



## **Primer Kutatások Munkacsoport**

**A Csorba Győző Könyvtár kérdőíve a Könyvtárbusz-helyettesítő  
szolgáltatás értékelésére**

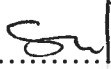
**Kutatási jelentés**

2021. június 29.

Verziószám	2. verzió
Állománynév	Primer Kutatasi Jelentes Konyvtarbuszhelyettesito.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	Módosította	Jóváhagyta	A jóváhagyás dátuma	A hatálybalépés dátuma

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

# Tartalom

<b>0. Bevezetés</b> .....	1
<b>1. A kérdőív kérdései adott válaszok kiértékelése</b> .....	1
1.1. Ön melyik településen veszi igénybe a Könyvtárbusz-helyettesítő szolgáltatást? .....	1
1.2 Milyen forrásból értesült a Könyvtárbusz-helyettesítő szolgáltatásról? .....	2
1.3. Mennyire elégedett a Könyvtárbusz-helyettesítő szolgáltatásról kapott információkkal? (Például: könyvkérés módja, elérhetőségek) .....	2
1.4. Mennyire elégedett a Könyvtárbusz-helyettesítő szolgáltatás menetrendjével kapcsolatos információkkal? .....	3
1.5. Mennyire elégedett a Könyvtárbusz-helyettesítő járat menetrendjével és a településen töltött szolgáltatási idejével? .....	3
1.6. Mennyire okoz nehézséget a Könyvtárbusz-helyettesítő szolgáltatáson keresztül történő könyvrendelés? .....	4
1.7. Mennyire elégedett a Könyvtárbusz-helyettesítő szolgáltatásban dolgozó munkatársak kommunikációjával? (Például: segítőkészség, visszajelzések) .....	4
1.8. Ön igénybe venné a postai szolgáltatást a könyvtárbuszok normál működése mellett is? .....	5
1.9. Amennyiben a szolgáltatásunk fejlesztésével kapcsolatban észrevételei, javaslatai vannak, kérjük fejtse ki! .....	5
<b>2. Összegzés</b> .....	6

## 0. Bevezetés

A Baranya Megyei Könyvtárellátási Szolgáltató Rendszer által a Csorba Győző Könyvtár Baranya megye 67 települését látja el könyvtárbusz szolgáltatással. A 2020 márciusában kialakult járványhelyzetre tekintettel a könyvtárbuszok szüneteltették szolgáltatásaikat, de a települések ellátása érdekében új szolgáltatásként könyvtárbusz-helyettesítő járatok indultak és működtek 2020 novemberétől. E felméréssel az új szolgáltatás fogadtatását, a vele kapcsolatos elégedettséget kívánta felmérni a Csorba Győző Könyvtár.

A felmérés **2021. április 20-án** indult útjára és **május 4-ig** volt lehetőségük a Baranya megyei települések olvasóinak a kérdőív kitöltésére. A kérdőív online formában a [bkszr.csgyk.hu](https://bkszr.csgyk.hu) linken volt elérhető. A felmérés lehetőségét számos internetes felületen (Facebookon, a <https://bkszr.csgyk.hu/konyvtarbuszok> weboldalon, a települések helyi Facebook oldalain, a kontaktszemélyek közreműködésével a települési honlapokon) közzétettünk, illetve könyvtárbuszos munkatársaink telefonon és e-mailben, valamint Messengeren is felhívták rá olvasóink figyelmét. Az online kitöltés mellett a könyvtárbusz munkatársai kinyomtatott kérdőívek segítségével biztosították a szolgáltatás helyszínén történő véleménynyilvánítás lehetőségét is.

A kérdőívet 53 olvasó töltötte ki a megye 21 településéről. Az 53 kitöltő közül, 45 fő papír alapon, míg 8 fő online formában töltötte ki a kérdéssort.

## 1. A kérdőív kérdései adott válaszok kiértékelése

A felmérésben nyílt és zárt, feleletválasztós kérdéseket, valamint numerikus skálát alkalmaztunk a válaszadásnál.

