



BALATONI REGIONÁLIS TÖRTÉNETI KUTATÓINTÉZET,  
KÖNYVTÁR ÉS KÁLMÁN IMRE EMLÉKHÁZ

---

# HASZNÁLÓI ÉS PARTNERI ELÉGEDETTSÉG- ÉS IGÉNYFELMÉRÉSEK

Összegzés 2018–2022

---

**Az intézmény megközelíthetőségének mérése és kiértékelése – 2018 (95 fő)**

Könyvtárunk megközelíthetőségével, akadálymentességével, külső és belső állapotával, berendezésével, bútorzatával a tájékoztató és eligazító feliratokkal, fényviszonyokkal, a tisztasággal és a rendezettséggel is nagyon elégedett a válaszadók többsége.

**A könyvtárhasználók elégedettségének mérése és eredményei – 2019 (48 fő)**

A könyvtárhasználók többségében továbbra is könyvkölcsönzés céljából látogatnak el könyvtárunkba, ugyanakkor rendszeresen használják az olvasótermet, illetve a folyóiratokat is szívesen olvassák helyben. Az elmélyülni vágyó olvasók is megtalálják a helyüket könyvtárunkban.

A könyvtárosok felkészültségével, a tájékoztatás minőségével a könyvtárhasználók többsége nagyon elégedett! A könyvtárosok segítőkészsége kapta a legmagasabb értékelést (81%). A könyvtárosok felkészültsége és a tájékoztatás minősége (4,8-as átlaggal) is igen magasnak mondható.

A könyvtárban történő eligazodáshoz az olvasók 65 %-a segítséget kér. Az eligazodás segítése, a láthatóság javítása az egész kölcsönzőtér területén megtörtént (feliratok cseréje).

**Külső partnerek elégedettségmérése és eredményei – 2019 (8 partner)**

Külső partnereink többsége kiváló szintűnek tartja együttműködésünket, rugalmasságunkat, kommunikációnkat és ügyintézésünket, elégedett programjainkkal, állományunkkal, kulturális szerepvállalásunkkal.

**A rendezvényeken végzett elégedettségmérés eredményei – 2019–2020 (62 fő)**

A rendezvények szervezettségével a résztvevők többsége (76%) nagyon elégedett. A helyszín kapott a legmagasabb értékelést (82%) a résztvevőktől. A rendezvény színvonalával és előadóival a programokra látogatók 76%-a nagyon elégedett. A technikai feltételekkel a többség (60%) nagyon elégedett.

**A BRTK Könyvtár ismertségének mérése a könyvtárba nem járók szemszögéből – 2020 (44 fő)**

Az intézmény megítélése, az intézmény szolgáltatásainak megítélése rendkívül pozitív. A könyvtár tevékenységével, szolgáltatásaival, programjaival kapcsolatban általában tájékozottak a megkérdezettek.



## **Könyvcsomag összeállítás szolgáltatás mérése, COVID-19 járvány alatt – 2020 (281 fő)**

A koronavírus miatt a könyvtárhasználók 42%-a (118 fő) veszélyesnek tartotta a könyvcsomag szolgáltatást, azonban 37,4%-uknak (105 fő) igénye volt rá. Természetesen a könyvcsomag szolgáltatást elindította az intézmény, és olvasóink közül rendkívül sokan éltek a lehetőséggel. A többség e-mailben igényelt könyvcsomagot, ahogy az a felmérés eredményéből is kiderült. A könyvcsomag szolgáltatás azóta is népszerű.

## **Pandémiás időszak felmérése az olvasók körében – 2020 (29 fő)**

Abból a kérdésből, hogy „Hogyan élte meg COVID-19 vírus miatt kialakult veszélyhelyzeti időszakot?”, a válaszadók akkori mentális állapotába kaptunk betekintést.

A válaszadók 96,6%-ának hiányzott a könyvtár a koronavírus első hulláma alatt 86,2%-uk megfelelően tudott tájékozódni a zárva tartás ideje alatt az online felületeken. Az online elérés mellett telefonon is tájékozódhattak az olvasók.

## **A könyvtárhasználók elégedettségének mérése 2020-ban és ennek összehasonlítása a 2019-es mérésekkel – 2019–2020 (48 fő és 59 fő)**

Az elégedettség mérési munkacsoport összegyűjtötte az előző évi felmérési tapasztalatait és az eredményeket felhasználva próbáltuk realizálni a kérdéseket, kicsit tömörebbé, könnyen átláthatóbbá tenni a kérdéssort. A korábbi évhez képest kibővítettük azt a kérdéskört, hogy milyen új szolgáltatások bevezetését javasolják a könyvtárhasználók.

Az összehasonlításnál figyelembe kellett venni, hogy a 2019-es évben kevesebb, 48 db kitöltött kérdőívünk volt.

A könyvtárközi kölcsönzések száma jelentősen emelkedett (38,5%) mivel az előző évben az olvasók 23% -a vette igénybe ezt a szolgáltatást.

Az intézmény nyitvatartásával a könyvtárhasználók zöme (91%) elégedett. Könyvtárunk egész évben igen kedvező nyitvatartással áll a látogatók rendelkezésére (nincs nyári bezárás). Összeségekben 2020-ban a könyvtár szolgáltatásaival a látogatók 57,6 %-a teljesen elégedett. Az előző évben ez az adat 58 % volt. A felmérésből leszűrhető, hogy a könyvtár nyújtotta szolgáltatásokkal a látogatók többsége teljesen elégedett, még úgy is, hogy a felmérés előtt és alatt is szembe kellett nézni a COVID-19 világjárvánnyal és annak következményeivel a szolgáltatások terén is. Az online felületeken keresztül történő tájékozódás jócskán megnőtt a korábbi évekhez képest.



