

## Gondolatok a könyvtári panaszkezelésről\*

***A panaszmenedzsment szakirodalma az üzleti szolgáltatások vizsgálatával keletkezett. A Fővárosi Szabó Ervin Könyvtár online Fórumának Olvasói észrevételek topikjában szereplő bejegyzések, valamint az ezekre adott vezetői válaszok elemzéséből kiderül, hogy mi a közös a könyvtár és más szolgáltatók panaszkezelési gyakorlatában.***

### Bevezetés

Roger K. Summit az online információkeresésről írt cikkében említ egy középkori történetet: János, a Sorbonne Egyetem könyvtárosa megváltoztatta a dokumentumok visszakeresési rendszerét az olvasói panaszok hatására. [1] Ez a középkori eset magában foglalja a panaszmenedzsment-filozófia lényegét: a panasz a szubjektív és az észlelt minőségkép összeütközéséből születik, lehetőséget teremt a szolgáltató számára a szolgáltatásminőség folyamatos javítására, és így kapcsolaterősítő jellegű párbeszéd a könyvtár és olvasója között.

A cikk kiemeli a szakirodalomból a panaszkezelés módszertanát, és az ehhez kapcsolódó könyvtári példákat, majd megvizsgálja, milyen tapasztalatokat lehet szerezni – kiemelten a Fővárosi Szabó Ervin Könyvtár gyakorlatára fókuszálva – az olvasói bejegyzések elemzésével.

### A panaszkezelés folyamatának öt elve [2]

A megelőzés elve alapján a panasz ingyen kutatási minta, a szolgáltató célja a panaszok elemzése során nyert adatok alapján megelőzni a panaszhelyzetek kialakulását.

Az észlelés elve a sikeres panaszmenedzsment egyik legfontosabb eleme: a használó motiválása, hogy panaszaival a szervezethez forduljon; ennek érdekében a szolgáltatók minél több csatornán igyekeznek elérhetővé tenni.

A német közkönyvtárak közül panaszmenedzsment szempontjából a legkiemelkedőbb az alábbi lehetőségeket nyújtja a felhasználói észrevételek gyűjtésére: személyes panasz szóban, írásban (levél, fax, e-mail), telefonon, a német könyvtári gyakorlatban szokásos „panaszláda”, beszélgetés

egy kijelölt könyvtárossal (akár személyesen, akár telefonon). [3]

A Fővárosi Szabó Ervin Könyvtárban (FSZEK) is több csatornán keresztül nyilváníthatnak véleményét a látogatók: szóban a kollégáknál, az ügyeltes vezetőnél, illetve a menedzsmentnél; helyben leírhatják benyomásaikat a „panaszkönyvben”; valamint az internetes Fórumon is feljegyezhetik problémáikat.

Az ügyfél panaszkodó magatartásának motiválásán túl az eredményes panaszmenedzsment fontos eleme, hogy a panasz kezelője felismerje, az ügyféllel szemben milyen eljárást alkalmazzon. A Chase Western University kutatóinak felmérése a panaszkodó magatartás négy kategóriáját különböztette meg [4] a visszajelzések vizsgálatával:

1. A *szókimondók* a cégnél panaszkodnak, ők azok az olvasók, akik rendszeres észrevételeikkel segítik a könyvtár munkáját.
2. A *passzív* viselkedés jellemzője, hogy az ügyfél visszajelzés nélkül otthagyja a szolgáltatást, így panaszelemzéssel nem mutatható ki, mi a gondja.
3. A *dühös* magatartású használó először helyben panaszkodik, és sikertelen panaszkezelő kommunikáció után már nem veszi többé igénybe a könyvtár szolgáltatásait.
4. Az *aktivista* kárt akar okozni a cégnek, ahol sérelem érte, és problémájával harmadik személyhez fordul. Jellemző kommunikációjára a fokozatosan erősödő fenyegetőzés: „reménykedtem, hogy nem kell ügyet csinálnom ebből”; „igyekszem kuncsorgás helyett cselekedni”; „kénytelen vagyok jogorvoslatot keresni”. Aktivista magatartású az a két olvasónk, akik érteik elutalajdonítása után a *Tékozló Homár* internetes fórumához fordultak problémáikkal. [5]

\* A tanulmány a szerző „Panaszkönyv. A felhasználói észrevételek kezelése a Fővárosi Szabó Ervin Könyvtárban” c. szakdolgozatának (témavezető: Kiszl Péter), Budapest, ELTE BTK Könyvtártudományi Tanszék, 2008. alapján készült.

