

Könyvtárközi kölcsönzés egy felmérés tükrében a dunaújvárosi József Attila Könyvtárban

A felmérés

A könyvtárközi kölcsönzések évről évre folyamatosan növekvő száma ösztönzött arra bennünket, hogy 2004-ben egy kérdőíves felmérés segítségével tájékozódjunk a szolgáltatást használó olvasókról, a beérkezett dokumentumokról és a hozzájuk kapcsolódó feladatainkról.

A felmérés elemzésével a következő kérdésekre kerestünk választ:

1. A szolgáltatást igénybe vevők melyik korosztályokból, milyen foglalkozási körből kerülnek ki?
2. Milyen feladatok megoldásához kérik a dokumentumokat?
3. Milyen forrásokból ismerik, ismerik-e a kért dokumentumok adatait?
4. Honnan tudnak a könyvtárközi szolgáltatásról, mi a véleményük róla?
5. A kérések elemzése (mikor, melyik könyvtártól, milyen formában, milyen témában stb.).

Egyes kérdésekről évek óta vannak részleges statisztikáink (pl. honnan kérjük a dokumentumokat), más kérdésekről inkább csak empirikus tapasztalatokkal rendelkezünk (pl. korosztályi megoszlás). Ezért gondoltuk úgy, hogy egy egzaktabb felmérés keretében elemezzük tevékenységünket. A könyvtárközi kölcsönzés alakulásának egyes kérdéseiről már beszámoltunk a Könyvtári Levelezőlap 2003/5-ös számában is.

Az elemzés bemutatása előtt néhány tény könyvtárunkról: a József Attila Könyvtár általános gyűjtőkörű közművelődési könyvtár. A városi könyvtári hálózatnak több mint tízezer aktív, beiratkozott olvasója van, állományunk közel kétszázezer dokumentumból áll, éves gyarapodásunk hatezer dokumentum. 1997-től van a könyvtárnak internet-hozzáférése, 2004. szeptember 30-ától ADSL vonalon keresztül kapcsolódunk a világhálóra.

A vizsgált időszak 2004. február 1-jétől 2004. november 30-áig tartott. Ez idő alatt 226 olvasó válaszolt a kérdőíven feltett kérdéseinkre, 660 dokumentumot kértünk meg könyvtárközi kérés-sel. Ebből 17 a József Attila Könyvtár saját cél-jait szolgálta (helytörténeti gyűjtemény, recenziógyűjtemény, meglévő dokumentumokból hiányzó részek pótlása). A megmaradt 643 kérés 226 olvasótól származott. Átlagosan egy olvasó megközelítőleg 3 kérést adott le. Tizenegy olvasónak tízen felüli kérése volt az adott időszakban, közülük ketten kimagaslóan sokat: 31, illetve 21 dokumentumot kértek.

1. Kik vették igénybe a szolgáltatást? (melyik korosztály, milyen foglalkozási körből?)

A 226 főből 54 férfi és 172 női olvasó volt. A szolgáltatást igénybe vevők zöme a 18 és 50 év közötti korosztályhoz tartozik.

A foglalkozási körök esetében hét kategóriát határoztunk meg. Tanulónak azt regisztráltuk, aki

életkor	14–18	18–28	28–50	50–65	65 fölött
olvasók száma	5	97	103	14	7
adatok százalékban	2,2	42,9	45,6	6,2	3,1

„főállásban” tanul. A szakképzettséggel rendelkező alkalmazottak körébe azokat soroltuk, akik középiskolában valamilyen szakmát tanultak (szakközépiskola, szakmunkásképző vagy érettségi után valamilyen szakképzési tanfolyamot végeztek) és jelenleg is a szakmájukban dolgoznak (pl. a számítástechnikai operátor, az ápolónő, a menedzserasszisztens stb.). A szellemi szakalkalmazottak körébe a felsősokú végzettséggel rendelkezőket soroltuk, a pedagógusok külön kategóriába kerültek. Az egyéb kategóriában a gyeseen lévők vannak, akik nem szolgáltatott adatot arról, hogy milyen munkakörben dolgoztak korábban.

