,3
Kiállítások, rendezvények	3,7	3,6	4,2	4	4,2	3,9	4,1	3,9	4,1	4	4,3	4,4	4,1	4,4
Előjegyzés	4	4	4,3	4,4	4,4	4,3	4,3	4,2	4,2	4,4	4,3	4,5	4,3	4,4

1.7. A DEENK szolgáltatásainak kedveltsége

A felhasználók véleménye alapján a jelen vizsgálatban megjelölhető szolgáltatások a kapott eredmények szerint, jól elhatárolhatóan 6 csoportba lettek sorolva (9. táblázat).

9. táblázat: A felhasználók által használt DEENK szolgáltatások kedveltsége

szolgáltatás	válaszok %-os megoszlása
fotójegy	0,14
felolvasó szoftver, hangoskönyvek használata	0,55
digitális kézi nagyító használata	0,62
audiovizuális anyagok helyben használata	2,75
audiovizuális dokumentumok (CD; DVD) kölcsönzése	7,08
kiállítások, rendezvények látogatása	9,76
tájékoztató szolgálat	11
önkölcsönző használata	14,36
reprográfiai szolgáltatások használata (fénymásolás, nyomtatás, szkennelés)	15,46
könyvajánló polcok böngészése	18,42
könyvtárközi kölcsönzés	18,49
előjegyzés	22,41
adatbázisok használata	31
újságok, folyóiratok használata	34,98
könyvtári számítógépek használata	35,26
internethasználat	41,17
online katalógus	43,23
kölcsönzések online hosszabbítása	48,25
helyben olvasás, kutatás, böngészés	65,29
könyvkölcsönzés	87,42

Az első csoportban a felhasználók 0-10%-a által használt szolgáltatások kerültek, úgy mint fotójegy, a felolvasó szoftver, hangoskönyvek használata, a digitális kézi nagyító használata, az audiovizuális anyagok helyben használata, az audiovizuális dokumentumok (CD; DVD) kölcsönzése a könyvtár állományából és a kiállítások, rendezvények látogatása.

A következőben a 11-20% közöttiek találhatók, úgy mint a tájékoztató szolgálat (konkrét kérdésre válasz kérése), az önkölcsönző használata, a reprográfiai szolgáltatások használata (fénymásolás, nyomtatás), a könyvajánló polcok böngészése és a könyvtárközi kölcsönzés.

A harmadikban a 21-40% közöttiek vannak, az előjegyzés, az adatbázisok használata, az újság, folyóirat használata a könyvtár állományából és a könyvtári számítógép használata.

A negyedikben a 41-60% közöttiek szerepelnek, úgy mint az internethasználat, az online katalógus és az online hosszabbítás kölcsönzésekhez.

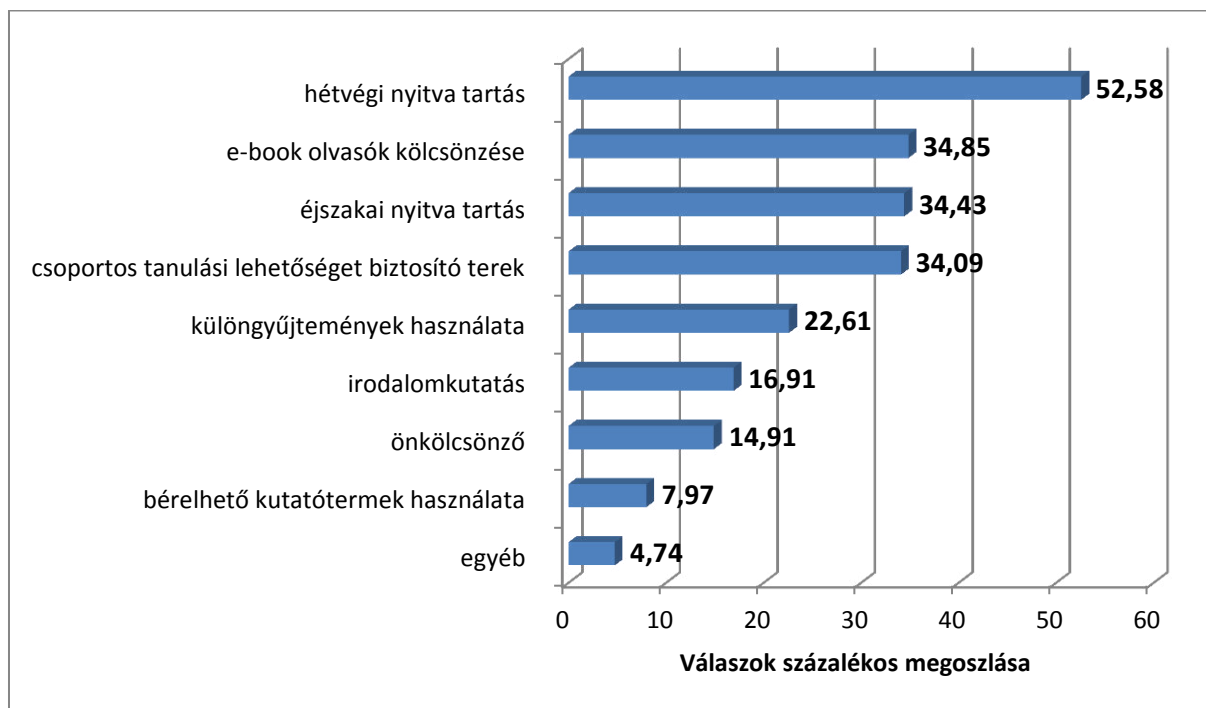
Az ötödik csoportba a 61-80% közöttieként a helyben olvasás, kutatás, böngészés került.

Az utolsó csoportban a legnépszerűbb szolgáltatás található, a könyvkölcsönzés a könyvtár állományából.

A kapott rangsor szerint, az 5 legkedveltebb szolgáltatásra a DEENK-nek érdemes fókuszáltan is figyelmet szánni, ugyanis az ezekben történő kis változtatás is nagymértékben hozzájárulhat az

olvasók elégedettségi szintjének pozitív vagy negatív irányban történő elmozdulásához. Erre a jelen elemzésben nagyszerű példa volt a kölcsönzési határidő megítélésének jelentős javulása 2015-ről 2016-ra (8. táblázat).

1.8. Szolgáltatások, melyeket szívesen látnának a felhasználók



22. ábra: Jelenleg nem létező szolgáltatások igény szintje

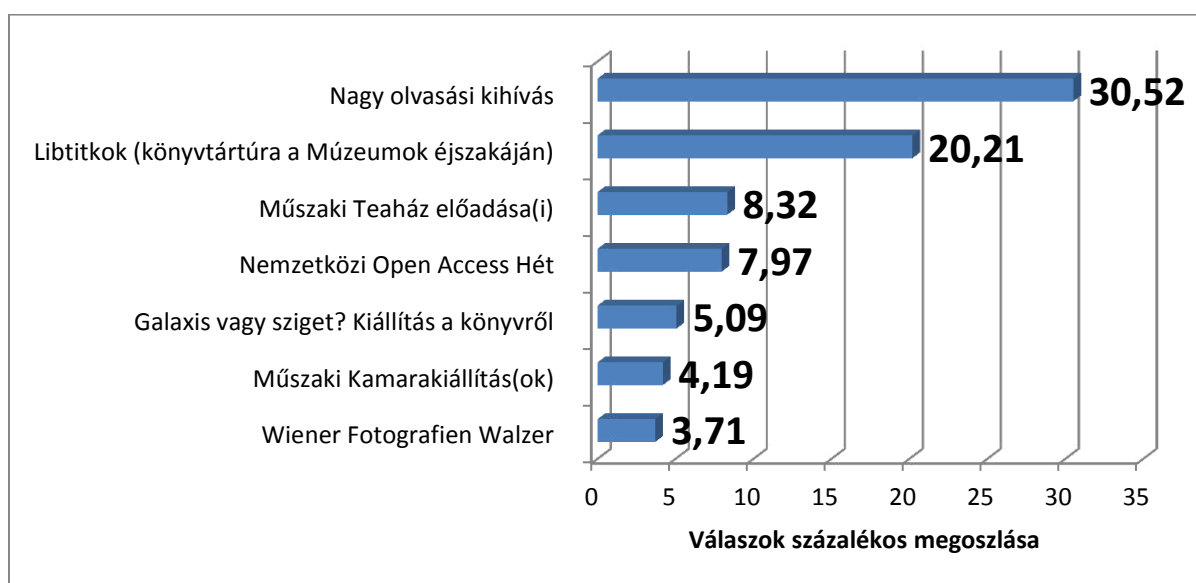
A felhasználók leginkább a hétvégi nyitva tartás bevezetésének örülnének (22. ábra). Ezt az e-book olvasó kölcsönzési lehetősége, az éjszakai nyitva tartás és a csoportos tanulási lehetőséget biztosító terek igénye követi, mind a hármat a válaszadók egyaránt 1/3-a szeretné. A különgyűjtemények használatát és az irodalomkutatás közel 1/5-ük, míg az önkölcsönzőt 1/6-uk, a bérelhető kutatótermet pedig 7,97%-uk.

