



DEBRECENI EGYETEM
EGYETEMI ÉS NEMZETI
KÖNYVTÁR

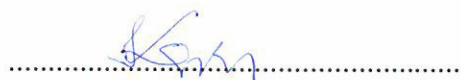
Felhasználói elégedettségmérés 2017

Felhasználói elégedettségmérés 2017

A dokumentum kódja	1.4.3.
Verziószám	1. verzió
Állománynév	felhaszn_elég_kut_jel.pdf
Oldalszám	49 oldal
Készítette	MIT Primer Munkacsoport
Jóváhagyta	DEENK Tanács
A jóváhagyás dátuma	2017.05.06.
A hatálybalépés dátuma	2017.05.06.



Minőségirányításért felelős koordinátor



főigazgató, a MIT elnöke



Tartalom

Bevezetés.....	5
1. Általános információk.....	7
1.1. A kitöltők foglalkozás szerinti bontásban	7
1.2. A felmérésben résztvevők megoszlása a beiratkozás szerint.....	7
1.2.1. A beiratkozott válaszadók indoklásai, arra vonatkozóan, hogy miért regisztráltak a DEENK-be.....	8
1.2.2. A nem beiratkozott válaszadók indoklásai, arra vonatkozóan, hogy miért nem regisztráltak a DEENK-be.....	9
1.3. A felmérésben résztvevők megoszlása DEENK használatának ideje szerint	10
1.4. Online vs. személyes használat gyakorisága	10
1.5. További adalék a válaszadók könyvtár látogatási szokásaihoz	11
2. A DEENK és az egyes egységek értékelése	13
2.1. Átlagértékek szerinti minősítések	13
2.2. Elégedettségi arány	19
2.3. A 2016-os és a 2017-es felmérés alkalmával teljes mértékben elégedettek számarányainak összehasonlítása egységenként a vizsgált tényezők vonatkozásában	28
2.4. A DEENK egészével való elégedettség.....	35
3. Online felületek ismertsége, használata	36
3.1. Ismeri-e a DEENK honlapját?.....	36
3.2. Ismeri-e a DEENK Facebook oldalát?.....	36
3.3. Milyennek ítéli a DEENK Facebook oldalán megjelenő posztokat?	37
3.4. A könyvtár eseményeiről, projektjeiről való tájékozódás eszközei.....	38
3.5. Online beiratkozási felület.....	39
3.6. DEENK Katalógus	39
3.7. Könyvtárközi kölcsönzés.....	40
4. Önkiszolgáló szolgáltatások értékelése	41
5. Melyik operációs rendszert használná szívesen a DEENK számítógépein?	42
6. Felhasználóképzés	43
7. Panaszkezelés	43
8. Olvasói javaslatok	45
8.1. Szoftverek.....	45
8.2. Ön szerint milyen szolgáltatások hiányoznak még könyvtárunkból? Mit látna szívesen?	45
8.3. Három dolog, amit a felhasználók fontosnak tartanak fejleszteni.....	46
8.4. Egyéb további észrevételek.....	47

Összegzés.....	48
Felhasznált irodalom	49

Bevezetés

A Debreceni Egyetem Egyetemi és Nemzeti Könyvtár felhasználóinak körében 2017.04.06. és 2017.04.22. 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 facebook oldalán kaptak felhívást.

A kérdőíveket összesen 842-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 6-ig terjedő Likert-skálán, amin az 1-es mindig a legnegatívabb, míg az 6-os a legpozitívabb minősítést jelentette. Minden kérdés esetén lehetőséget kaptak a kitöltők, hogy tartózkodjanak a válaszadástól, ezzel biztosítva, hogy olyan kérdések esetén melyekre nem feltétlenül tudtak volna objektív választ adni elállhassanak a döntéstől, így nem torzíthattak a kapott eredményeken.

A vizsgálatunkat átlagértékekkel valamint a válaszok százalékos megoszlásaival vagy darabszámaival kerül reprezentáljuk.

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 ugyan tartalmazza a 2016-os adatokkal való összehasonlítást, de fontos megjegyezni, hogy az idei mérésben a korábban alkalmazott páratlan Likert skálát párosra módosítottuk. Ennek következtében azon megegyező kérdések esetében, amelyekre Likert skálán lehetett értékelést adni mind a két évben, az összehasonlítás csak a szélső értékek tekintetében végezhető el. A 2016-ban használt páratlan fokozat ugyanis a köztes válaszok között semleges álláspontot is engedett kialakítani, de a 2017-ben alkalmazott páros esetén már ún. kényszerválasztásról beszélünk, hiszen a válaszlehetőségeket tekintve nincs középút.³ Éppen azért döntöttünk, a páros Likert skála mellett, hogy a válaszadó ne adhasson „semleges” választ, hanem egyértelműen döntsön, hogy az egyes kérdések esetén pozitív vagy negatív véleménnyel bír.

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.

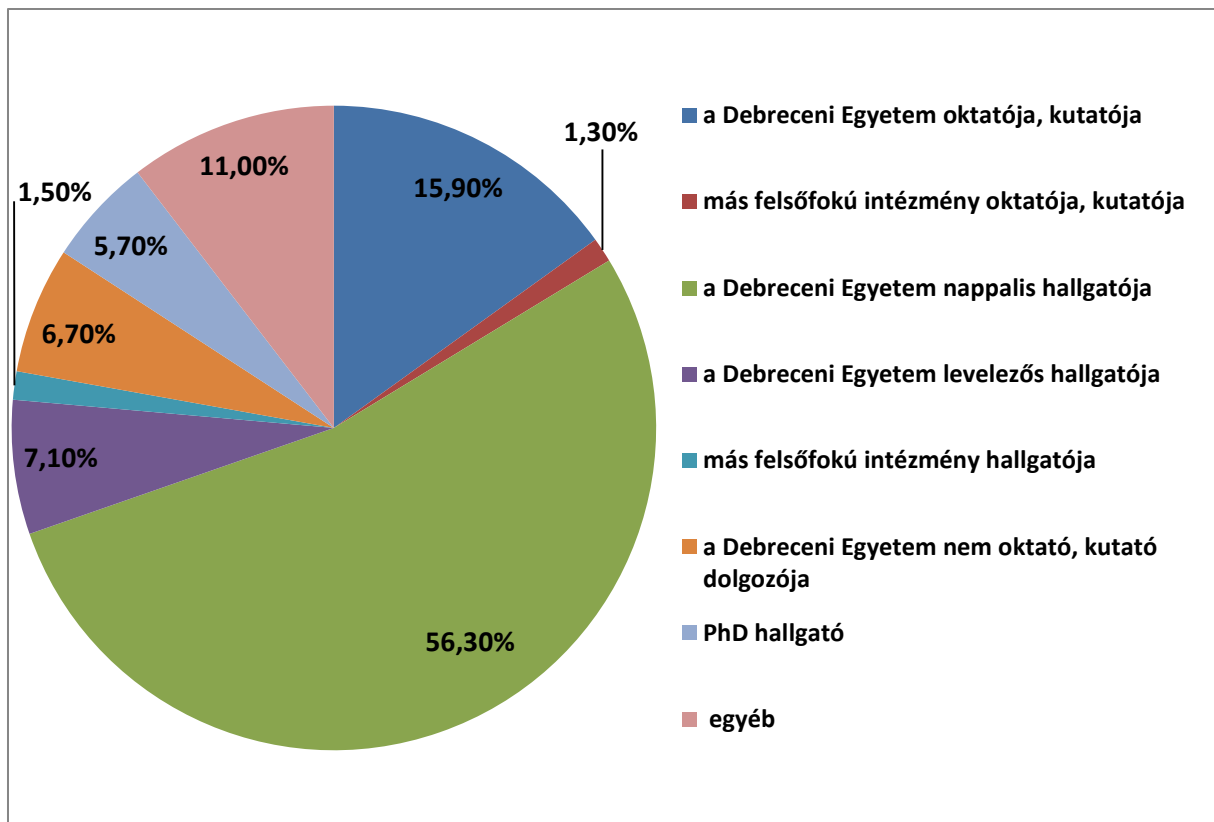
³Zerényi, K.: A Likert-skála adta lehetőségek és korlátok. In: Opus et Educatio, 2016. 3. évf. 4. sz. pp. 470-478. ISSN: 2064-9908

Az alkalmazott rövidítések a következők:

- DEENK: Debreceni Egyetem Egyetemi és Nemzeti Könyvtár
- BTEK: Bölcsészettudományi és Természettudományi Könyvtár
- BCK: Böszörményi úti Campus Könyvtára
- GYFK: Gyermeknevelési és Felnőttképzési Kari Könyvtár
- KCK: Kassai úti Campus Könyvtára
- ETK: Kenézy Élettudományi Könyvtár
- MK: Műszaki Könyvtár
- ZK: Zeneművészeti Könyvtár
- DE: Debreceni Egyetem
- n: kitöltők száma

1. Általános információk

1.1. A kitöltők foglalkozás szerinti bontásban



1. ábra: A kérdőívet kitöltők foglalkozás szerinti megoszlása

A legtöbben a Debreceni Egyetem nappalis hallgatói közül válaszoltak a kérdésekre (56,3%) (1. táblázat). Ezt a csoportot a Debreceni Egyetem oktatói, kutatói (15,9%), és a DE levelezős hallgatói követik (7,1%).

Az egyéb kategóriát 11% jelölte meg, közülük 5-en nem részletezték választásukat. A részletes válaszok majdnem fele, 45%-a a Debreceni Egyetem volt hallgatója. Ennek a 45%-nak 13%-a tette hozzá pontosításként, hogy "dolgozik". A magukat egyéb csoportba sorolók 11%-a nyugdíjas, 39%-a dolgozó. A dolgozók 24%-a tanár. Azoknak a kitöltőknek a legnagyobb része, akik azt írták, hogy dolgoznak, nem részletezték ezt. A konkrét megjelölések között - a tanár mellett - szerepelt: 1 könyvtáros, 1 levéltáros, 1 gazdasági vezető, 1 fizikai munkás, 1 közfoglalkoztatott. 4-en csak annyit írtak: "külsős". Mindezekon kívül: 1 gyakornok, 1 felnőttképzés hallgatója, 2 értelmiségi, 1 DE volt dolgozó és 1 Erasmusos hallgató töltötte ki a kérdőívet.

1.2. A felmérésben résztvevők megoszlása a beiratkozás szerint

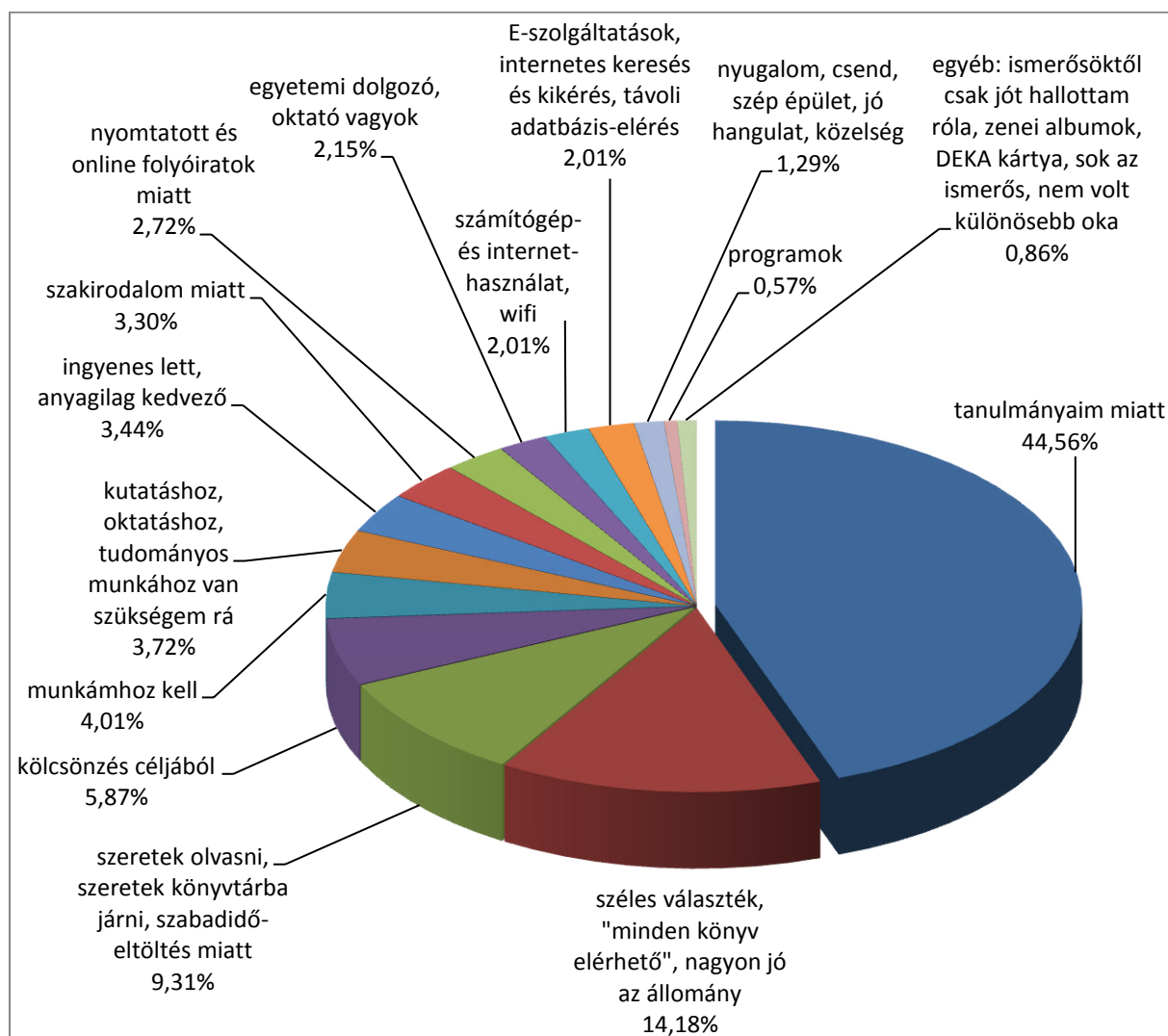
A véleményt nyilvánító felhasználók 89,2%-a (751 fő) a vizsgálat idején beiratkozott olvasója volt a Könyvtárnak (1. táblázat). Így elsősorban olyanok véleménye vált megismerhetővé, akik már biztosan igénybe vették, vehették a könyvtár valamely szolgáltatását. Az nem jelenthető ki, hogy akik nem könyvtári tagok nem jártak a Könyvtárban, és így az ő véleményüket figyelmen kívül kellene hagyni.

A 2016 és a 2017-es adatokat összevetve látható (1. táblázat), hogy arányaiban a jelen mérésben közel 6%-kal többen beiratkoztak olvasói a DEENK-nek.

1. táblázat: A kérdőívet kitöltő nappalis egyetemi, főiskolai hallgatók beiratkozási megoszlása a 2017-es és a 2016-os méréskor

2017	válaszok száma (fő)	válaszok számának %-os megoszlása
igen	751	89,20%
nem	91	10,80%
2016	válaszok száma (fő)	válaszok számának %-os megoszlása
igen	1214	83,44%
nem	241	16,56%

1.2.1. A beiratkozott válaszadók indoklái, arra vonatkozóan, hogy miért regisztráltak a DEENK-be



2. ábra: A felhasználók indokai a DEENK-be való beiratkozásukra

553 válasz érkezett arra a kérdésünkre, hogy miért iratkozott be a könyvtárunkba, ezekből 3 válasz volt értékelhetetlen. A visszajelzések többsége összetett, a legtöbben nem csak 1 okot említettek, és

az egyes felsorolások sok esetben szorosan összefüggnek (2. ábra). Alapvetően azonban ki lehet mondani, hogy leggyakrabban, 311 esetben a tanulmányokat emelték ki fő okként, például:

„A Debreceni Egyetem és a DEENK számomra egymástól elválaszthatatlan fogalom.”

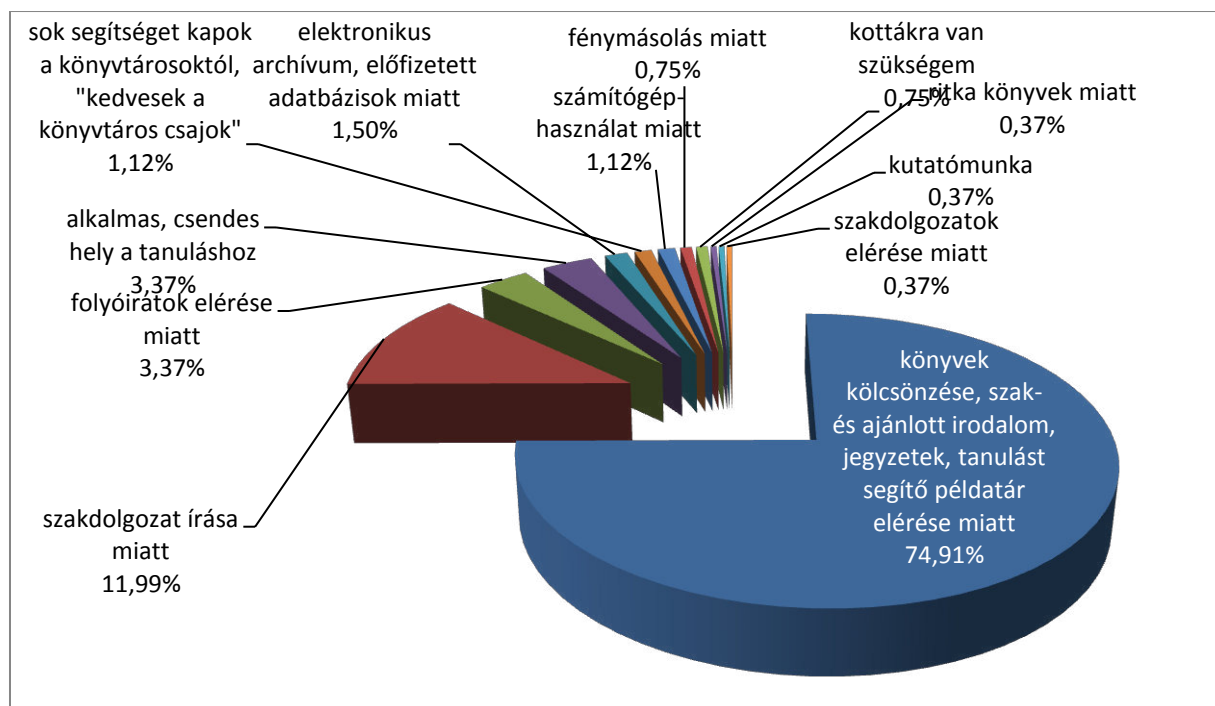
Nagyon sokan írták az állomány gazdagságát, nagyságát, és a szorosan ehhez köthető kölcsönzési lehetőséget:

„... nem volt még olyan könyv, amire rákerestem és ne lett volna meg.”

Sok válaszban jelent meg az olvasás és a könyvtár szeretete, a szabadidő eltöltésére tett utalás éppúgy, mint a szakirodalom elérhetősége, s közel ugyanennyien említették a kutatáshoz, oktatáshoz, munkához való szükségességet:

„A könyvtárat a tudás forrásának tekintem, ami szerintem nem is fog változni. (...) A könyvtárban mindig átszellemülök.”

Vonzó az ingyenesség, valamint az internet- és számítógép-használat is.



3. ábra: A „Tanulmányaim miatt”-beiratkozók indokainak további részletezése

A csak a „tanulmányokat” okként megjelölők 75%-a a szak- és ajánlott irodalom, jegyzetek, könyvek kölcsönzését emelte ki, 12%-a pedig a szakdolgozatírást. Többen említették a folyóiratok elérését, és azt, hogy könyvtár alkalmas, csendes hely a tanuláshoz (3. ábra).

