

Könyvtárhasználók elégedettségének mérése az Oktatókutató és Fejlesztő Intézet Országos Pedagógiai Könyvtár és Múzeumban

Szolgáltató intézményben bármilyen teljesítménymérést végzünk, több mutatót kell figyelembe venni egymással kombinálva. A költségességre és hatékonyságra vonatkozó mutatószámokat nélkülözhetetlenül egészíti ki az eredményesség, azaz a használói elégedettség közvetlen mérése kérdőív segítségével.

A teljesítménymutatók számításának alapvető célja a szolgáltatások szisztematikus javítása. Egyes teljesítménymutatók – például a kölcsönzésre vetített költségességi számítások – azokban a könyvtárakban, amelyek a kölcsönzésen kívül több egyéb tevékenységet is folytatnak, nem mindig felelnek meg az érvényesség kritériumának. Az egyes mutatók különböző – fenntartói, használói, könyvtárvezetési – szempontok szerint eltérő módon értékelhetők. A kérdőíves vizsgálatról elsősorban az várható, hogy a használóktól közvetlenül kapjunk olyan visszajelzéseket, amelyek alapján a szolgáltatásaink erősségeit és a fejlesztendő területeit felmérhetjük.

Az elmúlt 3 évben könyvtárunk kétszer végzett használói körében kérdőíves felmérést. 2005-ben három másik országos feladatkört ellátó szakkönyvtárral egyidőben, a kérdőíves vizsgálatot benchmarking elemzéssel kiegészítve, majd 2007-ben, a könyvtár költözését követően.

Az első felmérésben együttműködő partnereink voltak: Könyvtártudományi Szakkönyvtár (KSZK), Központi Statisztikai Hivatal Könyvtár és Dokumentációs Szolgálat (KSH KDSZ), Országos Mezőgazdasági Könyvtár és Dokumentációs Központ (OMgK). A vizsgált minta az együttműködő könyvtárak mindegyikében jól reprezentálta a szolgáltató közönséget, mind számában, mind pedig összetételében. A kérdőívet az olvasók helyben töltötték ki, a könyvtáros kérésére.

Az együttműködő négy szakkönyvtár kérdőíves felméréseinek részletes tapasztalatairól az előző pályázati beszámolók tájékoztatnak. Az összehasonlító elemzés során azokat a jellegzetességeket emeltük ki, amelyek az adott könyvtártípus sajátosságai.

A használatra jellemző, hogy elsősorban tanulás és munka során veszik igénybe a könyvtár szolgáltatásait. Jellemzően erre utalnak a „Honnan szerzett tudomást könyvtárunkról?” kérdésre adott válaszok is. Hiszen a munkahely, a tanárok és a baráti kör a három leggyakrabban előforduló információforrás, amelyek már utalnak a könyvtárhasználat leggyakoribb céljaira (munka, tudományos kutatás és tanulás) is. Szakirodalmat, információkat keresnek, elsősorban tanulmányi kötelezettségeik teljesítéséhez (vizsga, szemináriumi dolgozat, szakdolgozat, disszertáció). Rendszeres a publikációs tevékenységhez kötődő könyvtárhasználat – adatokat, kiegészítő információkat, történelmi előzményeket kutatnak. A tanulás, kutatás céljai határozzák meg közvetlenül a kölcsönzési szokásokat is. A kölcsönzés mellett igen jelentős a szaktájékoztató és a helyben használat forgalma is. A könyvtárakat látogató olvasók igényességére, alaposságára, többirányú érdeklődésére utal az a tény, hogy az olvasók többsége más fővárosi nagykönyvtáraknak is rendszeres látogatója.

Leggyakrabban a Fővárosi Szabó Ervin Könyvtár Központját, az MTA Könyvtárát és az Országos Széchényi Könyvtárat jelölték meg. Az olvasók is tudják, hogy a szakkönyvtárakban speciális kérdésekre (pedagógia, könyvtárügy, informatikai, mezőgazdaság, statisztika stb.) kaphatnak választ, ismereteiket, tényanyagukat kiegészíthetik, és így kutatómunkájukat teljesebbé tehetik. A keresett dokumentumok 80–90%-ban szakkönyvek és szakfolyóiratok. Az irodalomkutatás, illetve konkrét művek állományadatainak keresése során az olvasók többnyire igénybe veszik a könyvtáros segítségét. Ebben szerepet játszik az is, hogy a tanulmányozott könyvtárak mindegyike állományának jelentős részét zárt raktárban tárolja, kisebb részben olvasótermi szabadpolcon. Folyamatos az igény a szakterület irodalmában jártas, terminológiáját jól ismerő, nyelveket beszélő, a tájékoztató eszközöket készségszinten használó könyvtárosok munkája iránt. Ugyanakkor az adatbázis-használat elemzése során kiderült, hogy határozottan körvonalazódik egy olvasói réteg, amely önállóan kezeli az interneten is elérhető adatbázisainkat, illetve az elektronikus adathordozókat. Fontos ennek az olvasói magatartásnak a megjelenése, mivel egyre több a kizárólag elektronikus formában (CD-ROM vagy Internet) megjelenő dokumentum. Mivel a retrospektív konverzió révén a vizsgált könyvtárak szakirodalmi állománya jelentős mennyiségben került online elérhető katalógusokba, és e szakkönyvtárak katalógusai egyben az adott szakterület legteljesebb magyar szakirodalmi adatbázisát is jelentik, használatuk intenzíven növekszik a távoli elérés révén is. Az online katalógus-használat mellett egyre több az olyan távhasználó, aki hajlandó fizetni is a telefonon, faxon, e-mailben stb. megrendelt információkért.

