

CSGYK/37-34/2021



## **Primer Kutatások Munkacsoport**

### **A Csorba Győző Könyvtár kérdőíve a Könyv(fu)tár szolgáltatás értékelésére**

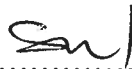
#### **Kutatási jelentés**

2021. június 29.

Verziószám	2. verzió
Állománynév	Primer Kutatasi Jelentes Konyvfutar.docx
Oldalszám	oldal
Készítette	MIT Primer Kutatások Munkacsoport
Jóváhagyta	MIT elnöke
A jóváhagyás dátuma	2021.
A hatálybalépés dátuma	2021.

### A módosítások listája

Verziószám	Állománynév	Oldalszám	Módosított	Jóváhagyta	A jóváhagyás dátuma	A hatálybalépés dátuma

<b>Kidolgozta:</b> MIT Primer Kutatások Munkacsoport	<b>Jóváhagyta:</b>  ..... Mészárosné Sík Zsófia főosztályvezető Minőségirányítási Tanács elnöke
---	--

# Tartalom

<b>Bevezetés</b> .....	1
1. Demográfiai adatok .....	2
<b>2. Szolgáltatásra vonatkozó kérdések</b> .....	2
2.1 Kérdés (1.): Milyen forrásból értesült a „Könyv(fu)tár szolgáltatásáról? .....	2
2.2. Kérdés (2.): Mennyire elégedett a Könyv(fu)tár szolgáltatásról megjelent információkkal?.....	3
2.3. Kérdés (3.): Milyen formában vette igénybe a Könyv(fu)tár szolgáltatásunkat? .....	3
2.4. Kérdés (4.): Kérjük, értékelje mennyire okozott nehézséget Önnek az alábbi módokon történő könyvrendelés? .....	4
2.4.1. Telefonon keresztül történő könyvrendelés.....	4
2.4.1. Online űrlapon keresztül történő könyvrendelés .....	5
2.5. Kérdés (5.): Milyen módon jutott hozzá a Könyv(fu)tár szolgáltatás keretében megrendelt könyvsomaghoz? .....	6
2.6. Kérdés (6.): Mennyire volt elégedett a Könyv(fu)tár Pont nyitvatartási idejével?.....	7
2.7. Kérdés (7.): Mennyire volt elégedett a futárszolgálatunk kiszállítási napjával? .....	8
2.8. Kérdés (8.): Kérjük, értékelje mennyire elégedett a Könyv(fu)tár szolgáltatásban dolgozó munkatársaink kommunikációjával!.....	9
2.8.1. Munkatársaink segítőkészsége.....	9
2.8.2. A rendelés során kapott információk értelmezhetősége .....	10
2.8.3 A rendelés állapotával kapcsolatos visszajelzések gyakorisága .....	11
2.9. Kérdés (9.) Elégedett a Könyv(fu)tár szolgáltatásban kérhető dokumentumok számával? (5 darab dokumentum).....	12
2.10. Kérdés (10.) Ön igénybe venné a Könyv(fu)tár házhoz szállítási szolgáltatását könyvtárunk normal nyitvatartása mellett is? .....	13
<b>3. Szolgáltatással fejlesztésével kapcsolatban megfogalmazott olvasói észrevételek és javaslatok</b> .....	13

## 0. Bevezetés

A kérdőív elkészítésének célja a Könyv(fu)tár szolgáltatást igénybe vevő olvasók elégedettségének mérése. Az értékelésül szolgáló Google kérdőív elérhetőségét levelezőprogram segítségével, e-mail-en keresztül juttattuk el az olvasók részére. Azokat, akik telefonon vették igénybe a szolgáltatást, telefonon keresztül történő értékelés lehetőségével kerestük fel.

Az értékelésre szánt kérdőív **2021.03.26-án** vált elérhetővé és **2021.05.31-én** zárult le. Ebben az időszakban három alkalommal [**03.26., 04.09., 05.27.**] küldtünk ki levelet az olvasóinknak, amiben felhívtuk a figyelmüket a szolgáltatás értékelésének lehetőségére. Ügyeltünk arra, hogy a második és a harmadik körben már csak az új felhasználókat keressük fel levelünkkel.

A fentebb említett három alkalom során összesen **800** e-mail került kézbesítésre. Az általunk elvégzett szűrések segítségével biztosítottuk azt, hogy csak olyan olvasókhoz jusson el az értékelő űrlap elérhetősége, akik valamilyen formában igénybe vették a Könyv(fu)tár szolgáltatást.

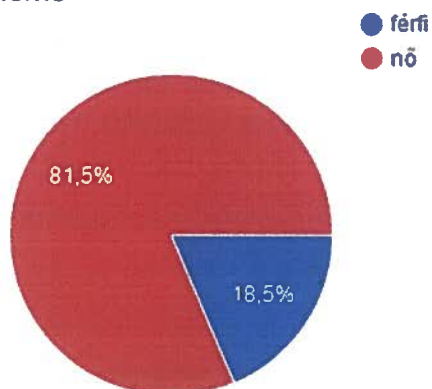
A tömeges továbbításhoz használt levelezőprogram statisztikái alapján a kézbesített levelek **61,87%-át (495 levél)** nyitották meg a címzettek. A megnyitott levelekben található linkekre az esetek **59,59%-ban (295 levél)** érkezett kattintás. A fenti számok alapján jól látszik, hogy a kézbesített e-mail-ek **36,87%-a** váltott ki reakciót az olvasóinkból.

Az értékelés felhívására megfogalmazott e-mail két linket tartalmazott. Az egyik link a Google kérdőívhez (<https://formas.gle/oqfUZRUdGzuskzkE6>) irányította át a felhasználót, a másik link (<https://www.csgyk.hu/szolgatasok/konyvfutar>) pedig a Csorba Győző Könyvtár oldalán található szolgáltatás leíráshoz. Összesen **366** első kattintás érkezett a fent említett linkekre. A **366** első kattintásból **323** alkalommal az elégedettségmérés űrlapja, **43** alkalommal a szolgáltatás leírása került megnyitásra. A kattintások **35,24%-a (129 alkalom)** számítógépen keresztül történt, **64,76%-a (237 alkalom)** mobiltelefonon keresztül.

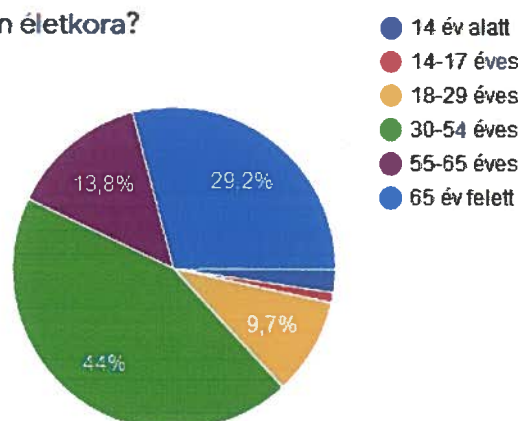
A kérdőív összeállítása során az kitöltők részére hatos skálán történő értékelést biztosítottunk, amivel el akartuk kerülni a klasszikus értelemben vett iskolai ötös értékelési skálát. A **6-os** szélsőérték az adott kérdés esetében a maximálisan elégedett, pozitív értékelést, az **1-es** szélsőérték pedig a teljes mértékben elégedetlen, negatív értékelést jelentette. Amennyiben az olvasóknak a szolgáltatásunk fejlesztésével kapcsolatban észrevételeik, javaslataik voltak, akkor azokat az űrlap végén az erre létrehozott mezőben megoszthatták velünk. **61** olvasó élt is ezzel a lehetőséggel.