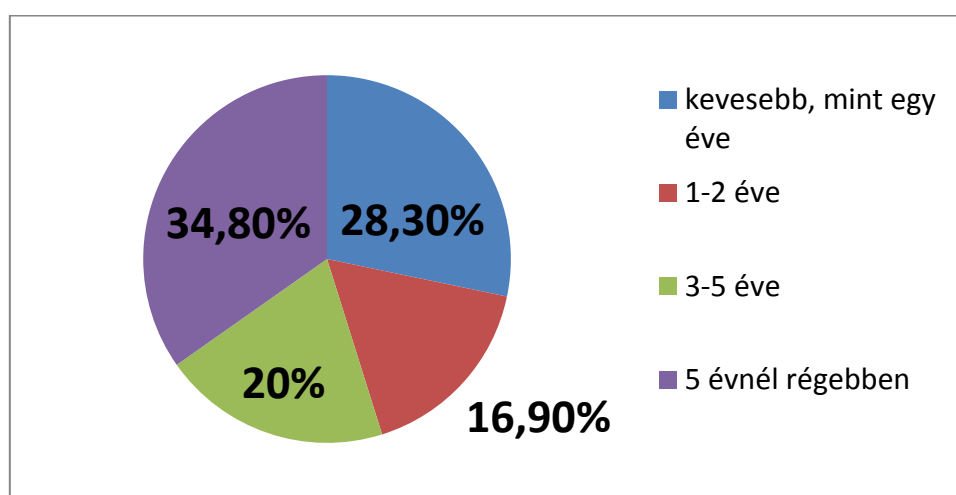
1.2.2. A nem beiratkozott válaszadók indoklásai, arra vonatkozóan, hogy miért nem regisztráltak a DEENK-be

A kérdőívet kitöltő és nem beiratkozott válaszadók közül 72-en fogalmazták meg, hogy miért nem regisztrált felhasználók. Többnyire az egyetemi tanulmányaik befejezését, más könyvtár használatát, más városba költözést hangsúlyozták, valamint, hogy számos dokumentum online is elérhető. Új indokként jelent meg, hogy a DEKA kártya, pontosabban annak hiánya miatt nem tudnak élni ezzel a lehetőséggel.

A DEKA kártyával kapcsolatosan megfogalmazottakra reagálni kell, ugyanis alapvetően téves elképzelés, hogy csak DEKA kártyával iratkozhatnak be a felhasználók. Amennyiben nincs kártyájuk a beiratkozás pillanatában, akkor biztosítunk ideiglenes olvasói kártyát.

1.3. A felmérésben résztvevők megoszlása DEENK használatának ideje szerint

A válaszadók közel 1/3-a 5 évnél régebb óta veszi igénybe a DEENK szolgáltatásait (2. ábra).



4. ábra: A kérdőívet kitöltők könyvtárhasználati időtartama

Megállapítható, hogy a felmérésben résztvevők több mint a fele 3 évnél régebb óta a könyvtár felhasználóinak számítanak (4. ábra).

1.4. Online vs. személyes használat gyakorisága

A kapott eredmények alapján (2. táblázat) látható, hogy a 2017 felmérés szerint a felhasználók túlnyomó része hetente (19,2%), havonta (32,8%) vagy alkalmasszerűen (21,4%) keresi fel leggyakrabban személyesen a Könyvtárat. Mutat némi változást a ritkább személyes használat irányába a 2016-os kitöltésekhez képest a 2017-es, de ezt a módosulást okozhatja, hogy idén jelentősen kisebb arányú volt a kitöltési hajlandóság.

Online módon a hetente (19,10%), a havonta (26,0%) és a félévénél ritkábban (30,30%) értékek emelkednek ki, de ezek az egy évvel korábbihoz képest nem mutatnak számottevő eltérést.

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

	naponta	hetente többször	hetente	havonta	negyedévente	félévente	ritkábban (alkalmasszerűen)
Személyesen (%) 2016	4,60%	14,98%	24,33%	27,08%	9,97%	3,85%	15,19%

Személyesen (%) 2017	3,40%	10,10%	19,20%	32,80%	10,60%	2,50%	21,40%
Online (%) 2016	3,23%	8,11%	22,96%	23,78%	6,19%	4,26%	31,48%
Online (%) 2017	3,70%	8,60%	19,10%	26,60%	8,10%	3,70%	30,30%

A kapott adatokat kicsit mélyebben vizsgálva kitűnik (3. táblázat), hogy a 2017-es válaszadók 32,7%-a a Könyvtárat legalább hetente egyszer személyesen használja, ami a tavalyi kitöltőkhöz képest 10%-os csökkenést jelent. Ebben a tekintetben a 2017-es online használat közel hasonló értéket (31,4%) mutat a 2016-ban mértekhez képest, sőt összességében sincs az online igénybevétel tekintetében számottevő változás.

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

	legalább hetente egyszer biztosan	legalább havonta egyszer biztosan	több mint havonta egyszer biztosan
Személyesen (%) 2016	43,91%	70,99%	29,01%
Személyesen (%) 2017	32,70%	65,50%	34,50%
Online (%) 2016	34,30%	58,08%	41,93%
Online (%) 2017	31,40%	58,00%	42,10%

Kijelenthető, hogy a kérdőívet kitöltők körében a DEENK személyesen heti rendszerességgel látogatva 2017-ben hasonlóan népszerű, mint online távhasználat formájában.

1.5. További adalék a válaszadók könyvtár látogatási szokásaihoz

4. táblázat: A 2017-es felmérésben résztvevők látogatási szokásai könyvtáregységenként (%-os megoszlás)

2017 (n=842)	BCK	BTEK	GYFK	KCK	ETK	MK	ZK
Csak személyesen (%)	8,8	22,8	3,6	13,5	15,2	6,2	1,7
Csak online (%)	3,6	5,2	2,9	4,4	4,8	2	1,1
Személyesen biztos (%) (személyes+mindkét)	15,7	55,6	5,9	23,8	38,2	9,3	2,1
Online biztos (%) (online+mindkét)	10,5	38	5,2	14,7	27,8	5,1	1,5
Mindkét módon (%)	6,9	32,8	2,3	10,3	23	3,1	0,4
Nem használom (%)	80,8	39,2	91,3	71,7	57	88,7	96,9

A felmérésben résztvevők legnagyobb része a BTEK és az ETK könyvtárakat használják (4. táblázat). A csak személyes használat erőteljesebb a csak online használatnál minden egység esetén. A személyesen biztosan használók száma (személyes használók + mindkét módon) minden egység esetében nagyobb arányú az online biztos (online+mindkét módon) használókhoz képest. Mindez azt jelenti, hogy a kitöltők körében a személyes használat erőteljesebb az online-nal szemben.

A mindkét módon a BTEK és az ETK egységeket használók esetében emelkedik ki a csak személyesen, vagy csak online használathoz képest.

5. táblázat: A 2016-os és a 2017-es felmérésben résztvevők látogatási szokásai könyvtáregységenként (%-os megoszlás)

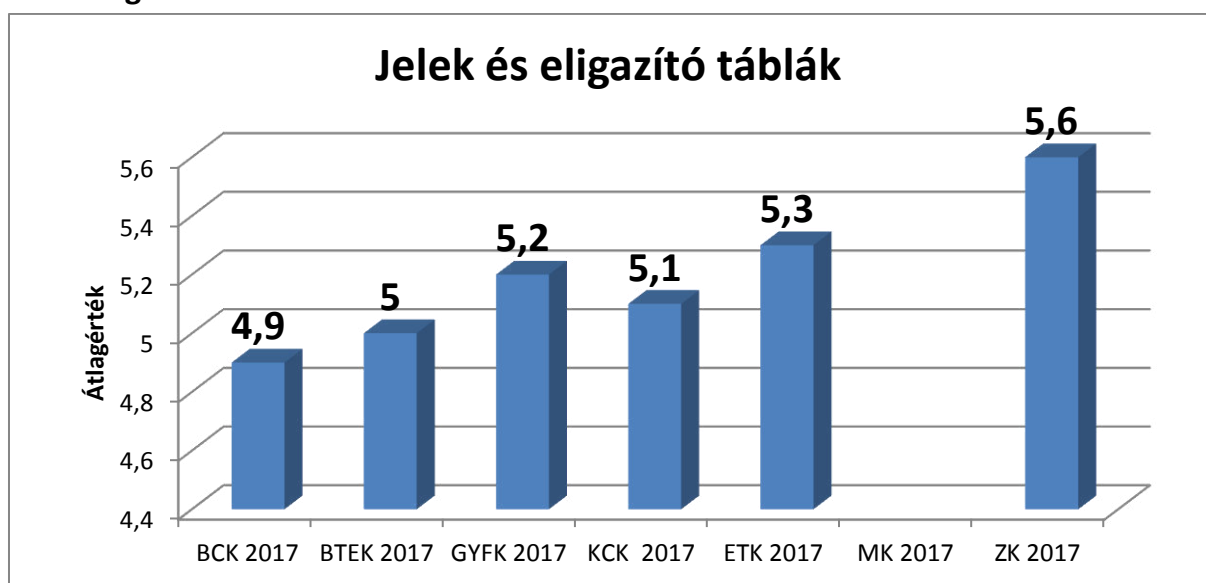
2016 (n=1455)	BCK	BTEK	GYFK	KCK	ETK	MK	ZK
Személyesen (%)	8,2	24,7	2,3	13	20,8	4,7	1,9
Online (%)	2,3	3,9	2	2,6	2,9	1,2	0,8
Mindkét módon (%)	4,9	30,4	2,5	12,4	20,6	2,7	0,6
Nem használom (%)	84,7	41	93,2	72	55,7	91,4	96,8
2017 (n=842)	BCK	BTEK	GYFK	KCK	ETK	MK	ZK
Személyesen (%)	8,8	22,8	3,6	13,5	15,2	6,2	1,7
Online (%)	3,6	5,2	2,9	4,4	4,8	2	1,1
Mindkét módon (%)	6,9	32,8	2,3	10,3	23	3,1	0,4
Nem használom (%)	80,8	39,2	91,3	71,7	57	88,7	96,9
különbség 2016 és 2017 között	BCK	BTEK	GYFK	KCK	ETK	MK	ZK
Személyesen (%)	0,6	-1,9	1,3	0,5	-5,6	1,5	-0,2
Online (%)	1,3	1,3	0,9	1,8	1,9	0,8	0,3
Mindkét módon (%)	2	2,4	-0,2	-2,1	2,4	0,4	-0,2
Nem használom (%)	-3,9	-1,8	-1,9	-0,3	1,3	-2,4	0,1

A 2017-es mérésben résztvevők száma csak 58%-a a 2016-os kitöltők számának és ez megkérdőjelezi, hogy mennyiben összehasonlíthatóak a kapott eredmények, de a 5. táblázat informál, hogy a 2017-es válaszadók az egyes egységek használatát tekintve szinte minden esetben közel hasonló arányt mutatnak a 2016-os adatokhoz képest. Az ETK személyes használatát (5,6% a különbség) és a BCK-át nem használókat (3,9% a különbség) figyelmen kívül hagyva minden további érték 2,4%-os vagy annál kisebb eltérést mutat. Tehát a kevesebb résztvevő ellenére a közel azonos részvételi arány feltételezi, hogy a 2016-os és a 2017-es mérés adatai érdemben összehasonlíthatóak.

2. A DEENK és az egyes egységek értékelése

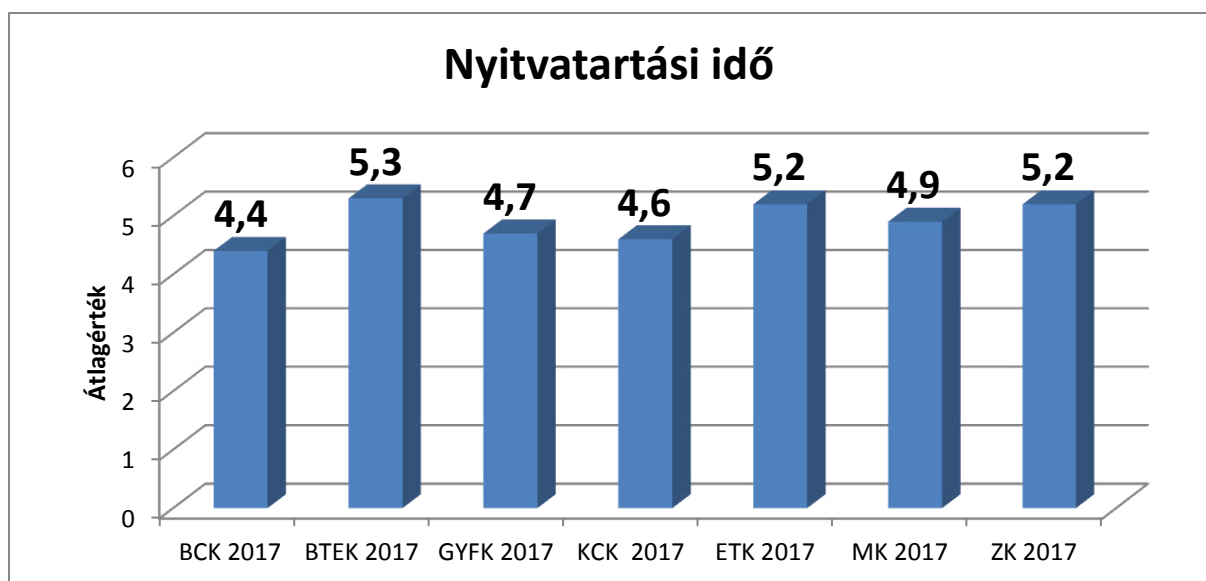
A felhasználók véleményét a DEENK egységeiről a válaszadók számára értékelhető szempontok szerint részben a kapott átlagértékekkel mutatjuk be (2.1-es fejezet). Ugyanakkor a korábbi mérésektől eltérően egy új megközelítési módot is alkalmazunk, ugyanis az egyes egységekre vonatkozóan reprezentálásra kerülnek a Likert skála értékeihez kapcsolódó százalékos arányok is, ezzel pontosabb képet kívánunk kialakítani és bemutatni a felhasználók elégedettségi szintjének vonatkozásában (2.2-es fejezet). Továbbá az egyes sorrendek összefésülésével kialakítottuk a vizsgált tényezők tekintetében az elégedettségi besorolást is, valamint elvégeztük a 2016-os és a 2017-es mérés alkalmával kapott teljes mértékben elégedett adatok összehasonlítását is (2.3-as fejezet). Végezetül pedig ismertetjük, hogy a felhasználók összességében mennyire elégedettek a DEENK-kel (2.4-es fejezet).

2.1. Átlagértékek szerinti minősítések



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 megállapítható (5. ábra), hogy a ZK-át leszámítva nem teljes mértékben elégedettek a felhasználók a jelenlegi jelekkel és eligazító táblákkal. Az MK esetén erre a kérdésre nem lehetett válaszolni, mivel még nem fejeződött be a feliratok revíziója.



6. 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 (6. ábra). 5-ös átlagérték alatti minősítést a BCK, GYFK, KCK és az MK kapott

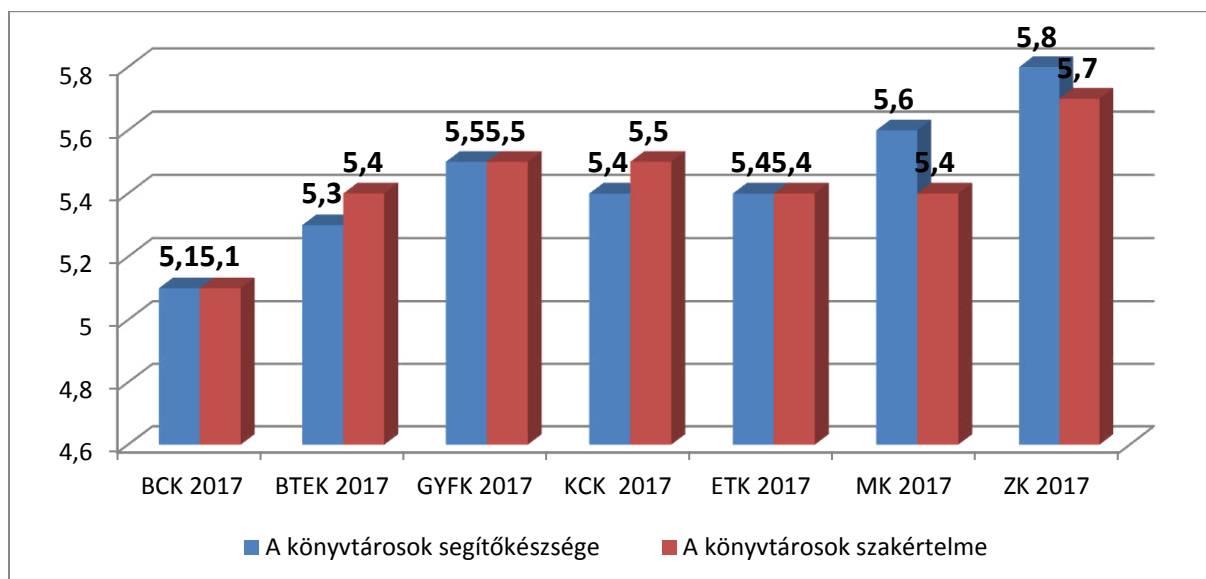
Mivel az egyes egységek nyitvatartási ideje sarkalatos, ezért érdemes azt felhasználói körök szerint tovább bontani, ezzel pontosabb képet alkotva, hogy kik számára kevésbé megfelelő az egyes egységek jelenlegi üzemelési ideje (6. táblázat).

6. táblázat: Az egységek nyitva tartási idejével való elégedettség a kérdőívet legtöbbet kitöltő felhasználói csoportok vonatkozásában

Nyitva tartás	BCK 2017	BTEK 2017	GYFK 2017	KCK 2017	ETK 2017	MK 2017	ZK 2017
a Debreceni Egyetem oktatója, kutatója (n=134)	4,9 (n=16)	5,4 (n=92)	4,5 (n=4)	4,9 (n=35)	5,5 (n=60)	5,3 (n=16)	5,9 (n=7)
a Debreceni Egyetem nappalis hallgatója (n=474)	4,3 (n=88)	5,1 (n=253)	4,7 (n=30)	4,5 (n=97)	4,9 (n=203)	4,9 (n=55)	4,3 (n=8)
a Debreceni Egyetem levelezős hallgatója (n=60)	3,9 (n=12)	5,4 (n=14)	4,9 (n=15)	3,8 (n=24)	5,3 (n=8)	4,4 (n=7)	6 (n=1)
PhD hallgató (n=45)	4,5 (n=11)	5,7 (n=36)	6 (n=1)	4,2 (n=10)	5,6 (n=20)	5 (n=2)	6 (n=2)

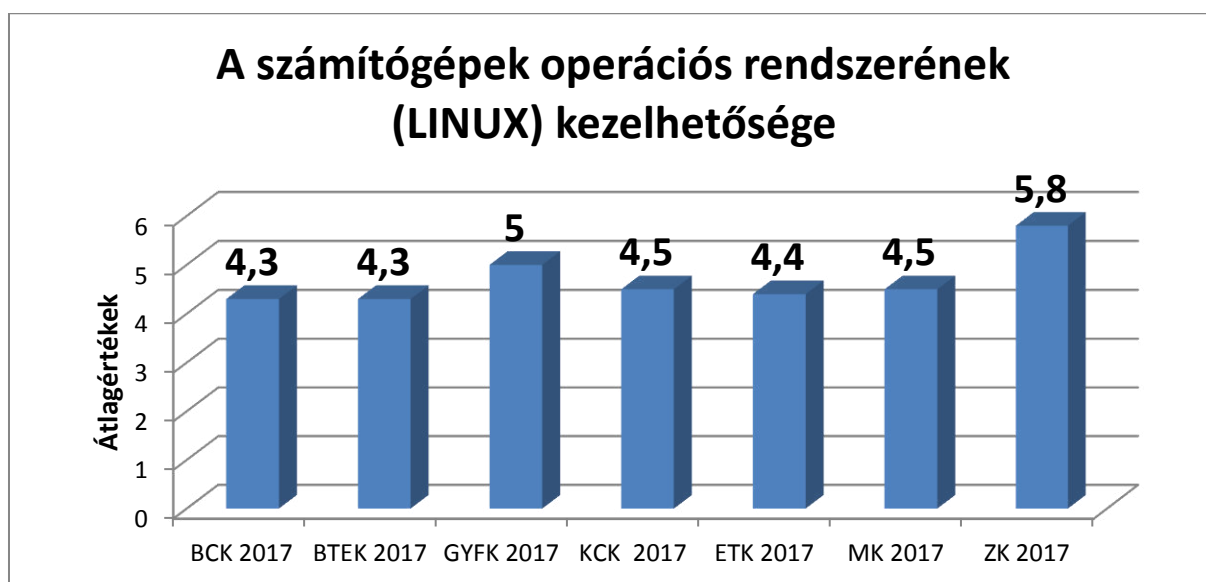
Az egységek nyitva tartási idejével való elégedettség a kérdőívet legtöbbet kitöltő olvasói körök bemutatásával láthatóvá válik (6. táblázat), hogy a BCK egységben a legkevésbé (3,9-es átlag) a DE levelezős hallgatói elégedettek. Ugyanez igaz a KCK (3,8-es átlag) és az MK (4,4-es átlag) esetén, míg GYFK-án a DE nappalis hallgató és a DE oktatói a legkevésbé elégedettek a prezentáltak közül.