### 1.1. Ön melyik településen veszi igénybe a Könyvtárbusz-helyettesítő szolgáltatást?

A Könyvtárbusz-helyettesítő szolgáltatást a könyvtár 44 településen biztosította. 21 településről vagyis az ellátott települések 48 %-ból érkezett válasz. A válaszadók száma településenként 1-5 fő között változott.



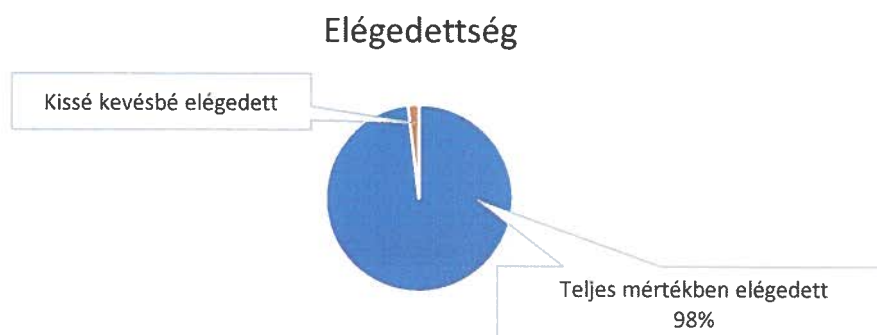
## 1.2 Milyen forrásból értesült a Könyvtárbusz-helyettesítő szolgáltatásról?

Az értesülés forrásaival kapcsolatban az olvasók 6 lehetőség közül választhattak, illetve saját választ is írhattak.



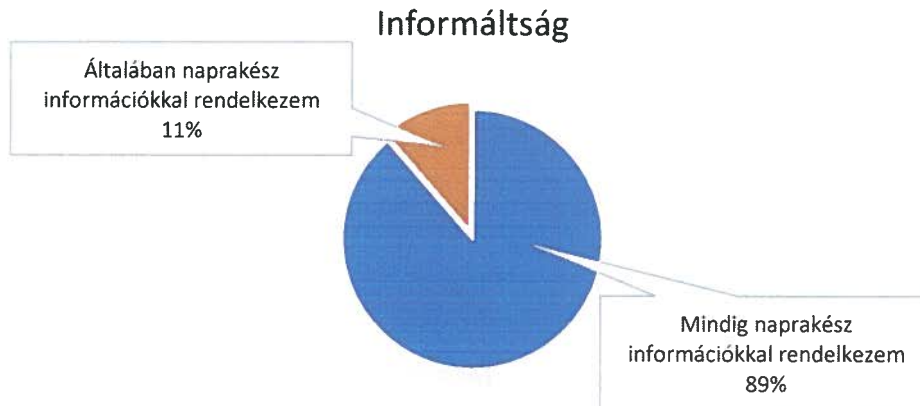
A válaszadók 55 %-a egy, 21-21 % kettő vagy három, 1-1 fő pedig négy-öt forrásból értesült a szolgáltatásról. Legtöbben, a válaszadók 53 %-a a *könyvtárbuszon dolgozó kollégától*, 36 %-uk pedig a *települési kontakt személytől*, vagyis személyes kommunikáció által jutottak információhoz. Az elektronikus lehetőségek közül a könyvtárbusz *Facebook oldaláról* az olvasók 30 %-a, a *könyvtár honlapjáról* pedig 19 %-a szerzett információt. Az értesülés egyéb forrásait egy válaszadó sem jelölte.