A tanulók 20%-a középiskolás, 70%-a nap-pali, 10%-a levelező tagozaton tanul a felső-
oktatásban.

foglalkozás, beosztás	tanuló	pedagógus, óvónő	szellemi szakalkalmazott	szakképzettséggel rendelkező alkalmazott	nyugdíjas	munkanélküli	egyéb
olvasók száma	66	55	27	56	12	5	5
adatok százalékban	29,2	24,3	12,0	24,8	5,3	2,2	2,2

Külön megvizsgáltuk azt a kategóriát is, akik *tanulnak és dolgoznak is*. A vizsgált mintában 84 fő volt, aki munka mellett tanult, ez a könyvtárközi kölcsönzést igénybe vevők 37%-a.

tanulók + dolgozók	szakképzettséggel rendelkező alkalmazott	pedagógus, óvónő	szellemi szakalkalmazott
olvasók száma	44	32	8
adatok százalékban	52,4	38,1	9,5

Mind a 84-en a felsőoktatásban, levelező tagozaton tanulnak. A pedagógusok, óvónők, szellemi szakalkalmazottak másoddiplomás képzésben, a szakképzettséggel rendelkező alkalmazottak felsőfokú alapképzésben vesznek részt.

2. *Milyen feladatok megoldásához kéri a dokumentumokat a könyvtárhasználók?*

Az erre a kérdésre adott válaszok elemzése megerősítette azt a sokéves tapasztalatunkat, hogy elsősorban tanulással kapcsolatos feladatok megoldásához veszik igénybe olvasóink a könyvtárközi szolgáltatást.

Ehhez képest meglepően magas azoknak az olvasóknak az aránya – 25% –, akik nem „kötelező” (munka vagy tanulás) feladatok megoldá-

Mihez kéri a dokumentumot?	tanulás	szakdolgozat	munka	szórakozás	hobbi	ismeretszerzés
olvasók száma	141	12	16	16	15	26
adatok százalékban	62,4	5,3	7,1	7,1	6,6	11,5

A dokumentumok adatait honnan tudja?	iskola	más dokumentum	elektronikus katalógus	könyvtári katalógus	média	internet	egyéb
olvasók száma	105	40	39	14	9	6	12
adatok százalékban	46,5	17,7	17,25	6,2	4	3,05	5,3

sához, hanem kedvtelésükhöz, tájékozódásukhoz, szórakozásukhoz igénylik a könyvtárközi szolgáltatást.

3. *Milyen forrásból ismerik, ismerik-e a kért dokumentum adatait az olvasók?*

Az előző elemzések alapján – amelyekből kiderült, hogy a 226 olvasó közül 150 tanul valamilyen formában – nem meglepő, hogy a legtöbben az iskolából tudják a dokumentumok adatait. Majdnem azonos azoknak a száma, akik más dokumentumokból és elektronikus katalógusból ismerik őket. Több esetben is előfordult, hogy az

olvasó az ODR-ből vagy a PAD-ből kinyomtatta, kész listával jött a könyvtárba.

4. *Honnan tudnak az olvasók a könyvtárközi szolgáltatásról, mi a véleményük róla?*

A megkérdezéseknél kiderült, hogy a szolgáltatást igénybe vevő 226 olvasó közül 78-an járnak másik könyvtárba is, 148-an pedig csak a József Attila Könyvtárba. Arra a kérdésre, hogy miért nem a másik könyvtárban kérte a könyvtárközi szolgáltatást, a 78 olvasó közül a legtöbben, 50-en azt válaszolták, hogy a lakóhelyük miatt, tehát nem kell utazni érte, nem kell hazahozni, hanem helyben megkapják. 12 olvasónak nem ajánlották fel, és 2 olvasó azt válaszolta, hogy ott nem tudtak a szolgáltatásról. Nem vá-

laszolt erre a kérdésre 14 olvasó. Az olvasók többsége, háromnegyed része valamilyen formában (könyvtáros, plakát, honlap) a mi könyv-

tárunkon keresztül értesült a szolgáltatásról. A megkérdezettek 30%-a (66 fő) a felmérés időszakában hallott először erről a lehetőségről,