A BCK és MK egységek esetén 2017 év elején végeztünk idevonatkozó vizsgálatot, és annak eredményei alapján változtatás is történt az MK egységben, míg a BCK-án tervezés alatt áll a nyitvatartási idő változtatása. Minden egységben fontos figyelembe venni a személyes használati statisztikát, azon túlmenően, hogy kérdőíves felmérés eredményeit is felhasználjuk a beavatkozások tervezésénél.



7. 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 5,4-es átlagértékre minősítették (7. 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.



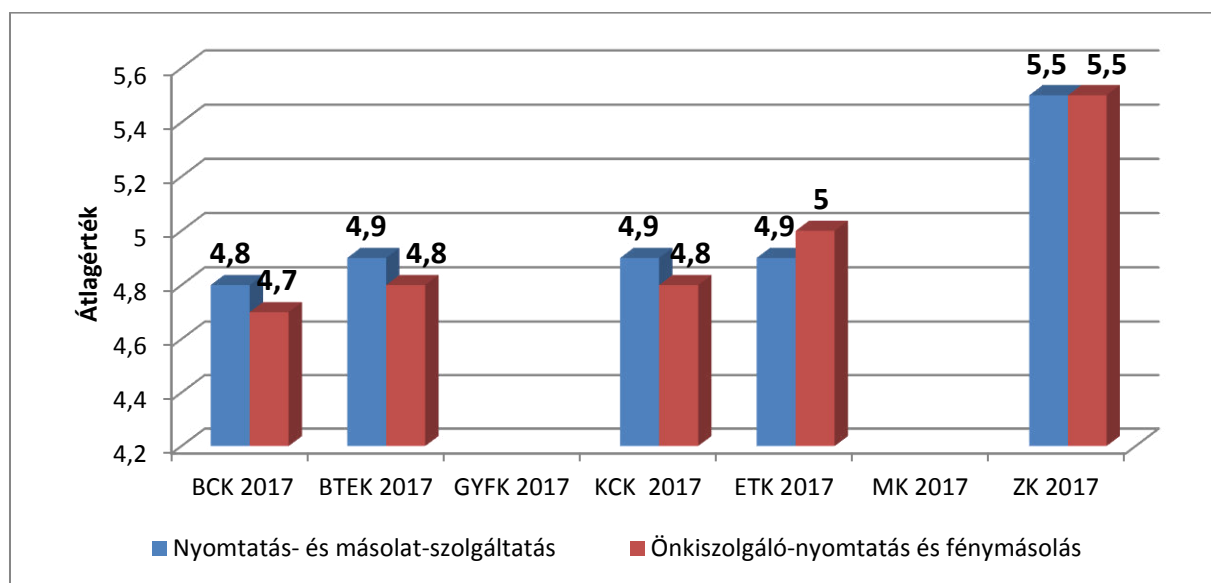
8. ábra: A számítógépek operációs rendszerének (LINUX) kezelhetősége

A könyvtári számítógépes rendszer (LINUX) kezelhetőségének értékelése új elemként került be a felmérésbe. A válaszadók a GYFK és ZK egységeket leszámítva kis mértékű elégedettségükről adtak számot (8. ábra).



9. ábra: A felhasználók véleménye a raktári kiszolgálás gyorsaságáról

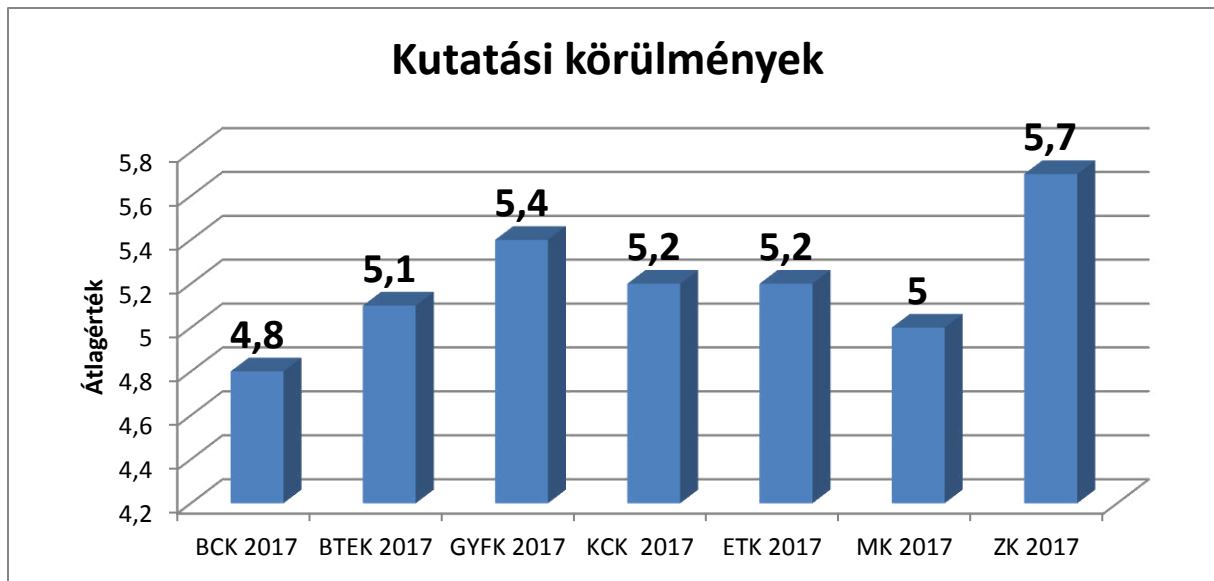
A raktári kiszolgálással a ZK-ban teljes mértékben elégedettek, míg a többi egységben ugyan nem teljes mértékben, de alapvetően elégedettek a felhasználók (9. ábra).



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

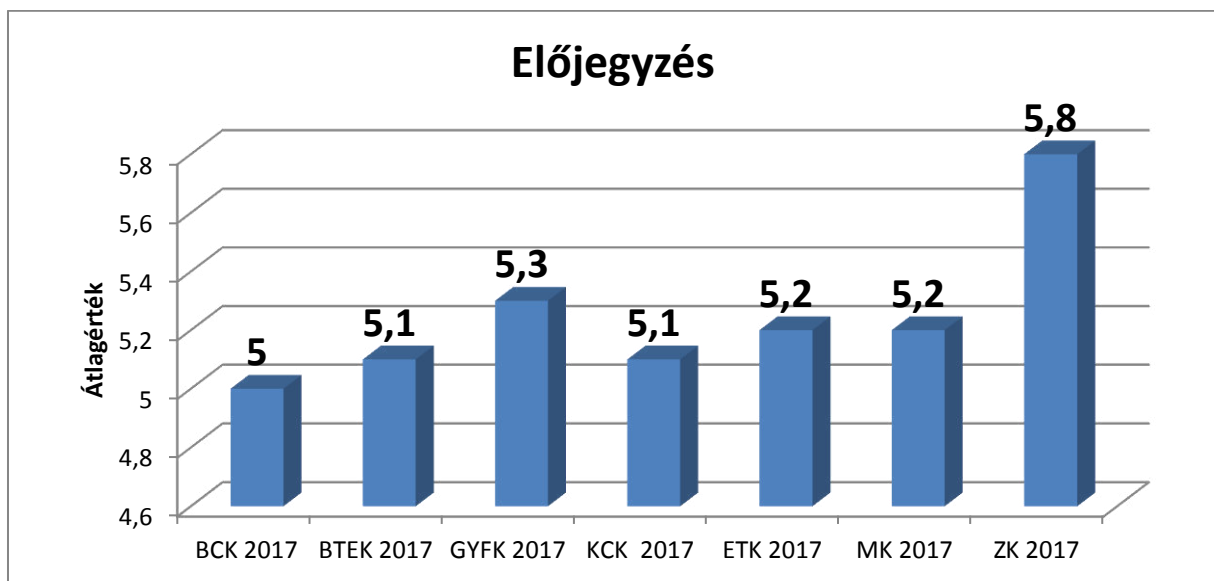
A DEENK egységeiben a nyomtatás- és másolatszolgáltatás és az önkiszolgáló nyomtatás és fénymásolás (SafeQ) esetén is hiányérzetüknek adtak hangot a válaszadók (10. ábra)⁴, kivéve a ZK-án, ahol közel teljes mértékben elégedettek ezekkel a szolgáltatásokkal.

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



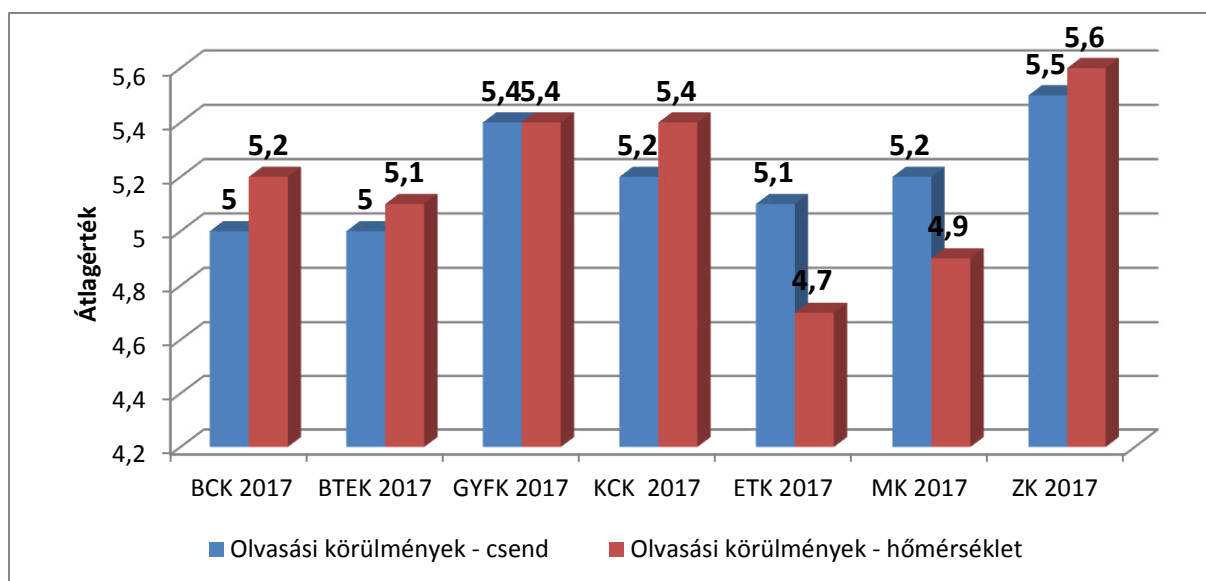
11. ábra: A felhasználók véleménye a kutatási körülményekről

A kutatási körülményekkel leginkább a ZK esetén, míg legkevésbé a BCK esetén elégedettek (11. ábra).



12. ábra: A felhasználók véleménye az előjegyzésről

Az előjegyzési szolgáltatással a ZK egységben teljes mértékben elégedettek voltak a válaszadók, de a többi esetén is ugyan nem maradéktalanul, de elégedettek a felhasználók (12. ábra.)



13. ábra: A felhasználók véleménye az olvasási körülményekről: a csendről 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 esetén szükséges javító intézkedéseket tenni (13. ábra). A hőmérséklet vonatkozásában minden egységben legalább 5-ös átlagértékek voltak kimutathatók, ami jelzi, hogy a felhasználók elégedettsége ezen a téren sem teljes mértékű.

Az olvasóknak lehetőséget biztosítottunk, hogy szabadszövegesen is kifejtsek, hogy milyen zaj okoz kellemetlenséget az egyes könyvtáregységekben.

BCK: Elsősorban a beszélgetés.

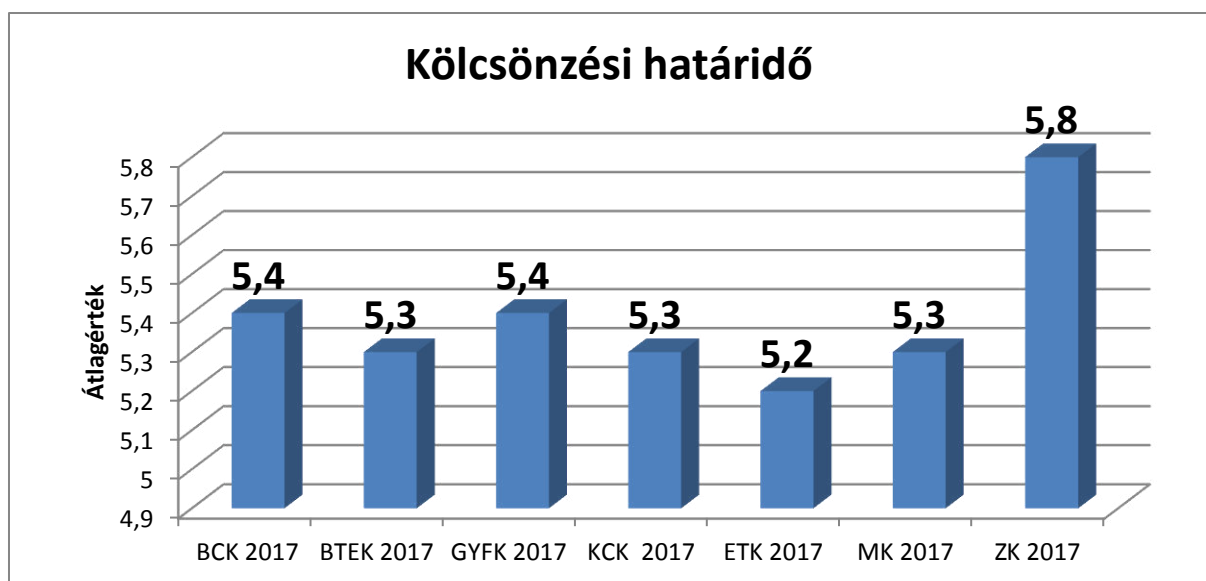
BTEK: A díszudvaron tartott rendezvények, az olvasóteremben a hallgatók beszélgetése, a olvasóterem ajtai által keltett zaj.

GYFK: Az olvasók könyvtárosok általi kiszolgálása.

KCK: Az olvasók egymás közti beszélgetése.

ÉTK: A leghangsúlyosabb problémaként a könyvtáráépület földszintjén található kávézót jelölték meg. Ezen túlmenően meglepő, de több válaszadó is panaszkodott az olvasók gyakori szipogására, továbbá a 3. emeleti szerverterem által és a 3. emelet irodái között járkáló dolgozók keltette zajra hívták fel a figyelmet.

MK: Az olvasók egymás közti beszélgetését hangsúlyozták a válaszadók.



14. ábra: A felhasználók véleménye a kölcsönzési határidőről

A DEENK 2015-ben igyekezett kölcsönzési politikáját egységesíteni és az olvasók számára a legkedvezőbb feltételeket kialakítani. Jelen mérés visszaigazolja, hogy az egységesítés megfelelő irányú volt, mivel azon túlmenően, hogy az olvasók elégedettségüket fejezték ki (14. ábra) - a ZK esetén közel teljes mértékben -, az egyes egységekben annak mértéke is közel azonos, tehát sikerült olyan kölcsönzési politikát kialakítani, ami a felhasználók széles körében egyöntetűen, hasonló pozitív mértékben elfogadható, még ha jelenleg nem is maradéktalanul.

2.2. Elégedettségi arány

A pontosabb és egyben árnyaltabb kép kialakítása érdekében egységenként százalékos megoszlás használatával is bemutatjuk, hogy a vizsgált szempontokhoz kapcsolódóan milyen arányú elégedetlenség és elégedettség mutatható ki. Összevontuk az „egyáltalán nem elégedett”, „nem elégedett” és „inkább elégedett” kategóriákhoz kapcsolódó százalékos arányokat kialakítva egy elégedetlenségi arányszámot. Ez lehetővé teszi, hogy egy elégedetlenségi rangsort állítsunk fel, mellyel pontosan be lehet azonosítani, hogy egyes könyvtáregységben mely területeken érdemes kezdeni a felülvizsgálatot, hol kell beavatkozást fogantatni. Az így kialakított mutatószámhoz kapcsolódóan reprezentáljuk azok arányát is, akik elégedettségükről adtak számot és elsősorban azok arányát hangsúlyozzuk az elégedetlenségi arányszámhoz kapcsolódóan, akik teljes mértékben elégedettek. Ugyanis az alapvető cél annak az ideális állapotnak az elérése, amikor minden egyes felhasználónk maximálisan elégedett a vizsgált tényezőkkel, és ehhez tisztában kell lenni azzal is, hogy jelenleg mennyien tartoznak ebbe a körbe.

7. táblázat: A BCK vizsgált tényezőivel való elégedettség összegzése

rangsor	BCK	elégedetlenségi arány (%)	egyáltalán nem elégedett (%)	nem elégedett (%)	inkább nem elégedett (%)	inkább elégedett (%)	elégedett (%)	teljes mértékben elégedett (%)	n (fő)
1.	Nyitvatartási idő	28,3	5,4	8,1	14,8	14,8	29,5	27,5	149
2.	A számítógépek operációs rendszerének (LINUX) kezelhetősége	25,6	6,8	6,8	12	22,2	25,6	26,5	117
3.	Önkiszolgáló-nyomtatás és fénymásolás	18,3	2,4	6,1	9,8	22	24,4	35,4	82
4.	Nyomtatás- és másolat-szolgáltatás	15,6	3,6	2,4	9,6	19,3	25,3	39,8	83
5.	Kutatási körülmények	15,2	3,4	0,8	11	20,3	26,3	38,1	118
6.	A könyvtárosok segítőkészsége	14,9	3,4	2,7	8,8	10,1	18,2	56,8	148
7.	A raktári kiszolgálás gyorsasága	13,7	2,4	2,4	8,9	17,9	27,6	40,7	123
8.	Olvasási körülmények - hőmérséklet	11,4	3,8	1,5	6,1	16	26	46,6	131
9.	Előjegyzés	10,9	2	2	6,9	16,7	24,5	48	102
10.	A könyvtárosok szakértelme	9,8	1,4	3,5	4,9	16,8	19,6	53,8	143
11.	Jelek és eligazító táblák	9,6	3,2	2,4	4	20,2	28,2	41,9	124
12.	Olvasási körülmények - csend	5,6	2,4	1,6	1,6	12,8	31,2	50,4	125
13.	Kölcsönzési határidő	5,5	1,4	0,7	3,4	9,5	25,9	59,2	147

A BCK esetén nagymértékű elégedetlenségi arány volt kimutatható a nyitvatartási idő (28%), a számítógépek operációs rendszerének kezelhetősége (25,6%) és az önkiszolgáló nyomtatás és fénymásolás (18,3%) vonatkozásában (7. táblázat).

A teljes mértékű elégedettség tekintetében a legmagasabb értékek a kölcsönzési határidő (59,2%), a könyvtárosok segítőkészsége (56,8%) és a könyvtárosok szakértelme (53,8%) esetén volt kimutatható.

8. táblázat: A BTEK vizsgált tényezőivel való elégedettség összegzése

rangsor	BTEK	elégedetlenségi arány (%)	egyáltalán nem elégedett (%)	nem elégedett (%)	inkább nem elégedett (%)	inkább elégedett (%)	elégedett (%)	teljes mértékben elégedett (%)	n (fő)
1.	A számítógépek operációs rendszerének (LINUX) kezelhetősége	25,4	5,1	6,3	14	23,2	28,1	23,2	413
2.	Önkiszolgáló-nyomtatás és fénymásolás	15,5	2,3	3,4	9,8	20,3	28,2	36,1	266
3.	Nyomtatás- és másolat-szolgáltatás	12,1	1,6	3,3	7,2	17,3	29,3	41,4	307
4.	Olvasási körülmények - hőmérséklet	11,8	0,9	2,8	8,1	13,4	29,4	45,4	432
5.	A raktári kiszolgálás gyorsasága	11,4	1,1	3	7,3	17,3	30,5	40,8	463
6.	Előjegyzés	8,9	1,1	0,8	7	19	27,5	44,7	374
7.	Jelek és eligazító táblák	8,9	1,3	1,5	6,1	16,5	31,6	43	393
8.	Olvasási körülmények - csend	8,9	1	3,1	4,8	15,2	24,7	51,3	421
9.	Kutatási körülmények	8,6	2,5	2,2	3,9	14,5	31,8	45	358
10.	Nyitvatartási idő	8,4	2,6	2,4	3,4	8	20,9	62,6	497
11.	Kölcsönzési határidő	7,4	2	1,4	4	10,9	21,7	59,9	494
12.	A könyvtárosok segítőkészsége	5,8	1,9	0,6	3,3	10,9	22,1	61,2	485
13.	A könyvtárosok szakértelme	4,3	1,3	0,4	2,6	9,3	23,4	62,9	461

A BTEK-hoz kapcsolódóan az elégedetlenségi rangsor élén a számítógépek operációs rendszerének kezelhetősége áll (25,4%). Ezt követi az önkiszolgáló nyomtatás és fénymásolás (15,5%) (8. táblázat). A sor végén a nyitvatartási idő, a kölcsönzési határidő, a könyvtárosok segítőkészsége és szakértelme helyezkednek el. Ezen itemekhez kapcsolódnak a BTEK esetén a legnagyobb arányú (közel kétharmados) teljes mértékben elégedett felhasználói számok.