A *felkészültség elvénél* a sikeres panaszkezelő kommunikáció alapja a panaszszituáció-kezelés sémája, [6] ez modellezi a problémamegoldás folyamatát panaszhelyzetekben. A verbális közléseknel a problémamegoldás során legfontosabb az előítéletek nyomán keletkezett kommunikációkat megelőzése. *Előítéletek* az ügyfél magatartásának értékelésében: a címkék, a bántó kategorizálás, valamint az akaratlan udvariatlanság.

*Kommunikációs gátat* okoz a panasz meghallgatás során az ügyfél nyugtatása, a sértődöttség a frontszemély részéről, és a bűnbakkeresés. A kommunikáció alatt mindenképpen el kell kerülni az ügyféllel való vitát, különösen a felhasználó igazát kétségbe vonó mondatok veszélyesek. Ezen túl a hiba okának feltárásánál a „*Miért?*” kérdéssel óvatosan kell bánni, mert felelősségre vonásnak veheti a használó. [7]

A *kompetencia elve* magában foglalja a szervezet munkatársainak felelősségét: motiváltságát, felkészültségét. A könyvtár vezetőinek feladata: „Biztosítsák, hogy a dolgozók rendelkezzenek megfelelő képességekkel (megfelelő szakképesítés, tréningek, képzés, személyes példa). A dolgozók megfelelő környezetben dolgozzanak, amely helyes irányban befolyásolja hozzáállásukat (fizikai környezet, megfelelő bérezés, motiváció, vezetői elismerés...)” [8]

A munkaerő folyamatos képzésével kapcsolatban egy 2006-os felmérés (amelynek során 3246 cégnél végzett interjú anyagát elemezték) megállapította, hogy hazánkban a versenyszféra három vállalatából kettő (65%) tart rendszeres továbbképzést munkatársainak, azonban ennek legjellemzőbb gyakorisága (41%) az évi egy-két alkalom. [9] A Fővárosi Szabó Ervin Könyvtár gyakorlata sem marad el a versenyszféra cégeinek 40%-ától: minden év augusztusában tanfolyam keretében ismertetik meg a dolgozókkal a szolgáltatás-változásokat. 2007-ben a nem verbális kommunikáció sémáival foglalkozó előadás is elhangzott. Ezen kívül mentálhigiénés tanfolyamot is szerveztek, amely a *Thomas Gordon* által kidolgozott kommunikációs technikára épül, és folyamatos gyakorlása felkészíti az előítéletek és a kommunikációs gátak kerülésére. [10]

A *kompenzáció elve* „az ügyfélnek kárt, kellemetlenséget, kényelmetlenséget okozó cég által önként adható 'ajándék', amelynek célja: visszaállítani az ügyfél megingott bizalmát, elnyerni bocsánatát, végső soron megakadályozni elvesztését.” [11]

Anyagi veszteség esetén pénzbeli kártérítés, egyéb (pszichológiai jellegű) veszteségnél túlkompenzáció javasolt. A folyamat pozitív megítélését segíti a hatékonyság: gyors megoldás, kevés formalitás a panaszmenedzsmentnél (ürlapok, küldözgetés), rugalmasság, elérhetőség, informáltság és a fogyasztó beleszólásának mértéke. Az igazság mint ügyfélszolgálati kategória itt jelenik meg, az ügyfél „a kompenzációs igazságosság értékelése során [...] azt vizsgálja, hogy vajon a kapott előny egyensúlyban van-e az őt ért hátránnyal”. [12]

A panaszmenedzsment könyvtári alkalmazásánál a legproblematikusabb terület a kompenzáció, mivel a kompenzáció igénye differenciáltan jelentkezik a könyvtárhasználók észrevételei során. A Fővárosi Szabó Ervin Könyvtár Médiatárában fordult elő, hogy az olvasó videolejátszóját tönkretette a könyvtári dokumentum. A szolgálatban levő könyvtáros azonnal felajánlott adott mennyiségű ingyen kölcsönzést, amivel lezárták végül az ügyet, de nem biztos, hogy ugyanerre a problémára egy másik olvasónál ugyanez a megoldás eredményre vezetett volna. A békásmegyeri Füst Milán utcai könyvtárban az olvasó visszahozta a porrá zúzott CD-ROM-ot, amely meghajtójában szétrobbanva tönkretette azt. A sikerrel zárult panaszkezelés során a könyvtárvezető bocsánatot kért a használatól, aki meg sem említette a kompenzáció lehetőségét.

