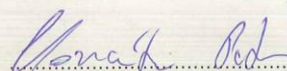

Takáts Gyula Megyei Hatókörű
Városi Könyvtár
Házhoz jönnek a könyvek 2021.



Oldalszám	50 oldal
Készítette	Kiss Adrián Marcell
Dátum	Kaposvár, 2021. április 28.



igazgató



TAKÁTS GYULA KÖNYVTÁR
HÁZHOZ JÖNNEK A KÖNYVEK 2021.

Tartalom

1.	Bevezetés.....	5
2.	A felmérés.....	6
2.1.	A felmérés célja.....	6
2.2.	A felmérés leírása	6
2.3.	A felmérés időszaka.....	6
2.4.	A felmérés eredményei.....	7
3.	Kölcsönzési szokások.....	8
3.1.	Szolgáltatásunk igénybevételének gyakorisága	8
3.2.	Könyvek átvételének gyorsasága.....	9
3.3.	Az olvasók által kért könyvek mennyisége.....	10
3.4.	A kért könyvek kölcsönözhetősége.....	11
3.5.	A könyvtártól kölcsönzött könyvek	12
3.6.	A könyvkölcsönzés célja.....	13
3.7.	A kért könyvek listájának leadási módja	13
3.7.1.	Elektronikus igénylőlap kitöltésének nehézségeiről	14
3.8.	Könyvkérés alkalmával a könyvtár honlapján is elérhető katalógus használata	15
3.8.1.	Elektronikus katalógusunkban való keresés nehézségeiről	16
3.9.	Könyvtárhasználók tájékozódása a házhozszállítási szolgáltatásról	17
3.10.	„Házhöz jönnek a könyvek” szolgáltatással való elégedettség	20
3.11.	Szolgáltatással való elégedettség indoklása	21
3.12.	Lehetőség esetén az olvasók a következő javaslatokkal fejlesztenék a szolgáltatásunkat	22
4.	Statisztikai adatok	24
4.1.	A kitöltők nemek szerinti megoszlása.....	24
4.2.	A kitöltők korcsoportok szerinti megoszlása	24
4.3.	A kitöltők legmagasabb iskolai végzettség szerinti megoszlása.....	25
4.4.	A kitöltők foglalkozás szerinti megoszlása	26
5.	Személyes könyvtárhasználat vs. Házhozszállítás	27
5.1.	Könyvtárlátogatás / Kölcsönzés gyakorisága.....	27
5.2.	Könyvtári eseményekről / szolgáltatásról való tájékozódás	29
5.3.	A kitöltők nemek szerinti megoszlása.....	30
5.4.	A kitöltők korcsoportok szerinti megoszlása	31
5.5.	A kitöltők legmagasabb iskolai végzettség szerinti megoszlása.....	32
5.6.	A kitöltők foglalkozás szerinti megoszlása	33
6.	Összegzés	35

7.	Melléklet.....	36
7.1.	Táblázatok.....	36
7.2.	Kérdőív.....	48
7.3.	Plakát.....	50

1. Bevezetés

Intézményünk 2021. november 11-től az év során már második alkalommal kényszerült bizonytalan időre bezárni a könyvtárhasználók előtt az elrendelt pandémiás korlátozó intézkedések miatt. A látogatási tilalom idejére újra bevezettük a **„Házhoz jönnek a könyvek”** szolgáltatásunkat.

A könyvek házhozszállítását a Központi Könyvtárba beiratkozott olvasók vehették igénybe. Karanténban lévő beteg és fertőzött olvasókhoz nem mentünk, így óvva nemcsak a szolgáltatásban részt vevő kollégáinkat, de más olvasókat is. Az olvasó nevén egyszerre 9 könyv lehetett, de hangoskönyvek, CD-k, DVD-k és folyóiratok kölcsönzésére nem volt lehetőség.

Az olvasók a kért könyvek listáját kétféleképpen is leadhatták: telefonon bediktálva kollégáinknak vagy erre a célra létrehozott elektronikus igénylőlap kitöltésével. Mindkét esetben az olvasónak meg kellett adnia a nevét, az olvasójegyének számát, a szállítási címet, egy számára megfelelő átvételi időpontot és végül a kért könyvek listáját.

Egy-egy munkatársunk a táblázatba rendezett kérést összegyűjtötte, kölcsönöztette, névre szólóan csomagokba rendezve összekészítette. További kollégáink a belvárosban gyalog vagy kerékpárral, a város távolabbi pontjaira autó segítségével szállították ki a megadott szállítási címre. Az átadás/átvétel érintkezésmentes volt.

Az olvasó számára lehetőséget biztosítottunk a korábban kölcsönzött könyvek visszaküldésére, melyre az újonnan kért könyvek átvétele alkalmával volt lehetőség. A visszakerülő könyveket karanténba helyeztük, azt követően tettük csak újra kölcsönözhetővé.

2. A felmérés

2.1. A felmérés célja

Vizsgálatunkra a minőségbiztosítási folyamat részeként került sor. A felmérésben arra voltunk kíváncsiak, hogy az olvasóink milyen gyakorisággal kérnek könyvet, milyen célból kölcsönöznek tőlünk, a könyvkérés alkalmával használják-e a katalógusunkat, és ha igen akkor van-e összefüggés a kért könyvek leadásának módja és/vagy a szolgáltatással kapcsolatos tájékozódás módjai között. Leginkább arra kerestük a választ, hogy a rendkívüli körülmények közepette az általunk megálmodott és megvalósított szolgáltatással mennyire vannak megelégedve olvasóink, mivel fejlesztenék azt a közeljövőben vagy akár egy későbbi pandémiás korlátozás alkalmával.

2.2. A felmérés leírása

A felmérés nyomtatott kérdőív segítségével történt. Így próbáltuk ténylegesen megteremteni annak a lehetőségét, hogy csak a felmérés időszakában kölcsönzők válaszolják meg a kérdéseinket. A válaszadás önkéntes és anonim volt. A felmérés időszaka során egy olvasó csak egy kérdőívet tölthetett ki függetlenül a kölcsönzés gyakoriságától. A felmérésben csak a 14 év felettiak vehettek részt. Kitöltése pár percet vehetett igénybe, mivel az általunk összeállított kérdőív csupán 2 oldal terjedelmű volt: 12 kérdés a könyvtári szolgáltatással volt kapcsolatos, további 4 kérdés vonatkozott a kitöltőre.

A munkatársaink a kitöltés sikere érdekében a könyvek átadása alkalmával felhívták az olvasó figyelmét a mellékelt kérdőívre, szóban tájékoztatták őket a kérdőív céljáról és a legfontosabb tudnivalókról. A kitöltött kérdőíveket az olvasóink a következő házhozszállítás alkalmával a visszaküldeni kívánt könyvekkel küldhették vissza, későbbiekben a Küszöbkönyvtári átvételi ponton adhatták át a kollégáinknak.

2.3. A felmérés időszaka

Kérdőíves felmérésünkre 2021. január 25-e és 2021. február 05-e között végeztük. Ezt követően egy négyhetes türelmi időt határoztunk meg 2021. március 05-ig, amíg előre láthatóan a legtöbben visszajuttatják hozzánk a kérdőíveket a következő kölcsönzéssel.

A felmérést előzetes terveink szerint eredetileg egy egyhónapos időintervallumban kívántuk volna elvégezni, de a kölcsönzés módjában bekövetkezett változás miatt végül lerövidítettük.

2.4. A felmérés eredményei

A kéthetes időintervallum rövidsége ellenére is sikeresnek tekinthetjük a felmérésünket, mivel a 100 +/-5-5db nyomtatott kérdőívből 80-at juttattak vissza hozzánk olvasóink. Kitöltés alkalmával félbehagyott vagy a feldolgozás során tartalmában értékelhetetlen kérdőívet nem kaptunk, ugyanakkor olyan előfordult, hogy egy-egy olvasónk egyes kérdéseket kihagyott. A visszaküldött kérdőíveket elektronikusan dolgoztuk fel, a táblázatokba rendezett adatok és diagramok segítségével készítettük el az elemzésünket.

A kitöltőket 3 célcsoportba soroltuk.

A **tanulók** olvasói célcsoportjából 6 „*nappali tagozatos tanuló*” töltötte ki a kérdőíveket.

Az **aktívak** olvasói célcsoportjába összességében 22 főt tudtunk besorolni, közülük 19 fő volt „*főállású alkalmazott*”, 2 fő „*önálló vállalkozó*” és 1 fő „*közfoglalkoztatott, közmunkás*”.

Az **inaktívak** olvasói célcsoportból 52 fő töltött ki kérdőívet, közülük a felmérés során a legaktívabb válaszadók a „*nyugdíjasok*” voltak 45 fővel. A célcsoportba soroltunk még 3 fő „*tartósan beteg, rokkant, leszázalékolt*” személyt, továbbá 1-1-1 fő jelezte foglalkozását tekintve „*munkanélküli, munkát kereső*”, „*gyesen, gyeden lévő*” és „*eltartott*”. 1 fő az „*egyéb*” kategóriát jelölte meg (NYES – nyugdíj előtti álláskeresői segélyben részesül), amely alapján az inaktívak közé soroltuk.

3. Kölcsönzési szokások

3.1. Szolgáltatásunk igénybevételének gyakorisága

A válaszadás alkalmával az általunk megadott 6 válaszlehetőség közül 2 dominált, melyeket összességében a 80 válaszadó háromnegyede jelölt be: 45%-uk (36 fő) havonta, 30%-uk (24 fő) pedig háromhetente vette igénybe.

A többi kategória esetében alacsony, de ugyanakkor kiegyenlített értékeket tudtunk megállapítani: 7,5% (6 fő) kéthetente, 6,25%-6,25% (5-5 fő) ritkábban, mint havonta és most kölcsönzött tőlünk ilyen módon először. A kérdőíves felmérés során a válaszadók mindössze 5%-a (4 fő) volt, akik heti rendszerességgel kölcsönöztek tőlünk.



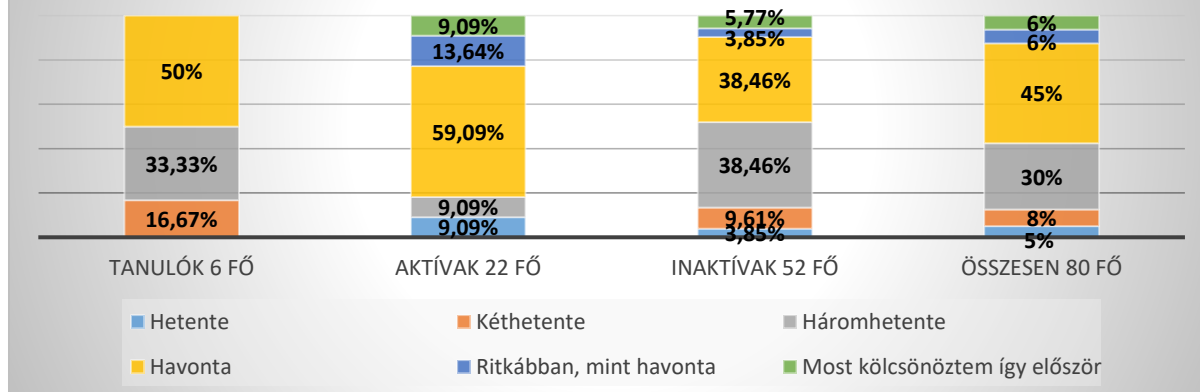
Az egyes célcsoportok esetében külön-külön is megnéztük, milyen gyakorisággal kölcsönöztek tőlünk a felmérés alkalmával.

A **tanulók** (összesen 6 kitöltő) fele (3 fő) havonta, harmada (2 fő) háromhetente, 16,67%-a (1 fő) pedig kéthetente kölcsönzött tőlünk könyveket.

Az **aktív olvasóink** (összesen 22 kitöltő) 59,09%-a (13 fő) havonta, 13,64%-a (3 fő) ritkábban, mint havonta, 9,09%-9,09%-9,09%-uk (2-2-2 fő) hetente, háromhetente vagy most kölcsönzött így tőlünk először.

Az **inaktív olvasóink** (összesen 52 kitöltő) 38,46%-38,46%-a (20-20 fő) három- és négyhetente, 9,61%-a (5 fő) kéthetente, 5,77%-a (3 fő) pedig most kölcsönzött tőlünk ilyen módon először. Heti vagy havi rendszerességnél ritkábban az inaktívak 3,85%-3,85%-a (2-2 fő) kölcsönzött így tőlünk.

A könyvkölcsönzések gyakorisága az olvasói csoportok bontásában

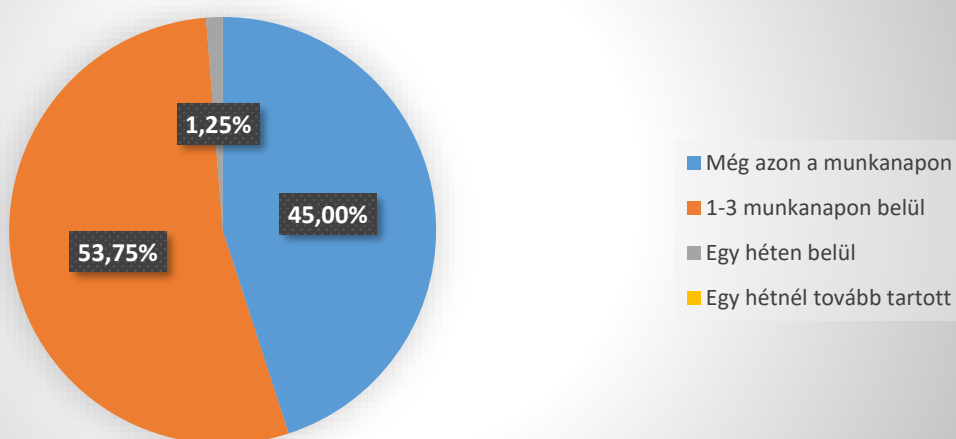


3.2. Könyvek átvételének gyorsasága

Kérdőívünk kifejtős kérdésénél sokan fejezték ki hálájukat nemcsak az olvasnivalóhoz jutás lehetőségét illetően, de a könyvek rendkívül gyors átvételével kapcsolatban is. A válaszadók 45%-a (36 fő) még azon a napon megkapta, 53,75%-a (43 fő) pedig a kérést követő 1-3 munkanap során. Utóbbiak esetében 2 személy is megjelölte a válasznak megfelelő kódszám bekarikázása mellett, hogy már a következő munkanapon megkapta a könyveket.

