

Sóron Ildikó: Használói elégedettségvizsgálat az Országos Idegennyelvű Könyvtárban, 2008

Az Országos Idegennyelvű Könyvtár a Nemzeti Kulturális Alap támogatásával 2008 szeptemberében kérdőíves vizsgálatot végzett használói körében. A vizsgálat célja az volt, hogy megtudjuk, miként változott, változott-e könyvtárunk megítélése a használók körében az elmúlt öt évben. Ugyanis e vizsgálatnak már volt előzménye 2004-ben, így az összehasonlításnak van alapja. Ugyanakkor arra is törekedtünk, hogy az elmúlt közel öt év alatt alapjaiban megváltozott virtuális könyvtárhasználatról is ismereteket gyűjtsünk. A használói elégedettségvizsgálat szerves részét képezi a könyvtár minőségbiztosítási és -fejlesztési törekvéseinek. A vizsgálat alapját a könyvtárhasználók által kitöltött 312 kérdőív adta, amelynek összeállításakor a fent ismertetett elvek és célok vezéreltek bennünket: az összevethetőség, illetve az új szolgáltatások megjelenítése. A kérdőívek tíz százalékát interjúk módszerrel töltöttük ki, a többi kitöltését a használók maguk végezték. A könyvtár honlapján online is kitölthető volt a kérdőív, ezzel a lehetőséggel tizenkét olvasónk élt. A vizsgált terminus: 2008. szeptember 15-30. közötti időszak volt. A vizsgálatról előzetesen és folyamatosan tájékoztattuk a használókat. A kérdőívek kitöltésében alapvetően az olvasószolgálatban dolgozó kollégák vettek részt, de más, a használókkal valós kapcsolatban lévő munkatársak is segítségünkre voltak a különböző szolgáltatási pontokon. Nagy örömünkre szolgált, hogy valamennyi használónk szinte kivétel nélkül szívesen állt a rendelkezésünkre. Ezt az is igazolja, hogy nagyon sokan írtak magyarázatot, indoklást az elégedettségi értékekhez, és sokan éltek a lehetőséggel, hogy javaslatokat adhattak a könyvtár működésével, szolgáltatásaival kapcsolatban. (Volt, aki még rajzolt is elragadtatottságának kifejezésésképpen.)

A szolgáltatásokkal kapcsolatos megállapítások

A látogatás során igénybe vett szolgáltatások megnevezésekor egy-egy használó több szolgáltatást is megjelölhetett. Így összesen 1371 különféle szolgáltatást jelöltek be a kérdőív kitöltésekor a használók. Ez alapján egy főre, egy látogatásra 4,44 szolgáltatás esik.

Az összes feltüntetett, választható szolgáltatás közül 14 valójában kölcsönzési tranzakció. A használók összesen 574 ehhez kapcsolódó szolgáltatást jelöltek, ez az összes igénybe vett szolgáltatás 41,8 százaléka. Még három olyan szolgáltatás van a listában, amely inkább a kölcsönzési szándékhoz kapcsolható, ezek a "böngészett a polcokon", a "katalógust használt", "segítséget kért a tájékoztató szolgálattól". Ha ezeknek az értékét is hozzászámoljuk az összes kölcsönzéshez, akkor annak aránya már az összes igénybe vett szolgáltatás 65,4 százaléka lesz (összességében újabb 323 igénybe vett szolgáltatás). Ha a három előbb jelzett szolgáltatás közül csak a mindenképp a kölcsönzési szándékot feltételező böngészést vesszük figyelembe, az érték így is igen magas marad, 718 szolgáltatás, az összes 52,2 százaléka.

A szigorúan helyben használathoz köthető szolgáltatások aránya 28,3 százalék. Ez megemelkedik 41,3 százalékra, ha a "katalógust használt", "segítséget kért a tájékoztató szolgálattól" szolgáltatásokat is hozzá vesszük.

A világháló használatához kötött szolgáltatások aránya 10,6 százalék, 146 szolgáltatást jelöltek az olvasók ebben a témakörben.

Az igénybe vett szolgáltatások közül a "segítséget kért" a könyvtárostól öt százalék, viszont ez 63 használót jelent, az összes kérdőívet kitöltő húsz százalékát.

	A szolgáltatás megnevezése	Arány az összes használóhoz viszonyítva (%)	Használók száma (fő)
1.	Könyvet kölcsönzött	54,0	169
2.	Böngészett a polcokon	46,6	144
3.	Katalógust használt	37,5	116
4.	Könyvet hozott vissza	34,3	106
5.	Internetezett	23,3	72
6.	CD-t kölcsönzött	21,4	67
7.	Segítséget kért a tájékoztató szolgálattól	20,2	63
8.	Könyvet hosszabbított	19,2	60
9.	Folyóiratot olvasott	15,4	48
10.	CD-t hozott vissza	14,7	46

A "TOP 10" szolgáltatás rangsora

A használók által megadott adatok szerint 666 db dokumentumot kölcsönöztek a vizsgált időszakban. Eszerint egy főre átlag 2,1 db dokumentum kölcsönzése jutott, az összes válaszadó vonatkozásában. Azonban ténylegesen csak 210 fő adott meg konkrét darabszámot, a többiek vagy nullát írtak be vagy nem válaszoltak. Ezért az összes dokumentumszámot érdemes a tényleges kölcsönzők számával egybevetni, az így kapott egy főre eső átlag 3,2 dokumentum/fő. A zeneműtár esetében 3,8 db. (A könyvtárból egyszerre kivihető címek száma 6.)