A már említett lopási ügyben – amellyel a panaszosok végül is a Tékozló Homárhoz fordultak – a károsultak a megelőzésen túl főként azt kifogásolták, hogy a személyzet távolságtartóan kezelte a problémájukat, és csak nehezen jutottak el az illetékeshez; tehát a kompenzáció fel sem merült, elsősorban a panaszkezelés módja és hatékonysága játszott szerepet aktivizálódásukban.

## A vizsgálat

Vizsgálatom során a Fővárosi Szabó Ervin Könyvtár online Fórumán ([http://www.fszek.hu/?forum\\_topic=0&forum\\_showPage=t&forum\\_connType=m&forum\\_connId=1&application=forum](http://www.fszek.hu/?forum_topic=0&forum_showPage=t&forum_connType=m&forum_connId=1&application=forum)) a 2004–2007 közötti *Olvasói észrevételek* topikjának 132 felhasználói hozzászólását és az erre adott vezetői válaszokat elemeztem. Arra koncentráltam, hogy a panaszokat kezelő munkatársak használnak-e kommunikációs sémát a válaszadásnál, és ez, vagy a válaszadás ideje befolyásolja-e jobban az ismételt felvetéseket, valamint az olvasói észrevé-

telek hatására miként módosítja a könyvtári szolgáltatást a vezetés.

A panasz ismételt felvetésére motiválás problémájának megválaszolásához szükség volt a hozzászólások és a válaszok elemzésénél a válaszadás idejének meghatározására (a többszöri felvetéseknél a leghosszabb időtartamú választ vettem alapul), valamint az olvasói hozzászólások számának megadására. A szolgáltatásmódosítás problémájánál az ismétlődő felvetések összegyűjtése után megnéztem, mi valósult meg belőlük, és melyekre tettek ígéretet. A bejegyzések összetettek, gyakran egyetlen írás tartalmaz többféle kategóriát: dicséret, kritika, ötlet. A vizsgálatot nehezíti, hogy a panaszra e-mailben is lehet felelni (a konkrét bejegyzésnél felkínált alternatívák: válasz erre, e-mail), így nem minden reakció elemezhető (1. ábra).

### Panaszkezelő kommunikáció a gyakorlatban

A Fővárosi Szabó Ervin Könyvtárban a kommunikáció hivatalos formája 2004. 05. 17-től vette kezdetét, addig csak olyan esetben válaszolt az illeté-

### Horváth S.: Gondolatok a könyvtári panaszkezelésről

kes egy bejegyzésre, ha a felhasználó segítséget kért.

- **Megszólítás** – ez lehet hivatalos és személyesebb árnyalatú is, attól függően, hogy az illetékes melyik formát érzi odaillesőnek. A felhasználót azon a néven szólítják, amelyen a bejegyzést írta. (Tisztelt, Kedves; az idézett példában személyes a megszólítás.) A kommunikációs sémától eltérő válaszok egy részénél a megszólítás elmaradt, másik részénél üdvözlés szerepelt helyette („Jó reggelt!”)
- **Érdemi válasz a felmerülő problémára** – a válaszolók összefoglalják a problémát, elnézést kérnek, alternatívákat ajánlanak a megoldásra és a hasonló helyzetek elkerülésére egyaránt, ha ez indokolt. (A kiemelt esetben a panasz kezelője leírja a hosszabbítás menetét, és javasolja, hogy ha ennek alapján sem sikerül hosszabbítani, jelentkezzen a könyvtárban.)
- **Hivatalos üdvözlés és aláírás** – tisztázódik, hogy ki volt az, aki megválaszolta az észrevételt, rendszerint az illetékes neve is megjelenik, persze ettől vannak eltérések, viszont összevetve a felhasználó későbbi magatartására vonatkozó adatokkal ez nem mérvadó a további könyvtárhasználat szempontjából az adott mintában. (Lezárásul: név, beosztás.)

