



Dr. Kovács Pál Könyvtár és Közösségi Tér

9023 Győr, Herman Ottó utca 22. | Telefon:+36-96-516-670

Fax:+36-96-418-942 | info@gyorikonvrtar.hu | www.gyorikonvrtar.hu

„Könyvtár pandémia idején” Hatásvizsgálat 2021.

A Dr. Kovács Pál Könyvtár és Közösségi Tér Minőségirányítási tanácsa online hatásvizsgálatot szervezett „Könyvtár pandémia idején” címmel a járványhelyzet időszakáról.

A kérdőív célja az volt, hogy felmérjük mennyiben tudtunk segíteni ebben a nehéz helyzetben is elérhető szolgáltatásainkkal akár a kikapcsolódásban, akár a tanulásban felhasználóinak. A kapott válaszokat, javaslatokat felhasználjuk szolgáltatásaink további fejlesztésére.

Könyvtárunk számára is komoly kihívást jelentett hagyományos szolgáltatásaink átszervezése, elérhetővé tétele, amelyeknél mindig szigorúan követtük az aktuális járványügyi szabályokat. Olvasóinkkal, felhasználóinkkal folyamatosan kapcsolatot tartottunk és informáltuk őket, honlapunkon és közösségi felületeinken.

Könyvtárvételi pontokat alakítottunk ki, a kollégák telefonon és online is várták és fogadták a kéréseket, kérdéseket, állították össze a könyvcsomagokat. Rendezvényeink is online térbe költöztek, minden korosztály számára készültek a felvételek, melyek adásidőn túl a Youtube csatornáinkon is elérhetők.

A rövid online kérdőív az *„MSZ ISO 16439 Információ és dokumentáció. Módszerek és eljárások a könyvtárak hatásának felmérésére”* című szabvány alapján készült.

A kérdéseket a járványhelyzet ideje alatt elérhető szolgáltatásainkat szervező vezetők állították össze, akik tagjai a Minőségirányítási tanácsnak és részben a Mérési munkacsoportnak is.

A mérés ideje a nyitás utáni hetekben, május 28-június 20-ig zajlott online formában a honlapunkon, illetve a közösségi felületeinken megosztva.

A kérdőívet a fenti időszakban 31 fő töltötte ki, amit nagyon kevésnek gondolunk, azonban a tapasztalat az, hogy a járványhelyzet javulásával és a nyár közeledtével nehezebb megszólítani ebben a témában az embereket és hagyományos papíros válaszadás most nem volt lehetséges.

Hosszabb távon megvizsgáljuk annak lehetőségét, hogy a GDPR szabályokat betartva milyen módon tudnánk a későbbiekben hatékonyabban elérni hasonló kérdőívekkel a használóinkhoz.

