

2013. október 14-én hagyományosan a könyvtári hét zárórendezvényeként tartottuk meg az Országos Dokumentumellátási Rendszer (ODR) kérdéseivel foglalkozó tizenharmadik országos konferenciát *Könyvtárközi kölcsönzés az olvasók szemével: könyvtárhasználói elégedettségmérés az ODR tagkönyvtárakban* címmel.



A tanácskozást *Voit Pál* igazgató nyitotta meg, amely egyben egy kis visszatekintés volt a 2012 augusztusában elvégzett indirekt olvasói elégedettségmérésre. E felmérésből képet kaptunk a könyvtárközi rendszer 2011–2012. évi működéséről, tapasztalatairól az ODR-tagkönyvtárak könyvtárközi kölcsönző kollégáitól kapott visszajelzések alapján. A 2012. évi konferencián fogalmazódott meg az igény arra, hogy a következő év folyamán mindenképpen fontos lenne egy országos vizsgálatot elvégezni az olvasók közvetlen megkérdezésével, melynek koordinálását a József Attila Megyei és Városi Könyvtár vállalná, és az eredményeket a 2013. évi konferencián ismertetnénk. E felmérést 2013 júniusában és júliusában végeztük el az Országos Dokumentumellátási Rendszer tag-

könyvtárainak közreműködésével, így a konferencia fő témája e könyvtárhasználói elégedettségmérés eredményeinek ismertetése lett.

Előzmények

A konferencia első előadásában a kérdőív elkészültéről *Pap Zsuzsanna* foglalta össze a fontosabb információkat, majd a megyei könyvtárak olvasóitól érkezett kérdőívek eredményeiről számolt be a résztvevőknek. Ezután *Dávid Boglárka*, a Debreceni Egyetem Egyetemi és Nemzeti Könyvtár osztályvezető-helyettese ismertette a felsőoktatási könyvtárakra, majd *Haffner Rita*, a Magyar Tudományos Akadémia Könyvtár és Információs Központ osztályvezetője a szakkönyvtárakra vonatkozó eredményeket. Mivel országos felmérés lefolytatását terveztük,



a legjobban kivitelezhetőnek az online kérdőívet találtuk. A kérdések összeállításánál a könyvtárközi kölcsönzés folyamatát vettük alapul a kérésindítástól a dokumentum megérkezéséig, és nem csak a kérdőív végén ajánlottuk fel az olvasóknak véleményük kifejtésének lehetőségét, hanem egy-egy kérdésre adott



negatív válasz esetén is, hogy ezáltal minél több információhoz juthassunk. A kérdőív online felületét könyvtárunk rendszergazdája, *Török Csaba* készítette el és tette fel a könyvtár honlapjára. A felmérés 2013. május 31-én indult, és 2013. július 31-éig tartott. Összesen 42 tagkönyvtár olvasóitól érkeztek kitöltött kérdőívek a két hónap folyamán. Sajnos 12 könyvtártól egyáltalán nem kaptunk kérdőívet vagy csak egyet, de ezek mindegyike főként küldő könyvtárként funkcionál.

Értékelés

Összesen 1491 kérdőív érkezett: ebből legtöbb a megyei könyvtárak (693 db), majd a felsőoktatási könyvtárak (662 db) és végül a szakkönyvtárak (136 db) beiratkozott olvasóitól.

A kérdőívet kitöltők több mint fele egy évnél régebben vette igénybe először a könyvtárközi szolgáltatást, és az elmúlt egy év során három hónapnál ritkábban tették ezt. Kíváncsiak voltunk, hogy amennyiben az elmúlt egy évben ritkáb-

ban vette igénybe a szolgáltatást a kérdőívet beküldő, annak mi az oka.

A beérkezett válaszok több mint felénél a „nem volt rá szükségem” választ jelölték meg.

