

Czinki-Vietorisz Gabriella

## A könyvtárhasználók igényeire szabott szolgáltatásfejlesztés az Egyetemi Könyvtárban<sup>1</sup>

*Az Egyetemi Könyvtári Szolgálatban végzett felmérésekben több felhasználó is kérte a dokumentumkikérést megkönnyítő szolgáltatás bevezetését és ezt az igényt a napi kiszolgálás során is jelezték a könyvtárosoknak. Ehhez kapcsolódva tanulmányomban bemutatom az elektronikus dokumentumkérés bevezetésének folyamatát a tervezéstől, az egyeztető megbeszéléseken át a tesztelésig, majd a megvalósításig. Kitérek a korábbi dokumentumkérés gyakorlatának ismertetésére. Részletesen szólok az elektronikus kikéréshez kapcsolódó módosításokról, amelyeket az Aleph IKR-ben végeztünk el és vázolom a web-OPAC-ban történt új beállításokat, módosításokat, az űrlap mezőinek kialakítását. Kitérek a nem raktári, a külső raktári és a bármely okból nem kikérhető dokumentumok esetében beállított üzenetekre, az olvasói visszajelzésekre, végül pedig a használati adatok ismertetésével zárom a tanulmányt.*

Tárgyszavak: könyvtárhasználat; egyetemi könyvtár; könyvtári rendszer; online üzemmód

### Az előzmények

Az Egyetemi Könyvtári Szolgálat (EKSZ) K21 minőségfejlesztési projektje rendszeres időközönként végez olvasói és oktatói igényfelméréseket, elégedettségméréseket. Emellett az Egyetemi Könyvtár saját projektjeihez kapcsolódva is végzett hasonló felméréseket, melyek részben a könyvtár szolgáltatásaira kérdeztek rá.

A kérdésekre adott válaszok egy része egyértelműen rámutatott arra, hogy szükség van a hagyományos dokumentumkérés folyamatának változtatására, és ezt megerősítették a napi könyvtárhasználatban az olvasók visszajelzései és a könyvtárosok tapasztalatai is.

### A hagyományos dokumentumkérés

Az Egyetemi Könyvtár állományának viszonylag nagy, 90% feletti része zárt raktárakban található, ahová az olvasó nem mehet be. A dokumentumok kikérése ezekből a raktárakból kizárólag papíralapú kéréslap kitöltésével lehetséges. Attól függően, hogy kölcsönzésre vagy helyben olvasásra kéri ki valaki a példányokat, más-más kéréslapot kell kitölteni, amelyekre fel kell vinni a dokumentum egyes adatait. Ezek az adatok eltérőek lehetnek bizonyos

dokumentumtípusok esetén, például más adatot kell ráírni könyv, kézirat vagy időszaki kiadvány esetén. Amit minden dokumentumnál szükséges megadni, az a jelzet, mely a dokumentum egyedi azonosítója.

A hagyományos dokumentumkérés lépéseinek vázolata:

- a dokumentumhoz tartozó adatok (pl. szerző, cím, megjelenési év, évfolyam, dátum + jelzet) kikeresése a könyvtár elektronikus (web-OPAC), illetve valamely papír katalógusából;
- a papíralapú kéréslap(ok) kitöltése önállóan vagy könyvtáros segítségével;
- kéréslap(ok) raktárba juttatása könyvtáros vagy raktáros által.

### A hagyományos dokumentumkérés

Az Egyetemi Könyvtár állományának viszonylag nagy, 90% feletti része zárt raktárakban található, ahová az olvasó nem mehet be. A dokumentumok

---

<sup>1</sup> Bővített változat. A tanulmány első változata azonos címmel megjelent az alábbi dokumentumban: Hagymányok és kihívások. Budapest, ELTE Egyetemi Könyvtár. 2015. p. 33-42.

kikérése ezekből a raktárakból kizárólag papíralapú kérőlap kitöltésével lehetséges. Attól függően, hogy kölcsönzésre vagy helyben olvasásra kéri ki valaki a példányokat, más-más kérőlapot kell kitölteni, amelyekre fel kell vinni a dokumentum egyes adatait. Ezek az adatok eltérőek lehetnek bizonyos dokumentumtípusok esetén, például más adatot kell ráírni könyv, kézirat vagy időszaki kiadvány esetén. Amit minden dokumentumnál szükséges megadni, az a jelzet, mely a dokumentum egyedi azonosítója.

A hagyományos dokumentumkikérés lépéseinek vázlata:

- a dokumentumhoz tartozó adatok (pl. szerző, cím, megjelenési év, évfolyam, dátum + jelzet) kikeresése a könyvtár elektronikus (web-OPAC), illetve valamely papír katalógusából;
- a papíralapú kérőlap(ok) kitöltése önállóan vagy könyvtáros segítségével;
- kérőlap(ok) raktárba juttatása könyvtáros vagy raktáros által.