Az olvasóknak módjukban állt szabad szövegesen is kifejezni, hogy milyen további szolgáltatásokat látnának szívesen. Összefoglalóan az alábbiakat írták le:

- Ingyenes beiratkozás (1 előfordulás)
- Tematikus könyvajánlók (1 előfordulás)
- Olvasási kihívás (1 előfordulás)
- Könyvek elérése otthonról digitalizált formában
- Helyben használható könyvek 1 napos kölcsönzése nem egyetemi polgároknak is (1 előfordulás)
- Kölcsönözhető dokumentumok számának növelése nem hallgatók esetében. (1 előfordulás)
- Nemzetközi könyvtárközi kölcsönzés (1 előfordulás)
- Több adatbázis a kutatáshoz (1 előfordulás)
- Előfizetett orvosi lapok online hozzáférése, kötelező/ajánlott irodalom e-könyv formában elérése (1 előfordulás)
- Alvási lehetőség, pihenő terek kialakítása (1 előfordulás)

- Kutatószoba teljes hangszigeteléssel, kamerával, a felvételek újránézhetőségével (1 előfordulás)
- Ne legyenek képzések a könyvtárban, pont az oktatók a zajosak. (1 előfordulás)
- A felsoroltakat sem ismeri mindet (2 előfordulás)
- Semmit (ebből: elégedett-2) (3 előfordulás)
- Hosszabb nyitva tartás (ebből: "pl. 11 óráig-éjfélig hétköznapokon és szombaton"-1,24 órás nyitva tartás-1,reggel 7-kor nyitás,éjszakai nyitva tartás nem csak vizsgaidőszakban-1) (7 előfordulás)

1.9. 2015-ös könyvtári rendezvények látogatottsága



23. ábra: 2015-ös könyvtári rendezvények a válaszadók látogatottsági szokásai szerint

A válaszadók közül legtöbben (1/3-uk) a Nagy olvasási kihívás programban vettek részt (23. ábra). Ezt követi a Libtitkok, a Műszaki Teaház előadásai és a Nemzetközi Open Acces Hét.

1.10. Felhasználói javaslatok könyvtári programokra

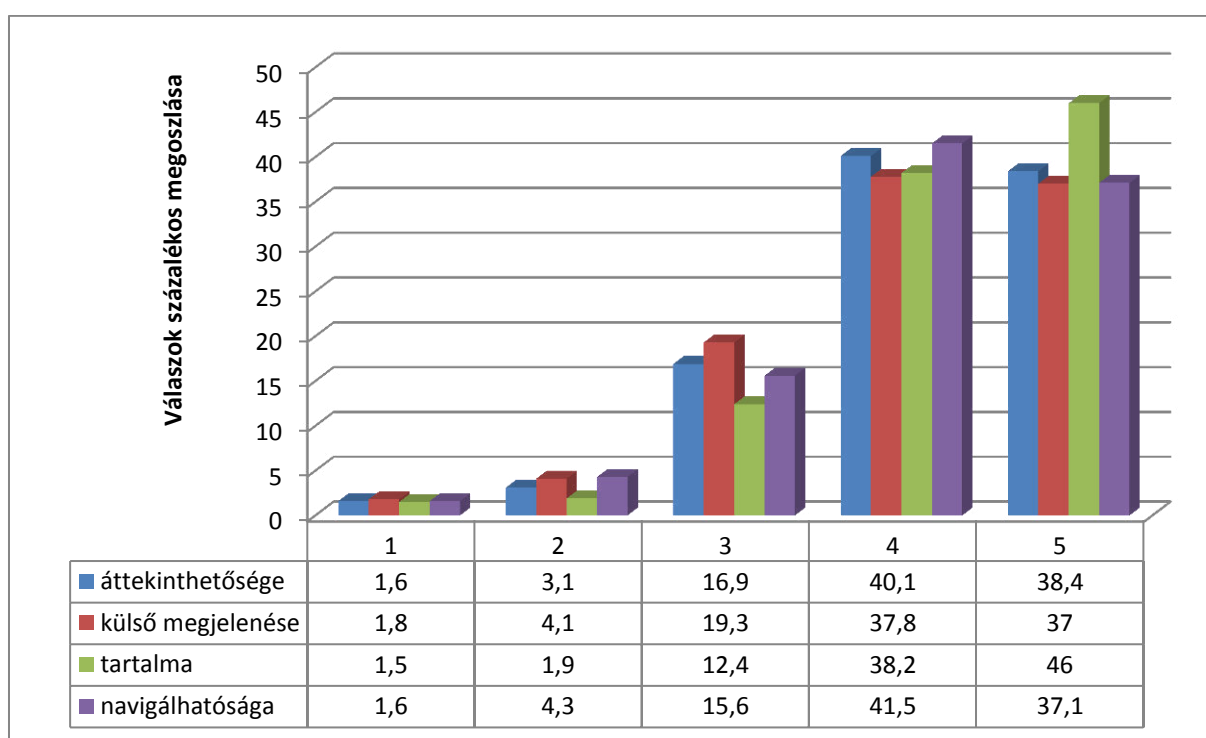
10. táblázat: A felhasználók javaslatai további könyvtári programokra

Összegzés	Előfordulások száma
Nyelvoktatás	2
Hétféle kölcsönzés	2
Tehetséggyógyító programok	2
Filmklub	3
Felhasználói tanfolyamok	4
Zenei előadások	5
Könyvvásár	7
Éjszakai könyvtár, 24 órás könyvtár	7
Könyvklub, olvasókör	9
Versenyek, vetélkedők, interaktív programok	9
Kerekasztal beszélgetések, élménybeszámolók, teaházak	15

Könyvtártúra, könyvtárak éjszakája, kutatók éjszakája, múzeumok éjszakája	19
Olvasási kihívás, olvasást népszerűsítő programok	24
Kiállítások	41
Ismeretterjesztő előadások, szemináriumok	48
Író-olvasó találkozók, könyvbemutatók, felolvasások, dedikálások	67

A felhasználóknak lehetősége volt rendezvényötleteket adni. Legtöbben író- olvasó találkozókat látnának szívesen (10. táblázat). Örölnének, ha a könyvtár rendezne ismeretterjesztő előadásokat, kiállításokat. Ugyanakkor a 2015-ben megrendezett olvasási kihívás folytatását is többen javallották. Célszerű lenne az olvasói javaslatokat végiggondolni és lehetőség szerint indítani új rendezvényeket, vagy a már beváltakat újraindítani, ezzel is erősítve és szélesítve a könyvtár kulturális szerepét.

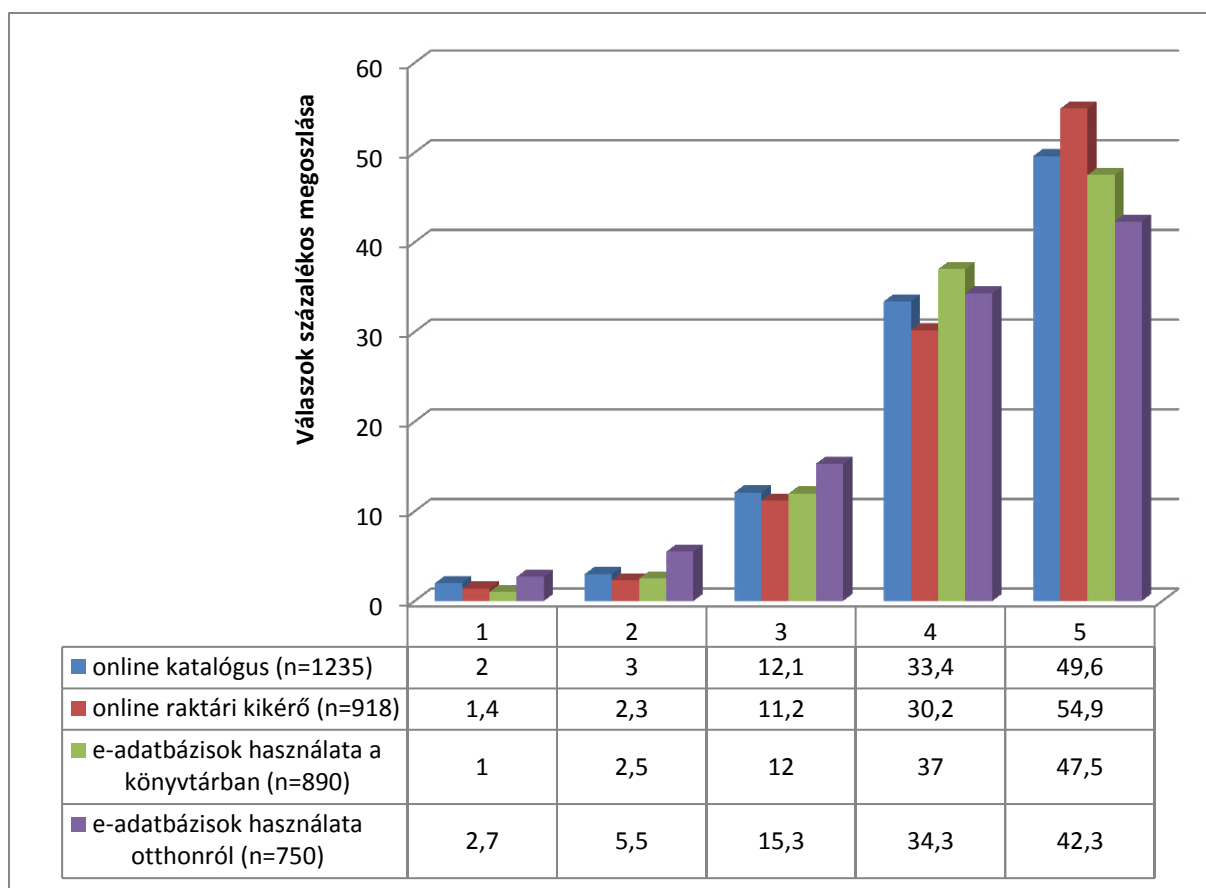
1.11. A könyvtár honlapjának értékelése



24. ábra: A könyvtár honlapjának felhasználók általi értékelése (1:egyáltalán nem elégedett – 5:teljes mértékben elégedett)

A felhasználók közel 80%-a a könyvtár honlapjának áttekinthetőségével, külső megjelenésével, tartalmával és navigálhatóságával elégedett vagy teljes mértékben elégedett (24. ábra).