A használók többsége könyvtárban tett látogatását eredményesnek ítélte: 83,65 százalékuk egyöntetű igennel válaszolt, míg 13,14 százalékuk részben volt elégedett. Mindössze három fő távozott eredménytelenül a könyvtárból. Ennél a válasznál valószínűsíthető, hogy a látogatók nem egy alkalomra szóló értékítéletet alkottak, hanem inkább az általános véleményüket fogalmazták meg a könyvtárról. A szolgáltatásban dolgozókat dicséri ez az érték, hiszen úgy tűnik, minden munkatársa betartja az "arany szabályt": olvasó eredménytelenül, reménytelenül nem távozhat a könyvtárból. Ha végképp nem tudunk segíteni valakinek helyben, akkor legalább arra törekszünk, hogy megadjuk annak a könyvtárnak az elérhetőségét, ahol kérését valószínűleg teljesíteni tudják.

	Első látogatás	Hetente többször	Hetente	Kéthetente	Háromhetente	Havonta	Ritkábban, mint havonta	Nem válaszolt	Összesen
Válaszok száma	5 fő	48 fő	90 fő	64 fő	27 fő	40 fő	30 fő	8 fő	312 fő
Ebből zeneműtár (ZT)		11 fő	37 fő	10 fő	3 fő	5 fő	5 fő		71 fő
A válaszolók arányában (%)	1,6	15,78	29,6	21	8,88	13,15	9,86	2,5	100

A használók könyvtárlátogatásának gyakorisága

A zeneműtárba járóknál kiugróan magas a heti gyakorisággal látogatók száma, aminek egyik magyarázata a nem hagyományos zenei dokumentumok egyhetes kölcsönzési határideje és a késést követő magas késedelmi díj. A használók 45,39 százaléka legalább hetente egyszer itt van a könyvtárban, ez egy viszonylag szűk körű, de hosszabb ideje a könyvtárba járó réteget feltételez, amelyet a személyes tapasztalataink is alátámasztanak. Ebben a rétegben minden használói korosztály képviselteti magát.

Az előző használói elégedettségvizsgálat óta jelentős változást hozott a virtuális szolgáltatások tömegessé válása. Emiatt a 2008. évi vizsgálatban már külön fejezetet szenteltünk ezeknek a szolgáltatási szokásoknak a megismerésére. Így rákérdeztünk a honlap, a blog, valamint a nemrég beindult hírlevelünkkel kapcsolatos olvasói szokásokra is.

	Igen, naponta használok, olvasom	Igen, hetente használok, olvasom	Igen, ritkábban használok, olvasom	Nem olvastam, nem használtam még	Összes válaszó
Honlaphasználat	11 fő	72 fő	171 fő	58 fő	312 fő
	3,52%	23%	54,8%	18,58%	100%
Blogolvasás	2 fő	4 fő	41 fő	258 fő	312 fő
	0,6%	1,2%	13,14%	82,69%	100%

A virtuális könyvtárhasználat néhány jellemző adata

Az adatok alapján megállapítható, hogy használóink jelentős része ismeri a könyvtár honlapját, hiszen 274 fő kisebb-nagyobb időközönként megnézi. A többség ritkábban keresi fel ugyan, de tud róla. Valószínűsíthető, hogy ez összefügg a katalógus és a kölcsönzési adminisztráció távhasználatával. (A jelen vizsgálatban erre még konkrétan nem kérdeztünk rá.) Viszont nagyon kevesen olvassák a blogot: több mint 80 százaléka a válaszadóknak egyáltalán nem olvasta még. Ennek több oka lehet, talán magyarázható azzal, hogy a könyvtárunkat látogatók az átlagosnál lényegesen magasabb végzettséggel rendelkeznek, így vélhetően nem tekintik ezt a fajta csatornát a fő információforrásuknak. Könyvtárunknak havi rendszerességgel jelentkező hírlevele is van, azonban a válaszokból az derült ki, hogy használóink nem igazán tudnak róla. A válaszolók 81 százaléka legalábbis így nyilatkozott. Nyitottságukat jelzi, hogy közülük 57,4 százalék szívesen venné, ha megkapná a könyvtártól ezt az ingyenes szolgáltatást.

A magyar könyvtári rendszerben igen hatékonyan működik a könyvtárközi kölcsönzés mint minden beiratkozott olvasót megillető szolgáltatás. Tapasztalataink szerint viszonylag kevés olvasó használja ki az ebben rejlő óriási lehetőséget, bár elég sokan tudnak magáról a szolgáltatásról. Az OIK használói közül is sokan tudnak róla, mégis kevesen veszik igénybe. Ennek több oka lehet: megkapnak nálunk mindent (ez szép lenne!), más könyvtárba is járnak, így beszerzik onnan a dokumentumot (ez a tény megerősítést nyert a vizsgálat során). Sajnos, leggyakrabban az fordul elő, hogy az utolsó pillanatban derül ki (pl. szakdolgozatleadás határideje előtt), hogy valami még más könyvtárból elérhető lenne az olvasó számára, így már nincs reális lehetőség arra, hogy a használó elérhesse a dokumentumot. (Az elektronikusan elérhető, megkapható változatokra ez természetesen nem vonatkozik.)

	Ismeri a szolgáltatást	Rendszeresen igénybe veszi	Nem ismeri a szolgáltatást	Szeretné megismerni az előnyeit	Nem válaszolt a kérdésre az összesből
Válaszolók	109 fő	19 fő	80 fő	88 fő	16 fő
A válaszolók arányában	36,82%	6,41%	27,02%	29,72%	5,12%

A könyvtárközi kölcsönzés ismerete, használata

Az adatokból látható, hogy a használók több mint 40 százaléka tud a szolgáltatásról, azonban - mint azt a tapasztalatok is bizonyítják - ténylegesen csak hat százalék veszi is igénybe rendszeresen. Közel harmaduk szívesen venné, ha a szolgáltatásról többet tudna.