A kérőlap kitöltése sok esetben könyvtáros-selgítséggel valósult meg. A leggyakoribb esetek egyike volt, amikor az olvasó telefonon kereste meg a könyvtárat és bediktálta a kikérendő könyv adatait. Másik esetben beírta egy e-mailbe a kéréseit, majd azt küldte el a könyvtár olvasószolgálatához, ahol a könyvtárosnak kellett kiírni őket.

A felmérésekre adott visszajelzések ezeket a pontokat jelölték meg mint fejlesztendő területeket. Ugyanezeket emelték ki a könyvtárosok is, mivel a Könyvtárhasználati Szabályzatban foglaltak szerint egy olvasónak, olvasói státusztól függően, lehetősége volt 20-30 dokumentumot is kikérni. Az olvasószolgálati pultban sokszor csak egy könyvtáros teljesített szolgálatot. A telefonos megkeresések ilyenkor lassították vagy szüneteltették a kiszolgáltatást.

### Tervezés

A beérkezett visszajelzések alapján felülvizsgáltuk a hagyományos dokumentumkikérés folyamatát, és kialakítottuk az elektronikus dokumentumkikérés tervezett lépéseit is. A tervezéskor meghatároztuk, hogy a fejlesztésnek mind az angol, mind a magyar felületen párhuzamosan kell haladnia a web-OPAC-on és azt is, hogy minden lépést több böngészőből indulva is ellenőrizni kell, hogy a felhasználók megfelelő tartalmat és megjelenítést lássanak az elektronikus dokumentumkikéréskor.

Az elektronikus dokumentumkikérés tervezett lépései:

- beiratkozás – azonosító rendelése az olvasó nevéhez,
- bejelentkezés a web-OPAC katalógusba,
- dokumentumkeresés a web-OPAC katalógusban,
- dokumentum kiválasztása,
- dokumentum kikérése online,
- a kérőlap nyomtatása a raktárban.

### Egyeztetés, jó gyakorlatok átvétele

A hagyományos dokumentumkikérés folyamatának vizsgálata, a fejlesztendő, nem hatékony pontok megjelölése, valamint az elektronikus dokumentumkikérés tervezett lépéseinek meghatározásával egy időben történt az erőforrások felmérése. Személyi, eszköz és anyagi oldalról vizsgáltuk meg a rendelkezésre álló forrásokat.

Látogatást tettünk az *Aleph IKR* magyarországi forgalmazóinál, az *Ex-Lh Számítástechnikai Kft.*-nél. Velük több megbeszélésen vettünk részt, ahol tájékoztatást kaptunk a rendszer nyújtotta lehetőségekről, a működésről és az árakról.

A jó gyakorlatok átvétele érdekében látogattunk meg két olyan könyvtárat, ahol már működik az elektronikus dokumentumkikérés. Először a *BME OMIKK*-ba, majd az *Országgyűlési Könyvtárba* mentünk el. Utóbbi könyvtárban szintén Aleph rendszert használnak, ugyanaz a fejlesztő csoport segíti őket és nemcsak olvasói oldalról, hanem informatikai oldalról is meg tudtuk nézni a kikérés működését, menetét és tapasztalatokat, javaslatokat is hallottuk.

Figyelembe véve az igényeinket, az erőforrásainkat és a rendszer adta lehetőségeket, többszöri egyeztetés után hoztuk meg a döntést arról, hogy melyik verziót választjuk ki.

### Aleph módosítások

Az Aleph-módosítások első lépése az új gyűjtemények kialakítása volt. Ennek keretében a korábbi „U=EK raktár” gyűjteményt kellett a jelzettartományok pontos megadásával szétbontani úgy, hogy az egyes raktárszinteknek egy-egy gyűjtemény feleljen meg. Ennek oka az volt, hogy minden egyes dokumentum esetében meg kellett tudni mondani és be kellett állítani az Aleph-ben, hogy a hozzá tartozó kérőlap nyomtatása az első vagy a

negyedik emeleti nyomtatón történjen, ott, ahol a raktárosok vannak.

A gyűjtemények számozásakor figyelembe vettük azt is, hogy az egyes raktárszinteken belül is vannak újabb szintek, ezek mindegyike külön számot kapott. Így létrehoztuk az új gyűjteményeket U1-től U10-ig.

A gyűjtemények kialakítása után történt az Aleph-en belül a példányok mozgatása az „U=EK raktár” gyűjteményéből a jelzetnek megfelelő új gyűjteménybe. Ennek végeztével az „U=EK raktár” gyűjteményét lezártuk, abba új példányt felvenni nem lehet. Ha bármi probléma volt a jelzettel, például hibás volt, a példányok maradtak az „U=EK raktár” gyűjteményében. Ilyenkor egyenként történt a javítás, majd ezt követően a gyűjteménybe mozgatás.