1.12. Online katalógus, raktári kikérő, adatbázis használat



25. ábra: A könyvtár online katalógusának, raktári kikérőjének és adatbázis használatának felhasználók általi értékelése (1:egyáltalán nem elégedett – 5:teljes mértékben elégedett)

A felhasználók 3/4 elégedett vagy teljes mértékben elégedett a könyvtár online katalógusával (minden válasz figyelembe lett véve), az online raktári kikérővel (csak a BCK, KCK, BTEK és ETK egységeket használó beiratkozottak véleménye lett figyelembe véve), az adatbázisok könyvtárban és otthoni használatával (csak a beiratkozott olvasók véleménye lett figyelembe véve) (25. ábra).

1.13. Önkiszolgáló szolgáltatások használati kedveltsége

11. táblázat: Önkiszolgáló szolgáltatások használati kedveltsége

Szolgáltatás	Szereti-e használni az önkiszolgáló...?		
	igen	nem	nem ismerem
önkiszolgáló kölcsönzés (n=977)	47,2%	22,9%	29,9%
online hosszabbítás (n=1214)	87,1%	4,3%	8,6%
online katalógus használat (n=1455)	74%	6,30%	19,70%
online raktári kikérés (n=1136)	66,1%	10,1%	23,8%
önkiszolgáló nyomtatás (n=1093)	29,6%	22,9%	47,6%
önkiszolgáló fénymásolás (n=977)	30,7%	22,6%	46,7%
önkiszolgáló szkennelés (n=1093)	24,5%	24%	51,5%

Az önkiszolgáló kölcsönzés csak a BTEK és ETK egységekben vehető igénybe, emiatt csak az ezeket látogató, beiratkozott olvasók válaszai kerültek be a vizsgálatba. A kapott értékek alapján (11. táblázat) megállapítható, hogy a felhasználók csaknem 1/3-a nem ismeri ezt a szolgáltatást, és akik hallottak is már erről szintén 1/3 mértékben nem szívesen használja.

A felhasználók számára minden könyvtári egység esetén lehetőség van az online katalógus használatára. A szolgáltatást nagyon szívesen veszik igénybe (8. táblázat), de a válaszadók közel 1/5-e nem ismeri.

Az online hosszabbítás lehetőségével csak beiratkozott olvasók élhetnek, mivel a dokumentumkölcsonzés előfeltétele az olvasói könyvtári regisztráció. Ennek értelmében csak azoknak a válaszai kerültek a kiértékelésbe – szám szerint 1214 fő –, akik a vizsgálat idején be voltak iratkozva. Az online hosszabbítást a felhasználók 87,1%-a szívesen alkalmazza, 8,6%-uk azonban nem ismeri azt.

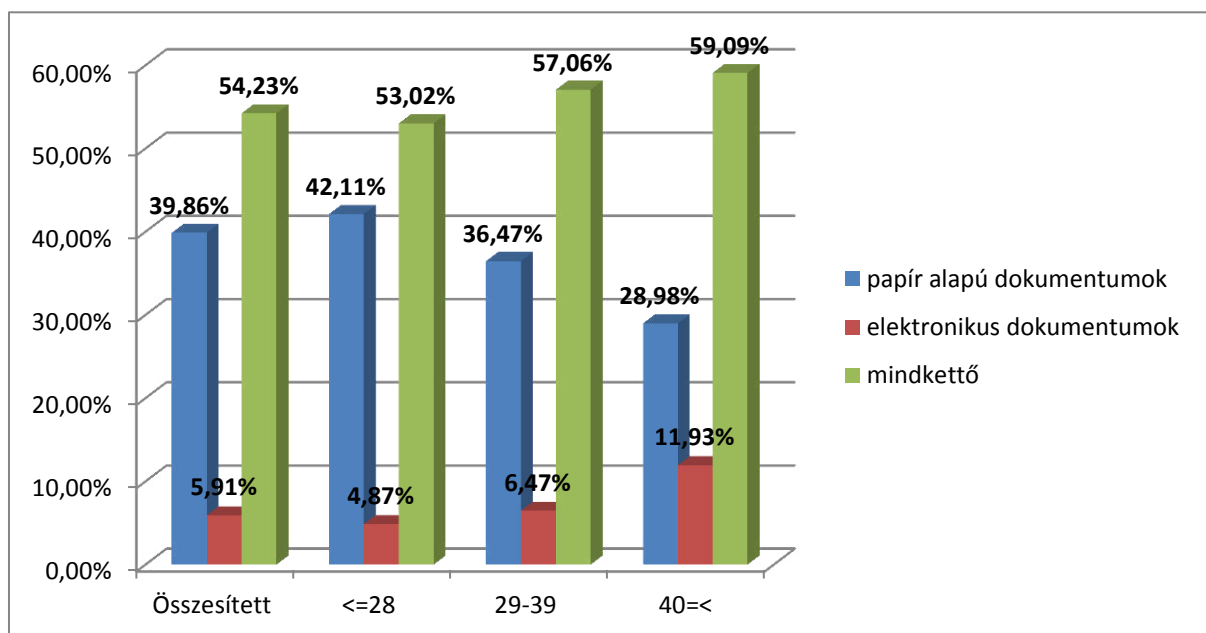
Az online raktári kikérés a vizsgálat idején csak a BCK, BTEK, KCK és ETK könyvtáregységek esetén volt elérhető szolgáltatás, így csak az ezen egységeket használók és beiratkozottak véleménye lett figyelembe véve az elemzéskor. Összesen 1136-an válaszoltak és 66,1%-uk szívesen kér ki ilyen módon könyvet. A felhasználók közel 1/4-e viszont nem ismeri ezt a könyvtár nyújtotta lehetőséget.

Az önkiszolgáló nyomtatás és az önkiszolgáló szkennelés az ETK, KCK és BTEK egységekben elérhető szolgáltatás, így ezeket az egységeket használók véleménye került be az elemzésbe, összesen 1093 válaszadóé. Ezt a lehetőséget a felhasználók fele nem ismeri, akik pedig tudnak róla, azoknak fele él vele szívesen.

Az önkiszolgáló fénymásolás az ETK és a BTEK egységekben elérhető szolgáltatás, így ezeket az egységeket használók véleménye került be az elemzésbe, összesen 977 válaszadóé. Ezt a lehetőséget a felhasználók fele nem ismeri, akik pedig tudnak róla, azoknak kicsivel több, mint a fele él vele szívesen.

1.14. Papír kontra elektronikus

1.14.1. Általános használati szokások



26. ábra: A felhasználók dokumentumhasználati szokásai a hordozó típusa szerint, a felhasználók életkori bontásában

A felhasználók közül legtöbben (54,23%) egyaránt szívesen használják a papíralapú és az elektronikus dokumentumokat is (26. ábra). A kapott értékekből látható, hogy jelentősen többen vannak, akik a papíralapú dokumentumot részesítik előnyben az elektronikussal szemben. Az életkori összehasonlításból megállapítható, hogy az idősebb korosztály szívesebben részesíti előnyben az elektronikus dokumentumokat.

1.14.2. E-anyagok

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

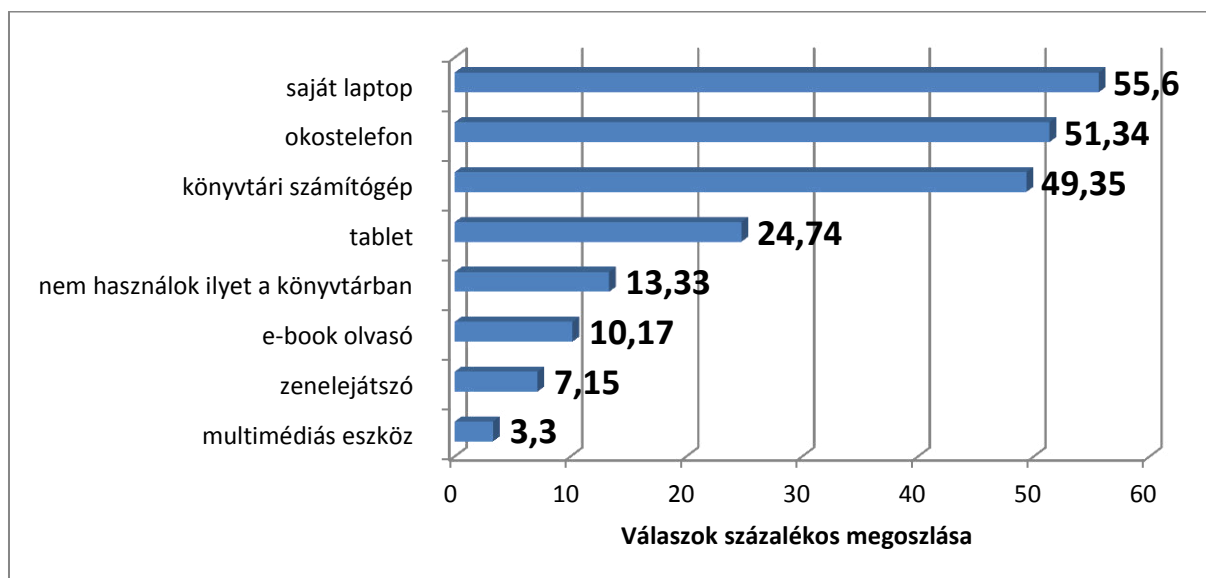
12. táblázat: A felhasználók elektronikus dokumentumhasználati szokásai életkori bontásban

	e-jegyzetek	e-könyvek	e-folyóiratok	e-learning anyagok	nem használók illet a könyvtárban
Összes válaszadó	34,57%	49,62%	32,16%	24,12%	36,36%
<=28	36,7%	51,22%	28,67%	25,7%	35,62%
29-39	30%	50%	46,47%	22,35%	35,29%
40=<	25,57%	39,3%	40,34%	15,91%	42,05%

A kapott eredményeket a 12. táblázat szemlélteti. Ez alapján kijelenthető, hogy a felhasználók több, mint a fele használ elektronikus dokumentumokat a könyvtárban, leggyakrabban elsősorban e-könyveket.