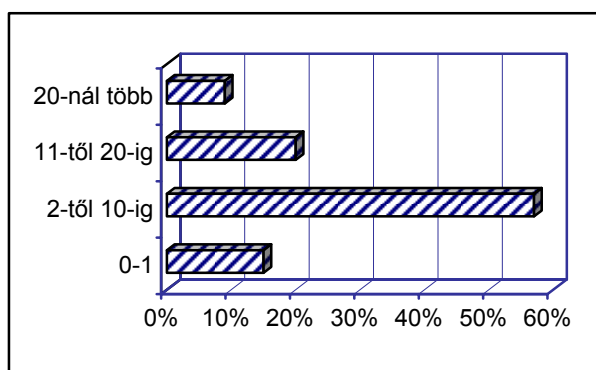
654) csampai	Válasz erre   e-mail	2007-10-16 15:21:55
<p>Kedves Olvasónk!</p> <p>A hosszabbítás menete a következő:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Válassza ki a Kölcsönzés helye listából a megfelelő könyvtárat!</li> <li>2. Az Olvasójegyén található vonalkód-számsort írja az Olvasójegy vonalkódja mezőbe!</li> <li>3. Töltse ki a Születési dátum mezőt (pl. 1965.10.22)! Ez utóbbinál fontos, hogy pontosan ezt a formát használja, a végén ne legyen pont.</li> </ol> <p>Amennyiben az adatok pontosak és továbbra is hibaüzenetet kap, kérjük, hívja fel könyvtárát és a neve, illetve vonalkód-száma bediktálásával ellenőriztesse az adatokat. A kellemtelenségért elnézését kérjük!</p> <p>Üdvözlettel, Csámpai Zoltán Informatikai osztály</p>		
(653) estella1	Válasz erre   e-mail	2007-10-15 19:34:58
<p>T. Könyvtárosok!</p> <p>Valamiért nem tudok az olvasójegyem és a születési dátumommal belépni hosszabbítani, azt írja hogy nem megfelelő a dátum. Miért lehet ez?</p>		

1. ábra Panaszbejegyzés és arra adott válasz a Fővárosi Szabó Ervin Könyvtár honlapjának fórumában

Megállapítható, hogy az adott mintában a válaszadásnál 88%-ban alkalmaztak kommunikációs sémát, 12%-ban nem.

A hivatalos válaszok során nem tapasztalható sem előítélet, sem kommunikációs gát: sértődöttség vagy az olvasó hibáztatása. Egyszer sem vonják kétségbe a felhasználók igazát, mindig a felvetett problémára reagálnak. Az észrevételeket megköszönik, éreztetik a hozzászólókkal, hogy véleményük fontos. A nyilvánosságnak nem megfelelő, személyeskedő hangvételű bejegyzésekre is problémaorientált feleletet adnak.

A válaszoknál többségében (57%) 2-10 nap alatt felelt a hivatalos személy, azonnali válaszadás az esetek 15%-ában fordult elő, és hosszabb volt a reakció ideje 29%-ban (11-20 nap 20%, 20-nál több nap 9%-ban (2. ábra). A válaszadás időtartamában tapasztalható ingadozást, mely a válaszadók egyéb munkaköri feladatainak jellegéből következik, hasznos kiegyensúlyozni, mivel a panaszokra adott válaszoknál nem alkalmazható az egyéb olvasói észrevételeknél sikeres kommunikációhoz vezető átfutási idő.



2. ábra A válaszadási idők megoszlása

Az ismételt felvetéseknél a panaszok forrása anyagi vonzatú, mögötte az olvasónak az az igénye húzódik meg, hogy megértse, az egyes szolgáltatások miért kerülnek annyiba.

A panaszkodás önmagában nem vezet a szolgáltatás elhagyásához (különösen, ha az észrevétel hatására alakítanak a gyakorlaton); jó példa erre „B.Á.” nevű olvasó esete, aki 2002. 09. 10-től napjainkig a könyvtár tagja. Hozzászólásában arra panaszkodott, hogy a Médiatárból két sérült CD-t választott, és kifogásolta, hogy az ellenőrző tokok bevezetése óta csak a dokumentum kifizetése után tudja megnézni a hangzóanyagot. A válasz-

ban felvilágosították az olvasót a helyben hallgatás lehetőségéről, majd megköszönték, hogy jelezte a hibás példányokkal kapcsolatos észrevételét. A kommunikáció mindvégig hivatalos volt.

Ha egy meglévő problémához hozzáadódik egy újabb negatív tapasztalat (különösen súlyos a cég képviselője és a használó közötti konfliktus), a felhasználó dühös magatartást tanúsíthat. „V.O.” nevű olvasó egy példánykategória problémára mutatott rá első észrevétele során: „ezúton szeretném jelezni, hogy a hangos könyv kölcsönzés díja véleményem szerint nem igazságos”. Az érvelés logikus volt, mára a problémát az észrevételnek megfelelően megoldották. A könyvtáros nem cserélte ki a választott hangoskönyvet, mivel az a könyvtár lejátszóján működött. Az olvasó úgy érezte, kidobta a pénzt az ablakon, ezért reklamációja után többé nem vette igénybe a könyvtár szolgáltatásait, annak ellenére, hogy a panaszkezelő kommunikáció empatikus volt. A használó a könyvtári szolgáltatásból elsősorban a hangoskönyv-kölcsönzést vette igénybe, és a döntését segítette, hogy a kultúrszférában dolgozva ingyenesen iratkozott be a könyvtárba. Olyan olvasónál, aki fizet a beiratkozásért egyáltalán nem biztos, hogy hasonló esetben így alakul az olvasói élettartam. Ezen kívül a korábbi tapasztalatok, valamint az olvasó személyisége is meghatározza a döntést, mert a panaszban leírt események hasonlítanak egymásra, de az elsónél nem merült fel a garancia kérdése és anyagi kárról sem írt az olvasó.

