

Egy orvosi könyvtár a felhasználók szemszögéből: felmérési tapasztalatok és a belőlük adódó következtetések

A könyvtárra és szolgáltatásaira is igaz, hogy minőségnek csak azt tekinthetjük, amit a felhasználó is annak vél. Az éppen adott szintről való továbblépés irányának, súlypontjainak eldöntéséhez sem érdektelen a felhasználói vélemények pontos ismerete. A könyvtár erős és gyenge pontjainak kipuhatólására, a felhasználói támogatottság megismerésére a Zala Megyei Kórház Orvosi Könyvtárában felmérést végeztek.

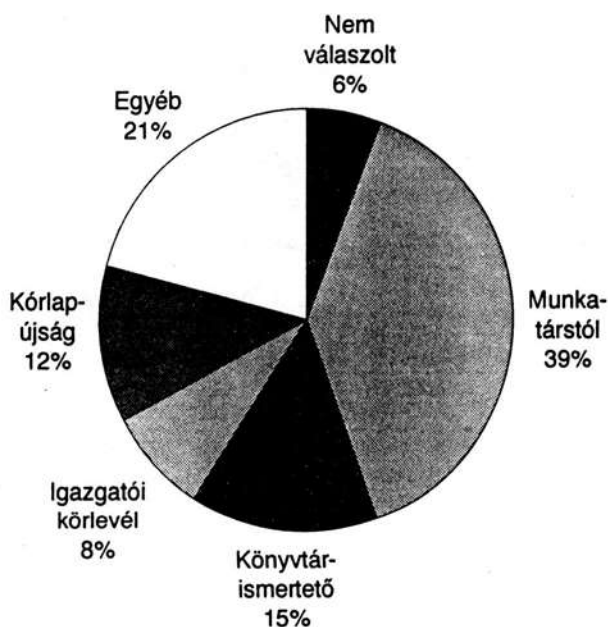
A Zala Megyei Kórház Orvosi Könyvtárának munkatársai 1995 májusától – a megyei kórház szervezeti egységeként – auditált minőségbiztosítási rendszer szellemében dolgoznak. Könyvtárosai a napi tapasztalatokon túlmenően szerettek volna tájékozódni a könyvtár (kórházon belüli) ismertségéről, a hozzá forduló ügyfelek igényeiről, a könyvtárral és szolgáltatásaival kapcsolatos elégedettségről, ezenkívül az informatikai fejlesztésekkel kapcsolatos támogatottságról is.

Mindez arra ösztönzött bennünket, hogy 1998 májusában *kérdőívvel* forduljunk ügyfeleink jól körülhatárolható köréhez. Felmérésünk a Zala Megyei Kórház valamennyi diplomás munkatársára, és az első diplomáért tanulmányaikat végzőkre terjedt ki. Kérdőívünket – a humánpolitikai osztály kimutatása alapján megcímzett válaszbortékkal együtt – a közvetlen beteg-, illetve diagnosztikus osztályokon dolgozó orvosok, diplomás ápolók mellett eljuttattuk a kórház háttérszolgáltatását végző gazdasági és műszaki osztály felsőfokú végzettségű munkatársaihoz is. A „megszóllított” 386 főből – közülük 43-an most végzik felsőfokú tanulmányaikat – 121-en töltötték ki és küldték vissza a kérdőívet, ami 31%-os válaszadást jelent.

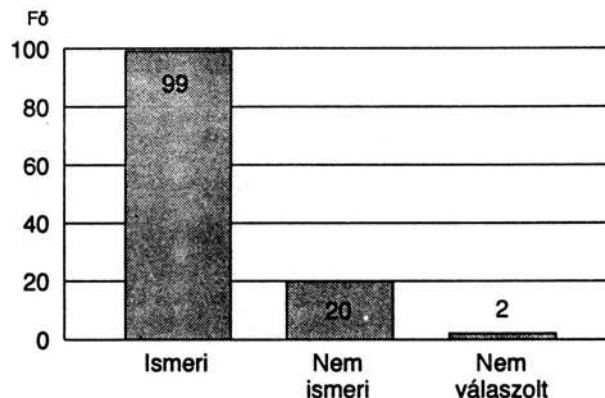
A könyvtár ismertsége

Az értékelhető válaszokból kitűnik, hogy kórházon belül szinte teljes – 98%-os – a dolgozók körében a könyvtár ismertsége, az intézet diplomás munkatársainak döntő többsége tud a szakkönyvtár létezéséről. Legtöbbször a munkatársaik, legkevésbé az igazgatói körlevél révén szereztek rólunk tudomást (1–2. ábra).

