

Titokzatos olvasók: a „mystery shopping” alkalmazása könyvtári környezetben*

Hazánkban még mindig sok könyvtárost ellenézés tölt el, ha meghallja az új menedzsmenteljárások külföldön már bevált és alkalmazott módszerét, a „mystery shopping”-ot, amely a felhasználó szemével tárja fel a könyvtár erősségeit és fejlesztendő területeit.

A mystery shopping mint elégedettségvizsgálati módszer

A *mystery shopping*, avagy a *titokzatos vásárlás* elnevezés sejtelmesnek tűnhet, valójában próbavásárlásos, kvalitatív piackutatás, melynek során valódi vásárlónak tűnő személyek értékelik egy-egy termék, szolgáltatás minőségét, a vizsgált egység dolgozóinak munkamorálját, szakértelmét, ügyfelekkel való kapcsolatát. [1] Egyéb elnevezései között szerepel még: *mystery call*, (*titokzatos telefonáló*), *mystery diner* (*titokzatos vacsoravendég*), *shadow visitor* (*árnyéklátogató*), *shadow guest* (*árnyékvendég*), *mystery/shadow patient* (*titokzatos/árnyék páciens*), *anonymus audit* (*álcazott/névtelen ellenézés*).

Az ügyfél-megelégedettségi vizsgálattal összehasonlítva elmondhatjuk, hogy az említett módszer a terméket és a szolgáltatást mint végeredményt veszi górcső alá, megtudhatjuk: *miért és mennyire elégedettek velünk*. A titokzatos látogató magáról a folyamatról készít egyfajta pillanatfelvételt. Ebből kiderül, hogy hol történ(het)tek hibák. Természetesen előfordulhat, hogy a látogatót előírászerűen kiszolgálják, illetve a vásárolt termék valóban magas színvonalú, de az ügyfélszolgálaton tanúsított bánásmód nem készíti az ügyfelet arra, hogy máskor is visszatérjen.

A mystery shopping szakmai és etikai szabályzata

Az 1940-es években kidolgozott módszer fejlesztését a *Próbavásárlás-szolgáltatási Szövetség* (*Mystery Shopper Provider Association = MSPA*) vállalta fel. Az Európában is jelenlévő szervezet (*MSPA Europe*) mintegy 180, szerteágazó profilú tagot számlál világszerte: piackutató vállalatok, kereskedelmi cégek, magánnyomozó irodák, to-

vábbképző központok egyaránt találhatók közöttük. [2]

Az MSPA és az MSPA Europe megköveteli tagjaitól a professzionalizmust, objektivitást, őszinteséget, becsületességet, és a birtokukba jutott adatok bizalmas kezelését. Éppen ezért részletesen kidolgozta a korrekt szolgáltatás lebonyolításának szabályzatát, amelyben többek között az alábbi pontok szerepelnek:

- A vizsgálat eredménye nem használható fel egyedüli bizonyítékként egy alkalmazott elbocsátásához, és más formában sem sértheti annak jogait.
- Az ügyfél alkalmazottait tájékoztatni kell arról, hogy mystery shopping vizsgálat várható.
- Az értékelés legyen releváns, etikus, gyakorlatias és objektív.
- Szavatolni kell a próbavásárló biztonságát.

A relevancia megteremtése:

- A tervezésnél pontosan fel kell mérni az ügyfél profilját, előzetesen tanulmányozni kell a munkafolyamatokat.
- Ennek alapján dönthető el, hogy melyik mozzanatot érdemes megvizsgálni. (Egy játékvásárlás lebonyolításánál nyilvánvalóan más szempontokat vesznek figyelembe, mint egy kölcsönzés meghosszabbításánál.)

A hihetőség megteremtése:

- Az árnyékvendégek előzetesen tájékoztatást kapnak a terepről, de nem szabad túljátszani a szerepüket, különben az alkalmazottak felismerik őket, és torzul az eredmény.

* A tanulmány a szerző „Új menedzsment eljárások: 'Mystery shopping' a Semmelweis Egyetem Központi Könyvtárában” c. szakdolgozatának (témavezető: Kiszl Péter), Budapest, ELTE BTK Könyvtártudományi Tanszék, 2008. alapján készült.

- A mystery shoppereknek kerülni kell a „jeleneteket”, hacsak nem éppen erre kaptak előzetesen megbízást.

Az időpont(ok) kiválasztása:

- Szerencsés, ha az ellenőrző látogatások az elsővel megegyező időben történnek. (Ha egy felsőoktatási könyvtárban a beiratkozások idején, a félév kezdetekor, délelőtt 10-kor bukkan fel a titokzatos olvasó, utána a szemeszter közepén, a második alkalommal rövidebb lesz a várakozási idő. A vizsgaidőszak alatt pedig újra hosszabbodik a sor.)

A kérdőívvel kapcsolatos elvárások:

- A kérdések legyenek rövidek, könnyen érthetők. Ez a gyakorlatias feltétel teszi lehetővé a pontos értékelést, hiszen a titokzatos látogatók nem járhatnak jegyzetömbbel a helyszínen. Csak az emlékezetükre támaszkodhatnak a kérdőívek kitöltése során.
- A kérdések túlnyomó része összpontosítson a tényekre, hiszen az a cél, hogy pontosan rögzíthető legyen, mi történt a látogatás idején.
- Az értékelési folyamat következetességét is garantáló tárgyilagosság. Ennek ellenére, van helye a személyes értékelésnek is, amely segíti majd az eredmények interpretálását. [3]

