

11-27/2020



Balassi Bálint Megyei Könyvtár

Intézkedési javaslat

a 2019. évi

Átfogó használói elégedettség- és igényfelmérés

tapasztalatai alapján



BALASSI BÁLINT MEGYEI KÖNYVTÁR

Készítette: László-Verebélyi Judit Ágota

Jóváhagyta: BBMK Minőségirányítási Tanács

Hatályba lépés: 2020. április 20.

Verziószám: 1



Tartalomjegyzék

Bevezetés	2
SWOT analízis	3
Összevetés a stratégiai tervhez készült SWOT analízissel	5
Javaslatok.....	6
<i>Szolgáltatások népszerűsítése.....</i>	<i>6</i>
<i>Innováció a programkínálat területén</i>	<i>7</i>
<i>Új szolgáltatások bevezetése</i>	<i>8</i>
<i>Időtakarékos szolgáltatások</i>	<i>9</i>
Megvalósíthatóság	10
Melléklet: A stratégiai tervhez készített SWOT analízis.....	11



Bevezetés

2019 júniusától augusztus végéig töltöttük ki a Balassi Bálint Megyei Könyvtár „Átfogó használói elégedettség- és igényfelmérése” kérdőíveit. A felmérés konkrét célja az volt, hogy a könyvtári szolgáltatások fejlesztési irányainak kijelölését megalapozandó, feltárjuk a könyvtárhasználati szokásokat, valamint a könyvtárunkkal kapcsolatos használói véleményeket és igényeket.

A vizsgálat a széles használói rétegek és szokásaik részletes felmérése mellett kiterjedt a könyvtári szolgáltatások minden területére, úgy a tárgyi, mint a személyi feltételekre, rendezvényeinkre, programjainkra, valamint teret adott a személyes vélemények, jövőbe mutató javaslatok, új szolgáltatások iránti igények megfogalmazásának is.

A felmérés eredményei sok területen visszaigazolják könyvtárunk eddigi gyakorlatát, de születtek meglepő eredmények, tanulságok is, amelyek alapján számos módosítási, fejlesztési javaslat került megfogalmazásra. Jelen dokumentum célja a felmérés tapasztalatainak további elemzése, a könyvtár stratégiai tervében megfogalmazottakkal való összevetése, valamint az intézkedési javaslatok bontása a megvalósíthatóság feltételeinek tekintetében.



SWOT analízis

a BBMK Átfogó használói elégedettség- és igényfelmérés 2019 alapján

Erősségek	Gyengeségek
<ul style="list-style-type: none"> • használóink elismerik és nagyra értékelik a felkészült, minden szükséges szakmai és emberi tulajdonsággal rendelkező szakembereinket • használóink pozitívan értékelik a könyvtár tágas tereit • a könyvtár – az egyes technikai, főleg az épülettel összefüggő problémák ellenére – kedvelt közösségi tér • használóink elégedettek a dokumentum-állománnyal • a hagyományos könyvtári szolgáltatás két alappillére: a kölcsönzés és az információkeresés, könyvtárosok általi tájékoztatás nagy népszerűségnek örvend kitöltőink körében • a könyvtár szolgáltatásaival alapvetően elégedettek a használók 	<ul style="list-style-type: none"> • rendkívül alacsony dolgozói létszám • kevés a fiatalokat vonzó rendezvény • nincs a fiataloknak szóló tanfolyam, pedig igény lenne rá • a rendezvények időzítése nem mindig megfelelő: időpontjuk miatt az aktív korúak által nem látogathatók olyan programok, amelyek pedig érdekelnék őket • az olvasókat esetenként zavarja egy-egy hangosabb rendezvény • hiányzik a középiskolás korosztály számára vonzó, nekik megfelelő tér • az épület leromlott állapotú, rosszak a fény- és hőmérsékleti viszonyok, leromlott állapotúak a mellékhelyiségek, állandó a beázás • váltópénz hiánya a kasszában • büfé hiánya • a szolgáltatás-népszerűsítési és reklámtevékenység minimális (ez látszik egyes szolgáltatások alacsony ismertségéből és kihasználtságából)