Mindössze 1 idős olvasónk (1,25%) jelezte, hogy egy héten belül jutott hozzá az általa kért könyvhöz. A kérdőívek kitöltése során senki nem jelölte be, hogy egy hétnél többet kellett volna várnia a könyvek átvételére.

Könyvek átvételének gyorsasága

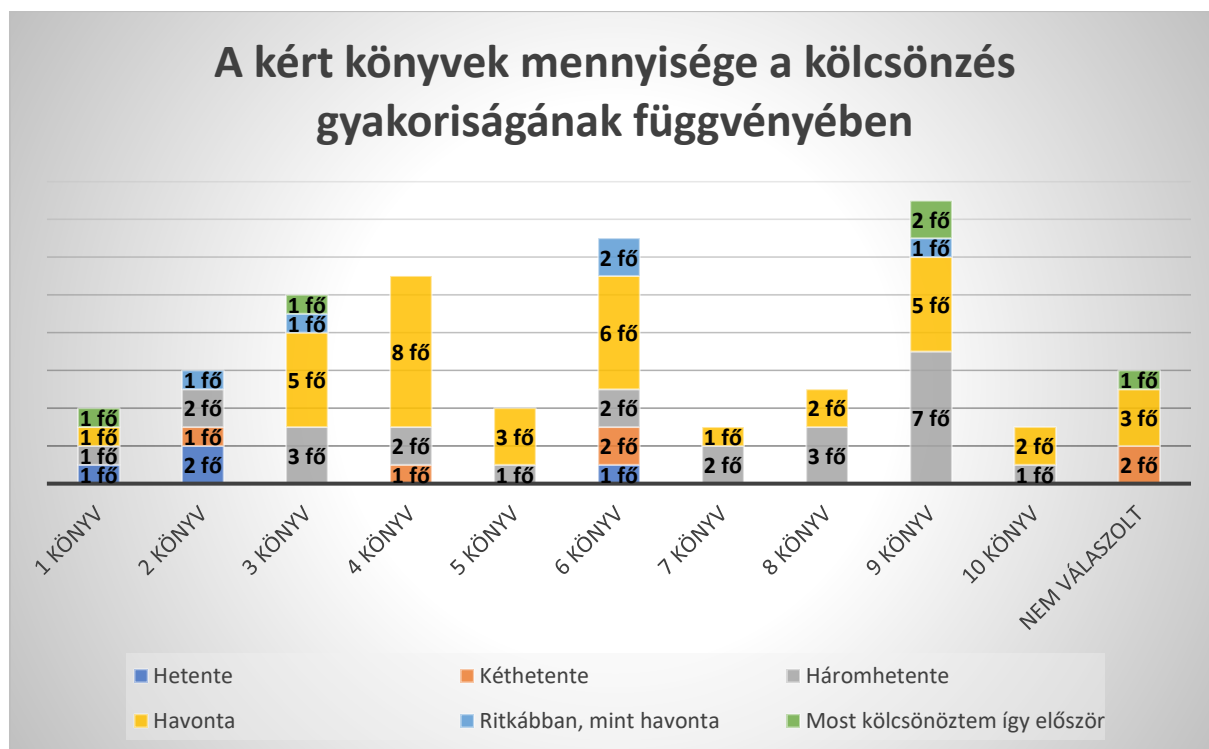


3.3. Az olvasók által kért könyvek mennyisége

Kollégáink egy-egy kérés alkalmával a legtöbb esetben 9, 6, 4 vagy 3 könyvet gyűjtöttek össze és juttattak el a megadott szállítási címre az olvasóhoz. Noha maximum 9 könyvet lehetett kölcsönözni tőlünk, mégis a válaszadók 3,75 %-a (3 fő) a legutóbbi könyvrendelés leadásakor 10 könyvet adott meg. Vélhetően abból az okból kifolyólag, ha az általa megadott listából esetleg az egyik könyv számára mégsem volna hozzáférhető.



Az adatok kiértékelése során megerősítést nyert az a személyes tapasztalatunk, hogy a kis darabszámú könyvrendelés esetén az olvasók nagyobb valószínűséggel kölcsönöztek tőlünk sűrűbben, a nagyobb mennyiség esetében pedig a rendelés gyakorisága csökkent.



3.4. A kért könyvek kölcsönözhetősége

A szolgáltatás igénybevétele során a 80 válaszadó 76,25%-ának (61 fő) át tudtuk adni minden általa igényelt könyvet. A kitöltők ötöde (22,50% - 18 fő) kényszerült a nem bentlévő könyvek helyett tartalmában hasonló könyvet kérni.

Mindössze 1 idős női olvasónk (1,33%) nem kapta meg azokat könyveket, melyeket korábban a könyvtártól kért. A házhozszállítási szolgáltatásunkkal kapcsolatban **inkább elégedett** értékelést adott, melyet a „Sokszor nem kaptam meg a kért könyvet. Nem volt meg a könyvtárban.” indokolt.



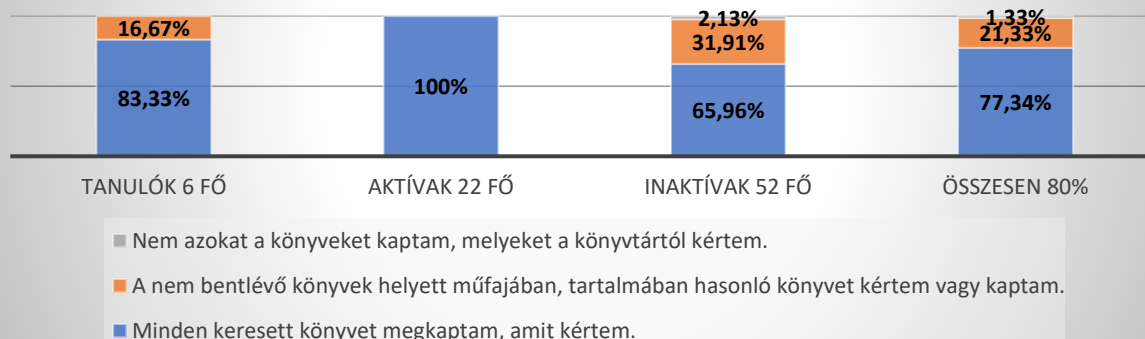
A válaszokat összevetettük az egyes foglalkozási célcsoportokkal is.

A **tanulók** 83,33%-a (5 fő) minden keresett könyvet megkapott, míg mindössze 16,67%-uk (1 fő) írta, hogy a nem bentlévő könyvek helyett tartalmában hasonló könyvet kért vagy kapott.

Minden **aktív** olvasónk megkapta az általa kért könyveket.

Az **inaktív** olvasóink kétharmada, 65,96%-a (31 fő) minden kért könyvet megkapott, míg 31,91% -a (15 fő) a nem bentlévő könyvek helyett tartalmában hasonló könyvet kért és/vagy kapott. Az inaktívak mindössze 2,13%-a (1 fő) vallotta, hogy nem azokat a könyveket kapta, melyeket a könyvtártól kért.

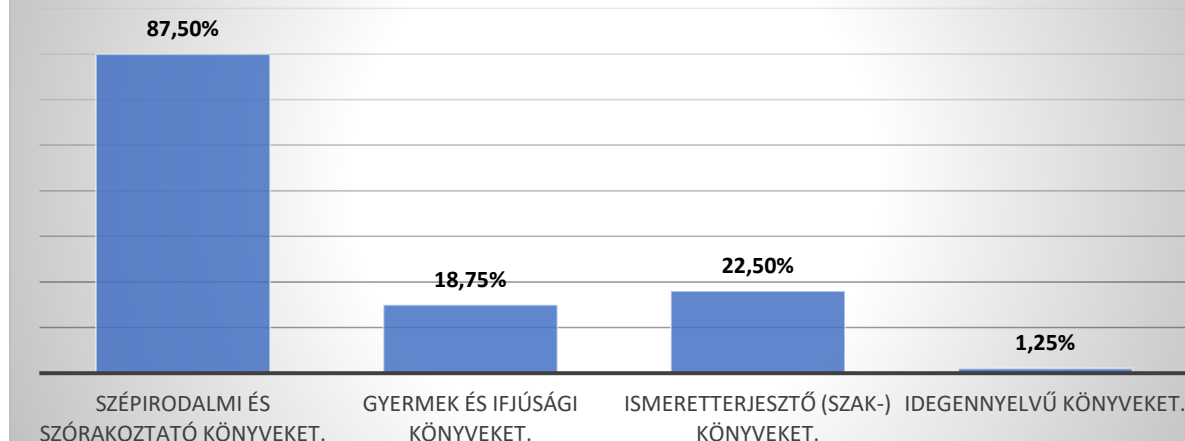
A kért könyvek kölcsönözhetősége az olvasói csoportok bontásában



3.5. A könyvtártól kölcsönzött könyvek

Olvasóink ennél a kérdésnél több választ is bejelölhettek a kölcsönzött könyvek jellegétől függően. Olvasóink döntő többsége (87,50% - 70 fő) szépirodalmi könyveket, szórakoztató irodalmat kért tőlünk. A válaszadók mindössze ötöde (22,50% - 18 fő) kölcsönzött tőlünk ismeretterjesztő szakkönyveket munkavégzéshez, iskolai tanulmányaikhoz vagy éppen szabadidős tevékenységhez kapcsolódó foglalkoztató könyveket. A megkérdezettek 18,75%-a (15 fő) gyermek és ifjúsági könyveket, leprellőt és képes könyveket is kért leginkább gyermekeik számára („esti mese olvasásához”). Idegennyelvű könyvet mindössze 1 olvasónk kért tőlünk.

A könyvtártól kölcsönzött könyvek



3.6. A könyvkölcsönzés célja

Olvasóink ennél a kérdésnél több választ is bejelölhettek a kölcsönzésük céljának megfelelően. A házhozszállítás alkalmával kért szépirodalmi és szórakoztató könyvek, a gyermekkönyvek magas számából már következtethettünk arra, hogy a legtöbben kikapcsolódás céljából kölcsönöztek tőlünk (90% - 72 fő).

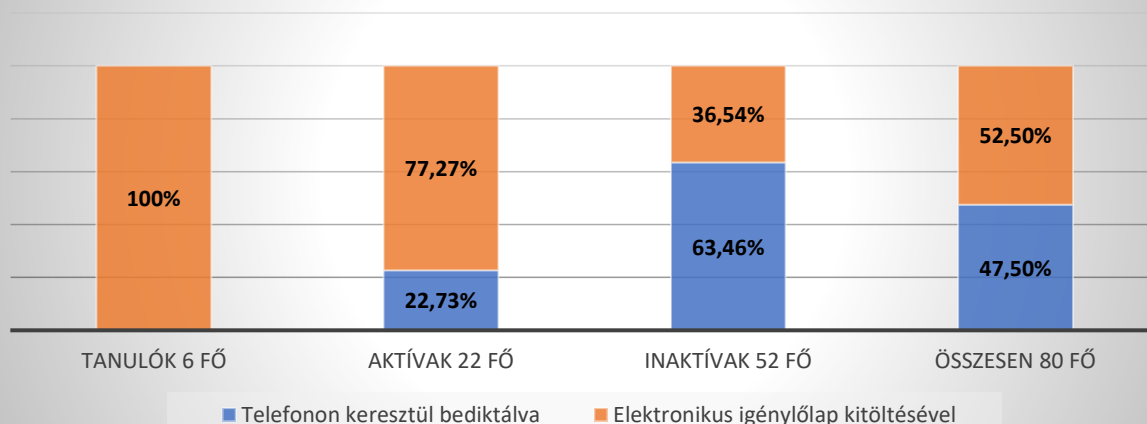
A két hét folyamán a szakkönyveket a legtöbben hobbi és szabadidős tevékenységeikhez kérték tőlünk (20% - 16 fő). Szakdolgozati munkájuk és leadandóik elkészítéséhez, kötelező vagy ajánlott irodalom olvasása céljából a kitöltők 10%-a (8 fő) kért tőlünk forrást. Legkevesebben munkavégzéshez kölcsönöztek tőlünk (5% - 4 fő). Az általunk megadott lehetőségeken kívül egyéb célból senki nem kért tőlünk könyvet.



3.7. A kért könyvek listájának leadási módja

A válaszadók több, mint a fele (52,50% - 42 fő) az elektronikus igénylőlap kitöltését választotta, 47,50%-uk (38 fő) pedig a telefonon keresztül történő bediktálás lehetőségével élt. Az egyes olvasói célcsoportokat megvizsgálva láthatjuk, hogy míg a tanulók és az aktív olvasóink az elektronikus igénylőlap kitöltését részesítették előnyben, addig az inaktív olvasóink inkább telefonon keresztül bediktálva adták le az általuk olvasni kívánt könyvek listáját.

A kért könyvek listájának leadási módja



3.7.1. Elektronikus igénylőlap kitöltésének nehézségeiről

A 42 fő közül, akik elektronikus igénylőlap kitöltésével adták le számunkra a kért könyvek listáját, csupán 1 főnek (2,38%) okozott nehézséget a kitöltés. Rajta kívül még további idős olvasóink osztották meg velünk, hogy telefonos bediktálást azért választották, mert sem számítógéppel, sem internettel, vagy kellő informatikai ismeretekkel nem rendelkeztek.