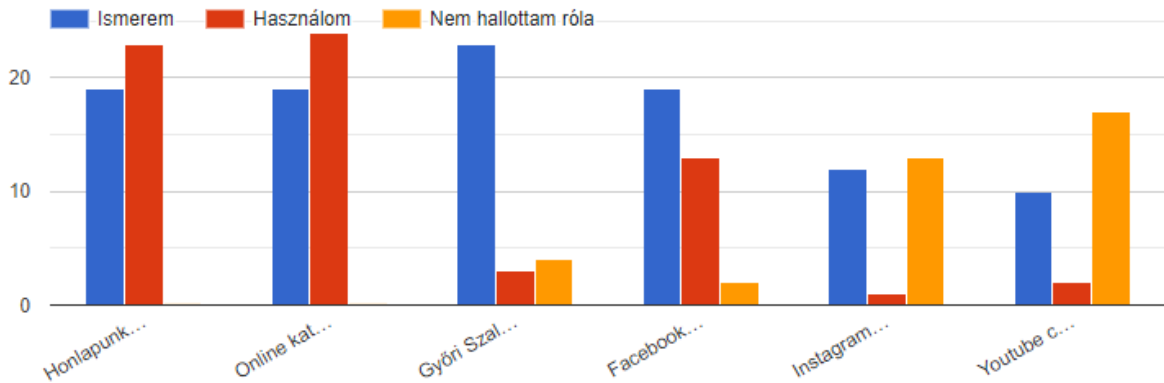


Dr. Kovács Pál Könyvtár és Közösségi Tér

9023 Győr, Herman Ottó utca 22. | Telefon:+36-96-516-670

Fax:+36-96-418-942 | info@gyorikonnyvtar.hu | www.gyorikonnyvtar.hu

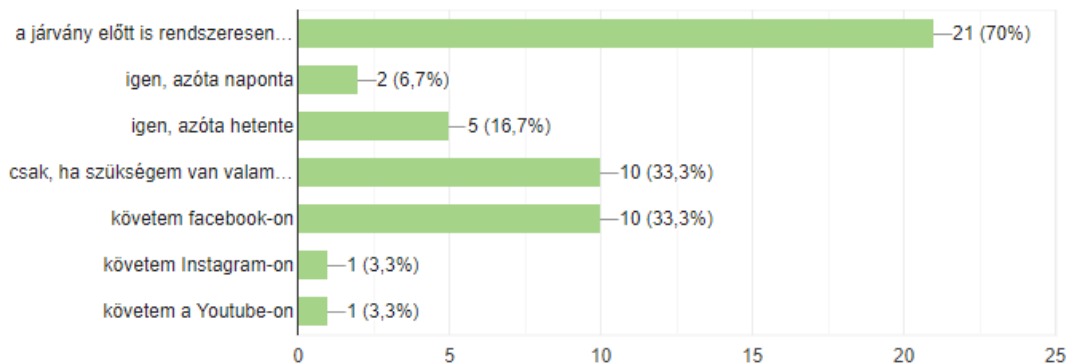
Ismeri-e könyvtárunk online felületeit?



Az első kérdés az online felületeink ismertségét vizsgálta, melyek a járvány ideje alatt a legfontosabb kommunikációs csatornáink voltak. A honlap és az online katalógus ismert és gyakran használt felületek a válaszadók szerint, sokan hallottak a Győri Szalon online kulturális magazinunkról is, bár csak 3 fő jelezte a 31-ből, hogy használja is.

Facebook oldalunk ismertsége a honlappal és az online katalógussal egy szinten szerepel, rendszeres használatát 13 fő jelezte. Az Instagram és a Youtube csatornáinkról a válaszadók jelentős többsége nem hallott, ezek jellemzően a fiatalabb korosztály kedvelt felületei, a megkérdezettek nagyobb része aktív dolgozónak vallotta magát, melyről alább lehet majd adatokat olvasni.

Gyakrabban keresi fel ezen felületeket a járvány kezdete óta?



A grafikon szerint a kitöltők 70 %-a a járvány előtt is rendszeres látogatónk volt, 7 fő jelezte, hogy a járvány ideje alatt többször kereste fel oldalainkat, 33%-uk pedig csak igény esetén teszi ezt meg.



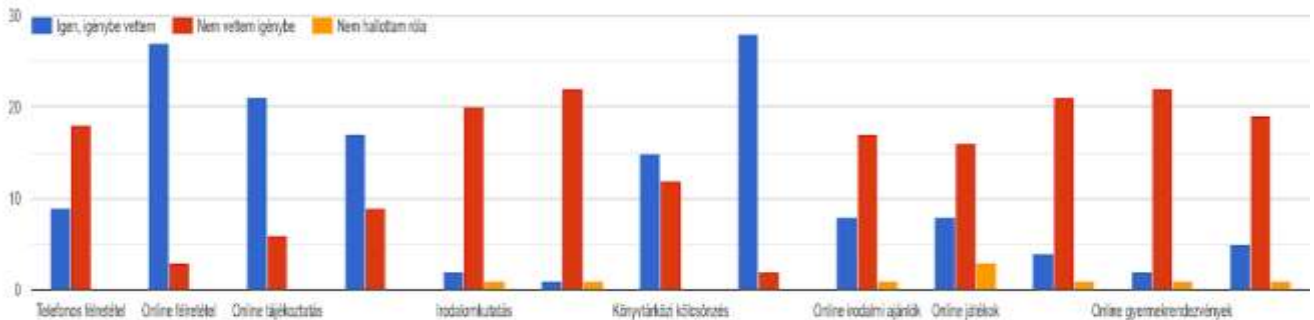
Dr. Kovács Pál Könyvtár és Közösségi Tér

