



HERNON, Peter –
WHITMAN, John R.
Delivering satisfaction and
service quality : a customer-
based approach for libraries.
– Peter Herson, John R.
Whitman ; [ed. by the]
American Library
Association. – Chicago ;
London : ALA,
2001. 181 p.
ISBN 0-8389-0789-X

A könyvtári szolgáltatások értékelése a használók szempontjából

„A használók elégedettsége nem múló szeszély”
Michael D. Johnson

Azok az üzleti vállalkozások, amelyeknek nagy erőfeszítésükbe került az elmúlt évtizedekben talpon maradni a vásárlókért folytatott harcban, ma már úgy tekintenek a vásárlóra (ügyfélre), mint a legfontosabb üzleti értékre. A vállalkozók rájöttek arra, hogy a vásárlóknak széles körű választási lehetőségük van, ezért érdemes megnyerni őket, megérteni a szükségleteiket és tartalmas kapcsolatot tartani fenn velük.

A használókra való figyelem a non-profit szektorban sem ismeretlen, így a könyvtárakban sem. Bár a könyvtárak nincsenek versenyben egymással a „piacért”, de a használóknak itt is vannak választási lehetőségeik információk igényeik kielégítésére, s elképzelhető, hogy ezek a nem könyvtári típusú lehetőségek sok használót elvonnak a könyvtártól, talán örökre is. Az internet, csaknem végtelen lehetőségeivel, és olcsó – néha ingyenes hozzáféréssel – igen fenyegető információs vetélytárs. Mit tehetnek a könyvtárak?

A kötet szerzői szerint válaszáért a profitorientált vállalatok tapasztalataihoz kell fordulnunk, hogy megtaláljuk a módot ezek átvételére, könyvtári alkalmazására. A módszer középpontjában a könyvtár és a használó (customer) közötti kapcsolat áll. Az első lépés a megoldás felé, hogy meghatározzuk és megvizsgáljuk ezt a kapcsolatot. Ha meghatároztuk és megértettük mi is az a „kielégítő kapcsolat” a következő tennivaló ennek megteremtése, úgy hogy a használó elégedett legyen.

Ehhez az optimális kapcsolat kialakításához ad segítséget az amerikai szerzőpáros könyve. A továbbiakban „mazzaláztatok” azokból a figyelemreméltó gondolatokból és példákból, amelyekkel a könyvben megismerkedtem, s amelyek alkalmazása segítséget jelenthet könyvtáraink számára az olvasó hatékony kiszolgálásában.

A bevezetőben megfogalmazottak szerint a kötet nemcsak felső-

és középvezetőknek szól, hanem minden könyvtárosnak, a könyvtárak ügyéért felelős politikusoknak és a könyvtáros hallgatónak is hasznos lehet. Olyan tervet mutat be a kielégítő szolgáltatások bevezetéséhez – kiegészítve már sikeresen alkalmazott kérdőívekkel – melyet, a helyi sajátosságokhoz igazítva, minden könyvtári típusban sikeresen alkalmazhatunk.

A szerzők szerint a szolgáltatások minőségének mérésénél a statisztikai mutatók – kiszolgált olvasók, referenzs kérdések, kölcsönzött és helyben használt kötetek száma – vizsgálata mellett nagyobb figyelmet kell fordítani az olvasók véleményére, ezért ők a szolgáltatások témakörét két – egymáshoz szorosan kapcsolódó – szempontból vizsgálják:

- A szolgáltatás minősége (service quality);
- A használók elégedettsége (customer satisfaction).

A kötet második fejezete foglalkozik a szolgáltatás minőségével, amely a stratégiai tervezés eszköze, és meghatározza azokat az elvárásokat, melyeket a használók fogalmaznak meg könyvtárakkal szemben. A szolgáltatás minőségét a hiányok elemzésével (gap analysis) határozhatjuk meg, mely két lépcsőben történik. A szolgáltatás minősége a különbség, a hiány az olvasók elvárásai és az adott könyvtárban tapasztaltak között. Minél nagyobb ez a különbség, annál több probléma van a könyvtár által nyújtott szolgáltatások minőségével, és értelemszerűen minél kisebb, annál jobban meg tud felelni a könyvtár az olvasók elvárásainak. A szolgáltatás minőségét mérő kérdőív első felének tartalmaznia kell azokat az olvasói elvárásokat, melyeknek a könyvtár általában szeretne és hajlandó is megfelelni, a második felében pedig ugyanezt a kérdéssort megismételve már az adott könyvtárban tapasztaltakra lehet kérdezni. Ezzel az eljárással megtudhatjuk, hogy használóink mit várnak el a könyvtáraktól, és hogy könyvtárunk mennyire tud megfelelni ezeknek az elvárásoknak.

