



# A használók elégedettségének vizsgálata az Országos Széchényi Könyvtárban (2007)

VIDRA SZABÓ Ferenc

Az Országos Széchényi Könyvtár (OSZK) vezetősége kezdeményezésére, a Könyvtári Intézet (KI) irányításával kérdőíves vizsgálatot folytattunk az OSZK személyes használói körében 2007. május 12. és június 5. között. Elsődleges célunk az volt, hogy árnyalt képet kapjunk látogatóink legfőbb szociológiai jellemzőiről, legfontosabb használói szokásairól, elvárásairól, és nem utolsósorban a szolgáltatásokkal kapcsolatos elégedettségükről.

A kérdőív összeállítása során támaszkodtunk a korábbi, hasonló jellegű vizsgálatok során megfogalmazott kérdésekre,<sup>1</sup> és az Olvasó és Tájékoztató Szolgálat (OTSZ) munkatárait bevonva, némileg módosítottuk, kiegészítettük azokat. (Lásd a mellékletet.) A kérdések összeállításában, a vizsgálat megtervezésében és lebonyolításában mindvégig támaszkodtunk *Tóth Ferenc Tibor* megbízott tájékoztatási igazgató és *Süvegh Veronika* megbízott osztályvezető tapasztalataira és elvárásaira.

A vizsgálat lebonyolítása során az ún. egyszeri, véletlenszerű mintavétel módszerét alkalmaztuk. Öt héten keresztül, heti egy-egy mintavételi nap alkalmával, kérdőívet adtunk minden személyes felhasználónknak, arra kérve, hogy távozása előtt adja le munkatársunknak. Ezzel biztosítottuk a

véletlenszerűséget (a mintavételi napokat ugyanis véletlenszerűen jelöltük ki), valamint azt is, hogy mindenkinek azonos esélye legyen a bekerülésre.

Összesen valamivel több mint hétszáz kérdőívet adtunk kézbe, melyekből 543 értékelhetően kitöltöttet kaptunk vissza. Elvként leszögeztük, hogy mindenki csak egy alkalommal válaszoljon a kérdéseinkre, így értelemszerűen a hetek múlásával egyre kevesebb potenciális partnerünk maradt, ezért míg az első nap 218 fő válaszolt, az utolsó nap már csupán 65 fő. Az olvasók kezdeményezésünket megértéssel, együttműködési készséggel fogadták, több visszajelzésből is arra következtettünk, hogy bíznak a felmérés hasznosságában, várják a visszajelzést. Az Olvasó és Tájékoztató Szolgálat munkatársai szintén mindvégig partnerek voltak ebben a munkában és őszinte kíváncsisággal várták a felmérés eredményét. Segítségüket, együttműködésüket ezúton is szeretném megköszönni.

## A válaszadók összetétele

A válaszadóink életkorát tekintve megállapíthatjuk, hogy az OSZK a fiatalok könyvtára: a kérdőívek kitöltőinek átlagéletkora 33 év. A válaszadók 62%-a nem idősebb 30 évesnél, 41%-a pedig 25 éves vagy annál is fiatalabb. Ugyanakkor jelentős súllyal van jelen az idősebb korosztály is: több mint 10% azoknak az aránya, akik már betöltötték a 60. életévüket.

A kérdőívet kitöltők között lényegében azonos arányban szerepelnek mindkét nem képviselői: a válaszadók 51%-a nő, 48%-a férfi – 1% pedig nem adta meg a nemét. (1. táblázat.) Az egyes korosztályokat tekintve viszont azt látjuk, hogy míg a fiatalok között magasabb a nők aránya (a 26 évnél fiatalabbak 64%-a nő), addig az idősebbek között éppen fordított a helyzet (a 60 évnél idősebbek 68%-a férfi).

1. táblázat

A válaszadó neme	Életkor (év)					
		18–25	26–59	60–	nincs adat	Összesen
Nő	fő	144	114	18	1	277
	%	64,29	45,24	31,58	10,00	51,01
Férfi	fő	80	138	39	4	261
	%	35,71	54,76	68,42	40,00	48,07
Nincs adat	fő				5	5
	%				50,00	0,92
Összesen	fő	224	252	57	10	543
	%	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00

Az olvasók zömét a diákok és kutatók adják: az olvasójegy betűjele szerint 54% a diákok aránya – ezen belül a bölcsészek túlsúlyban vannak –, 23% a kutatójegyesek aránya, és csupán 16%-ban képviseltetik magukat az egyéb olvasók. (2. táblázat.) Meg kell jegyeznünk, hogy az olvasójegy betűjeléből nem lehet mindig egyér-

telműen következtetni a valós besorolásra, a betűjel sok esetben ellentmondásba került az egyéb válaszokra adott információkkal, néhányan oda is írták, hogy *már végeztem*, vagy *ez már nem érvényes* stb. Jó páran voltak olyanok (42 fő), akik nem tudták, vagy nem akarták megadni ezt az adatot.

2. táblázat

Az olvasójegy betűjele		Életkor (év)				
		18–25	26–59	60–	nincs adat	Összesen
<b>D – bölcsész tanuló</b>	fő	133	50		4	<b>187</b>
	%	59,38	19,84		40,00	<b>34,44</b>
<b>A – kutató</b>	fő		97	25	1	<b>123</b>
	%		38,49	43,86	10,00	<b>22,65</b>
<b>C – többi tanuló</b>	fő	72	34			<b>106</b>
	%	32,14	13,49			<b>19,52</b>
<b>B – többiek</b>	fő	7	50	26	2	<b>85</b>
	%	3,13	19,84	45,61	20,00	<b>15,65</b>
<b>Nincs adat</b>	fő	12	21	6	3	<b>42</b>
	%	5,36	8,33	10,53	30,00	<b>7,73</b>
<b>Összesen</b>	fő	224	252	57	10	<b>543</b>
	%	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>

Pontosabb képet kapunk a használók szociológiai jellemzőiről, ha a kérdőívben szereplő információkra támaszkodunk. (3. táblázat.) A válaszadók között a tanulók vannak abszolút többségben. Ha az összes képzésben részesülő olvasót (nappali, esti, PhD, egyéb) összegezzük, azt tapasztaljuk, hogy látogatóink 71%-a valamilyen szervezett oktatás részese. A kutatóintézetben, oktatásban, közgyűjteményekben dolgozók aránya 23%. Úgy gondoljuk, hogy ez az a két réteg, amely alapvetően meghatározza a személyes használók arculatát. Mivel a két halmaz között bizonyos átfedés tapasztalható (aki tanít, egyben lehet máshol diák is), ezért elem-

zésünk során a következő, egymást kizáró csoportosítást alkalmazzuk: külön csoportba soroljuk azokat, akik kutatóintézetben, oktatásban, közgyűjteményben dolgoznak, de jelenleg nem vesznek részt szervezett képzésben, őket ezután „kutatók” jelzővel különböztetjük meg. A „tanulók” csoportjába azokat soroljuk, akik jelenleg valamilyen formában tanulnak, de nem tartoznak a „kutatók” kategóriába. Megalkottunk egy „tanuló-kutatók” kategóriát is, azok számára, akik tanulnak, ugyanakkor az előbbi ismérveknek is megfelelnek. Végül a „többiek” csoportba azok kerültek, akik egyik kritériumnak sem felelnek meg.

3. táblázat

Legfőbb jellemzők		Életkor (év)				
Több válasz is adható!		18–25	26–59	60–	nincs adat	Összesen
Nappali felsőokt. hallgató	fő	204	44	1	3	252
	%	91,07	17,46	1,75	30,00	46,41
PhD-hallgató	fő	7	56		2	65
	%	3,13	22,22		20,00	11,97
Esti, levelező felsőokt. hallgató	fő	12	44			56
	%	5,36	17,46			10,31
Egyéb tanuló	fő	6	5			11
	%	2,68	1,98			2,03
Felsőoktatási oktató	fő	1	37	9		47
	%	0,45	14,68	15,79		8,66
Közgyűjteményi dolgozó	fő	1	27	6		34
	%	0,45	10,71	10,53		6,26
Egyéb oktató	fő	5	18	2		25
	%	2,23	7,14	3,51		4,60
Kutatóintézeti dolgozó	fő	2	12	5		19
	%	0,89	4,76	8,77		3,50
Főfoglalkozású alkalmazott	fő	10	91	1	2	104
	%	4,46	36,11	1,75	20,00	19,15
Részmunkaidős alkalmazott	fő	31	17	5		53
	%	13,84	6,75	8,77		9,76
Vállalkozó, önálló	fő	5	28	3	1	37
	%	2,23	11,11	5,26	10,00	6,81
Nyugdíjas	fő	2	6	45	1	54
	%	0,89	2,38	79,94	10,00	9,94
Munkanélküli	fő	5	6	1		12
	%	2,23	2,38	1,75	0,00	2,21
Háztartásbeli	fő	4	4			8
	%	1,79	1,59	0,00	0,00	1,47
Gyesen, gyeden van	fő		4			4
	%	0,00	1,59	0,00	0,00	0,74
Külföldi állampolgár	fő	10	15	1		26
	%	4,46	5,95	1,75	0,00	4,79
Összesen	fő	224	252	57	10	543
	%	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00

A válaszadók között a tanulók vannak a legtöbben (307 fő), a kutató kategóriába 91 fő került, mindkettő kritériumnak 43 fő felel meg, végül egyikbe sem sorolható 102 fő. Ez utóbbi csoport meglehetősen heterogén összetételű: a felét a nyugdíjasok teszik ki – közöttük néhány rokkantnyugdíjossal –, akik többnyire diplomával rendelkező hivatásos vagy amatőr kutatók. Találunk közöttük néhány munkanélkülit, háztartásbelit, vállalkozót, illetve egyéb alkalmazottat.