9. táblázat: A GYFK vizsgált tényezőivel való elégedettség összegzése

rangsor	GYFK	elégedetlenségi arány (%)	egyképpen nem elégedett (%)	nem elégedett (%)	inkább nem elégedett (%)	inkább elégedett (%)	elégedett (%)	teljes mértékben elégedett (%)	n (fő)
1.	Nyitvatartási idő	16,1	5,4	3,6	7,1	21,4	26,8	35,7	56
2.	A számítógépek operációs rendszerének (LINUX) kezelhetősége	9,3	3,7	3,7	1,9	16,7	24,1	50	54
3.	Olvasási körülmények - csend	5,7	3,8	0	1,9	9,4	13,2	71,7	53
4.	Olvasási körülmények - hőmérséklet	5,6	1,9	0	3,7	9,3	25,9	59,3	54
5.	A könyvtárosok segítőkészsége	5,3	1,8	3,5	0	7	15,8	71,9	57
6.	Kölcsönzési határidő	4,9	1,6	0	3,3	14,8	14,8	65,6	61
7.	Jelek és eligazító táblák	4	2	0	2	10,2	38,8	46,9	49
8.	A raktári kiszolgálás gyorsasága	4	2	2	0	9,8	29,4	56,9	51
9.	Előjegyzés	3,9	3,9	0	0	15,7	23,5	56,9	51
10.	A könyvtárosok szakértelme	3,4	1,7	1,7	0	10,2	18,6	67,8	59
11.	Kutatási körülmények	2	0	2	0	16	24	58	50

A GYFK esetén a nyitvatartási idővel elégedetlenek a legtöbben (16,1%), valamint 2. helyre a számítógépek operációs rendszerének kezelhetősége (9,3%) került. A többi tényező esetén kisebb, mint 6%-os elégedetlenségi arány volt kimutatható (9. táblázat).

A teljes mértékű elégedettség legnagyobb számai a csend (71,7%) és a könyvtárosok segítőkészsége (71,9) vonatkozásában voltak kimutathatóak. Továbbá 2/3-os arányban hasonló minősítést adtak a kölcsönzési határidő és a könyvtárosok szakértelme tekintetében is.

10. táblázat: A KCK vizsgált tényezőivel való elégedettség összegzése

rangsor	KCK	elégedetlenségi arány (%)	egyáltalán nem elégedett (%)	nem elégedett (%)	inkább nem elégedett (%)	inkább elégedett (%)	elégedett (%)	teljes mértékben elégedett (%)	n (fő)
1.	Nyitvatartási idő	21,9	4,7	7	10,2	18,6	23,3	36,3	215
2.	A számítógépek operációs rendszerének (LINUX) kezelhetősége	20,1	3,9	5,6	10,6	22,2	30,6	27,2	180
3.	Önkiszolgáló-nyomtatás és fénymásolás	16,4	3	3	10,4	16,4	26,1	41	134
4.	Nyomtatás- és másolat-szolgáltatás	12,6	1,5	4,4	6,7	19,3	25,9	42,2	135
5.	Előjegyzés	9,2	0,7	1,3	7,2	12,5	32,9	45,4	152
6.	Jelek és eligazító táblák	7,7	1,2	1,8	4,7	14,2	31,4	46,7	169
7.	Olvasási körülmények - hőmérséklet	7,3	0,5	2,6	4,2	10,5	28,8	53,4	191
8.	Kutatási körülmények	7,2	1,2	1,2	4,8	12,1	32,7	47,9	165
9.	A raktári kiszolgálás gyorsasága	7,1	1,2	1,2	4,7	14,1	34,7	44,1	170
10.	Kölcsönzési határidő	5,6	0,5	2,8	2,3	12,4	29,4	52,8	218
11.	Olvasási körülmények - csend	5,3	0,5	1,6	3,2	9,1	27,8	57,8	187
12.	A könyvtárosok segítőkészsége	3,8	0,5	0,5	2,8	9,2	25,7	61,5	218
13.	A könyvtárosok szakértelme	2	0,5	0,5	1	9,9	24,1	64	203

A KCK esetén az első 4 helyen a nyitvatartási idő (21,9%), a számítógépek operációs rendszerének kezelhetősége (20,1%), az önkiszolgáló nyomtatás és fénymásolás (16,4%) és a nyomtatási és fénymásolási szolgáltatás (12,6%) szerepelnek (10. táblázat).

A válaszadók legnagyobb része a könyvtárosok szakértelmével (64%), segítőkészségével (61,5%) és a csennel (57,8%) teljes mértékben elégedettek.

11. táblázat: A ETK vizsgált tényezőivel való elégedettség összegzése

rangsor	ETK	elégedetlenségi arány (%)	egyáltalán nem elégedett (%)	nem elégedett (%)	inkább nem elégedett (%)	inkább elégedett (%)	elégedett (%)	teljes mértékben elégedett (%)	n (fő)
1.	A számítógépek operációs rendszerének (LINUX) kezelhetősége	25,6	5,3	8,2	12,1	17,4	28	29,1	282
2.	Olvasási körülmények - csend	20,2	4,4	5,7	10,1	14,5	25,3	39,9	296
3.	Önkiszolgáló-nyomtatás és fénymásolás	12	2,3	1,7	8	13,1	33,9	40,8	174
4.	Nyomtatás- és másolat-szolgáltatás	11,1	3,2	2,6	5,3	16,3	30,5	42,1	190
5.	Olvasási körülmények - hőmérséklet	10,7	1,7	3	6	14,9	26,8	47,7	302
6.	Nyitvatartási idő	10,5	2,6	4,1	3,8	8,7	22	58,8	345
7.	Kölcsönzési határidő	8,6	2,9	1,7	4	11,2	20,9	59,3	349
8.	A raktári kiszolgálás gyorsasága	8	2,2	2,2	3,6	10,9	33,6	47,4	274
9.	Kutatási körülmények	7,6	2	2	3,6	11,5	31,6	49,4	253
10.	A könyvtárosok szakértelme	7,5	3	1,5	3	6,1	18,2	68,2	330
11.	A könyvtárosok segítőkészsége	7,1	2,4	2,1	2,6	8,2	16,5	68,2	340
12.	Előjegyzés	6,8	2	2	2,8	11,3	30	51,8	247
13.	Jelek és eligazító táblák	5,5	2,2	2,2	1,1	9,4	31,8	53,4	277

Az ETK esetén a legnagyobb arányú elégedetlenség a számítógépek operációs rendszerének használhatóságával (25,6%) és a csennel (20,2%) kapcsolatban volt kimutatható. A többi vizsgált tényező esetén már jelentősen alacsonyabb, 12% vagy annál kisebb elégedetlenségi arányszám volt számítható (11. táblázat).

A teljes mértékű elégedettséget tekintve a könyvtárosok szakértelme és segítőkészsége egyaránt 68,2%. Közel 3/5-e a felhasználóknak hasonlóan elégedett a nyitvatartási idővel és a kölcsönzési határidővel is.

12. táblázat: A MK vizsgált tényezőivel való elégedettség összegzése

rangsor	MK	elégedetlenségi arány (%)	egyáltalán nem elégedett (%)	nem elégedett (%)	inkább nem elégedett (%)	inkább elégedett (%)	elégedett (%)	teljes mértékben elégedett (%)	n (fő)
1.	A számítógépek operációs rendszerének (LINUX) kezelhetősége	17	6,2	0	10,8	30,8	27,7	24,6	65
2.	Nyitvatartási idő	13,7	3,4	2,3	8	13,6	31,8	40,9	88
3.	Olvasási körülmények - csend	11,8	1,3	3,9	6,6	19,7	23,7	44,7	76
4.	Kutatási körülmények	10,9	4,1	1,4	5,4	16,2	24,3	48,6	74
5.	Előjegyzés	9,6	1,6	4,8	3,2	6,5	25,8	58,1	62
6.	Kölcsönzési határidő	9,1	0	1,1	8	12,5	20,5	58	88
7.	Olvasási körülmények - hőmérséklet	7,9	1,3	1,3	5,3	13,2	26,3	52,6	76
8.	A raktári kiszolgálás gyorsasága	7	4,2	0	2,8	9,9	22,5	60,6	71
9.	A könyvtárosok szakértelme	4,7	0	1,2	3,5	12,9	15,3	67,1	85
10.	A könyvtárosok segítőkészsége	3,5	0	2,3	1,2	10,5	8,1	77,9	86

Az MK esetén az elégedetlenségi rangsor legelejére került a számítógépek operációs rendszerének használhatósága (17%), a nyitvatartási idő (13,7%), a csend (11,8%) és a kutatási körülmények (10,9%) (12. táblázat).

A teljes mértékű elégedettség vonatkozásában a legmagasabb értékek a könyvtárosok segítőkészsége (77,9%), szakértelme (67,1%) és a raktári kiszolgálás gyorsasága (60,6%) kapcsán volt kimutatható.

13. táblázat: A ZK vizsgált tényezőivel való elégedettség összegzése

rangsor	ZK	elégedetlenségi arány (%)	egyáltalán nem elégedett (%)	nem elégedett (%)	inkább nem elégedett (%)	inkább elégedett (%)	elégedett (%)	teljes mértékben elégedett (%)	n (fő)
1.	Nyitvatartási idő	13,6	4,5	0	9,1	9,1	13,6	63,6	22
2.	Jelek és eligazító táblák	5,9	0	0	5,9	5,9	11,8	76,5	17
3.	Nyomtatás- és másolat-szolgáltatás	5	0	0	5	15	10	70	20
4.	A könyvtárosok segítőkészsége	0	0	0	0	0	20,8	79,2	24
5.	A könyvtárosok szakértelme	0	0	0	0	8,7	12	78,3	23
6.	A számítógépek operációs rendszerének (LINUX) kezelhetősége	0	0	0	0	0	25	75	20
7.	A raktári kiszolgálás gyorsasága	0	0	0	0	0	10,5	89,5	19
8.	Önkiszolgáló-nyomtatás és fénymásolás	0	0	0	0	11,8	23,5	64,7	17
9.	Kutatási körülmények	0	0	0	0	5,6	22,2	72,2	18
10.	Előjegyzés	0	0	0	0	5,9	11,8	82,4	17
11.	Olvasási körülmények - hőmérséklet	0	0	0	0	10,5	26,3	63,2	19
12.	Olvasási körülmények - csend	0	0	0	0	10	20	70	20
13.	Kölcsönzési határidő	0	0	0	0	4	16	80	25

A ZK esetén valamilyen szintű elégedetlenségi arány három tényező esetén volt megállapítható: nyitvatartási idő (13,6%), jelek és eligazító táblák (5,9%) és nyomtatás és másolatszolgáltatás (5%) (13. táblázat).

A teljes mértékben elégedettek legnagyobb arányban a raktári kiszolgálás gyorsaságával (89,5%), az előjegyzéssel (82,4%) és a kölcsönzési határidővel (80%) voltak. Közel hasonló mértékben a könyvtárosok segítőkészségével (79,2%) és a szakértelmével (78,3%) is teljes körűen meg voltak elégedve a válaszadók.

Fontos megjegyezni, hogy a kitöltők száma egyetlen item esetén sem haladta meg a 25-öt.

14. táblázat: 4 vizsgált tényező összesített eredménye

Összesített (DEENK)	elégedetlenségi arány (%)	egyáltalán nem elégedett (%)	nem elégedett (%)	inkább nem elégedett (%)	inkább elégedett (%)	elégedett (%)	teljes mértékben elégedett (%)
Jelek és eligazító táblák	7,43	1,75	1,74	3,94	14,07	31,18	47,33
A számítógépek operációs rendszerének (LINUX) kezelhetősége	22,93	5,04	6,12	11,77	21,21	27,95	27,93
Előjegyzés	8,27	1,51	1,48	5,28	14,73	28,05	48,97
Kölcsönzési határidő	7,08	1,75	1,52	3,82	11,21	22,68	59,05

Négy vizsgált tényező esetén, amelyeket már az előzőekben is elemeztünk, lehetőség volt összesített értékeket is megadni, ugyanis ezen itemek a DEENK egészére vonatkozóan azonos feltételekkel vehetők igénybe (14. táblázat). A jelek és eligazító táblák esetén megállapítható, hogy a felhasználók 7,43% elégedetlen, de teljes mértékben csak 47,3%-uk elégedett. Az előjegyzés vonatkozásában közel hasonló értékekről lehet beszámolni.

A kölcsönzési határidővel a válaszadók elégedetlenségi aránya 7,08%, de 59,05%-a teljes mértékben elégedett a jelenlegi kölcsönzési politikával. A számítógépek operációs rendszerének kezelhetőségével a felmérésben résztvevők 1/4-e elégedetlen (22,93%-os elégedetlenségi arány) és csupán 1/4-ük teljes mértékben elégedett (27,93%).

15. táblázat: A vizsgált tényezők összesített (DEENK) elégedettségi rangsora

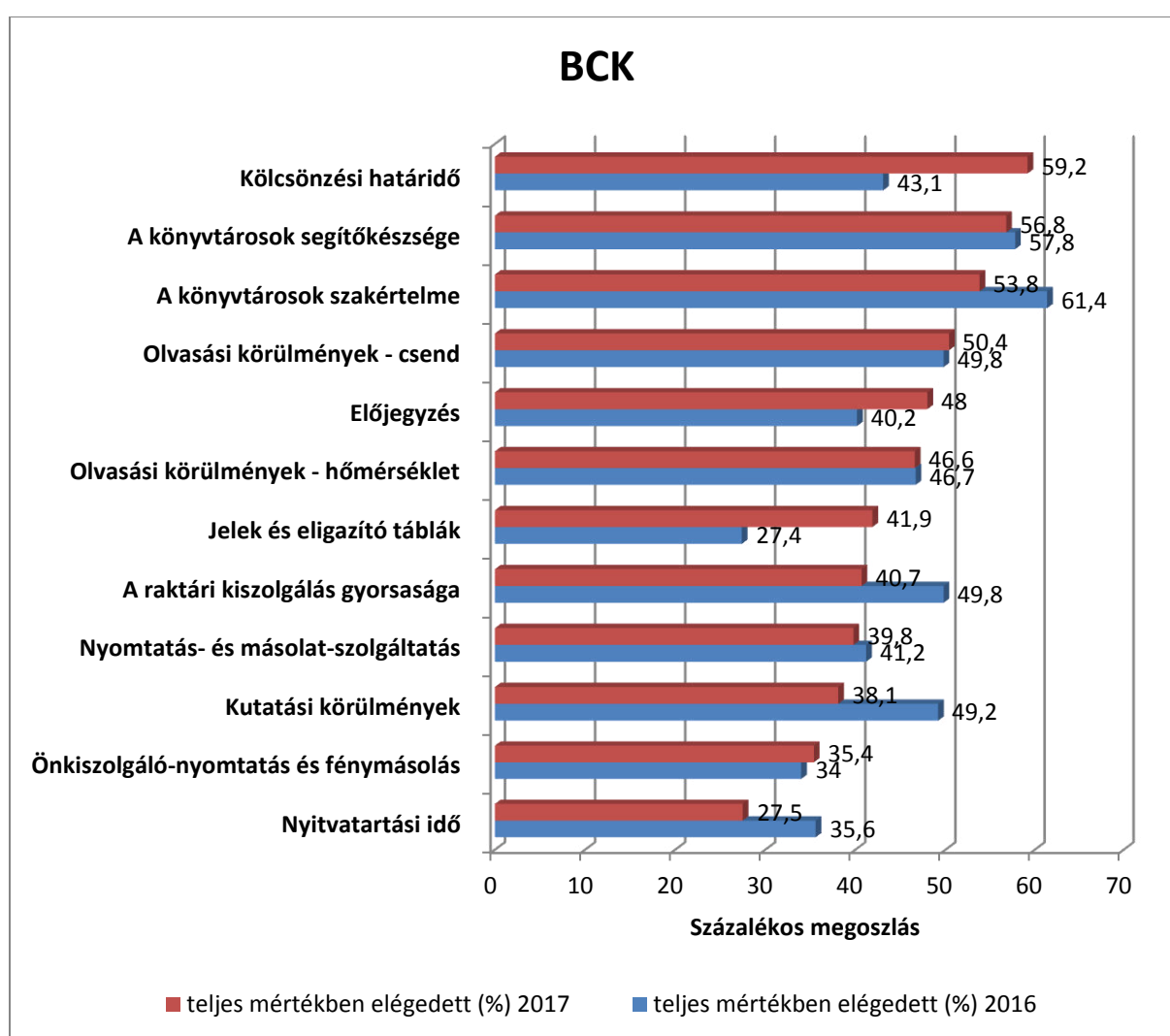
rangsor	Vizsgált tényezők
1.	A könyvtárosok szakértelme
2.	A könyvtárosok segítőkészsége
3.	Kölcsönzési határidő
4.	Jelek és eligazító táblák
5.	Előjegyzés
6.	A raktári kiszolgálás gyorsasága
7.	Kutatási körülmények
8.	Olvasási körülmények - hőmérséklet
9.	Olvasási körülmények - csend
10.	Nyomtatás- és másolat-szolgáltatás
11.	Önkiszolgáló-nyomtatás és fénymásolás
12.	Nyitvatartási idő
13.	A számítógépek operációs rendszerének (LINUX) kezelhetősége

Az egyes egységeknél már bemutatott elégedetlenségi rangsorok (7-13. táblázat) alapján, a kapott sorrendek összefésülésével és megfordításával elkészítettünk egy elégedettségi besorolást is, ezzel láthatóvá téve, hogy mely szolgáltatásainkkal a leginkább elégedettek, avagy legkevésbé elégedetlenek a vizsgálatban résztvevők (15. táblázat).

A sor első három helyén a könyvtárosok szakértelme, a segítőkészsége és a kölcsönzési határidő áll (15. táblázat), tehát összességében ezekkel a vizsgált itemekkel leginkább elégedettek a felhasználók. A rangsor legvégére az önkiszolgáló- nyomtatás és fénymásolás, a nyitvatartási idő és a számítógépek operációs rendszerének kezelhetősége került. Ezek azok a tényezők, amelyekkel leginkább elégedetlenek voltak a kérdőívet kitöltők.