Elégedettségi értékek

Az átlagértékek kiszámításakor csak az adott szempontra ténylegesen válaszolókat vettük figyelembe. A táblázatban feltüntettük, hogy a 312 használó közül hányan adták le voksukat az adott szempontra. Így érzékelhető az is, mire figyelnek oda hangsúlyosabban a használók, mely szempontokat tartanak igazán fontosnak, értékelendőnek könyvtárhasználatukban. A könyvtárról alkotott általános véleményük átlaga 4,59, ennél alacsonyabb lett az az érték, amelyet az összes szempontra adott átlagokból számoltunk ki: 4,3. A könyvtár egészéről 297-en alkottak véleményt,

így a kapott érték meggyőzőnek tűnik. A lehetséges értékelések száma 9672, azaz ha mindenki minden tényezőt értékelt volna. A használók 8408 értékelést adtak, vagyis 86,93 százalékuk lényegesnek tartotta a véleményalkotást. A legtöbben a tisztaságot értékelték, legkevesebben a "várakozási idő egyéb szolgáltatásra" szempontot tartották fontosnak.

A legtöbb átlagot elért TOP 10 szempontot a táblázatban dőlt betűvel emeltük ki. Ezek közül három szempont az általános komfortérzetre vonatkozik, a többi a szolgáltatások minőségére. A másik, a minőségi szakmai munkát meghatározó szempont, a könyvtári gyűjtemény tekintetében egyedül a folyóiratok választéka tudott tizedikként bejutni a legjobbak közé. Figyelemre méltó, hogy a többi, kiemelten értékelt szolgáltatás esetében meghatározó a könyvtáros, a könyvtárban dolgozó kolléga személyisége, tudása, nyitottsága, hiszen a közvetlen kapcsolaton múlik az adott szolgáltatás milyensége.

Az értékelésekből az tűnik ki, hogy olvasóink leginkább a gyűjteménnyel elégedetlenek. Sajnos, már tapasztalható az intézményi költségvetés szorításának következménye, az, hogy több éve nem tudunk tudatos gyűjteményfejlesztő munkát kifejtetni, így nagyon hiányoznak a gyűjteménybe be nem kerülő újdonságok. Ezzel a könyvtár munkatársai tökéletesen tisztában vannak, s a legapróbb lehetőséget is megragadják új dokumentumok beszerzésére (gyűjtőkörbe tartozó ajándékok fogadása, pályázási lehetőségek kihasználása, köteles példányokból való válogatás stb.). Használóink azonban joggal érzik úgy, hogy ez kevés. A nem hagyományos dokumentumok terén is és a könyvek esetében is szigorú értékítéletet alkottak. A nyitott kérdésekre megfogalmazott véleményekben is ezt említették leginkább javítandónak, fejlesztendőnek. Bár az érték jó felett van, a szöveges hozzászólásokból az derült ki, hogy használóink hosszabb nyitva tartást szeretnének, nagyon sokan hiányolják a hétféle személyes elérhetőséget is. A kritikák leginkább a szolgáltatásokra vonatkoznak, ezektől pusztán a komfortérzetet befolyásoló "a könyvtár külső állapota" eltérő jellegű.

	Szempontok	Kapott átlagérték	Helyezés	Válaszolók száma
1	A könyvtár külső állapota	3,66	28.	295
2	<i>A könyvtár belső állapota</i>	4,70	7.	295
3	Akadálymentes, könnyű bejutás az olvasói terekbe	4,43	14.	293
4	<i>Akadálymentes, könnyű közlekedés a terekben</i>	4,76	5.	291
5	Jelek és eligazító táblák	4,35	17.	292
6	A könyvtári terek elrendezése, beosztása	4,49	12.	292
7	Ülőhelyek és asztalok száma és minősége	4,36	16.	296
8	Világítás	4,26	19.	299
9	Fűtés	4,30	18.	294
10	<i>Tisztaság</i>	4,66	8.	300
11	Nyitvatartási idő	4,22	21.	298
12	Könyvek példányszáma	3,88	24.	282
13	Könyvek választéka	3,89	23.	277
14	CD-k, DVD-k, videofilmek példányszáma	3,60	29.	236
15	CD-k, DVD-k, videofilmek választéka	3,55	30.	232
16	<i>Folyóiratok választéka</i>	4,60	10.	225
17	Elektronikus adatbázisok választéka	3,72	27.	244
18	<i>Várakozási idő ruhatárra</i>	4,89	1.	296
19	<i>Várakozási idő beiratkozásra</i>	4,79	3.	298
20	Várakozási idő kölcsönzési adminisztrációra	3,85	25.	291
21	Várakozási idő raktári kérésre	4,37	15.	262
22	<i>Várakozási idő tájékoztatásra</i>	4,74	6.	271
23	Várakozási idő fénymásolásra	4,44	13.	221
24	<i>Várakozási idő nyomtatásra</i>	4,63	9.	185
25	Várakozási idő internetre	4,59	11.	223
26	Várakozási idő egyéb szolgáltatásra	4,15	22.	169
27	<i>A könyvtárosok segítőkészsége</i>	4,83	2.	297
28	<i>A kapott tájékoztatás minősége</i>	4,78	4.	296
29	A számítógépes katalógus kezelhetősége	4,24	20.	273
30	A számítógépek használhatósága, állapota	3,79	26.	288
31	Véleménye a könyvtár egészéről	4,59	általános vélemény!	297

Elégedettségi értékek

Összességében az elégedettségi értékekről elmondható, hogy az a törekvés, amelyet az OIK a felhasználóbarát könyvtárért az utóbbi időkben megtett, valóban kezdi érlelni gyümölcsét. A használók elégedetlensége ugyanis pusztán azokon a területeken nyilvánvaló és szembetűnő, ahol alapvetően pénzügyi korlátok miatt nem tudunk előbbre lépni. Viszont ahol nemcsak pénzre van szükség, hanem főként megfelelő személyiségű és felkészültségű munkatársakra, ott használóink egyöntetűen elégedettek a könyvtárral és ennek szívesen adnak hangot is.