## Használói szokások

A könyvtárhasználói szokások feltérképezése

során először a látogatások gyakoriságára voltunk kíváncsiak. Mint ahogyan az a 4. táblázatból kiderül, a válaszadók majdnem fele (47%) hetente többször felkeresi intézményünket. Az átlagnál magasabb ez az arány a „többiek” csoportba tartozóknál (62%) és a „kutató” minősítéssel rendelkezőknél (52%), míg a tanuló kutatók csoportjában az átlagosnál lényegesen alacsonyabb (28%). A – zömében nappali tagozatos – diákok látogatási gyakorisága mozog a legszélesebb skálán: 43%-uk hetente többször, 16%-uk hetente egyszer, 15%-uk kéthetente, míg körülbelül negyedük havonta vagy annál is ritkábban jön.

4. táblázat

Milyen gyakran látogat?		Besorolás				
		Tanulók	Kutatók	Tanuló kutatók	Többiek	Összesen
Most van először	fő	3	1		1	5
	%	0,98	1,10		0,98	0,92
Hetente többször	fő	131	47	12	63	253
	%	42,67	51,65	27,91	61,76	46,59
Hetente egyszer	fő	48	17	14	13	92
	%	15,64	18,68	32,56	12,75	16,94
Kéthetente	fő	45	6	7	8	66
	%	14,66	6,59	16,28	7,84	12,15
Havonta	fő	38	6	2	7	53
	%	12,38	6,59	4,65	6,86	9,76
Évente többször	fő	38	11	6	6	61
	%	12,38	12,09	13,95	5,88	11,23
Ritkábban	fő	4	3	2	2	11
	%	1,30	3,30	4,65	1,96	2,03
Nincs adat	fő				2	2
	%	0,00	0,00	0,00	1,96	0,37
Összesen	fő	307	91	43	102	543
	%	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00

Ezeket a válaszokat azonban kellő fenntartásokkal kell kezelni, hiszen azoknak az olvasóknak nagyobb volt a bekerülési valószínűségük, akik gyakrabban járnak könyvtárba, azokhoz képest, akik

ritkábban. A látogatási gyakoriság valós feltérképezésére tehát ez a módszer nem igazán alkalmas, erre a kérdésre az egyes személyekre lebontott éves gyakoriság elemzése adhatna pontos választ.

Az 5. táblázat adataiból az aktuális látogatás céljára tudunk következtetni. A kapott válaszok nem meglepőek, hiszen zömében kutatási (63%) és tanulási (57%) céllal érkeztek olvasóink, személyes érdeklődésről 20 százalék tesz említést, és elenyésző azoknak a száma, akik valaki más megbízásából érkeztek (2%). Az egyes olvasói

csoportok motivációi jól leképezik a csoporthoz tartozás kritériumát, hiszen a tanulók elsősorban tanulási céllal jönnek (81%), a kutatók kutatási céllal (90%), és a tanuló kutatók szintén (88%). A „többiek” csoportba sorolt olvasók zöme szintén kutatási céllal érkezik (72%), azonban a személyes érdeklődés önük a legmeghatározóbb (43%), ugyanakkor feltűnő, hogy 19%-uk a tanulást is megemlíti, annak ellenére, hogy a válaszaiból nem derült ki, hogy szervezett képzésben részt venne. Elképzelhető, hogy itt érhetjük tetten az „élethosszig tanulás” motívumát?

5. táblázat

Milyen céllal jött?		Besorolás				
Több válasz is adható!		Tanulók	Kutatók	Tanuló kutatók	Többiek	Összesen
Kutatás	fő	149	82	38	73	342
	%	48,53	90,11	88,37	71,57	62,98
Tanulás	fő	250	19	22	19	310
	%	81,43	20,88	51,16	18,63	57,09
Személyes érdeklődés	fő	43	14	5	44	106
	%	14,01	15,38	11,63	43,14	19,52
Megbízásból	fő	6	1		2	9
	%	1,95	1,10	0,00	1,96	1,66
Egyéb	fő	10	2	3	4	19
	%	3,26	2,20	6,98	3,92	3,50
Kérdőívek száma:	fő	307	91	43	102	543
	%	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00

Érdekes információkkal szolgál számunkra a 6. táblázat, melyből az aktuális látogatás során igénybe vett szolgáltatásokra következtethetünk. A hagyományos szolgáltatások (könyv és folyóiratolvasás) túlsúlya minden csoportban nyilvánvaló, ugyanakkor az is szembetűnő, hogy a számítógépes katalógus használata megelőzi

a cédulakatalógusét – kivéve a kutatókat, akik valamivel gyakrabban használják a hagyományos keresést az elektronikusnál. Különösen jellemző az elektronikus keresés a tanulókra, akiknek csupán negyede említi a cédulakatalógus használatát, míg az elektronikus keresésről 61% tesz említést.

6. táblázat

Milyen szolgáltatásokat vett ma igénybe?						
Több válasz is adható!		Besorolás				
		Tanulók	Kutatók	Tanuló kutatók	Többiek	Összesen
Könyvet használt	fő	261	76	40	81	458
	%	85,02	83,52	93,02	79,41	84,35
Számítógépes katalógust használt	fő	187	48	28	36	299
	%	60,91	52,75	65,12	35,29	55,06
Folyóiratot használt	fő	133	58	24	52	267
	%	43,32	63,74	55,81	50,98	49,17
Cédulakatalógust használt	fő	75	50	15	26	166
	%	24,43	54,95	34,88	25,49	30,57
Másolatot készített	fő	68	30	15	31	144
	%	22,15	32,97	34,88	30,39	26,52
Tájékoztatást kért	fő	57	19	12	19	107
	%	18,57	20,88	27,91	18,63	19,71
Online dokumentumot használt	fő	61	18	7	20	106
	%	19,87	19,78	16,28	19,61	19,52
Saját laptopot használt	fő	49	27	8	9	93
	%	15,96	29,67	18,60	8,82	17,13
Mikrofilmet használt	fő	29	27	7	26	89
	%	9,45	29,67	16,28	25,49	16,39
OPM*-et használt	fő	42	17	11	19	89
	%	13,68	18,68	25,58	18,63	16,39
Kiállítást látogatott	fő	19	8	4	5	36
	%	6,19	8,79	9,30	4,90	6,63
Egyéb dokumentumot használt	fő	5	6	2	7	20
	%	1,63	6,59	4,65	6,86	3,68
Rendezvényen vett részt	fő	5	2	1	2	10
	%	1,63	2,20	2,33	1,96	1,84
CD-ROM-ot használt	fő	1	4		3	8
	%	0,33	4,40		2,94	1,47
AV-dokumentumot használt	fő	3	1		2	6
	%	0,98	1,10		1,96	1,10
Egyéb	fő	11	2		2	15
	%	3,58	2,20		1,96	2,76
Kérdőívek száma:	fő	307	91	43	102	543
	%	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00

\* OPM= Olvasói professzionális munkaállomás

A könyv- és folyóiratolvasás után a leggyakrabban másolatkészítést vesznek igénybe a látogatók (27%), és a gyakorisági listán csak ezután következik az online dokumentumok használata, valamint a tájékoztatás kérése (20–20%).

Saját laptopot a válaszadók 17%-a használt (a „többiek” kategóriába soroltaknál ez az arány csupán 9%). Az OPM használatáról és mikrofilm olvasásáról egyaránt a válaszadók 16%-a számolt be, azonban míg az OPM használatának gyakorisága lényegében megegyezik az egyes olvasói csoportok között, a mikrofilmek használata a tanulók körében az átlagnál kevésbé népszerű: csupán 9%-uk számolt be erről.

Az egyéb szolgáltatások igénybe vétele mind ezekhez képest elenyésző: kiállítást a vizsgálatba résztvevők 7%-a látogatott, egyéb dokumentum használatáról 4% tesz említést, valamilyen rendezvényen 2% vett részt, CD-ROM-ot és AV-dokumentumot 1–1% használt.