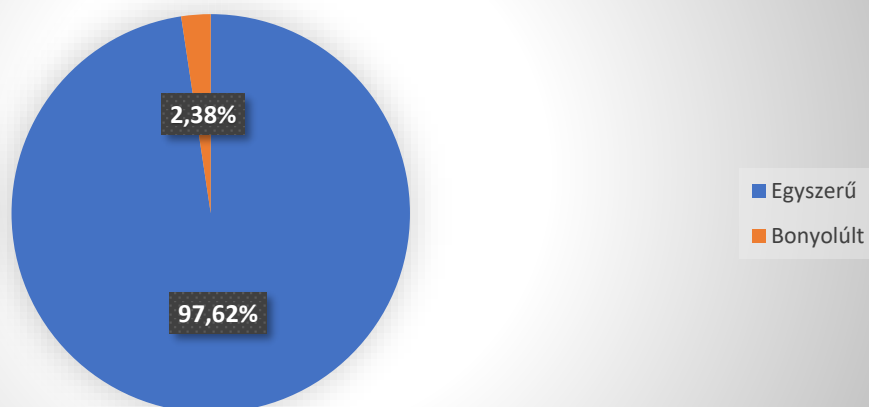
61-75 éves korosztály:

- „Nem tudtam a kosárból hogyan kell áttenni a levélre.”

76 évnél idősebb korosztály:

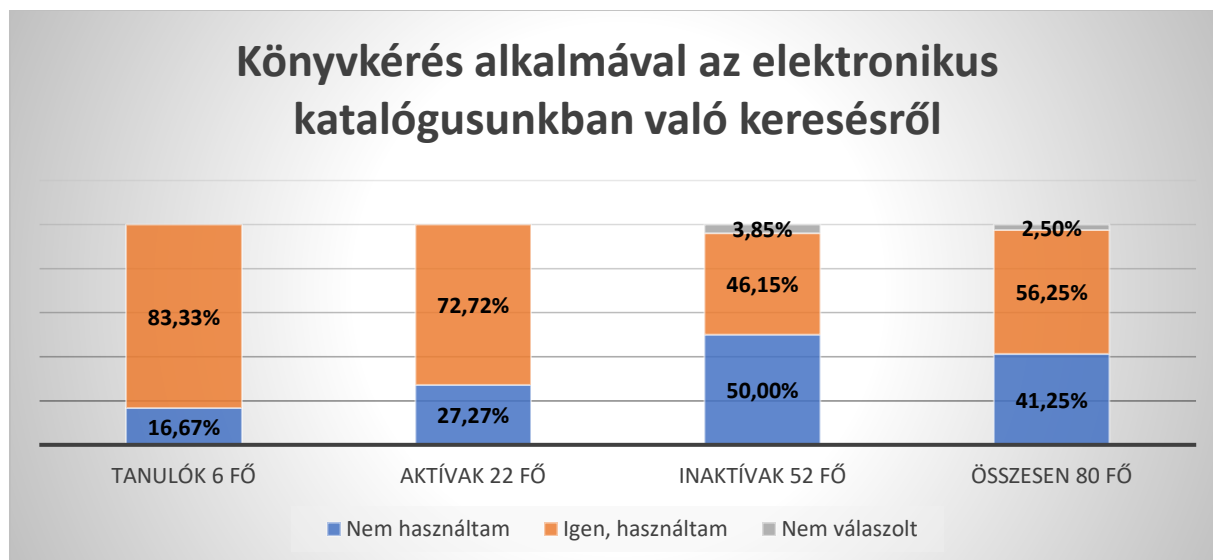
- „Hogy nincs számítógépem.”
- „Sajnos nem értek az elektronikához.”
- „Nincs internetem, a gyerekeim segítettek.”

Elektronikus igénylőlap kitöltésének nehézsége



3.8. Könyvkérés alkalmával a könyvtár honlapján is elérhető katalógus használata

A kéthetes időintervallum során a kérdőívet kitöltő olvasók 56,25%-a (45 fő) a könyvkérésük alkalmával a katalógust is használta, a válaszadók 41,25%-a (33 fő) viszont ezt nem tette meg. Kérdésünket 2 olvasó (2,50%) nem válaszolta meg.

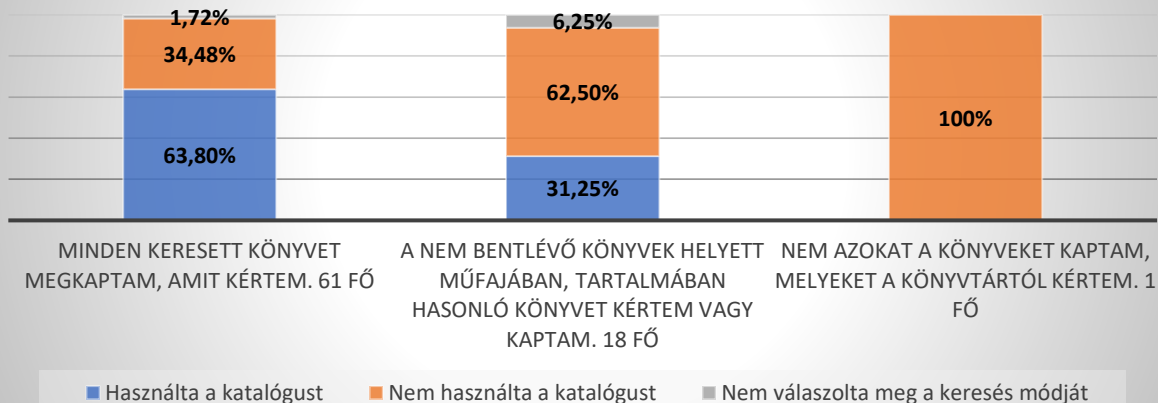


Az igénylőlap és a katalógus használata között egyértelmű kapcsolat fedezhető fel. Mindössze pár személy volt, akik noha használták a katalógusunkat, mégis a telefonos kérést részesítették előnyben az elektronikus igénylőlap kitöltésével szemben. Feltételezhetjük, hogy kollégáinktól való tanácskérés játszhatott benne szerepet, mint például a nem bentlévő könyvek helyett tartalmában milyen hasonló könyvet lehet kölcsönözni, vagy éppen a más által kikölcsönzött könyvre szeretett volna előjegyzést kérni.

A katalógusban való keresést leginkább az olvasók idősebb korosztálya hanyagolta, vélhetően a hiányos informatikai eszközök és tudás hiánya miatt. Egy idős női olvasónk szöveges indoklásként a „*Tudják a kívánságomat a kedves személyzet.*” írta arra utalva, hogy a kölcsönző könyvtáros kollégáink már tudják ki milyen műfajban vagy szerzőtől szeret és/vagy szokott kölcsönözni.

Összehasonlítottuk a kapott könyvek arányát a katalógust használókéval. Arra a megállapításra jutottunk, hogy kétszer nagyobb valószínűséggel kapott meg minden könyvet az az olvasónk, aki a kérést megelőzően használta a könyvtár honlapján is elérhető elektronikus katalógusunkat. Ebből arra is következtethetünk, hogy a katalógust használó olvasóink célirányosan kölcsönöztek tőlünk, többségük ellenőrizte az adott könyv kölcsönözhető-e jelenleg az adott dokumentum, míg a telefonon keresztül könyvkérésüket bediktálók leginkább témát, műfajt vagy szerzőt határoztak meg kollégáinknak.

A kapott könyvek aránya a katalógus használatával összevetve



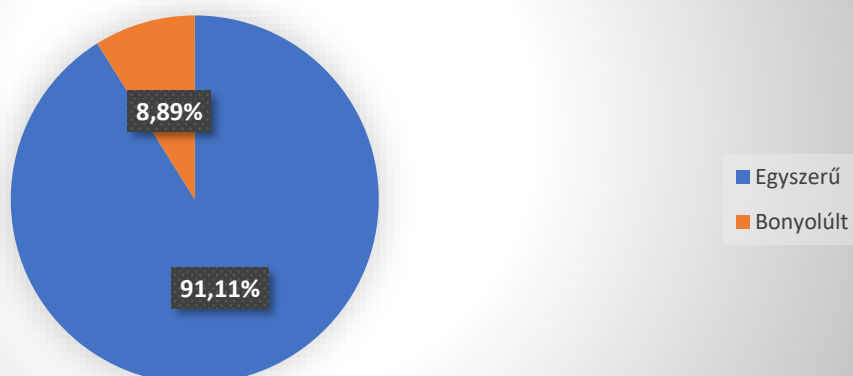
3.8.1. Elektronikus katalógusunkban való keresés nehézségeiről

Az elektronikus katalógusban kereső 45 fő 91,11%-ának (41 fő) volt egyszerű, míg 8,89%-uk (4 fő) számára okozott nehézséget. A négy személy átlagéletkora 67 év volt, mind a négyen a 61-75 közötti korcsoport tagjai. A négy főből ketten indokolták meg, miért volt számukra bonyolult a katalógusban való keresés.

61-75 éves korosztály:

- „A korom.”
- „Hogy darabonként kellett átmásolnom a katalógusból a megrendelő levélbe. A kosárba gyűjtés nem megy.”

Elektronikus katalógusunkban való keresés nehézsége



3.9. Könyvtárhasználók tájékozódása a házhozszállítási szolgáltatásról

Következő kérdésünknel arra voltunk kíváncsiak, hogy olvasóink honnan értesültek a házhozszállítási szolgáltatásunkról, milyen külső kommunikációs csatornán keresztül tudtuk megszólítani az egyes olvasói csoportokat. Egy-egy olvasó több forrásból is tájékozódhatott, éppen ezért több válaszlehetőséget is megjelölhettek. Az általunk megadott lehetőségektől eltérően senki sem tájékozódott.

A kérdőívek kiértékelését követően megállapíthattuk, hogy olvasóink számára a jelenlegi pandémiás helyzetben a két leggyakoribb forrás a könyvtári honlap és a kollégáink voltak. A fiatalabb és a középkorú korosztályt az elektronikus források útján történő informálódás volt a legcélravezetőbb. Az idősebb olvasóink számára a személyes kommunikáció és a hagyományos hírszatórnákon való tájékozódás volt fontosabb, vélhetően a szükséges informatikai felszerelés és ismeretek hiánya miatt.



Korábbi felmérésünkben már tudtuk, hogy olvasóink jelentős hányada legalább havi rendszerességgel rákeres **könyvtárunk honlapjára**. Éppen ezért nem volt meglepő számunkra, hogy a válaszok összességét nézve a kitöltők 46,25%-a (37 fő) jelölte meg a weblapunkat, mint hírforrás.

Arányaiban nézve a tanulók 83,33%-a (5 fő) és az aktív olvasóink 50%-a (11 fő) körében volt a legnépszerűbb tájékozódási mód, az inaktív olvasóink 40,38%-a (21 fő) tájékozódott így módon.

A kitöltők 40%-a (32 fő) érdeklődött szolgáltatásunkkal kapcsolatban **könyvtárosainktól és kollégáinktól** személyes találkozás alkalmával vagy telefonos hívás útján.

Ez a tájékozódási mód az inaktívak (42,31%) és az aktívak (40,91%) körében volt a legnépszerűbb, a tanulók közül csupán 1 fő (16,67%) tájékozódott így.

A pandémiás veszélyhelyzet során a **helyi újságok** több cikket is közöltek hasábjaikon kollégáink belső munkáival és az általunk biztosított házhozszállítással kapcsolatban. Ezeket a cikkeket a válaszadók közel ötöde (18,75% - 15 fő) olvasta.

Leginkább az inaktív olvasók körében volt népszerű tájékozódási mód (26,92% - 14 fő), az aktívak közül csupán 1 fő (4,55%) tájékozódott a nyomtatott sajtóból.

Intézményünk Facebook és Instagram oldalairól a kérdőívet kitöltők 17,50%-a (14 fő) értesült. Technikai feltételként szükséges internet és számítástechnikai eszközök előrevetítették, hogy az átlaghoz képest a nappali tagozatos tanulók (50% - 3 fő) és az aktív olvasók (22,73% - 5 fő) lesznek többségben. Az inaktív olvasók csupán tizede (11,54% - 6 fő) értesült a **közösségi oldalak** útján.

A könyvtárhasználók 16,25%-a **ismerőseitől és családtagjaitól** is értesült a szolgáltatásunkról.

Nappali tagozatos tanulók esetében az átlaghoz képest magasabb arány azzal magyarázható, hogy a felmérésben kevesen vettek részt (16,67% - 1 fő). Az aktívak (13,64% - 5 fő) és az inaktívak (13,46% - 7 fő) esetében ez az arány az átlagértéktől kicsit alacsonyabb volt.

Helyi internetes médiumok, hírportálok oldalairól velünk kapcsolatos cikkek és videós összeállítások útján a válaszadók 11,25%-a (9 fő) értesült.

A tanulók 16,67%-a (1 fő), az aktívak 13,64%-a (3 fő) és az inaktívak 9,62%-a (5 fő) tájékozódott ilyen módon.