A 40 év felettiak kisebb arányban használnak elektronikus dokumentumokat a könyvtárban, mint a 40 év alattiak. A 28 év alattiak körében elsősorban az e-jegyzetek, e-könyvek és e-learning anyagok használatosak az idősebbekhez viszonyítva, míg az 28 év felettiak számára az e- folyóiratok a fontosabbak a fiatalabbakkal szemben.

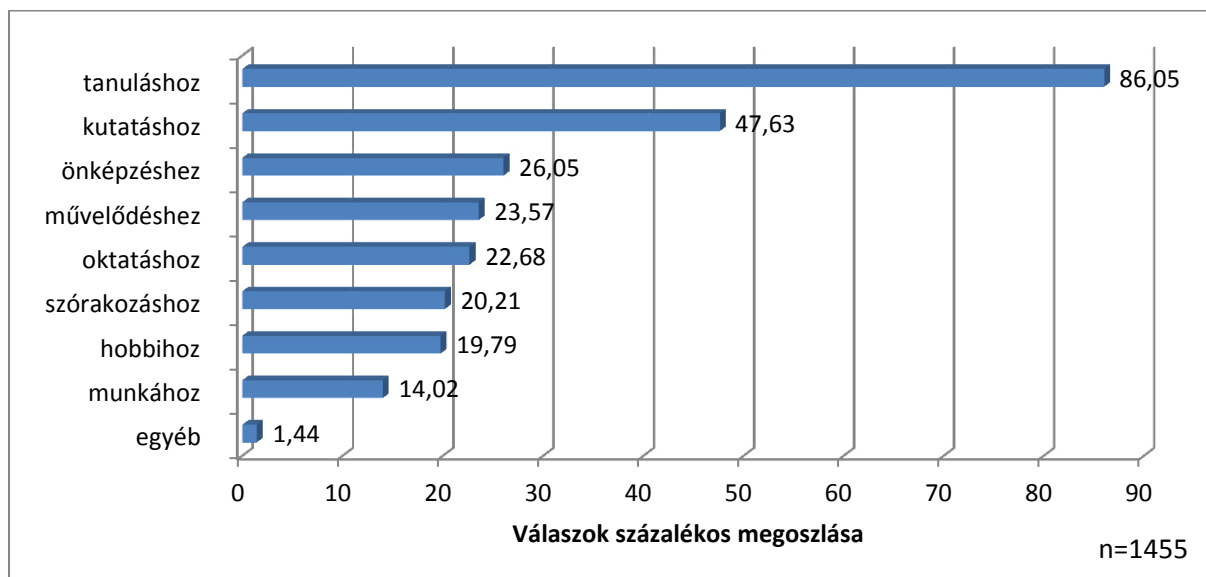
1.15. Könyvtárban használt eszközök



27. ábra: A felhasználók eszközhasználati szokásai

A Könyvtárban elsősorban saját laptopot, okostelefont és könyvtári számítógépeket használnak (27. ábra). Az itt kapott eredmények megerősítik, hogy szükséges lenne a felülvizsgálni a könyvtári számítógépek számát, tisztaságát és szoftverellátottságát (11. ábra).

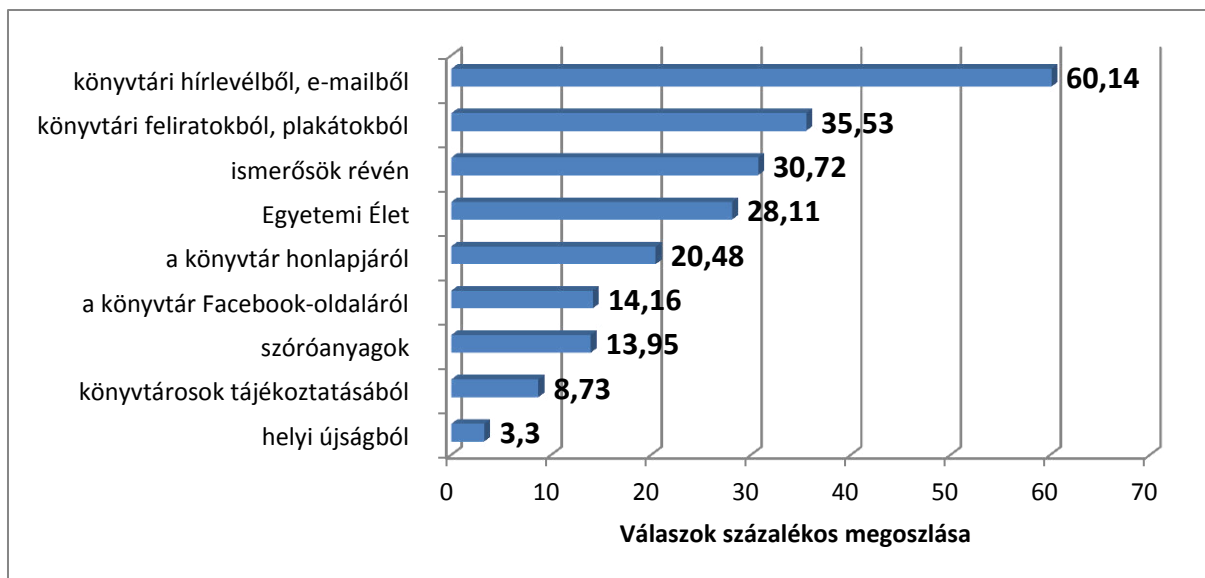
1.16. A könyvtári szolgáltatások használati céljai



28. ábra: A könyvtári szolgáltatások használati céljai

A kapott értékek alapján a használati célokat 3 csoportba lehet sorolni. Az elsőben - a legtöbbet jelölt- a tanulás áll (28. ábra). A másodikban a válaszadók csaknem fele által választott kutatás. Míg a harmadikban az összes többi vizsgált tényező.

1.17. A könyvtárról tájékozódás eszközei



29. ábra: A felhasználók tájékozási forrásai a Könyvtárban történő eseményekről, projektekről

A felhasználók elsősorban könyvtári hírlevélből, e-mailból tájékozódnak a könyvtári eseményekről, hírekről (29. ábra). 1/3-uk könyvtári feliratokon és ismerősök révén szerez tudomást ezen információkról. Ki kell emelni, hogy közel 1/3-uk az egyetem saját lapjából, az Egyetemi Életből kap tájékoztatást, tehát érdemes ezen a felületen is folyamatosan jelen lenni.

1.18. Olvasói javaslatok fejlesztésre

Az olvasók számos javaslatot fogalmaztak meg, amelyeket a 13. táblázat tartalmaz.

13. táblázat: A felhasználók által megfogalmazott könyvtárfejlesztési javaslatok

Összegzés	Előfordulások száma
<u>Számítógépek</u> • több legyen: 30 • gyorsasága: 4 • több, újabb, gyorsabb legyen: 13 • állapota, fejlesztése: 23 • ne csak Linux legyen: 1 • Libre Office használata bonyolult: 1 • Linux frissítése+modernizálás: 1 • MS Office: 1 • Windows: 4 • billentyűzet cseréje: 1 • laptopok vásárlása: 1 • tablet: 1 • fülhallgató: 1 • fejhallgató: 2 • DEGYFK számítógépeinek fejlesztése: 1	119
<u>Internet, wifi</u> • wifi kiépítése a Műszakin: 1 • wifi-konnektorok az asztaloknál: 1 • Free wifi Win 10. Op.rendszer: 1	12
<u>Weboldal</u> • áttekinthetőség: 4 • meglehetősen fapados, lehetne modernebb: 5 • honlapon feltűnő helyen legyenek a könyvtárosok elérhetőségei, a beiratkozási díjak és a nyitva tartás ideje: 1 • HTML5+CSS3: 1	30
<u>Online katalógus</u> • nem mindig működik: 1 • meglehetősen fapados: 1 • nehezen kezelhető: 2 • a találatok száma eleve lehetne 12-nél nagyobb: 1 • érdemes lenne az online katalógusnál feltüntetni a könyv körülbelüli helyét egy rajzon, könnyebb lenne megtalálni: 1 • mindenhol szerepeljen a könyv borítójáról kép, illetve jó lenne a tartalomjegyzék is: 1 • a Tiszántúli Református Könyvtár adatai külön sorban jönnék be: 1	27
<u>Raktári kikérés</u> • menete: 6 • gyorsasága: 14 • a kérések gyorsabban történő kiszolgálása: 2 • sokszor elérhetetlen: 2 • online raktár hitelessége: 1 • ha egy könyvet 10 éve nem hoztak vissza, vegyék ki a katalógusból: 1 • magyar nyelv előnyben részesítése: 1 • róla való tájékoztatás: 1	25