Ezt követően megkérdeztük, hogy mennyire voltak elégedettek a válaszadók a könyvtárközi szolgáltatást nyújtó könyvtáros segítőkészségével. A „teljes mértékben” választ jelölték meg a legtöbben mindhárom könyvtártípusnál: legmagasabb arányt, 90,4%-ot a szakkönyvtárak értek el, ezt követi a megyei könyvtárak 86,15%-a, végül a felsőoktatási könyvtárak 80,21%-os eredménye. Arra a kérdésre, hogy mennyire kapott kielégítő választ a könyvtárközi kölcsönzéssel kapcsolatos kérdéseire, a „teljes mértékben” választ adták legtöbben mindhárom könyvtártípusnál, de legmagasabb arányban (81,53%) a megyei könyvtárak olvasói választották ezt.

A következő két kérdés a kérésindítás módjára irányult. Elsőként azt szerettük volna megtudni, hogy leginkább milyen módon indítják olvasóink a könyvtárközi kérést. A válaszokból kiderült, hogy a személyes kérésindítás még mindig vezet

mindhárom könyvtártípusnál, legmagasabb az arány a megyei könyvtárak esetében. Az e-mailen és telefonon felvett kérések száma a szakkönyvtáraknál a legnagyobb arányú, az űrlapos kérések pedig a felsőoktatási könyvtáraknál.

A tizedik kérdés az elektronikus kérésindítási lehetőségre vonatkozott. A válaszadók több mint fele rendelkezik információval e lehetőségről vagy ennek hiányáról: a megyei könyvtárak olvasóinak 27,5%-a, a felsőoktatásiak 25%-a és a szakkönyvtárak 24%-a nem tud róla, de szívesen használná.

A következő kérdés a közös katalógusok használatára irányult: használnak-e közös katalógusokat, és ha igen, melyeket. Legtöbbször a MOKKA-ODR katalógust választották mindhárom könyvtártípusnál. A közös katalógust nem használók aránya a megyei könyvtáraknál a legnagyobb, és természetesen legtöbbször a felsőoktatási könyvtárak olvasói használnak közös katalógusokat.

A tizenkettedik kérdésnél megkérdeztük, hogy mennyire tartják korrektnek a könyvtárközi kölcsönzés árait. Ez volt az első kérdés, ahol nem a „teljes mértékben” válaszokra érkeztek többségében a válaszok, hanem az „általában igen”-re. Megnyugtató, hogy az elégedetlen válaszadók aránya 10% alatti minden könyvtártípusnál.

Kíváncsiak voltunk arra is, hogy mennyi az a maximális összeg, amelynél még igénybe vennék a különböző formában (könyvkölcsönzés eredetiben belföldről-külföldről, cikkmásolat belföldről-külföldről) kért könyvtárközi szolgáltatást. A válaszok nullától húszezer forintig érkeztek, a válaszok átlagából kimutatható, hogy a felsőoktatási könyvtárakban haj-

landóak mindegyik kategóriában a legtöbbet fizetni.

A tizennegyedik kérdésnél megkérdeztük az olvasóinkat, hogy milyen témájú dokumentumokat szoktak könyvtárközi kölcsönzéssel kérni. Mindhárom könyvtártípusnál a legtöbb válasz a szakkönyvekre érkezett: a felsőoktatási és szakkönyvtárak esetén az arány 90% feletti, és nem meglepő, hogy a megyei könyvtárak esetén is 73,7%.

A következő kérdésben a könyvtárközi szolgáltatás formájára kérdeztünk rá. Továbbra is vezet az eredeti formára indított kérések száma minden könyvtártípusnál, a felsőoktatási és szakkönyvtáraknál a digitális másolat megelőzte a fénymásolatot.

A tizenhatodik kérdésre adott válaszokból kiderült, hogy mindegyik könyvtártípusban amilyen formában kérte a dokumentumokat az olvasó, abban kapta, és az arány a megyei könyvtáraknál a legjobb.