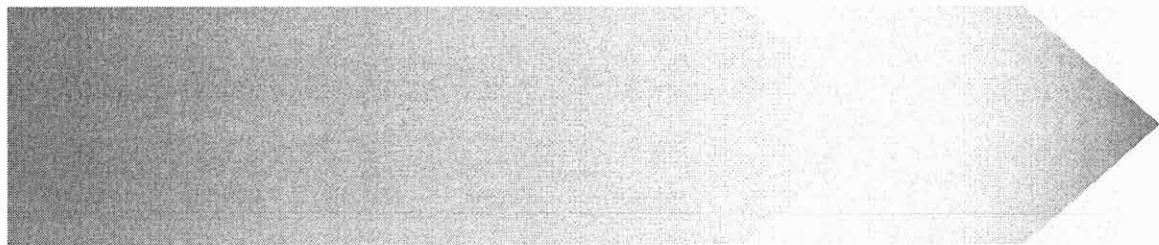
Az OSZK honlapját a megkérdezettek zöme (80%) használja (7. táblázat), azonban míg a tanulók és a kutatók az átlagosnál valamivel gyakrabban (84–86%) említik, addig a „többiek” az átlagosnál ritkábban (60%). A leggyakoribb válasz egyértelműen az OSZK katalógusban történő keresés (77%). Nyilvánvaló, hogy most is a

tanulók és a kutatók járnak az élen (79–86%), és a „többiek” az átlagosnál jóval ritkábban (57%) élnek ezzel a lehetőséggel. A honlap többi szolgáltatásának népszerűsége messzi lemarad a katalógusban történő keresgélés mögött: a Magyar Elektronikus Könyvtár adatai között 37% böngészett, a Nemzeti Periodika Adatbázisban (NPA) 21%, az IKER-ben 19%, az Elektronikus Periodika Adatbázisban (EPA) 16%.

Az előbbi megállapításunk, mely szerint a diákok és a kutatók az átlagosnál gyakrabban használják ezeket a felületeket, míg a „többiek” ennél kevesebbszer, most is érvényes. Némileg más a helyzet az ötödik legnépszerűbb felület, a Magyar Nemzeti Bibliográfia (MNB) esetében, melyet a válaszadók összességének 13%-a vett igénybe a kérdéses napon, ugyanakkor ez az arány a tanulók esetében csupán 9%, a kutatóknál 20%, a tanuló kutatóknál 21%, és a „többiek-nél” az átlagosnál valamivel magasabb: 17%.

A honlap-használat vizsgálatának kapcsán meg kell jegyeznünk, hogy a fentiek csupán azokra a használókra érvényesek, akik az adott napon személyesen megjelentek a könyvtárban, ugyanakkor ez a módszer nem alkalmas a honlap használatának tényleges elemzésére, hiszen kimaradnak belőle a valódi távhasználók. A honlap népszerűségének valós vizsgálatát tehát jelen felmérésünk nem helyettesítheti!

(folytatódik)



7. táblázat

Használja-e az OSZ honlapját?	Besorolás					
		Tanulók	Kutatók	Tanuló kutatók	Többiek	Összesen
Igen	fő	260	76	37	61	434
	%	84,69	83,52	86,05	59,80	79,93
Nem	fő	47	15	6	41	109
	%	15,31	16,48	13,95	40,20	20,07
Összesen	fő	307	91	43	102	543
	%	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
<b>Ha igen, milyen szolgáltatásokat vett ma igénybe?</b>						
Több válasz is adható!						
OSZK katalógus	fő	250	72	37	58	417
	%	81,43	79,12	86,05	56,86	76,80
Magyar Elektronikus Könyvtár	fő	118	39	21	21	199
	%	38,44	42,86	48,84	20,59	36,65
Nemzeti Periodika Adatbázis	fő	63	24	15	10	112
	%	20,52	26,37	34,88	9,80	20,63
IKER	fő	56	20	13	12	101
	%	18,24	21,98	30,23	11,76	18,60
Elektronikus Periodika Adatbázis	fő	41	22	10	6	79
	%	13,36	24,18	23,26	5,88	14,55
Magyar Nemzeti Bibliográfia	fő	28	18	9	17	72
	%	9,12	19,78	20,93	16,67	13,26
OSZK –Kézirattár, Levelestár	fő	17	20	6	9	52
	%	5,54	21,98	13,95	8,82	9,58
OSZK – Régi Nyomatványok Tára	fő	14	10	4	3	31
	%	4,56	10,99	9,30	2,94	5,71
Dokumentum-előkészítés	fő	23	4	3		30
	%	7,49	4,40	6,98		5,52
MANCI	fő	17	5	3	4	29
	%	5,54	5,49	6,98	3,92	5,34
LibInfo	fő	14	4	6	3	27
	%	4,56	4,40	13,95	2,94	4,97
Bibliographia Hungarica	fő	6	5	1	3	15
	%	1,95	5,49	2,33	2,94	2,76
Könyvtört. és Könyvtártud. Szakkönyvtár	fő	8	2	2		12
	%	2,61	2,20	4,65		2,21
Európai Könyvtörténeti Gyűjtemény	fő	2	1	1	1	5
	%	0,65	1,10	2,33	0,98	0,92
Egyéb	fő	6	2	1	2	11
	%	1,95	2,20	2,33	1,96	2,03
Kérdőívek száma:	fő	307	91	43	102	543
	%	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00

Különösen fenntartásokkal kell kezelnünk azokat a válaszokat, amelyek a keresés tárgyára vonatkozó kérdésre érkeztek (8. táblázat). Mivel ezt a kérdést nyitott formában tettük fel, a válaszok sokféle dimenzióban fogalmazódtak meg, ezzel az érvényes feldolgozást szinte lehetetlen-

né téve. Voltak, akik konkrét műveket, szerzővel, címmel, jelzettel együtt megadták, voltak, akik csak azt írták, hogy könyv, vagy cikk, mások azt hogy szakirodalom, szépirodalom, esetleg hogy vers. Amennyiben a vizsgálat későbbi megismétlésére sor kerül, ennek a kérdésnek a megfogalmazásán mindenképpen változtatni kell.

8. táblázat

Legutóbb mit és milyen adatbázisban kerestett?														
A keresés tárgya (A három legutóbbi keresés)	Az adatbázis megnevezése													
	OSZK katalógus	MEK	IKER	Elektr. Periodika Adatb.	MNB	OSZK Kézirattár	Nemzeti Periodika Adatb.	LibInfo	Eu. Könyvtört. Gyűjt.	MANCI	Szakkönyvtár	Régi Nyomatványok T.	Egyéb	Összesen
Humán szakirodalom	347	31	11	1	8	3	2	5	1	1				410
Könyv általában	69	1			1								3	74
Folyóirat, cikk	20	1	11	11	2		4						2	51
Szépirodalom általában	15	9					3				1			28
Egyéb szakirodalom	21	4					1					1		27
Közhasznú információ	12	1	1											14
Vers, dráma	6	7												13
Kézirat	1			1		9								11
Bibliográfia	2							1						3
Mese	2													2
Festmény, grafika		1											1	2
Térkép, földrajz	2													2
Egyéb	7				1								1	9
<b>Összesen</b>	<b>504</b>	<b>55</b>	<b>23</b>	<b>13</b>	<b>12</b>	<b>12</b>	<b>10</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>7</b>	<b>646</b>

A beérkezett válaszokból azonban így is egyértelműen kiderül, hogy a legtöbben az OSZK katalógusban keresgéltek, mégpedig főleg human jellegű szakirodalmat. A többi webfelület és keresési téma ehhez képest elenyészőnek mondható.

## Elégedettség

Használóink elégedettségét két nyitott és egy zárt kérdéssel is vizsgáltuk (ld. a kérdőív 5–7. kérdése). Először arra kértük az olvasókat, hogy fogalmazzák meg, hogy könyvtárunkkal kapcsolatban mivel elégedettek és mivel elégedetlenek, majd felsoroltunk húsz, általunk fontosnak ítélt szempontot, melyeket egy ötfokú skálán kellett értékelniük. A kétféle megközelítésmód jól megerősíti, ugyanakkor kiegészíti egymást. A nyitott kérdésekre szabadon, megkötöttségek nélkül lehet válaszolni, ezáltal a válaszadóban lévő legfontosabb, legerőteljesebb témák „ugranak be”, míg a zárt kérdések feltérképezik az általunk legfontosabbnak tartott szempontokat, melyeket jól számszerűsíthető skálán lehet értékelni.