Titokzatos olvasók külföldi és hazai könyvtárakban

A felhasználók véleményét a szakmai jellemzőkön túl a szolgáltatás gyakorlati, illetve érzelmi tartalma is nagyban befolyásolja. Az előbbihez tartozik a nyitvatartási idő, a könyvtárhasználati útmutató, a termék kialakítása, világítása, megközelíthetősége, az áttekinthetőség, a kényelem, a ruhatár, a büfé stb., amelyet összefoglalóan *kemény tényező*ként is emlegetnek. A *puha tényező* pedig a munkatársak figyelmeztetése, segítőkészsége, rugalmassága, beállítottsága és a panaszkezelés. [4] Könyvtáraknál jellemzően az információszolgáltatás színvonalát vizsgálják a titokzatos olvasók, akik Amerikában, Ausztráliában, Új-Zélandon rendszeresen keresik fel az intézményeket. Bár Európában még nem mindennapos a látogatásuk, Anglia és Németország könyvtárait is útba ejtik időről időre. Az 1. táblázatban külföldi példákat gyűjtöttünk össze a mystery shopping könyvtári alkalmazására. [5] [6] [7] Ennek alapján egyértelműen kiderül, hogy legtöbb esetben a könyvtár vezetése határozott a mystery shopping projektről, és ehhez külső céget alkalmazott. Volt, ahol a helyi önkormányzat küldött titokzatos olvasókat azzal a céllal, hogy felmérjék a környékbeli bibliotékák szolgáltatásának színvonalát. A vizsgálatok arra is alkalmasak, hogy összevessék, mennyire van összhangban a személyzet saját munkájáról alkotott véleménye az olvasókéval.

1. táblázat

A mystery shopping gyakorlata külföldi könyvtárakban

MYSTERY SHOPPING KÜLFÖLDI KÖNYVTÁRAKBAN						
KÖNYVTÁR NEVE	HELYSZÍN	A) VIZSGÁLAT KEZDEMÉNYEZŐJE B) CÉLJA	VIZSGÁLT TERÜLETEK	KÉRDŐÍV	ÉRTÉKELÉS	INTÉZKEDÉSEK
Araphaeo Library District	USA/ Colorado/ Englewood	A) A könyvtár vezetése határozott a mystery shopping projektről. Külső céget alkalmazott. B) Összevetés, hogyan minősíti a személyzet a saját munkáját azzal, ahogy az olvasó értékeli azt.	<ul style="list-style-type: none"> • Első benyomás, • Ügyféllel való bánásmód, • Telefonos érdeklődés, • Kölcsönzőpult, • Fizikai körülmények, • Munkatársak 	Külön kérdőív készült a telefonálásra és a személyes találkozásra.	Általában kedvező, de javítani kell a számítógépes felhasználói képzés színvonalát.	Felállítottak egy új, minőséget javító követelményrendszert. A személyzet minden tagja viseljen névtáblát. A telefonhívásra 3–5 kicsengés után válaszolni kell. A személyzet hagyja abba a beszélgetést, ha olvasó érkezik a kölcsönzőpulthoz.

Stanislaus Country Free Library	USA/ California/ Modesto	A) A könyvtár vezetése határozott a mystery shopping projektről. Külső céget alkalmazott. B) Összevetés, hogyan minősíti a személyzet a saját munkáját azzal, ahogy az olvasó értékeli azt.	<ul style="list-style-type: none"> • Első benyomás, • Ügyféllel való bánásmód, • Telefonos érdeklődés, • Kölcsönzőpult, • Fizikai körülmények, • Munkatársak 	Külön kérdőív készült a telefonálásra és a személyes találkozásra.	A titokzatos olvasók sokkal kedvezőlebből értékelték a könyvtárosok munkáját, mint a könyvtárosok maguk.	Kidolgoztak egy szakmai és ügyfélmenedzsment színvonalát egyaránt javító továbbképzési tervet a könyvtárosok számára.
City Library	Németország/ Würzburg	A) A könyvtár vezetése határozott a mystery shopping projektről. Külső céget alkalmazott. B) Összevetés, hogyan minősíti a személyzet munkáját azzal, ahogy az olvasó értékeli azt.	<ul style="list-style-type: none"> • Első benyomás, • Ügyféllel való bánásmód, • Telefonos érdeklődés, • Kölcsönzőpult, • Fizikai körülmények, • Munkatársak 	Külön kérdőív készült a telefonálásra és a személyes találkozásra.	Általában kedvező, de javítani kell a fizikai körülményeket.	Nincs adat.
City Library	Németország/ Gütersloh	C) A könyvtár vezetése határozott a mystery shopping projektről. Külső céget alkalmazott. D) Összevetés, hogyan minősíti a személyzet munkáját azzal, ahogy az olvasó értékeli azt.	<ul style="list-style-type: none"> • Első benyomás, • Ügyféllel való bánásmód, • Telefonos érdeklődés, • Kölcsönzőpult, • Fizikai körülmények, • Munkatársak 	Külön kérdőív készült a telefonálásra és a személyes találkozásra.	Általában kedvező, de a történelmi múltú épület nem igazán alkalmas könyvtári célra.	Nincs adat.
City Library	UK/ Bromley	A) Az önkormányzat határozott a vizsgálatról. Külső céget alkalmazott. B) Vizsgálták a könyvtárosok szakmai tudását, IT színvonalát, összevetve más területi könyvtárakkal.	<ul style="list-style-type: none"> • Első benyomás, • Ügyféllel való bánásmód, • Telefonos érdeklődés, • Kölcsönzőpult, • Fizikai körülmények, • Munkatársak 	Külön kérdőív készült a telefonálásra és a személyes találkozásra.	A szakmai tudás megfelelő, de az ügyfélszolgáltatás színvonalának emelésén még dolgozni kell.	Nincs adat.
City Library	Új-Zéland/ Auckland	A) A könyvtár vezetése határozott a mystery shoppingról. Saját szervezésben oldották meg a projektet. B) Mindenre kiterjedő vizsgálatot kért, amely kiterjedt a munkatársak viselkedéséről a mosdók tisztaságáig.	<ul style="list-style-type: none"> • Első benyomás, • Ügyféllel való bánásmód, • Telefonos érdeklődés, • Kölcsönzőpult, • Fizikai körülmények, • Munkatársak 	Nincs adat.	A munkatársak szakmai tudása, az ügyfelekkel való bánásmódja megfelelő, de az épület fizikai állapota, tisztasága kritikus.	A házon belül megoldható fejlesztések után az önkormányzat elé terjesztették a könyvtári épület rekonstrukciójának tervét, melynek szükségességét a mystery shopperek véleménye is alátámasztotta.