Honnan tud a szolgáltatásról?	József Attila Könyvtár	más könyvtár	ismerős	iskola
olvasók száma	169	26	23	8
adatok százalékban	74,8	11,5	10,2	3,5

amikor kiderült, hogy a keresett mű nincs meg a mi állományunkban. 103 fő (47%) szintén a József Attila Könyvtárban hallott először a könyvtárközi kölcsönzésről, de már egy korábbi alkalommal.

A szolgáltatás minőségével kapcsolatos kérdéseket azoknak az olvasóknak tettük fel, akik ezt már többször igénybe vették, ilyen a megkérdezettek közül 122 fő volt (54%). Közülük két főt kivéve mindenki elégedett volt a szolgáltatással. A legtöbben azt értékelték, hogy *nem kell érte utazni* (92 fő), *gyorsnak* (91 fő) és *pontosnak* (78 fő) ítélték a kérések teljesítését. 60 fő úgy érezte, hogy mind a három előbbi feltétel teljesült. A két elégedetlen olvasónak a gyorsasággal volt problémája.

5. A kérések elemzése (mikor, melyik könyvtártól, milyen formában, milyen témában)

A 660 könyvtárközi kérésből a ténylegesen elküldött kérések száma 649 volt, 11-et pedig pontatlanság, adathiány miatt nem tudtunk továbbítani.

A teljesített könyvtárközi kérések száma 612 (94%), 37-et (6%) pedig nem sikerült teljesíteni. A nem teljesített kérések okai: 19 védett, olvasótermi állományban volt; 9 „zűrös” kérés akadt (a dokumentumokat a küldő könyvtárak nem talál-

ták meg az állományukban); 5 dokumentum folyamatosan kölcsönzésben volt; 2 könyvnek információink szerint (internet) 2004-ben kellett volna megjelennie, de mégsem jelent meg; 1 dokumentum csak német nyelven volt meg és az olvasónak magyar nyelven kellett volna.

A kérések megoszlása havi bontásban nem hozott meglepetést, hiszen láttuk, hogy sok a



tanuló a könyvtárközi kölcsönzést kérők között, így jellemzően a tavaszi és az őszi időszakban kapjuk a legtöbb kérést.

A 649 könyvtárközi kérésből 15-öt az internetről tudtunk teljesíteni, a megmaradt 634 kérést 46 könyvtárnak továbbítottuk.

A legtöbb kérést a következő könyvtáraknak tudtuk elküldeni:

könyvtár	darab	százalék
Vörösmarty Mihály Megyei Könyvtár	185	29,8
Debreceni Egyetem Egyetemi és Nemzeti Könyvtár	88	13,9
Fővárosi Szabó Ervin Könyvtár	74	11,7
Pécsi Tudományegyetem	59	9,3
Pécsi Tudományegyetem BTK-TTK	41	6,5
Szegedi Tudományegyetem	28	4,4
Somogyi-könyvtár	20	3,15
Méliusz Juhász Péter Megyei Könyvtár	19	3,0
Magyar Tudományos Akadémia Könyvtára	14	2,2
Csorba Győző Megyei Könyvtár	14	2,2

A megkért dokumentumok 76%-a könyv, közel 20%-a fénymásolat, 38 esetben pedig elektronikus dokumentum volt. A tíz hónap alatt CD-ROM, hangoskönyv, zenei CD nem szerepelt kérésként.