A könyvtári tevékenység értékelése után egyáltalán nem biztos, hogy az elégedett olvasó nem távozik. Példa erre a hálóját a Fórumon kifejező „B.J.”, aki már nem tag, holott dicsérte az évfolyamdolgozatához segítséget nyújtó könyvtárosok szakmai felkészültségét és elhivatottságát. Valószínűleg már nem tanuló, és ezért nincs szüksége a könyvtári dokumentumokra. A példákban kiderül, hogy az olvasó javaslatot is tehet a szolgáltatásminőség javítására.

### Javasolt szolgáltatásmódosító ötletek

A hozzászólásokban a felhasználók rámutatnak a szolgáltatási hiányokra, amelyek javaslatokként is értelmezhetők. Ezek egy része szorosan a könyvtári funkcióhoz kapcsolódik (elektronikus előjegyzés), míg más része nem, azonban az olvasó komfortját szolgálja (pelenkázó helyiség, vagy filcspaka a széklábakra). A 3. ábrán nem szerepelnek azok a javaslatok, amelyeket csak egyetlen bejegyzés

említ: differenciált kölcsönzési idő; az OPAC-ban belépéskor üzenet a kölcsönzési idő lejárataról; minden könyvből prézens (helyben olvasható példány), differenciált (napokban számolt) AV-késedelem; lejárt dokumentumok automatikus hosszabbítása; újdonságok kiemelése a honlapon; színes fénymásoló; WIFI; a Gyermekkönyvtár hosszabb nyitva tartása; a Központi Könyvtár épülettérképe a honlapon; az online dokumentumok CD-re mentése.

Wayne Connoly kifejti, hogy a könyvtári szolgáltatásnál a felhasználói igények kielégítésének átfutási ideje van, mivel gazdaságilag nem lehetséges az azonnali szolgáltatásmódosítás. [13] Panaszkezelési szempontból minden észrevétel átgondolásának fontos a szerepe, azonban stratégiai szempontból nem mindegyik releváns, ezért az olvasók ötleteit megvalósíthatóságuk és a szükséges anyagi ráfordítás szerint súlyoztam.

### Megvalósítható, nagyobb anyagi ráfordítást igénylő változtatások

A vizsgált mintán belül az elektronikus előjegyzés hiánya a legjellemzőbb, ehhez kapcsolnám a lejáratról való értesítést levélben, valamint az értesítést a kölcsönzések állapotáról felugró ablakban az OPAC-ba való olvasói belépéskor. Ezek olyan szolgáltatások, amelyek más könyvtárakban már működnek, akárcsak a WIFI. A panaszkezelő válaszból értesülünk, hogy a WIFI-nek, és az elektronikus előjegyzésnek is tervezik a bevezetését.

### Megvalósítható, kisebb anyagi ráfordítást igénylő változtatások

Az olvasói észrevételek közül megvalósult a pelenkázó, a szkennelés, az adatmentés CD-re, az épületszintek térképe, az újdonságok kiemelése a honlapon, valamint az AV-késedelem napokra bontása.

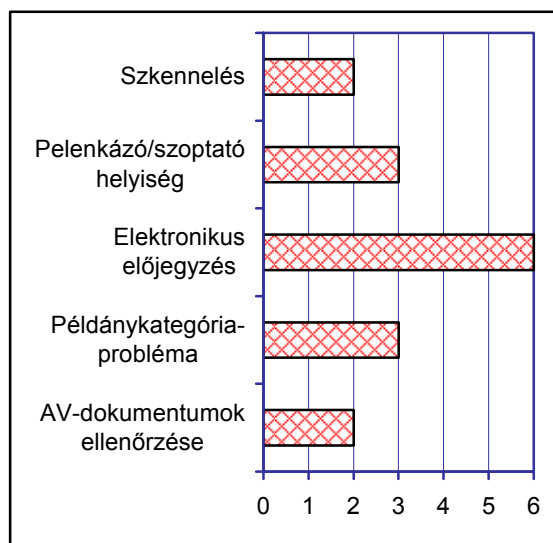
### Részben megvalósítható változtatások

Ha minden könyvből nem is lett helyben olvasható példány, de az észrevételben megnevezettből, a panaszkezelő munkatárs ígéretének megfelelően, elhelyeztek egy példányt a raktárban. Az olvasók panaszát AV-kölcsönzés esetén felülvizsgálja a Médiatárban dolgozó munkatárs: ellenőrzi a dokumentumot, és ha hibás, kicseréli.

