



PÉCSI TUDOMÁNYEGYETEM
Egyetemi Könyvtár és Tudásközpont

HALLGATÓI ELÉGEDETTSÉGMÉRÉS ÉRTÉKELÉSE

összefoglaló

2015.

Minőségi könyvtár a színvonalas szolgáltatásért!

HALLGATÓI ELÉGEDETTSÉGMÉRÉS KÉRDŐÍV KIÉRTÉKELÉSE

A Pécsi Tudományegyetem Egyetemi Könyvtár és Tudásközpont a folyamatban lévő Minőségfejlesztési Projekt részeként 2015 februárjában hallgatói elégedettségmérést végzett. Az online, önkéntes kérdőív kitöltésére e-mailben kértük fel a hallgatókat az ETR-iroda közvetítésével. A kitöltésre felkérő e-mailt a kérdőívezés kezdetén és a vége előtt is kiküldtük (összesen két alkalommal), hogy minél kisebbre csökkentsük annak az esélyét, hogy a lehetőség elkerülje a véleménynyilvánításra kész hallgatók figyelmét. A könyvtári egységekben papír alapon is végeztünk kérdőívezést, melynek során összesen 91 db kérdőívet töltöttek ki a hallgatók. Ezeket a PTE Evasys rendszerébe felvittük és **így összesen 1730 db magyar és 109 db külföldi hallgatói kérdőív** adatait volt lehetőségünk kielemezni. Az elemzés során egyértelmű tehát, hogy a kérdőívekre válaszolók véleményére alapoztunk, így ennek külön kiemelését az egyes kérdésköröknél mellőzzük. A kérdőívet kitöltő hallgatók számaránya, karok szerinti bontásban nem reprezentatív.

A hallgatói-2015 elnevezésű PDF dokumentumban összegzett eredmények alapján, szögletes zárójelben hivatkozva a kérdőív kérdéseinek PDF-ben is megjelölt sorszámaira, az alábbi megállapításokat tesszük:

I. A MAGYAR HALLGATÓI KÉRDŐÍV ÁLTALÁNOS ELEMZÉSE

II.1. EK TK könyvtári hálózatára érvényes megállapítások

A PTE Egyetemi Könyvtár és Tudásközpont beiratkozott olvasói közül 2015. februárjában 14.515 fő volt egyetemi hallgatói státuszban, így elmondhatjuk, hogy a beiratkozott hallgatók közel 12%-a reagált megkeresésünkre, okkal feltételezve, hogy a könyvtári rendszert nem ismerők (nem-beiratkozottak) egyáltalán nem töltöttek ki kérdőívet.

A kérdőívet nagyrészt (80%) nappali munkarendben, államilag finanszírozott (74%) alap- (51%) vagy osztatlan (26%) képzésben tanuló hallgatók töltötték ki, a kérdőívet kitöltő PhD-hallgatók aránya ugyanakkor (5.8%) közel hatszorosa annak, amekkora arányt képviselnek a doktorandusz-hallgatók az összes beiratkozott PTE-polgár viszonylatában (1.09%) [1.1, 1.2, 1.3].

A kitöltők aránya a BTK, ETK, ÁOK, ÁJK, KTK, TTK esetében 10% feletti (ebben a sorrendben csökken), tehát alapvetően ezeknek a hallgatóknak a véleménye esetében beszélhetünk jelentős, 200 fő körüli mintáról [1.4].

A hallgatók több mint 80%-a látogatja a Tudásközpontban lévő könyvtári egységeket (Központi könyvtár – 70 %, Benedek Ferenc Könyvtár – 10 %). A Tóth József Könyvtárat több mint 25%-uk használja, de a Pekár Mihály Könyvtárat és az ETK Pécsi Könyvtárat is a válaszadók több mint 10%-a igénybe szokta venni [1.5]. Fontos megjegyezni, hogy a Tudásközpont magas látogatottsági aránya nem jelenti egyben, hogy ugyan ilyen mértékben tekintenének rá, mint elsősorban használatos könyvtárra. A kérdőív szerint ugyanis a Tudásközpontot elsősorban használók aránya 47,7% (826 fő), azaz a válaszoló hallgatók több mint felének a Tudásközpont – ismertsége és látogatottsága dacára – „csupán” másodlagos könyvtára [1.7]. 41 fő (0.02%) egyetemi hallgató az egyetemi könyvtár egységein kívül használja még a Tudásközpontban működő Csorba Győző Könyvtárat is [1.6].