Korábban nem végeztünk elemzést arra vonatkozóan, hogy milyen a kért dokumentumok kiadási év szerinti megoszlása. A 2004-es év adatai szerint a következő a megoszlás:

Jellemző, hogy elsősorban a friss irodalmat keresik az olvasók, a kérések 74%-a is a kilencvenes, kétezres években megjelent dokumentu-

Összegzés

A tíz hónap alatt lezajlott felmérés adatainak elemzése alapján kirajzolódott néhány karakteres vonás, amely hasznos lehet a könyvtár további munkájában. Segítséget nyújthat a további fejlesztések szempontjainak kialakításához, a munkafolyamatok megtervezéséhez.

A felmérés megerősítette azt a többéves olvasószolgálati tapasztalatunkat, hogy a könyvtárközi kölcsönzés területén is a 18 és 50 év közötti korosztályokhoz tartozók és a nők a legaktívab-

kiadási év	1800–1900	1901–1950	1950-es	1960-as	1970-es	1980-as	1990-es	2000–
darab	8	31	11	18	36	59	300	194
adatok százalékban	1,2	4,7	1,7	2,7	5,4	9	45,5	29,4

mokra vonatkozott, és elsősorban a felsőfokú alapképzésben részt vevők kérték. A kért dokumentumok 6%-ának megjelenési ideje 1800 és 1950 közé esik, ezeket kutatómunkához, szakdolgozathoz vették igénybe az olvasók.

A kért dokumentumok jellemzően a szakirodalomhoz tartoznak, 2004-ben csak 50 esetben kértünk szépirodalmi művet. Az összes kérés 8%-a (53 db) volt idegen nyelvű mű, a leggyakrabban angol nyelvű könyveket kértünk (34 szakirodalmi és 10 szépirodalmi).

A leggyakrabban kér témakörök rangsora a következőképpen alakult 2004-ben:

Témakör/tartalom	Darab
Pedagógia, gyógypedagógia	91
Jogtudomány	64
Marketing, menedzsment	43
Történelem	36
Szociológia	34
Irodalomtudomány	32
Számítástechnika	29
Pszichológia, pszichiátria	28
Egészségügy, orvostudomány	21
Szociális munka	17

bak. Az összes könyvtárközi kölcsönzést kérő olvasó 66%-a valamilyen felsőoktatási képzésben vesz részt.

A 28 és 50 közöttiek magas arányát (45,6%) az indokolja a kérdéseinkre kapott válaszok alapján, hogy sokszor kitolódik az első diploma megszerzésének időtartama (a diák szakot változtat, új iskolát kezd, évet halaszt stb.), sokan a középfokú szakmai végzettség megszerzése után dolgozni kezdenek, majd néhány év múltán kezdik el felsőfokú tanulmányaikat, megnőtt a másoddiploma megszerzésére kötelezettek vagy vállalkozók száma.

A valamilyen oktatási formában részt vevők magas száma miatt nem meglepő, hogy a kérések konkrét művekre vonatkoznak, és általában a képző intézmények oktatóitól kapják az olvasók (105 fő) a dokumentumok adatait. Felmérésünkéből az is kiderül, hogy a könyvtárközi kölcsönzést kérők 65%-a csak a mi könyvtárunkba jár, 74%-a pedig itt hallott először erről a szolgáltatásról.

79-en jelezték, hogy elektronikus katalógusokból vagy egy korábban használt dokumentum irodalomjegyzékéből tudják a kért mű adatait. Az önállóan keresők nagy része tőlünk, könyvtárosoktól tanulta meg az elektronikus katalógusok, adatbázisok használatát. Olvasószolgálati munkánk egyik fontos alapelve a sokirányú tájékoztatásra kiterjedő, korrekt, alapos kommunikáció az olvasóval. Ennek a munkának a fontosságát jelzik számunkra azok a válaszok, amelyek arra utalnak, hogy a könyvtárközi köl-

csönzés lebonyolítása mellett az önálló ismeret-szerzés megtanulásában is segítettünk. Gyors és jól felhasználható eszköz az olvasókkal való kommunikációban a személyes beszélgetés mellett az *e-mail* lehetősége is.