### Nyitott kérdések

A nyitott kérdések elemzése során azt tapasztaltuk, hogy az egyes csoportok között jelentős különbség mutatkozott „válaszadói hajlandóság” tekintetében. A pozitív megítélések tekintetében a legaktívabbak a tanuló kutatók mutatkoztak: a 43 kérdőívben összesen 95 pozitív elemet találtunk (221%), ezután a tanulók következtek (206%), majd a kutatók (179%), és a legkevésbé nyilvánítottak véleményt a „többiek” (137%). Hasonló sorrendiséget figyelhetünk meg a negatív ítéletalkotás tekintetében is: a tanuló kutatók közül átlagosan mindenki legalább két negatív véleményt megfogalmazott (202%), ez az arány a tanulók esetében jóval alacsonyabb (177%), a kutatóknál még kisebb (153%), végül a „töb-

bieknél” a legalacsonyabb (111%). Ezekből az adatokból azt is kiolvashatjuk, hogy olvasóink több pozitív véleményt fogalmaztak meg, mint negatívát! (A pozitív válaszelemek száma: 1029, míg a negatívaké 881.) Mindez igaz az olvasók összességére csakúgy, mint valamennyi olvasói csoportunkra.

Nézzük először, hogy milyen válaszok érkeztek az elégedettséggel kapcsolatban.

A nyitott kérdések alapján a használói elégedettség szempontjai közül három emelkedik ki legerőteljesebben – a válaszelemek háromötöde tartozik ide!

Az első magán visel némi áhítatot, megilletődöttséget: *a környezet, a csend, nyugalom, a „hely szelleme”, a „tudás temploma”*. Az összes válaszelem 21%-a sorolható ide, vagyis a válaszadók 40%-a említette ezt a szempontot! (9. táblázat.) Mint a táblázatból kiderül, az egyes olvasói csoportok között ebből a szempontból nincs lényeges eltérés.

A következő gyakran előforduló szempont az intézmény nemzeti könyvtári funkciójából fakad: *az állomány gazdagsága, „itt mindent megtalálunk”*. A válaszelemek megoszlása azonban az egyes csoportok között jelentős eltérést mutat: a képzésben résztvevők 21–23%-os arányban említették, míg a kutatók és a „többiek” csak 16%-ban.

Az olvasók véleménye alapján a könyvtár harmadik erőssége: *a könyvtárosok segítőkészsége, udvariassága, kedvessége*. A válaszelemek harmadik ötöde, közel 20%-a került ide. Az egyes csoportok között most is tapasztalunk némi eltérést, ez azonban éppen fordított, mint az előző szempont esetében: legkevésbé a kutató tanulók (16%) és a tanulók említik (19%), leggyakrabban pedig kutatók (21%) és a „többiek” (23%). Vagyis míg az állományt a képzésben résztvevők tartják erősebbnek, addig a személyzet segítőkészségét inkább a kutatók, főleg a „többiek” csoportjába sorolt, zömében idősebb generáció tagjai.

9. táblázat

Leginkább mivel elégedett?	Besorolás					
(Nyitott kérdés, több válasz is adható!)						
% = a válaszelem százalékában		Tanulók	Kutatók	Tanuló kutatók	Többiek	Összesen
Csend, nyugalom, környezet, légkör	fő	134	34	20	29	217
	%	21,24	20,86	21,05	20,71	21,09
Az állomány gazdagsága, „minden megvan!”	fő	134	27	22	23	206
	%	21,24	16,56	23,16	16,43	20,02
Könyvtárosok segítőkészsége, udvariassága	fő	121	35	15	32	203
	%	19,18	21,47	15,79	22,86	19,73
Számítógépes szolgáltatások általában	fő	48	14	9	12	83
	%	7,61	8,59	9,47	8,57	8,07
A szabadpolcos állomány	fő	36	11	8	6	61
	%	5,71	6,75	8,42	4,29	5,93
Internetezési lehetőség	fő	27	6	2	3	38
	%	4,28	3,68	2,11	2,14	3,69
A könyvtárosok szakértelme	fő	19	9	2	7	37
	%	3,00	5,52	2,10	5,00	3,60
Nyitva tartás	fő	23	1	2	4	30
	%	3,65	0,61	2,11	2,86	2,92
Sokféle szolgáltatás, korszerűség	fő	19	3	3	5	30
	%	3,01	1,84	3,16	3,57	2,92
A büfé választéka	fő	17	3	5	1	26
	%	2,69	1,84	5,26	0,71	2,53
A szolgáltatások gyorsasága	fő	14	2	2	6	24
	%	2,22	1,23	2,11	4,29	2,33
A saját laptop használatának lehetősége	fő	10	2	1	1	14
	%	1,58	1,23	1,05	0,71	1,36
Tájékoztató szolgálat	fő	8	2	1	2	13
	%	1,27	1,23	1,05	1,43	1,26
Jól használható adatbázisok	fő	4	3	2	2	11
	%	0,63	1,84	2,11	1,43	1,07
Rendezettség, szervezettség	fő	6	1		2	9
	%	0,95	0,61	0,00	1,43	0,87
Katalógusok általában	fő	4	4	1		9
	%	0,63	2,45	1,05	0,00	0,87
A mikrofilmes részleg	fő	2	2		1	5
	%	0,32	1,23	0,00	0,71	0,49
Egyéb	fő	5	4		4	13
	%	0,79	2,45	0,00	2,86	1,26
Válaszelemek száma:	db	631	163	95	140	1029
	%	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
Kérdőívek száma:	db	307	91	43	102	543
	%	205,54	179,12	220,93	137,25	189,50

Az elégedettséget tükröző további megállapítások a válaszelemek további kétötödén osztoznak. Említést érdemel a számítógépes szolgáltatás (a válaszelemek 8%-a), a szabadpolcos állomány (6%), az internetezési lehetőség és a könyvtárosok szakértelme (4–4%). Érdekes megemlíteni, hogy a pozitív válaszok között szerepel a könyvtár nyitva tartásának megítélése is (3%), éppen akkor, amikor a nyitva tartási idő jelentős megkurtítása történt. (Mint majd látni fogjuk, az elégedetlenségek között ez a szempont magasan vezet!) Szintén szerepel majd a negatív vélemények között a büfé megítélése, azonban pozitív szempontként is jelen van: a büfé választékát, a büfében dolgozók kedvességét 26%-an említették (3%). A szolgáltatások gyorsasága, a tájékoztató szolgálat, az adatbázisok és a katalógusok szintén jelen vannak néhány százalékos arányban, azonban ezek a negatívumok között jelentősebb mértékben képviseltetik majd magukat.

Idézzünk néhány pozitív választ:

„Fantasztikus könyvtár! Rendkívül magas a könyvtár dolgozóinak emberi és szakmai hozzáértése, tiszteletre méltó műveltségre tettek szert.” (Egyetemi hallgató férfi, 23 éves.)

„Tisztelem, hogy ilyen rendben tartják az állományt és a környezetet. Semmi sem lehet tökéletes, de itt látom a törekvést. További jó munkát és vidám napot!” (Egyetemi hallgató nő, 20 éves.)

„A könyvtárosok munkájával nagyon elégedett vagyok. Köszönjük a dolgozók jó munkáját!” (Egyetemi végzettségű, közgyűjteményben dolgozó nő, 55 éves.)

„Alapjában véve ez a kedvenc könyvtáram. Tanuló éveimet és a vizsgaidőszakokat is itt töltöttem annak idején, és nagy segítségemre volt!” (Egyetemi végzettségű nő, 32 éves.)

„A könyvtár profi módon van megszervezve, látsszik, hogy van hagyománya.” (Egyetemi hallgató nő, 21 éves.)

„Sokkal kellemesebb, mint a város többi könyvtára.” (Egyetemi hallgató nő, 24 éves.)

„El tudnám tölteni itt az egész napom.” (Egyetemi hallgató férfi, 19 éves.)

Míg az elégedettségi megítélés szempontjai három csomópont körül csoportosultak, addig a negatív vélemények kettő körül. (10. táblázat.) Ez a két szempont – egyáltalán nem meglepő módon – a közelmúlt intézkedéseivel hozható összefüggésbe: a nyitva tartási idő és a raktári kiszolgálás szűkítése. Az előbbi a válaszelemek 23%-ában, az utóbbi pedig a 16%-ában szerepel. A nyitva tartási idő szűkítése úgy tűnik, hogy legkevésbé a tanuló kutatókat érinti (20%), leginkább pedig a tanulókat és a „többieket”, ugyanakkor a raktári szolgáltatások korlátozása leginkább a kutatók körében keltett negatív visszhangot (19%), és legkevésbé a „többiek” csoportját hozta lázba – mint tudjuk, közöttük jelentős a nyugdíjasok aránya, akik napközben is igénybe tudják venni a szolgáltatásokat.

Néhány vélemény:

„A 10 órás nyitás azt eredményezi, hogy fél délelőtt olvashatok. Sokaknak nincs módjuk estig maradni (a gyerekeket el kell hozni az óvodából, bölcsödéből).” (PhD hallgató nő, 41 éves.)

„Nem túl elegáns dolog úgy kommunikálni a megszorításokat, hogy más nemzeti könyvtárak nyitva tartása sokkal rövidebb (nekem például az osztrákot említették), különösen hogy arról megfélekezni látszanak, hogy más téren (dokumentum-előkészítés, fénymásolás) viszont ott kedvezőbb a helyzet.” (PhD hallgató nő, közgyűjteményi dolgozó, 30 éves.)