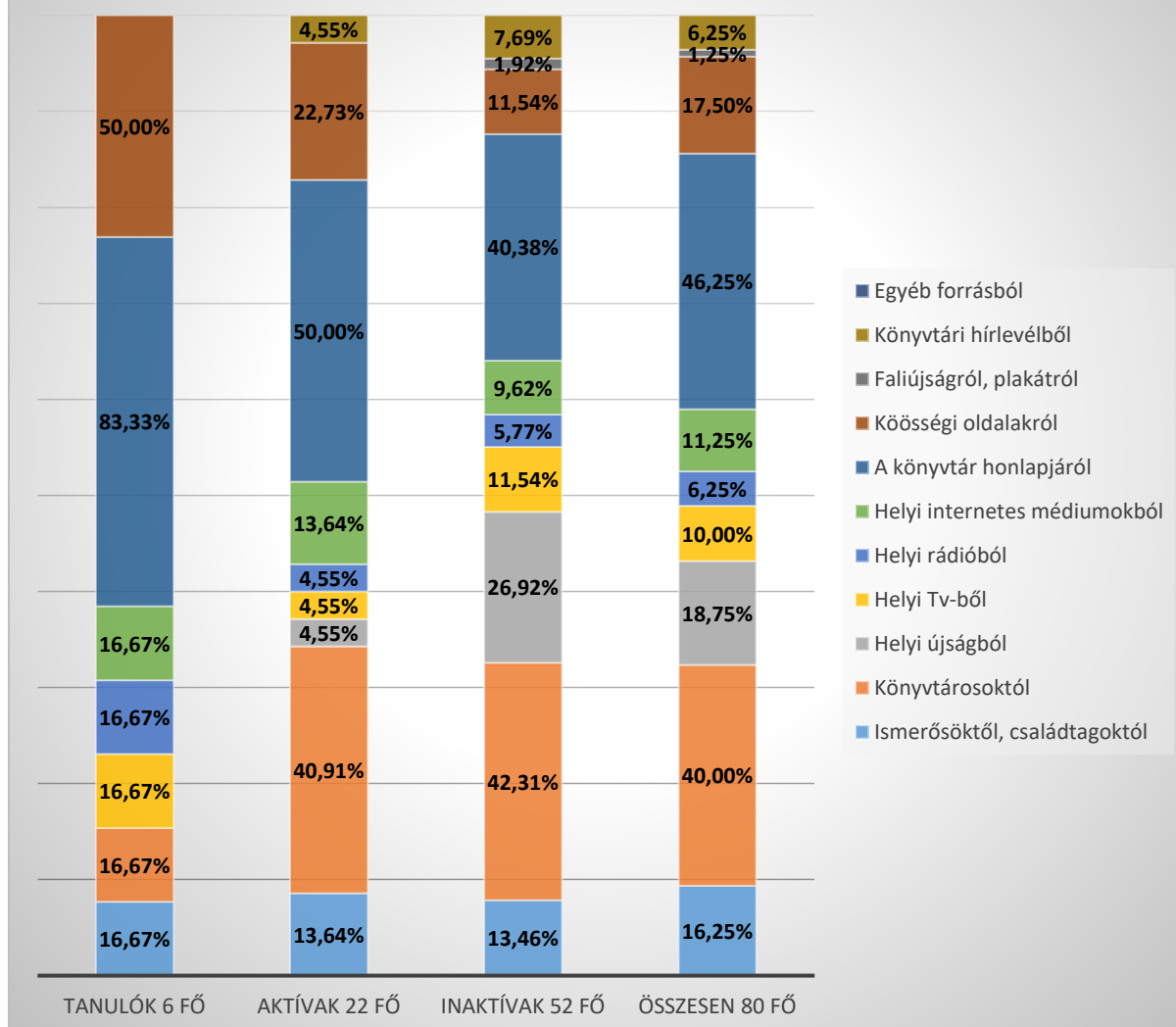
Könyvtárlátogatóknak lehetősége van, hogy emailcímük megadásával elektronikus **hírlevél** formájában tájékoztassuk őket havi rendszerességgel a könyvtárral kapcsolatos változásokról, programokról, az újabb dokumentumok listájáról. Kérdőívünket kitöltők mindössze 6,25%-a (5 fő) értesült így a házhozszállítással történő könyv kölcsönzés lehetőségéről.

Hírlevél útján az inaktív olvasók 7,69%-ának (4 fő) és az aktív olvasók 4,55%-ának (1 fő) sikerült így felhívunk a szolgáltatásra a figyelmet.

Helyi tv-ből és rádióból olvasóink hasonló arányban tájékozódtak, az egyes olvasói célcsoportok közül az inaktívak számára volt fontosabb hírforrási lehetőség.

Mindössze 1 nyugdíjas olvasó (1,25%) tájékozódott a Központi Könyvtár bejáratí üvegajtájára kiragasztott **plakátról**, hogy a jelenlegi korlátozások mellett milyen módon adhatja le felénk a könyvkérését.

Könyvtárhasználók tájékozódása a szolgáltatásról



Az olvasók által adott szolgáltatással kapcsolatos tájékozódási szokásokat a könyvigénylés leadásának módjával is összehasonlítottuk. A könyvkérésüket telefonon keresztül leadók esetében az ismerősöktől és a könyvtárosoktól szóbeli érdeklődés útján való tájékozódás, a nyomtatott helyi sajtóból és plakát útján való tájékozódás volt domináns.

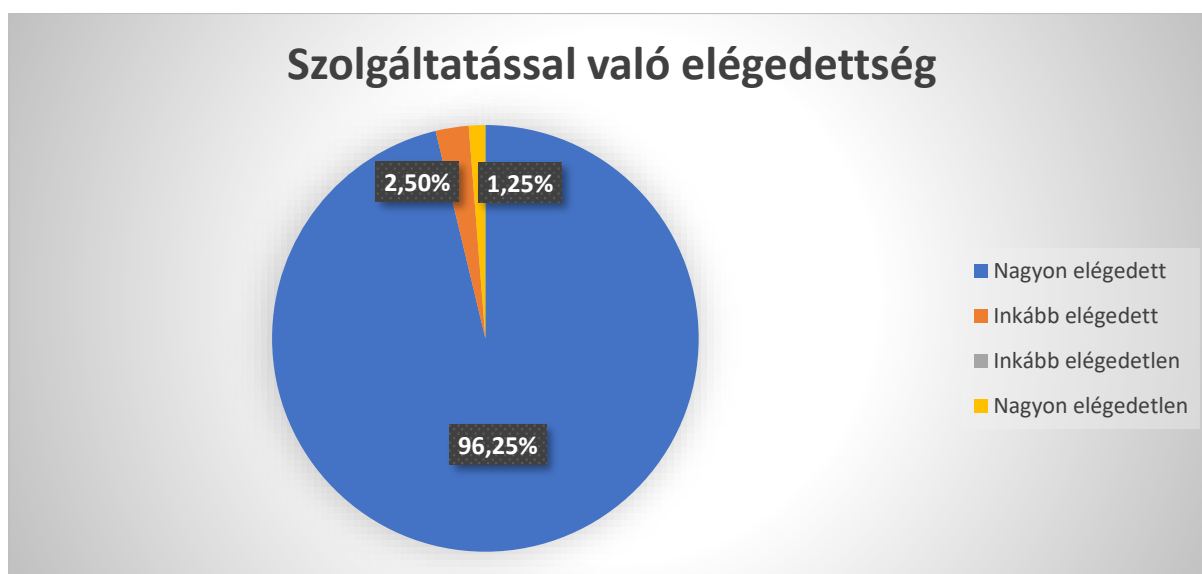


3.10. „Házhoz jönnek a könyvek” szolgáltatással való elégedettség

A 80 visszaküldött kérdőívből 77-en (96,25%) voltak nagyon elégedettek. Mindössze 2 fő (2,5%) volt inkább elégedett. Egyikük idős női olvasónk volt, aki az általa adott értékelést a „*Sokszor nem kaptam meg a kért könyvet, nem volt meg a könyvtárban.*” indoklással magyarázta.

Mindössze 1 fő (1,25%) jelezte, hogy nagyon elégedetlen a szolgáltatással. Mindazonáltal az indoklását olvasva feltételezhetjük figyelmetlen volt az értékelés bekarikázásánál és valójában a nagyon elégedett osztályzatot adta volna számunkra: „*Gyorsak, kedvesek a munkatársak.* 😊”

Az inkább elégedett értékelést senki nem jelölte be.



3.11. Szolgáltatással való elégedettség indoklása

Lehetőséget biztosítottunk a kérdőívet kitöltők számára, hogy az általuk adott értékelést megindokolják. A legtöbben kiemelték mennyire hálásak nekünk, amiért a pandémiás veszélyhelyzet során is lehetőségük van olvasni szabadidős tevékenységként, a tanulmányaik elvégzéséhez szakirodalomhoz tudnak jutni, mások a könyvtárosok kedvességét és segítőkészségét emelték ki, vagy a kérést követően a könyvek rendkívül gyors házhozszállítását. Az adott indoklásokat korosztályok szerint rendezve gyűjtöttük össze.

19-30 éves korosztály:

- „Nagyon elégedett vagyok, örülök, hogy van ez a lehetőség, hiszen ugyanúgy tudok kikapcsolódásként rengeteget olvasni, illetve hatalmas segítség a tanulmányaimban és a szakdolgozatomban.”

31-45 éves korosztály:

- „Kedves és pontos ügyintézők.”
- „Minden könyvet megkaptunk, ha mégsem volt bent, felhívtak, hogy kérünk-e helyette másikat. Nagyon gyorsan meghozták a könyveket, a munkatársaik roppant kedvesek. 😊”
- „Gyorsak, kedvesek a munkatársak. 😊”

46-60 éves korosztály:

- „Maximálisan alkalmazkodnak az olvasóhoz időben és helyben.”
- „Nagyon köszönöm a munkájukat! Gyorsak, legutolsó rendelésemet 2 óra alatt megkaptam.”

61-75 éves korosztály:

- „Készségesek, gyorsak, aranyosak a könyvtárosok!”
- „Maximális segítőkészség, udvariasság, kedvesség jellemző minden munkatársukra.”
- „Gyorsak, segítőkészek.”
- „Nagyszerű, hogy továbbra is lehetséges olvasnivalóhoz jutni. A munkatársak nagyon segítőkészek, én személy szerint is nagyon köszönöm ezt a lehetőséget.”
- „Nagyon köszönöm ezt a lehetőséget, ami segít a pandémia okozta nehéz élethelyzetem elviselését.”
- „Szuper jó!!”
- „A könyvtár munkatársai kedvesek, udvariasak, a szolgáltatásaik gyorsak, szakszerűek. KÖSZÖNET ÉRTE!!!”
- „Kedvesek, tisztelettudók, előzékenyek, pontosak, segítőkészek.”
- „Imádok olvasni, most a pandémia idején nagyon örültem a házhozszállításnak, a könyvtárosok áldozatos munkáját és odaadását köszönöm szépen!”
- „Minden elismerésem az Önöké!!!”
- „Segítőkészek voltak a felület kezelésének megismerésében.”

76 évnél idősebb korosztály:

- „Sokszor nem kaptam meg a kért könyvet, nem volt meg a könyvtárban.”
- „Gyors intézkedés, kedves és előzékeny emberek hozták a könyveket.”

3.12. Lehetőség esetén az olvasók a következő javaslatokkal fejlesztenék a szolgáltatásunkat

Megkérdeztük olvasóinkat, ha a helyünkben lennének, akkor milyen módon fejlesztenék szolgáltatásunkat egy jövőbeli korlátozó intézkedés alkalmával. A beérkezett válaszokat korcsoportok szerint rendezve gyűjtöttük össze.

19-30 éves korosztály:

- „Szerintem minden tökéletes! Köszönöm a munkájukat! 😊”

31-45 éves korosztály:

- „Környező településekre való szállítás.”
- „Jó lenne az elektronikus igénylőlapon egy megjegyzés rovat (pl. mi több névre is kértünk ugyanarra a címre).”
- „Lehessen látni az elmúlt/régebben kihozott könyvek listáját a webes felületen. Adott év/hóra lebontva, ahogy látjuk a jelenleg nálunk lévőket is.”

46-60 éves korosztály:

- „Kijavítanám ennek a kérdőívnek a helyesírási hibáit.”
- „Többször van a belvárosban dolgom, így a már elolvasott könyveket előbb is vissza tudnám vinni, ha pl. a könyvtár bejáratánál le lehetne adni, így hamarabb juthatna el másokhoz.”
- „A katalógust könnyebben elérhetővé tenném a könyvtár weboldalán.”

61-75 éves korosztály:

- „Mindennel elégedett vagyok. Csak így tovább!”
- „Az olvasó mehetne a könyvtárhoz!”
- „A könyvekről nem kaptam papírt, meddig kell visszavinni, ez jó lenne.”
- „Megtartanám a "normál" állapot visszaállítása után is.”
- „Könnyebben lehessen a könyveket keresni. Jó lenne, ha lenne minden hónapban egy hírlevél, ahol rövid tartalommal ajánlanának könyveket minden műfajban.”
- „A könyvtár honlapján olvasnivalók ismertetésével.”
- „Elégedett vagyok.”
- „A korlátozások alatt a könyvtár bejáratánál való átvétele az előre összekészített csomagnak - ezt korábban javasoltam már. Értesültem arról, hogy ezt most lehetővé teszik.”
- „Nekem kitűnő a szolgáltatásuk.”

76 évnél idősebb korosztály:

- „Gk - kerékpárral (elektromos)”
- „A szolgáltatás részemről tökéletes!”
- „Új könyvek (szépirodalom,) /pl. Kepes A. vagy színész írók életrajzok.”
- „Ez így nagyon jó.”

Akik nem osztották meg velünk születési évüket, így nem tudtuk őket megfelelő korcsoportba besorolni:

- „Havi folyóiratok kölcsönzése.”

4. Statisztikai adatok

4.1. A kitöltők nemek szerinti megoszlása

A kéthetes felmérés során a 80 válaszadó négyötöde volt nő (64 fő – 80%), ezzel szemben a kérdőívünket mindössze 16 férfi (20%) töltötte ki. Ez az adat hozzávetőlegesen igazolja az elmúlt évek tapasztalatait, hogy könyvtárunk szolgáltatásait férfiakhoz képest több nő veszi igénybe, de ugyanakkor az eltérés arányát túlzónak érezzük.

A nagy arányú eltérés kapcsán arra tudunk gondolni, hogy a nők talán nagyobb hajlandósággal töltötték ki és küldték vissza kérdőívünket, mint férfi olvasóink. Másik lehetőség, hogy a férfi olvasóink olyan más szolgáltatások miatt lettek elsősorban beiratkozott olvasóink, melyeket a pandémiás veszélyhelyzet során nem volt lehetőségük igénybe venni (újságolvasás, számítógéphasználat, hangoskönyvek és DVD-k kölcsönzése, olvasótermi/helytörténeti kutatómunka...).



4.2. A kitöltők korcsoportok szerinti megoszlása

Felmérésünkben mindössze 3 fő nem osztotta meg velünk az életkorát. Legfiatalabb olvasónk 14 éves nappali tagozatos tanuló kislány volt, legidősebb pedig 94 éves nyugdíjas idős hölgy. Kérdőívünket kitöltő olvasóink átlagéletkora 58,95 év volt. Női olvasóink fiatalabbak az 58,33 évükkel, a férfi kölcsönzőink átlagosan 61,25 évesek voltak.