Lehetőségek	Veszélyek
<ul style="list-style-type: none"> • a vártnál magasabb arányú aktív korú használó érdeklődik új szolgáltatások, rendezvénytípusok iránt • van igény a zenei-nyelvi részleghez kapcsolható szolgáltatások iránt • új szolgáltatások („kabátos kölcsönző”, könyvbedobó láda, távolról elérhető szolgáltatások) kialakítása a röpké időre betérő látogatóknak • további felmérések a forgalmasabb időszakok meghatározására • további felmérés a tanfolyami igények pontosítására (minden korosztály igényli!) • további felmérés a csoportfoglalkozások iránti igények pontosítására (minden korosztály igényli!) • a munkaidő utáni programkínálat kibővítése • családi dokumentumok digitalizálása – új szolgáltatásként • az iskolákkal való együttműködés fokozása • különféle beiratkozási kedvezmények bevezetése • még aktívabb megjelenés a különféle közösségi platformokon (a felmérés szerint a fiatalok túlnyomó része innen informálódik) • tudatos, aktív jelenlét a város és a megye életében • innováció a digitalizálás területén, innovatív megjelenésű digitális tartalmak • társadalmi kapcsolatok erősítése, önműködő csoportok • bankkártyás fizetés biztosítása vagy bankautomata 	<ul style="list-style-type: none"> • az aktív korú használóknak alkalmanként csak nagyon rövid idejük van a könyvtárlátogatásra • egyes szolgáltatások (mikrofilm, DJP, digitalizálás, Salgótarjáni Értéktár, Digitális Könyvtár) kihasználtsága, ismertsége nagyon alacsony • nagyon kevesen látogatják a zenei-nyelvi részleget • a fiatalok elmaradása a használói körből (nem gondolják, hogy érdemes bejönniük, vagy, hogy a könyvek érdekesek is lehetnek), elöregedő társadalom • a sok befektetett digitalizálási munka kevésbé hasznosul (ld. Digitális Könyvtár ismertsége, használtsága)



Összevetés a stratégiai tervhez készült SWOT analízissel¹

1. A könyvtár épületével kapcsolatban mind annak előnyei (adottságai, tágas terei), mind hátrányai (leromlott állapota, az épület külső és belső elavultsága) tekintetében hasonlóak a vélemények.
2. Az általunk jónak tartott állományunkat a használóink is elismerik, ahogy használóbarát szolgáltatási szemléletünket és a személyzet értékeit is. Pontosan tisztában vannak az intézmény alacsony dolgozói létszámával is.
3. A gyermek- és családbarát könyvtári szolgáltatások hivatalos formában is visszaigazolást nyertek², de van még fejlődési potenciál: a használók hiányolják, szívesen látnák például a családi beiratkozási kedvezményt.
4. Az online szolgáltatásaink, digitalizálási, archiválási tevékenységünk valóban magas minőségűek, de sajnos használóink nem ismerik, alacsony számban élnek az ezek nyújtotta lehetőségekkel.

Az általunk változatosnak, a használók széles körét célzóknak ítélt programok a felmérés tanúsága szerint nem biztos, hogy valóban minden használói csoportot megszólítanak, illetve nem mindig megfelelő azok időpontja, igény viszont minden vizsgált korosztály részéről jelentkezett.

Intézményi és civil kapcsolatrendszerünk valóban sokrétű, de szervezeti szintű. Elmaradni látszik a kapcsolat magával a használóval, a város lakójával: néhány fontos szolgáltatásunk ismeretlen számukra. Gyenge a népszerűsítési tevékenység és a városi jelenlét – ez is szorosan összefügg a létszámgonddal.