Az ezt követő kérdéssel információt szerettünk volna kapni arról, hogy az olvasók igényeltek-e a kérésteljesítés állásáról tájékoztatást. Minden könyvtártípusnál a válaszadók kevesebb mint fele igényelte ezt a szolgáltatást, és szinte teljes egészében kielégítő volt számukra a kapott információ, amit nagyjából e-mailben, kisebb arányban személyesen kértek.

A tizennyolcadik kérdés a dokumentumok beszerzési idejével kapcsolatos elégedettségre irányult. A szakkönyvtáraknál a legmagasabb az elégedettség: a „teljes mértékben” és „általában igen” válaszok aránya: 99,2%, a megyei könyvtáraknál 98,85%, a felsőoktatási könyvtáraknál 97%.



A következő kérdés az eredetiben kért dokumentumok kölcsönzési határidejével kapcsolatos elégedettségre vonatkozott. A felsőoktatási és a megyei könyvtárak esetében az „általában igen” válaszok aránya magasabb, mint a „teljes mértékben” válaszoké. A válaszadók az egyhónapos határidőt találják megfelelőnek, hiszen a szakirodalom hosszabb feldolgozási időt igényel.

Az utolsó előtti kérdésben szeretnénk tudni, hogy a válaszadók könyvtárközi kéréseit minden esetben teljesítették-e. Mindhárom könyvtártípusnál 60% feletti arányban jelölték meg a „teljes mértékben” választ, legmagasabb arányban a megyei könyvtáraknál (69,55%). A „teljes mértékben” és „általában igen” válaszok összaránya mind egyik könyvtártípusnál 98% feletti.

Az utolsó kérdésnél kértük olvasóinkat, hogy összességében értékeljék a könyvtárak által nyújtott könyvtárközi szolgáltatást. A válaszadók 70–78%-a teljes mértékben elégedett, az igenek aránya 97% feletti. A kérdőív végén szövegesen is véleményt nyilváníthattak az olvasók, szép számmal éltek is e lehetőséggel, segítve ezzel munkánkat.

A beérkezett válaszokból kiderült, hogy az olvasók döntő többsége elége-

det a könyvtárközi kölcsönzés folyamataival, áraival és a szolgáltatást végző munkatársakkal. Javítandó területek: még több tájékoztatás a könyvtárközi kölcsönzés lehetőségéről a könyvtárakban, honlapokon; közös katalógusok népszerűsítése; kölcsönzési határidő meghosszabbításának felajánlása; digitális másolatok arányának emelése és minőségének javítása.

Tapasztalatok a gyakorlatból

A negyedik előadás során *Paulik Péter*től, az Országos Széchényi Könyvtár (OSZK) Országos Lelőhely-koordinációs és Dokumentumellátó Osztályának vezetőjétől az OSZK könyvtárközi tevékenységéről tudhattunk meg fontos információkat. Nemzeti könyvtárunk országos koordináló és közvetítő szerepet tölt be, központi feladata a külföldi könyvtárközi dokumentumellátás. Az ODR keretében tájékoztatást nyújt a leelőhelyekről, bibliográfiai és egyéb információkról, másolatot szolgáltat az OSZK állományából és könyvtárkódokat ad ki. A belső, saját olvasóktól érkezett könyvtárközi kölcsönzési igény igen kevés, nem kölcsönző könyvtár lévén, ezért nem tudtak az ODR tagkönyvtáraiban elvégzett használói elégedettségmérésben részt venni. Ezt követően elmondta, hogy az OSZK könyvtárközi kéréslapjának használata regisztrációhoz kötött, és tesztelés alatt van az ODR-portálon a kéresterjesztés külföldre funkció. Felhívta a könyvtárközis kollégák figyelmét arra, hogy a kéresterjesztés mellett megnézhetik az addig elküldött kérések státusát is, amennyiben az „Új kérés” helyett az



„Eddigi kérések megtekintése” gombot választják ki a könyvtárközis kéréslap kezdő felületén. Kiemelte, hogy a „Megjegyzés” rovatban közölhetünk minden fontos információt, például előzetes ajánlatkérés, kiadásra vonatkozó adatok stb.