A gyűjtemények rendezése után megtörtént a számítógépek és az időközben beszerzett nyomtatók beállítása és paraméterezése a két raktárszinten.

Ezzel párhuzamosan határoztuk meg a nyomtatott kéréslap adattartományát. A cél az volt, hogy mind olvasói, mind példányoldalról olyan adatok kerüljenek a kéréslapra, amelyek egyértelműen azonosítják a kikérőt és a kért dokumentumot is, megadják a kikéréshez kapcsolódó időket és mutassák az átvételi helyet is.

Ezek alapján a kéréslapra az alábbi adatok kerültek:

- szerző neve,
- cím,
- jelzet,
- gyűjtemény,
- példány státusza,
- kérés kezdete,
- kérés vége,
- kérés ideje,
- nyomtatás ideje,
- átvétel helye,
- olvasó neve,
- olvasó azonosítója,
- olvasó vonalkódja.

Az adatok meghatározása után történt a kéréslap méretezése és a nyomtatási beállítások megadása. Az adatok sorrendjét úgy jelöltük ki, hogy azok elrendezése a kéréslapon optimális legyen. Ha az adott sorhoz nem tartozik adat (pl. szerző), akkor az a kategória nem kerül rá a kéréslapra.

Az Aleph-ben történt meg a jogosultságok beállítása is. Olvasói státusz oldalról mindenkinek engedték az elektronikus dokumentumkikérést. Itt egyévesen adtuk meg a kikérhető dokumentumok számát, amit lehet emelni vagy csökkenteni olvasói státuszonként vagy együttesen is.

Példánystátusz és a gyűjtemények esetében volt olyan, ahol engedték például a kölcsönözhető példánystátuszú dokumentumok és volt olyan, ahol tiltottuk a kikérést például a kézikönyveknél. Olyan példányok esetében, amelyek a példánystátusz mellett rendelkeztek feldolgozási státusszal is, minden esetben tiltottuk a kikérést.

Az elektronikus dokumentumkikérés során beérkezett kéréseket az Aleph-ben beállított szerviz kérdezi le. A lekérdezés gyakoriságát 1 percben határoztuk meg. Ennek alapján a lefutó szerviz percenként vizsgálja, hogy érkezett-e kérés az adott időszakban, majd a kéréseket a két nyomtató valamelyikére küldi.

#### Az űrlap kialakítása

Ebben a szakaszban történt meg az elektronikus dokumentumkikérés űrlapjának kialakítása. A korábban tervezett lépéseket nézve a bejelentkezés után, a dokumentum kikeresése, majd kiválasztása után az engedélyezett esetekben a példánynál jelenik meg a „kikérés” felirat. Az olvasó erre kattintva tudja kikérni az adott példányt a felugró űrlapon.

Az űrlap kialakításakor törekedtünk arra, hogy

- csak olyan adatok legyenek rajta, amelyek a kikérésnél fontosak,
- az űrlap legyen átlátható,
- az olvasónak minél kevesebb adatot kelljen saját magának beírnia, amit lehet, automatizáljunk.

Ennek megfelelően a következő űrlapot alakítottuk ki (1. ábra).

Az űrlapon megtalálható a bejelentkezett olvasó neve, a kikért példány státusza (Kölcsönözhető), a kiválasztott dokumentumhoz tartozó példányok jelzetei (254377, Sz19).

Az „Átvétel helye” mezőben két lehetőség közül lehet választani: Egyetemi Könyvtár Kölcsönzés és Egyetemi Könyvtár Olvasóterem.

The screenshot shows the library's OPAC interface. At the top, there is a navigation bar with links: KIJELENTKEZÉS, OLVASÓJEGYEM, EGYEDI KÉRÉS, BEÁLLÍTÁSOK, SAJÁT E-POLC, SÚGÓ, BÖNGÉSZÉS, KERESÉS, ADATBÁZISOK, LELŐHELYEK, TALÁLATOK, KORÁBBI KERESÉSEK. The main content area is titled 'Előjegyzés, kikérés - Czinki-Victorisz Gabriella'. Below the title, there is a 'Vissza' button. The form displays 'Példány státusz: Kölcsönözhető (21) Jelzet: 254377, Sz19'. The 'Átvétel helye:' dropdown is set to 'Egyetemi Kvt. Kölcsönzés'. The 'Félretétel ideje:' is set to '20150818 - 20150819' with a note '( dátum formátuma: ééééhhnn)'. Below this, a note states: 'Az alábbi mezőket csak folyóirat kérés esetén kell kitölteni.' There are five input fields: 'Év', 'Évfolyam', 'Szám vagy dátum', 'Szerző', and 'Cikk, tanulmány címe'. At the bottom of the form are 'Rendben' and 'Töröl' buttons.