A személyes könyvtárhasználat gyakoriságát vizsgálva 50%-ban havi, 29%-ban heti rendszerességgel járnak a megkérdezett hallgatók könyvtárba; a válaszadók csupán 5,6%-a használja naponta a könyvtárat. Ha figyelembe vesszük, hogy a hallgatók nagy része a Tudásközpontot nagy arányban látogatja, akkor ez utalhat az épület kari egységektől való távoli elhelyezkedésére is mint okra, de az olvasási szokások megváltozása is szerepet játszhat. A kölcsönzés, mint leggyakrabban használt – és csak helyben és személyesen végezhető – szolgáltatás (2014-ben az egyetemi hallgatók összesen 91.186 példányt kölcsönöztek a könyvtári hálózatról) mellett ugyanis a jelentős arányú (47%) távhasználati lehetőségek közül messze a hosszabbítás (79%) emelkedik ki a leginkább, ami magyarázza a napi rendszerességgel látogatások viszonylag alacsony arányát. Nem meglepő módon a könyvtárba látogatás jellemző célja a munka/ kutatás/ tanulás (99%), ugyanakkor jelentős a szabadidős tevékenység céljából, és találkozóhelyként történő (27%) igénybevétel is. [1.6, 2.1, 2.4, 2.6]

A kérdőívre adott válaszok alapján – a kölcsönzésen kívül – a könyvtárban végzett tevékenységekben a következő prioritási sorrend állapítható meg a hallgatók körében: 1. helyben tanulás/ kutatás (77%); 2. reprográfiai szolgáltatások igénybevétele (46%); 3. könyvtári számítógépek használata (36%); 4. referenzkérések/ könyvtárosi segítség kérése (33%); 5. tájékoztatás kérése (26.5%); 6. WiFi-használati lehetőség (24%); 7. előjegyzés (23%); 8. online adatbázisok, ill. e-folyóiratok, e-könyvek használata (19%); 9. a könyvtár mint találkozóhely, közösségi tér használata (15%). A magas távhasználati szokásokkal (47%) egybevetve figyelemre méltó az e-források/ adatbázisok hallgatók közti relatíve alacsony prioritása (8. helyezés), ami utalhat a hallgatók ez irányú ismereteinek hiányára és oktatásuk szükségességére, tekintve hogy – kölcsönzési szokásaik alapján – az adatbázisok lefedik a számukra fontos tudományterületeket és témákat. A távhasználatok leginkább a hosszabbításra (79%) és az online katalógus használatára (52%) terjednek ki. A telefonos szaktájékoztatót, valamint a „Kérdezze a könyvtárost!” és a „Chat a könyvtárossal” elnevezésű szolgáltatásokat elenyésző számban (2-3%) veszik igénybe, ami valószínűleg az utóbbi szolgáltatások alacsony ismertségének a számlájára írható [2.2, 2.4, 2.5, 2.6].

A hallgatók 37%-a kifejezett gyakorisággal veszi igénybe személyesen könyvtáros segítségét, 59%-uk ritkán, ám az elmondható, hogy aki igénybe veszi a könyvtárost, az 92%-ban maximális, 7.5%-ban legalább részleges segítséget kap. [2.8, 2.9]

A válaszadók 99.6%-a nem tapasztalt vallási, anyanyelvi, etnikai hovatartozás miatti megkülönböztetést. Az elenyésző számú szórványos esetekben (7 fő, 0,04%) 1 fő vallása és anyanyelve miatt, 1 fő etnikai hovatartozása miatt, 1 fő fogyatékoságával kapcsolatban tapasztalt hátrányos megkülönböztetést, 4 fő nem nyilatkozott a megkülönböztetés okáról [2.10, 2.11].