A stratégiai tervhez készült SWOT-ban leírt lehetőségek nagy része visszaigazolást nyert a kérdőív alapján:

- a közösségi funkció erősítése,
- vonzóbb, megújult szolgáltató terek kialakítása, különös tekintettel a fiatal korosztályokra,
- új célcsoportok megnyerése,
- folyamatos innováció, informatikai eszközök, e-szolgáltatások folyamatos korszerűsítése,
- távolról elérhető szolgáltatások fejlesztése,
- digitalizálási és archiválási tevékenységek erősítése, digitális tartalmak előállítás és szolgáltatása,
- kapcsolatépítés az Óbudai Egyetem kihelyezett tagozatával.

Ezek valós lehetőségek, jó irányok, valós használói igények olvashatók ki e területeken a kérdőív elemzéséből.

¹ Melléklet: A stratégiai tervhez készített SWOT analízis

² A Balassi Bálint Megyei Könyvtár 2002 márciusában elérte a Családbarát Szolgáltató Hely tanúsító védjegy Bronz fokozatát.



A stratégiai tervhez készült SWOT feltünteti a veszélyek között a megváltozott olvasói szokásokat. Ez egyrészt valóban így is van, de felmérésünkből kiderült, hogy a kérdőívünket kitöltő használóink alapvetően tradicionális könyvtárképpel rendelkeznek – a legfontosabb számukra az újdonságok megléte, a személyzet, a hangulatos és barátságos, valamint a csendes, nyugodt környezet –, nem várnak el ettől nagyon elütő dolgokat.

Javaslatok

Szolgáltatások népszerűsítése

DJP pont ismertségének növelése: reklámozás, erre épülő programok, tanfolyamok.

Mikrofilmen elérhető tartalmak megismertetése: tanfolyamon bemutatható az információkereső technikák között, középiskolások számára pedig tematikus órák keretében.

A kölcsönzési határidő online hosszabbításának használata nő, de még mindig alacsony használati adatot mutat. Feladatok:

1. Személyes figyelemfelhívás, tájékoztatás.
2. Tájékoztató, a szolgáltatás használatának lépéseit bemutató videó kihelyezése a könyvtár Youtube csatornájára.

A Salgótarjáni Értéktár és a Digitális Könyvtár is nagyon alacsony kihasználtságú. Ezeket népszerűsíteni nemcsak a könyvtár használói, de a város és a megye teljes lakossága, potenciális használóink körében is érdemes közösségi oldalakon, akár partnerek (pl. iskolák, múzeum, levéltár közönsége számára, vagy egyéb partnerekkel kölcsönös reklám) segítségével is. Érdemes lenne bemutatót is tartani, vagy egy bemutató videót készíteni arról, hogy mi mindent és hogyan találhatunk meg e két gyűjteményben.

Innovatív digitális tartalmak még szélesebb felhasználói kör eléréséért:

1. Online történetterképek (pl. kisvasút, helyi ipar, '56-os események) létrehozása.
2. Digitalizálási csoport létrehozása a könyvtári személyzetből, diákokból, tanárokból, helytörténészekből, érdeklődő helyiekből. Ez a csoport megtervezhetné a projekteket, a helyismereti gyűjteményre alapozva kiválogathatná, digitalizálhatná az anyagokat, majd előállíthatná ezeket a digitális tartalmakat, virtuális sétákat. A könyvtár adhatná hozzá a helytörténeti gyűjteményt, a helyet, egy szakembert a csoporthoz.
3. Kapcsolat az egyetem helyi tagozatával.
4. A Digitális Könyvtárban már elérhető digitalizált képek térképhez kapcsolása, pl. a város mai térképén be lehetne jelölni, hogy hol volt a képen látható épület, vagy melyik az az utca most.



Innováció a programkínálat területén

A programok időzítése

1. Megfontolandó inkább a délutáni (az aktív korú lakosság által szabadon látogatható) időpontokban (is) tartani ünnepi programokat, pódiumműsorokat.
2. Megfontolandó bizonyos hangos vagy egy-egy szolgáltatási tér megközelíthetőségét akadályozó (pl. gyermekkönyvtár) rendezvényeket nyitvatartási időn túlra időzíteni.