A használók elvárásai azonban nem statikusak,

folyamatosan változnak az idővel, ahogyan új tapasztalatokat szereznek a számukra új szolgáltatásokat felajánló különféle szolgáltatóktól.

Ha egy könyvesbolt például vásárlóit a nézelődésre, olvasgatásra biztatja – például kényelmes fotelek elhelyezésével –, és közben kávéházat is üzemeltet, akkor a vásárlókban az olvasás és az ételek, italok képzettársítását váltja ki. Lehetséges, hogy a könyvtárhasználók is ezt a „könyvesbolt – kávéház” érzést fogják elvárni a könyvtáraktól, és szeretnének olvasgatás közben enni vagy kávéztatni. A könyvtáraknak ezért figyelniük kell más szolgáltatókat, és végig kell gondolniuk, melyek azok, amiket maguk is meg tudnak valósítani, át tudnak venni.

A harmadik fejezet témája a *használók elégedettségének mérésével foglalkozik*. Ezt olyan diagnosztikai eszközként kell elképzelnünk, amely azt méri, hogy az olvasók hogyan „érezkelik” a könyvtár szolgáltatásait, és rámutat az esetleges hiányosságokra, azokra a területekre, melyek beavatkozást igényelnek. A szerzők javaslata szerint minden évben, de legalább minden második évben szükség van olvasói elégedettség vizsgálatok elvégzésére.

Elégedettségről akkor beszélünk, mikor az általunk várt tapasztalatok megfelelnek a valóságos tapasztalatoknak. Az elégedettség érzése szorosan összefügg az elvárásokkal, melynek három fajtáját különböztetjük meg:

1. *Alapelvárások (Core Expectations)* – neveltetésünkkel ivódnak belénk, mint például az udvariasság, tisztelet, emberi méltóság. Ezek megsértésén, illetve elmaradásán lepődünk meg a legjobban, de sajnos ezeket szokták a legtöbbször figyelmen kívül hagyni.

2. *Tanult elvárások (Learned expectations)* – ezeket tapasztalatok útján szerezhethetjük, mikor kapcsolatba kerülünk különféle szolgáltatókkal, akik újdonságokat, extra szolgáltatásokat vezetnek be a használók még el nem várt igényeinek kielégítésére. Ami azonban valaha „extra” volt, ma már lehet, hogy az alapszolgáltatások/ alapelvárások közé tartozik.

3. *Feltételezett elvárások (Anticipated expectations)* – azok a szolgáltatók, melyek előre megérik mire van/lesz szükségük a használóknak, vagy önmaguk keltik az igényt az új szolgáltatásra a használókban, előnyben vannak a többi szolgáltatóval szemben, hisz őket, és új szolgáltatásukat részesítik előnyben. Ez az előny mindaddig tart, míg ez az elvárás is tanult elvárássá nem lesz.

Ez a három típus alkotja az elvárt tapasztalatot. Amikor a valóságos tapasztalatok megegyeznek az elvárásokkal a használó elégedett, amikor még túl is szárnyalja azokat, a használó el van ragadtatva. Az elégedettség és az elragadtatás mértéke az elégedettség fokozataival mérhető. Nehéz azonban objektíven meghatározni az elégedettség mértékét, ezért célszerű a használót megkérdezni, hogy mennyire elégedett a szolgáltatásainkkal. Ez történhet egy tízes skálájú kérdőívvel, melyben egyes szolgáltatások mellett a használók tíz fokozatban jelölhetik meg, hogy milyen mértékben elégedettek azokkal. A leghasznosabb információkat azoktól szerezhetjük, akik nem elégedettek szolgáltatásainkkal, mivel ők mutatnak rá azokra a területekre, amelyeken javítani kell.

A használók elégedettségének mérése azért fontos, hogy a könyvtárakban – a profitorientált szektor szolgáltatóihoz hasonlóan – az ún. üzleti kapcsolat (transaction relationship) átalakuljon elégedett kapcsolattá (satisfaction relationship). Az üzleti kapcsolat jellemzője, hogy egyszerű szolgáltatás fizetés fejében, melyben nincsenek elvárások a másikkal szemben a kapcsolat folytatására. Lehetőség van azonban olyan kölcsönös elégedettséget hozó kapcsolat kialakítására, melyben a szolgáltató megfogalmazza, hogy milyen szolgáltatásokat szeretne biztosítani a használók számára, azt kérve tőlük, hogy folyamatosan értékeljék azokat, és osszák meg velük véleményüket. Az ügyfeleket, használókat is bevonva a szolgáltató munkájába olyan kapcsolat alakulhat ki, melyben a használó jobban tudatában van szerepének, és

elkötelezetté válik a szolgáltató támogatására és fejlesztésére. Ez a könyvtárak esetében az alábbiakat jelenti:

- a használók elvárásainak megértését, a szolgáltatás minőség és az elégedettség szempontjait is figyelembe véve,
- annak felismerését, hogy mennyire fontos a használókban tudatosítani, hogy „mire is való” a könyvtár, milyen szolgáltatásokat tudunk számukra nyújtani,
- garantált minőségű szolgáltatások biztosítását,
- a használók felkérését, hogy visszajelzéseikkel mutassanak rá azokra a területekre, melyeken javítani lehetne a szolgáltatások színvonalát.