A felmérésben több korcsoportot is kialakítottunk a felmérés kiértékelése szempontjából. Felmérésünkből arra következtethetünk, hogy a pandémiás veszélyhelyzet során könyvtárunk legnagyobb olvasóbázisát életkor szerint a 61-75 évesek korosztály tagjai jelentették 41,25%-kal (33 fő).

A 31-45 éves fiatal felnőtt korosztály (16,25% - 13 fő), a 76 évnél idősebbek (16,25% - 13 fő) és a 46-60 évesek (13,75% - 11 fő) közel azonos számban vettek részt felmérésünkben.

A 14-18 éves középiskolások (2,50% - 2 fő) és a 19-30 éves továbbtanuló és pályakezdő fiatalok (6,25% - 5 fő) száma arányaiban elmaradtak a többi korcsoporthoz képest.

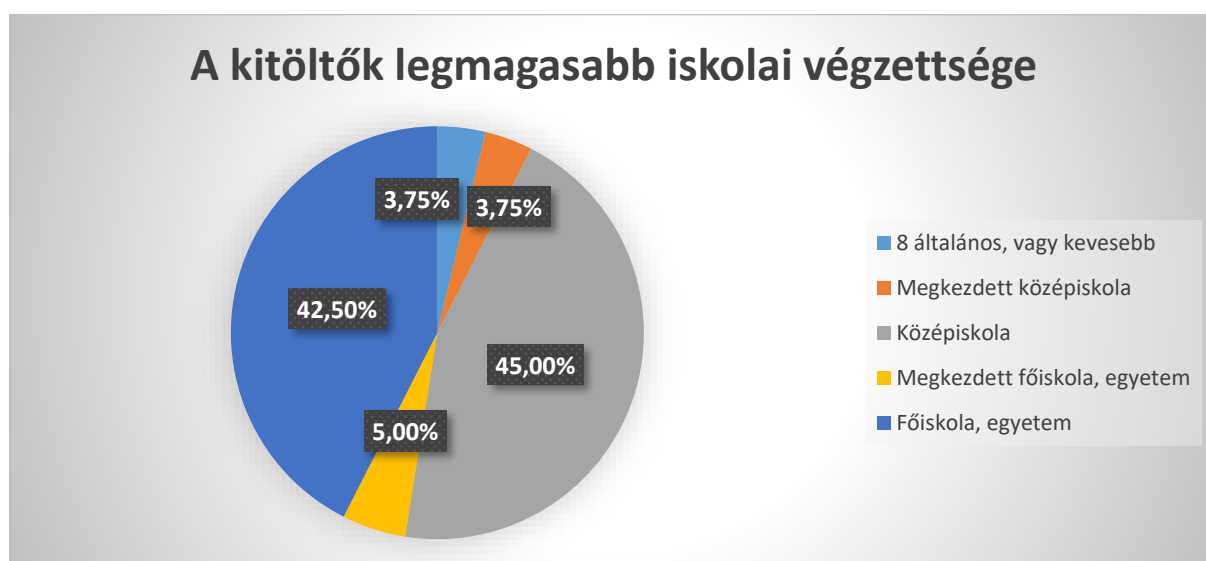


4.3. A kitöltők legmagasabb iskolai végzettség szerinti megoszlása

A könyvtári szolgáltatást igénybe vevők 92,50%-a rendelkezett legalább középfokú végzettséggel. Már ebből is le tudtuk vonni azt a következtetést, hogy a 18 évnél fiatalabb korosztály igen alacsony számban képviselte magát a felmérésünkben.

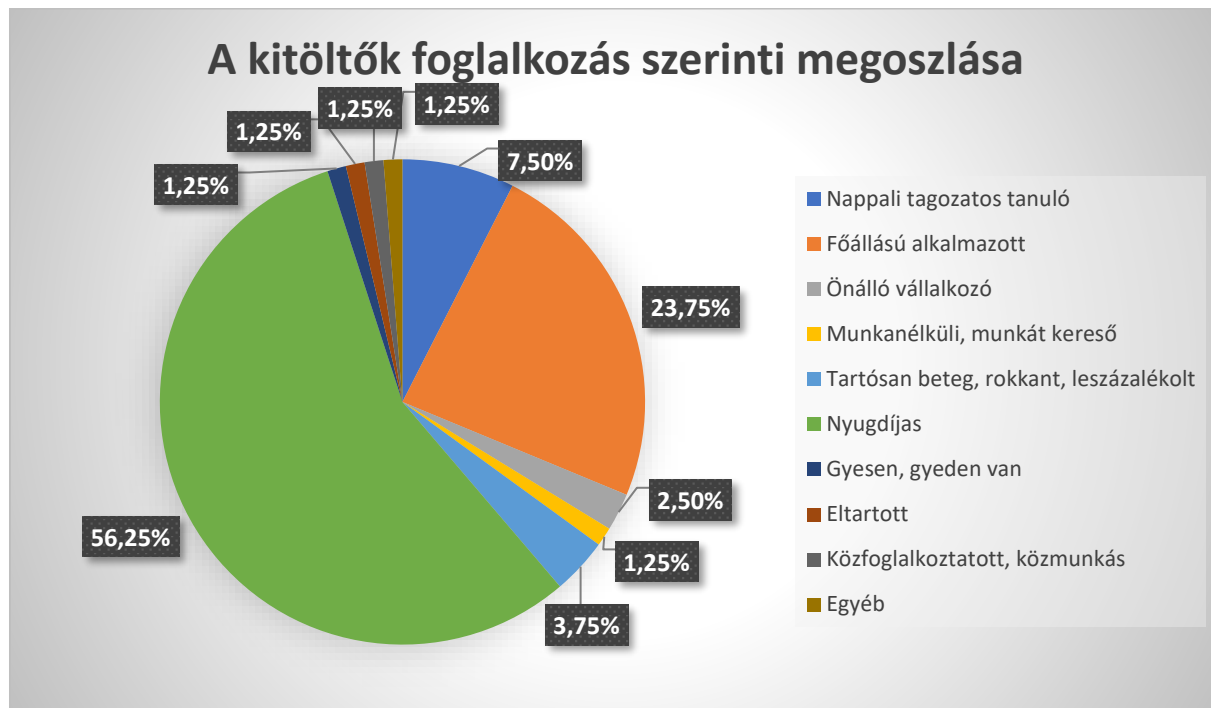
Az olvasók körében a legnagyobb arányban a középiskolai tanulmányaikat befejezett személyek voltak (36 fő – 45%), megelőzve a felsőfokú diplomával rendelkezőket (34 fő – 42,50%).

A felmérésben a megkezdett felsőfokú tanulmányaikat töltők (4 fő – 5%), a 8 általánossal vagy annál kevesebb iskolai végzettséggel rendelkezők (3 fő – 3,75%) és a megkezdett középiskolai tanulmányaikat töltők (3 fő – 3,75%) közel azonos arányban vettek részt.



4.4. A kitöltők foglalkozás szerinti megoszlása

A felmérés időszaka során a könyvtárunk szolgáltatását a nyugdíjasok vették igénybe a legnagyobb arányban (56,25%). Őket követték a főállású alkalmazottak (23,75%), majd pedig a nappali tagozatos tanulók (7,50%). A többi kategória esetében alacsony létszámban képviselték magukat a kitöltők.



5. Személyes könyvtárhasználat vs. Házhozszállítás

Összehasonlítottuk a jelenlegi „Házhoz jönnek a könyvek” felmérésünk egyes kérdéseire kapott válaszokat a 2019-ben végzett „Használoi felmérés” eredményeivel. Korántsem tekinthetjük reprezentatívnak ezt az összevetést több okból kifolyólag sem (eltérő a felmérések időtartama, eltérő a megkérdezettek/válaszadók köre, eltérő a helyszín), ugyanakkor jól rávilágít, hogy a pandémiás veszélyhelyzet hatására miként változott meg a könyvtár felhasználóinak a köre (nem, kor, iskolai végzettség, foglalkozás), a könyvtári szolgáltatás igénybevételének gyakorisága, a könyvtári eseményekről/szolgáltatásról való tájékozódás mikéntje.

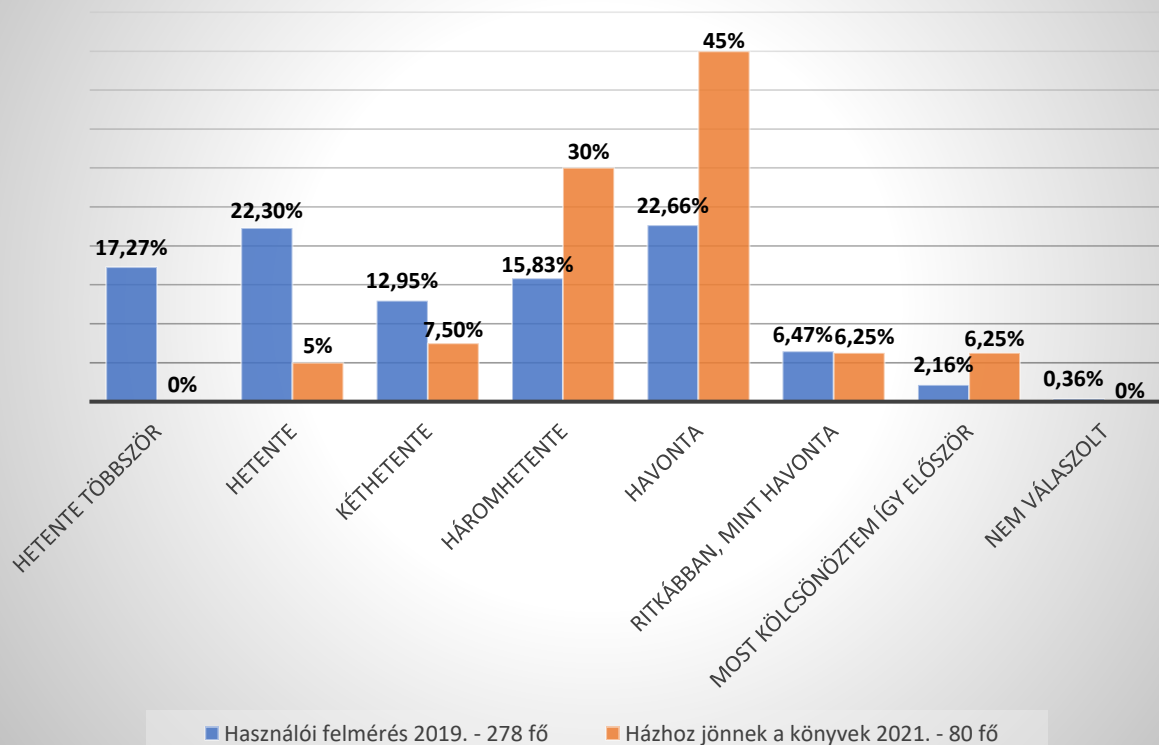
	Használoi felmérés 2019.	Házhoz jönnek a könyvek 2021.
Időtartam	2019. május 13. – június 15. 4 hetes időintervallum	2021. január 25. – február 05. 2 hetes időintervallum
Felmérés helyszíne	TGYMVK – Központi Könyvtár épülete	A szolgáltatást igénybe vevő olvasó lakásánál
Válaszadók köre	Minden könyvtárhasználó (nemcsak a beiratkozott olvasók), aki a könyvtár épületében a szolgáltatások legalább egyikét igénybe vette.	Házhozszállítási szolgáltatás során kölcsönző olvasók (beiratkozott, érvényes olvasójeggyel rendelkezők).
Válaszadók száma	A kérdőívet 278 fő töltötte ki.	A kérdőívet 80 fő töltötte ki.

5.1. Könyvtárlátogatás / Kölcsönzés gyakorisága

2019-ben minden könyvtárhasználót megkérdeztünk, nemcsak azokat, akik könyvkölcsönzés miatt tértek be hozzánk. Éppen ezért a két évvel ezelőtti felmérésünkben a válaszadók között voltak a hozzánk napi rendszerességgel betérő napilapot olvasók, a számítógépet használók és az internetezők, valamint a heti rendszerességgel betérő DVD-t kölcsönzők is. Jelenlegi felmérésünk gyakorlatilag a könyvkölcsönzésre korlátozódik, éppen ezért fordulhatott elő, hogy ennyire eltolódott szolgáltatás gyakoriságának igénybevétele a három- és négyheti ciklikusság irányába.