Használóinkról

Használóinkról a kérdőíven egy külön fejezetben igyekeztünk minél többet megtudni. Az így kapott információk segítenek bennünket abban, hogy konkretizálni tudjuk azt az olvasói kört, amelyik ténylegesen használja és igénybe is veszi a könyvtár szolgáltatásait. Az itt kapott adatok alapján tudunk következtetéseket levonni arra vonatkozóan, hogy a potenciális használók közül kit tudunk ténylegesen elérni, a használóink milyen társadalmi háttérrel bírnak. Az itt kapott válaszok segítenek abban, hogy feltérképezzük a konkurenciát, azaz megtudjuk, hogy mely más könyvtárakat

látogatnak használóink az OIK-on kívül. A különféle szolgáltatási csomagok kedveltségéről is az itt kapott adatok alapján formálhatunk véleményt.

Használóink átlag életkora meglepően alacsony: 31,12 év. Hölgyek jóval többen látogatják a könyvtárat, mint urak, és az ő átlagéletkoruk alacsonyabb is: 28,62 év, míg a férfiaké 39,66 év. A nők a felmérésben résztvevő használók 72 százalékát adják, 28 százaléka volt a válaszadóknak férfi. Érdekes, hogy a zeneműtárban leadott kérdőívek esetében az életkorok közelítenek a férfiak és a nők között, a férfiak aránya pedig lényegesen magasabb (46,4%) ebben a populációban az átlagnál. Igen magas a felsőfokú végzettséggel rendelkezők aránya a mintában, több mint 60 százalék mind általánosságban, mind a különböző nemek tekintetében. Ahogy előzetesen feltételeztük, igen alacsony az általános iskolai végzettségük száma. A középiskolai végzettséggel rendelkező közel 40 százalékról pedig joggal feltételezhetjük a 7. kérdésre adott válaszok alapján, hogy éppen első diplomája megszerzésén dolgozik. Ezt megerősíti a viszonylag alacsony átlagéletkor is. Az összes kategória figyelembevételével elmondható, hogy a zeneműtárat látogató hölgyek kvalifikáltsága a legmagasabb a teljes használói kör vonatkozásában, míg az életkorok viszonylatában az összes férfinél a legmagasabb az életkor, míg az összes nőé a legalacsonyabb (az eltérés majd' 11 év!). Ezek az adatok a gyűjteményfejlesztés szempontjából is jelzésértékkel bírnak, hiszen a fiatal, művelt, szakterületén tájékozott és önművelésre nyitott, nagyobb részt nőkből álló csoport igényeihez kell alakítanunk, igazítanunk a gyűjteményt és a szolgáltatásainkat is.

	Átlagéletkor (234 válaszolt)	Iskolai végzettség (282 fő válaszolt)	Az adott kategórián belül százalékosan
Összes férfi 88 fő	39,66 év	1 fő általános iskola	1%
		31 fő középiskola	35,2%
		56 fő főiskola, egyetem	63,6%
Ebből ZT férfi 33 fő	34,21 év	0 fő általános iskola	
		12 fő középiskola	36,3%
		21 fő főiskola, egyetem	63,6%
Összes nő 219 fő	28,62 év	2 fő általános iskola	1%
		71 fő középiskola	38,5%
		111 fő főiskola, egyetem	60,3%
Ebből ZT nő 38 fő	29,89 év	0 fő általános iskola	
		13 fő középiskola	34,2%
		25 fő főiskola, egyetem	65,7%
Mindösszesen a válaszadók száma: 307 fő	31,12 év	3 fő általános iskola	1%
		106 fő középiskola	37,5%
		173 fő főiskola, egyetem	61,3%
Ebből ZT 71 fő	31,87 év	0 fő általános iskola	
		25 fő középiskola	35,2%
		46 fő főiskola, egyetem	64,7%

Használóink életkor és iskolai végzettség szerinti megoszlása

Használóink átlag 25,84 km-re laknak a könyvtártól, és átlagosan 49,52 percet töltenek az oda való eljutással. Ez az átlag azonban sem a távolság, sem pedig az idő vonatkozásában nem mérvadó érték, hiszen a használók többsége mindössze néhány kilométerre lakik, míg a mintában igen kevesen vannak azok, akik ennél lényegesen nagyobb távolságra, akár több 100 km-re lévő települést jelöltek be lakóhelyül. A budapesti, különösen a belvárosi közlekedést ismerve, valamint a használók lakhelyének ismeretében nem meglepő, hogy használóink jórészt a helyi tömegközlekedést veszik igénybe a könyvtárba való eljutáshoz (66%).