„Állítsák vissza a szombati raktárt! Most csak munkaidőben vannak nyitva, amikor az emberek dolgoznak. Elfelejtették, hogy ez egy könyvtár.” (Egyetemi végzettségű pedagógus férfi, 28 éves.)

10. táblázat

<b>Leginkább mivel elégedetlen?</b>		<b>Besorolás</b>				
(Nyitott kérdés, több válasz is adható!)						
% = a válaszelemek százalékában!		<b>Tanulók</b>	<b>Kutatók</b>	<b>Tanuló kutatók</b>	<b>Többiek</b>	<b>Összesen</b>
A nyitva tartás szűkítése	fő	132	30	17	27	206
	%	24,35	21,58	19,54	23,89	23,38
A raktári szolgáltatás korlátozása	fő	92	27	15	10	144
	%	16,97	19,42	17,24	8,85	16,35
A könyvkiadás (raktár) lassúsága	fő	35	10	4	6	55
	%	6,46	7,19	4,60	5,31	6,24
A fénymásolás ára	fő	34	2	5	2	43
	%	6,27	1,44	5,75	1,77	4,88
Büfé (drága, szegényes választék)	fő	25	3	1	3	32
	%	4,61	2,16	1,15	2,65	3,63
A számítógépek minősége	fő	17	5	3	4	29
	%	3,14	3,60	3,45	3,54	3,29
A számítógépes rendszer (lassú, lefagy)	fő	14	5	4	4	27
	%	2,58	3,60	4,60	3,54	3,06
Az online katalógus hiányosságai	fő	12	2	2	7	23
	%	2,21	1,44	2,30	6,19	2,61
Az olvasók hangoskodása (mobil, beszélgetés)	fő	11	6	3	1	21
	%	2,03	4,32	3,45	0,88	2,38
A világítás (asztali lámpák hiánya, neon)	fő	10	5	1	4	20
	%	1,85	3,60	1,15	3,54	2,27
A szabadpolc kínálata (elavult, frissítésre szorul)	fő	11	6	1	2	20
	%	2,03	4,32	1,15	1,77	2,27
Az állomány hiányosságai	fő	9	2	4	4	19
	%	1,66	1,44	4,60	3,54	2,16
A fénymásolás körülményessége	fő	13	2	2		17
	%	2,40	1,44	2,30	0,00	1,93
Egyes könyvtárosok modora	fő	7	3	4	2	16
	%	1,29	2,16	4,60	1,77	1,82
Magas beiratkozási díj	fő	7	3	2	4	16
	%	1,29	2,16	2,30	3,54	1,82
Hőmérséklet, légkondicionáló (hideg, hangos)	fő	6	5		3	14
	%	1,11	3,60		2,65	1,59
A dokumentumok feldolgozásának lassúsága	fő	3	2	2	4	11
	%	0,55	1,44	2,30	3,54	1,25
Katalógus (nem naprakész, nem egyeznek)	fő	2	2	1	5	10
	%	0,37	1,44	1,15	4,42	1,14
A feliratok nem elég informatívak	fő	6		3	1	10
	%	1,11	0,00	3,45	0,88	1,14

(a táblázat folytatódik)

Túlzott, bonyolult adminisztráció	fő	10				10
	%	1,85	0,00	0,00	0,00	1,14
A számítógépek száma	fő	3	3	1	2	9
	%	0,55	2,16	1,15	1,77	1,02
A bútorzat és a berendezés elavultsága	fő	5	2	1	1	9
	%	0,92	1,44	1,15	0,88	1,02
A külföldi dokumentumok hiánya	fő	6		1	2	9
	%	1,11		1,15	1,77	1,02
A kölcsönzési lehetőség hiánya	fő	7	2			9
	%	1,29	1,44	0,00	0,00	1,02
A napijegy megszüntetése	fő	8				8
	%	1,48	0,00	0,00	0,00	0,91
A WC tisztasága, szellőztetése	fő	5	1		2	8
	%	0,92	0,72	0,00	1,77	0,91
Nem lehet innivalót bevinni az olvasóba	fő	6		1		7
	%	1,11	0,00	1,15	0,00	0,79
Levegőtlenység, szellőztetés hiánya	fő	4	1	1		6
	%	0,74	0,72	1,15	0,00	0,68
Nem lehet saját adathordozót használni	fő	4		1	1	6
	%	0,74	0,00	1,15	0,88	0,68
Kerékpártároló hiánya	fő	4	1			5
	%	0,74	0,72	0,00	0,00	0,57
A digitalizáció hiányosságai	fő	2	2			4
	%	0,37	1,44	0,00	0,00	0,45
A friss folyóiratok elérhetetlensége	fő	2			2	4
	%	0,37	0,00	0,00	1,77	0,45
Rövid határidő a könyvek félretételénél	fő	4				4
	%	0,74	0,00	0,00	0,00	0,45
Egyes ruhatárosok modora	fő	1	2		1	4
	%	0,18	1,44	0,00	0,88	0,45
Kevés a ruhatári szekrény	fő	3				3
	%	0,55	0,00	0,00	0,00	0,34
Minden részlegbe külön be kell jelentkezni	fő	2	1			3
	%	0,37	0,72	0,00	0,00	0,34
A dohányzóhely távolsága	fő	3				3
	%	0,55	0,00	0,00	0,00	0,34
Egyéb	fő	17	4	7	9	37
	%	3,14	2,88	8,05	7,96	4,20
Válaszelemek száma:	db	542	139	87	113	881
	%	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
Kérdőívek száma:	db	307	91	43	102	543
	%	176,55	152,75	202,33	110,78	162,25

A negatívumok között feltűnik a visszatérő sláger, a *könyvkiadás lassúsága* (6%), új szempontként jelenik meg a *fénymásolás drágasága* (5%), és a *büfével szembeni kritikai hang* (4%). Jelentősnek mondható azon vélemények aránya is, melyek a *számítógépet, a számítógépes rendszert, az online katalógust* bírálják. Külön-külön 3–3% az arányuk, azonban ha egy összevont kategóriaként kezelnénk, például az *elektronikus információellátás* címszó alatt, máris 9%-ot érne el, vagyis a negatívumok között a harmadik helyet foglalná el!

„Lassú a raktári kiszolgálás. Régebben – 1999 óta járok az OSZK-ba – 20–25 perc alatt hoztak fel egy könyvet, manapság 45–60 perc alatt.” (Egyetemi végzettségű férfi, 30 éves.)

„Azzal vagyok elégedetlen, hogy másfél órát kell várni egy könyvre!” (Egyetemi hallgató férfi, 20 éves.)

„A büfében rossz a pizza, a palacsinta és a melegszendvics.” (Esti tagozatos egyetemi hallgató férfi, 23 éves.)

„A mai napon nem egészen két óra alatt négyszer fagyott le a számítógémem.” (Kutatóintézetben dolgozó egyetemi végzettségű férfi, 33 éves.)

„A számítógépes keresőrendszer nem eléggé felhasználóbarát. Én naponta használom az internetet, levelezek, írok, szerkesztek számítógépen, de az itteni program használatához többször kellett segítséget kérnem, és a keresett könyvet így sem találtuk meg.” (Egyetemi végzettségű nyugdíjas férfi, 68 éves.)

Többen említették negatívumként az *olvasók hangoskodását, a világítás hiányosságait, a szabadpolcos állomány elavultságát, a könyvállomány hiányosságait, a fénymásolás körülményességét, egyes könyvtárosok modorát, a magas beiratkozási díjat és a légkondicionálás hiányosságait.* (2–2%)

„Tiltva van a mobiltelefon használata, az olvasók mégis telefonálnak. A könyvtár dolgozói is hangosan beszélnek az olvasótermekben.” (Kutatóintézetben dolgozó férfi, 56 éves.)

„Elég sok könyvtáros lekezelő, ha segítséget kérek, de szerencsére nagyon sok rendkívül kedves.” (Egyetemi hallgató nő, 24 éves.)

„A fénymásolóban az egyik munkatárs kitűnően dolgozik: pontosak és jól láthatóak a fénymásolatai. A másik lusta és külön sértésnek veszi, ha újságolvasás közben zavarják.” (PhD hallgató, neme és kora ismeretlen.)

„Tíz éve járok ide, két évente rendezgetik a szabadpolcokat, mire az ember megtanulja, mi hol van, kezdheti előlről.” (Egyetemi végzettségű munkanélküli férfi, 42 éves.)

„A könyvtár általában túlklímáztat és huzatos: egy órán belül fejfájást kapok.” (Felsőoktatásban dolgozó férfi, 30 éves.)