## 1. Demográfiai adatok

Neme



Az Ön életkora?



A demográfiai kérdésekre adott válaszokból a következő adatokat lehet kimutatni:

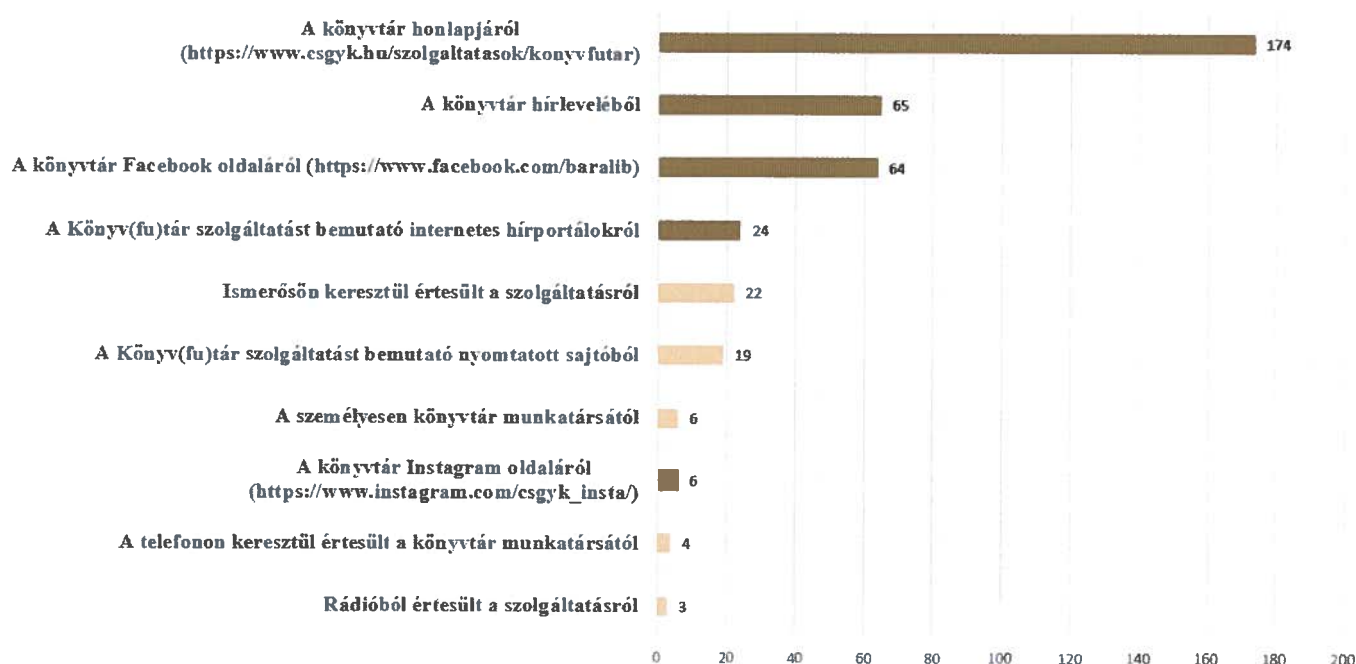
A nem szerinti megoszlás a női olvasók túlsúlyát mutatja: **81,5% női olvasó /18,5% férfi olvasó**. A női olvasók aránya növekvő tendenciát mutat. A legutolsó, 2018-ban végzett használati elégedettségi felmérés nem szerinti megoszlási adatai már akkor is a női olvasók túlsúlyát mutatta: **67,8% női olvasó / 32,2% férfi olvasó**.

A válaszadók legnagyobb csoportját (**44%, 131 olvasó**) a **30-54 év közötti** korosztály alkotja. Jelentősnek tekinthető a **65 év feletti** csoportja is (**29,2%, 87 olvasó**). Annak ellenére, hogy a Könyv(fu)tár szolgáltatás keretein belül lehetőséget biztosítottunk a Csorba Győző Könyvtár hálózatán belül megtalálható összes gyermekkönyvtár állományából történő kölcsönzésre, a kitöltők csupán **3,3%-a (10 olvasó)** került ki a **0-17 éves korosztályból**.

## 2. Szolgáltatásra vonatkozó kérdések

### 2.1 Kérdés (1.): Milyen forrásból értesült a „Könyv(fu)tár szolgáltatásáról?

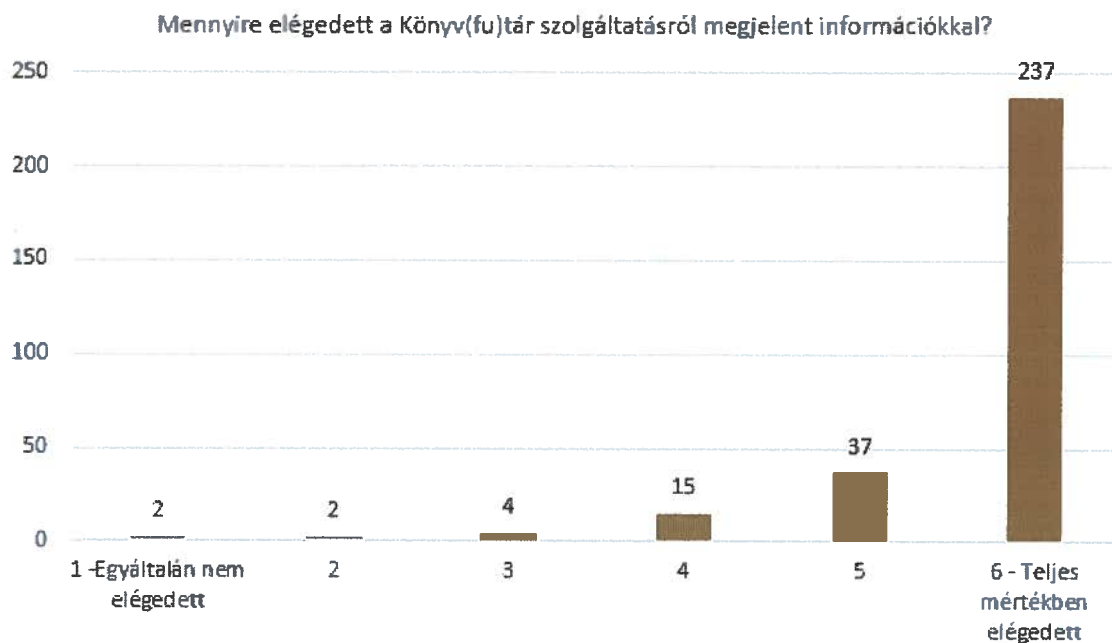
Milyen forrásból értesült a Könyv(fu)tár szolgáltatásról?



Erre a kérdésre **295** olvasó válaszolt és összesen **387** forrásmegjelölés történt köszönhetően, hogy a kitöltők több forrást is bejelölhettek. A kérdésre kapott eredmények alapján jól látszik, hogy a legtöbb olvasó a *könyvtár honlapjáról* értesült a szolgáltatásról és annak részleteiről. A **174** alkalommal jelölték be a könyvtár honlapját, amivel ez a felület messze kiemelkedik a megadott információs források közül. A könyvtár honlapja mellett lényegesen kevesebben, de még mindig kiemelkedő számban jelölték meg információforrásként a *könyvtár hírlevelét* (**65** alkalom) és a *Facebook oldalát* (**64** alkalom). Az intézményünk által kezelt felületek közül a legkisebb elérést (**6**) az *Instragram oldal* érte el.