A választ adó munkatársak több mint 81%-a személyesen is ismeri a könyvtárosokat, és ugyan-



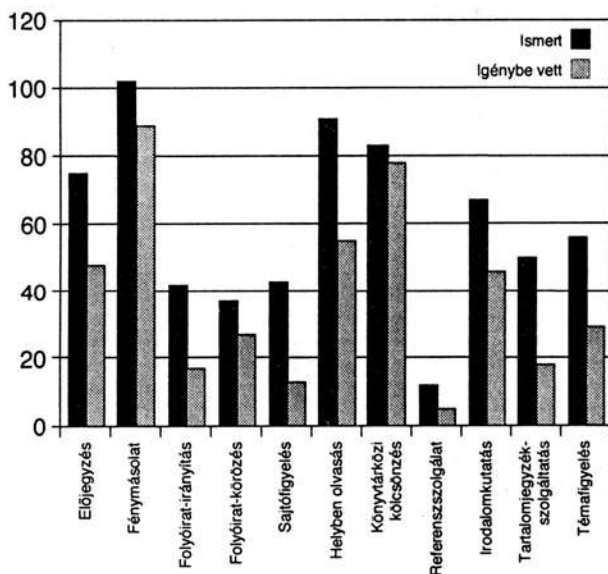
1. ábra A könyvtár ismeretének forrása



2. ábra A könyvtárosok ismertsége

ennyien tisztában vannak a könyvtár nyitvatartási idejével. A könyvtár kiadványainak – könyvtárismertető, éves kurrens folyóiratjegyzék, gyarapodásjegyzék – ismertsége 51%-os volt.

Érdekes volt megtudni, hogy a hozzánk fordulók mennyire ismerik különböző szolgáltatásainkat, és mennyiben veszik igénybe őket. A kérdőívek kiértékelésekor azt tapasztaltuk, hogy néhány esetben – folyóirat-irányítás, folyóirat-körözés, sajtófigyelés, referenszszolgálat – nem (minden esetben) fedték a mi fogalmaink az ügyfeleinkét. Ennek ellenére a korrekt megállapítások itt is megtehetőek (3. ábra).



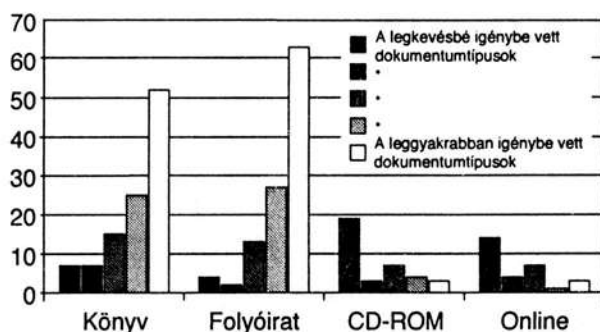
3. ábra A könyvtári szolgáltatások ismertsége és igénybevétele

Arra a kérdésünkre, hogy „Ismeri e a könyvtár kölcsönzésen kívüli szolgáltatásait, és igénybe vette-e őket”, a választ adók 70,33%-a jelezte, hogy igen. A legismertebbként feltüntetett könyvtári szolgáltatások: fénymásolat a szakirodalomról, helyben olvasás és könyvtárközi kölcsönzés. Ugyanezt a három szolgáltatást veszik igénybe a leggyakrabban, a következő sorrendben: fénymásolat a szakirodalomról, könyvtárközi kölcsönzés, helyben olvasás.

A felhasználói vélemények szerint legkevésbé ismert és igénybe vett szolgáltatásunk a referensz. Pedig ez a szolgáltatásunk is szerepel a könyvtárismertetőben, és referensznaplónk tanúsága szerint – 1997 májusa és 1998 májusa között – 91 olyan kérdésre szolgáltatunk információt, amelynek nagy többségét nem lehetett egy dokumentumból megválaszolni. Érdekes még megjegyezni, hogy a választ adók közel fele jelölte be, hogy az irodalomkutatást, közel egynegyede pedig, hogy a témafigyelést igénybe vette. Ez utóbbi két szolgáltatás használata azért is érdemel figyelmet, mert

mindkettő igazán személyhez szabottan és érték-növelve teremti elő az éppen szükséges szakinformációt.