Bár az említési arányok nem érik el a két százalékot, mégis érdemes odafigyelni a *dokumentumok feldolgozásának lassúságára, a katalógusokra, a feliratok hiányosságaira, a túlzottan tartott adminisztrációra* csakúgy, mint a *WC-k tisztaságára, a kerékpártároló hiányára, vagy a ruhatárosok és lifthezelők magatartására.*

„Az online katalógus: ez egy vicc. Kőkorszak (maximum 80-as évek) színvonala.” (Egyetemi hallgató férfi, 23 éves.)

„A könyvtárosokon túli személyzet még mindig rendőrként, munkásorként viselkedik” (Felsőoktatásban dolgozó nő, 45 éves.)

„A ruhatárban szívatásnak veszik, ha kérek valamit a táskámból.” (Egyetemi hallgató férfi, 21 éves.)

„A várlift portása állandóan tévézik, vagy kint dohányzik, ott kell imádkozni vagy ordibálni, hogy engedjen már be.” (Egyetemi hallgató férfi, 24 éves.)

## Zárt kérdések

A *zárt kérdéssorra* adott válaszok jelentősen átrendezik az elégedettségi sorrendet, a hangsúlyok máshová kerülnek. (11. táblázat.) Vezető helyet foglal el a negatívumok sorában a *szolgáltatások ára*, melyen legtöbbször a fénymásolás árát értik az olvasók (2,9). A tanulók kö-

reben az átlagosnál rosszabb ennek az értékelése (2,68), míg a „többiek” a legmegengedőbbek (3,57). A nyitvatartási idő megítélése alig marad el a sorban (2,96), itt a tanuló kutatók (2,81), és a kutatók (2,83) a legkritikusabbak, és most is a „többiek” értékelik legkevésbé negatívan (3,22). A várakozási idő (3,28) és a számítógépek minősége (3,44) után a másolási szolgáltatások következnek (3,53).

Megítélés szerint a középmezőbe tartozik a számítógépek száma (3,57), az online katalógus (3,89), a könyvek rendelkezésre állása (3,93),

a szabadpolcos állomány összetétele (3,95) és az egyéb dokumentumok rendelkezésre állása (3,97).

Az értékelés nyertesei közé tartozik a saját számítógép használatának lehetősége (4,44), a könyvtárosok segítőkészsége (4,59) és szakértelme (4,59).

Az összességében adott 4,08-as átlag meglehetősen megengedő véleményt tükröz. Ebből a szempontból a legkritikusabbak a tanuló kutatók (3,81), míg a legnagyobbvonalúbbak a tanulók (4,11).

### 11. táblázat

Mennyire elégedett a könyvtárral? (Osztályozás 1-5-ös skálán)	Besorolás				
	Tanulók	Kutatók	Tanuló kutatók	Többiek	Összesen
A szolgáltatások ára	2,68	3,06	2,83	3,57	2,90
Nyitvatartási idő	2,94	2,83	2,81	3,22	2,96
Várakozási idő	3,19	3,35	3,19	3,55	3,28
Számítógépek minősége	3,41	3,51	3,19	3,63	3,44
Másolási szolgáltatások	3,37	3,75	3,44	4,03	3,53
Számítógépek száma	3,56	3,53	3,41	3,72	3,57
Online katalógus használata	3,95	3,73	3,61	3,96	3,89
A könyvtár weblapjának megjelenése	3,87	4,05	3,65	3,96	3,89
Könyvek rendelkezésre állása	3,92	3,89	3,79	4,05	3,93
A szabadpolcos áll. összetétele	3,93	3,96	3,95	4,00	3,95
Más dok. rendelkezésre állása	3,95	4,00	3,86	4,09	3,97
A könyvtár weblapjának tartalma	4,05	4,00	3,93	4,02	4,02
A szabadpolcos áll. elrendezése	4,04	4,01	4,05	4,02	4,03
Cédulakatalógusok	4,04	4,13	3,95	3,97	4,04
Jelek és eligazító táblák	4,06	4,21	4,02	4,29	4,12
Olvasási körülmények	4,41	4,34	4,12	4,48	4,38
Beiratkozási körülmények	4,47	4,34	4,12	4,46	4,42
Saját számítógép használata	4,49	4,35	4,41	4,34	4,44
A könyvtárosok segítőkészsége	4,58	4,65	4,37	4,61	4,58
A könyvtárosok szakértelme	4,63	4,59	4,37	4,59	4,59
<b>Összességében</b>	<b>4,11</b>	<b>4,04</b>	<b>3,81</b>	<b>4,14</b>	<b>4,08</b>

Olvasóink a jól tipizálható, gyakori vélemények mellett *egyedi elvárásokat* is megfogalmaztak. Annak ellenére, hogy ezek a vélekedések általában egy-egy ember véleményét tükrözik, mégis érdemes odafigyelnünk rájuk.

„*Meg kellene próbálkozni egy-két balkezes asztal beállításával. Tehát mondjuk 1–2 ablaknál a másik oldalra tenni, hogy onnan jöjjön a fény.*” (Egyetemi hallgató nő, 23 éves.)

„*Kettős konnektorokat kellene felszerelni az asztalokra, mert most választani kell a lámpa és a saját számítógép használata között.*” (Felsőoktatásban dolgozó férfi, 38 éves.)

„*Totális szimmetria az elrendezésben: állandóan eltévedek, roppant idegesítő, hogy a táblákat kell olvasgatnom, hogy mi merre.*” (Felsőoktatásban dolgozó férfi, 30 éves.)

„*Ebben a könyvtárban viszonylagos csend honol, de a számítógépek kattogása néha már idegesítő, főleg amikor egyesek szinte csapkodják a billentyűzetet. Megfontolandó lenne egy külön terem a számítógépeknek.*” (Egyetemi hallgató nő, 22 éves.)

„*Folyamatosan megráz a WC kilincse.*” (Egyetemi hallgató férfi, 21 éves.)

„*Az épület homlokzatán elhelyezett zászlók (nemzeti és EU) heraldikai sorrendjére illő lenne figyelni.*” (Egyetemi végzettségű férfi, 27 éves.)

„*A gyűjtemények közötti korlátozott átjárhatóságot nem tartom jónak. Fel kell adni az olvasótermi helyet ahhoz, hogy a különgyűjteményeket használni lehessen, mert az helyszámmal nem lehetséges, csak olvasójeggyel.*” (Felsőoktatásban dolgozó férfi, 38 éves.)

„*Nem lehetne letiltani valahogy a szexoldalakat? Nagyon zavar, ha az előttem ülő ilyenek nézegetésével tölti az idejét.*” (Felsőoktatásban dolgozó férfi, 31 éves.)

„*Mindenek előtt szemléletváltozást sürgetnék a vezetés részéről: az utóbbi évek során mindinkább meggyőződésemmé vált, hogy az olvasó, a magamfajta kutató is, nem szívesen látott vendég. Végső soron akadályozó tényezőnek tekin-*

*tették a számítógépesített prézens könyvtár, mint öncél megvalósításában. Mintha minden változás célja – megengedem, egyik célja – az olvasó elriasztása lenne.*” (Felsőoktatásban dolgozó férfi, 55 éves.)

„*Az elmúlt 10–15 év kivetkeztette formájából azt a könyvtárt, melyet szinte otthonomnak tekintettem. Elveszítette éthoszáét. Mintha csak arra törekedett volna, hogy leszoktassanak az idejárásról. Többször megesett, hogy egyik hétről a másikra zárva találtam, például mert valaki hivatalosan bohóckodtak az udvaron. És ha valaki vidékől érkezik, abban a tudatban, hogy – szokás szerint – szombaton nyugodtan kutat-hat?” (Nyugdíjas felsőoktatásban dolgozó férfi, 65 éves.)*

## Összegzés

*Ment-e a világ elébb az OSZK-ban?* – tette fel a kérdést jó néhány évvel ezelőtt Nagy Attila<sup>2</sup>, utalva arra, hogy hozott-e változást a korábbi olvasói igényfelmérés könyvtárunk életében, vagyis a használók észrevételei alapján készült-e a változtatások érdekében cselekvési terv, stratégia. Hiszen a kutatásoknak akkor lesz igaz haszna, ha a tényszerű, objektív adatok alapot nyújtanak a változtatáshoz, a jövőbeni cselekvéshez, ha arra ösztönöznek, hogy amit eddig csak éreztünk, vélelmeztünk, azt most feketén fehérén bebizonyítsuk.

Ha áttekintjük a három korábbi kutatás és a jelen vizsgálat legfőbb tapasztalatait, azt látjuk, hogy bár a hangsúlyok olykor máshová helyeződtek, mégis a lényeg alig változott. Az összehasonlítást nehezíti, hogy a különböző vizsgálatok más-más szempontrendszer és módszereket alkalmaztak, mégis – amennyire lehet – megkíséreljük az adatok összevetését. (A következő táblázatokban csak az összevethető adatokat és szempontokat tüntetjük fel.)