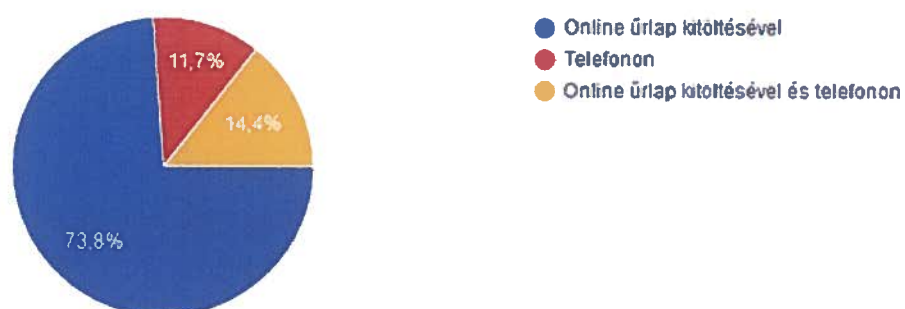
A könyvtártól független, külsős források közül a szolgáltatással kapcsolatban megjelent *online* (**24**) és *nyomtatott sajtóhírek* (**19**) szinte azonos mértékben generáltak elérést.

## 2.2. Kérdés (2.): Mennyire elégedett a Könyv(fu)tár szolgáltatásról megjelent információkkal?



A válaszadók **92,26%-a** (**274** olvasó) *elégedett* vagy *teljes mértékben elégedett* volt a Könyv(fu)tár szolgáltatásról megjelent információkkal. Csúpan a kitöltők **1,35%-a** (**4** olvasó) volt *nem elégedett* vagy *egyáltalán nem elégedett*.

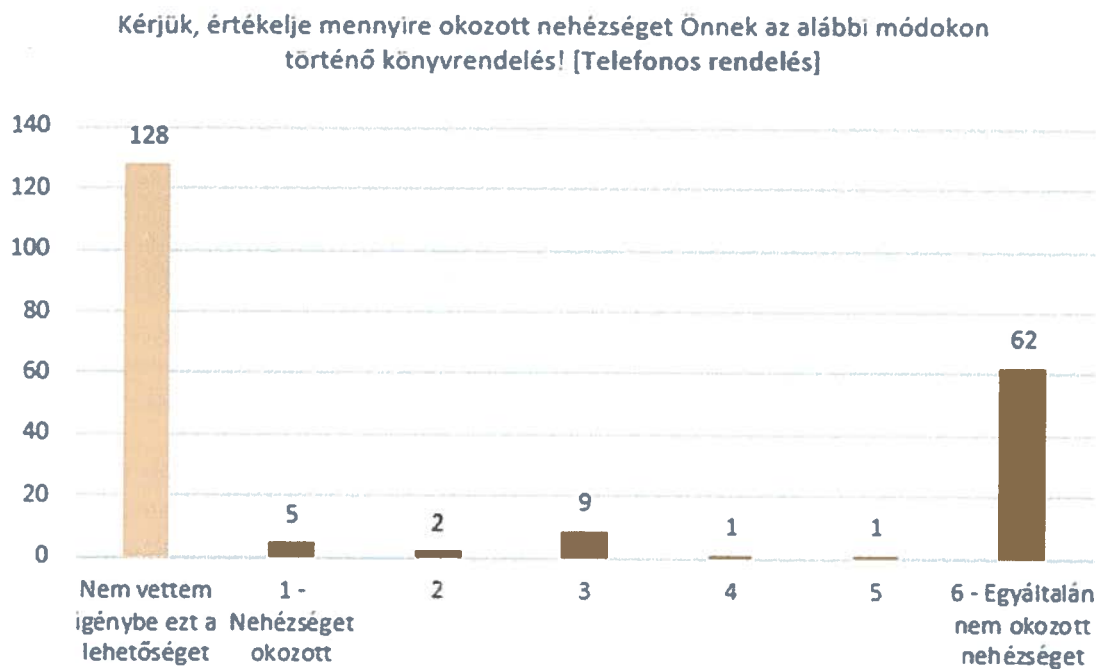
## 2.3. Kérdés (3.): Milyen formában vette igénybe a Könyv(fu)tár szolgáltatásunkat? Milyen formában vette igénybe a Könyv(fu)tár szolgáltatásunkat?



A 298 válaszadó 73,8%-a (220 olvasó) csak az *online űrlap kitöltésével* jutatta el kérését, 11,7%-a (35 olvasó) csak telefon segítségével adta le a kérését. Az eredmények alapján kimondható, hogy az olvasók nyitottak erre a kommunikációra, hiszen a válaszadók 88,3%-a (263 olvasó) kipróbálta legalább egyszer ezt a lehetőséget.

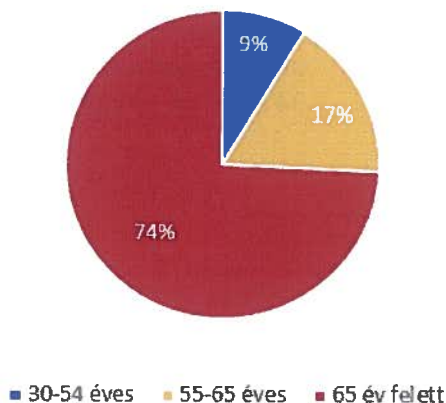
## 2.4. Kérdés (4.): Kérjük, értékelje mennyire okozott nehézséget Önnek az alábbi módokon történő könyvrendelés?

### 2.4.1. Telefonon keresztül történő könyvrendelés



80 válaszadó értékelte a telefonon keresztül történő könyvrendelés lehetőségét. A kitöltők 78,8%-nak (63 olvasó) *nem okozott nehézséget* vagy *egyáltalán nem okozott nehézséget* a telefonon keresztül történő könyvrendelés. Az olvasók 6,3%-nak (5 olvasó) *nehézséget okozott* a telefonos könyvrendelés.

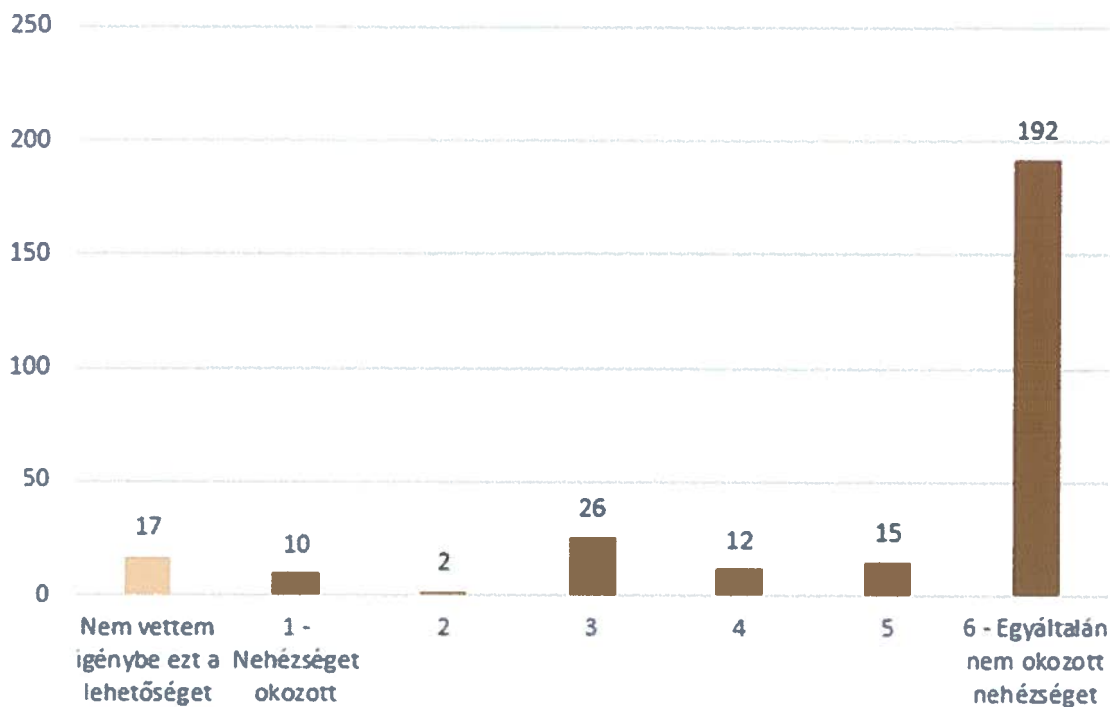
### A Könyv(fu)tár szolgáltatást csak telefonon igénybe vevő olvasóink életkori megoszlása