Mivel elsősorban további feldolgozásra, illetve tanuláshoz gyűjtenek információkat olvasóink, jellemző a helyben történő fénymásolás nagy mennyisége. Különösen jellemző ez az adatsorokat, táblázatokat használó olvasókra, hiszen az ezeket tartalmazó dokumentumok a legtöbb könyvtárban csak helyben használhatók.

Ugyancsak nő az olyan olvasók száma, akik a könyvtárak szabad internetes hozzáférésű gépein vagy saját bevitellel (Word vagy Excel dokumentum) vagy az elektronikus dokumentumokból vagy internetről történő letöltéssel saját részükre „házhoz szállítják” a számukra szükséges információkat.

Könyvtáraink - megőrzési funkciójukból adódóan – nagy számban őriznek különösen értékes, muzeális, unikális dokumentumokat. A hozzáférés biztosítása mellett ezek védelméről gondoskodni kell.

A könyvtárhasználók többsége (az olvasói elégedettségi mutató mind a négy könyvtár esetében 90 % feletti) kifejezetten elégedett a könyvtár szolgáltatásaival, a könyvtárosok szolgálathézségével, felkészültségével, és megtalálja a keresett információkat. Ebből azt a két következtetést vonhatjuk le, hogy a könyvtárak jól kommunikálják szolgáltatásaikat az olvasók felé, másrészt a feltárás minősége pontos szakirodalmi keresést tesz lehetővé.

A kérdőíves vizsgálat során közvetlen használói visszajelzések révén megerősítést kaptak a szolgáltatásfejlesztéssel kapcsolatos elképzeléseink. A fejlesztés fő irányai, összhangban az olvasók részéről jelentkező igényekkel, a könyvtárak adottságaival és terveivel, a következők:

- A távhasználat intenzív fejlesztése, beleértve a szakirodalmi adatbázis (egyes esetekben egyben számítógépes katalógus) folyamatos kurrens és retrospektív építését, valamint az olvasók által interneten elérhető szolgáltatások bővítését (pl. kölcsönzés hosszabbítása, előjegyzés).

- Nagy szerephez juthatnak a könyvtári honlapokon keresztül elérhető adatbázisok és a könyvtárak gyűjtőköréhez kapcsolódó, továbblépési, további tájékozási pontokat jelentő internetes címek (magyar, külföldi és nemzetközi szakkönyvtárak, szakmai szervezetek és intézmények URL címei).
- Az egyes könyvtárak saját állományuk ismeretében és olvasói igényeinek együttes figyelembevételével – számottevő tapasztalataikra építve - jelentős analitikus vagy adatfeltáró tevékenység végeznek. A tanulmánykötetek, szakfolyóiratok analitikus feltárása, a periodikusan megjelenő kiadványok (pl. évkönyvek) szélesebb olvasói igényeket kielégítő adatsorai a belső építésű „információs mappákban” naprakészen biztosíthatják az olvasói igények kielégítését.
- Szaktájékoztatás kiterjesztése a könyvtár nyitvatartási idejének minél nagyobb részében. Ez az elv annyit jelent, hogy a könyvtárak nyitvatartási idejük teljes egészében szaktájékoztatási szolgáltatást is végeznek.
- Használóképzés, amely kiterjed a könyvtár aktív használóira, a könyvtárat látogató csoportokra, és amelynek hatásos eszközei a könyvtári tájékoztató kiadványok és maga a könyvtári honlap.
- A szélesebb körű hozzáférés biztosítása és az állomány védelme érdekében tervszerű, folyamatos digitalizálás. Különösen égető ez a feladat az olyan országos feladatkörű tudományos könyvtárakban, mint a jelen pályázat négy résztvevő könyvtára esetében, hiszen nagyon sok pótolhatatlan, egyedi dokumentum van a gyűjteményükben. Állapotuk olykor még kötéssel vagy restaurálással orvosolható, de az igazi megoldást a digitalizálás jelentené.