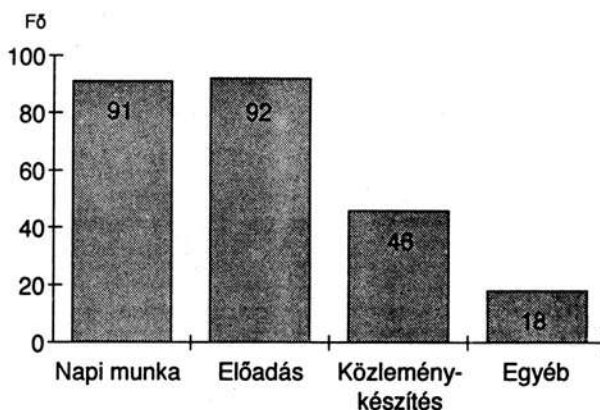
Kíváncsiak voltunk arra is, hogy ki milyen típusú dokumentumból szerzi be szakinformációit. A kapott válaszok alapján – noha napjainkban az információk egyre nagyobb hányada jelenik meg digitalizált formában – ügyfeleink döntő többsége esetében a nyomtatott dokumentumok, köztük is a folyóiratok vezetnek információforrásként (4. ábra).



4. ábra Az igénybe vett dokumentumtípusok rangsora a használt forrástípusok szerint

Igény és elégedettség

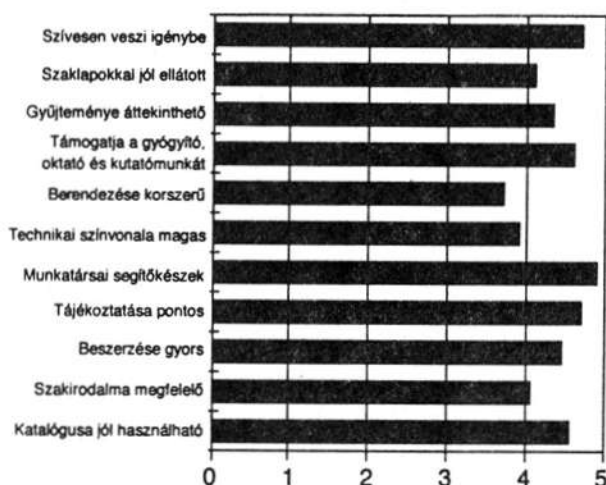
A szakinformációs igény motivációit vizsgálva kiderült, hogy szinte annyira, mint az előadásra való készüléshez, a napi munkához is szükséges az aktuális információ. Vagyis a megkérdezett kórházi munkatársak visszaigazolták, hogy a gyógyító-ápolói tevékenységgel kapcsolatos napi döntések egy része sem hozható rutinból, friss szakismeretek hiányában (5. ábra).



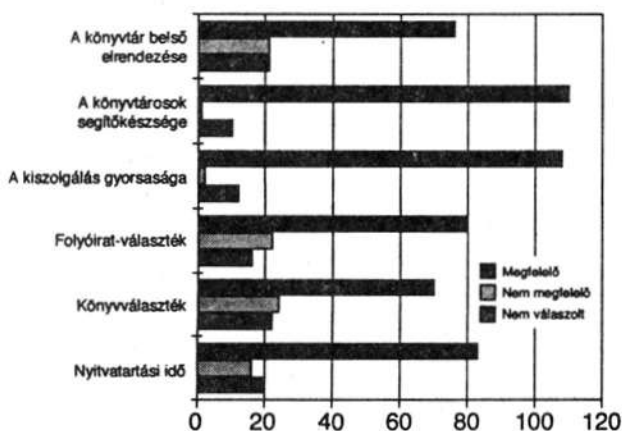
5. ábra A szakinformációk használatának megoszlása tevékenységtípusonként

A választ adók döntő többsége (81%-a) ezeket az információkat elsősorban a kórház szakkönyvtárából, illetve szakmai kongresszusokon (64%) vagy saját könyvtárából (47%) szerzi be, és csupán 23%-uk fordult más könyvtárhoz.

A hozzánk fordulók közül legtöbben a könyvtárosok segítőkészségét honorálják a legjobb osztályzattal. Sorrendben ezt követik a pontos tájékoztatást elismerő, és a „szívesen veszem igénybe”-szerű megállapítások érdemjegyei. Ezzel szemben legkevésbé elégedettek a berendezéssel, a technikai színvonallal, valamint a meglévő szakirodalommal (6–7. ábra).



6. ábra Az olvasók értékítéletei a könyvtárról I.