	Milyen gyakran látogatja könyvtárunkat?		Milyen gyakran veszi igénybe szolgáltatásunkat?	
	Használói felmérés 2019.		Házhoz jönnek a könyvek 2021.	
Hetente többször (2019-ben)	48 fő	17,27%	0 fő	0%
Hetente	62 fő	22,30%	4 fő	5%
Kéthetente	36 fő	12,95%	6 fő	7,50%
Háromhetente	44 fő	15,83%	24 fő	30%
Havonta	63 fő	22,66%	36 fő	45%
Ritkábban, mint havonta	18 fő	6,47%	5 fő	6,25%
Most kölcsönöztem így először	6 fő	2,16%	5 fő	6,25%
Nem válaszolt	1 fő	0,36%	0 fő	0%
Összesen	278 fő	100%	80 fő	100%

Könyvtárlátogatás gyakorisága 2019 - Könyvkölcsönzés házhozszállítással 2021

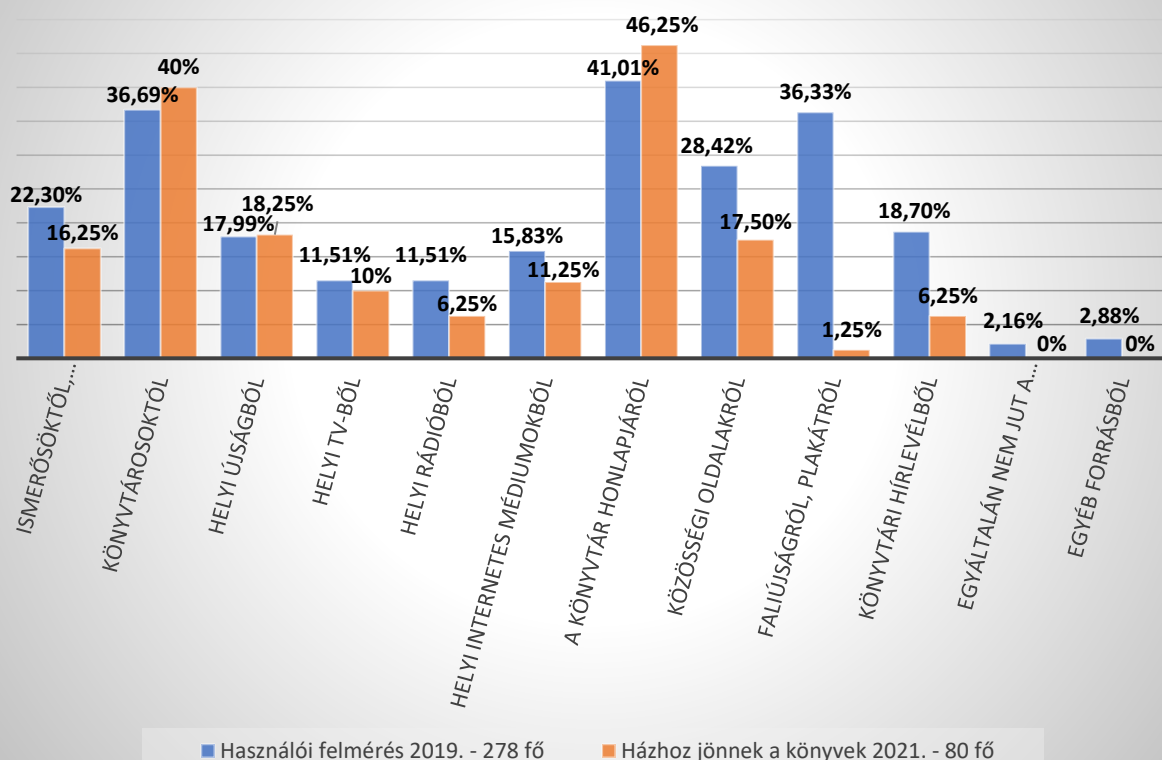


5.2. Könyvtári eseményekről / szolgáltatásról való tájékozódás

A pandémiás veszélyhelyzet hatására az olvasók tájékozódási szokásaiban jelentős változásokat nem fedezhetünk fel. Olvasóink számára továbbra is a két legfontosabb információszerzési lehetőség a könyvtári honlap és a könyvtári munkatársak megkérdezése volt, jelenlegi felmérésünkben fel is értékelődött a szerepük. Közösség oldalainkról és hírleveleinkből való tájékozódás visszaesése magyarázható a jelenlegi kérdőívünkben résztvevő idős személyek magas arányával, mert közülük sokan nem rendelkeztek sem kellő technikai feltételekkel és szakmai tudással. Legjelentősebb visszaesés a plakátokról való tájékozódásnál tapasztalhatjuk, mivel a látogatási tilalom következtében nem látogathatták intézményünket.

	Általában honnan szokott tudomást szerezni a könyvtárban történő eseményekről? Több válasz is jelölhető!		Honnan értesült házhozszállítási szolgáltatásunkról? Több válasz is jelölhető!	
	Használói felmérés 2019.		Házhoz jönnek a könyvek 2021.	
Ismerősöktől, családtagoktól	62 fő	22,30%	13 fő	16,25%
Könyvtárosoktól	102 fő	36,69%	32 fő	40%
Helyi újságból	50 fő	17,99%	15 fő	18,25%
Helyi TV-ből	32 fő	11,51%	8 fő	10%
Helyi rádióból	32 fő	11,51%	5 fő	6,25%
Helyi internetes médiumokból	44 fő	15,83%	9 fő	11,25%
A könyvtár honlapjáról	114 fő	41,01%	37 fő	46,25%
Közösségi oldalakról	79 fő	28,42%	14 fő	17,50%
Faliújságról, plakátról	101 fő	36,33%	1 fő	1,25%
Könyvtári hírlevélből	52 fő	18,70%	5 fő	6,25%
Egyáltalán nem jut a tudomásomra (2019-ben)	6 fő	2,16%	0 fő	0%
Egyéb forrásból	8 fő	2,88%	0 fő	0%

Tájékozódás a könyvtári eseményekről 2019-ben és szolgáltatásról 2021-ben

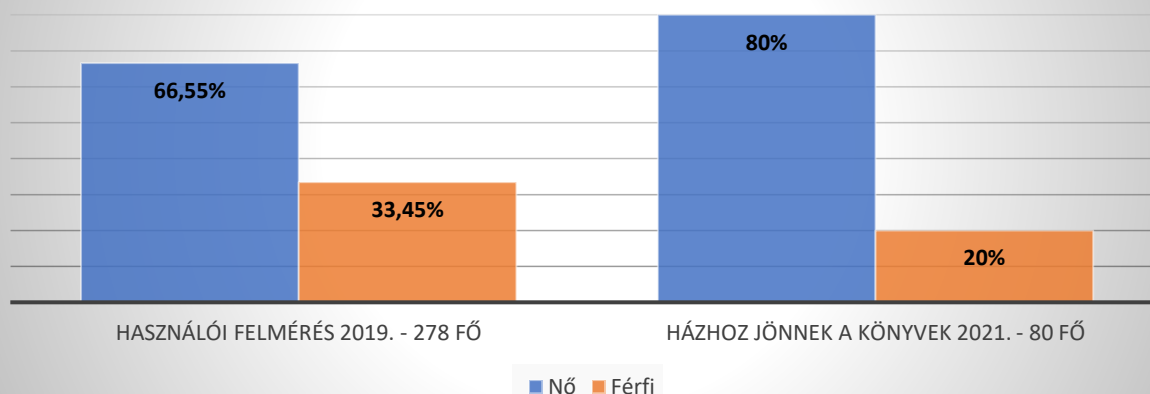


5.3. A kitöltők nemek szerinti megoszlása

A nők aránya tovább emelkedett a két évvel ezelőtti használói felmérésünkhöz képest. Valószínűsíthetjük, hogy férfi olvasóink elsősorban más szolgáltatásaink miatt iratkoztak be intézményünkbe, arányaiban ezért csökkenhetett a számuk jelenlegi felmérésünkben.

A kérdőív kitöltőjének neme				
	Használói felmérés 2019.		Házhoz jönnek a könyvek 2021.	
Nő	185 fő	66,55%	64 fő	80%
Férfi	93 fő	33,45%	16 fő	20%
Összesen	278 fő	100%	80 fő	100%

A kitöltők nemek szerinti megoszlása



5.4. A kitöltők korcsoportok szerinti megoszlása

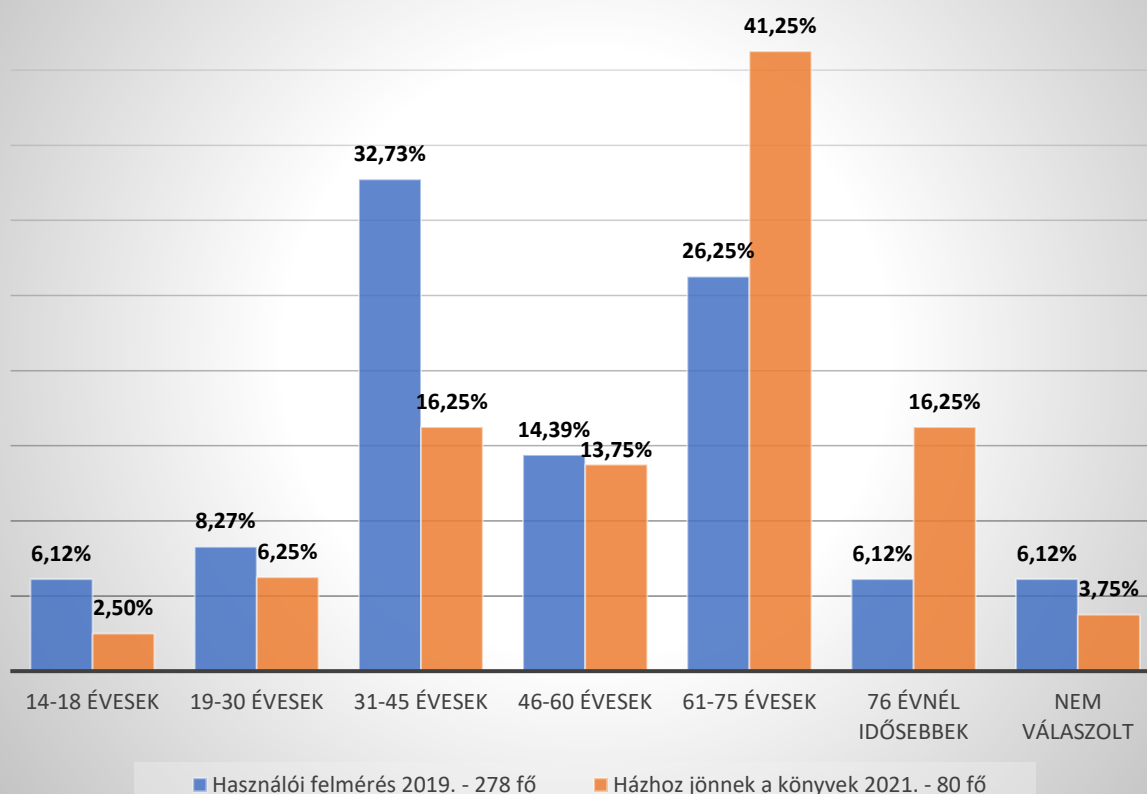
A korcsoportok összehasonlításában jelentős átrendeződést figyelhetünk meg. A könyvek házhozszállításával kapcsolatos felmérésünk esetében a 61 évnél idősebbek vették igénybe arányaiban a legnagyobb számban, míg a fiatalabb korcsoportok tagjai esetében csökkenés volt tapasztalható.

2019-ben a kitöltők átlagosan 49,22 évesek voltak, az idei felmérésünkben a kitöltők átlagéletkora 58,95 év volt.

A kérdőív kitöltőjének kora

	Használói felmérés 2019.		Házhoz jönnek a könyvek 2021.	
14-18 évesek	17 fő	6,12%	2 fő	2,5%
19-30 évesek	23 fő	8,27%	5 fő	6,25%
31-45 évesek	91 fő	32,73%	13 fő	16,25%
46-60 évesek	40 fő	14,39%	11 fő	13,75%
61-75 évesek	73 fő	26,25%	33 fő	41,25%
76 évnél idősebbek	17 fő	6,12%	13 fő	16,25%
Nem válaszolt	17 fő	6,12%	3 fő	3,75%
Összesen	278 fő	100%	80 fő	100%

A kitöltőinek korcsoportok szerinti megoszlása



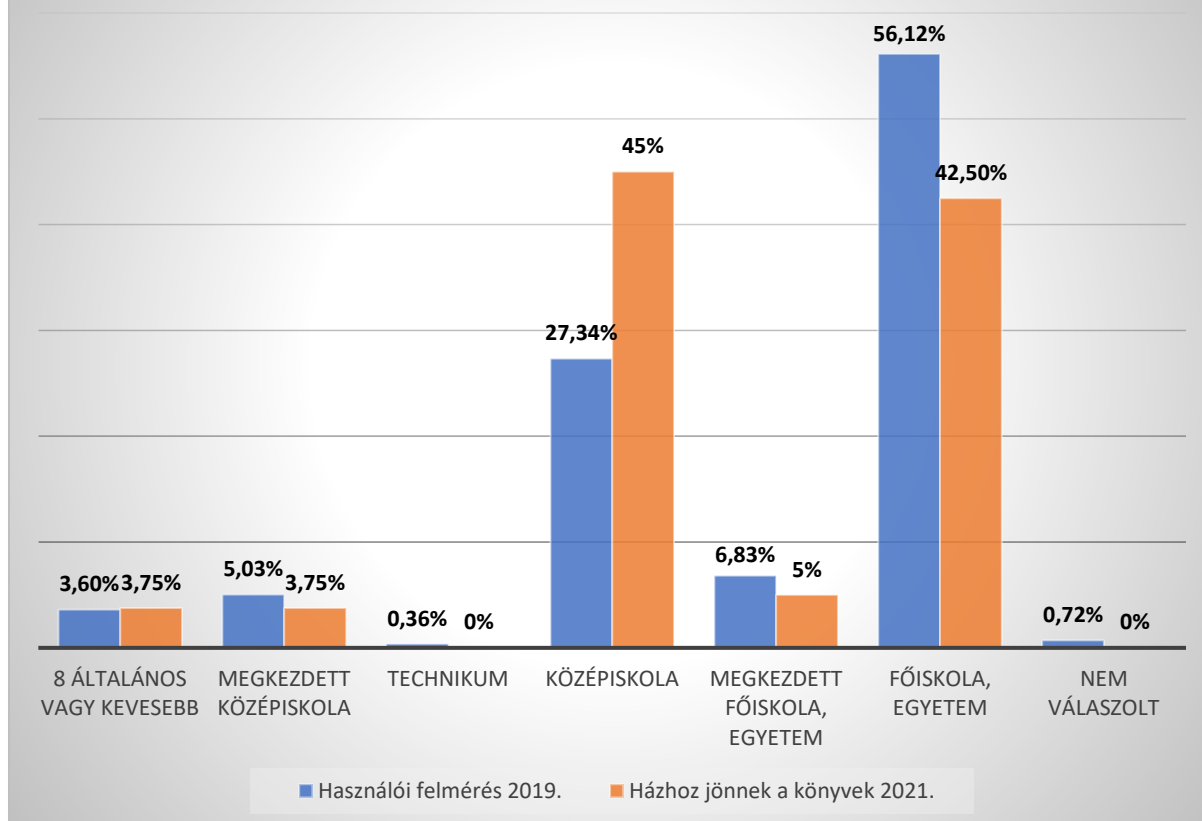
5.5. A kitöltők legmagasabb iskolai végzettségi megoszlása

2019-ben a válaszadók több, mint a fele rendelkezett főiskolai vagy egyetemi diplomával, addig 2021-ben csökkent a számuk. Arányaiban a középiskolai végzettséggel rendelkezők száma emelkedett a legnagyobb mértékben.