A könyvtárral kapcsolatos általános elégedettséget vizsgáló skálakérdések [3] eredményeit jól jellemzi a „*Mennyire elégedett összességében a könyvtár egészével?*” kérdésre adott 3.9-es átlag mellett, hogy a tipikus válaszok (azaz a válaszadók 75,4%-ának véleménye) a 4-es (37%) és 5-ös (38,4%) „osztályzatok” közt szóródnak. Az egyes, konkrét szolgáltatásokkal kapcsolatos véleményekre rákérdező skálakérdések összeredménye alapján a választ adó hallgatók mintegy 65%-a elégedett kifejezetten vagy nagyon a könyvtár szolgáltatásaival (4-es és 5-ös osztályzatok), míg a nagyon vagy meglehetősen elégedetlenek (1-es, 2-es osztályzatok) aránya 19%; az átlagok 3.51 és 3,92 között szóródnak [3.1–3.20, 3.21]

A skálakérdésekre adott válaszok közötti, az átlagtól elmozduló eltérések alapján megállapíthatjuk, hogy:

- a hallgatók valamelyest elégedettebbek az akadálymentességgel és könnyű megközelíthetőséggel; a könyvtárosok segítőkészségével, viselkedésével; a könyvtárosok felkészültségével; és a kölcsönzői szolgáltatásokkal. (Ezeknél 70% feletti a 4-es és 5-ös osztályzatok aránya.) [3.2, 3.6, 3.7, 3.15]
- a hallgatók valamelyest elégedetlenebbek az informatikai felszereltséggel, a WiFi-vel, a segítőszemélyzettel (porta, biztonságiak), a díjszabással, és az e-tartalmak választékával. (Ezeknél 20% feletti az 1-es és 2-es osztályzatok száma, de emellett mintegy 60%-os ugyanezek esetében a kifejezett elégedettséget jelző 4-es és 5-ös osztályzatok aránya. Megj.: a szaktájékoztatásra, raktári kiszolgálásra, folyóiratok választékára, a WiFi használhatóságára, és különösen az e-tartalmakra, és a rendezvényekre vonatkozó kérdések esetében jelentős vagy magas a választ nem adók aránya.) [3.9, 3.10, 3.11, 3.17, 3.20]

A hallgatók 65%-a ismeri az Egyetemi Könyvtár és Tudásközpont honlapját, 59%-uk ismeri a Tudásközpont közös honlapját, 24%-uk a kari egységek honlapjait is (bár utóbbit jellemzően az EK TK honlapjával keverik).. A honlapon található információkkal 68%-ban elégedettek, a honlap struktúráját és design-ját is alapvetően megfelelőnek tartják (mintegy 80% a 3-5-ös osztályzatok aránya). [4.1,4.2,4.3,4.4,4.5,4.6] A 2.0-ás webszolgáltatások terén jelentős a lemaradás: a hallgatók mindössze 10 %-a ismeri a könyvtár(ak) Facebook-oldalát; akik ismerik, azok jobbára meg vannak elégedve ezek minőségével [4.7,4.9]. Hasonló lemaradás tapasztalható a könyvtári hírlevelek elérésében: a hallgatók 63%-a nem ismeri egyik könyvtári hírlevelet sem. A 37%, aki ismeri elsősorban az EK TK hírlevelével találkozott, annak tartalmával elégedett [4.10,4.11].

II.2. A kari könyvtárakra vonatkozó elemzés a 3. és 5. pontban megfogalmazott magyar hallgatói észrevételekre építve

II.2.1. A 3. pontban megadott válaszok elemzése

A kérdőív 1.7. kérdése („*Kérjük, adja meg annak a könyvtárnak a számát a fenti listából, melyet a leggyakrabban használ!*”) alapján, valamennyi helyspecifikus kérdés az itt megadott könyvtári egységre vonatkozott. A 3. pontban felsorolt, a szolgáltatásokra és a könyvtári infrastruktúrára vonatkozó skálakérdések mind ilyenek, ezért ezeket kari könyvtári bontásban is érdemesnek tartottuk kiértékelni, noha ennek a módszernek vannak korlátai. A Filozófiai Szakkönyvtárat, az Osztrák Könyvtárat, a Germanisztikai Szakkönyvtárat, a Történeti Gyűjtemények Osztályát és a Földrajzi Szakkönyvtárat 20 főnél kevesebben jelölték be mint leggyakrabban használt egységet, ezért ezek esetében az elemzéstől eleve eltekintettünk. Mivel a teljes minta kari bontásban nem reprezentatív, így minden elemzett egységnél nagyon lényeges a kitöltők száma, és csupán korlátozottan vetíthető a nagy sokaságra. Ezért **az alábbiakban csupán azon egységek** és a rájuk vonatkozó skálakérdések kerülnek kiemelésre, **melyek jelentősen eltérnek pozitív vagy negatív irányban** a korábban elemzett általános mintától. A lista alapján látható, **hogy a nagyobb kari egységek esetében nem tapasztalható ilyen jelentős eltérés**, ezeknél a korábban jelzett általános (összkönyvtári) eredmények mutatkoznak. (Lásd még: Skálakérdések kari könyvtáranként)