City Library	Új-Zéland/ Hamilton	A) A könyvtár vezetése határozott a mystery shoppingról. Saját szervezésben oldották meg a projektet. B) Célja, hogy a személyzet tagjaiban tudatosítsák az ügyfélszolgálat jelentőségét.	<ul style="list-style-type: none"> • A szolgáltatás színvonala, • Munkatársak szaktudása, • Ügyfelekkel való bánásmód. 	Nincs adat.	A munkatársak szakmai tudása és ügyfelekkel való bánásmódja megfelelő, de az épület tisztaságának színvonala alacsony, a könyvespolcok, és a könyvek sok esetben rossz helyen vannak.	Munkaerő átcsoportosítással megoldották a folyamatos polc-ellenőrzést és takarítást.
Egyetemi Könyvtár	Horvátország	A) A könyvtárszakos hallgatók végezték a vizsgálatot. B) Megvizsgálták, mennyire informatív a könyvtári útmutató, és mennyire pótolja a könyvtáros az esetlegesen hiányzó információt.	<ul style="list-style-type: none"> • Személyes látogatás során a tájékoztató illetve kölcsönzőpult, • Internetes megkeresés. 	Nincs adat.	Az alapszolgáltatásokról korrekten tájékoztat a könyvtárhasználati útmutató, de vannak extra szolgáltatások, amelyekre nem hívják fel a figyelmet, és a vizsgálatok alkalmával sem ajánlották fel a könyvtárosok. Például a WIFI használatot, vagy az internetes cikk-küldést.	Nincs adat.

A rendelkezésre álló kérdőívek külalakja, szerkezete eltérő, de a kérdések jelentős része az első benyomásra, a munkatársak szaktudására, az olvasóval való bánásmódra, a telefonos érdeklődésre, valamint a kölcsönzőpultnál szerzett tapasztalatra, a fizikai körülményekre vonatkozott.

A nemzetközi áttekintésből kitűnik, hogy a munkatársak szakmai tudását összességében megfelelőnek találták, azonban egyetlen helyen sem értékelték kiválóan. Az ügyfélszolgálati teljesítmény is átlagos színvonalú, két esetben a látogatók gyengébb osztályzatot adtak, mint a könyvtárosok saját maguknak. A legtöbb kritika az épületek állapotát, illetve tisztaságát érte. Ahogy az értékelésben megjegyezték: „*There is a room for improvement.*” (Van hova fejlődni.)

A szolgáltatás színvonalának fejlesztése részben belső forrásból megoldható. A kollégáknak szakmai továbbképzést szerveznek, kidolgoznak egy belső követelményrendszert, alapfokú számítógépes kurzusokat indítanak a felhasználóknak, munkaerő-átcsoportosítással lehet megoldani a polcügyeletet. Ugyanakkor a könyvtári épület felújítása már a fenntartó feladata.

Léteznek a mystery reader projektnek kevésbé előírászerű változatai is. Hollandiában *Wendy de Graaff* újságíró, a könyvtárak „Wittman fiúja” hivatott keres fel egy-egy gyűjteményt. Megfigyeli és értékeli az épületet, a bútort, a légkört, a technikai felszerelés mennyiségi, minőségi színvonalát, a személyzet szakmai tudását, az olvasókkal való bánásmódját, a nyitvatartási időt és a beiratkozási díjat. Ezen kívül számos könyvtárhasználatot is meginterjúvol, akiknek véleményét belefoglalja cikkébe, majd a *Bibliotheekblad* című szakmai lapban közli az eredményeket. Ahogy az egyik holland könyvtáros fogalmaz: „sok könyvtáros retteg tőle: kritikája nyers és kegyetlen”. [8]

A londoni *Imperial College Central Library* vezetője, *Clare Jenkins* szintén csak utólag, a lapokból értesült arról, hogy látogatók jártak nála. Mégis pozitív értékelést kapott, amely megerősítette abban, hogy mennyire fontos a kollégák állandó képzése, amely a magas színvonalú olvasószolgálat egyik feltétele. [9]

A magyar könyvtárakkal kapcsolatosan 2005-ben *Takács Dániel* végzett mystery shopping vizsgálatot, mely nem aratott osztatlan sikert szakmai körökben. [10]

Mystery shopping a Semmelweis Egyetem Központi Könyvtárában

A *Semmelweis Egyetem Központi Könyvtára (SEKK)* egyetemi, nyilvános, tudományos szakkönyvtár, a felsőoktatási intézmény könyvtári hálózatának központja. Állományában a különgyűjteményekkel együtt több mint 250 ezer könyvtári egység, 434 nyomtatott folyóirat és 3565 elektronikusan elérhető folyóirat van. Az orvostudományi adatbázisok szintén a felhasználók rendelkezésére állnak. A könyvtár állományából és saját anyagból egyaránt készíthető másolat, rendelhető spirálzás, illetve poszternyomatás. [11]

A SEKK felhasználói csoportja jól körülhatárolt. Az intézményt főként kutatók, klinikai orvosok, oktatók, magyar és külföldi hallgatók látogatják. Az igények is eszerint alakulnak. Van, akinek a legújabb online kutatási eredményekre van szüksége, és van, akinek egy kölcsönözhető gyermekgyógyászati tankönyvre, de az is lehet, hogy idézettséget kell igazolni tudományos fokozat megszerzéséhez.