2.3. A 2016-os és a 2017-es felmérés alkalmával teljes mértékben elégedettek számarányainak összehasonlítása egységenként a vizsgált tényezők vonatkozásában

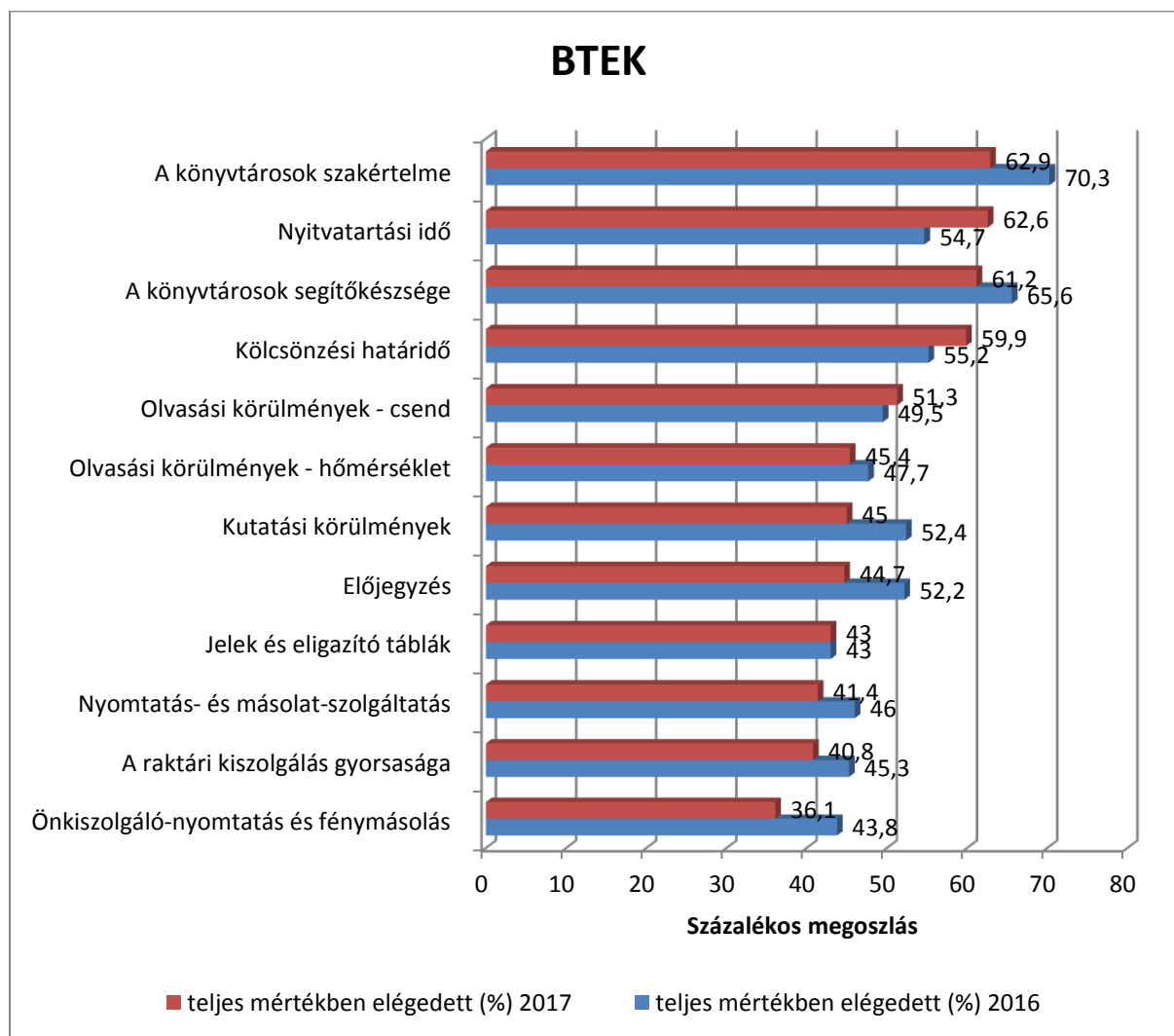
A 2.2 fejezet bevezetőjén már írtunk arról, hogy alapvető cél, annak az ideális állapotnak az elérése, amikor minden felhasználó teljes mértékben elégedett a vizsgált tényezőkkel. Fontos tehát bemutatni, hogy jelenleg hol is járunk ennek a megvalósításában és mit értünk el egy év alatt.



15. ábra: A BCK vizsgált tényezőivel való teljes mértékű elégedettségi arány az összes válaszadóhoz képest 2016-ban és 2017-ben

A BCK esetén jelentős előrelépés történt a kölcsönzési határidőnél (43,1%-ról 59,2%-ra) a teljes mértékben elégedettek arányának vonatkozásában az elmúlt egy évben (15. ábra). Hasonló mérvű

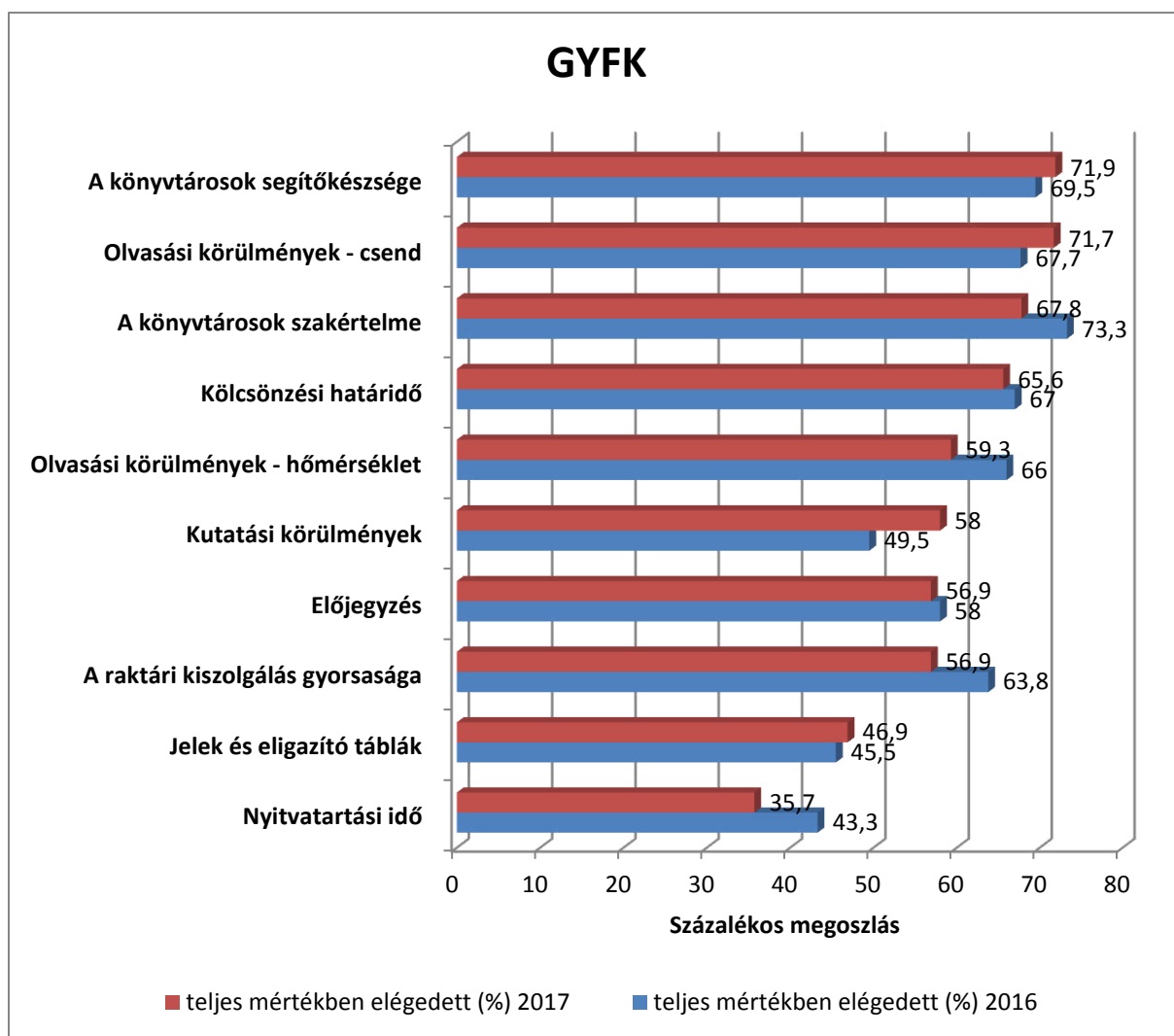
növekedés volt kimutatható a jelek és eligazító táblák (27,4%-ról 41,9%-ra) esetén, és még az előjegyzés minősítésével kapcsolatban is szignifikáns fejlődés volt tapasztalható (40,2%-ról 48%-ra). Számottevő visszaesésről a könyvtárosok szakértelménél (61,4%-ról 53,8%-ra), a raktári kiszolgálás gyorsaságánál (49,8%-ról 40,7%-ra), a kutatási körülményeknél (49,2%-ról 38,1%-ra) és a nyitvatartási időnél (35,6%-ról 27,5%-ra) volt megállapítható. A többi item kapcsán nem történt számottevő változás.



16. ábra: A BTEK vizsgált tényezőivel való teljes mértékű elégedettségi arány az összes válaszadóhoz képest 2016-ban és 2017-ben

A BTEK viszonylatában számottevő növekedés volt kimutatható a teljes mértékben elégedett felhasználói számok esetén a nyitvatartási időnél (54,7%-ról 62,6%-ra) és a kölcsönzési határidőnél (55,2%-ról, 59,9-ra) (16. ábra).

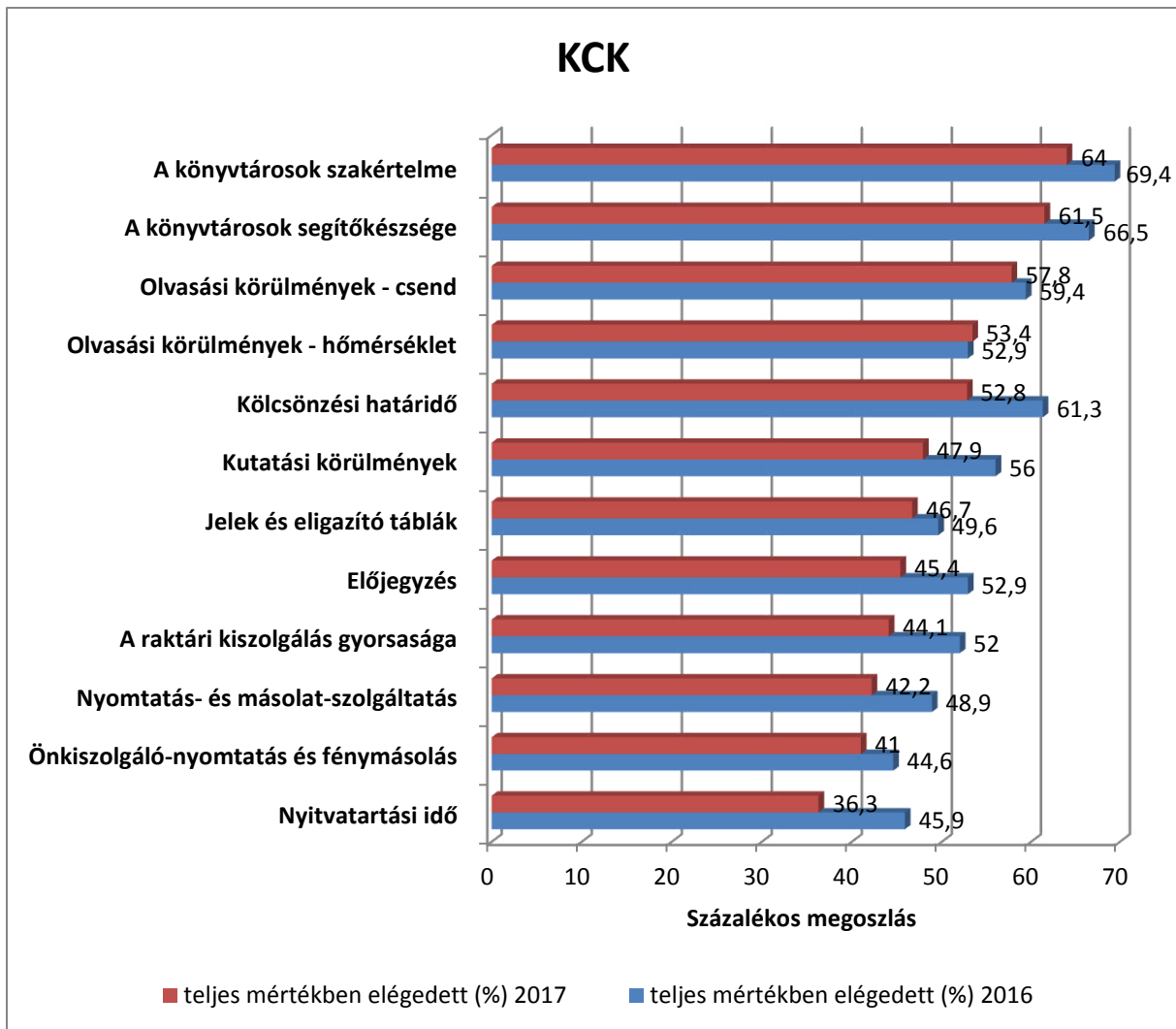
Kismértékű csökkenés a könyvtárosok szakértelmének megítélése (70,3%-ról 62,9%-ra), a könyvtárosok segítőkészsége (65,6%-ról 61,2%.-ra), a kutatási körülmények (52,4%-ról 45%-ra), az előjegyzés (52,2%-ról 44,7%-ra), a nyomtatás-és másolat-szolgáltatás (46%-ról 41,4%-ra), a raktári kiszolgálás gyorsasága (45,3%-ról 40,8-ra) és az önkiszolgáló-nyomtatás és fénymásolás (43,8%-ról 36,1%-ra) tekintetében volt érzékelhető.



17. ábra: A GYFK vizsgált tényezőivel való teljes mértékű elégedettség arány az összes válaszadóhoz képest 2016-ban és 2017-ben

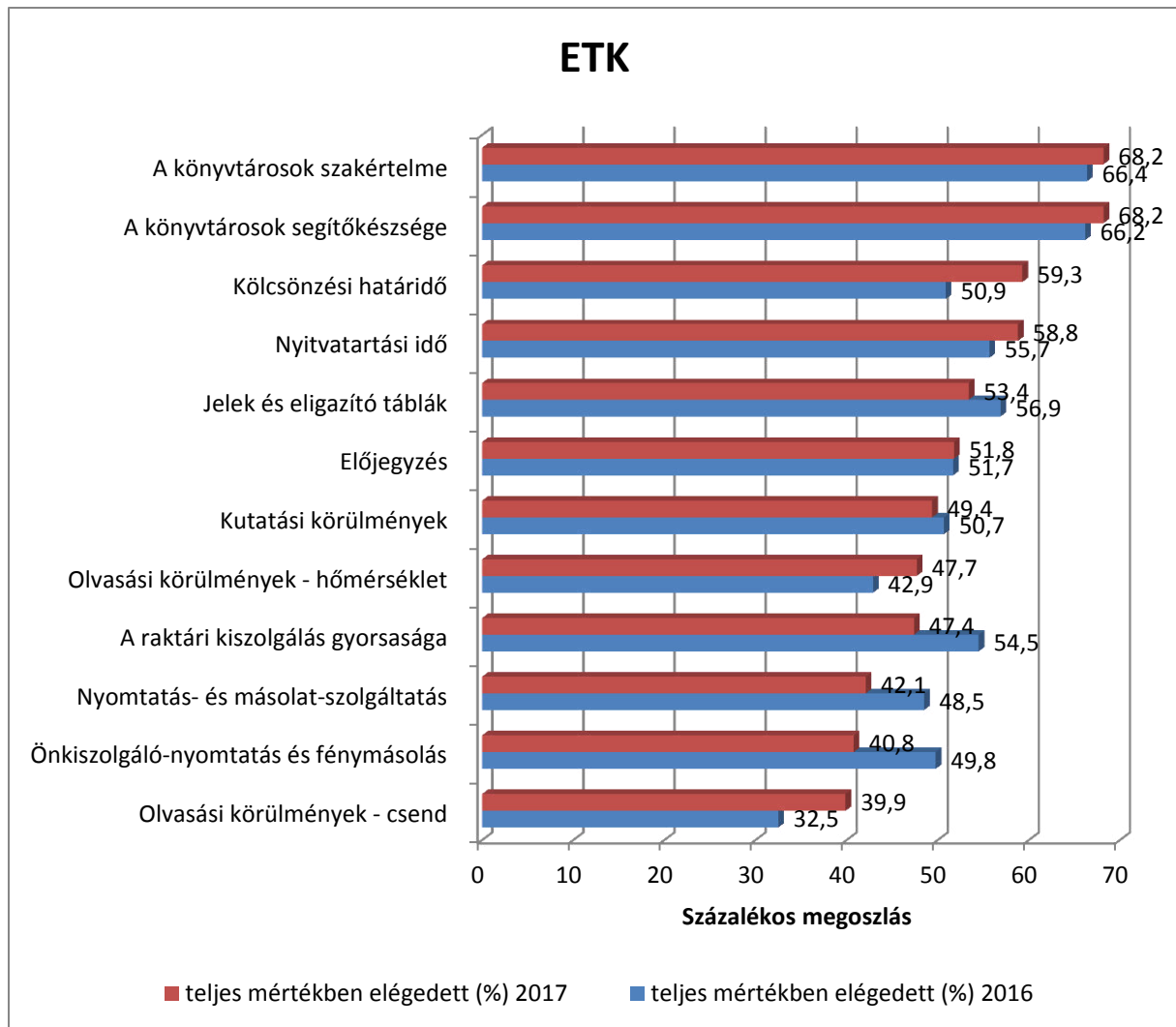
A GYFK vizsgált tényezői közül jelentős pozitív elmozdulás volt kimutatható a kutatási körülmények (49,5%-ról 58%-ra) tekintetében a teljes mértékben elégedettek számarányait elemezve.

7-8%-os csökkenést mutattunk ki a nyitvatartási idő (43,3%-ról 35,7-ra), a raktári kiszolgálás gyorsasága (63,8%-ról 56,9%-ra) és a hőmérséklet (66%-ról 59,3%-ra) eseteiben, és 5%-osat a könyvtárosok szakértelmével kapcsolatban (73,3%-ról 67,8-ra). A többi kapcsán elhanyagolható volt a változás mértéke.



18. ábra: A KCK vizsgált tényezőivel való teljes mértékű elégedettségi arány az összes válaszadóhoz képest 2016-ban és 2017-ben

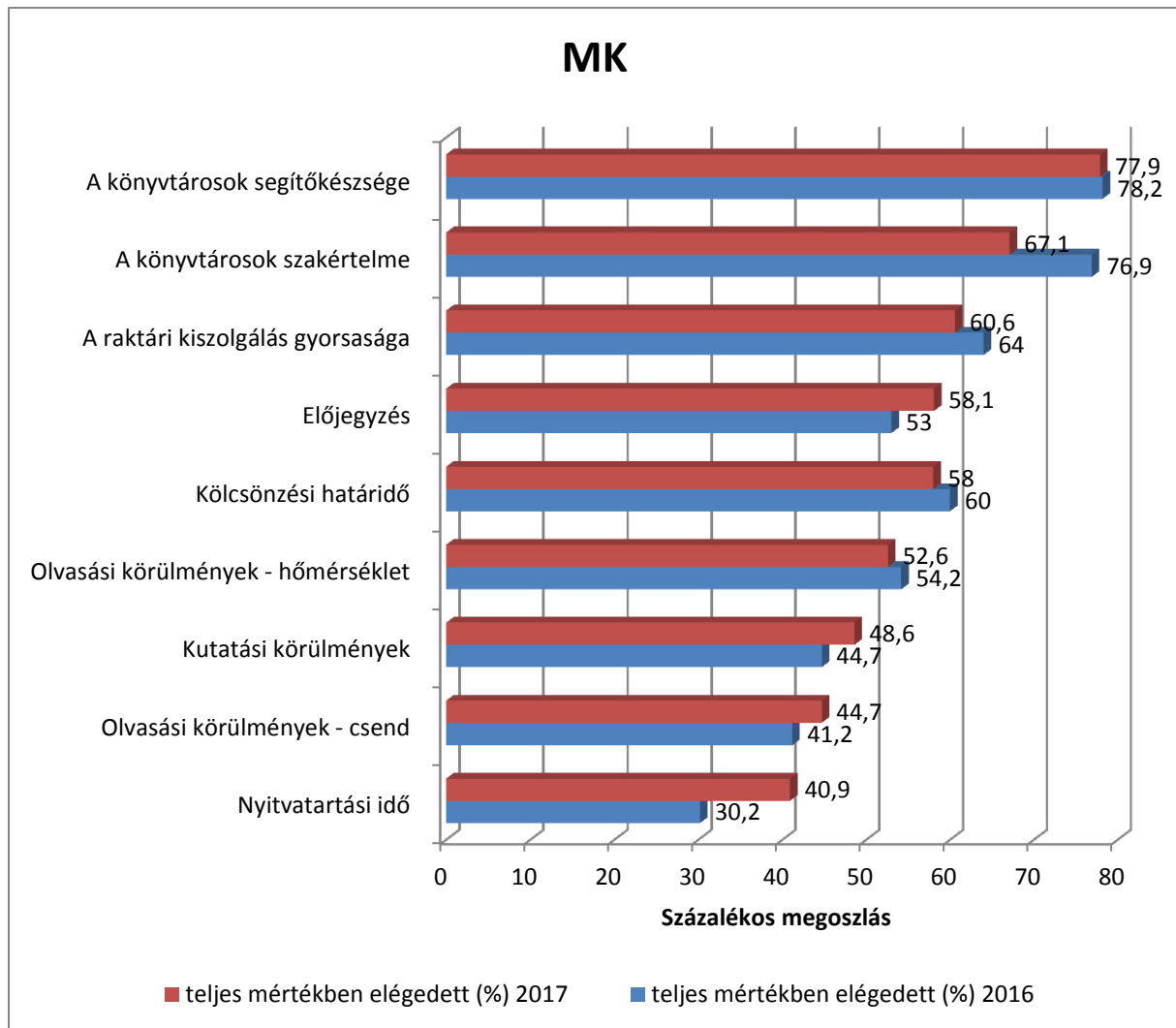
A KCK esetén a csendet, a hőmérsékletet, a jelek és eligazító táblákat és az önkiszolgáló nyomtatás és fénymásolást leszámítva minden vizsgált tényező esetén 5 és 10% közötti csökkenés volt kimutatható 2016-ról 2017-re az összes válaszadóhoz képest teljes mértékben elégedettek arányszámainak összehasonlításakor (18. ábra).