## 1.3. Mennyire elégedett a Könyvtárbusz-helyettesítő szolgáltatásról kapott információkkal? (Például: könyvkérés módja, elérhetőségek)



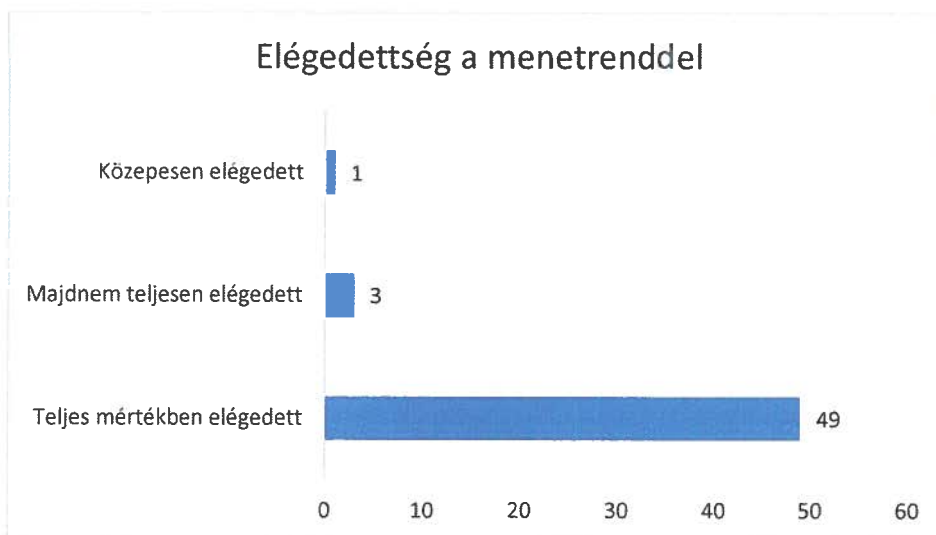
Az eredmények alapján a válaszadók 98 %-a *teljes mértékben* elégedett a Könyvtárbusz-helyettesítő szolgáltatásról kapott információival, csupán 1 fő jelölte a hatos skálán az 5-ös értéket.

#### 1.4. Mennyire elégedett a Könyvtárbusz-helyettesítő szolgáltatás menetrendjével kapcsolatos információkkal?



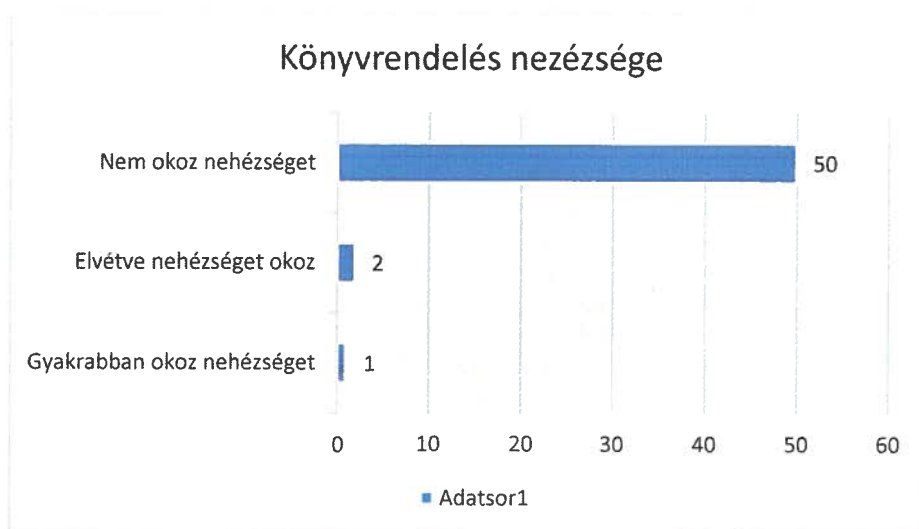
A válaszadók négy lehetőség közül választhattak. Az olvasók jelentős része, **89 %-a mindig naprakész információkkal rendelkezik** a Könyvtárbusz-helyettesítő szolgáltatás menetrendjével kapcsolatban, **11 %-uk pedig általában naprakész**. Összességében elmondhatjuk, hogy a menetrenddel kapcsolatos információk eljutnak az olvasókhöz.

#### 1.5. Mennyire elégedett a Könyvtárbusz-helyettesítő járat menetrendjével és a településen töltött szolgáltatási idejével?