Közönségtalálkozók tekintetében az irodalommal kapcsolatos személyek mellett nyitni lehetne sporttal, filmművészettel, zenével foglalkozó személyek felé is, összekapcsolódva a zenei részleg népszerűsítésére irányuló szándékainkkal.

A **zenei-nyelvi részleghez** kapcsolódva, annak állományára építve kisebb közösségek létrejöttének elősegítése fellendíthetné a gyűjteményrészek forgalmát. Például nyelvoktatás, nyelvi klub, filmklub, zenei klub.

A **Bóna Kovács Károly Galériában** érdemes volna fiatalabb korosztályokat is megcélzó témájú, illetve a korosztályt képviselő alkotók munkáiból álló kiállításokat is szervezni. Ebben segíthet kapcsolat keresése az iskolák vizuális művészetek oktatásával foglalkozó pedagógusaival. Kiállításra kerülhetnének a gyerekek munkái, vagy az őket érdeklő művészek munkái. A kiállításmegnyitót javasolt ezen esetekben délelőtti órákban, iskolai keretek között is meglátogatható időpontban tartani. (Témajavaslatok a felmérésből: fotó, filmes kiállítás, installációk, festmény).

A **fiatalok érdeklődésére számot tartó** programok, rendezvények szervezése megfelelő (nem csak iskolai keretek között látogatható) időpontokban. A konkrétan megjelölt igények:

- e-sport,
- író-olvasó találkozó,
- különféle klubok, csoportfoglalkozások (személyiségfejlesztő csoportfoglalkozások, olvasókör, játéklklubok, anime klub, Marvel),
- kiállítások,
- az egyetemmel való kapcsolódásra lehetőség: gyermekfoglalkozások oktatókkal, hallgatókkal műszaki területeken,
- építőkészletek (lego, fa, elektronikai, fém), oktatási segédeszközök, kutatódobozok beszerzése.

Olvasótábor szervezése, a könyvtárosok háttérmunkájába való bepillantásra is lehetőséget teremtő, rendhagyó események szervezése. Ezek hozzájárulhatnak a szakma társadalmi presztízsének helyreállításához is.



Tanfolyamok tekintetében is javasolt további felméréseket végezni.

1. Nyelvtanfolyamok, e-ügyintézés, okoseszközök használata, információkeresési technikák – ezek nagy része a DJP Pont népszerűsítésével is összekapcsolható.
2. Gyermekmentor program keretében is érdemes gondolkodni a fiataloknak szóló tanfolyamok kapcsán. Témajavaslatok: digitalizálás, digitális multimédiás tartalmak készítése, „Hogyan legyek felkészült kutató?”, robotika, kalandozás a számítógépes játékok világában, digitális művészet, blogolás, vlogolás.

Új szolgáltatások bevezetése

A középiskolás korosztály számára megfelelő, igényes szolgáltatási tér kialakítása, ahol a „hangoskodás” egy bizonyos foka is megengedett.

Családi dokumentumok digitalizálása – a helyismereti részleghez is kapcsolódhat. Esetleg elképzelhető önkiszolgáló módon az olvasóteremben, természetesen a könyvtári dolgozókhoz elérhető közelségben segítségkérés esetére. Tanfolyam is kapcsolható hozzá. Fel lehetne mérni, hogy körülbelül milyen időszakban, a hét mely napján, milyen napszakban volna leginkább kihasználta a szolgáltatás (a munkaerő biztosítása miatt), milyen költségvonzatai vannak, milyen díjfeltételeket kell megállapítani, az igényelt közreműködés és esetleges utómunkák időigényét is figyelembe véve.

Irodapont szolgáltatás az előtérben: gyors nyomtatást, fénymásolást lehetővé tévő hely kialakítása. Nagyobb beruházási lehetőség esetén olyan multifunkciós gép beszerzésével, amelyen közvetlenül ki is fizethetik a szolgáltatás díját annak használói.