9023 Győr, Herman Ottó utca 22. | Telefon:+36-96-516-670

Fax:+36-96-418-942 | info@gyorikonyvtar.hu | www.gyorikonyvtar.hu

Közösségi oldalaink közül, ahogy a fenti eredmények is mutatták a facebook a legnépszerűbb, az Instagram és a Youtube felületeinket 1-1 fő követi a megkérdezettek közül.

A járványhelyzet alatt igénybe vette-e működő szolgáltatásainkat?



	Igénybe vette	Nem vette igénybe	Nem hallott róla
Telefonos félretétel	9	18	
Online félretétel	27	3	
Online tájékoztatás	21	6	
Email-es kommunikáció	17	9	
Irodalomkutatás	2	20	1
Elektronikus dokumentumküldés	1	22	1
Könyvtárközi kölcsönzés	15	12	
Kölcsönzés átvevőponton	28	2	
Online irodalmi ajánló	8	17	1
Online játékok	8	16	3
Online ismeretterjesztő/zenés rendezvények	4	21	1
Online gyermekrendezvények	2	22	1
Digitális könyvtár	5	19	1

Az igénybe vehető szolgáltatásaink közül a legnépszerűbb az átvevőponton való kölcsönzés volt a megkérdezettek körében, amihez szorosan kapcsolódik az online félretétel és az online tájékoztatás, számadatokban is. Ezzel szemben a telefonos félretétel sokkal kevesebben vették igénybe.

A válaszadók közül kevesen követték online rendezvényeinket és az elektronikus dokumentumküldési szolgáltatásunkat is csak 1 fő használta.

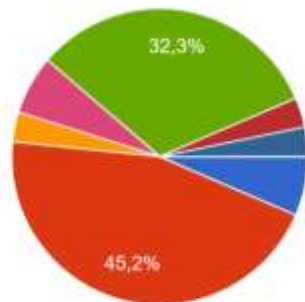


Dr. Kovács Pál Könyvtár és Közösségi Tér

9023 Győr, Herman Ottó utca 22. | Telefon:+36-96-516-670

Fax:+36-96-418-942 | info@gyorikonyvtar.hu | www.gyorikonyvtar.hu

Legutóbb melyiket vette igénybe?

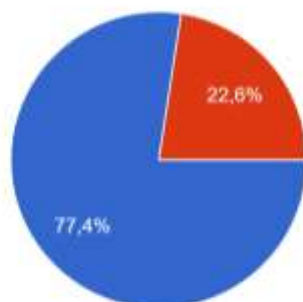


- Telefonos félretétel
- Online félretétel
- Online tájékoztatás
- Email-es kommunikáció
- Irodalomkutatás
- Elektronikus dokumentumküldés
- Könyvtárközi kölcsönzés
- Kölcsönzés átvevőponton
- Online irodalmi ajánlók
- Online játékok
- Online ismeretterjesztő/zenés rendezvények
- Online gyermekrendezvények
- Digitális könyvtár (digitalizált dokumentumok)

Online félretétel	14
Kölcsönzés átvevőpontokon	10
Telefonos félretétel	2
Könyvtárközi kölcsönzés	2
Online játékok	1
Online irodalmi ajánlók	1
Online tájékoztatás	1

A járványügyi lezárás utolsó heteiben is az online félretétel és a kölcsönzés átvevőpontokon volt a legnépszerűbb a megkérdezettek körében.

Segített-e a könyvtárunk abban, hogy kikapcsolódjon a járványhelyzet alatt?