Jól látszik a diagramon, hogy a csak a telefonos rendelésvétel lehetőségét túlnyomórészt az idősebb korosztály vette igénybe. A telefonálók 74%-a (26 olvasó) került ki a 65 év feletti korosztályból, de jelentős százalékot (17%, 6 olvasó) képviselnek az 55-65 év közötti olvasók is.

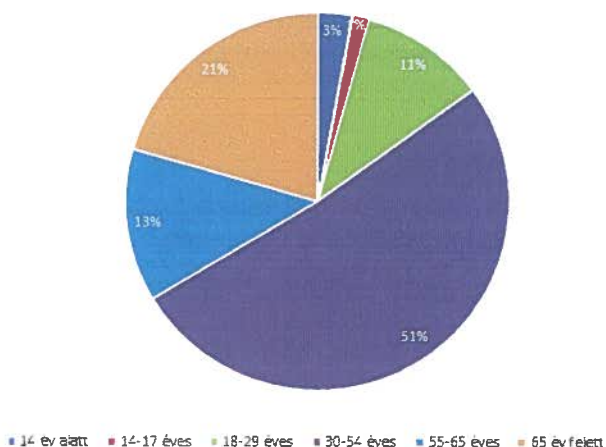
## 2.4.1. Online űrlapon keresztül történő könyvrendelés

Kérjük, értékelje mennyire okozott nehézséget Önnek az alábbi módokon történő könyvrendelés! [Online űrlap kitöltése]



**257** válaszadó értékelt az online űrlapon keresztül történő könyvrendelés lehetőségét. A kitöltők **80,5%-nak (207 olvasó) nem okozott nehézséget** vagy **egyáltalán nem okozott nehézséget** az online űrlapon keresztül történő könyvrendelés. Az olvasók **3,9%-nak (10 olvasó) nehézséget okozott** az online könyvrendelés.

A Könyv(fu)tár szolgáltatást csak online űrlapon igénybe vevő olvasóink életkori megoszlása

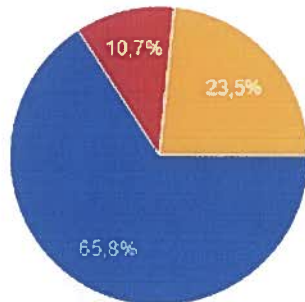


A diagram adatai alapján kijelenthető, hogy az online űrlapon történő rendelés a **30-54 éves korosztályban** volt a legkedveltebb (**51%**) rendelési forma. A mutatott eredmények alapján az idősebb korosztály sem maradt távol ettől a lehetőségtől, mivel a csak az űrlapon rendelők **34%-a** volt **55 év feletti** olvasó.



## 2.5. Kérdés (5.): Milyen módon jutott hozzá a Könyv(fu)tár szolgáltatás keretében megrendelt könyvsomaghoz?

Milyen módon jutott hozzá a Könyv(fu)tár szolgáltatás keretében megrendelt könyvsomaghoz?

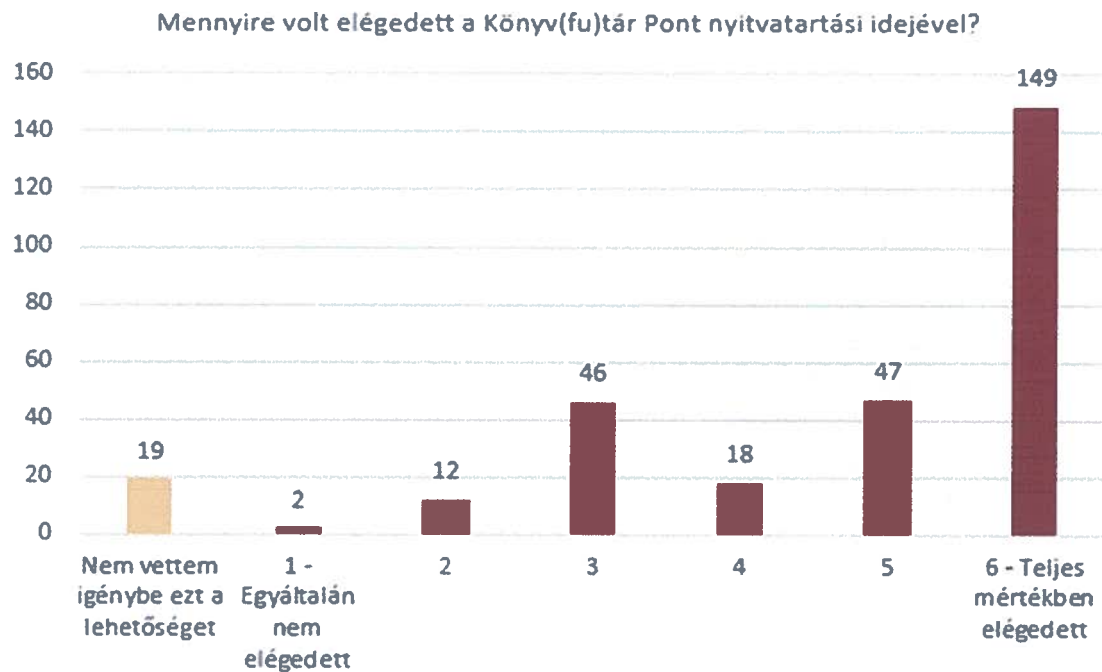


- Személyesen vettem át a Könyv(fu)tár Ponton a könyvsomagot, ameddig lehetőség volt rá
- A Könyv(fu)tár Pont működése ellenére, házhoz szállítás igénybevételével kértem a könyvsomagot
- Könyv(fu)tár Ponton történő átvétel szüneteltetése miatt házhoz szállítással vettem igénybe a szolgáltatást

Az olvasóink válaszait abból az alaphelyzetből kell értékelni, hogy a kiszállítás többletköltséggel járó szolgáltatásként (500 Ft) működött, míg a helyben átvétel pedig ingyenes lehetőségként. Sajnos arról nincsen releváns adatunk, hogy a kitöltők melyik átvételi módot választották volna, ha a házhozszállítás is ingyenes szolgáltatásként működik. Így mikor arról beszélünk, hogy melyik volt a népszerűbb átvételi mód, akkor a kiszállítás díja torzítani fogja az eredményeket.

A könyvsomag átvételi módjai közül a *személyes átvétel* volt a népszerűbb választás az kitöltők körében. Ha a válaszokat összesítjük, akkor azt kapjuk, hogy a válaszadók **89,3%-a** (266 olvasó) választotta volna a *Könyv(fu)tár Ponton történő átvételt* és csak **10,7%** (32 olvasó) a *házhozszállítás lehetőségét, ha a Könyv(fu)tár Pont nyitva maradt volna*.