Ebben a fejezetben mutatnak rá a kötet szerzői arra is, hogy a személyzetnek, a könyvtárosnak kulcsszerepe van a minőség és elégedettség elérésében. Az olvasószolgálatban dolgozók vannak a tűzvonalban, ők azok, akik közvetítik a könyvtár szolgáltatásait számukra. Ugyanakkor a könyvtár vezetésének a feladata az, hogy motiválják és hatáskörrel is felruházzák az alkalmazottakat, hogy a használókat kielégítően tudják ellátni. A könyv egyik szerzőjének – John R. Withman-nak – véleménye szerint a könyvtár sikere szempontjából elengedhetetlen, hogy vezető elkötelezettséget mutasson a használók elégedettségének elérése érdekében. Jelmondata „Gondolkozz, mint egy használó, cselekedj, mint egy vezető”. Nagyon fontos, hogy a dolgozók megértsék, hogy a szolgáltatás minősége és a használók elégedettsége, hogyan kapcsolódik a könyvtár missziójához.

A kutatások azt bizonyítják, hogy az olvasók és a személyzet elégedettsége között összefüggés van. Az elégedett alkalmazottak jobban dolgoznak, elkötelezettebbek munkájuk és a használók elégedettsége iránt. A dolgozók hozzáállása és szerepe a kulcs minden szolgáltató szervezetnél, mely fontosnak tartja ügyfeleit. A könyvtár nem választhatja meg használóit, de a vezetésnek döntő szerepe van az alkalmazot-

tak kiválasztásában. Olyanokat kell alkalmazni, akik a szakmai alkalmasság mellett az alábbi készségekkel rendelkeznek:

- Elkötelezettség a tökéletes kiszolgálásra;
- Jó kommunikációs készségek;
- Motiváltság, egy életen át tartó tanulás képessége,
- Csapatban dolgozás képessége;
- Kezdeményező készség, problémamegoldó készség;
- Rugalmas és lelkes

A negyedik fejezetben a tervezésről olvashatunk, mely irányt mutat, alapokat ad a könyvtári szolgáltatásokhoz, és segíti a döntés hozatalát. A tervezés része a könyvtár víziójának (jövőkép) és küldetésnyilatkozatának kidolgozása is. A tervezés folyamatának részeként fontos feladat a könyvtár környezetének megvizsgálása, és ezeket összevetve a könyvtár lehetőségeivel, adottságaival kell kialakítani a missziót, mely összefoglalja mindazon „szolgáltatás válaszokat” (service response), melyeket a könyvtár fel tud vállalni. Egy közkönyvtár esetében legalább 13 ilyen „szolgáltatás választ” különíthetünk el:

- *Alapműveltség (Basic literacy) elsajátításának segítése*
- *Üzleti élettel és karrier alakításával kapcsolatos információs igények kielégítése*
- *Közösségi szellem (Commons) kialakításának támogatása*
- *Közösség tájékoztatása (Community referral) a helyi szervezetek, társaságok munkájáról*
- *Fogyasztói információk (Consumer information) biztosítása*
- *Kulturális tudatosság (Cultural awerness) fejlesztése*
- *Aktuális témák, információk (Current topics and titles) biztosítása*
- *A tanulás segítése (Formal learning support)*
- *Általános információk (General information) adása*

- *Kormányzati információk (Government information) biztosítása*
- *Információs műveltséghez (Information literacy) szükséges készséget elsajátításának segítése*
- *Életen át tartó tanulás (Lifelong learning) segítése, igénykeltés*
- *Helyi történelem, őskutatás (Local history and genealogy) információs igényeinek kielégítése*

A szerzők véleménye szerint a közkönyvtárakban törekedni kell mind a 13 kategóriában valamilyen fokú szolgáltatás nyújtására, de az anyagi forrásokat és a helyi közösség igényeit figyelembe véve néhány szolgáltatás előnyt élvezhet.