- Igen, jelentősen
- Igen, kicsit hozzájárult
- Nem, máshogy kapcsolódtam ki



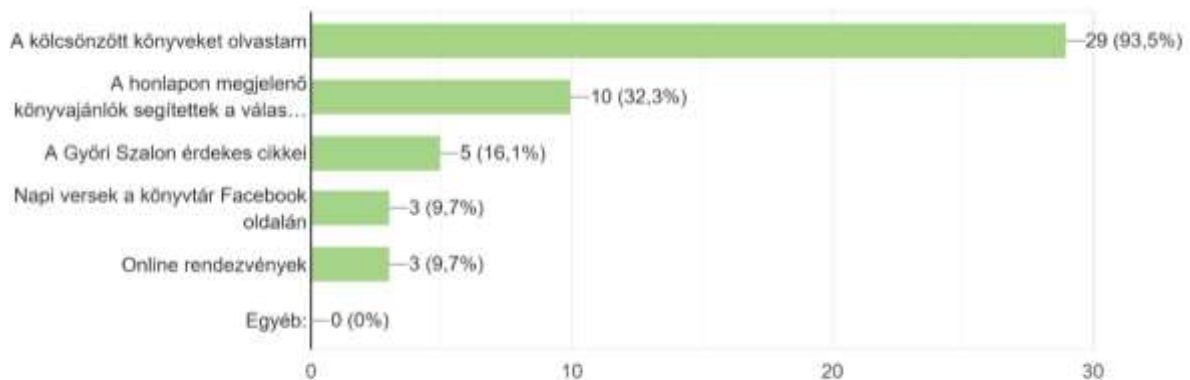
Dr. Kovács Pál Könyvtár és Közösségi Tér

9023 Győr, Herman Ottó utca 22. | Telefon:+36-96-516-670

Fax:+36-96-418-942 | info@gyorikonnyvtar.hu | www.gyorikonnyvtar.hu

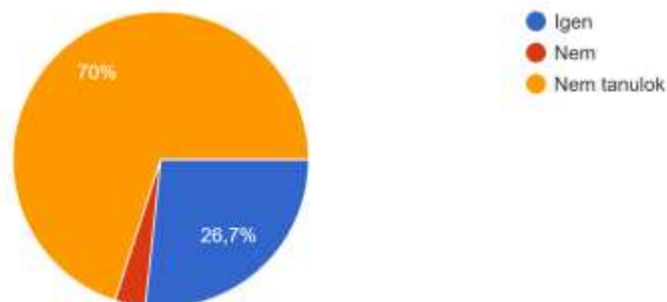
A válaszadók egyöntetűen állították, hogy könyvtárunk segített abban, hogy ki tudjon kapcsolódni a bezártság ideje alatt. 24 fő (77 %) szerint egyértelműen hozzájárult, 7 fő szerint kicsit hozzájárult ehhez a szolgáltatásaink.

Amennyiben igen, melyek voltak ezek?



A megkérdezettek 93,5 %-a a tőlünk kölcsönzött kötetek olvasásával tudott kikapcsolódni, 32 %-uk követte a honlapon megjelenő könyvajánlóinkat is, azonban csak kis százalékuk figyelte a többi online feltöltésünket.

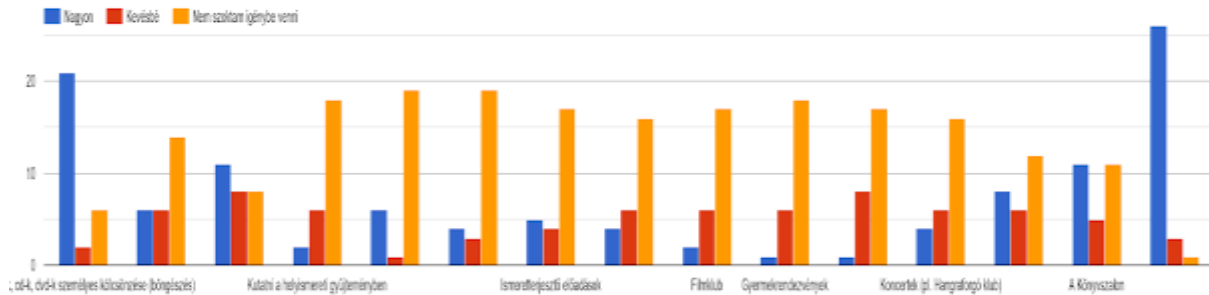
Segített-e a könyvtárunk abban, hogy tanulmányai sikeresen folytatódjanak a járványhelyzet alatt?