Előzetes vizsgálat

A bevezető mystery shopping 2007. február 14-én zajlott le. Ebben a fázisban – három önkéntes segítségével – a kitöltendő kérdőívet teszteltük, illetve egészítettük ki, amely kitért az épületre, a regisztrációra, a dokumentumhasználatra, a szolgáltatásokra és a munkatársakra is. [12]

Az előzetes próbavásárlásra különbözőképpen reagáltak a munkatársak. Volt aki megijedt, hogy ezentúl mindig lesni fogják minden mozdulatát, és nem lesz egy nyugodt pillanata sem a kölcsönzőpultnál. Elhangzott az is, hogy etikátlanul járok el, mert titkosszolgálati módszerek bevetésével kívánok a kollégáimról információkat szerezni, és azokat önös érdekektől vezérelve felhasználni. Az eredményeket hallva már volt kedvező visszajelzés is, mégpedig azok részéről, akiknek munkáját elismerték a titokzatos olvasók.

Arra is lehetőséget kaptam a könyvtár főigazgatójától, hogy 2007. szeptember 26-án az *Informatio Medicata* konferencián fölvehessem a módszer könyvtári alkalmazásának lehetőségét. A prezentáció szintén vegyes fogadtatásban részesült.

A könyvtárosok reakciói rávilágítottak arra, mennyire fontos, hogy mindenki megértse: a mystery shopping nem kémkedés, hanem olyan *objektív minőségvizsgálati módszer*, amelynek segítségével kideríthető, mely területen kell javítani a szol-

gáltatások színvonalát. A titokzatos olvasó kritikája másra is ráébresztheti a munkatársakat: A könyvtár léte és boldogulása attól függ, hogy a felhasználók mennyire tartják a könyvtárat nélkülözhetetlen, ugyanakkor otthonos információs bázisnak, ahol bátran megkérdezhetik a könyvtárosokat, hogy hol találják az interaktív anatómiai atlaszt, vagy melyik közleménytípus kaphat impaktfaktort.

Teljes mystery shopping

A részletes, háromfordulós vizsgálatra 2007 őszén került sor. A felmérés figyelembe vette az MSPA útmutatásait, ugyanakkor alkalmazkodni kellett a helyi körülményekhez is.

Célkitűzés

A vizsgálat célja mindhárom fordulóban az volt, hogy felmérjük a könyvtári szolgáltatás, illetve infrastruktúra színvonalát. Az előzetes vizsgálat alapján a következő eredményeket vártuk: a könyvtári szolgáltatással többé-kevésbé elégedettek lesznek, az intézmény fizikai környezetével kapcsolatosan viszont felmerülnek kifogások.

Kérdőívek

A vizsgálandó szempontok között szerepelt az épület-infrastruktúra és a tájékoztatás színvonala. A *személyes, a telefonos és az internetes megkeresésre (1. ábra)* külön kérdőív készült, amelyben nemcsak a vizsgálati szempontokat figyelembe vevő kérdések szerepeltek, hanem feladatsorok is, amelyeket a titokzatos olvasók minden alkalommal elvégeztek. Kisebb módosításokra természetesen sor került. Ilyen volt például a beiratkozás feltételei után való érdeklődés. Első alkalommal még érthető volt, hogy mindent részletesen megkérdeztek, de másodszor már nem tűnt volna meggyőzőnek. Ilyenkor a mystery shopper feladata, hogy nagyjából elmondja a beiratkozás feltételeit, majd megkérdezze, vajon jól emlékezett-e.

Toborzás

A próba mystery shoppinghoz hasonlóan most is figyelembe vettem, hogy a könyvtári felhasználók többsége egyetemi hallgató, oktató, kutató. Éppen ezért, a feltűnés elkerülése érdekében, a toborzás kritériumaként azt jelöltem meg, hogy a leendő titokzatos olvasónak, vagy családtagjának legyen egészségügyi végzettsége. Ilyenkor ugyanis arra tud hivatkozni, hogy fia, lánya, barátja stb. számára kér felvilágosítást. A feladatot végül tíz látogató végezte. Foglalkozásuk: fogorvos, mentálhigiénés szakember, PhD hallgató, külföldi egyetemista.

MYSTERY SHOPPING ÚTMUTATÓ ÉS KÉRDŐÍV FELKERESETT HONLAP SEMMELWEIS EGYETEM KÖZPONTI KÖNYVTÁR www.lib.sote.hu	
LÁTOGATÁS IDEJE: 2007.	
A MYSTERY SHOPPER FELADATAI	
FELADAT	EREDMÉNY
1. Felkeresi a honlapot: <i>www.lib.sote.hu</i>	sikerült / nem sikerült
2. Kikeresi a nyitvatartási időt.	sikerült / nem sikerült
3. Megkeres egy konkrét művet a nyilvános katalógusból. Megvan?	sikerült / nem sikerült
4. Utánanézik, hogy kölcsönözhető-e.	sikerült / nem sikerült
5. Tájékozódik a könyvtárban használatos adatbázisokról. Tüntessen fel néhányat!	
6. Keresse ki a „könyvtári informatika” tantárgy 2007/8. tanév első félévének anyagaiból a számítógépes alapismeretekről szóló PPT-prezentációt. Megtalálta?	sikerült / nem sikerült
7. Egy adott (saját) témára vonatkozó információt kér e-mailen.	sikerült / nem sikerült
HONLAPRA VONATKOZÓ KÉRDÉSEK	
KÉRDÉS	ÉRTÉKELES
1. Le kell-e tölteni „flash player”-t vagy mást, hogy a lap megtekinthető legyen?	igen / nem
2. Zavaró animációk vannak-e?	igen / nem
3. Áttekinthető?	igen / nem
4. Van honlaptérkép?	igen / nem
5. Van lehetőség visszatérni a kezdőlapokra?	igen / nem
6. Talált-e orvostudományi e-irodalomforrást?	igen / nem
7. Kapcsolattartó személyeket feltüntetnek?	igen / nem
8. Talált olyan menüpontot, amely lehetőséget kínál referenszkérdések feltételére?	igen / nem
9. Könyvtári irodalomkutatáshoz keres a könyvtár honlapjáról letölthető PPT anyagokat. Könnyen megtalálja?	igen / nem

10. Megtalálhatók-e más nagyobb hazai és külföldi könyvtárak nyilvános katalógusai?	igen / nem
11. Van-e „Kérdezze a könyvtárost” – információszolgáltatási lehetőség?	igen / nem
INFORMÁCIÓKÉRÉSRE VONATKOZÓ KÉRDÉSEK	
12. Válaszoltak-e?	igen / nem
13. Ha igen, mennyi idő telt el a levélírás és a válasz között?	
14. Tartalmilag megfelelő tájékoztatást kapott-e?	igen / nem
15. A hangneme megfelelő volt-e?	igen / nem
16. Soroljon fel két erős, illetve gyenge pontot a honlappal kapcsolatosan.	
17. Javaslat?	
18. Meglátogatja újra a honlapot?	
Igen, mert...	
Nem, mert...	
19. Ajánlja-e másoknak?	
Igen, mert...	
Nem, mert...	