19. ábra: Az ETK vizsgált tényezőivel való teljes mértékű elégedettség arány az összes válaszadóhoz képest 2016-ban és 2017-ben

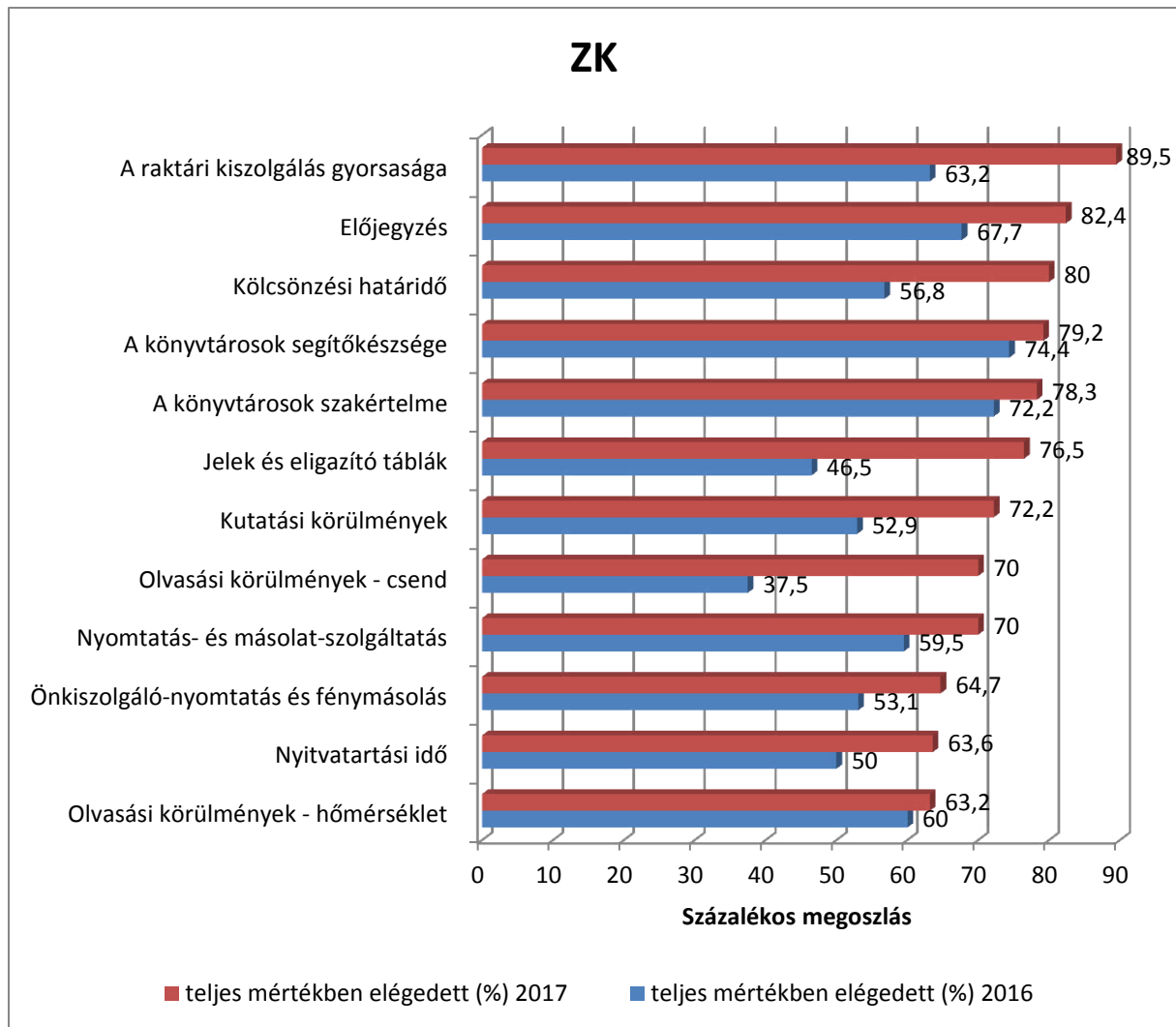
Az ETK-nál szignifikáns csökkenés az önkiszolgáló- nyomtatás és fénymásolás (49,8%-ról 40,8%-ra), a nyomtatás- és másolat-szolgáltatás (48,5%-ról 42,1%-ra) és a raktári kiszolgálás gyorsasága (54,5%-ról 47,4%-ra) tekintetében volt megállapítható (19. ábra).

Jelentős növekedés volt tapasztalható a csend (32,5%-ról 39,9%-ra), a hőmérséklet (42,9%-ról 47,7%-ra) és a kölcsönzési határidő (50,9%-ról 59,3%-ra) esetén.



20. ábra: Az MK vizsgált tényezőivel való teljes mértékű elégedettségi arány az összes válaszadóhoz képest 2016-ban és 2017-ben

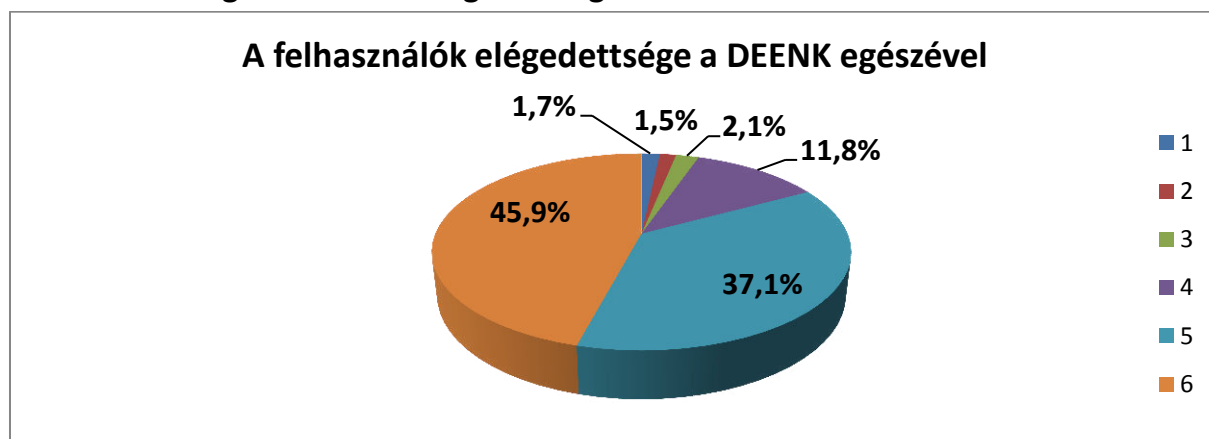
Az MK tekintetében jelentős pozitív növekedés volt tapasztalható a nyitvatartási idővel (30,2%-ról 40,9%-ra) és az előjegyzéssel (53,%-ról 58,1%-ra) kapcsolatban 2016-ról 2017-re (20. ábra). Szignifikáns csökkenést mutatnak a könyvtárosok szakértelméhez (76,9-ről 67,1%-ra) kapcsolódó arányszámok. A többi tényező esetén nem lehet számottevő változásról beszámolni.



21. ábra: A ZK vizsgált tényezőivel való teljes mértékű elégedettségi arány az összes válaszadóhoz képest 2016-ban és 2017-ben

A ZK esetén szinte minden itemmel kapcsolatban megállapítható, hogy jelentős mértékben növekedett a teljes mértékben elégedettek aránya (21. ábra). Csak a hőmérséklet megítélése bővült 5%-nál kisebb mértékben.

2.4. A DEENK egészével való elégedettség



22. ábra: A felhasználók elégedettsége a DEENK egészével (1: egyáltalán nem – 6: teljes mértékben)

A felmérésben résztvevő felhasználók 83%-a elégedett, vagy teljes mértékben elégedett a könyvtár egészével (22. ábra). A könyvtárral valamilyen szinten nem elégedetteknek a száma 5,3%-a volt a válaszadóknak, az egyáltalán nem elégedettek 1,7%.

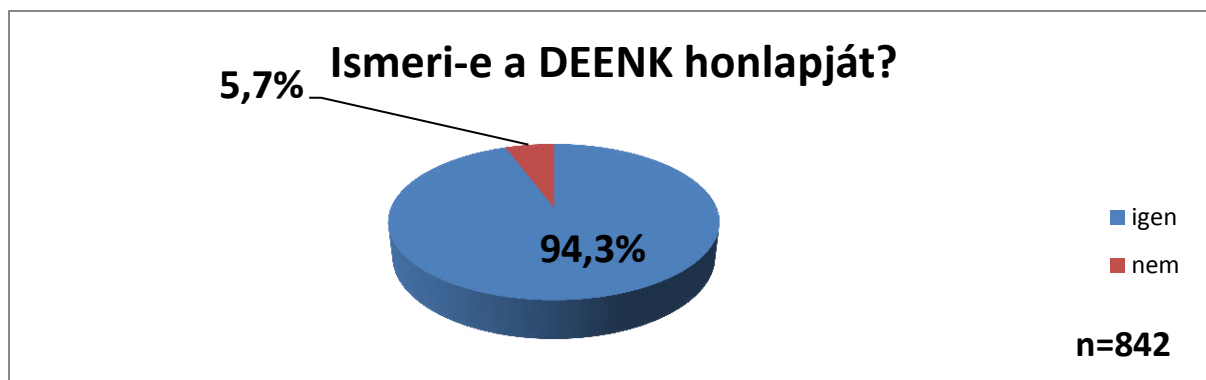
16. táblázat: Az egyes felhasználói csoportok elégedettsége a DEENK egészével

Felhasználói csoportok	DEENK egészével való elégedettség							
	Egyáltalán nem (%)	nem elégedett (%)	inkább nem (%)	inkább elégedett (%)	elégedett (%)	teljes mértékben elégedett (%)	Átlag	N
a DE oktatója, kutatója	0,8	3,9	0	6,2	31	58,1	5,4	129
más felsőfokú intézmény oktatója, kutatója	10	0	10	0	10	70	5,1	10
a DE nappalis hallgatója	2,1	1,3	2,6	14,8	40,3	38,8	5,1	466
a DE levelezős hallgatója	3,5	0	1,8	12,3	28,1	54,4	5,1	57
más felsőfokú intézmény hallgatója	7,7	0	0	23,1	23,1	46,2	4,9	13
a DE nem oktató, kutató dolgozója	1,8	1,8	3,6	5,5	36,4	50,9	5,3	55
PhD hallgató	2,4	0	0	2,4	39	56,1	5,4	41
egyéb	3,4	0	1,1	10,2	37,5	47,7	5,2	88

A felhasználói csoportok szerinti bontásból (16. táblázat) kiolvasható, hogy alapvetően jelentős különbség nincs az egyes felhasználói csoportok elégedettsége között. A leginkább elégedettek a PHD hallgatók és a DE oktatói, kutatói. A legkevésbé a más felsőfokú intézmények hallgatói.

3. Online felületek ismertsége, használata

3.1. Ismeri-e a DEENK honlapját?

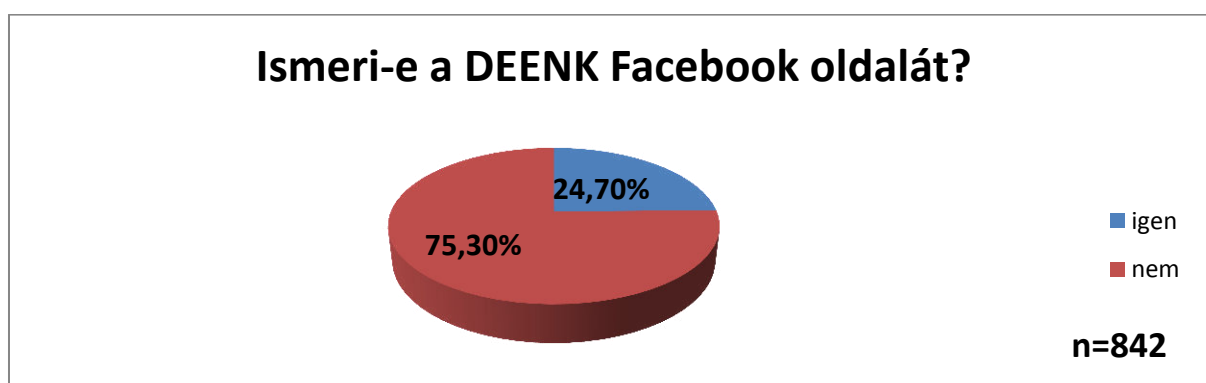


23. ábra: A válaszadók megoszlása aszerint, hogy ismerik-e a DEENK honlapját

A felmérésben résztvevők 94,3%-a ismeri a DEENK honlapját (23. ábra).

3.2. Ismeri-e a DEENK Facebook oldalát?

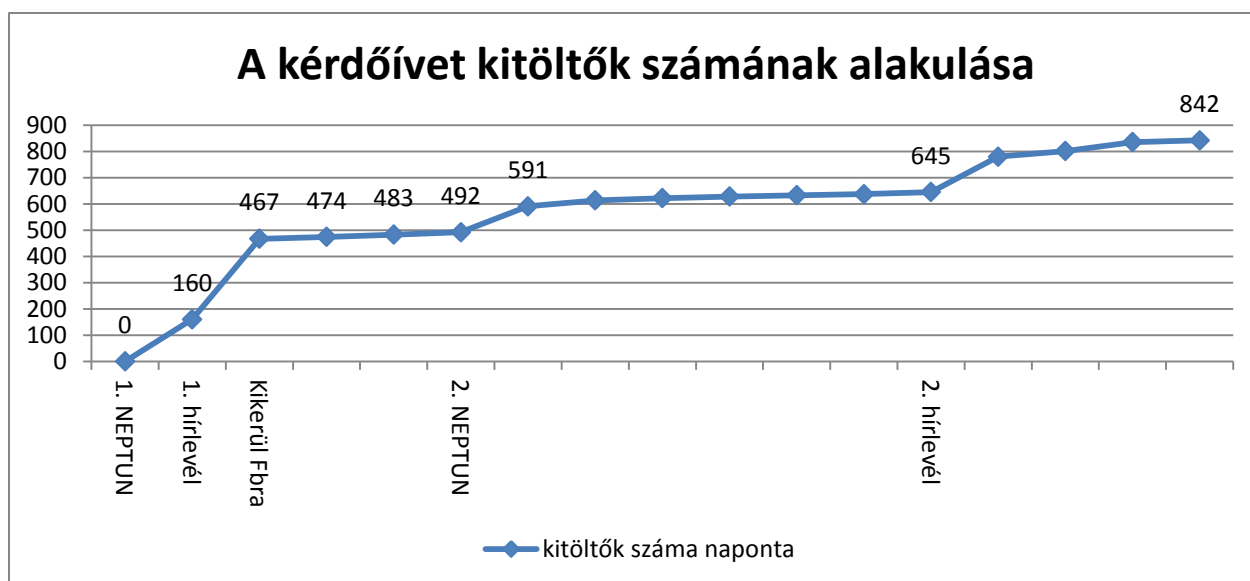
A kérdéssel az alapvető cél azon túlmenően, hogy információt kapjunk arra vonatkozóan, hogy a kérdőívet kitöltők mekkora hányada ismeri a DEENK Fb oldalát, az volt, hogy reklámozzuk a kérdőíven keresztül is a DEENK Fb oldalt.⁵



24. ábra: A válaszadók megoszlása aszerint, hogy ismerik-e a DEENK Facebook oldalát

A válaszadók 1/4-e, 208 fő ismeri a DEENK Facebook oldalát (24. ábra). Fontos megjegyezni, hogy a felhasználók a könyvtár Facebook oldalán is kaptak felkérést a kérdőív kitöltésére, így jelentős mértékben torzulhatott ennek a kérdésnek az eredménye, amennyiben a könyvtár Facebook oldalát kedvelők köre nagymértékben a Facebook-on keresztül jutott el a felméréshez. A kérdőívet kitöltők számának alakulása azonban cáfolni képest ezt a feltételezést (25. ábra), miszerint a Facebook oldal ismertségi aránya feltételezhetően tartalmazza azon válaszadók számarányát, akik a Facebook-on történő felkérés következtében töltötték ki a kérdőívünket, de nem kizárólagosan azt.

⁵ Az, hogy a kérdőíven keresztül való szolgáltatásreklámozás mennyire nem elvetendő ötlet, azt jól reprezentálja egy kitöltő által tett alábbi szabadszöveges észrevétel is: „Ebből a kérdőívből jöttem rá, hogy valójában nincs információm a könyvtárról, annak működéséről, szolgáltatásairól. Úgy gondolom, hogy nem az oktatóknak kell rendszeresen böngészni a könyvtár honlapját, hogy hátha történt valami, hanem a könyvtárnak kell eljuttatnia a szolgáltatásait az oktatókhoz, kutatókhoz.”

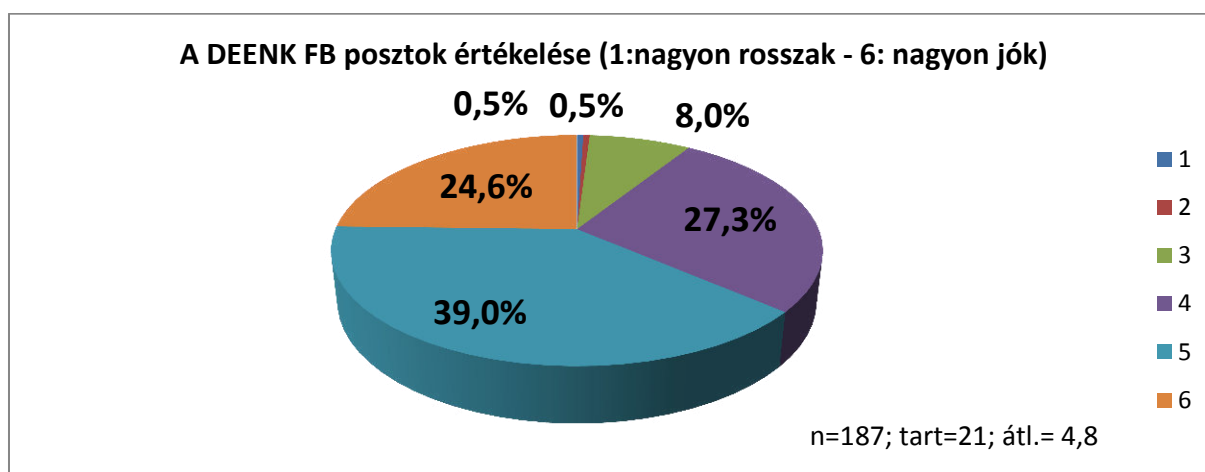


25. ábra: A kérdőívet kitöltők számának alakulása

A könyvtár Facebook oldalára a kérdőív akkor került ki, miután egy Neptun üzenetben, illetve egy könyvtári hírlevélben már felkérést kaptak az olvasók, és a kitöltések száma ekkor 467 volt (25. ábra). Ha feltételezzük, hogy a második Neptun üzenetig csak és kizárólag a Facebook-on keresztül jutottak el a kérdőívhez a felhasználók, akkor ez maximum 25 válaszadót jelentene, ami csak 12%-a a vizsgálat szerint a könyvtár Facebook oldalát ismerőknek, az összes válaszadónak pedig csak 2,9%-a. Továbbá a 25. ábrából kiolvasható az is, hogy a kitöltések száma csak a Neptun üzenetek, illetve a hírlevelek küldésének hatására ugrott meredeken, míg a Facebook esetén nem beszélhetünk hasonlóról. Mindez pedig azt feltételezi, hogy a 24. ábra eredményeit csak kis mértékben torzíthatta az, hogy a Facebook-on is kaptak felkérést a felhasználóink.

A kitöltők számának alakulásából (25. ábra) nem lehet megállapítani az egyes kommunikációs csatornák hatékonyságát a felmérésre vonatkozóan.