A járványhelyzet ideje alatt elérhető szolgáltatásaink közül több szolgálta, segíthette a tanulást, az otthoni felkészülést is, a megkérdezettek 26,7 %-a (8 fő) ezt igénybe is vette, a többségük azonban nem folytatott tanulmányokat ez idő alatt.



A korlátozások alatt melyik szolgáltatásunk, programunk hiányzott Önnek a legjobban?



	Nagyon	Kevésbé	Nem szoktam igénybe venni
A könyvek, cd-k, dvd-k személyes kölcsönzése (böngészés)	21	2	6
A folyóiratok, magazinok lapozgatása	6	6	14
A személyes tájékoztatás, beszélgetés a könyvtárossal	11	8	8
Kutatni a helyismereti gyűjteményben	2	6	18
A gyermekemmel gyermekkönyvtárban menni	6	1	19
Találkozási alkalmak kedvenc klubom rendezvényein	4	3	19
Ismeretterjesztő előadások	5	4	17
Író-olvasó találkozók	4	6	16
Filmklub	2	6	17
Gyermekrendezvények	1	6	18
Kiállítások, kiállításmegnyitók	1	8	17
Koncertek (pl. Hangraforgó klub)	4	6	16
Az Ünnepi Könyvhét rendezvényei	8	6	12
A Könyvszalon	11	5	11
A könyvtárba járás általában	26	3	1

Kíváncsiak voltunk, hogy a hagyományos szolgáltatásaink közül melyik hiányzott a használóinknak legjobban. Ezen szolgáltatások, programok elérhetősége természetes volt a pandémia előtt, azonban ebben az időszakban szüneteltetnünk vagy online térbe kellett áthelyeznünk. A válaszadók leginkább a könyvtárba járást hiányolták legjobban és a személyes böngészés lehetőségét, ezzel szorosan összefügg a személyes tájékoztatás, beszélgetés a könyvtárosokkal is. Ugyancsak a személyes látogatás hiányát jelzik a folyóiratok lapozgatása és a gyermekkönyvtárba járásra adott szavazatok.



Dr. Kovács Pál Könyvtár és Közösségi Tér

9023 Győr, Herman Ottó utca 22. | Telefon:+36-96-516-670

Fax:+36-96-418-942 | info@gyorikonyvtar.hu | www.gyorikonyvtar.hu

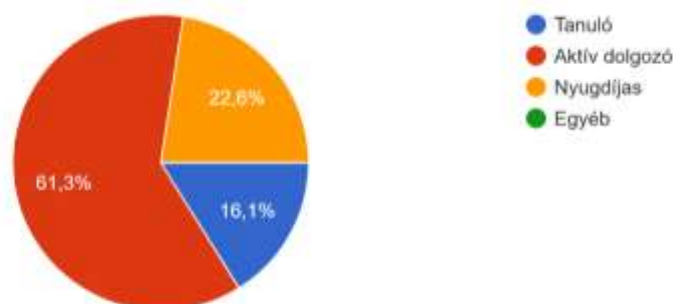
Könyvtárunk főszervezője a város könyves nagyrendezvényeinek, úgymint az Ünnepi Könyvhét és a Győri Könyvszalon, mindkét programsorozat elmaradt a járvány miatt 2020-ban, ezek hiánya is magasabb pontszámot ért el a megkérdezettek körében.

A járványhelyzet ideje alatt, ha nem a könyvtárunkból, akkor máshonnan kapott információt, segítséget vagy szórakozási lehetőséget?



A járványhelyzet okozta bezártság miatt még jobban felértékelődött az internet szerepe a kapcsolattartásban, szórakozásban, a válaszadóink is jellemzően ezt használták többségben (71 %). Azonban a könyv olvasásra is több idő jutott, látszik, hogy az online könyvvásárlást is gyakran igénybe vették a válaszadók és ugyanannyian a mi könyvtárunkban megtalálható köteteket, dokumentumokat választották.

Kérjük, adja meg mely használói csoport tagja:



Válaszadóink nagy többségben az aktív dolgozói körbe tartoznak 61,3 % 19 fő, nyugdíjas 22,6 % 7 fő, tanuló pedig 16,1% 5 fő.