A kérdőív kitöltőjének legmagasabb iskolai végzettsége

	Használói felmérés 2019.		Házhoz jönnek a könyvek 2021.	
8 általános vagy kevesebb	10 fő	3,60%	3 fő	3,75%
Megkezdett középiskola	14 fő	5,03%	3 fő	3,75%
Technikum	1 fő	0,36%	0 fő	0%
Középiskola	76 fő	27,34%	36 fő	45%
Megkezdett főiskola, egyetem	19 fő	6,83%	4 fő	5%
Főiskola, egyetem	156 fő	56,12%	34 fő	42,50%
Nem válaszolt	2 fő	0,72%	0 fő	0%
Összesen	278 fő	100%	80 fő	100%

A kitöltők legmagasabb iskolai végzettsége



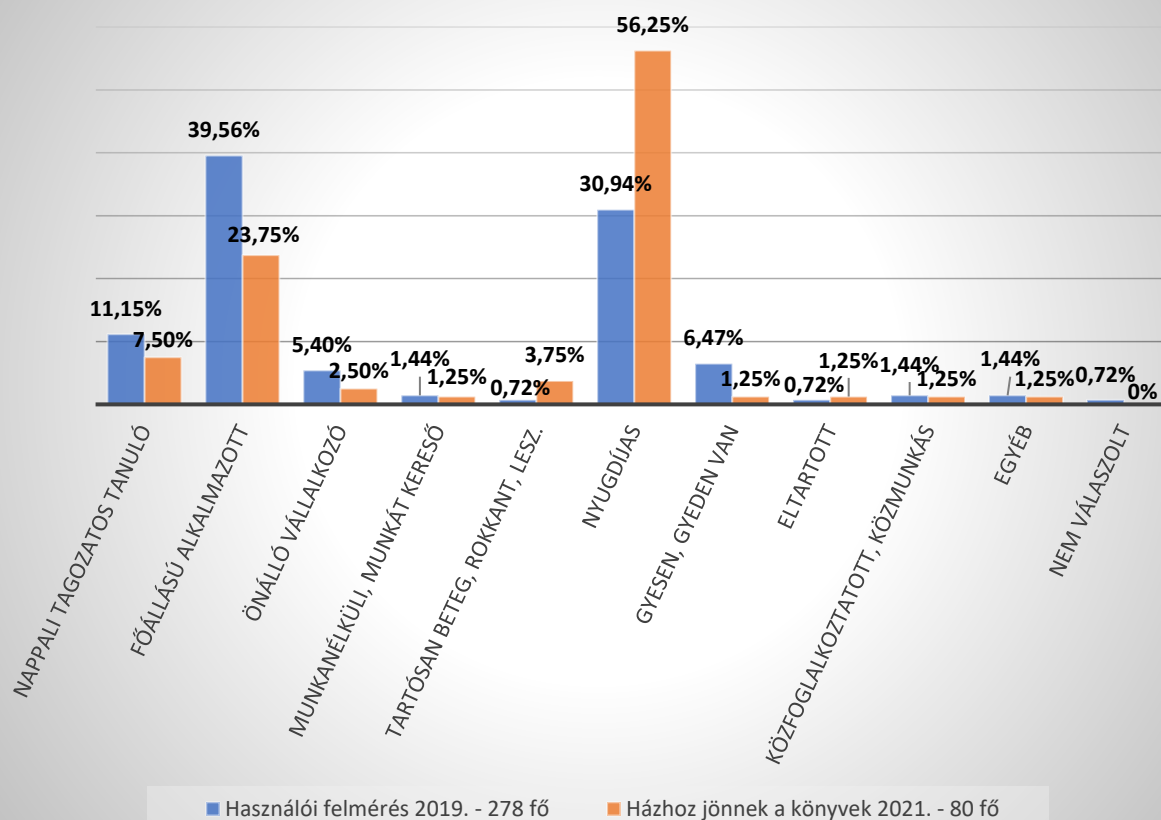
5.6. A kitöltők foglalkozás szerinti megoszlása

A nyugdíjasok jóval nagyobb arányban képviselték magukat a házhozszállítási felmérésünkben, míg a más foglalkozásúak esetében csökkenés volt tapasztalható. Ebből arra következtethetünk, hogy számukra a pandémiás veszélyhelyzet során sokkal fontosabb szabadidős tevékenység volt az olvasás bármilyen más tevékenységnél.

A kérdőív kitöltőjének foglalkozása

	Használói felmérés 2019.		Házhoz jönnek a könyvek 2021.	
Nappali tagozatos tanuló	31 fő	11,15%	6 fő	7,50%
Főállású alkalmazott	110 fő	39,56%	19 fő	23,75%
Önálló vállalkozó	15 fő	5,40%	2 fő	2,50%
Munkanélküli, munkát kereső	4 fő	1,44%	1 fő	1,25%
Tartósan beteg, rokkant, lesz.	2 fő	0,72%	3 fő	3,75%
Nyugdíjas	86 fő	30,94%	45 fő	56,25%
Gyese, gyeden van	18 fő	6,47%	1 fő	1,25%
Eltartott	2 fő	0,72%	1 fő	1,25%
Közfoglalkoztatott, közmunkás	4 fő	1,44%	1 fő	1,25%
Egyéb	4 fő	1,44%	1 fő	1,25%
Nem válaszolt	2 fő	0,72%	0 fő	0%
Összesen	278 fő	100%	80 fő	100%

A kitöltők foglalkozás szerinti megoszlása



6. Összegzés

Felmérésünket sikeresnek tekinthetjük olvasóink segítőkészségének köszönhetően, a kapott eredmények segítik a munkánkat. Az egyes kérdésekre kapott válaszokat olvasói csoportok szerint is elemeztük, hogy sokkal részletesebb képet kaphassunk a szolgáltatásunkról.

A felmérésben résztvevő olvasók 45%-a havi rendszerességgel kölcsönzött tőlünk, a sikeres munkaszervezésnek köszönhetően az olvasók ugyanennyi százaléka már a kérés napján megkapta az intézményunktől a kért könyveket. A megkérdezett 10 olvasóból 9-en szépirodalmi és szórakoztató könyveket kért tőlünk kikapcsolódás céljából.

A számos külső kommunikációs lehetőség közül a szolgáltatással kapcsolatban leghatékonyabban a könyvtári honlapról vagy munkatársaink megkérdezésével tudtak tájékozódni olvasóink. A fiatalabb és a középkorú korosztály az elektronikus forrásokra nagyobb arányban támaszkodott, az idősebbek a hagyományosnak tekinthető nyomtatott sajtóból és televízióból informálódtak. Az igényelt könyvek leadási módjánál hasonló generációs különbségek fedezhetők fel.

A felmérésben meglepetésünkre négyszer több nő vett részt a férfiakhoz képest. A kitöltők korfáját vizsgálva a válaszadók között összességében a 61 évnél idősebb korosztályok tagjai voltak többségben, ebből kifolyólag a nyugdíjasok kölcsönöztek tőlünk elsősorban.

Szolgáltatásunkkal a kérdőívkitöltők 96,25%-a volt nagyon elégedett. Külön öröm volt mindannyiunk számára a rendkívül pozitív értékelés mellett a kollégáink munkáját és segítőkészségét méltató dicséretek olvasása.

Az enyhítések hatására az adott korlátozó intézkedések betartásával és lehetőségeinket mérlegelve bevezetésre került a **„Küszöbkönyvtári kölcsönzés”**. Az olvasók az előre leegyeztetett időpontban már a könyvtár ajtajában vehették át a számukra összekészített könyveket, heti- és havilapokat, DVD-ket és hangoskönyveket. Továbbra is lehetőség volt az elektronikus igénylőlap kitöltése mellett a telefonos bediktálásra, gondolva az internettel és a megfelelő számítástechnikai eszközzel nem rendelkezőkre. Küszöbkönyvtári kölcsönzés mellett csütörtökönként a kért könyveket a 61 éven felüli idős olvasók házhozszállítással kaphatták meg.

7. Melléklet

7.1. Táblázatok

1. Milyen gyakorisággal veszi igénybe háhozszállítási szolgáltatásunkat?						
	Hetente	Kéthetente	Háromhetente	Havonta	Ritkábban, mint havonta	Most kölcsönöztem így először
Nappali tagozatos tanuló (6 fő)	0	1	2	3	0	0
Főállású alkalmazott (19 fő)	2	0	2	11	3	1
Önálló vállalkozó (2 fő)	0	0	0	1	0	1
Munkanélküli, munkát kereső (1 fő)	0	1	0	0	0	0
Tartósan beteg, rokkant, leszázalékolt (3 fő)	0	0	1	0	1	1
Nyugdíjas (45 fő)	1	4	17	20	1	2
Gyesen, gyeden van (1 fő)	0	0	1	0	0	0
Eltartott (1 fő)	0	0	1	0	0	0
Közfoglalkoztatott, közmunkás (1 fő)	0	0	0	1	0	0
Egyéb (1 fő)	1	0	0	0	0	0
Összesen (80 fő)	4	6	24	36	5	5

2. Milyen gyorsan kapta meg a könyveket a kérést követően?

	Még azon a munkanapon	1-3 munkanapon belül	Egy héten belül	Egy hétnél tovább tartott
Nappali tagozatos tanuló (6 fő)	1	5	0	0
Főállású alkalmazott (19 fő)	10	9	0	0
Önálló vállalkozó (2 fő)	1	1	0	0
Munkanélküli, munkát kereső (1 fő)	0	1	0	0
Tartósan beteg, rokkant, leszázalékolt (3 fő)	2	1	0	0
Nyugdíjas (45 fő)	20	24	1	0
Gyesen, gyeden van (1 fő)	1	0	0	0
Eltartott (1 fő)	0	1	0	0
Közfoglalkoztatott, közmunkás (1 fő)	1	0	0	0
Egyéb (1 fő)	0	1	0	0
Összesen (80 fő)	36	43	1	0

3. Mennyi könyvet kért tőlünk legutóbbi házhozszállítás során?

	1 könyv	2 könyv	3 könyv	4 könyv	5 könyv	6 könyv	7 könyv	8 könyv	9 könyv	10 könyv	Nem válaszolt
Nappali tagozatos tanuló (6 fő)	0	1	2	1	1	1	0	0	0	0	0
Főállású alkalmazott (19 fő)	2	2	2	4	1	1	0	2	5	0	0
Önálló vállalkozó (2 fő)	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0
Munkanélküli, munkát kereső (1 fő)	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
Tartósan beteg, rokkant, leszázalékolt (3 fő)	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0
Nyugdíjas (45 fő)	1	1	5	5	2	7	3	3	9	3	6
Gyesen, gyeden van (1 fő)	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
Eltartott (1 fő)	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0
Közfoglalkoztatott, közmunkás (1 fő)	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
Egyéb (1 fő)	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Összesen (80 fő)	4	6	10	11	4	13	3	5	15	3	6

4. Előfordult, hogy valamilyen keresett könyvet nem kapott meg?

	Minden keresett könyvet megkaptam, amit kértem.	A nem bentlévő könyvek helyett műfajában, tartalmában hasonló könyvet kértem vagy kaptam.	Nem azokat a könyveket kaptam, melyeket a könyvtártól kértem.
Nappali tagozatos tanuló (6 fő)	5	1	0
Főállású alkalmazott (19 fő)	19	0	0
Önálló vállalkozó (2 fő)	2	0	0
Munkanélküli, munkát kereső (1 fő)	1	0	0
Tartósan beteg, rokkant, leszázalékolt (3 fő)	3	0	0
Nyugdíjas (45 fő)	27	17	1
Gyesen, gyeden van (1 fő)	1	0	0
Eltartott (1 fő)	1	0	0
Közfoglalkoztatott, közmunkás (1 fő)	1	0	0
Egyéb (1 fő)	1	0	0
Összesen (80 fő)	61	18	1

5. Milyen könyveket kölcsönzött tőlünk? (Több válasz is jelölhető volt!)

	Szépirodalmi és szórakoztató könyveket.	Gyermek és ifjúsági könyveket.	Ismeretterjesztő (szak-) könyveket.	Idegennyelvű könyveket
Nappali tagozatos tanuló (6 fő)	4	3	1	1
Főállású alkalmazott (19 fő)	14	5	7	0
Önálló vállalkozó (2 fő)	1	0	1	0
Munkanélküli, munkát kereső (1 fő)	1	0	1	0
Tartósan beteg, rokkant, leszázalékolt (3 fő)	3	1	0	0
Nyugdíjas (45 fő)	44	3	7	0
Gyesen, gyeden van (1 fő)	0	1	1	0
Eltartott (1 fő)	1	1	0	0
Közfoglalkoztatott, közmunkás (1 fő)	1	1	0	0
Egyéb (1 fő)	1	0	0	0
Összesen (80 fő)	70 kérés	15 kérés	18 kérés	1 kérés

6. Milyen célból kérte a könyveket?

	Kikapcsolódás céljából irodalmi, szórakoztató könyveket.	Hobbi és szabadidős tevékenységekhez, érdeklődési körömmek megfelelő ismeretterjesztő szakkönyveket kértem.	Iskolai tanulmányaimhoz voltak szükségesek a kért könyvek.	Munkavégzéshez voltak szükségesek a kért könyvek.	Egyéb
Nappali tagozatos tanuló (6 fő)	5	1	3	0	0
Főállású alkalmazott (19 fő)	15	5	2	4	0
Önálló vállalkozó (2 fő)	1	0	1	0	0
Munkanélküli, munkát kereső (1 fő)	0	1	0	0	0
Tartósan beteg, rokkant, leszázalékolt (3 fő)	3	0	0	0	0
Nyugdíjas (45 fő)	44	9	0	0	0
Gyesen, gyeden van (1 fő)	1	0	1	0	0
Eltartott (1 fő)	1	0	1	0	0
Közfoglalkoztatott, közmunkás (1 fő)	1	0	0	0	0
Egyéb (1 fő)	1	0	0	0	0
Összesen (80 fő)	72 kérés	16 kérés	8 kérés	4 kérés	0 kérés