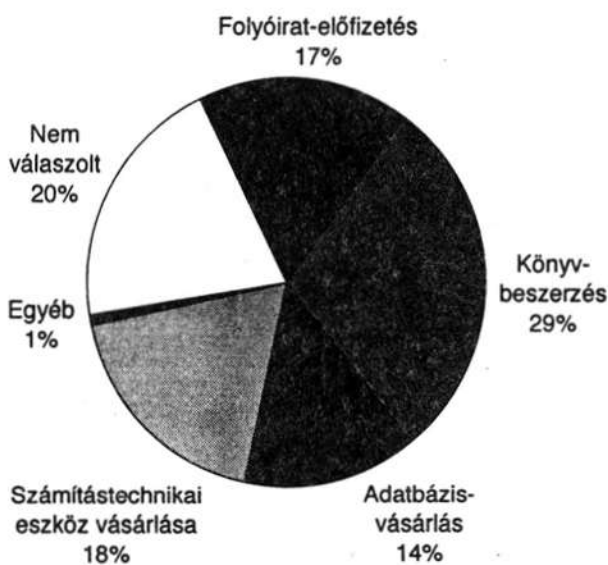
7. ábra Az olvasók értékítéletei a könyvtárról II.

A 6. ábra olvasói értékítéleteivel függ össze az a megállapítás, amely szerint a *megfelelő-nem megfelelő* skálán (7. ábra) a könyvtárosok segítőkészsége és a kiszolgálás gyorsasága kapta a leginkább megfelelő visszajelzést, míg a könyv- és folyóirat-választékot találták legkevésbé megfelelőnek olvasóink.

„Munkámhoz segítséget jelentene, ha a könyvtár ...” mondat folytatását kérve próbáltuk megtudakolni az egyéni – általunk eddig nem ismert – igényeket. A válaszok szerint a 16 órán túli nyitvatartási időre, számítógépes olvasói munkálomásokra, felhasználói képzésre, és a jelenlegi lehetőségeknél jóval rugalmasabb, gyorsabb állománygyarapításra lenne igény.

Fejlesztési tervek, a velük kapcsolatos együttműködés

Kérdőívünkön röviden vázoltuk a nagy kórházi hálózatra idővel rákapcsolódó önálló könyvtári hálózat tervét, aminek eredményeként nőhetne a számítógépen elérhető információkhoz való hozzáférés, a gyógyító osztályokról közvetlenül elérhető szolgáltatásaink köre (8. ábra). A választ adók 39%-a (47 fő) nyilvánította ki ez ügyben segítőkészségét. Őket külön levélben tájékoztattuk az alapítvány egyszerűsítéséről, ahova eljuttathatják adományukat. Legtöbben a könyvbekészítést és a számítástechnikai eszközök vásárlását jelölték meg általuk támogatandó célként. Mi a felajánlott szponzorálást megköszönve megígértük, hogy a befolyt pénz nagyságáról, az ebből végrehajtott fejlesztésről – egy bemutató keretében – valamennyiüket tájékoztatni fogjuk.



8. ábra A könyvtári beszerzések támogatása

Következtetések

A visszakapott kérdőívek ismeretében a korábbinál sokkal inkább tudunk alkalmazkodni a felhasználói igényekhez. Megnevesítődött egy olyan felhasználói kör, amely egyetért fejlesztési elképzeléseinkkel, és hajlandó támogatni őket. A humánpolitikai osztály segítségével az újonnan belépő diplomás munkatársakhoz folyamatosan eljuttatjuk könyvtárismeretünket. Nyilvántartjuk azok körét, akik állományunk gyarapodásáról szeretnének rendszeresen tájékoztatást kapni, hogy teljesíthessük kérésüket. Számottevő, és feltehetően folyamatosan nő majd azon ügyfeleink köre, akik az alapszolgáltatásokon túli minőségi szolgáltatásokra tartanak igényt. A nem nyomtatott infor-

mációforrások beszerzése, népszerűsítése, használatuk biztosítása terén is bőven akad tennivalónk. A kórházban az ún. kötelezettségvállalási keretek módszerének bevezetése után lehetőség nyílik arra, hogy az előre ismert havi pénzügyi keretek közt a könyvtár önálló, a felhasználói igényekhez igazodó állománygyarapítást folytasson. A – feltehetően egy éven belüli – új helyre költözéssel pedig reményeink szerint a mostaninál sokkal barátságosabb, kényelmesebb környezetben, a számítástechnikai fejlesztések révén bővülő szolgáltatásokkal tudjuk fogadni valamennyi ügyfelünket.