II.2.1.1 FEEK Könyvtár (21 fő)

Negatív eltérés az átlagtól: –

Pozitív eltérés az átlagtól: könyvtár belső állapota berendezése; könyvtáros segítőkészsége, felkészültsége; szaktájékoztatás, e-tartalmak, segítőszemélyzet, könyvek választéka.

II.2.1.2. ETK Szombathely (25 fő)

Negatív eltérés az átlagtól: könyvtár belső állapota, bútorzata; informatikai felszereltség; folyóiratok választéka; állomány frissessége; e-tartalmak; könyvtári rendezvények.

Pozitív eltérés az átlagtól: nyitva tartási idő

II.2.1.3. ETK Zalaegerszeg (28 fő)

Negatív eltérés az átlagtól: könyvtár belső állapota, bútorzata

Pozitív eltérés az átlagtól: könyvtár belső körülményei (zaj, fény, tisztaság), könyvtárosok felkészültsége, segítőkészsége, panaszkezelés, wifi, segítőszemélyzet

II.2.1.4. ETK Kaposvár (79 fő)

Negatív eltérés az átlagtól: –

Pozitív eltérés az átlagtól: könyvtárosok felkészültsége, segítőkészsége

II.2.1.5. Művészeti Kar Könyvtára (29 fő):

Negatív eltérés az átlagtól: –

Pozitív eltérés az átlagtól: jelek, táblák, könyvtárosok felkészültsége, segítőkészsége, segítőszemélyzet

II.2.1.6. Társadalomtudományi Szakkönyvtár (38 fő):

Negatív eltérés az átlagtól: –

Pozitív eltérés az átlagtól: könyvtárosok felkészültsége, segítőkészsége

II.2.2. Az 5. sorszámú szöveges kérdések („Igényfelmérés”) elemzése

Fontos: Az egységek szintjén megállapítható következtetések levonásához a diagrammok és az adott mintára vetített %-ok mögötti számok tekintetbe vétele is szükséges! Mivel a válaszok a szabad kérdésekben nem lehetnek egységesek, így azokat standardizáltuk, és az alábbi – kritikai – válogatási szabályt követtük: a lista mintanagyság szerint, csökkenő sorrendben készült, **a 10% felett szereplő kategóriák megjelölésével (de az „elégedett mindennel” kategória figyelmen kívül hagyásával!), illetve a Központi Könyvtár esetében a 10+ fő által jelzett problémákat is felvéve (függetlenül azok százalékarányától!).** Ez az eljárás a mintanagyságból, az elemzési módszer (ön)kritikai jellegéből, és a mintafelvétel korlátaiból adódóan inkább tájékoztató jellegű eredményt ad, és **elsősorban az „Összkönyvtári szinten” jelzett jelenségek vonatkozásában lehet releváns.**

II.2.2.1. Az 5.1 kérdés: „Véleménye szerint milyen szolgáltatások hiányoznak még könyvtárunkból?”

Összkönyvtári szinten (313 fő): állomány bővítése, frissítése szükséges

Központi Könyvtár (113 fő): büfé

Benedek Ferenc Könyvtár (29 fő): állomány bővítése, frissítése

Tóth József Könyvtár (35 fő): állomány bővítése, frissítése

Társadalomtudományi Szakkönyvtár (12 fő): állomány bővítése, frissítése

ETK Pécs (18 fő): wifi

ETK Kaposvár (15 fő): reprográfiai szolgáltatások korszerűsítése

II.2.2.2. Az 5.2 kérdés: „Kérjük, írja le, mit tekint könyvtárunk erősségének!”