<u>Kölcsönzés</u> • többféle kölcsönzési mód (féléves, havi) legyen: 1 • könyvek kikölcsönözhetőségének könnyítése - többszöri alkalommal-1 • kölcsönzési idő: 13 (ebből 6: hosszabb legyen) • önkölcsönzés fejlesztése, több erre alkalmas gép: 4 • több könyv egyszeri kölcsönzése: 1 • arhív könyvek kölcsönözhetősége: 1 • pl. ha a Társadalomtudományi könyvtárból veszek ki egy könyvet, jó lenne, ha nem csak oda lehetne visszavinni, hanem a BTEK-be is: 1	25
<u>Előjegyzés</u> • folyamatosra állítaná: 1 • online működjön: 4 • jelzése: 1	9
<u>Online hosszabbítás</u> • online olvasójegy-hosszabbítás: 1	4
<u>Nyomtatás/szkennelés/fénymásolás</u> • önkiszolgáló gépek - több, könnyebb legyen (pl. zsetonnal): 7 • több helyen legyen: 1 • bemutatása: 1 • olcsóbb scannelési/fényképezési lehetőség: 1 • készpénzzel is lehessen fizetni: 2 • fénymásolást lehetővé tevő kártyaautomata: 1 • gyorsabb legyen és több segítség legyen a BTEK-ben: 1	14
<u>Dokumentumok</u> • nagyobb választék legyen: 4 • számának növelése a szabadpolcon: 3 • számának növelése a BCK-n: 1 • több kölcsönözhető példány legyen - főleg tankönyvekből: 28 • több jogi tankönyv legyen: 1 • több jogi könyv legyen angolul: 1 • több szakirodalom legyen: 5 • több hatályos, új könyv, legújabb szakirodalom kellene: 4, ebből: - történelem: 1, informatika: 2 • ritka szakkönyvek beszerzése: 1 • több külföldi szakirodalom, folyóirat legyen: 5 • több angol könyv legyen: 1 • hiányzó régi dok. pótlása: 1 • több szórakoztató irodalom legyen: 1 • szomszéd országban megjelent, magyar témájú könyvek beszerzése: 1 • több nyelvkönyv legyen: 3 • több eszperantó nyelvkönyv legyen: 1 • idegen nyelvű könyvek, szépirodalom, tankönyvek: 4 • több természettudományos mű kellene: 1 • külföldi természettudományos könyvek bővítése: 1 • több folyóirat, szaklap legyen: 8 • folyóiratok szélesebb körű kölcsönözhetősége: 1 • operafilmek, hanganyagok, kották nagyobb választéka: 5 • az új dokumentumok beszerzésének, feldolgozásának sebessége: 4 • régi dokumentumok digitalizálása: 4 • régi könyvek restaurálása: 1 • könyvek épségének ellenőrzése, lopásgátlás: 7	122
<u>Online adatbázisok</u> • több e-könyv legyen: 12 • több e-jegyzet legyen: 1 • több online elérhető anyag legyen: 2 • több folyóirat legyen elektronikusan elérhető: 6	32

• több tudományos folyóirat legyen elektronikusan elérhető: 2 • több folyóirat legyen ingyenesen elérhető: 2 • több további fizetős adatbázis legyen: 1 • Amadeus: 1	
Online szolgáltatások	2
Önkiszolgálás	1
Szervezett könyvtári oktatás, adatbázis-bemutató • idősebb korosztály képzése az új típusú lehetőségekre pl.: e-könyv olvasó: 1 • több előadás: 2	6
Nyitva tartás • hosszabb legyen: 16 • hétvégén is legyen nyitva: 12 • éjszakai: 3 • éjjel-nappali: 2 • éjszakai és hétvégi vizsgaidőszakban: 1 • reggel 7-től: 1 • reggel 1/2 8-tól: 1 • hétvégén is legyen nyitva a Műszakin: 1 • hosszabb ill. hétvégi nyitva tartás legyen a BTEK-ben legalább kéthetente szombaton: 2 • legyen hosszabb ideig nyitva a reprográfia: 1	67
Egységesség • egységes megjelenés, egységes szolgáltatások: 1 • egységes arculat a weben: 1 • más könyvtári egységekben található könyvek könnyebb elérése: 2	4
Könyvtárosok • kedvesebbek, segítőkészek legyenek: 12 • több könyvtáros legyen: 2 • kevesebb könyvtáros legyen: 1 • kiszolgálás gyorsabb legyen: 2	20
Szabadpolcok • több legyen: 1 • elrendezése jobb legyen: 2 • átláthatósága jobb legyen (pl. mik a kölcsönözhető könyvek): 6 • Agrár földszint átláthatósága jobb legyen: 1	14
Tájékoztató táblák • több egyértelmű jelzés, tájékoztató tábla, térkép kellene, ill. a meglévő korszerűsítése: 6 • információ kellene a szabadpolcos rendszerről: 1	7
Csend, csendes helyek, zaj korlátozása • csendesebb, nyugodtabb szobák, kutatóhelyek legyenek: 3 • ne csipogjon állandóan valami: 1 • ÉK hangos: 4 • Főépület nagyolvasó hangos: 1	30

<u>Könyvtár, épület állapota, bútorzat</u> • modernizálás: 9 • nagyobb, tágasabb tér: 6 • nagyobb folyóiratolvasó terem: 1 • önkiszolgáló részleg és beszélgetősarkok kialakítása: 2 • közös tanulásra alkalmas helyiségek: 3 • tanulóhelyek: 3 • intimebb légtér, olvasósarok, kutatóhelyek kialakítása: 6 • terek módosítása:csendes szoba és kulturális tér külön: 1 • jobb elrendezés: 2 • több szék, ülőhely: 3 • több asztal: 4 • több szekrény, jobb polcok: 4 • asztalok,székek jobb állapota: 2 • kényelmesebb legyen: 1 • kényelmesebb székek legyenek: 4 • mosdó felújítása: 1 • könyvtáron belül legyen férfimosdó: 2 • padló, függönyök cseréje, számítógépek miatti árnyékolás szükségessége, élfóliázás pótlása néhány polcra: 2 • lift: 2 (ebből BTEK: 1) • BTEK kényelmesebbé tétele: 1 • BTEK-2. emeleti bemenetel megnyitása: 1 • szeparáltabb asztalok legyenek,kopott asztalok felújítása a BTEKben: 1 • Műszaki Könyvtár épületét, könyvtár terét fejleszteni kellene: 3 • Agrár felújítása: 1 • külön kutató kellene pl. az ÉK-ban: 1 • több hely kellene az ÉK-ban: 1	99
<u>Ruhatár</u> • ne legyen kötelező: 1 • gyorsabb legyen: 1 • legyen valamilyen szekrény: 1 • könyvtári szatyor használata • ÉK-ban körülményes: 1 • ÉK-ban nem jó a féléves bérlet a szekrényeknél, jó lenne a napi: 1 • Kassain picik, Agráron csak a portán van lehetőség: 1	10
<u>Tisztaság</u> • számítógépek tisztasága: 5 • billentyűzet tisztasága: 1 • mosdók tisztasága: 3 • szappan hiánya a mosdóban: 1	15
<u>Klíma</u> • nyáron: 1 • fűtés: 3 • meleg van: 1 • a Társadalomtudományi könyvtár hőmérséklete: 1 • Főépület: 1	10
<u>Világítás</u> • asztali lámpák kellenének: 3	4
<u>Több konnektor, aljzat, áramellátás biztosítása</u> • tanulóteremben nehezen elérhető: 1 • BTEK-ben nehezen elérhető: 1	7
<u>Alacsony árak</u> • drága a büfé: 1	3
<u>Programok, események</u> • angolul: 1	8

• Könyvajánló: 1 • programok jobb reklámozása: 1 • találkozók szervezése: 1 • kérdőívek, nyereményjátékok, sorsolások: 1	
<u>Rövidebb kérdőívek...</u>	1
<u>Minden</u>	1
<u>Nem tudok illet, nem tudom megítélalni, nincs ilyen</u> • mindennel elégedett: 8	29

1.19. Felhasználói javaslatok szolgáltatásokra

30. ábra: Felhasználói javaslatok szolgáltatásokra

Ön szerint milyen szolgáltatások hiányoznak még	könyvtárunkból? Mit látna szívesen?
Összegzés	Előfordulások száma
<u>Számítógépek</u> • több legyen: 14 • modernebb legyen: 2 • a Böszörményi úti Campuson a számítógépek számának bővítése, azok fejlesztése: 1 • tablet: 1 • e-book olvasó: 1 • kevesebb legyen: 1 • Windows: 2 • Microsoft op.R: 2 • Windows Office csomaggal: 1 • a szoftverek legyenek kompatibilisek: 2 • több eszköz, alkalmazás: 1	30
<u>Internet, wifi</u> • könnyen elérhető wifi: 1 • ingyenes wifi: 1 • jobb wifi-kapcsolat: 2	4
<u>Online katalógus</u> • webes katalógus fejlesztése (pl. találati lista letöltése xml formátumban is működjön): 1 • katalógus érintő képernyős rendszerrel minden emeletre: 1	2
<u>Weboldal</u> • dizájnosabbá tétele: 1 • elektronikus könyvtár: 1 • az online felületen lehetőség lenne nem csak a jelszó módosításra, hanem az olvasói adatok szerkesztésére is: 1	3
<u>DEA</u> • Butaságnak tartom, hogy az elektronikus archívumot, a DEA-t a szerzői jogok védelme érdekében nem lehet érdemben használni. Sajnálom, hogy otthonról még olvasni sem lehet a feltöltött dokumentumokat, letölteni pedig egyáltalán nem lehetséges. Így nincs értelme az egésznek. Ez nem segíti a tudományok fejlődését, pedig a szakdolgozatoknak, ill. PhD dolgozatoknak ez lenne az egyik fő céljuk. Megfelelő hivatkozással pedig a szerzői jogok sem sérülnek. Én ezt mindenképpen átgondolnám az illetékesek helyében, és az archívumot ennek megfelelően fejleszteném: 1	1