A 2007-ben végzett kérdőíves vizsgálat elsődleges célja szerint a költözést követően bevezetett változások használói fogadtatását kívánta felmérni. A kérdőíves mérést interjúkkal is kiegészítettük, törekedve arra, hogy valamennyi használói csoport reprezentálva legyen (pedagógusok, hallgatók, oktatók, kutatók).

Az elemzés megerősítette valamennyi területen az előző felmérés megállapításait a használói szokások, igények tekintetében. A könyvtár költözése nem számottevő befolyásoló tényező az elégedettség területén. Pozitív észrevétel a jó megközelítés lehetősége (metró), negatív a Könyves Kálmán körút erős forgalma (zaj).

Az előző felmérés óta bevezetett, távolról elérhető szolgáltatásaink: interneten elérhető előjegyzés és a kölcsönzések hosszabbítása. Olvasóink szívesen fogadták az új szolgáltatásokat, használatuk folyamatosan növekszik, a visszajelzések kedvezőek.

Szintén elégedettség jellemző a nyitvatartási időben történt változtatásokkal kapcsolatban. Alkalmazkodva a múzeumi nyitva tartáshoz, a könyvtár szünnapja is a hétfő lett, továbbá minden szombaton 9.00-14.00-ig nyitva tart a könyvtár. Mind a visszajelzések, mind a forgalmi adatok azt igazolják, hogy a könyvtár új nyitvatartási rendje jobban igazodik a használói igényekhez és szokásokhoz.

A válaszokból egyértelműen kitűnik, hogy összességében olvasóink meg vannak elégedve a könyvtár szolgáltatásaival, különösen is azokkal, amelyeket mi egy országos szakkönyvtár szempontjából a legfontosabbnak tartunk. Az OPKM sajátos helyzetéből adódóan a külső és belső megjelenés nem igazán a könyvtár vezetésén múlik. Amit nagyon meghatározónak tartunk, azok az állománnyal és a szolgáltatásokkal kapcsolatos vélemények, habár sok szempontból egy szakkönyvtár teljesítményének megítéléséhez a jelenleginél differenciáltabb és mélyrehatóbb kérdésfeltevésekre is szükség lenne.

A legnagyobb igény a gyűjteményre épülő szolgáltatások (kölcsonzés, helyben olvasás), illetve a számítógépes szolgáltatások iránt van. A szakkönyvtárakra általában nem a mennyiségi, inkább a minőségi mutatószámok a jellemzőek. Olvasóink sem tömegesen veszik igénybe a szolgáltatásokat, inkább a sokoldalúság és az elmélyültség jellemzi őket. A százalékos arányok világosan mutatják, hogy egy-egy olvasó a szolgáltatások széles körét veszi igénybe, vagyis általában hosszabb időt töltenek a könyvtárban, viszont ezt nem gyakran teszik. Céljaikat egyértelműen a kutatás, a tanulás, illetve a munka határozza meg. Elenyésző a szórakozás, időtöltés, általános informálódás iránti igény.

Az attitűdskálákat alkalmazó kérdéseknél döntően pozitív irányba billen a mérleg. Habár ugyanannyi lehetőség volt negatív választ adni, mégis a többség az elégedettség valamelyik fokát jelölte meg. Egy ekkora mintánál ez igen jó eredménynek vehető.

Olvasóink túlnyomó többsége nő, ez jól tükrözi a szolgáló közösség, vagyis a pedagógustársadalom összetételét. Nagy részük felsőoktatásban tanul, vagy gyakorló pedagógus (alkalmazott). A 33 éves átlag életkor azt mutatja, hogy a fiatal, illetve középkorú olvasókra kell leginkább számítanunk. A fiatalodásnak tulajdonítható, hogy olvasóink ma jóval önállóbbak, a technikai berendezések iránt sokkal fogékonyabbak, mint néhány évvel ezelőtt. Az elmúlt évek technikai, telematikai fejlesztéseinek konkrétan érezhető könyvtárhasználati hatásai is lemérhetők a felmérésből.

Országos hatókörű intézmény lévén fontos információ a számunkra, hogy olvasóink honnan érkeznek hozzánk. A személyes könyvtárhasználók mintegy egyharmada vidéki. Szolgáltatásainkat azonban igyekszünk úgy szervezni, hogy azok a távhasználat révén sokkal szélesebb használói kör számára hozzáférhetőek, ennek a használói rétegnek az igényeiről és véleményéről azonban a jelenlegi felmérés nem ad információt.

A kérdőíves felmérés igazolta, hogy a könyvtár stratégiája megfelelő, a fejlesztési irányok követik a használói igényeket.