## 2.6. Kérdés (6.): Mennyire volt elégedett a Könyv(fu)tár Pont nyitvatartási idejével?



A Könyv(fu)tár Pont az alábbi nyitvatartási rend szerint volt elérhető:

**Hétfő, Szerda, Péntek: 9:00–13:00**

**Kedd, Csütörtök: 14:00–18:00**

A Könyv(fu)tár Pont nyitvatartási idejével a válaszadók **71,5%-a (196 olvasó)** volt *elégedett* vagy *teljes mértékben elégedett*. Az olvasók **5,1%-ban (14 olvasó)** voltak *elégedetlenek* vagy *egyáltalán nem elégedettek* a pont nyitvatartásával.

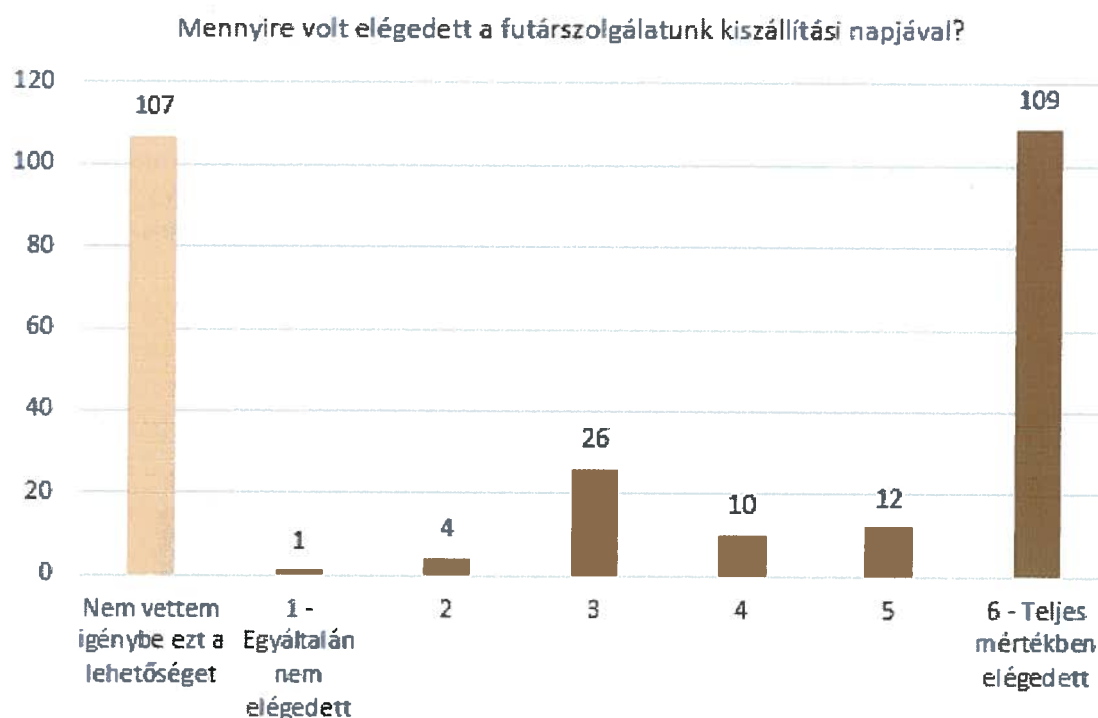
### Olvasóink észrevételei:

*„Jó lenne, ha inkább délután lenne nyitva a személyes átvételi pont (természetesen, amikor a szabályozások ezt lehetővé teszik)”*

*„Jól jönne az egész napos nyitvatartás, vagy legyen mindig du. Többször fordítva mentem, mint a nyitva tartás”*

*„Szívesen venném, ha maga a Könyvtárpont gyakrabban, vagy hosszabb ideig lenne nyitva. Nagyon hálásak vagyunk ezért a lehetőségért!”*

## 2.7. Kérdés (7.): Mennyire volt elégedett a futárszolgálatunk kiszállítási napjával?



A könyvek **házhoz szállítását heti egy alkalommal**, szerdai napokon végezzük (csak Pécs közigazgatási területén belül, 500 Ft térítési díj ellenében).

A Köny(fu)tár futárszolgálat kiszállítási napjával a válaszadók **74,7%-a (121 olvasó)** volt *elégedett* vagy *teljes mértékben elégedett*. Az olvasók **3,1%-ban (5 olvasó)** voltak *elégedetlenek* vagy *egyáltalán nem elégedettek* a futárszolgálat kiszállítási napjával.

### Olvasóink észrevételei:

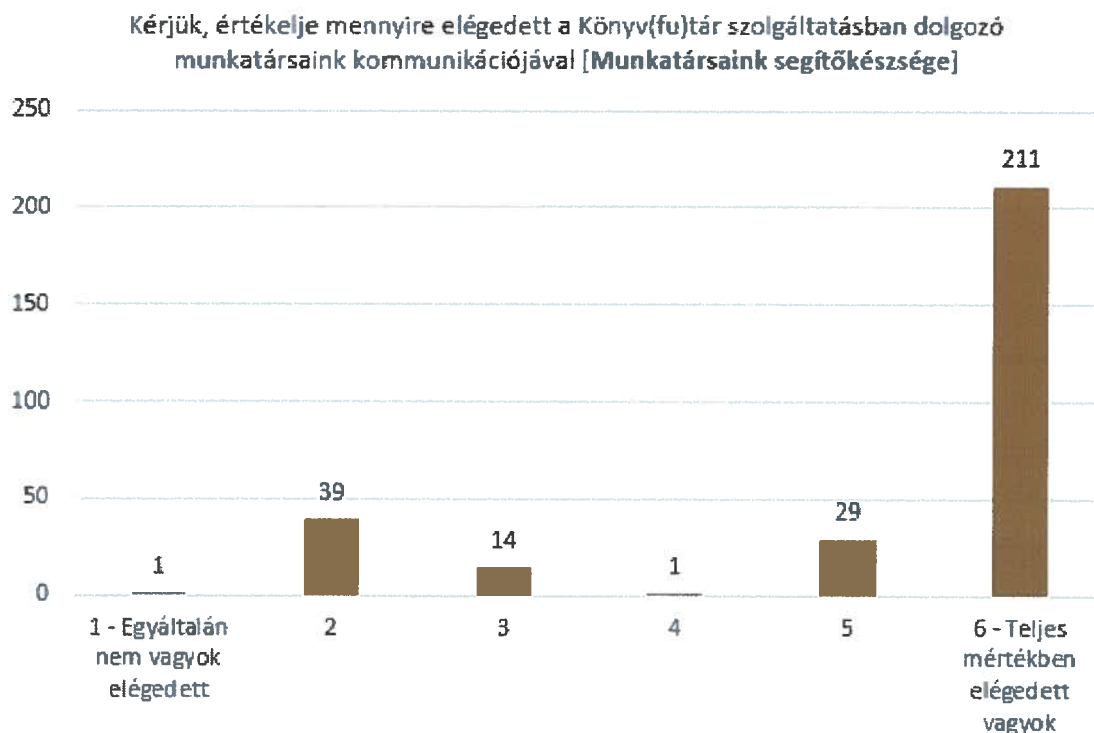
*„Nagyon örülök ennek a lehetőségnek, és köszönöm a kiszállítást! Amin javítani lehetne: egy kicsit korábban lenne jó tudni arról, hogy mikor érkezik a könyv...”*

*„Házhozszállításnál érdemes lenne úgy kommunikálni, hogy ne előtte egy perccel hívjon a kolléga, hogy ott van hanem valamivel előtte vagyis én így látom logikusnak, hogy biztosra hazaérjen az ember ha netán elugrott pl boltba”*

## 2.8. Kérdés (8.): Kérjük, értékelje mennyire elégedett a Könyv(fu)tár szolgáltatásban dolgozó munkatársaink kommunikációjával!