1. ábra Az internetes megkeresés kérdőíve

Arra nem volt lehetőség, hogy közös eligazításra hívjam őket össze, de mindenkinek elmondtam, hogy pontosan mi lesz a feladata. Az MSPA útmutatóját betartva föl hívtam a személyes vizsgálatban résztvevők figyelmét, hogy a kérdőívet ne tartsák kezükben a látogatás alatt, illetve kerüljék a feltűnő viselkedést. Végül megkértem őket, hogy két munkanappal a látogatás befejezése után juttassák vissza a kérdőíveket.

Adatgyűjtés

2007 őszén három alkalommal látogatták meg, illetve keresték fel távhasználat útján a könyvtárat a titokzatos olvasók. A könyvtárban tájékoztattam a kollégákat, hogy titokzatos olvasók várhatók. A fogadtatás hasonlóképpen nézett ki, mint az előzetes vizsgálat alkalmával, persze, akik közülük többen átestek a februári „tűzkeresztségen”, kis túzással szinte örültek a vizsgálódásnak. A titokzatos olvasók először szeptember végén bukkantak fel, amikor nagy volt a forgalom, a hallgatók tülekedtek a kötelező irodalomért, és kurzusokat vettek fel. A második alkalom október végére esett,

amikor átmeneti nyugalom honolt, de még ilyenkor is sok hallgató tartózkodott az olvasóteremben. Utoljára november végén jöttek a könyvtárba, amikor vizsgára készült a diákság.

A terepmunka alkalmanként 40-45 percet vett igénybe, amelynek során mindig megkeresték az eligazító térképet, a vészkijáratjelzőt, benyitottak a mosdókba, körülnéztek az olvasótermekben. Amint

ezzel végeztek, a kölcsönzőpulthoz mentek, és ott kértek segítséget a kérdőív útmutatói alapján.

Adatfeldolgozás

Az adatfeldolgozást Excel segítette, elkülönítve a személyes, a telefonos (2. ábra) illetve az internetes látogatások adatait.

	hónap	kitöltők			
		A	B	C	
A SZOLGÁLTATÁS SZÍNVONALA					
1. Fölvették a telefont? igen (1) / nem (0)	Szept.	1	1	1	1
	Okt.	1	1	1	1
	Nov.	1	1	1	1
2. Ha nem vették fel a telefont, volt helyette automata tájékoztató? Felvették (2) automata (1) / nem (0)	Szept.	2	2	2	2
	Okt.	2	2	2	2
	Nov.	2	2	2	2
3. Köszönt a munkatárs? igen (1) / nem (0)	Szept.	1	1	1	1
	Okt.	1	1	1	1
	Nov.	1	1	1	1
4. Mennyire voltak barátságosak? 1-2-3-4-5	Szept.	4	4	4	4
	Okt.	4	5	5	4,667
	Nov.	5	5	5	5
5. Minden kérdést megválaszoltak? igen (1) / nem (0)	Szept.	1	1	1	1
	Okt.	1	1	1	1
	Nov.	1	1	1	1
6. Mennyire adtak kielégítő válaszokat? 1-2-3-4-5	Szept.	5	5	5	5
	Okt.	5	5	5	5
	Nov.	5	5	5	5
7. Felvilágosításuk során felhívták a figyelmét a könyvtár honlapjára? (www.lib.sote.hu) igen (1) / nem (0)	Szept.	1	1	1	1
	Okt.	1	1	1	1
	Nov.	1	1	1	1
8. Felvilágosítás helyett javasolták, hogy látogasson el a honlapra, ahol minden információt megkap? igen (0) / nem (1)	Szept.	1	1	1	1
	Okt.	1	1	1	1
	Nov.	1	1	1	1
ÁLTALÁNOS BENYOMÁS					
9. Könnyen hozzájutott az önt érdeklő információkhoz? igen (1) / nem (0)	Szept.	1	1	1	1
	Okt.	1	1	1	1
	Nov.	1	1	1	1
11. Ha újra fel kéne hívni a könyvtárat, szívesen megtenné? igen (1) / nem (0)	Szept.	1	1	1	1
	Okt.	1	1	1	1
	Nov.	1	1	1	1

2. ábra A telefonos megkeresés értékelőlapja

Értékelés ügyfélkapcsolati csatornák szerint

Változatlan teljesítmények

A következő területeken született mindhárom látogatás alkalmával ugyanaz az eredmény:

Telefonos megkeresések:

1. A telefont minden esetben fölvettek, így nem volt alkalom ellenőrizni, hogy van-e üzenetrög-zítő.
2. A munkatárs minden alkalommal köszönt.
3. Minden kérdést kielégítően megválaszoltak.
4. Felhívták a figyelmet a www.lib.sote.hu weboldalra, de ezt nem a felvilágosítás helyett, hanem annak kiegészítéseként tették.
5. Mindent összevetve könnyen hozzájutottak a kért információhoz.
6. Szívesen fölhívja a könyvtárat újra, ha kérdése van.

Összességében itt született a legjobb eredmény.

Internetes megkeresések

Kedvező:

1. A honlap megtekintéséhez nem kell flash player.
2. Nincsenek zavaró animációk.
3. A honlap áttekinthető.
4. Lehetőség van visszatérni a kezdőlapra.
5. Megtalálhatók az orvostudományi irodalomforrások.
6. Tartalmilag megfelelő volt a tájékoztatás.
7. Újra meglátogatnák a honlapot.
8. Ajánlanák másoknak is.