A könyvtárhasználók nagy része (88,1%) igényli a segítséget a könyvtárosoktól a könyvtárban való eligazodásnál és a katalógus használatánál egyaránt.

2019-ben felmértük, mekkora igényt támasztanak olvasóink a különféle népszerű adatbázisok elérhetőségével kapcsolatban, 2020-ban pedig már konkrét adatbázisokra irányult a kérdésünk (példák: a Web of Science 11,9%-ot, a JSTORE folyóiratcikk adatbázis 25,4%-ot, a szaktars.hu 20,3%-ot kapott). Anyagi forrás hiányában azonban az adatbázisok körének bővítése csak a későbbiekben valósulhat meg.

### **Folyóirat felmérés – 2021 (46 fő)**

A korábbi évek során, a korábbi rendelések esetén is figyelembe vettük az olvasói igényeket, de hasonló jellegű, célzottan a folyóiratokat érintő használói igényfelmérés még nem volt.

Az olvasók 95,7%-a elégedett folyóiratválasztékunkkal. A helyben használat aránya nagyon magas, látogatóink szeretnek a folyóiratolvasóban üldögni és olvasgatni, ami részben annak is köszönhető, hogy ez a szolgáltatásunk ingyenes. A könyvtár közösségi tér funkciója itt kiteljesedik.

Az olvasók nagyobb része jelezné (58,7%) vagy korábban már jelezte is (13%), hogy milyen lapokat olvasna szívesen. Ezeket a kéréseket – lehetőségeinkhez mérten – igyekszünk teljesíteni, pl. a Varázslatos Magyarországot megrendeltük a 2022. évre. Az idegen nyelvű folyóiratok közül az angol és a német nyelvűek a legkeresettebbek. A 2022. évre ismételten megrendeltük a Time és a Stern c. kiadványokat. A válaszadók több mint fele (54,4%) olvassa a helytörténeti folyóiratokat, ezt az arányt növelni lehetne, ha jobban felhívánk a figyelmet helytörténeti folyóiratainkra.

### **Fókuszcsoportos felmérés (középiskolások) – 2021 (46 fő)**

Fókuszcsoportos felmérést készítettünk, hogy a tizenéves korosztály igényeit jobban megismerjük. A felmérés egy korábbi vizsgálat megismétlése volt és Csépany Zoltán: A digitális kor gyermekei a holnap könyvtárában c. projekt alapján készült. A felmérés során arra voltunk kíváncsiak, hogy a siófoki fiatalok hogyan gondolkodnak ma a könyvtárról, hogyan képzelnek el egy olyan könyvtári teret, ahol minden kötöttség nélkül otthon érzik magukat.

Javaslatokat figyelembe véve 2022 márciusában egy elkülönített tinikuckót hoztunk létre.



## Fejlesztendő területek:

- Fiatal felnőtt korosztály bevonása a rendezvényekre.
- Fiatal (tini) korosztály megszólítása.
- Fontos lenne ráirányítani a könyvtárba nem járókat is arra, hogy a könyvtár már nem csak a könyvkölcsönzések és a nyugodt, csendes olvasás helyszíne, hanem folyamatosan fejlődő, számtalan programmal, előadással színesíti spalettáját minden korosztály számára.
- A koronavírus hatásainak ellensúlyozása.
- A könyvtárhasználók megfogalmaztak egy új szolgáltatást is, mely szerint igényt tartanak egy ún. "új könyvek listájára", polcára
- A humánerőforrás növelése a célok megvalósulása és a minőségi szolgáltatások nyújtásának elérése érdekében.
- Új adatbázisok előfizetése.
- A Történeti Gyűjteményben lévő hagyatékok anyagának digitalizálása.
- Huntéka adatbázis építése (folyamatban)
- Kölcsönözhető folyóiratok listájának elkészítése
- Helytörténeti folyóirataink, gyermekfolyóirataink népszerűsítése
- Könyvtárismertető készítése a Gyermekrészlegre
- A Médiatárban található (zenei, színházi) folyóiratok áthelyezése a folyóiratolvasóba
- Folyóiratokkal kapcsolatos tájékoztató feliratok kihelyezése

## Megvalósult intézkedések:

- Könyvtárismertető készült a Felnőtrészlegen
- Ingyenes beiratkozási alkalmak növelése
- Könyvcsomag összekészítés
- Könyvek cseréje, állomány általános állapotának javítása: Az állomány általános állapotán úgy igyekeztünk javítani, hogy a behozott ajándékkönyvek közül kiválogattuk azokat a könyveket, melyek jó állapotban voltak és lecseréltük a saját állományukból az elhasználdott példányokat. Ezt a gyakorlatot folytatjuk a jövőben is.
- Elektronikus katalógusunk népszerűsítése
- Közösségi szolgálat lehetőségeinek jobb kihasználása
- Corvina IKR-ből nyert válogatott lista segítségével
- „Népszerű témák/könyvek polcai” (Új könyvek, Igaz történetek, Családtörténetek, Keleti világ, „Nincs időm olvasni”, Aktualitások, Helytörténeti ajánló stb.)



- Börzés könyvek polca
- Online térben való fokozottabb jelenlét (TikTok, Insta stb.)
- A számítógéppark korszerűsítése az olvasói gépeken megtörtént
- Feliratok láthatóbbá tétele és cseréje

A felmérések iránymutatást adtak számunkra, hogyan tudnánk szolgáltatásainkat minőségibbé tenni, olvasóink elvárásainak jobban megfelelni.