<u>Szervezett könyvtári oktatás, könyvtár-bemutató</u> • publikációs adatbázisok használatának oktatása: 1 • publikációk irodalmi hivatkozását kezelő szoftverek használatának oktatása: 1 • MTMT adatbázis használatának oktatása: 1 • frissen beiratkozottak körbevezetése: 1 • dolgozatok megírásához hasznos tippek, gyakrabban, nem csak végzős hallgatóknak: 1 • könyvtárhasználók bevonása (pl. interneten keresztül) a szolgáltatások fejlesztésébe: 1 • külföldi könyvtárakkal kapcsolatba lépni, nagyobb ismeretszerzés: 1 • könyvtárhasználati kurzusok külföldi diákoknak: 1 • könyvtárpedagógiai órák: 1	9
<u>Raktári kikérés</u> • lelassult mostanában: 1 • online raktári kikérés több egységben is: 1	2
<u>Kölcsönzés</u> • tabletkölcsönzés: 1 • oktatófilmek kölcsönzése: 1 • e-könyvek kölcsönzési lehetősége: 5 • oktató szoftverek kölcsönözhetősége: 1 • e-book olvasó kölcsönzés: 3 • féléves időtartamú kölcsönzés: 1 • jobb minőségű önkölcsönző: 1 • online be lehetne jelölni, hogy melyik könyveket szeretnénk kikölcsönözni, illetve az időpontot, hogy mikor jövünk érte, és már össze lennének készítve a könyvek, és csak kölcsönözni kellene: 1 • videójáték-kölcsönzés: 1 • szekrények kölcsönzése: 1 • a PhD hallgatók kapják vissza a 3 hónapos kölcsönzési időt: 1 • tablet kölcsönzés, illetve notebook kölcsönzés: 1 • kimondottan a GYFK könyvtárában az e-book kölcsönzés nagyon jó lenne: 1 • idegennyelvű folyóiratok, napilapok kölcsönzése: 1 • fejhallgatókölcsönzés: 1 • a kölcsönzés megkönnyítése. Ebook integráció is jó lenne, különösen ha digitálisan meg lehetne oldani a kölcsönzést, és nem csak olvasót lehetne: 1	23
<u>Előjegyzés</u> • működő előjegyző rendszer: 1 • online működjön: 2 • online előjegyzés leadás és törlés: 1 • ha előjegyzi valaki a könyvet, akkor arról is kapjon email-es értesítést. Mert akkor fel tudok készülni, hogy valahogy beszerezsem az adott könyvet: 1 • online előjegyzés: 1	6
<u>Online hosszabbítás</u> • működő online hosszabbító rendszer: 1	1

<u>Nyomtatás/szkennelés/fénymásolás</u> • rugalmas nyomtatási lehetőség: 1 • a DE GyFK könyvtárát szívesebben használnám ha lehetne fénymásolni: 1 • szkennelés: 1 • kimondottan a GYFK könyvtárában az önkiszolgáló fénymásolást és a szkennelést nagyon hiányolom: 1 • A/3-nál nagyobb méretű papírlapok nyomtatása, fénymásolása: 1 • érdemes lenne az önkiszolgáló nyomtatáskor, szkenneléskor, egy abban segítséget nyújtó embert is alkalmazni. Valószínűleg többen igénybe vennék. Bár igaz, ilyen értelemben akkor már nem "ön"kiszolgálásról beszélünk, de szerintem népszerűbb lenne: 1	6
<u>Dokumentumok</u> • több könyv: 2 • hangoskönyvek: 1 • kölcsönözhető könyvek számának növelése: 4 • DVD-n elérhető könyvek számát növelni: 1 • oktató videó: 1 • angol könyvek külföldi diákoknak: 3 • mérnöki jellegű tananyag: 1 • mechatronikával kapcsolatos könyvek, folyóiratok: 1 • hatályosabb könyvek több példányszáma (ájks vagyok): 1 • több tudományos folyóirat átnézése nyomtatott formában: 1 • újabb könyvek külföldi diákok részére: 2 • több könyv angolul: 3 egy könyvtár ahol a népegészségügyi kar könyveit egy helyen be lehetne szerezni: 1 • szakmai könyvek: 1 • a kutatói olvasóterem állományának fenntartása és aktualizálása: 1 • nagyobb választék: 1 • határozók beszerzése/állatok/: 1 • kutatási anyagok hozzáférhetősége: 1 • elavult és hiányos a kínálat: 1 • a szabadpolcos rendszerben elgyötört értékes könyvek (Taubner-kiadások) kötésének karbantartása: 1 • egészségügyi napi-heti lapok: 1 • több életrajzi könyv: 1 • hatályosabb jogi könyvek: 1 • több kiadvány a tanulás segítéséhez (újfajta anatómiakönyv, anatómiakártyák, akár virtuális modellek): 1 • idegen nyelvű könyvek, folyóiratok szélesebb körű hozzáférhetősége: 1 • folyóiratok nagyobb választéka: 1 • javaslat:egy becsületespolcot lehetne tenni az előtérbe, ahonnan el lehetne vinni könyvet (pl. regényt), cserébe pedig egy másik könyvet kellene a helyére tenni:) hogy a hétköznapiak ne csak a tudományos irományokról szóljanak: 1	37

<u>Online adatbázisok</u> • több online adatbázis elérése, pl: AMADEUS: 1 • több e-könyv legyen: 5 • több, a Jstor-hoz hasonló adatbázis a DEENK-en keresztül: 1 • több elektronikus formában elérhető kiadvány: 1 • tudományos cikkek online elérése: 1 • e-folyóirat adatbázisok (Jstor, Emeralds and Springer): 2 • otthon is olvasható e-book: 1 • Matarka (???): 1 American Psychological Association (APA) vagy az Oxford adatbázisának ingyenes elérése a könyvtári gépeken-proxyn keresztül: 1 ennek az egyetemnek és más egyetemnek a szakdolgozatai egy-egy gyűjteményben: 1 • elektronikus folyóiratok, könyvek, dokumentumok könnyebb hozzáférhetősége, letöltése, pl egy közös adatbázisból: 1 • előfizetett e-folyóiratok otthonról történő elérése: 1 • tovább lehetne bővíteni a különböző adatbázisok elérhetőségét: 1 • elektronikus jegyzetek elérhetőségének bővítése: 3 • online anyagok (teljes szövegek) hozzáférhetősége távolról is: 2 • otthoni internetes elérése a könyveknek kizárólag azoknak akik rendelkeznek érvényes olvasójeggyel: 1 • gyakorlati jegyzetek még több példányban: 1	24
<u>Szolgáltatások</u> • árulhatnának kávé, üdítőt, ásványvizet a könyvtárban is: 2 • kávézási lehetőségek kialakítása pl. büfé: 2 • kávézó, teázó: 3 • kávéautomata: 1 • üdítő-, italautomata: 1 • digitalizálás fejlesztése: 4 • jó lenne a raktárakat is megismerni: 1 • plágium keresés: 1 • a kikölcsönzött dokumentumok házhozszállítása: 1 • nyomtatványok bekötési lehetősége: 1 • tudományos körök indulhatnának: 1 • kisebb kávézó az aktuális hírlapokkal, folyóiratokkal, verseskötetekkel: 1 • könyvtadók: 1 • szolgáltatás, amivel köszönhetően lehet keresni. (telefonra): 1 • citációk gyűjtése akár ellenszolgáltatásért cserébe: 1	23
<u>Könyvtárközi kölcsönzés</u> • jó lenne, ha a Református Kollégium Könyvtárából is lehetne könyvtárközi kölcsönzéssel kérni könyveket: 1 • örülnék ha mozognának a könyvek, és mondjuk a könyveimet nem 3 helyről kellene felvenni, hanem egy helyről, egyszerre, még ha így kicsit várni is kell rájuk: 1 • a könyvtár telephelyei közti kölcsönzést (egyik helyen meglévő könyvet egy másik helyen lehessen felvenni némi várakozási idővel (pl. másnap): 1 • a különböző könyvtári egységek könyveinek "áthozása" pl. böszörményi campusról, vagy agrár campusról kölcsönözhető könyvek elérése a Főépületben: 1 • nemzetközi könyvtárközi kölcsönzés: 1 • másik egyetemi épületben lehetne átvinni a dokumentumokat: 1	6
<u>Beiratkozási díj</u> • ingyenes beiratkozás: 1 • ingyenes könyvtárhasználat: 1 • beiratkozás több évre előre: 1 • nappalisoknak csökkentett könyvtári díj: 1	4

<u>Nyitva tartás</u> • hosszabb: 24 (ebből KCK-n: 1) • hétvégi: 25 • éjszakai: 14 • éjjel-nappali: 12 • vizsgaidőszakban éjszakai és hétvégi nyitvatartás a Kassai úti könyvtárban: 1 • hétvégi nyitvatartás - akár még úgy is, hogy helyette hétköznaponként egy órával hamarabb zár: 1 • a BTK nagy könyvtárában egy szombat délelőtti ügyeletet, kvázi kölcsönzést, mint a Kassai úti könyvtárba: 1 • hosszabb hétvégi nyitva tartás: 1	80
<u>Világítás</u> • éjszakai könyvtárhasználat során olvasólámpák kialakítása: 1 • az olvasótermekben elhelyezett asztali lámpa, mivel télen vagy a késői órákban hiába van felkapcsolva a lámpa, az olvasáshoz gyenge fényt ad: 1	2
<u>Könyvtárosokkal elégedetlen</u> • több mosoly legyen: 1 • folyékonyan tudjanak angolul: 2 • legyen könyvtári segítség: 1 • legyen csendesebb a személyzet (telefon ne szóljon, zárják be az irodai ajtókat stb.): 1	5
<u>Szabadpolcok</u> • több legyen: 4	4
<u>Tájékoztatás</u> • információ a könyvtári szolgáltatásokról: 1 • az újabb, interneten elérhető kutatási lehetőségről tájékoztatás. Pl. A könyvtárban szerződés alapján elérhető-e az arcanum digitális tudománytár? 1 • heti hírlevél diákoknak: 1 • hirdető tábla aktuális könyvekről, vagy eseményekről arról a hónapról: 1 • kiírások, információk az épületekről: 2 • adatbázis ismertető a felhasználók felé, nem elsősorban hogy hogyan kell használni, hanem egyáltalán mik érhetők el: 1 • tájékoztató táblák: 2 • új könyvekről hírlevél, vagy legalább kategóriánként: 1 • tájékoztatás, hogyan lehet otthonról elérni az adatbázisokat: 1 • emlékeztető e-mail vagy videó a könyvtári online szolgáltatásokról: 1 • a karon folyó oktatáshoz illeszkedő, tárgyankénti irodalmak strukturálása. Kódszám alapján egy elektronikus helyszínrajzon a könyv helyét mutatni: 1 • tájékoztató brossúrák (pl. könyvtárhasználati információk, irodalomkutatás, elérhető adatbázisok, internethasználat): 1 • meglévő szolgáltatások népszerűsítése: 1	15
<u>Csend, csendes helyek, zaj korlátozása</u>	7