Az előadás következő részében a nemzetközi dokumentumellátás gyakorlatáról, adatairól hallhattunk részletes beszámolót. Számos szempont szerint mérle-

gelnek a kollégák, amennyiben a kérést külföldre kell küldeni: a küldő könyvtár gyorsasága, megbízhatósága, hosszabbítási gyakorlata; ár, fizetési lehetőségek, postázási szokások; korábbi vitás esetek. Saját adatbázist építenek a szolgáltató könyvtárakról. Könyvtáradatbázisuk több mint 2000, főként európai könyvtárat és több mint 5000 amerikai (OCLC-tag) könyvtárat tartalmaz. A 2012-es év-

ben legtöbbször Németországból kértek dokumentumokat, a kérések 47%-át onnan teljesítették, és a külföldre teljesítés esetén is Németország áll az élen 29%-kal. Az előadás végén néhány szóban ismertette az Országos Széchényi Könyvtár könyvtárközis tevékenységében is észlelhető főbb tendenciákat: a finanszírozásban a pályázatoknak nagyobb szerep jut, az elektronikus másolatok aránya meredeken nő, a korszerű fizetési módok iránti igény szintén növekszik, a kérések száma azonban összességében csökken, de ezek között egyre nagyobb arányú a különleges és időigényes kérések száma.

A délelőtti utolsó előadásban *Kovács Istvánnétól*, a kiskunhalasi Martonosi Pál Városi Könyvtár munkatársától egy kisvárosi könyvtáros nézőpontjából ismerhettük meg a könyvtárközi kölcsönzésről két évtized alatt összegyűjtött tapasztalatokat. Városi könyvtár lévén egyszerre kérő és szolgáltató könyvtár, hozzávetőlegesen 100 000-es állományával, 9 fővel. A könyvtárközi kölcsönzés teljes folyamata egy kézben van. 1994 óta tájékoztató könyvtáros beosztásban végzi a könyvtárközi kölcsönzést, akkor még csak 43 beérkezett és 68 küldött kérésük volt. 2012-re a beérkezett kérések száma ötszörös, a küldött kérések száma három és félszeres emelkedést mutat. A növekedés köszönhető a szolgáltatás népszerűsítésének, a közvetlen kommunikációnak az olvasókkal, a rugalmas kérésfogadásnak, a város intézményei és civil szervezetei kiszolgálásának, informatikai fejlesztéseknek. 1994-ben a teljesítés módja még főleg eredeti dokumentumokra és néhány fénymásolatra korlátozódott, elektronikus másolat gyakorlatilag nem volt. 2012-re az eredeti

67%, az elektronikus 31%. Az informatikai fejlesztéseknek köszönhetően szembevetve az elektronikus teljesítések növekedése. 2009-ben felhasználói elégedettségmérést végeztek könyvtárunkban a teljes év folyamán. Ebben az évben nagyon magas volt a kérés szám (közel 800), ami annak is köszönhető, hogy a könyvtárközi kölcsönzés erős hangsúlyt kapott abban az évben. A kérések a könyvtárközi kölcsönzés elérhetőségére, megbízhatóságára, folyamatára, a szakmai felkészültségre, reagálási készségre, biztonságra és tárgyi-technikai feltételekre vonatkoztak. A felmérés tapasztalatai: 50-50%-ban kérik eredetiben, illetve másolatban a dokumentumokat, az elégedettség jónak mondható, 100%-os az elégedettség a kérés kezelésének folyamatával és a dokumentumok beszerzési idejével. A felmérés óta több kedvező változás következett be: az ODR-fejlesztések óriási segítséget jelentenek a napi munkában, kéréseik 90%-a az ODR-portálon bonyolódik. További informatikai fejlesztésekkel (Ariel-beszerzés, adatbázisok fejlesztése) korszerűbb, kényelmesebb a használat, könnyebb az igényfelkeltés. Sajnos a postai díjak emelkedése, a hozzáférési idő csökkentése és egyes könyvtárak által a küldés postaköltségének kiszámlázása kedvezőtlen hatással bír.