Kedvezőtlen:

Nincs menüpont az online kérdésfeltevésre.

Személyes látogatások

Kedvező:

1. Megfelelőnek tartották a mosdók nemzetközi jelzését, illetve számát.
2. Van lehetőség WIFI használatra.
3. Az olvasótermi polcok magassága megfelelő.
4. Feltüntették a beiratkozás helyét.
5. Rendelkezésre áll a könyvtárhasználati útmutató.
6. Nem kellett sokat várni a titokzatos olvasónak, amíg rákerült a sor a pultnál.
7. Kérésükre minden esetben elmondták a beiratkozás, illetve a kölcsönzés menetét, vagy ebbéli információit megerősítették.

8. Amikor nem kölcsönözhető könyvet akartak kivinni, barátságosan felvilágosították őket, hogy ez nem lehetséges.
9. A könyvtári tájékoztatás gyorsaságával, minőségével kapcsolatban nem merültek fel negatívumok.
10. A könyvtárat mindenki ajánlaná másnak is.

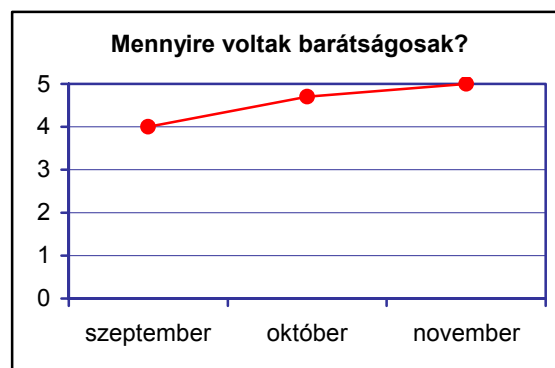
Kedvezőtlen:

A látogatók mindegyik esetben hiányolták a büfét, az italautomatát.

Változó teljesítmények

Telefonos szolgáltatás

A munkatársak szeptemberben az iskolai osztályzatok skáláján jó minősítést kaptak a telefonálóktól. Ennek oka az átmeneti létszámhiány volt, amely egybeesett az új hallgatók beiratkozási hullámával, ezért a kollégák terhelése jelentősen megnőtt. A hullám „levonulását” emelkedő elégedettség jelzi (3. ábra).



3. ábra A telefonos szolgáltatások színvonalának változása

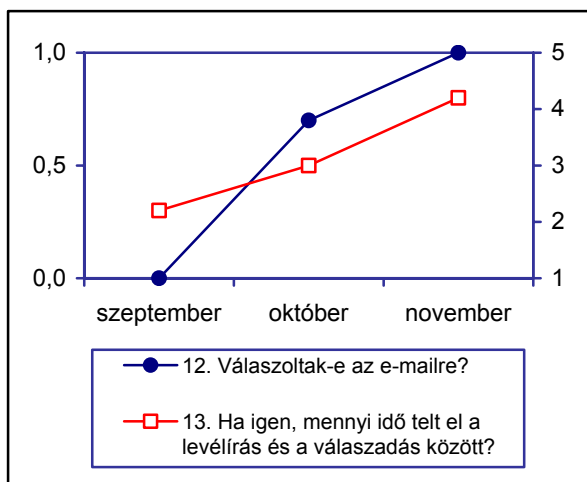
Internetes szolgáltatás

Váratlan eredmény született a szeptemberi internetes megkeresések nyomán: három titokzatos olvasó közül egyik sem kapott választ a feltett kérdésekre. Ennek oka szintén az átmeneti létszámhiány: a referenzkérdéseket interneten megválaszó kolléga huzamosabb ideig távol volt. A megkeresések így annyiban módosultak, hogy nemcsak a szakreferensnek írhattak, hanem bármelyik könyvtárosnak (4. ábra).

Személyes látogatás

Épülettel kapcsolatos kérdések

Szeptemberben még egyetlen látogató sem talált térképet a könyvtáron belül, pedig volt, de a visszajelzések szerint nem eléggé feltűnő helyen. Az értékelés nyomán a könyvtár főigazgatója elrendelte, hogy a hirdetőtáblára és a folyosókra is kerüljön ki a könyvtár alaprajza. Ennek pozitív hatása már az októberi látogatások alkalmával is mérhető volt, de teljes megoldást az jelentett, hogy fényképekkel illusztrált alaprajzot és térképet helyeztek el a liftben, amelyet mindenki megtalált (5. ábra).



4. ábra Az internetes szolgáltatások színvonalának változása

Általános benyomás

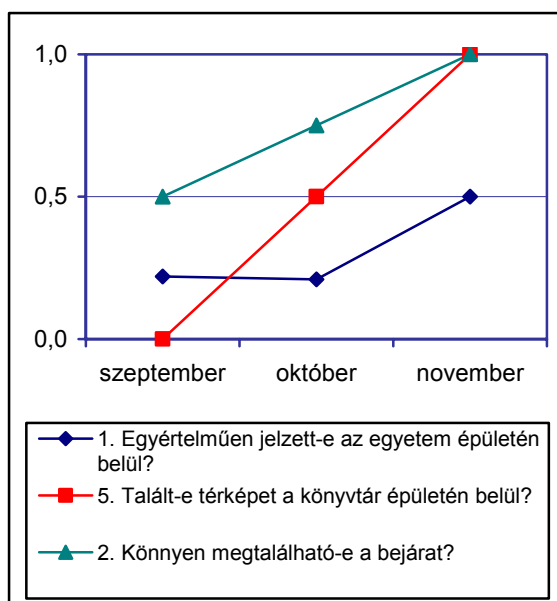
Nem történt látványos változás az általános értékelés terén. A kollégák teljesítménye, a szakirodalmi ellátás folyamatosan javult, de a könyvtári épület adottságait ez nem befolyásolja (6. ábra).