<u>Könyvtár, épület állapota, bútorzat</u> • több ülőhely: 7 • kutatófülke, egyéni tanulószoba: 8 • csoportos tanulásra kijelölt szoba: 17 • kicsi elválasztott terek 5 fős csoportmunkához: 1 • csendes szoba kialakítása felügyelővel: 1 • szeparált olvasósarok: 1 • lift: 2 (ebből 1: lift a dolgozók részére) • az olvasóterembe számítógépek, könyvek online olvasása - könyvtári beiratkozás függvényében: 1 • színek (minden értelemben): 1 • relaxációs, pihenő, alvó szoba: 4 • könyv klub kuckó: 1 • olvasóterem, olvasó sarkok kialakítása több helyen több fény használatával: 3 • több kényelmes olvasó, tanuló sarok (nem székekkel): 2 • nyelvi labor: 1 • számítógépes terem: 1 • szeparált zenehallgatási lehetőség (külön asztalokkal, megfelelő audiovizuális kapcsolatrendszerrel): 1 • zenei kutatáshoz szükséges gyakorlóterem: 1 • több audio eszköz beszerzése: 1 • étkezésre való hely: 1 • babzsák fotel, aki nem szeret asztalnál tanulni: 1 • telefontöltők az asztalokról (?): 1 • több konnektor (ebből a BTEK-ben:1): 2 • erkély: 1 • étkezés olvasás közben: 1 • biztonság: 1 • több zöld növény az első emeleten és a földszinten: 1 • kényelmesebb, párnás székek: 2 • ingyenes kutatóhelyek/fülkék biztosítása egyetemi oktatók részére: 1 • online helyfoglalási rendszer: 1 • nagyobb asztalok: 1	65
<u>Klíma</u> • hőmérséklet-szabályozás: 1	3
<u>Programok, események</u> • könyvvásár, tankönyvvásár: 2 • író-olvasó találkozók, beszélgetések magyar és külföldi írókkal: 3 • olyan programok, melyek megmozgatják a hallgatókat, olvasásra ösztönöznek: 1 • több könyvajánló: 3 • több program: 1 • több rendezvény szervezése, betelepítése a könyvtárba, népszerűsítve ezzel az olvasást. (hangos olvasás ismert színészek által): 1 • többször lehetne leértékelt könyvek vására a könyvtáron belül: 1 • kulturális programok a BTEK-ben: 1 • éjszakai programok: 1 • könyvismertető: 1	15
<u>Nem tudok illet, nem tudom megítélni, nincs ilyen, mindennel elégedett</u>	95

1.20. További olvasói észrevételek

Egyéb észrevétele, javaslata:	
Összegzés	Előfordulások száma
<u>Számítógépek</u> • több gép legyen: 1 • a Firefox böngészőt mindig elavultnak jelzi a gép, illetve pl. Gmail-es levelezőrendszer: 1 • nincs microsoft office szövegszerkesztő, power point, emiatt a könyvtári számítógépen nem tud dolgozni, mert az otthoni gépen nem nyitja meg a linuxon található szövegszerkesztő tartalmát: 1 • Gyakorlatilag az összes számítógép elavult, a billentyűzetek kopottak: 1 • Windows legyen a gépeken: 1 • a programok könnyebb hozzáférhetősége: 1 • a Linux operációs rendszer borzalmas, hiába ülne be az ember, hogy dolgozzon, ha otthon meg sem tudja nyitni a dokumentumokat: 1 • Google Chrome böngésző telepítése: 1	8
<u>Internet, wifi</u> • a wifi-jel túl gyenge: 1 • ingyen wifi: 1	2
<u>Weboldal</u> • mindig elérhető legyen a kölcsönzés, raktári kérésre kiadás: 1	1
<u>DEA, MTMT, IDEA</u> • MTMT-IDEA - nem jó a párhuzamos adatbevitel: 1	1
<u>Online katalógus</u> • volt olyan a kereséskor, hogy a katalógusban megvolt, de nem volt semmi példányadat: 1 <i>(megjegyzés: kár, hogy nem írt konkrétumot, mert lehetett pl. kolligátum, csak lehet, hogy az olvasó nem tudta értelmezni.)</i>	1
<u>Raktári kikérés</u> • késő délután is teljesítsék a raktári kéréseket: 1 • a raktárból kikérés/kihozás hosszabb ideig tarthatna naponta, és hamarabbi kezdéssel, esetleg pontosabb időbecsléssel: 1 • a raktárból kikért könyvekért ne kelljen sorba állni: 1 • gyakran kaptam ki a raktárból olyan kiadványt, ami csak majdnem az volt, amit akartam: 1	4

<u>Kölcsönzés</u> • kölcsönzési idő legyen hosszabb: 3 • kölcsönzési limit emelése: 1 • DVD-t, videót is lehessen kölcsönözni az olvasójeggyel plusz díjazás nélkül: 1 • külsős olvasónak jó lenne, ha nem csak 5 könyvet lehetne kikölcsönözni, hanem 8-10-et: 2 • a BTK-n is lehessen az egyetem oktatóinak hosszú lejáratú kölcsönzésre lehetőség: 1 • könyvtárközi kölcsönzés : 2 • néhány könyvnél feltűnt, hogy a legfrissebb kiadásából 2 db is van, de egy sem kölcsönözhető: 1 • a lejárt kölcsönzésről küldött email ne a spam mappába kerüljön: 1 • a kölcsönzési időtartam megadásának lehetősége (ha már előre tudom, hogy arra a könyvre több hónapig szükségem lesz, akkor egyből annyi hónapra kikölcsönözném ki): 1 • leadópont a belvárosban: 1 • kölcsönzési előzmények eltávolítása, működő kedvencek lista: 1 • online kölcsönzési rendszerben fotó a címlapról, esetleg a tartalomról: 1	17
<u>Előjegyzés</u> • előjegyzés miatt ne történjen meg, hogy könyv nélkül maradok: 1	1
<u>Online hosszabbítás</u> • lehetne 5-nél több alkalommal hosszabbítani: 1 • a külsősök többször hosszabbíthassanak online: 1	2
<u>Dokumentumok</u> • a könyvek gerincén a szerzőt vagy a címet a matrica takarja, vagy mindkettő lekopott: 1 • több példány: 1 • mikrobiológia, hisztológia/szövettan és orvosi biofizika könyvek bővítése: 1 • sok az elavult könyv: 1 • más orvosi egyetemek által kiadott jegyzeteket, könyveket lehetne bővíteni: 1 • nyelvi oktató anyagok hangtárának fejlesztése: 1 • több idegen nyelvű könyv kellene: 1 • rossz a könyvek állapota a BTEK-ben: 1 • drágák az idegen nyelvű tankönyvek: a kurzusok előadójától be kellene gyűjteni a használt könyveket és beszerezni kölcsönözhető példányokat: 1 • új könyveket gyorsabban kellene feldolgozni: 1 • olyan folyóiratok (pl. British Journal of Dermatology, EADV) elérhetősége került ki az előfizetésből, melyek fontosak lennének a kutatásban és a klinikai gyakorlatban is: 1 • a nyíregyházi kvt. nagyon szolid választékú: 1 • Kár, hogy az e-folyóirat olvasás a rendszeres könyvtárlátogatást elszorvasztotta. Jó volt ott az asztalra rakott friss folyóiratokat lapozgatni, érdekes híreket az éppen ott olvasó ismerőssel suttogva megosztani. Apró kezdőbetűkkel megjelölten látni a tartalomjegyzékben, hogy ki mást érdekelt a cikk. Általában a professzorok, vezető kutatók vagy nagyon aktív fiatalok mentek a friss cikkeket olvasni, heti rendszerességgel: 1	13
<u>Online adatbázisok</u> • a Wiley Online Library folyóiratait nehéz elérni: 1 • a könyvtár által fizetett külföldi adatbázisokat jó lenne otthonról is használni: 1 • Westlaw: 1 • könnyebb böngészés távoli (otthonról) online anyagok között: 1 • debreceni értekezések elérése online: 1	7