Hat esetben fordult elő, hogy nem konkrét kéréssel fordult hozzánk az olvasó, hanem egy *témakört* jelölt meg: a kávé története, a kerékpár története, erőművi berendezések, az új a honfoglalás korában, iskolai balesetvédelem, királyi csendőrség. Mindegyik témában tudtunk a saját állományunkból adni irodalmat, de az olvasóknak több és mélyebb ismeretet nyújtó művek kellenek. A keresést ránk bízta, mert vagy idejük, vagy lehetőségük nem volt az önálló keresésre, vagy egyéb ok miatt nem akartak ők kutakodni.

Évek óta a *Vörösmarty Mihály Megyei Könyvtártól* kapjuk a legtöbb dokumentumot. A kéréseket 2-3 napon belül postázzák, a könyveket akár többször is meghosszabbítják, egyszóval rugalmasak a könyvtárközi szolgáltatás terén. 2002-ben a második helyen a Szegedi Tudományegyetem könyvtára szerepelt. 2004-ben kevés dokumentumot kértünk tőlük, mert a több hónapos költözés miatt szüneteltették a szolgáltatást. A felmérés alatt 3 könyvet *külföldről* kaptunk meg, az OSZK-n keresztül.

A kérések elküldése előtt néhány szempontot figyelembe kell vennünk, amelyek befolyásolják, hogy *melyik könyvtárhoz* küldjük el a kérést. Például: ahol a kölcsönzési határidő négy hét, nem pedig kettő; ahonnan rövid idő alatt (2-3 nap) megkapjuk a dokumentumot; ahol kérhetünk hosszabbítást; ahol egyáltalán engedélyezett a kölcsönzés (a Debreceni Egyetem Egyetemi és Nemzeti Könyvtár minden dokumentumot olvasótermi használatra ad). Figyelni kell a postaköltség problémájára is. Vannak könyvtárak, ahova a visszaküldés postaköltségét a mi könyvtárunknak kell fizetnie (pl. MTA Könyvtára, Tiszántúli Református Egyházkerület Nagykönyvtára, Miskolci Egyetem Könyvtára). Néhány könyvtár könyvtárközi kölcsönzési szabályzata megváltozott, szigorúbb lett. A Szegedi Tudományegyetem Könyvtára például 2004 végén 6-ra csökkentette a kérhető könyvek számát, 1945 előtt kiadott művet nem kölcsönöz, és ha a lejáratí időig nem érkezik vissza a kért könyv, akkor nem fogad új kérést, amíg vissza nem küldjük a késő dokumentumot.

Ma már egyre több dokumentum található meg elektronikus formában a világhálón. 2004 volt az első év, amikor már az internetről teljesítettünk kéréseket, azaz az „internetnek” továbbítottuk a kérést (15 esetben). Feltehetjük a kérdést, hogy az interneten a teljes szövegű adatbázisokban, elektronikus könyvtárakban vagy más weboldalakon megtalált dokumentum könyvtárközi kölcsönzésnek számít-e, hiszen nem a saját állományunkból jutott hozzá az olvasó, de nem is másik könyvtár állományából kapta meg. Valójában egy virtuális könyvtárat vettünk igénybe a kérés teljesítéséhez. A mindennapi tájékoztató munkában is sokszor használjuk a világhálót dokumentumok teljes szövegű keresésére, de az a tapasztalatunk, hogy néha elég időigényes tud lenni egy ilyen keresés. Ezért ezeknek a kéréseknek egy részével továbbra is a „könyvtárközi munka” keretében foglalkozunk.