1. ábra **Képernyőkép**  
([www.opac.elte.hu](http://www.opac.elte.hu). Letöltés ideje: 2015.08.18.)

Ha az olvasó helyben használható példánystátuszú dokumentumot kér ki, az „Átvétel helye” automatikusan az Egyetemi Könyvtár Olvasóterem lesz. Ha a példánystátusz ettől eltér, akkor lehet a két opció közül választani.

A „Félretétel ideje” mező beállítása automatikus, a Könyvtárhasználati Szabályzatban foglaltak szerint első esetben 2, második esetben 10 nyitva tartási nap.

Ha az olvasó nem időszaki kiadványt kér ki, akkor a „Rendben” gombra kattintással indítja a kérést, az rögzítődik a nevével (2. ábra).

Időszaki kiadvány esetében a kikérés menete két-féle lehet.

Ha az olvasó olyan időszaki kiadványt kér ki, amelyben összevont adatok vannak, vagyis a példányhoz egy –tól, –ig időszak tartozik (pl. 1. évf. 2000. – 15. évf. 2014.), akkor az űrlap második részében lévő mezők közül a kötelezőket ki kell töltenie. Ezeket a mezőket külön is megjelöltük \* (csillaggal) és a sor végén zárójeles megjegyzés is

utal a kitöltésre. Amíg az olvasó nem tölti ki ezeket a mezőket, addig az űrlap alján lévő „Rendben” gomb nem lesz aktív, így a kérés nem indítható a raktárba. Ha a mezők kitöltése megtörtént, akkor a „Rendben” gomb aktív lesz, így a kérés már rögzíthető.

A másik lehetőség időszaki kiadvány esetében, ha a példányhoz tartozik egy évfolyam, egy év és egy szám. Ekkor a kötelező mezőkbe ezek az adatok automatikusan átemelődnek, és mivel helyben használható példányról van szó, az automatikus beállítások megtörténnek az „Átvétel helye” és a „Félretétel ideje” mezőkben, így az olvasónak a „Rendben” gomb megnyomásával lehetősége van a kérés indítására.

### Tájékoztató üzenetek

Akár olvasói, akár példányoldalról előfordulhat, hogy a kikérésnek akadálya van. Ebben a szakaszban az ehhez kapcsolódó tájékoztató szövegeket készítettük el és állítottuk be a web-OPAC-ban.

Egyetemi kvt. EKSZ honlap Magyar English

EGYETEMI KÖNYVTÁRI SZOLGÁLAT  
EÖTVÖS LORÁND TUDOMÁNYEGYETEM

E·L·T·E  
KUTATÓEGYETEM

UNIVERSITAS DE BUDAPESTIUS  
SCIENTIARUM HUMANARUM

KIJELENTKEZÉS OLVASÓJEGYEM EGYEDI KÉRÉS BEÁLLÍTÁSOK SAJÁT E-POLC SÚGÓ

BÖNGÉSZÉS KERESÉS ADATBÁZISOK, LELŐHELYEK TALÁLATOK KORÁBBI KERESÉSEK

Ha kérdése van, írjon!

**Előjegyzés, kikérés - Czinki-Victorisz Gabriella**

Vissza

Példány státusz: Nem kölcsönözhető (51) Jelzet: P4r1681,

Átvétel helye: Egyetemi Kvt. Olvasóterem

Féltétel ideje: 20150818 - 20150827 (dátum formátuma: ééééhhnn)

Az alábbi mezőket csak folyóirat kérés esetén kell kitölteni.

Év \* (kötelezően kitöltendő)

Évfolyam

Szám vagy dátum \* (kötelezően kitöltendő)

Szerző

Cikk, tanulmány címe

Rendben Töröl

2. ábra **Képernyőkép**  
([www.opac.elte.hu](http://www.opac.elte.hu). Letöltés ideje: 2015.08.18.)

Az olvasó részéről akadály lehet a tagság lejáratára vagy az, hogy elérte az engedélyezett kikérések számát. Mindkét esetben a tájékoztató felirat megjelenik, mely a tényleges problémát vagy problémákat jelzi az olvasó felé.

Példányoldalról jeleztük azt, ha az egyes példányok olyan gyűjteményben vannak, amelyek nem raktáriak, hanem a polcra lehetnek. Ide tartoznak a Folyóiratolvasó, az Olvasóterem és a Szabadpolc gyűjtemények.