7. Hogyan adta le a kért könyvek listáját házhozszállítási szolgáltatásunk igénybevételekor?

	Telefonon keresztül bediktálva.	Elektronikus igénylőlap kitöltésével.
Nappali tagozatos tanuló (6 fő)	0	6
Főállású alkalmazott (19 fő)	4	15
Önálló vállalkozó (2 fő)	1	1
Munkanélküli, munkát kereső (1 fő)	0	1
Tartósan beteg, rokkant, leszázalékolt (3 fő)	1	2
Nyugdíjas (45 fő)	31	14
Gyesen, gyeden van (1 fő)	0	1
Eltartott (1 fő)	0	1
Közfoglalkoztatott, közmunkás (1 fő)	0	1
Egyéb (1 fő)	1	0
Összesen (80 fő)	38	42

7.1. Ha elektronikus igénylőlapon, kitöltése egyszerű volt az Ön számára?

	Egyszerű.	Bonyolult.
Nappali tagozatos tanuló (6 fő)	6	0
Főállású alkalmazott (15 fő)	14	1
Önálló vállalkozó (1 fő)	1	0
Munkanélküli, munkát kereső (1 fő)	1	0
Tartósan beteg, rokkant, leszázalékolt (2 fő)	2	0
Nyugdíjas (14 fő)	14	0
Gyesen, gyeden van (1 fő)	1	0
Eltartott (1 fő)	1	0
Közfoglalkoztatott, közmunkás (1 fő)	1	0
Egyéb (0 fő)	0	0
Összesen (42 fő)	41	1

8. Könyvkérés alkalmával használta a könyvtár honlapján is elérhető katalógust?			
	Nem használtam.	Igen, használtam.	Nem válaszolt.
Nappali tagozatos tanuló (6 fő)	1	5	0
Főállású alkalmazott (19 fő)	4	15	0
Önálló vállalkozó (2 fő)	1	1	0
Munkanélküli, munkát kereső (1 fő)	0	1	0
Tartósan beteg, rokkant, leszázalékolt (3 fő)	2	1	0
Nyugdíjas (45 fő)	23	20	2
Gyesen, gyeden van (1 fő)	0	1	0
Eltartott (1 fő)	0	1	0
Közfoglalkoztatott, közmunkás (1 fő)	1	0	0
Egyéb (1 fő)	1	0	0
Összesen (80 fő)	33	45	2

8.1.Ha használta, a katalógusban való keresés egyszerű volt az Ön számára?		
	Egyszerű.	Bonyolult.
Nappali tagozatos tanuló (5 fő)	5	0
Főállású alkalmazott (15 fő)	14	1
Önálló vállalkozó (1 fő)	1	0
Munkanélküli, munkát kereső (1 fő)	1	0
Tartósan beteg, rokkant, leszázalékolt (1 fő)	1	0
Nyugdíjas (20 fő)	17	3
Gyesen, gyeden van (1 fő)	1	0
Eltartott (1 fő)	1	0
Közfoglalkoztatott, közmunkás (0 fő)	0	0
Egyéb (0 fő)	0	0
Összesen (45 fő)	41	4

9. Honnan értesült házhozszállítási szolgáltatásunkról? (Több válasz is jelölhető volt!)

	Ismerősöktől, családtagoktól	Könyvtárosoktól	Helyi újságból	Helyi Tv-ből	Helyi rádióból	Helyi internetes médiumokból	A könyvtár honlapjáról	Közösségi oldalakról	Faliújságról, plakátról	Könyvtári hírlevélből	Egyéb forrásból
Nappali tagozatos tanuló (6 fő)	1	1	0	1	1	1	5	3	0	0	0
Főállású alkalmazott (19 fő)	4	8	1	1	1	3	9	5	0	1	0
Önálló vállalkozó (2 fő)	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
Munkanélküli, munkát kereső (1 fő)	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0
Tartósan beteg, rokkant, leszázalékolt (3 fő)	0	0	0	0	0	0	2	2	0	0	0
Nyugdíjas (45 fő)	7	21	14	6	3	5	17	2	1	4	0
Gyesen, gyeden van (1 fő)	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0
Eltartott (1 fő)	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
Közfoglalkoztatott, közmunkás (1 fő)	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0
Egyéb (1 fő)	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Összesen (80 fő)	13 ért.	32 ért.	15 ért.	8 ért.	5 ért.	9 ért.	37 ért.	14 ért.	1 ért.	5 ért.	0 ért.

I. A kérdőív kitöltőjének neve

	Nő	Férfi
Nappali tagozatos tanuló (6 fő)	5	1
Főállású alkalmazott (19 fő)	15	4
Önálló vállalkozó (2 fő)	1	1
Munkanélküli, munkát kereső (1 fő)	1	0
Tartósan beteg, rokkant, leszázalékolt (3 fő)	2	1
Nyugdíjas (45 fő)	37	8
Gyesen, gyeden van (1 fő)	1	0
Eltartott (1 fő)	1	0
Közfoglalkoztatott, közmunkás (1 fő)	1	0
Egyéb (1 fő)	0	1
Összesen (80 fő)	64	16

II. A kérdőív kitöltőjének kora

	14-18 évesek	19-30 évesek	31-45 évesek	46-60 évesek	61-75 évesek	76 évnél idősebbek	Nem válaszolt
Nappali tagozatos tanuló (6 fő)	2	4	0	0	0	0	0
Főállású alkalmazott (19 fő)	0	0	12	6	1	0	0
Önálló vállalkozó (2 fő)	0	0	0	2	0	0	0
Munkanélküli, munkát kereső (1 fő)	0	1	0	0	0	0	0
Tartósan beteg, rokkant, leszázalékolt (3 fő)	0	0	0	1	2	0	0
Nyugdíjas (45 fő)	0	0	0	0	29	13	3
Gyesen, gyeden van (1 fő)	0	0	1	0	0	0	0
Eltartott (1 fő)	0	0	0	1	0	0	0
Közfoglalkoztatott, közmunkás (1 fő)	0	0	0	1	0	0	0
Egyéb (1 fő)	0	0	0	0	1	0	0
Összesen (80 fő)	2	5	13	11	33	13	3

III. A kérdőív kitöltőjének legmagasabb iskolai végzettsége

	8 általános, vagy kevesebb	Megkezdett középiskola	Középiskola	Megkezdett főiskola, egyetem	Főiskola, egyetem
Nappali tagozatos tanuló (6 fő)	1	1	0	3	1
Főállású alkalmazott (19 fő)	0	0	4	1	14
Önálló vállalkozó (2 fő)	0	0	2	0	0
Munkanélküli, munkát kereső (1 fő)	0	0	1	0	0
Tartósan beteg, rokkant, leszázalékolt (3 fő)	0	0	3	0	0
Nyugdíjas (45 fő)	2	2	23	0	18
Gyesen, gyeden van (1 fő)	0	0	0	0	1
Eltartott (1 fő)	0	0	1	0	0
Közfoglalkoztatott, közmunkás (1 fő)	0	0	1	0	0
Egyéb (1 fő)	0	0	1	0	0
Összesen (80 fő)	3	3	36	4	34

7.2. Kérdőív

Takáts Gyula Megyei Hatókörű Városi Könyvtár Házhoz jönnek a könyvek Kérdőív



Kedves Olvasónk!

Szeretnénk megismerni, hogy könyvtárunk házhozszállítási szolgáltatása megfelel-e az olvasók igényeinek. Ha a pandémiás veszélyhelyzet során igénybe vette szolgáltatásunkat, kérjük, segítse munkánkat a kérdőív kitöltésével, mely pár percnél nem tarthat tovább.

A válaszadás önkéntes és anonim. A kitöltött kérdőívet a következő könyvszállítás alkalmával a visszaküldött könyvekkel együtt juttathatja el hozzánk.

Segítségét előre is köszönjük!

Kérjük, hogy a megfelelő kódszám bekarikázásával válaszoljon!

1. Milyen gyakorisággal veszi igénybe házhozszállítási szolgáltatásunkat?

- | | |
|-----------------|----------------------------------|
| 1. Hetente | 4. Havonta |
| 2. Kéthetente | 5. Ritkábban, mint havonta |
| 3. Háromhetente | 6. Most kölcsönöztem így először |

2. Milyen gyorsan kapta meg a könyveket a kérést követően?

- | | |
|--------------------------|------------------------------|
| 1. Még azon a munkanapon | 3. Egy héten belül |
| 2. 1-3 munkanapon belül | 4. Egy hétnél tovább tartott |

3. Mennyi könyvet kért tőlünk legutóbbi házhozszállítás során?

4. Előfordult, hogy valamilyen keresett könyvet nem kapott meg tőlünk?

1. Minden keresett könyvet megkaptam, amit kértem.
2. A nem bentlévő könyvek helyett műfajában, tartalmában hasonló könyvet kértem vagy kaptam.
3. Nem azokat a könyveket kaptam, melyeket a könyvtártól kértem.

5. Milyen könyveket kölcsönzött tőlünk? (Több válasz is jelölhető!)

1. Szépirodalmi és szórakoztató könyveket.
2. Gyermek és ifjúsági könyveket.
3. Ismeretterjesztő (szak-) könyveket.
4. Idegennyelvű könyveket.

6. Milyen célból kérte a könyveket? (Több válasz is jelölhető!)

1. Kikapcsolódás céljából irodalmi, szórakoztató könyveket (*romantikus, thriller, sci-fi, fantasy, mesék...*).
2. Hobbi- és szabadidős tevékenységekhez, érdeklődési körömnek megfelelő ismeretterjesztő szakkönyveket kértem.
3. Iskolai tanulmányaimhoz voltak szükségesek a kért könyvek.
4. Munkavégzéshez voltak szükségesek a kért könyvek.
5. Egyéb, éspedig:.....

7. Hogyan adta le a kért könyvek listáját házhozszállítási szolgáltatásunk igénybevételekor?

1. Telefonon keresztül bediktálva.
2. Elektronikus igénylőlap kitöltésével.

Ha elektronikus igénylőlapot, kitöltése egyszerű volt az Ön számára?

21. Egyszerű.
22. Bonyolult.

Ha bonyolultnak érezte, mi okozta a nehézséget?

.....

8. Könyvkérés alkalmával használta a könyvtár honlapján is elérhető katalógust?

1. Nem használtam.
2. Igen, használtam.

Ha használta, a katalógusban való keresés egyszerű volt az Ön számára?

21. Egyszerű.
22. Bonyolult.

Ha bonyolultnak érezte, mi okozta a nehézséget?

.....

9. Honnan értesült házhozszállítási szolgáltatásunkról? (Több válasz is jelölhető!)

- | | |
|---------------------------------|-------------------------------------|
| 1. Ismerősöktől, családtagoktól | 7. A könyvtár honlapjáról |
| 2. Könyvtárosoktól | 8. Közösségi oldalakról |
| 3. Helyi újságból | 9. Faliújságról, plakátról |
| 4. Helyi Tv-ből | 10. Könyvtári hírlevélből |
| 5. Helyi rádióból | 11. Egyéb forrásból, éspedig: |
| 6. Helyi internetes médiumokból | |

10. Mennyire elégedett könyvtárunk házhozszállítási szolgáltatásával?

1. Nagyon elégedett
2. Inkább elégedett
3. Inkább elégedetlen
4. Nagyon elégedetlen

11. Ha szükségesnek tartja, kérjük indokolja választát:

.....

.....

12. Ha lehetősége lenne rá, mit változtatna, mivel fejlesztené szolgáltatásunkat?

.....

.....

A kérdőív kitöltőjének...

Neme:

1. Nő
2. Férfi

Születési éve:

Mi az Ön legmagasabb iskolai végzettsége?

- | | |
|-------------------------------|---------------------------------|
| 1. 8 általános, vagy kevesebb | 4. Megkezdett főiskola, egyetem |
| 2. Megkezdett középiskola | 5. Főiskola, egyetem |
| 3. Középiskola | |

Mivel foglalkozik jelenleg?

- | | |
|---|----------------------------------|
| 1. Nappali tagozatos tanuló | 6. Nyugdíjas |
| 2. Főállású alkalmazott | 7. Gyesen, gyeden van |
| 3. Önálló vállalkozó | 8. Eltartott |
| 4. Munkanélküli, munkát kereső | 9. Közfoglalkoztatott, közmunkás |
| 5. Tartósan beteg, rokkant, leszázalékolt | 10. Egyéb, éspedig: |

**Válaszait köszönjük, a felmérés eredményeit hamarosan közzé tesszük.
A könyvtár munkatársai**

7.3. Plakát

HÁZHOZ JÖNNEK A KÖNYVEK!

A látogatási tilalom idejére újra bevezetjük házhozszállítási szolgáltatásunkat:

- Adja le igényét a plakáthoz mellékelt kérdőív kitöltésével vagy a (82) 527-356-os telefonszámon! (Kérjük, aki teheti, az előbbit válassza!) A könyv kiválasztásában az online katalógusunk segíthet.
- Kollégáink november 12-től szállítják ki a kért (és már az olvasó nevére tett) könyveket (dvd-t, cd-t nem lehet kérni), előre egyeztetett időpontokban. Olvasóink nevéen továbbra is összesen 9 db könyv lehet. **Kaposvári munkahelyre is szállítunk. Az átadás/átvétel érintkezésmentes.**
- A szolgáltatás csak a központi könyvtárba beiratkozott, aktív olvasójeggyel rendelkező, kaposvári olvasóinknak szól.
- Karanténban lévő, beteg, fertőzött olvasókhoz nem megyünk.
- Visszaküldeni korábban kölcsönzött könyveket csak abban az esetben lehet, ha az olvasó újakat is szeretne kölcsönözni helyettük.
- A visszakerülő könyvek karanténba kerülnek.
- Kérjük, legyenek türelemmel, ha a kiszállítás tovább tart a vártnál!

TAKÁTS GYULA
TK
MÉGYESESVÁROS
KÖNYVTÁR