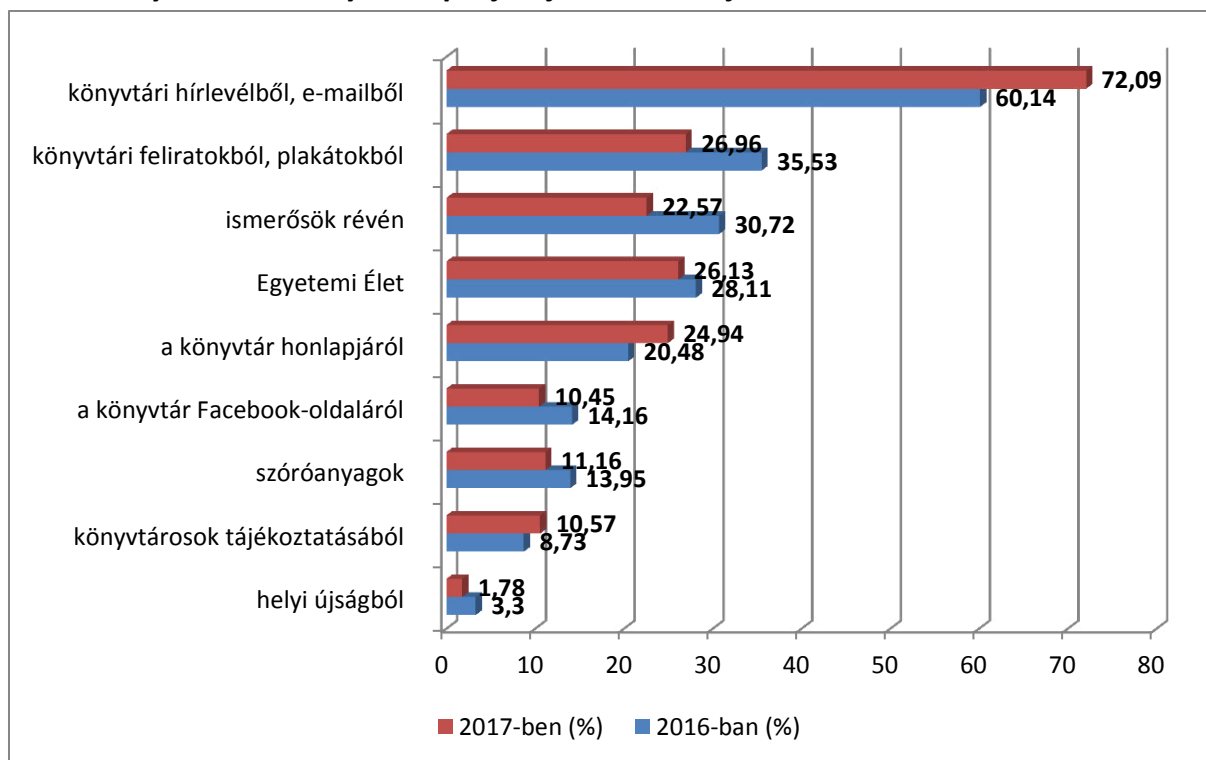
3.3. Milyennek ítéli a DEENK Facebook oldalán megjelenő posztokat?



26. ábra: A DEENK Facebook oldalán megjelenő posztok értékelése (1:nagyon rosszak - 6: nagyon jók)

A DEENK Facebook oldal posztjait a válaszadók 24,6% nagyon jónak tartja, 39%-a jónak és 27,3%-a inkább jónak ítéli (26. ábra). A résztvevők csak 9%-a tartja azokat valamilyen mértékben rossznak, nagyon rossznak csak 0,5%-uk.

3.4. A könyvtár eseményeiről, projektjeiről való tájékozódás eszközei



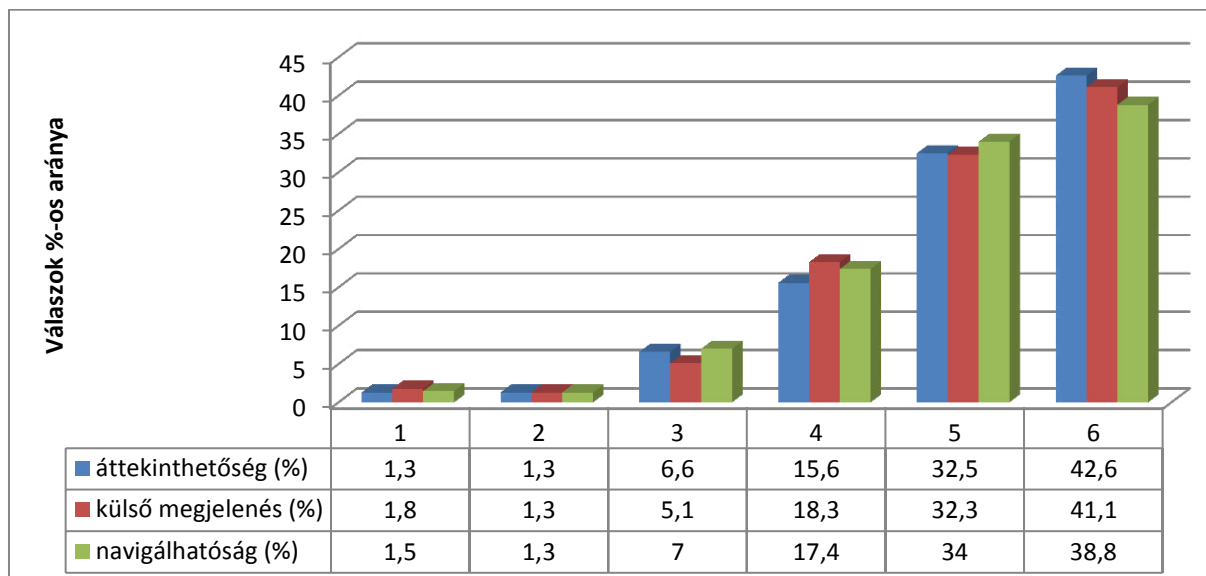
27. ábra: A felhasználók tájékozódási forrásai a Könyvtárban történő eseményekről, projektekről

A felhasználók körében továbbra is elsőszámú és kiemelkedő kommunikációs csatorna a DEENK eseményeiről, projektjeiről való információszerezés során a könyvtári hírlevél, e-mail (72,09% 2017-ben), ami számottevően erősödött (10% ponttal) 2016-hoz képest (27. ábra). Jelen felmérés alapján pedig közel ennyivel csökkent a könyvtári feliratokból (26,96% 2017-ben) és ismerősök révén való ismeretszerzés (22,57% 2017-ben), amely csatornák a népszerűségvesztés ellenére is még mindig jelentős szerepet töltenek be. Hasonlóképpen fontos továbbra is az Egyetemi Élet (26,13% 2017-ben) és a könyvtár honlapjának szerepe (24,94% 2017-ben).

Csökkent közel 4% ponttal a könyvtár Facebook oldalának jelentősége (10,45% 2017-ben), annak ellenére, hogy a válaszadók 1/4-e ismeri a DEENK Facebook oldalát (24. ábra)⁶. A szóróanyagok és a könyvtárosok tájékoztatása hasonlóan alacsony értéket mutat, mint a Facebook oldal. A helyi újságok pedig szinte elhanyagolható szerepet töltenek be (1,78% 2017-ben).

⁶ A DEENK Facebook-ot ismerők 41,3%-a jelölte meg a DEENK Facebook oldalt, mint a DEENK-ről való tájékozódás eszköze.

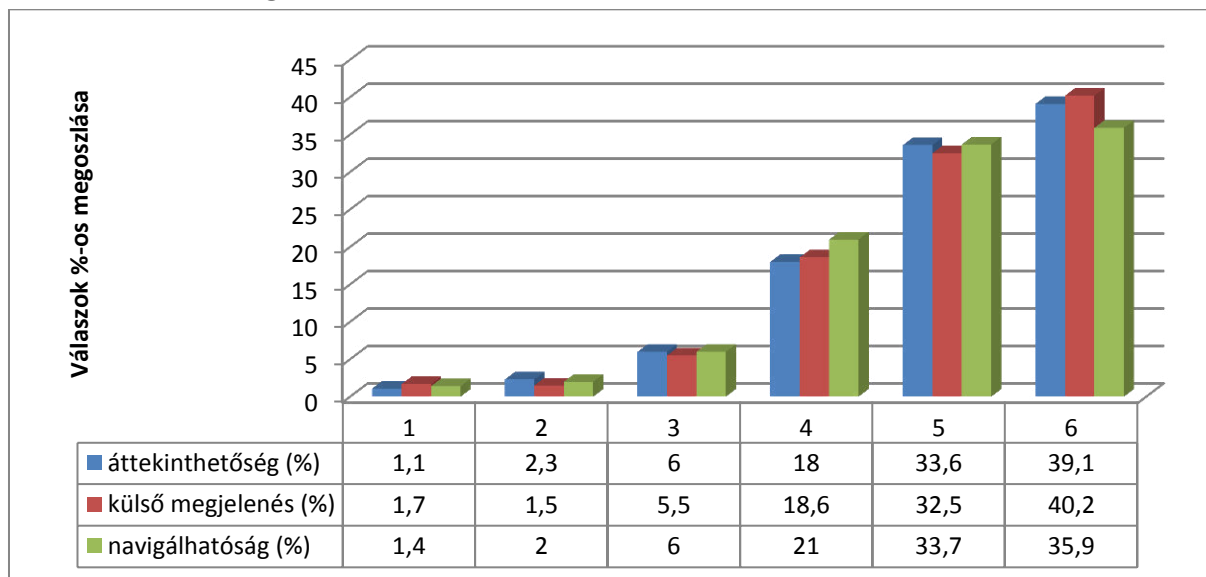
3.5. Online beiratkozási felület



28. ábra: A DEENK Online beiratkozási felületének értékelése

A DEENK-be 2016 szeptemberétől a debreceni egyetemi polgárok online felületen keresztül is beiratkozhatnak. A felület áttekinthetőségével, külső megjelenésével, navigálhatóságával a válaszadók 3/4 elégedett vagy teljes mértékben elégedett. Csúpn 9%-uk fejezte ki, hogy nem elégedett a jelenlegi online beiratkozási lap kialakításával (28. ábra).

3.6. DEENK Katalógus



29. ábra: A DEENK Katalógusának értékelése

A DEENK 2016-ban megújította az online katalógusát. A felület áttekinthetőségével, külső megjelenésével, navigálhatóságával a válaszadók 3/4 elégedett vagy teljes mértékben elégedett. Csúpn 9%-uk fejezte ki, hogy nem elégedett a jelenlegi katalógus kialakításával (30. ábra).

3.7. Könyvtárközi kölcsönzés



30. ábra: A válaszadók megoszlása aszerint, hogy ismerik-e a könyvtárközi kölcsönzési szolgáltatást

A felmérésben résztvevők 2/3 ismeri a könyvtárközi kölcsönzési szolgáltatást (30. ábra).



31. ábra: A válaszadók megoszlása aszerint, hogy használták-e már a könyvtárközi kölcsönzési szolgáltatást

A válaszadók fele már használta a könyvtárközi kölcsönzési szolgáltatást azok közül, akik ismerik azt (31. ábra).

17. táblázat: Azon válaszadók elégedettségi értékelése a könyvtárközi kölcsönzés szolgáltatás vonatkozásában, akik már használták azt.

Mennyire volt elégedett a könyvtárközi kölcsönzés szolgáltatással? (1: nagyon elégedetlen - 6 nagyon elégedett; 0: nem tudom megítélni)							
1	2	3	4	5	6	átlag	n
2,40%	0,80%	4%	14,50%	25,30%	53%	5,2	249

A könyvtárközi kölcsönzést már korábban igénybe vevő felhasználók 53%-a teljes mértékben elégedett volt a szolgáltatással, és csupán 7%-uk volt valamilyen okból kifolyólag elégedetlen (17. táblázat).

4. Önkiszolgáló szolgáltatások értékelése

A 2016-os és 2017-es adatok összevetéséből látható, hogy egyetlen önkiszolgáló szolgáltatás esetén sem lehet arról beszélni, hogy jelentős mértékben változott volna az ismertségük vagy a használati kedveltségük (18. táblázat) az elmúlt év során.

18. táblázat: Önkiszolgáló szolgáltatások használati kedveltsége 2016-ban és 2017-ben

Szolgáltatás	Szereti-e használni az önkiszolgáló...?		
	igen	nem	nem ismerem
önkiszolgáló kölcsönzés (n=977) (2016)	47,20%	22,50%	29,90%
önkiszolgáló kölcsönzés (n=591) (2017)	51,60%	21,90%	26,20%
online hosszabbítás (n=1214) (2016)	87,10%	4,30%	8,60%
online hosszabbítás (n=751) (2017)	82,20%	6,90%	10,90%
online katalógus használat (n=1455) (2016)	74%	6,30%	19,70%
online katalógus használat (n=842) (2017)	74%	7,50%	18,60%
online raktári kikérés (n=1136) (2016)	66,10%	10,10%	23,80%
online raktári kikérés (n=788) (2017)	63,10%	13,00%	23,90%
önkiszolgáló nyomtatás (n=1093) (2016)	29,60%	22,90%	47,60%
önkiszolgáló nyomtatás (n=753) (2017)	28,20%	25,20%	46,60%
önkiszolgáló fénymásolás (n=977) (2016)	30,70%	22,60%	46,70%
önkiszolgáló fénymásolás (n=709) (2017)	28,90%	26,10%	45,40%
önkiszolgáló szkennelés (n=1093) (2016)	24,50%	24%	51,50%
önkiszolgáló szkennelés (n=753) (2017)	22,3%	27,9%	49,8%

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 (18. táblázat) megállapítható, hogy a felhasználók csaknem 1/4-e nem is ismeri ezt a szolgáltatást, és 1/5-ük nem szívesen használja.

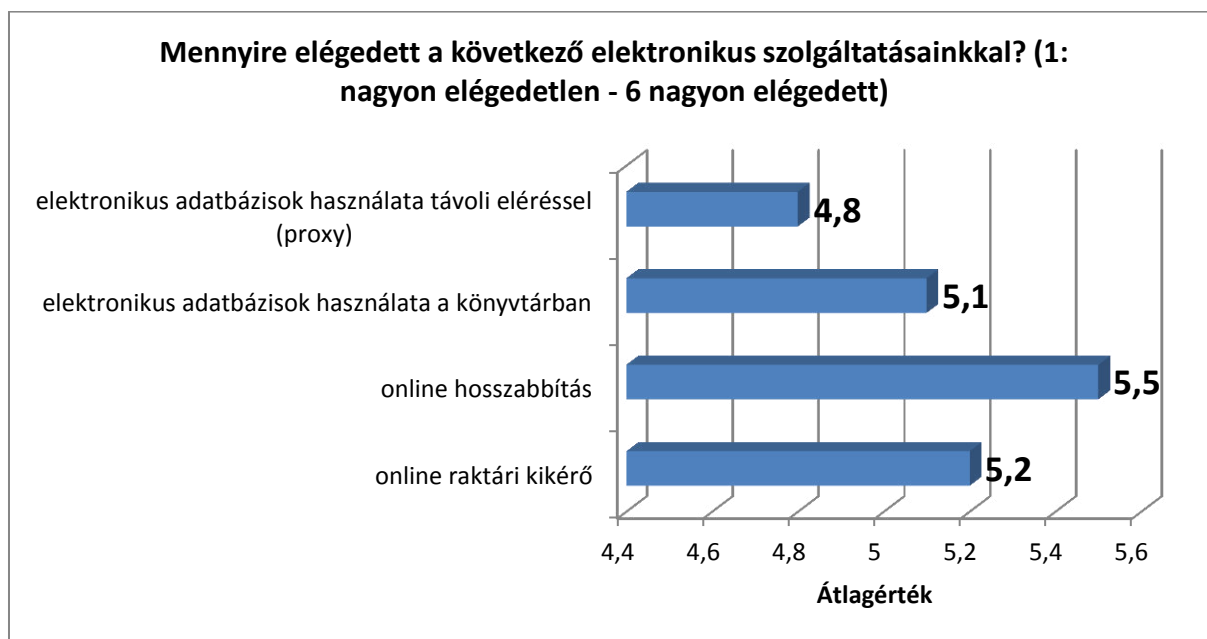
Az online hosszabbítás lehetőségével csak beiratkozott olvasók élhetnek, mivel a dokumentumkölcsönzés előfeltétele az olvasói könyvtári regisztráció. Ennek értelmében csak azoknak a válaszai kerültek a kiértékelésbe – szám szerint 751 fő –, akik a vizsgálat idején be voltak iratkozva. Az online hosszabbítást a felhasználók 82,2%-a szívesen alkalmazza, 10,9%-uk azonban nem ismeri azt.

A felhasználók számára minden könyvtári egység esetén lehetőség van az online katalógus használatára. A szolgáltatást nagyon szívesen veszik igénybe, de a válaszadók közel 1/5-e nem ismeri. Az online raktári kikérés a vizsgálat idején csak a BCK, BTEK, KCK, MK és ETK könyvtáregységek esetén volt elérhető szolgáltatás, így csak az ezen egységeket használók és beiratkozottak véleménye lett figyelembe véve az elemzéskor. Összesen 716-an válaszoltak és 63,1%-uk szívesen kér ki ilyen módon könyvet. A felhasználók közel 1/4-e viszont nem ismeri ezt a könyvtár nyújtotta lehetőséget.

Az önkiszolgáló nyomtatás az ETK, KCK, BCK és BTEK egységekben elérhető szolgáltatás, így ezeket az egységeket használók véleménye került be az elemzésbe, összesen 753 válaszadóé. Ezt a lehetőséget a felhasználók fele nem ismeri, akik pedig tudnak róla, azoknak fele él vele szívesen.

Az önkiszolgáló fénymásolás az ETK, KCK, BCK és BTEK egységekben elérhető szolgáltatás, így ezeket az egységeket használók véleménye került be az elemzésbe, összesen 753 válaszadóé. Ezt a lehetőséget a felhasználók fele nem ismeri, akik pedig tudnak róla, azoknak kicsivel több, mint a fele él vele szívesen.

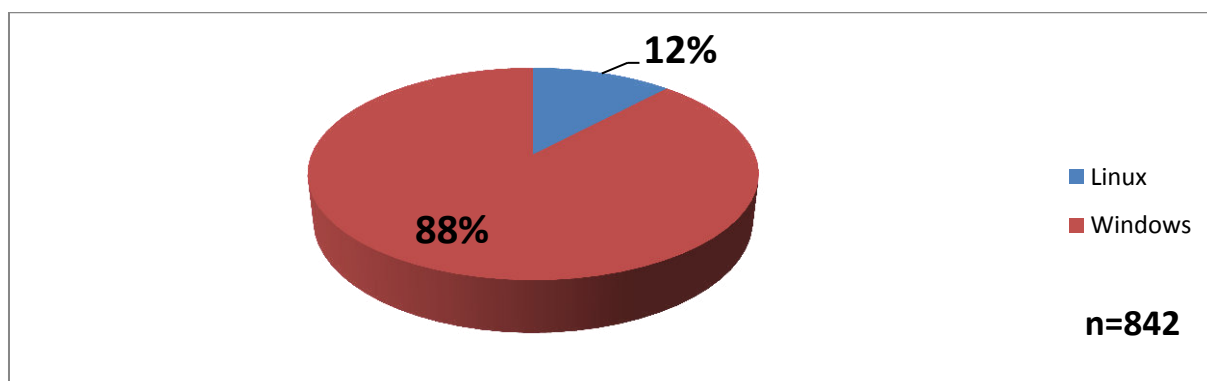
Az önkiszolgáló szkennelés az ETK, KCK és BTEK egységekben elérhető szolgáltatás, így ezeket az egységeket használók véleménye került be az elemzésbe, összesen 709 válaszadóé. Ezt a lehetőséget a felhasználók fele nem ismeri, akik pedig tudnak róla, azoknak fele él vele szívesen.



32. ábra: Az elektronikus szolgáltatásokkal való elégedettség

A válaszadók szinte teljes mértékben elégedettek az online hosszabbítási szolgáltatással (32. ábra). Elégedettek az online raktári kikérővel és az elektronikus adatbázisok használatával, amennyiben a könyvtárban veszik igénybe, de a proxy esetén az elégedettségi szintjük alacsonyabb.