A „Kötészet”, „Kötésre előkészítve” és „Katalogizálás alatt” feldolgozási státuszú példányok esetében nem jelenik meg a kikérési lehetőség. Ez a státusz nem állandó státusza a példányoknak, de olyan munkákat jeleznek, amelyek ideje alatt a példány nem elérhető. Ha a nevezett munkák elkészültek, a dokumentumokról ez a státusz törlődik, és csak a példánystátusz marad. Az ilyen feldolgozási státuszú dokumentumoknál az olvasót a könyvtárhoz irányítjuk, aki az egyes nyilvánartásokból, illetve egyeztetések után meg tudja mondani, hogy a keresett mű mikor lesz elérhető.

Vannak olyan dokumentumok, amelyek külső raktárban találhatóak. Ezek a Folyóirat külső raktár és az EK, külső raktár gyűjtemények példányai. Itt több tényező is befolyásolja, hogy ezeket mikor tudják az Egyetemi Könyvtárba beszállítani. Ilyen esetekben is helyezettünk el tájékoztatást, melyben az olvasót szintén a könyvtárhoz irányítjuk.

### Olvasói oldal, könyvtárosi oldal

Az olvasó a web-OPAC-ban a bejelentkezés után az „Olvasójegyem” menüben a „Kikérések, előjegyzések” sorra kattintva tudja megnézni, hogy mely kikérések vannak a nevére. Lehetősége van törölni, ha a kikért példányra nincs szüksége a továbbiakban.

Könyvtárosi oldalról indulva az Aleph-ben az olvasó adatlapját megnyitva láthatók a kikérések.

A könyvtárosnak lehetősége van törölni a kikérést, ha az olvasó ezt kéri tőle. A kölcsönzési művelet automatikusan törli a kikérést az olvasó nevére.

### Olvasói tájékoztatás, könyvtárosképzés

Az olvasói tájékoztatás több formában valósult meg:

- az olvasók szöveges tájékoztatást kaptak,
- az elektronikus dokumentumkikérés tájékoztatóját megjelentettük az EKSZ-portálon,
- szóróanyagokat helyeztünk el a könyvtár szolgáltatási pontjain,
- az olvasóknak küldött e-mailekben helyeztük el a portál hírlinkjét.

A Közönségszolgálati osztály munkatársai, az olvasószolgálatosok és a raktárosok egy-egy belső képzésen vettek részt, melynek keretében megtanulták az online kéréshez kapcsolódó tudnivalókat, eljárásokat.

### Módosítások, újabb fejlesztések

Az Egyetemi Könyvtárban kialakítottunk egy új olvasói teret Kutatóterem néven, mely az online kikérés űrlapján és a gyűjteményekben is változtatást igényelt.

Az Aleph-ben új gyűjteményeket alakítottunk ki, illetve a meglévőket tovább bontottuk. Így létrehoztuk az alábbi új gyűjteményeket a meglévők mellé:

- OKUT = Olvasóterem, Kutatóterem,
- OKUTG = Olvasóterem, Kutatóterem, Galéria,
- OKISO = Olvasóterem, Kisolvasó,
- ONO = Olvasóterem, Nagyolvasó,
- ONOG = Olvasóterem, Galéria,
- OZART = Olvasóterem, Zárt.

A gyűjtemények kialakítása után történt az Aleph-en belül a példányok mozgatása az új gyűjteménybe. A kialakított gyűjteményekbe olyan nem raktári dokumentumok tartoznak, melyek az Olvasóterem és/vagy a Kutatóterem polcain találhatóak.

A változtatásnak kettős célja volt. Egyrészt az olvasók hatékonyabb tájékoztatása a nem raktári dokumentumok pontos lelőhelyének megadásával, másrészt új „Átvételi hely” kialakítása. Ez utóbbira azért volt szükség, mert egyes, korábban az Olvasóterembe kérhető dokumentumok (a muzeális anyagok) a Kutatóterem megnyitásával csak oda lettek kikérhetőek.

Ez alapján módosítottuk az online kikérés űrlapját (3. ábra):

3. ábra Képernyőkép  
([www.opac.elte.hu](http://www.opac.elte.hu). Letöltés ideje: 2016.11.07.)

A mellékelt képernyőképen látszik, hogy egy muzeális dokumentum, egy kódex kikérésekor csak a Kutatóterem jelenik meg mint „Átvételi hely”.

Kölcsönözhető dokumentumok esetében mindhárom „Átvételi hely” kiválasztható (4. ábra).

A másik jelentős módosítás a nyomtatott kéréslap alakítása volt a Közönségszolgálaton dolgozó kollégák visszajelzése alapján. Változtattunk a kéréslapon lévő adatok sorrendjén, a betűméreten és kiemeltünk néhány, a kiszolgálás szempontjából fontos részt.