„*Milyen céllal jött ma a könyvtárba?*” – kérdeztük most, „*Miért jár az OSZK-ba?*” – hangzott a kérdés korábban. Nyilvánvaló, hogy minden

időpontban a kutatás és a tanulás párharcát figyelhetjük meg, jelenleg a kutatás áll az élen, és a tanulás aránya háttérbe szorulóban van, – bár ezt a két tevékenységet nem lehet mindig élesen elválasztani egymástól, talán nem is érdemes. (12. táblázat.) A könyvtár alapfilozófiájának megalkotásakor azonban nem árt eldönteni, hogy a kutatók vagy a tanulók könyvtára

akarunk-e inkább lenni. Ha utalhatunk a korábban megismert tényre, nevezetesen arra, hogy látogatóink zöme a fiatal korosztályból kerül ki, esetleg fogalmazhatnánk úgy, hogy a fiatal kutatók könyvtára? Esetleg: a tanuló kutatók könyvtára? (Vajon van-e ennek az elhatározásnak konzekvenciája: légkörünkben, szolgáltatásainkban, kommunikációnkban elég „fiatalosak” vagyunk-e?)

12. táblázat

Milyen céllal jött a könyvtárba?	A kutatás időpontja			
(A válaszadók százalékában.)	1997	1999	2003-2004	2007
kutat	50	47	46	63
tanul	79	81	51	57
személyes érdeklődés	17	22	17	20
egyéb	6	5		4
megbízásból			8	2

Mint már említettem, a különböző időpontokban történt adatfelvételek során különböző szempontrendszereket alkalmaztak, mégis megkíséreljük összevetni a kritikai észrevételek alakulását, mint vizsgálatunk egyik legfőbb célját. A nyitott kérdésre adott válaszok alapján azt látjuk, hogy a nyitva tartás és a raktári kiszolgálás szűkítése után leginkább a tárgyi környezettel elégedetlenek olvasóink – most is, és korábban is. (13. táblázat.) A tárgyi környezetbe sok minden beletartozik: a világítás, a hőmér-

séklet, a feliratok, a bútorzat, a WC tisztasága, a levegőtlenység, a ruhatári szekrények száma, a kerékpártároló hiánya. Mint látjuk, összességében mindhárom időpontban jelentős volt az ilyen jellegű kifogások aránya, holott ezek a tényezők azok, amelyek általában csekély anyagi ráfordítást igényelnek, némi odafigyeléssel, jobb munkaszervezéssel kiküszöbölhetőek lennének, valamint a változtatás bevezetése – megfelelően kommunikálva – jelentős pr-erővel bírhatnak. („Meggkérdztük olvasóinkat, és...”)

13. táblázat

Leginkább mivel elégedetlen?	A kutatás időpontja		
(A válaszadók százalékában)	1997	1999	2007
Nyitva tartás	5	7	38
Tárgyi környezet	18	11	14
Másolás	2	7	11
Raktár	6	9	10
Katalógusok	7	3	6
Az OSZK állománya	9	9	6
Büfé	6	6	6
Zaj	3	3	4
Szabadpolcos állomány	8	4	4
Személyzet	7	4	4
Dohányzás	2	1	1
Tájékoztatás	3	4	0

Építeni lehetne arra az érdekes ellentmondásra is, mely szerint használók többsége az elégedettségek között éppen a könyvtár légkörét, környezetét, a csendet, a nyugalmat említette első helyen. (Lásd: 9. táblázat.) Amennyiben pályázatot írnánk ki a könyvtár szlogenjének megalkotására, abban összekapcsolódhatna a csend, a nyugalom birodalma (nemzeti könyvtári funkció), a jövő nemzedék igényeinek való megfeleléssel (fiatalok könyvtára).

A tárgyi környezet hiányosságai után a szolgáltatásokkal kapcsolatos kifogások következnek most is, és korábban is. A raktári kiszolgálás lassúsága visszatérő panasz az olvasóink körében. A 2003–2004-es vizsgálatban mért 29 perces átlagidő (könyvek esetében 39 perc) önmagában nem tűnhet soknak, azonban jól tudjuk, hogy az átlagok körül széles skálán szóródhatnak az adatok. Vajon mennyi lehet a csúcspont, amennyit várakozni kellett? Hányan vannak, akiknél ez az idő meghaladta az egy órát, vagy a másfelet? Ha csak egyetlen olvasót találunk, aki egy órát, vagy ennél is többet várakozott, őt nem vigasztalja, hogy másnak csak 15 percet kellett várnia.

A nyitott kérdések között 14%-nyi arányban találkozhatunk olyan elismerő állításokkal, amelyek számítógépes szolgáltatásokkal kapcsolatosak (ide sorolva az internetezést, a saját laptop használatát, a jól használható adatbázisokat is). Ezt a pozitív megítélést azonban jelentősen gyengítik a negatívumok között szereplő vélemények: a számítógépek minősége, a számítógépes rendszer lassúsága, gyakori lefagyása, az online katalógus és a digitalizálás hiányosságai, a számítógépek száma, a saját adathordozó használatának tilalma, de ide sorolhatjuk azt a véleményt is, mely szerint a számítógépek billentyűzetét nem ártana időnként letisztítani. Mindezek a negatívumok összességében több mint 11%-ot tesznek ki a negatív vélemények sorában.

Tudjuk, hogy a raktári kiszolgálás gyorsítása a körülmények figyelembevételével nehezen megvalósítható, csakúgy, mint a katalógusokra, az állomány hiányosságaira vonatkozó kifogások ke-

zelése, vagy a számítógépes rendszer karbantartása, mégis mindent meg kellene tennünk, hogy egy következő vizsgálat során ezek a negatívumok gyengüljenek, vagy meg is szűnjenek.

A zaj csökkentése érdekében nyilvánvaló, hogy az olvasóteremben dolgozó kollégák tehetik a legtöbbet, azzal, hogy figyelmeztetik a hangoskodókat – és hogy ők maguk nem hangoskodnak. Mindez összefügg a személyzet viselkedésével: hiába ítéli meg az olvasók többsége kedvezően a könyvtárosok segítőkészségét, kedvesességét, szakértelmét, ha egy-egy bal lábbal felkelt kolléga, egy-egy rossz modorú ruhatáros, vagy liftkezelő elrontja ezt a pozitív képet. Jól tudjuk, hogy a negatív benyomások sokkal erősebben rányomják bélyegüket ítéletalkotásunkra, mint a pozitívak, és az apróságoknak tűnő hiányosságokat nem képes ellensúlyozni a könyvtárosok többségének kedves, szolgálatkész magatartása, a szakmai munka színvonala. A büfét hiába említi a válaszolók 3%-a pozitívként, ha egy másik 4% elégedetlen a választékkal és az árakkal.

Ki kell emelnünk, hogy míg korábban a válaszolók 3–4%-a elégedetlen volt a tájékoztató szolgálat munkájával, jelen kutatásunk során erre utaló választ nem találtunk.

Bár a negatív vélemények elsősorban a könyvtár vezetési kompetenciáján kívüli tényezők köré csoportosulnak, (nyitva tartási idő és a raktári kiszolgálás megkurtítása, egyes szolgáltatások ára stb.), azonban az olvasók számára világossá kellene tenni, hogy mindezen intézkedésekre a gazdasági szigorítások miatt kényszerültünk, valamint azt is, hogy ezek a megszorítások várhatóan csak átmeneti jellegűek-e vagy pedig véglegesek.

A zárt kérdésre adott értékelések alakulását áttekintve azt látjuk, hogy az elmúlt 3–4 évben alig történt elmozdulás. (14. táblázat.) A legjelentősebb negatív előjelű változás: míg korábban a könyvtár nyitva tartását 4,1-es átlagúnak értékelték, addig jelen vizsgálatunk során csupán 3,0-s eredményt ért el. A raktári várakozá-

*si idő* most is a második legrosszabb érdemjegyet kapta, egy tizeddel rosszabb átlaggal, mint korábban. Nem változott az átlageredménye a következő szempontoknak: *a könyvek rendelkezésre állása, a cédulakatalógusok és a beiratkozási körülmények*. A legjelentősebb javulást az *online katalógusok használata* mutatja (5 tized), 3–3 tizeddel javított az átlagán *a jelek és eligazító táblák és az olvasási körülmények,*

2 tizeddel javított *a más dokumentumok rendelkezésre állása*.

Összességében a könyvtár megítélése a korábbi 4,0-s átlageredményhez képest egy tizedet javított: 4,1-et ért el – ezzel is bebizonyítva, hogy használóink alapján véve szeretnek bennünket, és gyengeségeinket, hiányosságainkat a sok kritikai hang ellenére, megbocsátóan kezelik.