Családi **beiratkozási kedvezmény** bevezetésével több használót, több kölcsönzést érhetnénk el. A középiskolás korosztály számának a használók körében való csökkenését talán megállíthatná az ingyenes beiratkozás középiskolai tanulmányokhoz való kötése a 16 éves korhatár helyett.

A galérián vagy a felnőtt kölcsönző végében elképzelhető **elválasztott fülkék** létrehozása asztalokkal, ahol a nyugodt, elmélyült munkára, tanulásra nyílna lehetőség. A felmérés tanúsága szerint van, aki ezért hajlandó lenne bérleti díjat is fizetni. Érdemes pontosan megvizsgálni a kialakítás lehetőségeit, valamint, hogy milyen díjszabást tudnánk erre kialakítani.

A pultra vonatkozóan meg kell vizsgálni a **bankkártyás fizetési lehetőség** biztosításának feltételeit, vagy esetleg bankautomata elhelyezését.

Érdemes felkutatni a **büfét helyettesítő alternatív megoldásokat**, feltárni bevezethetőségük feltételeit.



Időtakarékos szolgáltatások

Kabátos kölcsönző: a nyilvántartó pult közelében elhelyezett polc újdonságokkal, keresettebb könyvekkel, amelyről pillanatok alatt választhat valamit, akinek csak éppen „beugrani” van ideje.

Forgalmasabb időszakok felmérése: egy héten át minden részlegben mérjük fél órás bontásban, hogy mely időszakok forgalmasabbak. Ez segít a munka ütemezésében, feltárja az esetlegesen erősítést igénylő időszakokat is.



Megvalósíthatóság

Utánajárást igényel	Jelentősebb anyagi ráfordítást igényel	Szinte azonnal megvalósítható	Személyi feltételekhez kötött
Online történetterképek	Fiatalok számára új szolgáltatási tér kialakítása	Kabátos kölcsönző	DJP pont népszerűsítése
Egyetemi kapcsolat kiépítése műszaki területhez kapcsolódó foglalkozásokhoz	Elválasztott fülkék kialakítása	Forgalmasabb időszakok felmérése	Mikrofilm népszerűsítése
Közönségtalálkozók szélesebb körből	Irodapont kialakítása önkiszolgáló rendszerben	Kölcsönzési határidő online hosszabbításának népszerűsítése	Salgótarjáni Értéktár és Digitális Könyvtár bemutató videók készítése
Nyelvi-zenei részleg: közösségek létrehozása	Mosdók felújítása, meleg vízzel való ellátás megoldása	Salgótarjáni Értéktár és Digitális Könyvtár népszerűsítése közösségi oldalakon	Közösségek létrehozása
Több, a fiatalok érdeklődésére számot tartó program szervezése	Építőkészletek, társasjátékok beszerzése különböző kreatív és társas klubokhoz	Rendezvények időzítésének újragondolása	Digitalizálási csoport vezetése (innovatív digitális tartalmak előállítása)
Tanfolyamok	Családi dokumentumok digitalizálása szolgáltatás (külön speciális eszközök beszerzése esetén)	Beiratkozási kedvezmények bevezetése	Olvasótábor
Bankkártyás fizetési lehetőség biztosítása			Kapcsolatépítés az egyetemmel, művészeti oktatással foglalkozó pedagógusokkal
Büfét helyettesítő alternatív megoldások			Családi dokumentumok digitalizálása szolgáltatás bevezetése
			Irodapont kialakítása



Melléklet: A stratégiai tervhez készített SWOT analízis

(Vastagon, dőlt betűvel szedve az analízis azon megfogalmazásai, melyeket valamilyen módon érint az átfogó felmérés)