### Használati adatok

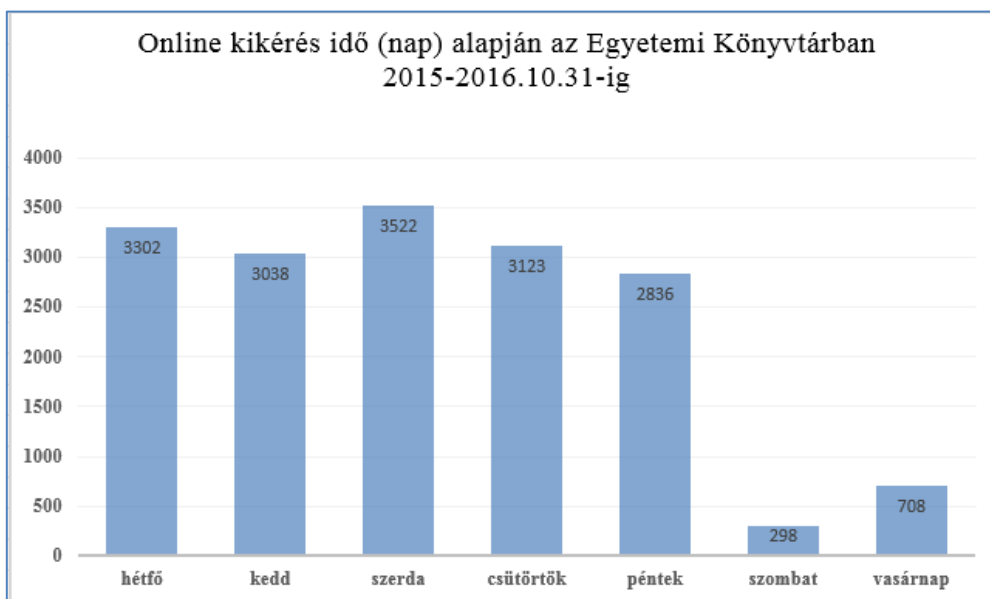
Az online kikérés szolgáltatását a 2015-ös nyitáskor, januárban vezettük be. Az olvasókat folyama-

tosan tájékoztattuk az új szolgáltatásról személyesen, a portálon, e-mailekbe illesztett szövegben, szórólapokon, közösségi oldalakon. Ennek eredményeképpen az e-mailben küldött dokumentumkikérés 2013. márciustól 2016. október végéig számolva 89%-kal csökkent.

Az 1. diagram az online kikérés nap szerinti megoszlását mutatja. Az Egyetemi Könyvtár hétfőtől péntekig tart nyitva. A kérések 86%-át a nyitva tartási napokon (de nem feltétlenül a nyitva tartási időben) adják le az olvasók. Mivel a kikérésnél nem korlátoztuk a leadás idejét, ezért hétvégén és nyitva tartási időn kívül is beküldhetők a kérések. Az olvasók élnek ezzel a lehetőséggel, a nyitva tartási időn kívül leadott kérések az összes kérés 14%-át teszik ki.

The screenshot shows the library's online request form. At the top, there is a navigation bar with links like 'KIJELENTKEZÉS', 'OLVASÓJEGYEM', 'EGYEDI KÉRÉS', 'BEÁLLÍTÁSOK', 'SAJÁT E-POLC', 'SÚGÓ', 'BÖNGÉSZÉS', 'KERESÉS', 'ADATBÁZISOK, LELŐHELYEK', 'TALÁLATOK', and 'KORÁBBI KERESÉSEK'. Below the navigation bar, there is a search bar and a button labeled 'Ha kérdése van, írjon...'. The main content area displays the title of the book being requested: 'Előjegyzés, kikérés - Czinki-Vietorisz Gabriella'. Below the title, there is a button labeled 'Vissza'. The book details are: 'Az arany ember / Jókai Mór ; [szerk. Pál Tamás]. - [Budapest] : Novum, [2007]. - 480 p. : ill. ; 24 cm'. The 'Példány státusz' is 'Kölcsönözhető (21)' and the 'Jelzet' is '551622'. The 'Átvétel helye' is a dropdown menu with options: 'Egyetemi Kvt. Kölcsonzés', 'Egyetemi Kvt. Kölcsonzés', 'Egyetemi Kvt. Nagyolvasó', and 'Egyetemi Kvt. Kutatóterem'. The 'Féltétel ideje' is a text input field with the note '( dátum formátuma: ééééhhnn)'. Below these fields, there is a note: 'Az alábbi mezőket csak folyóirat kérés esetén kell kitölteni.' followed by input fields for 'Év', 'Évfolyam', 'Szám vagy dátum', 'Szerző', and 'Cikk, tanulmány címe'. At the bottom, there are buttons for 'Rendben' and 'Töröl'.