Olvasóink közül sokan látogatnak az OIK mellett más budapesti könyvtárakat is, ez könyvtárba gyalog érkezők viszonylag nagy számában is tükröződik. Az egyéni interjúk során kiderült, amit előzetesen is feltételeztünk: a használók gyakran egyik könyvtárból a másikba tartanak, ez

különösen a szorgalmi időszakra jellemző. Viszont a vizsgaidőszaki könyvtárlátogatást inkább az jellemzi, hogy reggeltől estig egy adott könyvtárban tanulnak, készülnek a vizsgákra a diákok. Kis mértékben ugyan, de érződik Budapest vonzáskörzet-hatása is, ezt a más könyvtárak listájában szereplő, az agglomerációba tartozó közkönyvtárak jelenlétével tudjuk bizonyítani. A nem budapesti olvasók aránya viszonylag alacsony az összeshez viszonyítva, de ez egybecseng az olvasók által megnevezett, vidéki könyvtári tagságok számával. (56 fő, 34 vidéken lévő könyvtári tagságot jelölt meg). A lakóhely vonatkozásában nem tudunk lényeges eltéréseket megállapítani a zeneműtári és az átlagolvasók, valamint a nők és férfiak között. Pusztán a megjelölt más könyvtárak esetében van eltérés, a "zenészek" ugyanis több más zenei gyűjtemény rendszeres látogatójaként is jellemezték magukat.

Ha összevetjük az így kapott adatokat azzal, amit használóink önmagukról vallottak, egyértelműen erősödik az a megállapítás, amelyet előfeltételezéseként leszögeztünk: használóink nagyobbik hányada a környék felsőoktatási intézményeibe járó hallgató vagy ott tanító, dolgozó oktató, kutató. A korábbi kérdésre adott válaszokból az derült ki, hogy a használók 37,5 százaléka középiskolai végzettséggel rendelkezik, a következő táblázat szerint ennél többen vallották magukat nappali tagozatos felsőfokú tanulmányokat folytató hallgatónak. (Ez egymást nem kizáró tényező, s oka a fizetés szakok nagy számában keresendő.) A használók erre a kérdésre több választ is adhattak, így történhet, hogy a 307 válaszadó 469 lehetőséget talált önmagára jellemzőnek. (pl. főfoglalkozású alkalmazott és PhD-hallgató, közgyűjteményi dolgozó és esti vagy levelező tagozatos felsőoktatási hallgató stb.).

	Összes férfi 88 fő	Ebből ZT férfi 33 fő	Összes nő 219 fő	Ebből ZT nő 38 fő	Mindösszesen (A válaszadók száma: 307 fő)	%
Nappali tagozatos egyetemi vagy főiskolai hallgató	32	14	96	12	140	45,6
Esti vagy levelező egyetemi vagy főiskolai hallgató	10	4	24	1	35	11,4
PhD-hallgató	5	0	10	0	15	4,8
Egyéb tanuló	5	4	4	5	14	4,5
Főfoglalkozású alkalmazott	29	10	30	11	70	22,8
Részmunkaidős alkalmazott	10	6	26	4	40	13,0
Vállalkozó	8	4	13	1	22	7,1
Közgyűjteményi dolgozó	4	0	5	1	10	3,2
Munkanélküli	5	2	5	0	10	3,2
Felsőoktatási oktató	5	0	9	3	17	5,5
Egyéb oktató	19	9	20	3	42	13,6
Tartósan beteg, rokkantnyugdíjas	1	1	0	0	1	0,3
Nyugdíjas	14	2	5	2	21	6,8
Gyese, gyeden van	3	0	3	1	7	2,2
Nem magyar állampolgár	6	3	12	1	19	6,1
Egyéb:	2	1	2	2	6	1,9
Összesen	158	60	264	47	469	
Százalék	33,6	19,1	56,2	10	100	100

A használók által megjelölt tevékenységek, foglalkozások nemekre és szolgáltatási pontokra bontva

Használóink közül igen sokan nem válaszoltak arra a kérdésre, hogy okoz-e nekik valamilyen gondot a könyvtár személyes látogatása, azaz van-e valamilyen fogyatékoságuk, amely akadályt jelenthet a könyvtárba való eljutásban, illetve a könyvtárhasználatban. Erre a kérdésre 260 fő válaszolt, közülük mindössze négyen neveztek meg valamiféle fogyatékoságot: három fő mozgásában, egy fő pedig látásában korlátozott.

A használók nagy száma más könyvtárat is látogat az OIK-on kívül. Mindössze 44 fő, azaz 14 százalék válaszoló nem használ saját bevallása szerint más könyvtárat. Kilencen nem adtak feleletet erre a kérdésre, így biztosan a válaszolók 83 százalékáról állítható, hogy más könyvtárba is jár. Az alábbiakban a megjelölt könyvtárakat találhatjuk, az említések számával.

BGF Elektronikus Könyvtár	1
BGF–KVIFK Idegenforgalmi Szakkönyvtár	1
BMC Magyar Zenei Könyvtár	3
BME–OMIKK	5
British Council	1
Budapesti Corvinus Egyetem könyvtára	3
Cervantes Intézet	6
CEU	2
CIEF (Egyetemközi Francia Központ)	3
ELTE Központi könyvtár, tanszéki és intézeti könyvtárak	80
Finn Nagykövetség könyvtára	1
Fővárosi Szabó Ervin Könyvtár Központi és tagkönyvtárak	185
Francia Intézet	12
Goethe Intézet	9
HIK	2
Károli Gáspár Református Egyetem Könyvtára	1
Lengyel Intézet	1
Liszt Ferenc Zeneművészeti Egyetem	9
Magyar Képzőművészeti Egyetem	1
Magyar Nemzeti Múzeum Régészeti Könyvtára	1
MTA	24
Olasz Intézet	1
OMK Társadalomkutatási és Informatikai Egyesülés	1
OPKM	2
Országos Mezőgazdasági Múzeum és Könyvtár	1
Országos Széchényi Könyvtár	37
Országgyűlési Könyvtár	2
PPKE Jog- és Államtudományi Kar	3
Ráday Gyűjtemény	1
SOTE	1
Szépművészeti Múzeum Könyvtára	3
Zeneakadémia	11