Ebben a témakörben a munkatársaink segítőkészségére, a rendelés során kapott információk értelmezhetőségére és a rendelések állapotával kapcsolatos visszajelzésekre kérdeztünk rá. A válaszok alapján jól látszik, hogy a válaszadók mindhárom esetben elégedettek munkatársaink kommunikációjával, hiszen az *elégedett és teljes mértékben elégedett* olvasók aránya **79-80%-os**. Egyik esetben sem éri el az *elégedetlen és egyáltalán nem elégedett* olvasók aránya a **15%-ot**.

### 2.8.1. Munkatársaink segítőkészsége



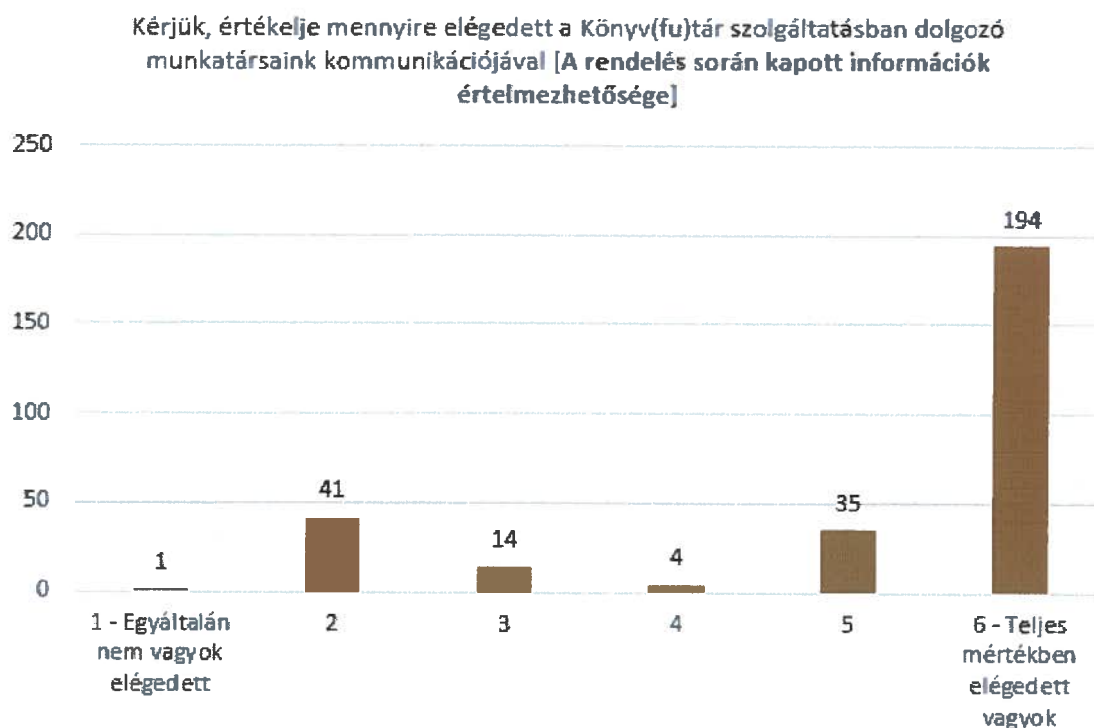
A Könyv(fu)tár szolgáltatásban dolgozó munkatársaink segítőkészségével a válaszadók **81,4%-a (230 olvasó)** volt *elégedett* vagy *teljes mértékben elégedett*. Az olvasók **13,6%-a (40 olvasó)** volt *elégedetlen* vagy *egyáltalán nem elégedett* a munkatársaink segítőkészségével.

#### **Olvasónk észrevétele:**

„Nagyon örülök ennek a lehetőségnek, főként a Könyvfutár Pontnak. Jó lenne, ha előjegyzést is lehetne kérni valamilyen csatornán. A Munkatársak segítőkészségére adott kevés pont csak egyetlen munkatárs miatt ennyi, az összes többi segítőkész volt”

„Amikor személyesen leadtam a könyveket a tudásközpont parkolóban, kicsit frusztráló volt, hogy semmi papírt nem kaptam a visszavételről, nem tudtam volna igazolni, hogy visszavittem. Amúgy sohasem volt baj, minden dokumentum épségben rögzítésre került. Amúgy én nagyon jó dolognak tartom a könyvfutár szolgálatot és hálás vagyok érte.”

## 2.8.2. A rendelés során kapott információk értelmezhetősége



A rendelés során kapott információk értelmezhetőségével a válaszadók **79,2%-a (229 olvasó)** volt elégedett vagy teljes mértékben elégedett. Az olvasók **14,5%-a (42 olvasó)** volt *elégedetlen* vagy *egyáltalán nem elégedett* a rendelés során kapott információk értelmezhetőségével. Több esetben nehézséget okozott a munkatársainknak a Tudásközpontban működő szolgáltatásintegráció közérthető kommunikációja az olvasók felé, mivel a PTE döntése alapján a Könyv(fu)tár szolgáltatás keretében nem kölcsönözhetek egyetemi példányokat. Emiatt több szóbeli és írásbeli olvasói panasz érkezett azzal kapcsolatban, hogy a könyvtári katalógusban nincsen egyértelműen jelölve, hogy a dokumentumok tulajdonosa a PTE Egyetemi Könyvtár vagy a Csorba Győző Könyvtár.

### **Olvasóink észrevételei:**

*„Szakdolgozat írásához, szükségem lett volna egy szakirodalomra, amit nem akartak nekem kiszolgáltatni, mert, hogy egyetemi példány volt. Több órányi telefonálgatás meg levelezés után elirányítottak a művészeti kari könyvtárba, hogy majd ott segítenek, persze ott ez a könyv nem volt meg. A művészeti kar könyvtárosa adta azt a tippet, hogy a szakdolgozati konzulensem írjon levelet a tudásközpontba és kérvényezze a könyv digitalizálását. Így is lett, pár nap átfutási idővel. Szerintem ez nagyon rossz dolog, hogy aki szakdolgozatot írna, azt így ellehetetlenítik a könyvekhez való hozzájutáshoz. Ami nekem még furcsább, hogy az ominózus könyvet tavaly nyáron még ki tudtam kölcsönözni januárban meg ki sem akarták adni, mert, hogy egyetemi példány. Nekem ez egy nagyon rossz élményem volt.”*