Az ötödik fejezetben olvashatunk a szolgáltatási terv (service plan) kidolgozásáról és alkalmazásáról. A szolgáltatás terv egy olyan részletes terv, melynek segítségével a könyvtárosok végrehajthatják a könyvtár missziójában fogalmazott szolgáltatási célokat. A szolgáltatás terv kialakítása 6 lépésből áll:

1. Vegyük át az irányítást azon tényezők felett, melyek befolyásolják a szolgáltatás minőségét és az elégedettséget – a „hatás ciklusban” (Wheel of influence) négy tényező van: pénzügyi források, misszió, végrehajtás, értékelés
2. Határozzuk meg használóink számára, hogy, mit várhatnak el könyvtárunktól, milyen szolgáltatásokat nyújtunk számukra.
3. Garantáljuk a minőségi szolgáltatást, és adjunk lehetőséget használóink számára, hogy kifejezhessék elégedettségüket, illetve elégedetlenségüket.
4. Hatalmazzuk fel az alkalmazottakat a használók igényeinek kielégítésére.
5. Kérjünk visszajelzést a használóktól.
6. Az igény és elégedettségi vizsgálatok eredményeit osszuk meg a felhasználókkal, és nyilvánítsuk ki, hogy melyek azok a területek,

melyeken a vizsgálatok tanulságaként javítani fogunk munkánkon.

A hatodik, hetedik és nyolcadik fejezetben a szerzők bemutatják a kérdőívek elkészítésének, értékelésének statisztikai módszereit, a számítógép alkalmazásának lehetőségeit az olvasók elégedettségének elérésében és mérésében. A függelékekben is számos hasznos anyagot találhatunk: kérdőívek, küldetésnyilatkozatok és talán számunkra a legérdekesebb: a Wright State University Libraries „kiválóság iránti elkötelezettség” (commitment to excellence) című dokumentuma. A recenzió végén álljon tanulságul egy részlet az utóbbiból .

- *Minden használó számára biztosítjuk az udvarias, gyors és pontos kiszolgálást.*
- *Figyelünk az ön igényeire, és igyekszünk megfelelni az elvárásainak.*
- *Minden tőlünk telhetőet megteszünk, hogy biztosítsuk a forrásokat, melyek megfelelnek az ön kutatási igényeinek.*
- *Felajánljuk a tájékoztatást forrásainkról és szolgáltatásainkról.*
- *Olyan környezetet biztosítunk az ön számára, melyben hatékonyan tud tanulni és kutatni.*
- *Nem fogjuk ide-oda küldözgetni. Megadjuk önnek a kívánt segítséget, vagy ahhoz irányítjuk, aki tud önnek segíteni.*

Bognárné Lovász Katalin



Nemzeti ereklyék az Országos Széchényi Könyvtárban

Az Országos Széchényi Könyvtár július 6-án, csütörtökön 16 órakor új, kiemelkedő jelentőségű kiállítás-sorozatot nyit: ettől az időponttól kezdve a könyvtár vadonatúj, erre a célra kialakított kiállítóterében állandó jelleggel látható lesz a magyar írásbeli kultúra egy-egy kiemelkedő darabja: a Corvinák, a Képes Krónika, a Halotti Beszéd, a Himnusz eredeti kézírata, stb. Negyedévente egy-egy ilyen nemzeti ereklye kerül kiállításra, hasonlóan a Szent Korona védett kiállítási körülményeihez. Sok éve fennálló látogatói kívánságnak tesz eleget a könyvtár ezzel a vállalkozással.

Mátyás király könyvtárának legszebb darabjával, a Philostratus-corvinával indul a nemzeti ereklye kiállítássorozat, majd minden negyedévben egy-egy hasonlóan kiemelkedő darabot tekinthetnek meg a látogatók. A most bemutatásra kerülő kódex Philostratus (Kr. u. 3. sz.) athéni szofistának és unokaöccsének műveit, antik hősök és filozófusok életrajzát, leveleket és egy nápolyi képtár képeinek leírását tartalmazza. A Philostratus-corvina Mátyás könyvtárának legszebb kódexe, ennek címlapján sorakoznak a legnagyobb gazdagságban az antikizáló díszítőelemek, érmek, kameók, építészeti elemek, mitológiai jelenetek, a bal oldali lap keretdíszében pedig a római császárok éremportréi között Mátyás portréját is láthatjuk.

A kódex legszebb lapjai letölthetőek az alábbi helyről: <ftp://bambusz.oszk.hu>, felhasználónév: nemzeti, jelszó: ereklye.

A kiállításon elhelyezésre kerül az a Corvin-kárpitok címet viselő, három részből álló modern kárpit-kompozíció is, melyet a Magyar Kárpitművészek Egyesületének tagjai több éves munkával készítettek el.

A Digitális Kincstár CD-sorozat első darabja is elkészült, mely az OSZK kincseit mutatja be elektronikus hasonmás kiadásban.

Az első Nemzeti Ereklye az Országos Széchényi Könyvtárban 2006. július 7-től október 8-ig tekinthető meg.

(OSZK lista, 2006. jún. 23.)