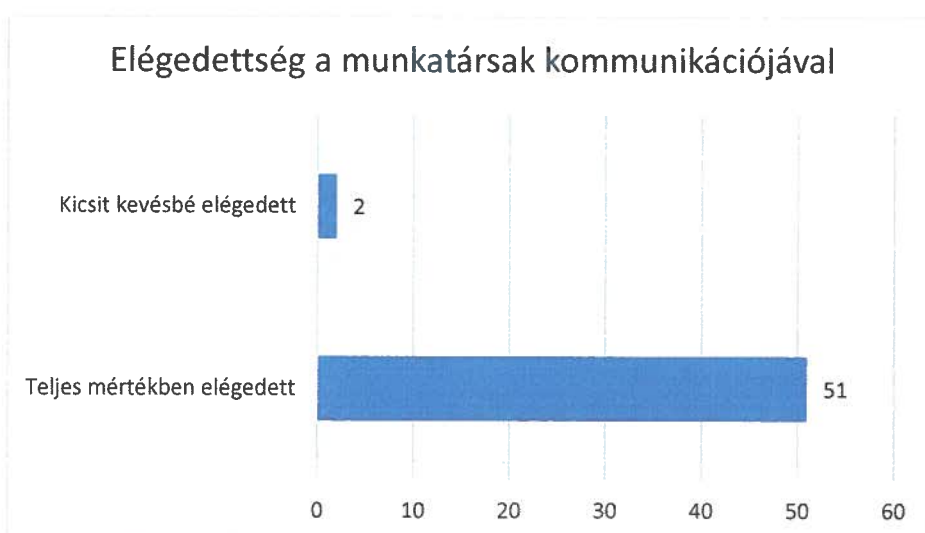
A Könyvtárbusz-helyettesítő járat havi rendszerességgel látogatta a településeket. Menetrendjével és a településen töltött szolgáltatási idejével a válaszadók **92 %-a teljes mértékben elégedett**, **6 %-a majdnem teljesen elégedett** és csupán 1 fő jelölte a hatos skálán a 3-as értéket, vagyis **közepesen elégedett**.

### 1.6. Mennyire okoz nehézséget a Könyvtárbusz-helyettesítő szolgáltatáson keresztül történő könyvrendelés?



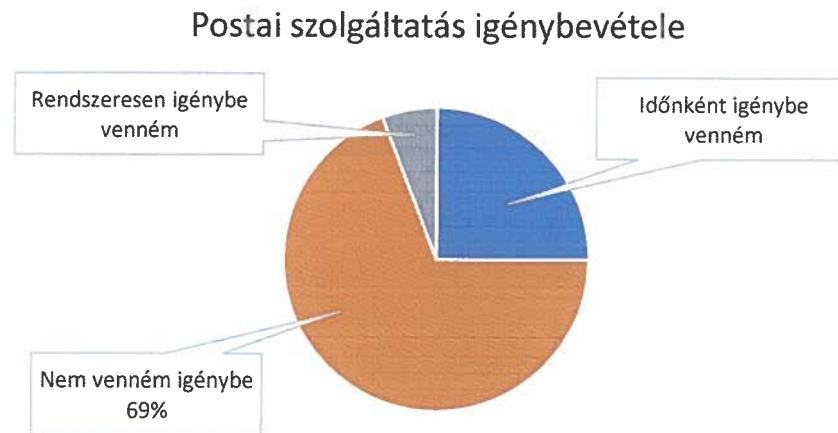
Az olvasók **94 %**-ának *nem okozott nehézséget* a Könyvtárbusz-helyettesítő szolgáltatáson keresztül történő könyvrendelés. **6 %**-uk viszont *kisebb-nagyobb nehézséggel küzdött*, ezt mutatja a hatos skálán jelölt 4-es, 5-ös érték.

### 1.7. Mennyire elégedett a Könyvtárbusz-helyettesítő szolgáltatásban dolgozó munkatársak kommunikációjával? (Például: segítőkészség, visszajelzések)



A válaszadók **96 %**-a *teljes mértékben elégedett* a munkatársak kommunikációjával, csupán **4 %** (2 fő) jelölte az 5-ös értéket a hatos skálán, vagyis *kicsit kevésbé elégedett*.