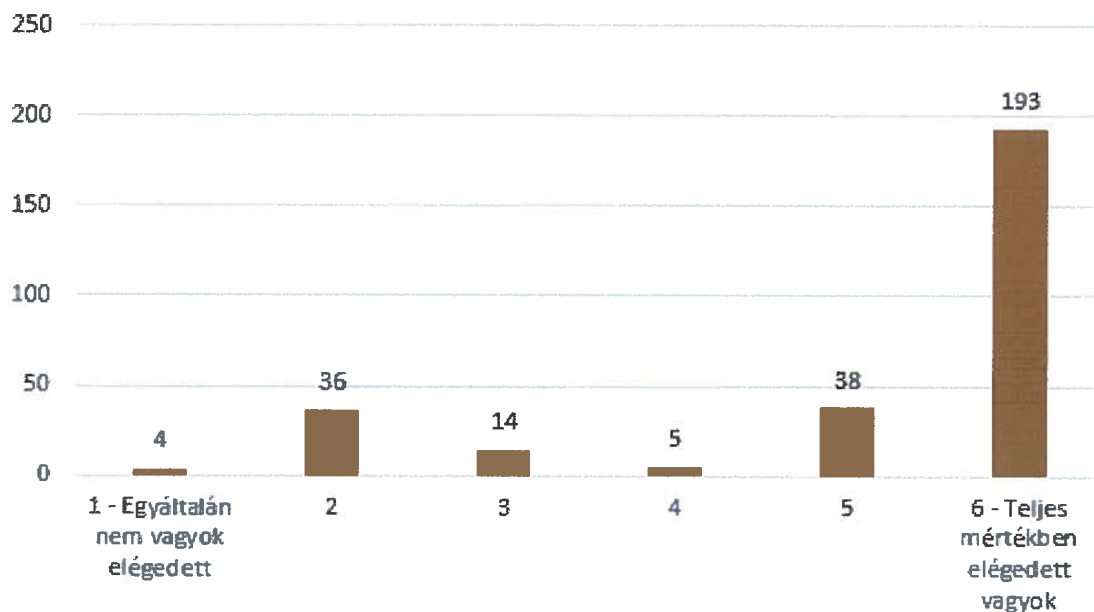
*„Tudom, hogy nem a Könyvfutár szolgáltatás véleményezéséhez kapcsolódik közvetlenül, de az internetes oldalukat és a katalógust a szolgáltatás igénybeviteléhez használnom kell, így szeretném jelezni, hogy mind a katalógus, mind a honlap használata nehézkes, nem felhasználóbarát. Köszönöm, ha módjukban áll fejleszteni rajta, és meg is teszik.”*

*„Informálás hiányzik arról, hogy tudjuk a könyveket visszaadni”*

*„A honlapon megadott információknál a kölcsönzés határidejeként egyértelműbb lenne azt feltüntetni, hogy a könyvcsomag átvételét követő hónap utolsó napja”*

### 2.8.3 A rendelés állapotával kapcsolatos visszajelzések gyakorisága

Kérjük, értékelje mennyire elégedett a Könyv(fu)tár szolgáltatásban dolgozó munkatársaink kommunikációjával [A rendelés állapotával kapcsolatos visszajelzések gyakorisága]



A rendelés állapotával kapcsolatos visszajelzések gyakoriságával a válaszadók **79,7%-a (231 olvasó)** volt *elégedett* vagy *teljes mértékben elégedett*. Az olvasók **13,8%-a (40 olvasó)** volt *elégedetlen* vagy *egyáltalán nem elégedett* a rendelés állapotával kapcsolatos visszajelzések gyakoriságával.

#### **Olvasóink észrevételei:**

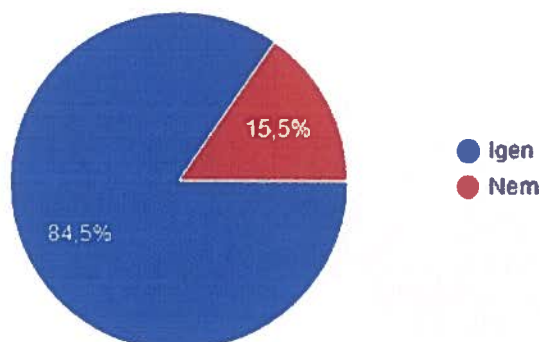
*„Nagyon vártunk egy könyvet, ami a lányom diploma védéséhez szükséges, de nem érkezett meg a csomagban. Amikor telefonon reklamáltam azt mondták, hogy "szoktak levelet küldeni, ha nincs meg egy könyv". Nálunk ez sajnos elmaradt. Itt kellene egy kicsit jobban figyelni”*

*„Szerintem hasznos lenne, ha kapnánk tájékoztatást arról, ha az általunk rendelt könyvekből valamelyik nem elérhető. Én csak a csomag átvételekor szembesültem azzal, hogy 5 helyett 4 könyvet kaptam. Ebben az esetben, ha előzetesen tudok róla, hogy az egyik nem rendelhető, akkor szívesen választottam volna más könyvet ötödiknek”*

*„Utólag kaptam csak visszajelzést arról, hogy 5-ből 4 könyv nem kölcsönözhető”*

## 2.9. Kérdés (9.) Elégedett a Könyv(fu)tár szolgáltatásban kérhető dokumentumok számával? (5 darab dokumentum)

Elégedett a Könyv(fu)tár szolgáltatásban kérhető dokumentumok számával?



A Könyv(fu)tár szolgáltatásban kérhető dokumentumok számával (5db) a válaszadók **84,5%-a** (251 olvasó) volt *elégedett*. Az olvasók **15,5%-a** (46 olvasó) *nem volt elégedett* szolgáltatásban kérhető dokumentumok számával. Annak ellenére, hogy a válaszadók közül az elégedett olvasók aránya lényegesen nagyobb, mint az elégedetlen olvasóké, a szolgáltatásban kérhető dokumentumszám generálta messze a legtöbb olvasói észrevételt. A 46 elégedetlen olvasó közül kilencen jelezték elégedetlenségüket a meghatározott dokumentumszám miatt.

### **Olvasóink észrevételei:**

*„A dokumentumok számának növelési lehetősége kedvező volna, vizsgára készülés és dolgozatírások miatt, mert 5-nél több irodalom megjelölése történik a felkészüléshez...”*

*„A Könyv(fu)tár szolgáltatásban kevésnek találtam az átvehető 5 db könyvet. Vidékről utaztam be értük. Remélem, mihamarabb újra nyithatnak én nem tudom igénybe venni a házhoz szállítást sajnos”*

*„Emelném a kölcsönözhető könyvek számát”*

*„Éppen szakdolgozatot írok, amihez jó lenne ha több könyvet kölcsönözhetnék ki, mint 5”*

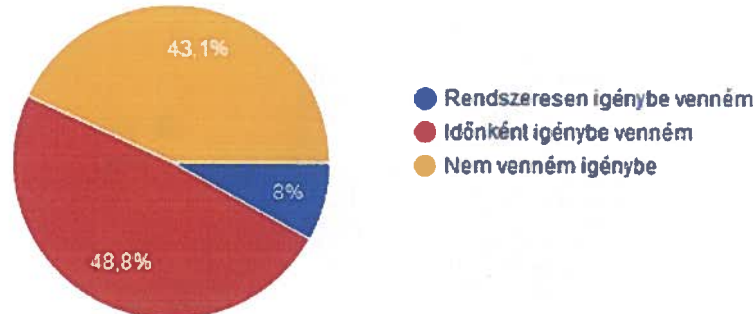
*„Mint egyetemi hallgató aki még zárás előtt is nagyon sokat támaszkodott a Tudásközpont állományára, nagyon örülnék ha egyszerre több könyvet is lehetne kölcsönözni, akár hosszabb időre is, mert jobban szeretek nyomtatott alapú könyvekből dolgozni, mint digitálisból, és az egy-egy hónap annyira nem kedvező ha egész szemeszterben ugyanabból tanulunk”*

*„Szívesen venném, ha legalább 7 könyvet lehetne kölcsönözni”*



2.10. Kérdés (10.) Ön igénybe venné a Könyv(fu)tár házhoz szállítási szolgáltatását könyvtárunk normál nyitvatartása mellett is?

Ön igénybe venné a Könyv(fu)tár házhoz szállítási szolgáltatását könyvtárunk normál nyitvatartása mellett is?