BUDAPEST

Ajka, Városi Könyvtár	1	Pécs, Egyetemi Könyvtár	3
Baja, Főiskolai Könyvtár	1	Pécs, Megyei Könyvtár	3
Baja, Városi Könyvtár	2	Piliscsaba, PPKE-BTK Könyvtára	1
Cegléd, Városi Könyvtár	3	Salgótarján, Megyei Könyvtár	1
Debrecen, Egyetemi Könyvtár	2	Siófok, Városi Könyvtár	1
Debrecen, Megyei Könyvtár	1	Szeged, Egyetemi Könyvtár	2
Debrecen, Városi Könyvtár	1	Szeged, Somogyi Könyvtár	2
Dunakeszi, Városi Könyvtár	2	Székesfehérvár, Főiskolai Könyvtár	1
Eger, Megyei Könyvtár	2	Székesfehérvár, Megyei Könyvtár	3
Esztergom, Városi Könyvtár	1	Szekszárd, Főiskolai Könyvtár	1
Göd, Városi Könyvtár	1	Szentendre, Megyei Könyvtár	2
Gyöngyös, Városi Könyvtár	1	Szombathely, Megyei Könyvtár	2
Győr, Egyetemi Könyvtár	1	Tatabánya, Megyei Könyvtár	1
Győr, Megyei Könyvtár	2	Törökbálint, Városi Könyvtár	1
Győr, Városi Könyvtár	1	Vác, Városi Könyvtár	4
Miskolc, Megyei Könyvtár	1	Verőce, Nagyközségi Könyvtár	3
Mosonmagyaróvár, Városi Könyvtár	1	Visegrád, Városi Könyvtár	1

VIDÉK

A magyarországi könyvtárakon kívül két külföldi várost is megjelölt három használó, sajnos, az ott látogatott könyvtárakat nem nevezték meg konkrétan. Így csak az tudható, hogy ketten Cambrigdeben, egy fő pedig Grazban könyvtártag még, és valószínűsíthető, hogy ezek egyetemi könyvtári gyűjtemények. A 259 használó 473 könyvtártagságot jelölt meg, ennek 88 százaléka (414 könyvtártagság) budapesti intézményt említ. A legtöbben a FSZEK Központi Könyvtárát vagy valamelyik tagkönyvtárát használják (az összes könyvtári tagság 39 százaléka, a budapesti könyvtári tagságok 44,6 százaléka.) Ezt az ELTE központi és tanszéki könyvtárai követik 19,3 százalékkal budapesti viszonylatban, az összes könyvtár viszonylatában 17 százalékkal. A harmadik leggyakrabban említett más könyvtári tagság az OSZK-é, az összes 7,8 százaléka, budapesti viszonylatban 8,9 százalék.

Mindez azt jelenti, hogy szolgáltatásaink kialakításánál és a szolgáltatások ellenértékének a megállapításánál nem szabad figyelmen kívül hagyni azt a tényt, hogy használóink tájékozottak a magyar könyvtári rendszerben, otthonosan mozognak több könyvtárban, így feltétlenül szükséges, hogy egyes esetekben többet, máskor mást is nyújtsunk és másként, mint a többi könyvtár, hogy megtarthassuk, sőt, növelhessük beíratkozott használóink számát. Nem elhanyagolandó az sem, hogy a felsorolt könyvtárak viszonylag egymáshoz és az OIK-hoz is közel, többségükben a belvárosban találhatóak. Ezért lehetséges, hogy a könyvtárba járás módjaként 66 százalék jelölte a helyi tömegközlekedést és 20 százalék azt, hogy gyalog éri el a könyvtárat. A vidéken megjelölt könyvtárak esetében egyrészt érvényesül a budapesti agglomeráció hatása, másrészt a felsőoktatási hallgatók nyomtatékos jelenléte, amelyet a használói személyes adatok megerősítenek.

	A könyvtár teljes jogkörű használatára beíratkozott olvasó	Csak a zeneműtárba iratkozott be	A nyomtatott dokumentumok kölcsönzésére jogosult olvasó	Látogatójegye van	Napijegye van	Nem válaszolt
Összes férfi 88 fő	33 fő	14 fő	34 fő	2 fő	1 fő	4 fő
Ebből ZT férfi 33 fő	15 fő	14 fő	1 fő	1 fő	1 fő	1 fő
Összes nő 215 fő	72 fő	9 fő	127 fő	3 fő	3 fő	1 fő
Ebből ZT nő 38 fő	21 fő	9 fő	7 fő	–	–	1 fő
Mindösszesen a válaszadók száma: 303 fő	105 fő (34,65%)	23 fő (7,59%)	161 fő (53,13%)	5 fő (1,65%)	4 fő (1,32%)	5 fő (1,65%)
Ebből ZT 71 fő	36 fő	23 fő	8 fő	1 fő	1 fő	2 fő

A használók könyvtárhasználatának minősége

A 2004-es és a 2008-as használói elégedettségvizsgálat főbb mutatóinak összehasonlítása