Az előadás végén a kolléganő által bemutatott, *A könyvtárközi kölcsönzés – nem is olyan rég- – múltjából* című kedves írást hallgathattuk meg a '90-es évek eleji könyvtárközi kölcsönzésről (a négy-lapos, indigóval kitöltött kérelmlap elindításáról, vándorlásáról és a kérés több hónapos teljesítéséről), ami sokunknak okozott nosztalgikus, derűs perceket.



A közös ebéd elfogyasztása után *Kenyéri Katalintól*, az Emberi Erőforrások Minisztériuma közigazgatási tanácsadójától, az ODR tagkönyvtáraiban elvégzett használói elégedettségméréssel kapcsolatos tanulságokat és intézkedéseket hallgathattuk meg. Sikerként értékelte a használók köréből beérkezett véleményeket, de felhívta a figyelmet arra, hogy azok véleményét is meg kellene ismerni, akik nem használják a könyvtárközi szolgáltatást. Emellett fontos teendő a szolgáltatás és a közös katalógusok minél hatékonyabb népszerűsítése, könyvtárhasználati szabályzatban kedvezmények nyújtása. Az elektronikus formában történő szolgáltatásokkal kapcsolatban kiemelte, hogy a szerzői jogi törvény kedvezően változik a kedvezményezett intézmények számára az árva művek digitalizálásával és szolgáltatásával kapcsolatban. Ehhez kapcsolódva megemlítette az Országos Széchényi Könyvtár ELDORADO-fejlesztését. Felhívta a részt vevő kollégák figyelmét a Könyvtárellátási Szolgáltató Rendszerben rejlő lehetőségekre is: a könyvtárközi kölcsönzés népszerűsítése a kistélepi könyvtárakban, az új beszerzések kiszállítását kihasználva a visszaküldés díjának megtakarításával.

Ezt követően *Koltay Klárától*, a Debreceni Egyetem Egyetemi és Nemzeti Könyvtár főigazgató-helyettesétől a MOKKA-ODR adatbázis újdonságait ismerhettük meg. Az NPA (Nemzeti Periodika Adatbázis) bekerült a MOKKA-ODR-be: az Országos Széchényi Könyvtár katalógusából töltötték át a bibliográfiai rekordokat, a folyóiratok számozási adatainak karbantartása az OSZK feladata. Az egyes könyvtárak saját maguk javíthatják adataikat, és új lelőhelyeket, évfolyamokat jelenthetnek be. A könyvtáradatbázis felülete is megújult, új funkciókkal bővült: lehetőség van törlésre, új könyvtárak regisztrációjára, lelőhelykézésre.

A kérsadminisztrációnál be lehet állítani, hogy e-mail üzenetet kapjunk a státuszváltozásokról, a státusokat visszavonhatjuk véletlen hibák esetén, a lezárt kéréseket a rendszer automatikusan archiválja. A költségkezelés, bizonylatok készítése is lehetővé vált. Az olvasói regisztráció és kérsleadás is megvalósult, és a statisztika szolgáltatása is megújult. Mindezekről az ODR-portálon belül található ODR-wikiben részletes leírások készültek.

A Nemzeti Kulturális Alap támogatásával megvalósult tizenharmadik országos ODR-konferenciára az előző évekhez hasonlóan több mint 120 kolléga érkezett az ország minden tájáról. A visszajelzések alapján tartalmas, információdús tanácskozáson vettek részt. Az előadásokról készült videofelvételek megtekinthetők a könyvtári videotékában (<http://www.jamk.hu/?q=hu/odr/2013>), a konferenciáról megjelent egyéb publikáció a KEMLIB folyóirat novemberi számában olvasható. ■