## Horváth S.: Gondolatok a könyvtári panaszkezelésről

### Más formában megvalósított és nem megvalósítható változtatások

A különböző állományegységek differenciált kölcsönzését a panaszkezelő kolléga ígérete szerint megfontolás tárgyává teszik. A honlapon belépés után megtekinthetők a kölcsönzések, így meg lehet tudni, hogy mikor jár le a határidő. A beiratkozásnál választható automatikus hosszabbítás elmentendana a könyvtár alapfunkciójának, mert a népszerűbb könyvekhez így nem minden olvasó juthatna hozzá.



3. ábra Ismétlődő javaslatok gyakorisága

Összefoglalva a felvetett problémákra az elemzett minta vizsgálatával az alábbi következtetéseket vonom le:

- A könyvtár vezetése az olvasói észrevételeket visszacsatolásként kezeli, és változtatni igyekszik a szolgáltatáson a panaszoknak és az anyagi lehetőségeknek megfelelően.
- A panaszkezelés során kialakult kommunikációs sémát nem minden munkatárs alkalmazza, viszont a panaszkezelés sikerességét nem ez határozza meg, hanem a válaszadás ideje, valamint az érdemi válasz a felmerülő problémára. A válasz a felmerülő problémára a kommunikációs modell gerincének tekinthető, mivel ebből ítéli meg a panaszkezelés minőségét a felhasználó. A könyvtári gyakorlatban a panaszokat érkezési sorrendben kezelik, szemben a CRM-filozófia nyomán kialakított eljárással, amely a panasz súlyossága és az ügyfél-kategória egymásra vetítésével alakítja ki a megoldás sorrendjét. [14]

- Az elemzett példákban a könyvtári szolgáltatás elhagyásáért nem a panaszmenedzsment-problémák felelősek; előfordul az is, hogy a felhasználónak már nincs szüksége a könyvtári szolgáltatás igénybevételére, ezért nem jár a könyvtárba.
- A Központi Könyvtárban nincs külön ügyfélszolgálat, amelynek feladata a beérkező ügyfélpanaszok kezelése volna. Ezt a funkciót bizonyos fókig az ügyfélpultos személyzet is elláthatja, de mivel hierarchikus a szervezet, nem biztos, hogy a munkatárs, akinél a probléma jelentkezik, rendelkezik a megoldáshoz szükséges jogkörökkel és ismeretekkel, valamint gyakran ideje sincs kellőképpen foglalkozni az – esetenként – extrém, vagy akár tettelegesség közelébe fajuló problémákkal.

Nem lehet tehát kétséges a panaszkezelés tudatos felépítése: egy kutatás kimutatta, hogy a panaszkezelő fél teljesen másképp látja a szervezet panaszkulturáját, mint az ügyfelek. A vállalat panaszkulturáját a versenyszféra cégeinek 70,4%-a értékelte pozitívan, ezzel szemben az ügyfelek 66%-a negatívan. [15] Bár az üzleti szféra és a könyvtár alapfunkcióikat tekintve eltérnek egymástól, a felhasználói ugyanazok: emberek, akik panaszkodnak, és elvárják, hogy panaszuk nyomán *változás következzen be a szolgáltatásban*.