Irodalom

BÁTONYI V.: Könyvtári marketing: részletek egy készülő tanulmányból. = Könyv, Könyvtár, Könyvtáros, 1997. 11. sz. p. 29–44.

- MIKULÁS G.: A könyvtári munka értékelésének új módszere: a SWOT-analízis (szemle). = Könyvtári Figyelő, 1994. 4. sz. p. 585–590.
- SZABÓ G. T.: A Pénzügyi és Számviteli Főiskola Zalaegerszegi Intézet Könyvtára marketingterve. Szakdolgozat; Eötvös Loránd Tudományegyetem Könyvtártudományi-Informatikai Tanszék, Bp. 1995.
- VIDRA SZABÓ F.: A könyvtárhasználati szokások változásai az utóbbi tíz évben. = Könyvtári Figyelő, 1997. 1. sz. p. 59–71.
- WALTERS, S.: A marketing és a könyvtáros. = Könyvtári Figyelő, 1990. 1–2. sz. p. 125–127.
- ZALAINÉ KOVÁCS É.: A Total Quality Management (TQM) alkalmazása a könyvtárban. Szakirodalmi szemle. Országos Széchényi Könyvtár, Bp. 1997.

Beérkezett: 1998. X. 21-én.

170 éves a SOTE Központi Könyvtára

A *Semmelweis Orvostudományi Egyetem Központi Könyvtára* alapításának 170. évfordulóját *Hámori József* miniszter, *Romics László* rektor, az olvasók, az egykori és a mai oktatók, hallgatók együtt ünnepelték 1998. december 2-án.

A SOTE jogelődjének, a Pesti Királyi Magyar Tudományegyetem orvosi fakultásának bonctan-és élettantanára, *Schordann Zsigmond* 1828-ban alapította a kar könyvtárát a saját, majd tanártársai könyvgyűjteményéből. A könyvtárnoki feladatokat a kar híres professzorai látták el, pl. 1861-től *Semmelweis Ignác*, aki 1864-ben kiadta a könyvtár első nyomtatott katalógusát.

A könyvtárnak jelentős muzeális állománya van, benne pl. *Vesalius*, *Avicenna*, *Hippokratész* és *Galenus* műveivel. Nevezetes különgyűjteményei *Korányi Sándor*, *Győry Tibor* hagyatéki könyvtára, *Magyar-Kossa Gyula* orvosi különgyűjteménye, az inaugurális díszertációk, a *Historiae Morborum* kéziratok történetek.

A ma 2000 m²-en helyet foglaló, 238 000 dokumentumos állománnyal és 6000 beiratkozott olvasóval rendelkező könyvtárat már jól ismerjük. Az egykor 40-féle folyóirattal alapított könyvtárba ma 541-féle külföldi és 166-féle magyar folyóirat jár. 10 éve a könyvtár orvosi CD-ROM-okból is szolgáltat, és jelenleg Magyarország egyik legnagyobb, hálózatban használt élettudományi adatbázis-gyűjteményét mondhatja magáénak.

T. J.

Az EBSCO előrejelzése az 1999. évi folyóiratárra

Az EBSCO folyóirat-előfizetési szolgálata úgy becsüli, hogy az USA-folyóiratok előfizetési ára 1999-re 9,5–11,5%-kal, az európaiaké pedig 9–11%-kal fog nőni. Az előrejelzés az áremelkedés évek óta tartó tendenciáinak elemzésén, a kiadótól kapott előzetes információkon és a várható devizasorzókon alapul.

Az 1998. évi áremelkedés átlagértékei a következők voltak:

- 9,9% az USA folyóiratoknál,
- 12% az Egyesült Királyságban kiadott folyóiratoknál,
- 3,3% a többi európai folyóiratnál.

Az elektronikus folyóiratok megjelenése új paradigmát jelent a kiadóknak, mivel új típusú termékekkel, új terjesztési módszerekkel, és ezek alapján új költségekkel kell számolniuk. Az elektronikus folyóiratok számának gyarapodása mellett az árakra kihatással van még a lemondások miatt várható veszteség, és az egyes számok, illetve kötetek terjedelmi növekedése is.

Az EBSCO, mint mindig, most is azt ajánlja, hogy az előfizetők tegyenek még 2–5%-ot a nem hazai folyóiratok becsült áremelkedéséhez, hogy elkerüljék a devizájuk esetleges gyengülése miatt fellépő pénzügyi problémákat.

EBSCO Subscription Services-sajtóközlemény, 1998. február 25., 2 p./

(V. P. É.)