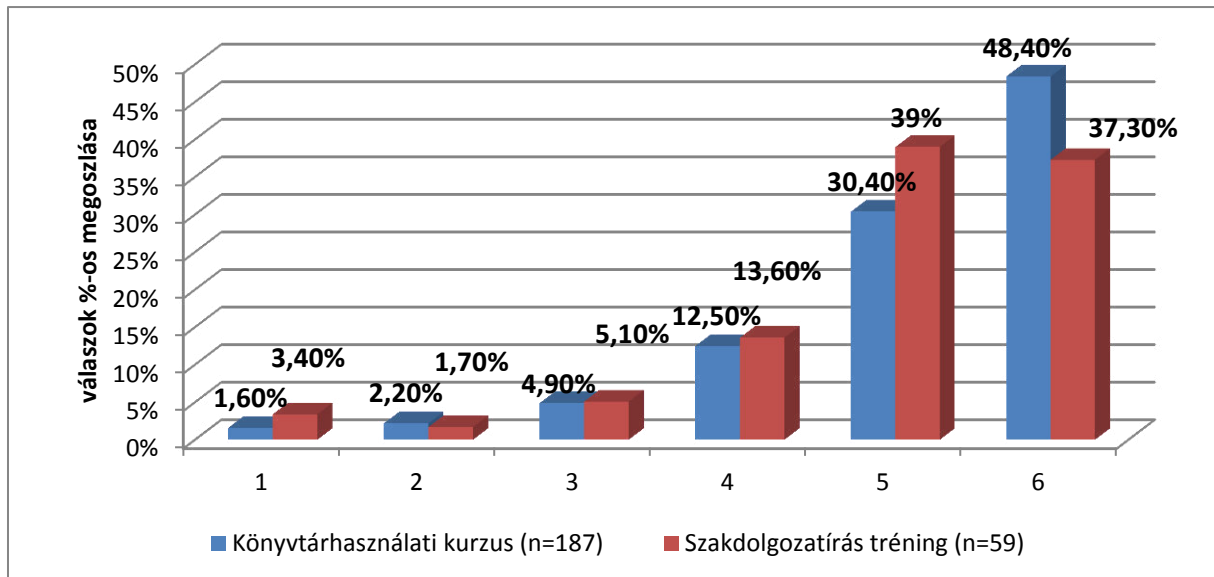
5. Melyik operációs rendszert használná szívesen a DEENK számítógépein?



33. ábra: A válaszadók megoszlása aszerint, hogy milyen operációs rendszert használnak szívesen a könyvtár számítógépein

A vizsgálatban résztvevők 88%-a Windows rendszert használna legszívesebben a könyvtár számítógépein, és csak 12%-uk Linuxot (33. ábra).

6. Felhasználóképzés



34. ábra: A könyvtárhasználati kurzus és a szakdolgozat írási tréning minősítése

A felmérésben résztvevők közül 187-en vettek rész könyvtárhasználati kurzuson. 8,7%-uk nem volt elégedett a képzéssel és csak 48,4%-uk volt teljes mértékben elégedett (34. ábra).

A szakdolgozat írási tréninget 59, a kérdőívünket kitöltő személy vette igénybe. 10,2%-uk nem volt elégedett a lehetőséggel, és csak 37,3%-uk volt teljes mértékben elégedett azzal.

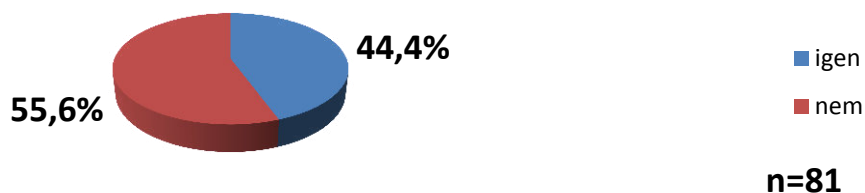
7. Panaszkezelés



35. ábra: A válaszadók megoszlása aszerint, hogy volt-e már panaszja a DEENK valamely szolgáltatásával vagy dolgozójával szemben

A kutatásban résztvevők 9,6%-nak (81 fő) már volt valamilyen panaszja a könyvtár szolgáltatásaival, vagy dolgozóival kapcsolatban (35. ábra).

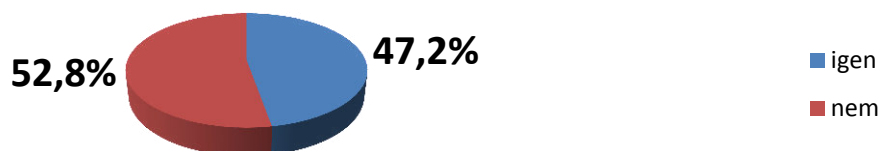
Jelezte-e ezt valamilyen úton a DEENK felé?



36. ábra: A DEENK felé panasszal bírók megoszlása aszerint, hogy jelezték-e a könyvtár felé panaszukat

A vizsgálatban résztvevő és a DEENK felé panasszal rendelkező felhasználók csupán 44,4%-a (36 fő) jelezte elégedetlenségét a könyvtár felé (36. ábra).

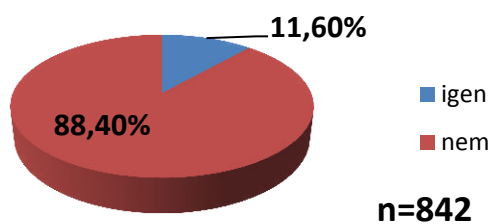
Megfelelően kezelték-e a panaszát?



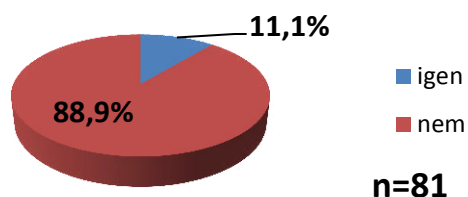
37. ábra: A panaszukat könyvtár felé jelzők megoszlása aszerint, hogy milyennek értékelték a panaszuk

A DEENK felé panaszukat jelzők csak 47,2%-a (17 fő) volt megelégedve a panaszuk kezelésével (37. ábra).

Ismeri-e a DEENK online panaszbejelentő lehetőségét?



A panasszal rendelkezők megoszlása aszerint, hogy ismerik-e az online panaszbejelentő lehetőséget



38. ábra: Az összes válaszadó (bal oldal), valamint a csak panasszal rendelkezők (jobb oldal) megoszlása aszerint, hogy ismerik-e az online panaszbejelentő lehetőséget

A felmérésben résztvevőknek 11,6%-a ismerte a felméréskor a DEENK online panaszbejelentő űrlapját (38. ábra bal oldal). Mivel ez az érték közel pontosan fedi, azok számát, akiknek volt már valamilyen panasza a könyvtár felé a felmérés szerint (35. ábra), emiatt be kell mutatni, hogy vajon a panasszal bírók közt mekkora volt a panaszbejelentő űrlap ismertségi aránya. Mindezt a 38. ábra jobb oldala szemlélteti és látható, hogy csupán 11,1%-uk ismerte az űrlapot. Tehát a panaszűrlapot ismerők jelentős része azok közül került ki, akiknek nem volt még jelezni való problémája a DEENK-kel szemben.

8. Olvasói javaslatok

A felmérésben résztvevőknek lehetőséget biztosítottunk, hogy szabadszövegesen is kifejtsek a DEENK-ről észrevételeiket, megfogalmazzák javaslataikat.

8.1. Szoftverek

A felmérésben résztvevők közül összesen 210-en fogalmazták meg, hogy milyen szoftvereknek a hozzáférhetőségét látnák szívesen a könyvtár számítógépein. Azon túlmenően, hogy néhány válaszadó különböző játékok beszerzését ajánlotta a könyvtárnak, a tanácsukat megosztók elsősorban a szövegszerkesztő, képszerkesztő, 3D tervező, adatbáziskezelő, kottairó, bibliográfiai adatkezelő, statisztikai szoftvereket igényelnék, többek közt: Microsoft Office programcsomagot, Autocadet, Chemcadet, SPSS szoftvert, AxisVM-et, Adobe flash playert, macOS Sierra-t, Solidworks-öt, Matlab-ot, Solidedge Optent, Partnercontrollt.

8.2. Ön szerint milyen szolgáltatások hiányoznak még könyvtárunkból? Mit látna szívesen?

212-en válaszoltak arra a kérdésre, hogy milyen szolgáltatásokat látnának szívesen a könyvtárunkban. Az egyes területek számszerűsített adatain 19. táblázat prezentálja.

19. táblázat: Az olvasók által igényelt szolgáltatások

Rangsor	Javaslat	fő (százalék)
1.	Elégedett a jelenlegi kínálattal	46 (21,69%)
2.	Nem tudja	34 (16,03%)
3.	Kutató szoba, tanuló szoba	16 (7,54%)
4.	Elektronikus szolgáltatások fejlesztése, elektronikus tartalmak fejlesztése/bővítése, több adatbázis, letölthető szakirodalom Több külföldi folyóirat, szakkönyvkínálat bővítése, szabadpolc bővítése, több angol nyelvű irodalom a polcokra a külföldi hallgatók részére	15 (7,07%)
5.	Modernebb számítógépek, kölcönözhető táblagépek és e-book olvasók	14 (6,6%)
6.	Fénymásoló technikai fejlesztése és hosszabb nyitva tartása Képzések, tréningek, adatbázis bemutatók Több/jobb szék, zajfogó üvegfal, légkeverő, Férfi mosdó BTEK-be	11 (5,18%)
7.	Író-olvasó találkozók, könyv-klubok, kiállítások könyvvásárok	10 (4,71%)
8.	Kávézó, vízautomata	8 (3,77%)
9.	Könyvtári egységek között átkérhetőek/bárhol leadhatóak legyenek a könyvek Relaxációs szoba, közösségi tér, ahol lehet beszélgetni	6 (2,83%)
10.	Éjszakai nyitva tartás	5 (2,35%)
11.	Szombati nyitva tartás	4 (1,88%)

A válaszadók legnagyobb hányada (21,69%) elégedett a könyvtár szolgáltatásaival.

Az olvasók 7,54% jelzi, hogy hiányzik a kutatóterem/ tanulószoba az egységekből. A BTEK-ben nagyon rossz ötlet volt az átépítés során előbb összezsugorítani a kutatóteremet, majd megszüntetni.

Az elektronikus szolgáltatások fejlesztésére vonatkozóan is nagy számban érkeztek megszívlelendő javaslatok (7,07 %).

A szakkönyvek és folyóiratok számának növelését, a szabadpolc további bővítését többen írták (7,07%).

Fénymásolási lehetőségek technikai fejlesztése egyre sürgetőbb igénnyel jelentkezik (5,18%).

A képzések, tréningek iránti igény is szignifikáns (5,18%).

A közösségi terek fejlesztését szívesen fogadnák az olvasók (2,83%).

A válaszadók 2,83% igényelné az átjárhatóságot a szolgáltatások terén az egyes egységek könyvtárai között, sőt az együttműködést az intézeti könyvtárakkal.

8.3. Három dolog, amit a felhasználók fontosnak tartanak fejleszteni

329-en írták le, hogy pontosan melyik az a három terület, amelyeket véleményük szerint fejlesztenünk kellene. Az egyes területek számszerűsített adatait a 20. táblázat tartalmazza.

20. táblázat: A felhasználók ajánlásai fejlesztésre

Rangsor	Javaslat	fő (százalék)
1.	Modernebb, több számítógép	61 (18,54%)
2.	Kötelező irodalom nagyobb kölcsönözhető példányszámban, naprakészebb/több külföldi szakirodalom és folyóirat, szabadpolc bővítése	57 (17,32%)
3.	Nincstölte, elégedett a jelenlegi helyzettel	42 (12,76%)
4.	Online tartalmak fejlesztése,	30 (9,11%)
5.	az online elérhető adatbázisok bővítése	
6.	Hétköznapi hosszabb nyitva tartás,	21 (6,38%)
7.	hétvégi nyitva tartás	
8.	Több férőhely, kényelmesebb székek és fotelek	15 (4,55%)
9.	OPAC fejlesztése, online előjegyzés bevezetése	11 (3,34%)
10.	Fénymásolás technikai fejlesztése,	9 (2,73%)
	fénymásológépek hosszabb nyitva tartása	
	Közösségi terek fejlesztése	
	Zajszűrés	
11.	Gyorsabb raktári kiszolgálás	8 (2,43 %)
	Linux helyett Windows operációs rendszert	
12.	Fűtés korszerűsítése, fűlledt levegő cseréje	7 (2,12%)
	Csendes kutatóterem	
13.	Többet lehessen kölcsönözni, hosszabb kölcsönzési határidővel	6 (1,82%)
	Felhasználóképzések	
14.	Ruhatári körülmények megreformálása	4 (1,21%)
	Több reklám a szolgáltatásokról, jobb marketing	
15.	Asztali lámpák	3 (0,91 %)
	Nagyobb tisztaság	
	Férfi WC	

Az első helyen a számítógéppark minőségi és számbeli fejlesztése szerepel (18,54%). Második helyen a könyv és folyóirat kínálat bővítése kapott helyet, ez alatt értik az olvasóink a kötelező irodalom nagyobb példányszámú beszerzését, a külföldi szakirodalom naprakészebb követését (17,32 %). A dobogó harmadik helyére került az online tartalmak fejlesztése, az online elérhető adatbázisok bővítése (9,11%).

8.4. Egyéb további észrevételek

21. táblázat: A felmérésben résztvevők által megfogalmazott további észrevételek

Rangsor	Javaslat	fő (százalék)
1.	Nincs ötlete, nem tudja	38 (29,23%)
2.	Elégedett a jelenlegi helyzettel	16 (12,30%)
3.	Online tartalmak fejlesztése, az online elérhető adatbázisok számának bővítése	10 (7,69%)
4.	Csendes kutatóterem, zajszűrés	8 (6,15%)
5.	Hétköznapi hosszabb nyitva tartás, hétvégi nyitva tartás Több olvasóhely, több asztal és szék, több üzemelő számítógép	7 (5,38%)
6.	Hosszabb kölcsönzési idő, Értesítés, ha előjegyzik a kikölcsönzött könyvet és ezért nem hosszabbítható Magas a késedelmi díj	6 (4,61%)
7.	Közösségi terek kialakítása Ruhatárral kapcsolatos negatív visszajelzések Reprográfia technikai fejlesztése, az irodák hosszabb nyitva tartása (hiányzik az önkiszolgáló fénymásolókhöz a segítségnyújtás) Több reklám a szolgáltatásokról, jobb marketing A könyvtár és az oktatók közötti kommunikáció fejlesztése	5 (3,84%)
8.	Udvariasabb, felhasználóbarát könyvtárosok Több példány a kötelező irodalomból, könyvkínálat fejlesztése	4 (3,07%)
9.	Fülledt levegő cseréje Felhasználóképzés, könyvtárhasználói kurzus kiterjesztése (ne csak az első éveseknek)	3 (2,30%)
10.	Könyvtári egységek közötti átjárhatóság Férfi WC BTEK-be	2 (1,53%)

A 130 beérkezett egyéb észrevétel és javaslat csoportosítása során hasonló kép rajzolódik ki, mint az előző szabad szöveges kérdésekre érkezett válaszok alapján. Az online elérhető adatbázisok bővítését kéri az olvasók 7,69 %-a, hiányolják a csendes kutatóteremet (6, 15%). Szeretnének hosszabb nyitva

tartást hétköznapiakon, és főleg a BTEK-ben igényelnék a több olvasóhelyet és a szombati nyitva tartás bevezetését (5,38%).

Összegzés

A felhasználóktól összesen 842 értékelhető kérdőív érkezett vissza. A véleményét megosztók 89,2%-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, valamint az egyetemi polgárok számára vonzó tényező a díjmentes beiratkozás. A be nem iratkozottak döntésüket többnyire az egyetemi tanulmányaik befejezését, más könyvtár használatát, más városba költözést hangsúlyozták, valamint, hogy számos dokumentum online is elérhető. Új indokként jelent meg, hogy a DEKA kártya, pontosabban annak hiánya miatt nem tudnak élni ezzel a lehetőséggel.

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 a felhasználók 1/5-e már több mint 5 éve veszi igénybe a DEENK szolgáltatásait.

Egyenlő mértékben vannak azok, akik a DEENK-et személyesen vagy online heti rendszerességgel felkeresik.

A DEENK egyes egységeivel kapcsolatban a vizsgált tényezők átlageredményei alapján megállapítható volt, hogy a számítógépek operációs rendszerének használatától eltekintve jellemzően nem teljes mértékben, de elégedettek a felhasználók. A DEENK egészére vetítve a válaszadók 1/4-e elégedetlen a számítógépek operációs rendszerének használhatóságával, 88%-uk pedig szívesebben használna a Linux rendszer helyett Windows operációs rendszert a könyvtár számítógépein. Általánosságban megállapítható az is, hogy az önkiszolgáló nyomtatási és fénymásolási szolgáltatásokkal kapcsolatban is nagymértékű elégedetlenség volt kimutatható. A nyitvatartási idő a BCK, GYFK, KCK, MK és ZK esetén került előkelő helyre az elégedetlenségi rangsorban. A csend pedig elsősorban az ETK-án és az MK-án. Célszerű lenne ezeken a területeken lépéseket tenni.

A DEENK egészével a válaszadók 2/5-e teljes mértékben elégedett, 2/5-e pedig elégedett.

A DEENK honlapját a felmérésben résztvevők csupán 5,7%-a nem ismerte, a Facebook oldalát viszont 75,3%-a.

A DEENK eseményeiről, változásairól elsősorban a könyvtári hírleveleken, e-maileken keresztül tájékozódnak. Ezen a területen jelentős kihasználatlan potenciál mutatkozott a Facebook csatorna vonatkozásában is, ugyanis a DEENK-ről csak a kitöltők 10%-a szerez információt a DEENK Facebook oldaláról, és még az oldalt ismerőknek is csak kevesebb, mint a fele tesz így.

Az új online beiratkozási felülettel, valamint a megújult online katalógussal a válaszadók 3/4-e elégedett vagy teljes mértékben elégedett volt.

A könyvtárközi kölcsönzési szolgáltatást a résztvevők 2/3-a ismerte, és közülük a fele már igénybe is vette. A használók 53%-a teljes mértékben elégedett volt.

Az önkiszolgáló szolgáltatások területén jelentős változás nem következett be 2016-hoz képest. Ezen a területen is szükséges lenne beavatkozni, ugyanis az önkiszolgáló kölcsönzést a válaszadók 1/4-e még mindig nem ismeri, de az online hosszabbítási lehetőséget is a felmérésben résztvevők 10%-a és még az online katalógust is közel 20%-uk.

A könyvtárhasználati kurzussal a felhasználók közel fele volt teljes mértékben elégedett, míg a szakdolgozatírási tréninggel csak 1/3-uk. Közel 10-10%-uk elégedetlen volt a szolgáltatással.

A könyvtár felé panasszal a felmérésben résztvevők 10%-a bírt, de csak a fele jelezte ezt a könyvtár irányába és csak a jelzések 50%-ában voltak elégedettek annak kezelésével. Az online panaszbejelentő űrlapot csak a felhasználók 1/10-e ismerte, még a panasszal rendelkezők esetén is ugyanez az arány volt kimutatható. Természetesen ez alapvetően nem probléma, de fontos lenne, hogy minél több panaszos esetet feltárjunk, hiszen ezzel is hozzájárulhatunk folyamataink javításához, tökéletesítéséhez és a felhasználói elégedettség növeléséhez és ebben a folyamatban segítségünkre lehet az online panaszbejelentő űrlap is.

Idén is lehetőséget biztosítottunk, hogy tanácsaikat és észrevételeiket is megoszthassák velünk. A számítógépes szoftverek tekintetében elsősorban a szövegszerkesztő, képszerkesztő, 3D tervező, adatbáziskezelő, kottairó, bibliogárfiai adatkezelő, statisztikai szoftvereket igényelnék a válaszadók. Javasolták kutatóterem/ tanulószoba kialakítását, az elektronikus szolgáltatások fejlesztését, szakkönyvek és folyóiratok számának növelését, a szabadpolc további bővítését, fénymásolási lehetőségek technikai fejlesztését, képzések, tréningek tartását, a számítógéppark minőségi és számbeli fejlesztését és a külföldi szakirodalom naprakészebb követését.

Felhasznált irodalom

1. Babbie, E.: A társadalomtudományi kutatás gyakorlata. Budapest : Balassi : 2008. ISBN: 963 506 764 0
2. Héra, G., Ligeti, Gy.: Módszertan : a társadalmi jelenségek kutatása. Budapest: Osiris, 2005. ISBN: 963 389 788 2
3. MIT Primer Munkacsoport: Felhasználói elégedettségmérés. Debrecen: DEENK, 2016.
https://dea.lib.unideb.hu/dea/bitstream/handle/2437/231110/Felhasznaloi_elegedettseg_meres_2016.pdf?sequence=6&isAllowed=y Letöltés időpontja: 2017.04.23. 10:20
4. Zerényi, K.: A Likert-skála adta lehetőségek és korlátok. In: Opus et Educatio, 2016. 3. évf. 4. sz. pp. 470-478. ISSN: 2064-9908