## 1.8. Ön igénybe venné a postai szolgáltatást a könyvtárbuszok normál működése mellett is?



A Könyvfutár-helyettesítő szolgáltatás részeként 2020 májusa óta lehetőség van postai szállítással igényelni a dokumentumokat. E szolgáltatás iránti igény felmérésére szolgált a kérdés. A válaszadók **69 %**-a *nem venné igénybe* normál működés mellett e szolgáltatást, vagyis szívesebben látogatja személyesen a könyvtárbuszt és elég is számára a havi kétszeri jelenlét és kínálat. Ugyanakkor az olvasók **6 %**-a *továbbra is rendszeresen*, **25 %**-a pedig *időnként igényelné* a könyvtárbusz jelenléte mellett a postai szállítást.

## 1.9. Amennyiben a szolgáltatásunk fejlesztésével kapcsolatban észrevételei, javaslatai vannak, kérjük fejtse ki!

Ehelyütt a válaszadóknak lehetőségük volt kifejtetni véleményüket, javaslatokat megfogalmazni.

Olvasóink legtöbb esetben köszönetüket fejezték ki a szolgáltatásért, munkatársaink segítségéért, figyelmességéért:

- „Szeretném megköszönni a Könyvtárbuszon dolgozó kollégák munkáját, nyitottságát, segítőkészségét! Köszönöm a lehetőséget, hogy így könyvekhez juthatunk. Köszönöm a rugalmasságot, figyelmességet! Nem tudok elég köszönömöt leírni! :)”
- „Nagyon super és gyors!”
- „Nagyon kedvesek és aranyosak!”
- „Minden tökéletesen működik.”
- „Nagyon kedvesek, tájékozottak és a segítőkészek a könyvtárosok! Sok köszönettel: egy olvasó.”
- „Nagyon nagy hálával!”
- „A szolgáltatással tökéletesen elégedett vagyok, a könyvtárosokkal különösen.”

Egy olvasó következőképpen fogalmazta meg javaslatát:

„Könyvajánlatokat, listát szeretnék, amikből lehetne választani.”



## 2. Összegzés

A Könyvfutár-helyettesítő szolgáltatást igénybe vevő települések csaknem feléből érkeztek válaszok a szolgáltatást és annak különböző aspektusait értékelő kérdőívünkre. A válaszokból kiderült, hogy a szolgáltatásról legtöbben a könyvtárbuszos munkatársainktól kaptak információt, de jelentős volt az elektronikus felületek szerepe is. Az információhoz való hozzájutás lehetőségével, a menetrendi információkkal és munkatársaink kommunikációjával is teljesen elégedett volt az olvasók jelentős része. A helyettesítő járat menetrendjével, településen töltött idejével a válaszadók nagy része elégedett volt, holott a korábban megszokott havi két alkalom helyett csak egyszer jutott el a szolgáltatás. A könyvrendelés az olvasók jelentős részének nem okozott nehézséget, csupán néhányuknak jelentett kisebb problémát. A válaszadók egyharmada igényelné különböző intenzitással a postázási lehetőség fenntartását.

Ahogy az utolsó, a szolgáltatás fejlesztésére irányuló válaszokból kiderült, kistelepülési olvasóink végtelenül hálásak a Könyvtárbusz-helyettesítő szolgáltatásért, a figyelemért, amely ezekben a nehéz időkben feljűk irányult.

Hasonló pandémiás helyzetben mindenképpen megfontolandó a szolgáltatás azonnali elindítása, lehetőség szerint minél több települést felölelve. A könyvajánló listák közzétételére érkezett olvasói javaslat elgondolkodtató. Azon olvasók számára, akiknek nehézséget jelent a könyvrendelés, online és nyomtatott segédlet összeállítását javasoljuk. Megfontolandó lenne a postázási lehetőség biztosítása a könyvtárbuszok normál működése mellett is, igény szerint.