A diagramon látható, hogy a válaszadók **43,1%-a (129 olvasó)** a könyvtár nyitvatartása mellett már nem venné igénybe a Könyv(fu)tár házhoz szállítási szolgáltatását. Az olvasók **8%-a** viszont továbbra is rendszeresen igénybe venné a szolgáltatást annak ellenére, hogy maga a kiszállítás alkalmankénti 500 Ft-os költséggel jár. A szolgáltatás további folytatása mellett szól, hogy a válaszadók **56,8%-a (170 olvasó)** legalább időnként igénybe venné a házhoz szállítási szolgáltatást.

Tájékoztató adatként: **2021.05.10.**, a könyvtár újrainyitása óta a Könyv(fu)tár szolgáltatás keretein belül csak házhoz szállítással kérhetnek az olvasók dokumentumokat. **2021.06.14-ig** bezárólag **33 rendelés** futott be a szolgáltatáson keresztül.

### 3. A szolgáltatás fejlesztésével kapcsolatban megfogalmazott olvasói észrevételek és javaslatok

Összesen **63** olvasó töltötte ki az erre szolgáló mezőt. Ebből a 63 válaszból **61** szöveg tartalmaz megfogalmazott olvasói észrevételt, javaslatot vagy köszönetet.

- **25 válasz** esetében tartalmaz az elküldött szöveg köszönetet a szolgáltatással kapcsolatban.
- **9 válasz** esetében a dokumentumok számával kapcsolatos észrevétel érkezett. Minden esetben a kölcsönzési limittel kapcsolatos elégedetlenséget fogalmazták meg az olvasók.
- **6 válasz** esetében a Könyvfutár Pont működésével kapcsolatos észrevételek érkeztek. Szinte minden esetben a Pont nyitvatartásával kapcsolatos észrevételek kerültek megfogalmazásra.
- **5 válasz** esetében a katalógusban való kereshetőség, illetve az adott példány tulajdonával kapcsolatos észrevételek érkeztek. Az olvasók sérelmezték, hogy a katalógusban nincsen feltüntetve az, hogy az adott dokumentum mely könyvtár tulajdonát képezi. Így nem tudtak tájékozódni arról, hogy a Könyv(fu)tár szolgáltatás keretei között mely könyvekhez férhetnek hozzá.
- **4 válasz** esetében az olvasók elégedetlenek voltak a kért könyvek teljesíthetőségéről szóló kommunikációval. Szinte minden esetben azt nehezményezték, hogy csak az átvételkor szembesültek azzal, hogy hiányos csomagot vehetnek át.
- **3 válasz** esetében az olvasók kérték az előjegyzés lehetőségét a Könyv(fu)tár szolgáltatáson keresztül



- **3 válasz** esetében a futárok munkájával kapcsolatban érkeztek észrevételek. Az ő esetükben a szállítás előtti kommunikációhoz érkeztek javaslatok. Az olvasók túl kevésnek érezték azt az időt, amivel a kiszállítás előtt értesítették őket a csomag pontos kiszállításáról.
- **6 válasz** esetében 1-1 témában érkeztek észrevételek: olvasónk nehezményezte, hogy a könyvekben aláhúzások vannak; olvasónk kérte, hogy a környezetvédelemre való tekintettel ne csomagoljuk be a könyveket; olvasóink nehezményezték, hogy időlegesen megszűnt a Ponton való átvétel lehetősége.

## 4. Összegzés

A kutatási jelentés a 2020. november 20-án induló Könyv(fu)tár szolgáltatásról szóló elégedettségi kérdőívre adott válaszok alapján készült. A kérdőív 2021.03.26. és 2021.05.31. között volt elérhető a Könyv(fu)tárt már igénybe vevő olvasók részére.

A demográfiai kérdésre adott válaszok alapján a szolgáltatást legtöbb esetben női olvasóink vették igénybe, életkori eloszlás alapján pedig a 30-54 év közötti korosztály képviselte magát legnagyobb arányban. Annak ellenére, hogy a szolgáltatás keretein belül az olvasóknak lehetőségük volt a Csorba Győző Könyvtár hálózatán belül megtalálható összes gyermekkönyvtár állományából történő kölcsönzésre, a gyermekkönyvtári célcsoport (0-17 év) távolmaradt a szolgáltatástól.

A legtöbb válaszadó a könyvtár online felületein keresztül értesült a szolgáltatásról. A könyvtár honlapja, hírlevele és Facebook-os oldala számítottak az elsődleges információforrásnak. A válaszok alapján kijelenthető, hogy a válaszadók szinte minden esetben elégedettek vagy teljes mértékben elégedettek voltak a szolgáltatásról megjelenő információkkal.

Az olvasók nyitottak voltak az online felületeken keresztül történő ügyintézésre. A válaszadók közel 90%-a próbálta ki legalább egyszer az online úrlapon történő könyvrendelést. A telefonon történő rendelés lehetőségével az idősebb korosztály (65 év feletti) élt, míg az online úrlapon keresztül történő lehetőséget szélesebb réteg vette igénybe. Jellemzően a 30-65 év közötti olvasók éltek ezzel a lehetőséggel. Mindkét rendelési mód esetében az olvasók legalább 80%-a volt elégedett vagy teljes mértékben elégedett a rendelés folyamatával.

A megrendelt könyvcsomagok átvételi módjai közül a személyes átvétel volt a népszerűbb választás a válaszadók körében. Arról nincsen releváns adatunk, hogy a kitöltők melyik átvételi módot választották volna, ha a házhozszállítás is ingyenes szolgáltatásként működik.

A Könyv(fu)tár Pont nyitvatartási idejével és a futárszolgálat kiszállítási napjával a válaszadók több, mint 70%-a elégedett vagy teljes mértékben elégedett volt. A szolgáltatásban dolgozó munkatársak kommunikációjával a válaszadók közel 80%-a szintén elégedett vagy teljesen elégedett volt. A szolgáltatás során több esetben nehézséget okozott a munkatársaknak a Tudásközpontban működő szolgáltatásintegráció közérthető kommunikációja az olvasók felé, mivel a PTE döntése alapján a Könyv(fu)tár szolgáltatás keretében nem kölcsönözhetek egyetemi példányokat. Emiatt több szóbeli és írásbeli olvasói panasz érkezett azzal kapcsolatban, hogy a könyvtári katalógusban nincsen egyértelműen jelölve, hogy a dokumentumok tulajdonosa a PTE Egyetemi Könyvtár vagy a Csorba Győző Könyvtár.

A legtöbb megfogalmazott olvasói észrevétel és javaslat a dokumentumok számával kapcsolatban érkezett. Több válaszadó is kevésnek találta a maximálisan kérhető öt dokumentumot. A több elégedetlen hangvételű észrevétel ellenére az olvasók közel 85%-a elégedett volt megszabott öt könyves limittel.

A válaszadók 56,8%-a nyilatkozta azt, hogy a könyvtár normál nyitvatartása mellett is legalább időnként igénybe venné a Könyv(fu)tár házhoz szállítási szolgáltatását.

Összesen 61 olvasó fogalmazott meg a szolgáltatás fejlesztésével kapcsolatban észrevételeket és javaslatokat. 25 alkalommal köszönetet fogalmaztak meg az olvasók a szolgáltatásban dolgozó munkatársaknak, 36 esetben pedig a szolgáltatáshoz kapcsolódó észrevétel vagy javaslatot fogalmaztak meg.

A magas elégedettségi értékek és a pozitív szöveges visszajelzések alapján kimondható, hogy a Könyv(fu)tár szolgáltatás magas elégedettséget ért el a Csorba Győző Könyvtár olvasóinak körében. Egy esetlegesen bekövetkező újabb pandémiás időszak esetén javasolt a szolgáltatás újbóli elindítása az olvasói igények és javaslatok figyelembevételével.