Dr. Kovács Pál Könyvtár és Közösségi Tér

9023 Győr, Herman Ottó utca 22. | Telefon:+36-96-516-670

Fax:+36-96-418-942 | info@gyorikonnyvtar.hu | www.gyorikonnyvtar.hu

Egyéb gondolatai a könyvtárunk járványhelyzeti szolgáltatásairól:

Szerintem rendben volt. Nem tudom a járvánnyal kapcsolatos-e, de kevés új könyvtári könyvbeszerzés történt idén. Továbbra is hiányolom a frissülést, és hogy minket olvasókat bevonjanak a folyamatba, hogy milyen újdonságokat olvasnánk szívesen. Erre lenne igény, részemről mindenképpen. Nem tudom, hogy ennek forráshiány-e az akadálya, vagy más is.

Korrekt, segítőkész szolgáltatások. Vetélkedők a könyvtári felületeken, pl. Kilátás a balkonomból.

Rugalmas, élehető, kezdeményező, kreatív:-) Örültem a lehetőségeknek, köszönjük szépen!

Segítőkész, előzékeny kiszolgálás

Nagyon köszönöm, hogy megoldották a kölcsönzési lehetőséget, mert így a gyerekeknek volt alkalmuk az elolvasott könyv helyett újabb könyveket beszerezni és így az idejüket hasznosan töltötték.

Nagyszerű! További jó munkát!

Kifogástalan

Mivel én nem győri vagyok, jó lenne, ha a Központi Könyvtár felújítása alatt nem csak a Kisfaludy-ban lehetne átvenni az on-line előjegyzett, félretett könyveket. Ha nem veszek igénybe helyi buszjáratot (pénzbe kerül), akkor messze van a vidéki buszállomástól. Ha autóval megyek, nem találok parkolót (szintén pénzbe kerül). Könnyebb lenne, ha más fiók-könyvtárban is át lehetne venni. De mindenek előtt köszönöm a járványhelyzet alatti munkájukat, segítségüket. További jó munkát, egészséget minden dolgozójuknak!

Örülök, hogy volt lehetőség az online kölcsönzésre, a munkatársak mindig segítőkészek voltak, és gyorsan reagáltak a kérésekre. A kikölcsönzött gyerekkönyvek olvasásával tartalmasabban telt a négy fal között töltött idő. A késedelmi díj eltörlése vonzóbbá tette a kölcsönzési lehetőséget.

Köszönöm a gyors E-mailes válaszait, és a könyvek félretételét rövid időn belül.

Nagyon örültem, amikor lehetővé tették a könyvek átvételét a könyvtár ajtajában. A telefonos félretételeknél is mindig nagyon kedvesek és segítőkészek voltak a munkatársak. Hálás köszönet érte.

Munka mellett egyetemre járok levelezőre, a vizsgákhoz, a beadandókhöz és a felkészüléshez szinte az összes könyvet innét tudtam megszerezni, ami nagy segítség volt, különösen hogy az egyetemi könyvtár is zárva volt. Az átvevő pontos kölcsönzés remek ötlet volt. Nagy köszönet



Dr. Kovács Pál Könyvtár és Közösségi Tér

9023 Győr, Herman Ottó utca 22. | Telefon:+36-96-516-670

Fax:+36-96-418-942 | info@gyorikonyvtar.hu | www.gyorikonyvtar.hu

érte. Könyv olvasásra mint szórakozásra, a tanulmányi és vizsgaidőszakban nem igazán jutott időm.

12 válaszadó osztotta meg velünk a gondolatait a pandémia alatti szolgáltatásainkról, ezek jellemzően pozitív visszajelzések, köszönetnyilvánítások.

A javaslatok között az alábbiak szerepeltek, melyek megvalósíthatóságát megvizsgáljuk, cselekvési terveinkbe beépítjük:

- az új könyvbeszerzések még jobb reklámozása
- az olvasói beszerzési javaslatok számára elérhetőbb, láthatóbb csatorna biztosítása
- az átvevőpontok számának bővítése.

2021. június 23.