Ahogy a bevezetőben jeleztük, a könyvtár hasonló tartalmú használói elégedettség-vizsgálatot végzett 2004-ben. Az azóta eltelt időszakban az akkor jogosan kritizált tevékenységek, szolgáltatások terén több esetben is jelentős fejlesztésre került sor. Így szinte teljesen megszűnt a 2008-as vizsgálat szerint használóink panaszja az elektronikus katalógusra, amelyet 2004-ben még a legtöbb kritika ért. Az eltelt időszakban ugyanis teljesen lecseréltük az OPAC-ot, s egy lényegesen korszerűbb, a felhasználók igényeit alapjaiban kielégítő rendszert vezettünk be. Ez a fejlesztés a válaszok alapján egyértelműen találkozott az olvasók igényeivel. Viszont ezzel párhuzamosan megjelentek azok a visszajelzések, amelyek a részletesebb, pontosabb feltárást várják el a katalógustól, valamint azt, hogy a katalógusban kapott lelıhelyadatok alapján tudjanak az olvasói terekben önállóan is keresgélni. Azaz nem magát a rendszert, hanem a bevitt adatok minőségét és a következetességet kéri számon rajtunk olvasóink. Az adatbázis-fejlesztés a technikai eszközök korszerűsítésével is járt, ez szintén "gyenge pontja" volt még 2004-ben a könyvtárnak. A technikai eszközökkel, az internet-hozzáféréssel elégedettek a használók 2008-ban, de több WIFI-pontot szeretnének. (Az adatfelvétel óta eltelt időszakban ez a fejlesztés is megvalósult, és az egész intézményen belül elérhető a WIFI.) Sokan éltek kritikával a fénymásolással és a különböző adathordozókra történő rögzítés körülményessége miatt is. Mára a helyzet sokat javult, szintén a technikai korszerűsítésnek köszönhetően. Egyszerűbb az adatátvitel egyik adathordozóról a másikra, és több, jó minőségű fénymásoló géppel is rendelkezünk. (A vizsgálat óta a színes fénymásolásra is lehetőség nyílt.)

Mindkét vizsgálatban az elégedettségi mutatók tekintetében élen járnak azok a tényezők, amelyek a használó és a könyvtáros (vagy más könyvtári dolgozó) közti személyes kommunikáción, kapcsolaton alapulnak: a ruhatári kiszolgálás gyorsaságával legelégedettebbek a használók (értéke: 4,89), amelyet a könyvtárosok segítőkészsége (4,83), a beíratkozás gyorsasága (4,79), a tájékoztatás minősége (4,78) követ. Mint azt már az előzőekben megjegyeztük, az elégedettségi mutatók tükrözik a gyűjteményfejlesztéssel kapcsolatos gondjainkat: a szűkös költségvetés miatt nagyon kevés új dokumentummal tudjuk a gyűjteményt gyarapítani, ezt használóink érzékelik és szóvá is teszik. Így volt ez a korábbi, 2004-ben végzett vizsgálat idején is. Majdnem teljes egészében megismétlődnek az elégedettségi értékek, pusztán a sorrendben van némi különbség. A folyóiratokon kívül minden más dokumentumtípus választékával és példányszámával elégedetlenek, ezek közül is leginkább a nem hagyományos dokumentumok választékával. A könyvtárról alkotott általános vélemény 4,58, míg a különféle elégedettségi mutatókra adott értékekből számított átlag némileg alacsonyabb: 4,3. Sajnos, az előző vizsgálat elemzésénél nem készült efféle érték, így csak azzal az összehasonlítással élhetünk, hogy 2004-ben a válaszadók 63 százaléka volt elégedett a könyvtár szolgáltatásaival, 34 százalék kisebb fenntartással volt elégedett,

míg három százalék elégedetlen volt. Ezt az adatot a 2008-as vizsgálatnál leginkább az eredményes aktuális könyvtárlátogatásra tett nyilatkozatokkal érdemes egybevetni. Eszerint, mint fentebb olvasható, a használók többsége a könyvtárban tett látogatását eredményesnek ítélte: 83,65 százalékuk egyöntetű igennel válaszolt, míg 13,14 százalékuk részben volt elégedett. Mindössze három fő távozott eredménytelenül és elégedetlenül a könyvtárból. Az előző vizsgálatban az olvasók elégedetlenek voltak a kölcsönözhető művek számával, arányával is. Bár e téren is lényeges szemléletváltás történt (pl. a nyelvstúdióból kölcsönözhetővé tettük a hangoskönyveket és igen sok nyelvkönyvet, illetve nyelvkönyvcsaládot is, az állományelemzések során is különös tekintettel figyeltek erre a szempontokra a kollégák), ezt a problémát a 2008-as vizsgálat adatai szerint még mindig nem sikerült olvasóink teljes elégedettségére orvosolni. Sőt, mind több és több, pillanatnyilag csak helyben használatra rendelkezésre álló dokumentumot szeretnének kölcsönözni. Jogosan fogalmazták meg a használók 2004-ben azt az igényt, hogy több szabad polcon elérhető anyag közül válogathassanak. Úgy véljük, az épület adta lehetőségeket mára már teljességgel kihasználtuk, a továbbiakban az állományegységek átcsoportosításával, a szolgáltatások áthelyezésével és folyamatos dokumentumcserével lehet csak a helyzetet javítani. Erre a 2008-as vizsgálat szerint továbbra is van használói igény.

Nem változott a két vizsgálatban a nyitva tartással kapcsolatos bejegyzések iránya: használóink akkor is, most is hosszabb, a hétvégét is magába foglaló nyitva tartást szerettek volna és szeretnének. A pénzügyi nehézségek következtében sajnos, a nyitva tartás tovább csökkent. Ezt is érzékelik olvasóink, és a 2008-as vizsgálatnál sokkal nyomatékosabban adtak ennek az igénynek hangot, mint 2004-ben. Öt éve hét ilyen jellegű bejegyzés érkezett, a mostani vizsgálat 27 erre vonatkozó javaslatot, kritikát tartalmaz.

A szolgáltatások közül továbbra is legnépszerűbb a kölcsönzés és a hozzá kapcsolódó egyéb tevékenységek, ezen belül ugrásszerűen megnőtt az igény a nem hagyományos dokumentumhordozók kölcsönzése iránt (zenei hangzóanyagok, illetve nyelvi hanganyagok, DVD-k, hangoskönyvek). Jelentősen visszaesett az internethasználat és a helyben használat.