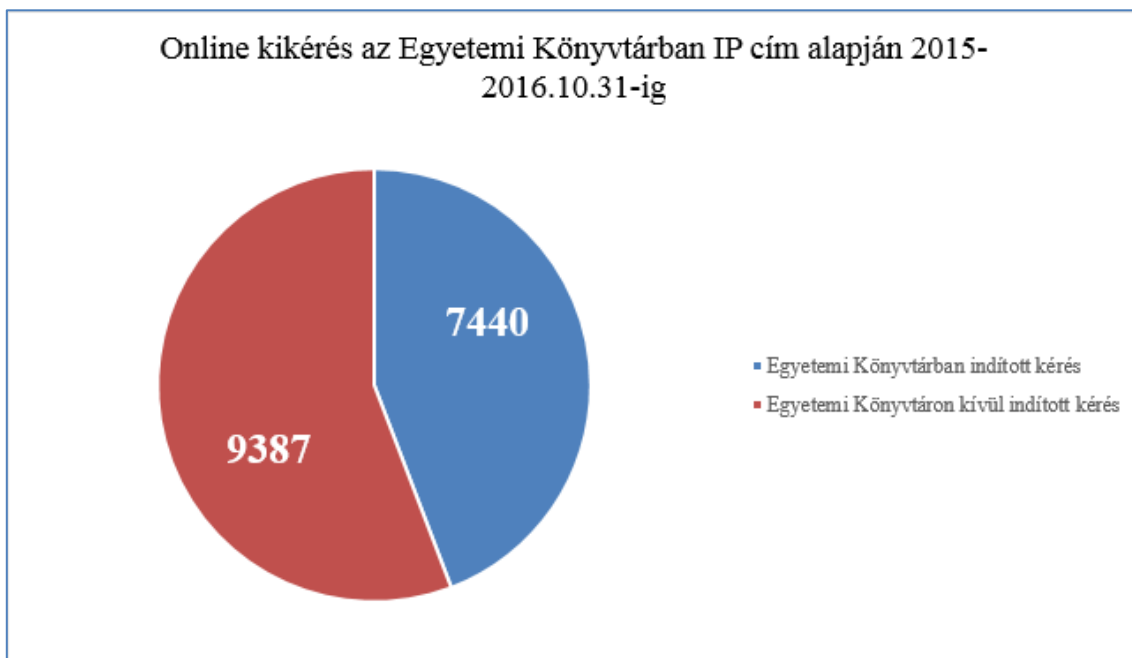
4. ábra **Képernyőkép**  
(Forrás: [www.opac.elte.hu](http://www.opac.elte.hu). Letöltés ideje: 2016.11.10.)



1. diagram **Online kikérés idő (nap) alapján az Egyetemi Könyvtárban 2015-2016.10.31-ig**  
(Forrás: Aleph IKR)

A 2. számú diagram az online kérések leadását mutatja IP cím szerint. Az online kérés nemcsak bármikor, hanem bárholnan elküldhető könyvtárunkba. Ezt a lehetőséget az olvasók ki is használják, a kérések 56%-át külső IP címről (pl. otthonról, az egyetemről, utazás közben) indítják. Ez a kiké-

zési mód hatékony, jelentősen csökken a várakozási idő, mert mire az olvasók a könyvtárba érnek, már rendelkezésükre áll a kikért dokumentum, akár kölcsönzésre, akár helyben olvasásra kérték ki. Az Egyetemi Könyvtárban helyben is indítanak kérést az olvasók, ez a kérések 44%-át teszi ki.



2. diagram (Forrás: Aleph IKR)



A 3. diagram az online kikérés ideje és az elküldés helye alapján mutatja a beérkezett igényeket. Az Egyetemi Könyvtár 2015-ben 10-20 óráig tartott, 2016. január 4-től 9-20 óráig tart nyitva. A kérések 86%-át nyitvatartási időben adták le az olvasók, ezek 48%-át az Egyetemi Könyvtáron belül indították. A könyvtár reggeli nyitásától számítva 15 óráig emelkedik a beküldött kérések száma, részben kiegyenlítődik a kikérés helye is. 16 óra után a kérések száma csökken és a kikérés helyének aránya is változik, eltolódik az Egyetemi Könyvtáron kívüli helyszínekre. A legtöbb kérést 13 és 14 óra között adták le az olvasók, a legkevesebbet, érthetően az éjjeli-hajnali időszakban.

### Visszajelzések

Az olvasói visszajelzések folyamatosan érkeznek a könyvtárba. Ezek legnagyobb része pozitív, az olvasók elégedettek, jó fejlesztésnek tartják a szolgáltatást. Kiemelik, hogy fontos az, a kérések leadásakor nincsenek helyhez és időhöz kötve, illetve a beépített üzenetek révén információt és megoldási lehetőséget kapnak a kérésükkel kapcsolatban.