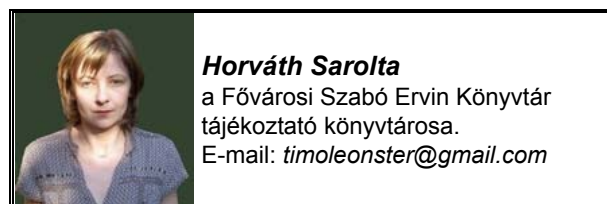
## Irodalom és jegyzetek

- [1] SUMMIT, Roger K.: Az elektronikus információszolgáltatásokról. = TMT, 37. köt. 10. sz. p. 403–408.  
[http://tmt.omikk.bme.hu/show\\_news.html?id=2706&issue\\_id=241](http://tmt.omikk.bme.hu/show_news.html?id=2706&issue_id=241) [2008. 09. 03.]
- [2] VERES Zoltán: Szolgáltatásmarketing. Budapest, KJK-KERSZÖV Jogi és Üzleti Kiadó Kft, 2005. ISBN 963-224-688-8. p. 175–183. alapján.
- [3] BOSCH, Gabriele: Beschwerdemanagement in Bibliotheken : Konzeption und praktische Anwendung. Berlin, Institut für Bibliotheks- und Informationswissenschaft der Humboldt-Universität zu Berlin, 2007. – 70, 5, 9 p. (Berliner Handreichungen zur Bibliotheks- und Informationswissenschaft ; 211)  
<http://www.ib.hu-berlin.de/~kumlau/handreichungen/h211/> [2008. 03. 17.]
- [4] BARLOW, Janelle – MØLLER, Claus: Minden panasz ajándék: hogyan hasznosítsuk stratégiai előnyként a vásárlói észrevételeket. Budapest, Agóra Marketing Kft, TMI Hungary Kft, 1999. ISBN 963-03-7132-4
- [5] Hetente kirabolják a szekrényeket a Szabó Ervin Könyvtárban. Tékozló Homár. Naiv ügyfél. Bűncselekmény. 2007. szeptember 24.  
[http://homar.blog.hu/2007/09/24/hetente\\_kiraboljak\\_a\\_szekrenyeket\\_a\\_szab](http://homar.blog.hu/2007/09/24/hetente_kiraboljak_a_szekrenyeket_a_szab) [2008. 09. 03.]
- [6] Az elv célja a szabványosított panaszkezelő séma kialakítása minden szituációra elemei a következők: panasz megköszönése, hangsúlyozása miatt fontos, bocsánatkérés, javítása, az olvasói elégedettség ellenőrzése. Idézi: SKALICZKI Judit – ZALAINÉ KOVÁCS Éva: Minőségmenedzsment a könyvtárban. Veszprém-Budapest, Veszprémi Egyetemi Kiadó, 2001. p. 91.; valamint ARANY Ferenc: Nyerjen az elégedetlen ügyfélle! = Haszon Magazin  
[http://www.haszon.hu/index.php?option=com\\_content&task=view&id=676&Itemid=27](http://www.haszon.hu/index.php?option=com_content&task=view&id=676&Itemid=27) [2007. 12. 21.]; valamint ARANY Ferenc: Ügyfélpanasz-kezelés monopolhelyzetben. = Vízmű Panoráma, 2000. 2. sz.  
<http://www.goldinvest.hu/sajaticikk.htm> [2005. 09. 07.]
- [7] A kommunikáció fejezet szakirodalmi: Performance Research Associates: Ügyfélszolgálat felsőfokon. Budapest, Z-Press Kiadó Kft., 2005. ISBN 963-9493-23-6,  
ARANY Ferenc: Ügyfélpanasz-kezelés a Takarékszövetkezetekben.  
<http://www.goldinvest.hu/sajaticikk.htm> [2005. 09. 07.]
- [8] FODOR Péter – HAVAS Katalin: Könyvtári protokoll. Budapest, Könyvtári Intézet, 2007. (Továbbképzés felsőfokon) ISBN 978-963-201-628-3. p. 12.
- [9] NAGY Péter: Céges rendezvényekkel kapcsolatos kutatás. A Maxima Kutatócentrum kutatásának eredményei.  
[http://www.kutatocentrum.hu/eredmenyek/rendezvenyes\\_kutatas.ppt](http://www.kutatocentrum.hu/eredmenyek/rendezvenyes_kutatas.ppt) [2006. 08. 08.]
- [10] Thomas Gordon konfliktuskezelő modellje megismerhető az alábbi könyvből: GORDON, Thomas: Vezetői Eredményesség Tréning: V.E.T. [Budapest], Assertiv Kiadó, 1997.
- [11] ARANY Ferenc: A visszaszerzett bizalom ára: a kompenzáció. = BOSS 2001. december.  
<http://www.goldinvest.hu/sajaticikk.htm> [2008. 02. 19.]
- [12] KENESEI Zsófia – KOLOS Krisztina: Szolgáltatásmarketing és -menedzsment. Budapest, Alinea Kiadó, 2007. (Üzleti Szakkönyvtár) ISBN 978-963-9659-19-3. p. 185.
- [13] CONNOLLY, Wayne: A könyvtári szolgáltatások marketingje. = Könyvtári menedzsment és marke-

ting szimpózium. Budapest, Országos Széchényi Könyvtár, 1993. szeptember 28–29. ISBN 963-03-3748-7. p. 32.

Beérkezett: 2009. IV. 16-án.