Mosdók tisztasága

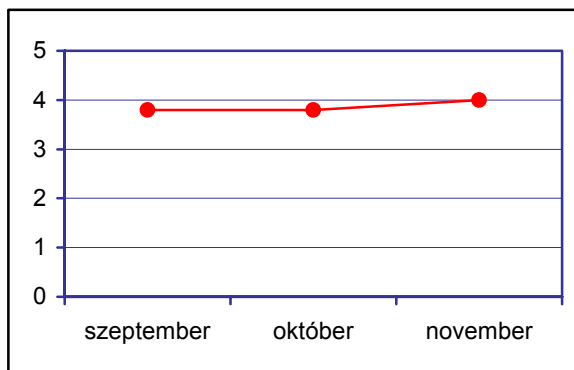
A mosdók tisztasága részben a takarításon, részben a használókon múlik. Ezért többnyelvű feliratokkal igyekeztünk felhívni a változatos etnikai és kultúrájú hallgatótábor figyelmét a körültekintő használatra. Ugyanakkor bevezették a délutáni általános takarítóügyeletet is, amelynek nyomán már a polcok tisztaságát egyre kedvezőbben értékelték (7. ábra).

Kölcsönzés

A kölcsönző pultnál dolgozó kollégák teljesítményét szeptemberben közepesre értékelték a látogatók, akik nemcsak a kitűzött hiányolták, hanem a barátságos hangvételű, minden részletre kiterjedő tájékoztatást is. A magyarázat ebben az esetben is az átmeneti létszámhiányra vezethető vissza, de ez a körülmény hamarosan megváltozott: két új munkatársat helyeztek át a szolgáltatáshoz. Időközben elkészültek a fényképes, hologramos könyvtári azonosító kártyák is (8. ábra).



5. ábra Válogatás az épülettel kapcsolatos személyes látogatás eredményeiből

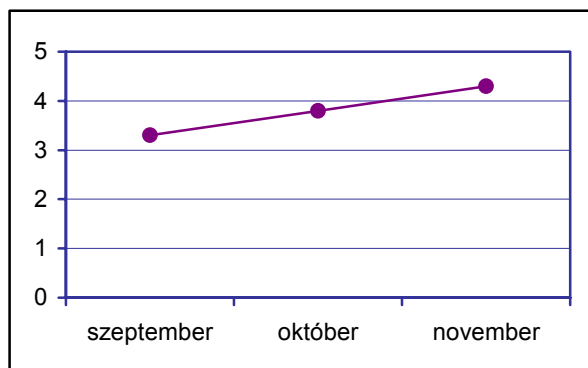


6. ábra Általános benyomás

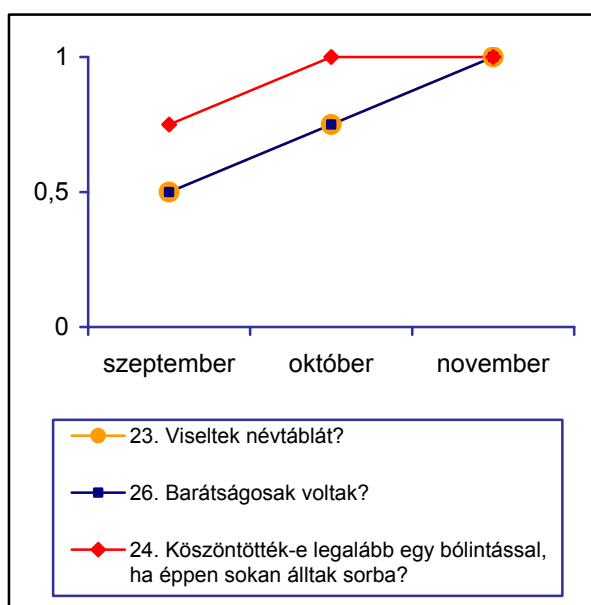
Tennivalók

A büfével kapcsolatos hiányt a könyvtár nem tudja kezelni, de történtek lépések, például az egyetem

udvarán működő büfére plakáton hívják fel a figyelmet. Az informatikai osztály dolgozik a „Kérdezze a könyvtárost” szolgáltatás technikai bevezetésén. A könyvtár épületén belül fényképpel illusztrált *alaprাজokat* helyeztek el a kollégák, jól látható helyekre.



7. ábra A mosdók tisztaságának változása



8. ábra Válogatás a kölcsönzéssel kapcsolatos személyes látogatás eredményeiből

Akkreditált *irodalomkutatási kurzusok* indulnak a nappali tagozatos, illetve a PhD hallgatók, valamint az egyetem emeritus professzorai számára. Ennek egyik eredményeként várható, hogy az olvasók önállóbban és hatékonyabban tudnak kutatni az orvostudományi információforrásokban.

Összefoglalás

Egy intézmény fennmaradása, működése, jóléte, sikere az *elégedett, visszatérő felhasználóktól* függ. A Semmelweis Egyetem Központi Könyvtárában három alkalommal került sor a titokzatos olvasók vizsgálódására, amely a fizikai környezetre, az állományra, a személyes, a telefonos és az internetes szolgáltatás színvonalára terjedt ki. A módszer egyértelmű vívmánya, hogy a részeredmények alapján a könyvtár vezetése megtette a szükséges munkaszervezési és egyéb lépéseket, amelyek a következő látogatások pozitív visszajelzéseiben meg is nyilvánultak.

A mystery shopping könyvtári alkalmazása nemcsak az intézménynek nyújt tükröt a könyvtárban folyó munka minőségéről, de a *fenntartókkal* folytatott tárgyalások során is jól használható dokumentáció. Ezen felül a munkatársak *motivációjának* egyik hatékony eszköze lehet.