14. táblázat

Mennyire elégedett a könyvtárunkkal?		
(Értékelés 5-ös skálán, átlag)	A kutatás időpontja	
	2003-2004	2007
Nyitvatartási idő	4,1	3,0
Várakozási idő	3,4	3,3
Számítógépek	3,4	3,5
Másolási szolgáltatások	3,4	3,5
Online katalógus használata	3,4	3,9
Könyvek rendelkezésre állása	3,9	3,9
A szabadpolcos áll. összetétele	3,9	4,0
Más dok. rendelkezésre állása	3,8	4,0
A szabadpolcos áll. elrendezése	3,9	4,0
Cédulakatalógusok	4,0	4,0
Jelek és eligazító táblák	3,8	4,1
Olvasási körülmények	4,1	4,4
Beiratkozási körülmények	4,4	4,4
A könyvtárosok segítőkészsége	4,5	4,6
<b>Összességében</b>	<b>4,0</b>	<b>4,1</b>

A vizsgálat lebonyolítójának nem tiszte stratégia alkotása, csupán arra kapott megbízást, hogy adatok, tények segítségével erre ösztönözzön. A korábbi három vizsgálat eredményeinek összevetése jelen kutatásunk tapasztalataival azonban rámutat arra, hogy nem elég megkérdezni az olvasót, hanem válaszaik alapján be kell avatkoznunk munkánk szervezésébe, vissza kell jelezni számára, hogy mi miért van, mi az, amin *mindenképpen* változtatni fogunk, mi az, amin változtatni *szeretnénk*, és mi az, amin *nem tudunk* változtatni. Hiszen ha csak annyi történik, hogy megkérdezzük a véleményét, ám ezt nem követi semmilyen változás a könyvtár életében, joggal kérdezheti, mi értelme volt az egésznek?

## Melléklet

### Használói kérdőív

Országos Széchényi Könyvtár  
A válaszadás önkéntes!

S. sz.: \_\_\_\_\_ Dátum: \_\_\_\_\_

**Kedves Könyvtárhasználóink!** Szeretnénk megismerni, hogy könyvtárunk szolgáltatásai mennyire felelnek meg az Ön igényeinek. Kérjük, hogy töltsse ki kérdőívünket, és távozás előtt adja oda a szolgálatot teljesítő munkatársunknak, aki a felmerülő kérdéseivel kapcsolatban készséggel áll rendelkezésére.

*Kérjük, hogy a megfelelő kódszám bekarikázásával válaszoljon!*

#### 1. Általában milyen gyakran látogatja könyvtárunkat?

- 0 – most van itt először
- 1 – hetente többször
- 2 – hetente egyszer
- 3 – kéthetente
- 4 – havonta
- 5 – évente többször
- 6 – ritkábban

#### 2. Milyen céllal jött ma a könyvtárba?

*(Több válasz is megjelölhető!)*

- 1 – tanulás
- 2 – kutatás
- 3 – személyes érdeklődés (tájékozódás, hobbi)
- 4 – valaki más megbízásából
- 5 – egyéb, éspedig:

#### 3. Milyen dokumentumokat, szolgáltatásokat vett ma igénybe?

*(Több válasz is megjelölhető!)*

- 1 – Könyvet használt
- 2 – Folyóiratot használt
- 3 – CD-ROM-ot használt
- 4 – On-line dokumentumot használt
- 5 – Mikrofilmet használt
- 6 – Audiovizuális dokumentumot (videót, DVD-t, hangoskönyvet, NAVÁ-t) használt
- 7 – Egyéb dokumentumot (például kottát, térképet stb.) használt, éspedig:
- 8 – Saját laptopot használt
- 9 – OPM-et használt
- 10 – Másolatot készített
- 11 – Tájékoztatót kért
- 12 – Cédulakatalógust használt
- 13 – Számítógépes katalógust használt

- 14 – Rendezvényen vett részt
- 15 – Kiállítást látogatott
- 16 – Egyéb, éspedig:

#### 4. Szokta-e használni az OSZK honlapjáról elérhető online szolgáltatásokat?

- 0 – nem
  - 1 – igen
- Ha igen: melyeket?*
- 1 – OSZK Katalógus
  - 2 – Magyar Nemzeti Bibliográfia
  - 3 – Bibliographia Hungarica
  - 4 – Nemzeti Periodika Adatbázis
  - 5 – LibInfo
  - 6 – Elektronikus Periodika Adatbázis
  - 7 – Dokumentum-előkészítés
  - 8 – Magyar Elektronikus Könyvtár
  - 9 – MANCI – Könyvtártudományi Cikkadatbázis
  - 10 – Könyvtörténeti és Könyvtártudományi Szakkönyvtár
  - 11 – Európai Könyvtörténeti Gyűjtemény
  - 12 – OSZK – Kézirattár, Levelestár
  - 13 – OSZK – Régi Nyomtatványok Tára
  - 14 – IKER – Magyar Időszaki Kiadványok Repertórium
  - 15 – Egyéb, éspedig:

**– Legutóbb mit és milyen adatbázisban kerestt? Kérjük, hogy a három legutóbbi keresését írja le!**

A keresés tárgya	Az adatbázis megnevezése

#### 5. Kérjük, fogalmazza meg, mi az, amivel leginkább elégedett a könyvtárunkkal kapcsolatban!

*(Maximum három tényezőt válasszon!)*

- 1.....
- 2.....
- 3.....

#### 6. Kérjük, fogalmazza meg, mi az, amivel legkevésbé elégedett a könyvtárunkkal kapcsolatban?

*(Maximum három tényezőt válasszon!)*

- 1.....
- 2.....
- 3.....

#### 7. Mennyire elégedett könyvtárunkkal?

*(Soronként csak egyet jelöljön!)*

		Nagyon elégedett	Inkább elégedett	Közepesen elégedett	Inkább elégedetlen	Nagyon elégedetlen
1.	Nyitvatartási idő	5	4	3	2	1
2.	Beiratkozási körülmények	5	4	3	2	1
3.	Jelek és eligazító táblák	5	4	3	2	1
4.	A könyvtárosok segítőkészsége	5	4	3	2	1
5.	A könyvtárosok szakértelme	5	4	3	2	1
6.	Számítógépek minősége	5	4	3	2	1
7.	Számítógépek száma	5	4	3	2	1
8.	Cédulakatalógusok	5	4	3	2	1
9.	Online katalógus használata	5	4	3	2	1
10.	A szabadpolcos állomány összetétele	5	4	3	2	1
11.	A szabadpolcos állomány elrendezése	5	4	3	2	1
12.	Várakozási idő	5	4	3	2	1
13.	Könyvek rendelkezésre állása	5	4	3	2	1
14.	Más dokumentumok rendelkezésre állása	5	4	3	2	1
15.	Olvasási körülmények	5	4	3	2	1
16.	Saját számítógép használatának lehetősége	5	4	3	2	1
17.	Másolási szolgáltatások	5	4	3	2	1
18.	A szolgáltatások ára	5	4	3	2	1
19.	A könyvtár weblapjának tartalma	5	4	3	2	1
20.	A könyvtári weblap külső megjelenése	5	4	3	2	1
21.	Egyéb, éspedig:	5	4	3	2	1
22.	Összességében a könyvtár egésze	5	4	3	2	1

Amennyiben szükséges, indokolja is meg választát!

Sorszám	Indoklás

Kérjük, írjon magáról!

1. **Életkora:** ..... év

9 – egyéb oktató

2. **Neme**

10 – közgyűjteményi dolgozó

1 – nő

11 – vállalkozó, önálló

2 – férfi

12 – nyugdíjas

3. **Legmagasabb (befejezett) iskolai végzettsége:**

13 – munkanélküli

1 – 8 általános vagy kevesebb

14 – háztartásbeli

2 – középiskola

15 – tartósan beteg, rokkant nyugdíjas

3 – főiskola, egyetem

16 – gyesen, gyeden van

17 – nem magyar állampolgár

4. **Jelölje meg mindazt, ami Önre érvényes (Több válasz is megjelölhető!)**

5. **Olvasójegyének betűjele:**

1 – nappali egyetemi, főiskolai hallgató

1 – A

2 – esti vagy levelező egyetemi, főiskolai hallgató

2 – B

3 – PhD hallgató

3 – C

4 – egyéb tanuló

4 – D

5 – főfoglalkozású alkalmazott

**Egyéb észrevétele, javaslata:**

6 – részmunkaidős alkalmazott

**Köszönjük válaszait!**

7 – kutatóintézeti dolgozó

*A felmérés legfontosabb tapasztalatait az OSZK honlapján közzéteszük.*

8 – felsőoktatási oktató

## Jegyzetek

1. NAGY Attila: „Nemzeti könyvtár és/vagy nemzeti tanulószoba?” In: OSZK Híradó, 1997. 5–6. sz.; NAGY Attila: Ismételt önvizsgálat, avagy ment-e a világ elébb az OSZK-ban? In: OSZK Híradó, 1999. 1–2. sz.; TÓTH Ferenc Tibor: Kérdőíves vizsgálat eredménye. Nemzeti Kulturális Örökség Minisztériuma „Könyvtári minőségfejlesztés – könyvtári korszerűsítés” 2003-2004. Pályázati beszámoló. Kézirat.

2. NAGYA.: 1999. Im.