• e-folyóiratok szabad hozzáférése: 1 • a Jogtár adatbázis szolgáltatás terjedelme mintha csökkent volna: 1	
<u>Szervezett könyvtári oktatás, adatbázis-bemutató</u> • könyvtárhasználati előadások: 1 • a könyvtár egyéb szolgáltatásait jobban meg kéne ismertetni az olvasóközönséggel: 1	2
<u>Beiratkozás, beiratkozási díj</u> • jó lenne a korábbi, lediplomázott hallgatók részére a sima külsős tagsághoz képest több jogosultsággal járó tagság: 2 • legyen ingyenes a könyvtárhasználat: 2 • a "külsős" könyvtárhasználók számára esetleg csökkenhetne kicsit pl. a beiratkozási díj (egyébként az egyetemi hallgatók, dolgozók számára is, azt hiszem): 1	5
<u>Nyitva tartás</u> • hosszabb legyen: 13 • hétfői: 9 • éjszakai: 5 • gondoljanak a levelezősökre: 2 • hasznos az éjfélig tartó nyitva tartás vizsgaidőszakban: 1 • hosszabb legyen szombaton: 1 • vasárnap is legyen nyitva: 1 • rugalmasabb nyitva tartás: 1 • A reggeli 8:30as kölcsönzési időt picit későinek tartom. Ha a könyvtár 8 órakor nyit, akkor kölcsönözni is lehessen 8 órától tekintettel arra, hogy sok egyetemi előadás 8:15-kor kezdődik: 1	34
<u>Egységesség</u> • a hagyományos egyetemi könyvtár szétदारabolása, szórása igencsak lehangoló annak, aki ismerte a megelőző struktúrát: 1	1
<u>Könyvtárosokkal, könyvtárral, szolgáltatásokkal elégedettek</u> • kedvesek, segítőkészek (külön kiemelve a Kassait 1x, ÉTK 2x, BTK 1x, Műszaki 1x): 17 • gratulál a munkánkhöz, csak így tovább: 4 • köszöni a munkánkat: 2 • barátságos, kényelmes hely: 1 • a kölcsönzésnél ülő könyvtáros nagyon kedves: 1 • mindennel elégedett: 3 • jó a morál: elhagyott pénztárcát kapott vissza a könyvtárosoktól: 1 • jó az éjszakai nyitva tartás: 1 • jók az ideiglenes kiállítások: 1 • tiszták a mosdók, és mindig van WC-papír: 1 • a könyv-karácsonyfa is nagyon jó minden télen: 1	44
<u>Könyvtárosokkal elégedetlenek</u> • fontos lenne a mosoly: 2 • udvariasabbak, kedvesebbek legyenek (ebből Agrár: 2, ÉK: 1): 3 • jártasabbak legyenek: 1 • több alkalmazott kellene: 1 • sokan nem tudnak angolul: 4	13
<u>Szabadpolcokon keresés</u> • nehéz helyrajzi szám alapján keresni a könyveket, sokkal könnyebb szerző szerint - a szerző nevét is fel kellene tüntetni a helyrajzi szám alatt: 1	1
<u>Tájékoztató</u> • a Kenézben a lenti táblán nincs ott, milyen pénzben kell fizetni a szolgáltatásért: 1 • apró a könyvtári tábla, hogy az a könyvtár - simán elszétnék mellette, ha nem ismerném: 1 • kevesebb e-mail: 1 • tanszékekkel szorosabb kapcsolat szükséges: 1	4

<u>Nagy a zai</u> • ÉTK hangos: 5 • BTK: 1 • a tanárok hangosak: 1 • a könyvtárosok hangosak: 2 • hangosak a külföldiek: 2 • a kávézó hangos: 3	23
<u>Könyvtár, épület állapota, bútorzat</u> • a Kassai 3. emeletére kellene redőny: 1 • a társadalomtudományi könyvtár épülete elborzasztó : 1 • szeparáltabb tanulóhelyek legyenek: 1 • padló cseréje , festés , függöny: 1 • teázó, kávézó kialakítása a könyvtárban: 1 • vízautomaták kihelyezése: 1 • közös tanulóhelyiség biztosítása: 1 • kották tárolására alkalmas polcrendszer: 1 • asztalok számát növelni kellene: 2 • a külföldiek miatt nincs hely, sokan vannak, lefoglalják az asztalokat, bent esznek-isznak, a magyaroknak ezeket nem engedik meg: 8 • a könyvtár raktárába történő belépés lehetősége sokat segítene a kutatásban: 1 • külön helyiség a nyugodt kutatómunka és a szeparált zenehallgatás érdekében: 1	20
<u>Ruhatár</u> • a ruhatáros néni nagyon kedves: 1 • az ÉTK-ban zavaró, hogy mindig le kell adni mindent: 2 • kötelező ruhatár megszüntetése: 3 • az Agráron a táskát, kabátot ne a portán kelljen lerakni, lehetne inkább a könyvtár bejárata mellett polc vagy szekrény: 1 • lehetne ruhatár: 1 • az ÉK-ban mindig hatalmas sor van a kabátok és a táskák miatt. A könyvek mágnesszalagos védelme azért van, hogy ezzel ne kelljen bajlódni: 1	9
<u>Tisztaság</u> • mosdók legyenek tisztábbak, legyen papírtörölő, kézszáritó: 3 • billentyűzetet, számítógépeket is takarítani kellene: 2	6
<u>Klíma</u> • meleg van télen-nyáron: 1 • télen hideg van: 2 • télen hideg van, nyáron eleinte kellemes, de összességében felesleges ilyen alacsony hőfokra (20°C?) lehűteni az ÉTK-t: 1 • a 3. emeleten tavasztól lehetetlennek tartom a tartózkodást, annyira felmelegszik, esetleg légkondicionáló használata, vagy az ablakok nyithatósága, belső szellőző rendszer kiépítése, mivel ehhez képest a földszinten mindig nagyon hideg van: 1	6
<u>Nagyobb, széleskörű és hatékony reklámtevékenység</u>	1
<u>Biztonsági szolgálat</u> • előre köszönhetnének: 1	1
<u>Programok, események</u> • jó lenne a Nagy olvasási kihívás folytatása, vagy több könyvtári anyagból lehetne javasolni könyveket a kihívás részeként: pl. laikusoknak szóló jogi könyv a Kassai útról, biológiai témájú ismeretterjesztő könyv a Kenézy Könyvtárból: 1 • hétvégeente több közösségépítő program kellene az egyetem területén. Az egyetemen vannak szakok, ahol ezt tanulják. A feladatokban résztvevő szervezők idejét gyakorlatnak jóváírják és ezzel plussz pontokat szerezhetnek az adott tárgyban: 1 • több könyv olvasásával kapcsolatos programok szervezése: 1	4

• a könyvtári programokról lehetne üzenetet küldeni Neptunban: 1	
<u>Kérdőívvel kapcsolatos kritika...</u> • túl hosszú: 1 • több pendrive-ot lehessen nyerni: 1	3
<u>Nincs, nincs más</u> • még nem tudja: 1	71

A Primer Munkacsoport által megfogalmazott fejlesztési javaslatok

- Online szolgáltatások formai, tartalmi felülvizsgálata.
- Felülvizsgálni:
 - jelek és eligazító táblák (minden egység)
 - könyvtári terek elrendezése (minden egység)
 - ülőhelyek és asztalok száma (minden egység)
 - nyitvatartási idő (minden egység)
 - zaj (ETK, MK,ZK,)
 - hőmérséklet (ETK, BTEK, BCK)
 - számítógépek száma (minden egység)
 - számítógépek tisztasága (minden egység)
 - számítógépek szoftverezettsége (minden egység)
 - önkiszolgáló nyomtatás, másolás (ahol van)
 - raktári kiszolgálás gyorsasága (BCK, BTEK, ETK)
 - kutatási körülmények (minden egység)
 - kölcsönzési határidő (BCK, ETK)
 - tájékoztatás a szolgáltatásokról (BCK)
 - könyvtárközi kölcsönzés (BCK, ZK)
 - kiállítások, rendezvények (minden egység)
 - felhasználóképzés hasznossága (minden egység)
 - előjegyzés (minden egység)
- Új szolgáltatások, melyek bevezetését célszerű megfontolni:
 - hétvégi nyitva tartás
 - e-book olvasó kölcsönzés
 - éjszakai nyitva tartás
 - csoportos tanulási lehetőséget biztosító terek
- Könyvtári programok, melyekre igényt tartanak az olvasók (Dolgozói csoportok kialakítása, akiknek feladata lenne ezen programok szervezése, lebonyolítása):
 - író- olvasó találkozók, könyvbemutatók
 - Ismeretterjesztő előadások
 - Kiállítások
 - Olvasási kihívás, olvasást népszerűsítő programok
- A vizsgált önkiszolgáló szolgáltatások széleskörű népszerűsítése.

6. A könyvtárról való tájékozódási eszközök célirányosabb és széleskörű kihasználása: könyvtári hírlevél, könyvtári feliratok, Egyetemi Élet, könyvtár honlapja, könyvtár Facebook oldala.

Az olvasói elégedettség növelésének folyamatában az olvasók által megfogalmazott javaslatokat figyelembe kell venni.

Összegzés

A felhasználóktól összesen 1455 értékelhető kérdőív érkezett vissza. A véleményét megosztók csaknem 83,44%-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, szakdolgozatuk megírásához, a kutatói munkához elengedhetetlen, ugyanakkor többen az olvasás szeretete miatt döntöttek a könyvtár mellett. A be nem iratkozottak közül legtöbben korábban tagjai voltak a könyvtárnak, de jelenleg tanulmányait nem Debrecenben folytatják, ezért rendelkezik aktív regisztrációval.

Jellemzően a felhasználók középtávon 3-5 év időtartamon át a könyvtár folyamatos használói, tehát lényegében a képzési idő hosszára igénylik a könyvtár szolgáltatásait, de fontos megjegyezni, hogy az felhasználók 1/5-e már több, mint 5 éve a veszi igénybe a DEENK 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 az olvasók nagy valószínűséggel használják a saját karukhoz tartozó könyvtári egységet.

Az olvasók esősorban 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 foglalták meg legtöbben 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 felhasználók elsősorban e- könyveket és e-folyóiratokat vesznek igénybe a könyvtárban. Ugyanakkor az is kimutatásra került, hogy a fiatalabbak inkább papír formátumú, míg az idősek elektronikus dokumentumokat szeretnek olvasni, de alapvetően minden korcsoport esetében a papír sokkal népszerűbb, mint az elektronikus.

A könyvtár a munkatársaira, az infrastruktúrájára és a szolgáltatásokra vonatkozóan a felhasználók a DEENK egészével inkább elégedettek, de ahogy látható volt nem teljes egészében, de közel azonos mértékben minden egyes könyvtáregység esetén. Összességében a DEENK-et a vizsgált tényezők esetében az olvasók jóra értékelik, ami azt jelenti, hogy van hiányérzete a felhasználóknak, azaz a DEENK számára van számos fejlesztendő terület, de fontos megjegyezni, hogy 2015-hoz képest jellemzően javult a könyvtár megítélése a vizsgált tényezőket tekintve (8. táblázat).