Erősségek

- Reprezentatív, funkcionális, jól megközelíthető és akadálymentes épület.
- **Tágas, többfunkciós, nagy könyvtári terek.**
- **Folyamatosan gyarapított és teljes körűen feltárt állomány.**
- Témájában és dokumentumtípusaiban sokszínű, sokrétűen feltárt helyismereti gyűjtemény.
- **A használók részéről érkező elégedettség.**
- Használó központú szolgáltatási szemlélet.
- Oktatás és tanulás támogatása.
- **Gyermek és családbarát könyvtári szolgáltatások.**
- **Digitalizálás, archiválás. Online szolgáltatások magas minősége: szakmailag igényes katalógus, értékes tartalomszolgáltatás.**
- MOKKA/ODR rekordfeltöltések révén jelenlét az országos lelőhely-adatbázisokban.
- A digitális kultúra fejlesztéséhez való hozzájárulás a lakosság körében.
- **Szakképzett, hozzáértő, elkötelezett vezetés és kollektíva.**
- **Változatos, színvonalas, a használók széles körét célzó könyvtári programok.**
- **Szerepvállalás a város kulturális életében.**
- **Külső kapcsolattartás, kommunikáció** (szervezetek, határon túli kapcsolatok).
- Széleskörű és nyitott szemléletű intézményi és civil kapcsolatrendszer.
- Hangsúlyos megyei szolgáltatások és szakmai kapcsolatok.
- Jól működő, a megyét 94%-ban lefedő Könyvtárellátási Szolgáltató Rendszer.

Gyengeségek

- **Az intézmény alulfinanszírozottsága.**
- **A könyvtárépületek külső és belső elavultsága. Magas fenntartási költségek.**
- A fiókkönyvtárak fizikai állapota és szolgáltatási környezete nagy különbségeket mutat.
- Állományvédelmi eszközök, berendezések elavultsága.
- Az anyagi és erkölcsi elismerés alacsony foka.
- **Alacsony dolgozói létszám.**
- Idősödő korfa, kedvezőtlen koreloszlás.
- Kevés fiatal, képzett munkatárs.
- Dolgozói leterheltség.
- A tudományos kutató munka és szakmai publikáció hiánya.



Lehetőségek

- Minőségirányítási rendszer bevezetése. A Minősített Könyvtári cím megszerzése.
- *A központi épület külső-belső energetikai korszerűsítése.*
- *Közösségi funkció erősítése.*
- *Vonzóbb, a felhasználók mai igényei szerint kialakított, új, többfunkciós szolgáltató terek kialakítása, különös tekintettel a fiatal korosztályokra.*
- *Új célcsoportok megnyerése, új könyvtárhasználói rétegek bevonása.*
- *Kapcsolatépítés az Óbudai Egyetem kihelyezett tagozatával.*
- *Folyamatos innováció.*
- *Informatikai eszközök, e-szolgáltatások folyamatos korszerűsítése.*
- *Távrolról elérhető szolgáltatások fejlesztése.*
- *Digitalizálási és archiválási tevékenységek erősítése, digitális tartalmak előállítása és szolgáltatása.*
- Pályázati tevékenység erősítése.

Veszélyek

- A megye és a város gazdasági, társadalmi hátránya.
- A bizonytalan anyagi kondíciók.
- Finanszírozási, szponzorálási, pályázati lehetőségek kiszámíthatatlansága.
- Lakosságszám csökkenése, a lakosság összetételének átalakulása, elszegényedés.
- *Az iskolás korosztály létszámának csökkenése.*
- Elöregedő társadalom, elvándorlás.
- Foglalkoztatási bizonytalanság.
- A viselkedési kultúra negatív iránya.
- A tudás, a műveltség társadalmi presztízisének romlása.
- Kulturális érdektelenség.
- *Megváltozott olvasói szokások.*
- *Informatikai kihívások, átalakuló informálódási szokások. A nyomtatott könyv háttérbe szorulása. Az internet, digitális világ térnyerése, elszívó ereje.*
- Konkurens szolgáltatások (internethasználat, fénymásolás, gyermekfoglalkozások más intézményekben) erősödése.
- Adatvédelem, adatbiztonság kérdése, kihívásai.
- A szakma társadalmi presztízisének romlása.