Összkönyvtári szinten (695 fő): könyvtári személyzet, állomány, könyvtári környezet

Központi Könyvtár (277 fő): állomány, könyvtári környezet, könyvtári személyzet

Benedek Ferenc Könyvtár (58 fő): állomány, könyvtári környezet

Tóth József Könyvtár (83 fő): könyvtári személyzet, állomány, elérhetőség

PMMK Könyvtár (24 fő): könyvtári személyzet, modern infrastruktúra

Pekár Mihály Könyvtár (69 fő): állomány, könyvtári személyzet, nyitva tartás, könyvtári környezet

ETK Pécs (51 fő): könyvtári személyzet, állomány

ETK Kaposvár (31 fő): könyvtári személyzet, szolgáltatások

II.2.2.3. Az 5.3 kérdés: „Kérjük, írja le, mit tekint könyvtárunk gyengeségének!”

Összkönyvtári szinten (596 fő): kevés példányszám, egyes épületek rossz adottságai, könyvek/folyóiratok hiánya

Központi Könyvtár (223 fő): épület rossz adottságai, kevés a könyvek példányszáma, portaszolgálat, kevés férőhely, könyvtárosok, könyvek, folyóiratok hiánya, elavult könyvállomány, messze van az egyetemtől

Benedek Ferenc Könyvtár (52 fő): épület rossz adottságai, kevés a könyvek példányszáma, portaszolgálat

Tóth József Könyvtár (79 fő): kevés a könyvek példányszáma, könyvek, folyóiratok hiánya, épület rossz adottságai, számítógépek hiánya

Társadalomtudományi Szakkönyvtár (21 fő): épület rossz adottságai, könyvek, folyóiratok hiánya

PMMK Könyvtára (16 fő): könyvek, folyóiratok hiánya, elavult könyvállomány, könyvtárosok, könyvek példányszáma

Pekár Mihály Könyvtár (69 fő): kevés a könyvek példányszáma, kevés férőhely, az épület rossz adottságai

ETK Pécs (37 fő): könyvek, folyóiratok hiánya, kevés a könyvek példányszáma, rövid nyitva tartás, épület rossz adottságai

ETK Kaposvár (28 fő): kevés a könyvek példányszáma, informatikai felszereltség, fénymásolás, szkennelés, épület rossz adottságai

ETK Szombathely (16 fő): elavult könyvállomány, számítógépek állapota, kevés férőhely

ETK Zalaegerszeg (12 fő): könyvek, folyóiratok hiánya, gyenge informatikai felszereltség, számítógépek állapota

II.2.2.4. Az 5.4 kérdés: „Észrevétele, javaslata a könyvtár jobb működése érdekében”:

Összkönyvtári szinten (332 fő): állomány frissítése, bővítése; infrastruktúra javítása, nyitva tartás növelése

Központi Könyvtár (105 fő): állomány frissítése, bővítése, infrastruktúra javítása, nyitva tartás növelése

Benedek Ferenc Könyvtár (32 fő): infrastruktúra javítása, állomány frissítése, bővítése, nyitva tartás növelése

Tóth József Könyvtár (44 fő): állomány frissítése, bővítése, infrastruktúra javítása, informatika fejlesztése

Társadalomtudományi Szakkönyvtár (19 fő): állomány frissítése, személyzet

Pekár Mihály Könyvtár (35 fő): állomány frissítése, bővítése, infrastruktúra javítása, nyitva tartás növelése, használati szabályok

ETK Pécs (15 fő): állomány frissítése, bővítése, informatika fejlesztése

ETK Kaposvár (12 fő): állomány frissítése, bővítése

ETK Szombathely (13 fő): állomány frissítése, bővítése

ETK Zalaegerszeg (13 fő): állomány frissítése, bővítése, informatika fejlesztése

II. KÜLFÖLDI HALLGATÓI KÉRDŐÍVEK ÁLTALÁNOS ELEMZÉSE

Az angol nyelvű kérdőívet 109 fő töltötte ki, ami – szemben a magyar kérdőívekkel – összegyűjtési szinten sem tekinthető reprezentatív minta, így a levonható következtetések relevanciája csekélyebb.