A 2004-es vizsgálatban kevés vélemény hangzott el a könyvtár munkatársairól, a 2008-as vizsgálatban viszont arányaiban sokan és igen elismerően nyilatkoznak a kollégák teljesítményéről, szolgálatkészségéről, hozzáállásáról.

Az előző vizsgálatban tapasztaltakhoz képest nem hozott újdonságot a használói kör 2008-ban történő feltérképezése. Használóink nagyobb hányada, több mint 70 százaléka nő, akik inkább - mint fentebb látható volt - a fiatalabb korosztályból kerülnek ki. A látogatók nagy része felsőoktatási hallgató vagy a felsőoktatásban dolgozó oktató. Sokan második, harmadik diplomájuk megszerzésére törekednek. Van egy szűkebb réteg idősebb férfi olvasónk, ők viszont eltérő olvasói szokásokat mutatnak: inkább preferálják a helyben használatot. A használók igen jelentős része látogat más könyvtárakat, így volt ez már az előző vizsgálatkor is. Tovább nőtt, a válaszolók körében már 88 százalékos az egyéb budapesti könyvtárak használatának megjelölése, ezek közül is kiemelkedően magas a FSZEK látogatottsága.

Az általános komfortérzet tekintetében igen sok előre mutató változás történt, többek között korszerűsödött a zeneműtár és a nyelvstúdió világítása, nőtt a ruhatár befogadóképessége és kulturáltabbá vált a használata, kerékpártároló kialakítására került sor. Továbbra sem sikerült kialakítani büfét, ez mindkét vizsgálatban visszatérő óhaj. Minimális választékkal működik ugyan még egy ételautomata is, de ez sem képes pótolni egy diszkrét, csendes, finomságokkal és elfogadható árakkal működő kávézó, teázó hiányát.

Következtetések, ajánlások

Nagy örömünkre egyértelműen megállapítható, hogy a két vizsgálat sok, a mindennapi szakmai munkában használható információval szolgált használóinkról, a szolgáltatásokról, használói szokásokról. Fontos tudnunk, hogy az OIK olvasói számára a prioritást még mindig a gyűjtemény minősége jelenti, azaz annak értéke szabja meg, hogy milyen értékítéletet alkotnak az intézményről. Azt a következtetést is bátran levonhatjuk, hogy egyre értékesebbé válnak a használó és a

könyvtáros közti személyes kapcsolatok, a könyvtárról alkotott összkép másik meghatározó eleme ma ez. A vizsgálat alapján körvonalazódik egy határozott, két irányú mozgás is az olvasói szokásokban: jelen van egyrészt a hagyományos szolgáltatások iránti érdeklődés preferenciája, másrészt pedig használóinknak a technikailag új, virtuális világban megjelenő szolgáltatások iránti nyitottsága, érdeklődése.

Az újdonságokról alkotott vélemények kapcsán az is megmutatkozott, hogy korántsem elég önmagában a fejlesztések pusztá bevezetése: ehhez mindenféleképp szükséges egy karakteres, az adott fejlesztésre, újdonságra fókuszáló, erőteljes propaganda is. Volt olyan használó például, aki a kérdőív kitöltésekor értesült arról, hogy a könyvtárban van WIFI. A kellő reklám hiánya okozhatja, hogy használóink nem tudnak eleget a könyvtárban elérhető színvonalas online adatbázisokról, pedig ezek választékára, minőségére mi, a könyvtár munkatársai méltán vagyunk büszkék. Az elégedettségi táblázatban az elektronikus adatbázisok választéka mégis az utolsók közt szerepel. Ennek nem lehet más oka, mint a kellő tájékoztatás, propaganda hiánya. Mint minden minőségbiztosítási munkának, így a használói elégedettség mérésének is a folyamatosság, a tudatosság és a hatékonyság a kulcsa, ebben rejlik az ereje. E két, most bemutatott vizsgálat is igazolja ezt a tételt. A két adatgyűjtés között eltelt időszakban sikeres és előremutató, a 2008-as elégedettségi értékekben is felbukkanó fejlesztések történtek. A leglátványosabb ezek közül az integrált katalógus cseréje volt. A helyébe lépő új rendszert azonnal megszerették az olvasók. Nem is érte semmi panasz a 2008-as vizsgálat során; azonban figyelmet érdemel az, hogy használóink az immár evidenciaként vett korszerű elektronikus katalógusban nyomban meglátták a hiányosságokat, gyengeségeket, és ilyen tárgyú véleményeiknek hangot is adtak hozzászólásaikban, javaslataikban. A 2008-as vizsgálat adatainak elemzése során jó érzéssel fedeztünk fel olyan használói javaslatokat, amelyek kidolgozásán mi magunk már éppen akkor dolgoztunk, vagy szerepelt a javaslat a közeljövőben megvalósítandó fejlesztési tervek között. Ilyenkor éreztük igazán, hogy valóban felhasználóbarát szemlélettel, olvasóink igényeinek a maradéktalan kielégítése érdekében dolgozunk.

Az NKA-nál nyertes pályázatunkban megfogalmazott célokat sikerült megvalósítani a vizsgálat során. Szerencsés lenne a teljes körű használói elégedettségvizsgálatot továbbra is rendszeresen, három-négyévente megismételni és a korábbiakkal összehasonlítani. Természetesen az időintervallumon belül egy-egy új szolgáltatás bevezetése után, vagy egy általunk fontosnak ítélt változtatást követően is érdemes kikérni egy szűkebb felmérés keretében az olvasók véleményét.