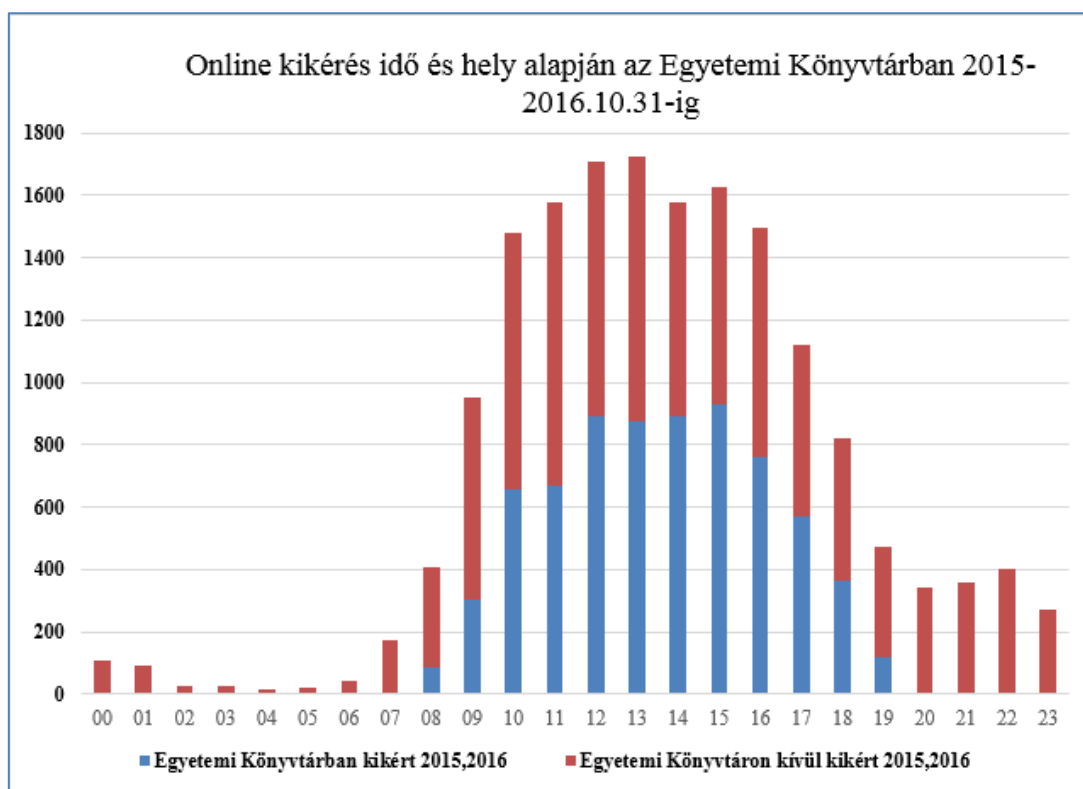
Egy, az Egyetemi Könyvtár Facebook oldalára érkezett vélemény a könyvtárról és az online kikérésről:



5. képernyőkép (Letöltés: 2016.02.18.)

### Köszönet

Az egyéb munkáink mellett az elektronikus kéréslap bevezetésének folyamata a tervezéstől a tesztelésen át a megvalósításig nagyjából egy évet ölelt fel.



3. diagram Online kikérés idő és hely alapján az Egyetemi Könyvtárban 2015–2016.10.31-ig

## Czinki-Vietorisz G.: A könyvtárhasználók igényeire szabott ...

Köszönetemet fejezem ki kollégáimnak és a további közreműködőknek az elvégzett munkáért, amelynek segítségével a projektet sikeresen megvalósítottuk:

- Cerva Csaba – Egyetemi Könyvtár Informatikai és Fejlesztési Osztály: Aleph, hardver,
- Polán Attila – Tanító és Óvóképző Kar Kari Könyvtár: web-OPAC,
- Székelyné Török Tünde – Egyetemi Könyvtár Gyűjteménykezelő Osztály: szakmai tanácsadás,
- Szépvölgyi Katalin – Egyetemi Könyvtár Gyűjteménykezelő Osztály Folyóirat csoport: szakmai tanácsadás,

- Varga Klára – Egyetemi Könyvtár Informatikai és Fejlesztési Osztály: szakmai tanácsadás,
- BME OMIKK,
- Ex-Lh Számítástechnikai Kft.,
- Országgyűlési Könyvtár.

Beérkezett: 2016. XI. 16-án.



**Czinki-Vietorisz Gabriella**

az ELTE Egyetemi Könyvtár  
Informatikai és Fejlesztési Osztály  
könyvtárosa.

E-mail: [vietorisz@caesar.elte.hu](mailto:vietorisz@caesar.elte.hu)