2004 óta rendelkezik könyvtárunk az Ariel dokumentumküldő és -fogadó rendszerrel. A vizsgált időszakban 23 alkalommal vettük igénybe ezt a szolgáltatást. Az új rendszer nagyon hasznos, bár tapasztalataink azt mutatják, hogy még nem minden könyvtárban alakult ki a rendszeres használat gyakorlata. Az Ariel igazán akkor lesz felhasználható, ha a könyvtárakban egyre több lesz az elektronikus formában tárolt dokumentum, tehát a már meglévőket továbbíthatják egymásnak, és nem kell a digitalizálással külön foglalkozni. Így valóban érvényesülhet majd az Ariel egyik legfontosabb jellemzője, a gyors szolgáltatás.

A *fénymásolatban kért dokumentumok között 113 folyóiratcikk* volt, 10 pedig könyvrészlet. A kérések közül 27 olyan folyóiraatra vonatkozott, amelyet mi is járattunk, de a kért évfolyamokat már nem őriztük meg, egyebek közt az Irodalomtörténet 1955-ös, a Humán-erőforrás Menedzsment 1991-es vagy a Magyar Jog 1973-as évfolyamát. A kérések zömét olyan tudományos szakfolyóiratokból kértük (pl. Rendészeti Szemle, Pszichoterápia, Belügyi Szemle, New England Journal stb.), amelyek elsősorban szakkönyvtárak anyagához tartoznak.

A kérések témakör szerinti megoszlását alapvetően az határozza meg, hogy mely szakokon tanulnak a szolgáltatást kérők. 2002-ben 63 művet kértünk a pszichológia területéről (akkor három pszichológushallgatónk volt), 2004-ben viszont csak 28 darabot egy gyakorló pszicholó-

gusnak és két posztgraduális képzésben részt vevő pedagógusnak. 2004-ben viszont 64 joggal kapcsolatos művet (öt joghallgatónk volt) kértünk, 2002-ben csak 24-et.

Végül: A szolgáltatás nagy előnye, hogy az olvasók gyorsan, a lakóhelyükön kapják meg a kért dokumentumot. A könyvtár, a könyvtárak

presztízsét jelentősen növelő szolgáltatás a könyvtárközi kölcsönzés, amely a virtuális könyvtárak lehetőségeivel kiegészülve bizonyítja és megerősíti a könyvtárak fontosságát, hasznosságát az élet számos területén, de mindenekelőtt a tanulás, az önképzés terén.

Oláh Bernadett és Katona Zsuzsanna



VESZPRÉMI EGYETEMI KÖZPONTI KÖNYVTÁR

8200 Veszprém, Egyetem u. 10., Telefon/Fax: 88-624-336
e-mail: hazitibo@almos.vein.hu; honlap: konyvtar.vein.hu
könyvtárigazgató: Egyházy Tiborné dr.

Vállaljuk:

- Szakirodalmi információkeresést hazai és nemzetközi adatbázisokból
- Könyvtári internetes portálok kialakítását
- Tanulmányok, tananyagok hálózati elhelyezését
- Könyvtári adatbázisok építését, adatbevitelt

Érdeklődni: Tóth Gábor, könyvtáros

EGYETEMI KIADÓ ÉS KÖNYVESBOLT

Vállaljuk:

- Könyvek, tanulmányok kiadását
 - hagyományos nyomdai úton
 - digitális úton
 - CD-n
 - DVD-n
- Tanulmányok, tananyagok hálózati elhelyezését
- Dokumentumok, könyvek konvertálását xml formátumba
- Névjegykártyák, meghívók, oklevelek tervezését
- Szakgrafikai tervezést
- Fotózást
- Terjesztést
 - Könyvesboltjainkban
 - Internetshopunkban

8201 Veszprém, Egyetem u. 10. Pf. 158
Kiadó - Telefon: 88/624-233
Könyvesbolt - Telefon: 88/624-133
e-mail: kiado@almos.vein.hu
honlap: kiado.vein.hu, konyvesbolt.vein.hu
kiadóvezető: Dr. Nemes Nándor

Érdeklődni:
Dr. Nemes Nándor, kiadóvezető,
Mód Rudolf, ügyvivő szakértő