Irodalom

- [1] MSPA Code of Professional Standards and Ethics Agreement for Mystery Shoppers. <http://www.mspa-eu.org/ethics/ethics2.php> [2008. 07. 20.]
- [2] MSPA Europe 2007 Conference in Moscow on May 23-25th. "Getting the message across". <http://www.mspa-eu.org/pdf/Moscow%202007/NEXTEP%20event%20preliminary%20programme%20-%202025jan07.pdf> [2008. 07. 20.]
- [3] MSPA Code of Professional Standards and Ethics Agreement for Mystery Shoppers. <http://www.mspa-eu.org/ethics/ethics2.php> [2008. 07. 20.]
- [4] KISZL Péter: Üzleti információ, céginformáció és a könyvtárak. Budapest, Eötvös Loránd Tudományegyetem, 2005. ISBN 963-217-689-8. p. 33-34.
- [5] VOGT, Hannelore: Putting the customer first: Managing customer satisfaction. Gutersloh, Bertelsmann Stiftung, 2004. 132 p. http://www.public-libraries.net/html/x_media/pdf/customer%20satisfaction_040220.pdf [2008. 07. 20]
- [6] CALVERT, P.: It's a mystery: mystery shopping in New Zealand's public libraries. *Library Review*, 54. köt. 1. sz. 2005. p. 24-35.
- [7] BANEK, Mihaela Zorica [et al.]: Student in search for information: Mystery shopping in Croatian

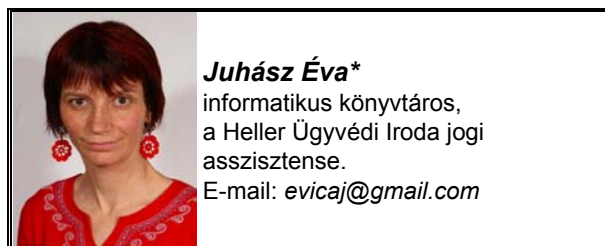
libraries. = 15th BOBCATSSS Symposium Prague 29–31 Jan. 2007. Marketing of Information Services Prague. Prague, Charles University, 2007. p. 556–557.

- [8] VOGT, Hannelore: Putting the customer first: Managing customer satisfaction. Gutersloh, Bertelsmann Stiftung, 2004. p. 34.
- [9] PLATT, A.: The library invests in its people. http://www3.imperial.ac.uk/reporter/previousissues/is sue157_26october2005/thelibraryinvestsinitspeople [2008. 07. 20.]
- [10] TAKÁCS Dániel: Megyei könyvtárak információszolgáltatása. = Könyvtári Levelezőlap, 2006. március. p. 3–7.
- [11] Semmelweis Egyetem Központi Könyvtár: Egység-

szintű működési szabályzat. [Készült]: 2007. 07. 06. Kézirat. [Belső használatra]

- [12] A „titokzatos látogató” gyakorlat. Múzeumok lépéselőnyben, 2006. március 1–3. Magyar Nemzeti Galéria. Szervező: Múzeumok és Látogatók Alapítvány, a British Council és a Nemzeti Kulturális Örökség Minisztériuma támogatásával <http://www.mlapitvany.hu/csatolt/1720/TitokzatosL atogato-vt.doc> [2007. 02. 15.]

Beérkezett: 2009. IV. 15-én.



Juhász Éva*
informatikus könyvtáros,
a Heller Ügyvédi Iroda jogi
asszisztense.
E-mail: evicaj@gmail.com

Nagyot zuhant az amerikai köny piac, feljövőben a net

Jelentősen gyengült idén az amerikai könyvkiadás, különösen a hangoskönyvek kiadásának helyzete – derült ki az *Amerikai Kiadók Szövetsége (AAP)* adataiból, amelyek szerint az Egyesült Államok vezető kiadóháza márciusban 17 százalékos forgalomcsökkenést tapasztaltak.

A könyvkiadók legnagyobb észak-amerikai seregszemléje, a hétfői New York-i *BookExpo America (BEA)* előtt nyilvánosságra hozott kutatási eredmények szerint csak az elektronikus kiadványok, az e-könyvek iránt fokozódott a fogyasztók érdeklődése. Különösen nagy visszaesés történt a hangoskönyvek piacán; a csökkenés éves szinten 47 százalékos. Az AAP csak 14 kiadótól kapott visszajelzéseket, de köztük vannak a legjelentősebb házak, egyebek mellett a *Simon & Schuster*, a *HarperCollins* és a nagy New York-i könyves cégek.

Anthony Goff, az *Audio Kiadók Szövetségének (APA)* elnöke a hangoskönyvek iránti kereslet megcsappanását egyebek között azzal magyarázta, hogy a gazdaság zsugorodása miatt egyre kevesebb embernek van munkája és kevesebben járnak autóval munkába. A hangoskönyveket az amerikaiak pedig elsősorban kocsijukban hallgatják. Az ilyen kiadványok sokak számára luxuscikknek számítanak, gyakran drágábbak a keményfedeles könyvnél, főleg ha híresség olvas fel valamilyen művet. A kiadók abban reménykednek, hogy az internetről letölthető digitális hangoskönyvek piacának bővülése ellensúlyozni fogja a hagyományos hangos kiadványok visszaszorulását.

A szervezők a csökkenő könyves forgalomhoz igazodva azonban a takarékoság jegyében az előző évekhez képest kisebb helyen, kevesebb költségből rendezik meg a vásárt.

A korábbiaknál nagyobb hangsúly helyeződik a digitális jövőre. Az előző években a fő kiállítási térből kiszorított e-bookok az azok olvasására képes készülékekkel együtt idén az úgynevezett „Új média” övezetben már központi szerepet kapnak és fontos szerep jut az egyre nagyobb olvasótábort vonzó internetes naplóíróknak is. „Rá akarjuk irányítani a fényt az internetre és a digitális tartalmakra (...) a BEA egyre interaktívabbá válik” – mondta *Lance Fensterman*, a vásár igazgatója.

/MTI, SG.huHírlevél, 2009. május 26. <http://www.sg.hu>

(B. Bné)

* A dolgozat megszületése és megjelenése közötti időszakban – a vizsgálatától függetlenül – a SEKK új épületbe költözött, és a szerző már nem a könyvtár munkatársa.