- [14] ARANY Ferenc: A reklamációk kezelése (Az ügyfélpanaszok számának csökkentése).  
<http://www.gmconsulting.hu/inf/cikkek/243/index.php> [2009. 04. 04.]



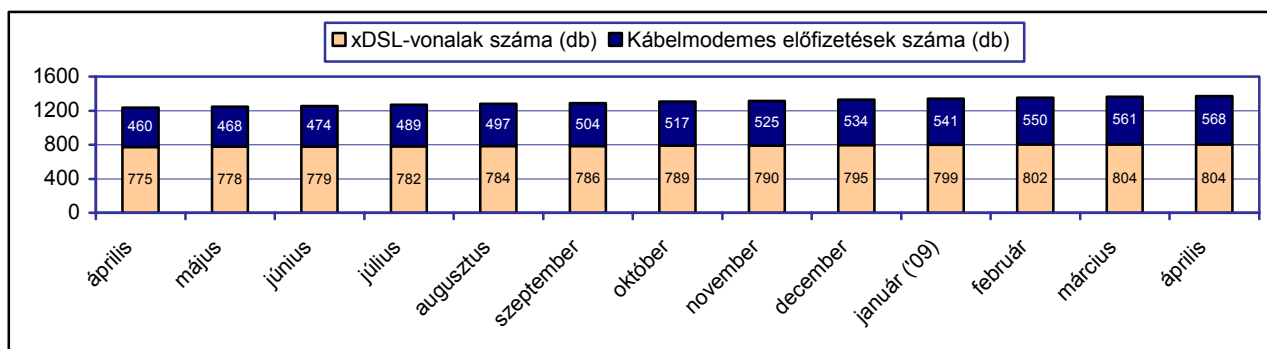
- [15] Panaszkezelés.  
[http://grow.hu/tudastar/tematikus\\_anyagok/vallalati\\_panaszkezeles](http://grow.hu/tudastar/tematikus_anyagok/vallalati_panaszkezeles) [2009. 04. 11.]

## Minimális bővülés a vezetékes szélessávú piacon

2009 április végére a hazai vezetékes szélessávú előfizetések száma a március végi 1,583 milliőről 1,593 millióra nőtt, közölte a *Nemzeti Hírközlési Hatóság (NHH)*.

Az ADSL- és kábelmodemes előfizetések száma április végén 170 ezerrel haladta meg az egy évvel korábbi szintet. Az NHH gyorsjelentése az egykori monopolszolgáltatók, a vezető alternatív szolgáltatók és a négy legnagyobb kábeltelevíziós társaság önkéntes adatközlésére épül. A hagyományos telefonvonalon szélessávú ADSL-internetszolgáltatásra előfizetők száma áprilisban gyakorlatilag nem változott és maradt 804 ezer.

A gyorsjelentésben szereplő négy legnagyobb kábelmodemes szolgáltató (UPC, T-Kábel, Fibernet, DIGI) szélessávú internet-előfizetőinek száma 561 ezerről 568 ezerre emelkedett. A négy kábelmodemes szolgáltató részesedése a teljes kábelmodemes piacon mintegy 70 százalékos, így a szélessávú internetszolgáltatásra kábeltelevíziós hálózaton keresztül előfizetők száma országosan mintegy 789 ezer volt április végén (1. ábra).



1. ábra Szélessávú internet-előfizetések száma

A bekapcsolt vezetékes vonalak száma a február végi 3,115 milliőről 3,102 millióra csökkent áprilisban. Ennek megfelelően a száz főre jutó vonalak száma a márciusi 31,07 százalékról 30,94 százalékra, a háztartások ellátottságát jelző mutató pedig a 62,01 százalékról 61,68 százalékra gyengült. Áprilisban a kezdeményezett hívások időtartama 477 millió perc volt az egy hónappal korábbi 526 millió perc után. Az egy fővonalra jutó kezdeményezett hívások átlagos időtartama a márciusi 168,8 percről 153,6 percre esett, míg a hívások átlagos hossza 3,26 percről 3,06 percre csökkent.

Áprilisban a közvetítőválasztást a korábbihoz képest mintegy 2 ezerrel kevesebb, összesen 526 ezer fogyasztó vette igénybe és ők a márciusi 37 millió perc után 34 millió percet telefonáltak ezen a módon.

A számhordozhatóság keretében a szolgáltatók között áprilisban közel 11 ezer szám mozgott. Az előfizetők a szolgáltatóváltást megkönnyítő számhordozhatóság keretében 2004 januárja óta összesen 381 308 számot hordoztak.

/SG.hu Hírlevél, 2009. május 28. <http://www.sg.hu/>

(B. Bné)