A válaszadók nagy része saját finanszírozásban az ÁOK-án (78%) és a KTK-n (11%) tanul, mintegy 20%-uk PhD-hallgatóként. [1.1, 1.2, 1.3]. Elsősorban a Tudásközpontot (83,5%), másodsorban (35%) a Pekár Mihály Könyvtárat keresik fel. [1.4] Gyakrabban látogatják a könyvtárakat, mint magyar társaik (naponta: 36%, hetente: 39%), és elsősorban helyben tanulásra (93%) használják azokat – a távhasználat nem jelentős –, de a közösségi tér-szerep sokuknak (20%) fontos szempont. [2.1, 2.2, 2.4, 2.5] A magyar hallgatókkal ellentétben jellemzően – de helyben! – használják a könyvtárban elérhető adatbázisokat (61,5%). [2.6]

15%-uk gyakran, 57%-uk alkalmanként kéri könyvtáros segítségét, melyet 70% teljesen, további 24%-uk legalább részlegesen megkap (mindössze 5%, 3 fő válaszolt nemmel a kérdésre). [2.8, 2.9] A külföldi hallgatók 90%-a nem tapasztalt semmilyen hátrányos megkülönböztetést, a problémát jelző 10 fő közül 6 nyelvi jellegű akadályba ütközött, egyikük jelzett nemzetiségi megkülönböztetést (a többi esetben nincs információ). [2.10, 2.11]

A könyvtárral kapcsolatos általános elégedettséget vizsgáló skálakérdések [3] eredményeit jól jellemzi, hogy a külföldi hallgatók a „*Mennyire elégedett összességében a könyvtár egészével?*” kérdésre adott válaszában 3,6-os átlaga – noha nagyságrendileg kisebb mintán, de – elmarad a magyar hallgatók 3,9-es átlagától; a tipikus válaszok (azaz a válaszadók mintegy 66%-ának véleménye) a 3-as (29,5%) és 4-es (36,2%) „osztályzatok” közt szóródik. [3.22] Az egyes, konkrét szolgáltatásokkal kapcsolatos véleményekre rákérdező skálakérdések hasonló képet mutatnak [3.1–3.21]. Összességében az átlagnál elégedettebbek a könyvtári környezettel, a tájékoztatótáblákkal és feliratokkal, a könyvtárosok segítőkészségével és szakmai felkészültségével, és a könyvtári díjszabással. [3.1, 3.4, 3.6, 3.7, 3.20] Az átlagnál rosszabbra értékelik a könyvtári rendezvényeket és a könyvtárosok nyelvtudását. [3.19, 3.21]

A könyvtári honlapokat 46%-uk nem ismeri, aki igen, azok fele-fele arányban a www.tudaskozpont-pecs.hu és a www.lib.pte.hu oldalt használják, a honlapokon megjelenített tartalmak terén valamelyest elégedetlenebbek a magyar hallgatóknál (nyilván nyelvi okokból).

Az 5. sorszámú szöveges kérdések elemzése (zárójelben a minta nagysága, 10% feletti kategóriák, csökkenő sorrendben).

Megjegyzés: a minta nagyságánál fogva, összkönyvtári viszonylatban általános következtetések levonása csak korlátozottan lehetséges, a megállapítások tájékoztató jellegűek.

5.1 Milyen szolgáltatások hiányoznak?

Összkönyvtári szinten (69 fő): nyitva tartás, könyvtárosok (elsősorban az angol nyelvismeret)

Tudásközpont (42 fő): wifi+internet; nyitva tartás; könyvtárosok (elsősorban az angol nyelvismeret)

Pekár Mihály (20 fő): nyitva tartás

5.2 Erősségek

Összkönyvtári szinten (72 fő): könyvtári környezet, állomány

Tudásközpont (50 fő): könyvtári környezet, étterem, állomány

Pekár Mihály Könyvtár (15 fő): könyvtári környezet, nyitva tartás, elérhetőség, állomány

5.3 Gyengeségek

Összkönyvtári szinten (76 fő): belső terek körülményei; IT infrastruktúra; belső állapot, bútorzat, berendezés

Tudásközpont (47): IT infrastruktúra; belső állapot, bútorzat, berendezés; belső terek körülményei

Pekár Mihály Könyvtár (20): belső állapot, bútorzat, berendezés; belső terek körülményei; IT infrastruktúra

5.4 Mit javasol fejleszteni?

Összkönyvtári szinten (55 fő): nyitva tartás, zajcsökkentés-elszeparált terek

Tudásközpont (35): nyitva tartás, wifi, zaj csökkentése

Pekár Mihály Könyvtár (16): idegen nyelvű irodalom, nyitva tartás, zaj csökkentése, számítógépek fejlesztése

Készítették:
dr. Füzes Barnabás, Szeberényi Gábor
Pécs, 2015. június 7.