

li” elektronikus információs központtá válás útján, hogy nem engedtek a hagyományos szellemi, emberi igényesség követelményéből. Nagy tudású, magukat folyamatosan képző és lelkes szakemberek dolgoznak Tatabányán – ez lehet a „titok” nyitja, és persze ennek az évkönyvnek a közvetett haszna.

Mezey László Miklós

Szakterületi vizsgálatok

A magyarországi egyházi és felekezeti könyvtárak szakterülete 2006-ban

A települési (községi és városi) könyvtárak 2002 óta folyamatban lévő általános és minőségi szakterülete után a NKÖM – akkor még – Könyvtári Főosztálya 2006-ban elkezdte az egyházi könyvtárak szakterületének megszervezését.

Az vizsgálandó egyházi könyvtárak köre, száma

A most kezdődő vizsgálat az egyházi oktatási intézmények könyvtáira nem terjed ki.

Magyarországon az egyházi oktatási intézmények könyvtárain kívül kb. 40 egyházi–felekezeti könyvtár található, tehát olyan, amelynek fenntartója valamely egyház vagy felekezet. 36 intézményről biztosan tudható, hogy könyvtárként működik. négy státusa bizonytalan. (A 36 könyvtárból 34 tagja az Egyházi Könyvtárak Egyesülésének, mely a magyarországi egyházi–felekezeti könyvtárak érdekképviseleti, szakmai szervezete.)*

Az egyházinak mondott könyvtárak – ha a felekezeti különbségeket mint szempontot figyelmen kívül hagyjuk, és az oktatási intézmények könyvtáraival sem számolunk – az alábbi csoportokba sorolhatók: egyházmegyei könyvtár, egyházkerületi-gyűjteményi könyvtár, országos hatókörű könyvtár, szerzetesi könyvtár, kicsi „gyülekezeti” könyvtár.

Szakterület szempontjából érdemes az összes egyházi–felekezeti könyvtárat egy csoportban vizsgálni, ugyanakkor figyelembe véve a fent említett felosztást.

* A hozzávetőleges adatot a következő forrásból számoltam ki: *Magyarországi egyházak, felekezetek, vallási közösségek*. Bp., NKÖM Egyházi Kapcsolatok Titkársága, 2002. Ez a kiadvány a különböző egyházak–felekezetek saját bevallása alapján készült, amelyben ennyi könyvtárat találtam. A hozzávetőleges szám abból is adódik, hogy vannak olyan felekezetek, amelyeknek létezik könyvtára, de mint működő intézmény nincs benne az egyházi könyvtári és általában a könyvtári szakmai köztudatban.

A kísérleti vizsgálatban résztvevő könyvtárak

A 2006-ban induló kísérleti felmérésben az alábbi öt könyvtár szerepelt, köztük egyházmegyei: Főszékesegyházi Könyvtár – Kalocsa, gyűjteményi: Dunántúli Református Egyházkerület Tudományos Gyűjteményei Könyvtára – Pápa, „kvázi” országos könyvtár: Evangélikus Országos Könyvtár – Budapest, szerzetesi: Ciszterci Nővérek Boldogasszony Háza Monostor Könyvtára – Kismaros, gyülekezeti: Kecskeméti Református Egyházközség Könyvtára.

Szakértők, szakfelügyelők, tervezés, előkészületek

Egyházi könyvtárakban dolgozó munkatársak közül pillanatnyilag öt könyvtárosnak van szakértői engedélye, közülük hárman 2006 februárjában kapták kézhez szakfelügyelői megbízásukat. Magam vezető szakfelügyelőként azt a feladatot is kaptam, hogy kísérleti jelleggel tervezem meg és indítsam el öt nyilvános egyházi könyvtárban az ellenőrzést, egyszerre az alap- és a minőség alapú vizsgálatot.

A következő hetekben kollégáimmal együtt elkészítettük a minden egyházi könyvtárra kiterjedő és több éves munkát jelentő szakfelügyeleti tervet, benne a rövid távú, az öt könyvtárra vonatkozó kísérleti vizsgálati tervet.

A hosszú távú tervezésben ideális, ha a vezető szakfelügyelő felekezetenként két-két segítővel dolgozik. Egy-egy vizsgálatot két szakfelügyelő végez egyszerre. Négy szakfelügyelő évente tíz könyvtárat teljes alapossággal tud ellenőrizni. A tervek szerint az összes egyházi könyvtár teljes vizsgálata utóvizsgálatokkal (ellenőrző vizsgálatokkal) együtt 2010-re befejezhető. Ha lesznek még további segítők („egyházi könyvtári szakfelügyelők”), akár gyorsabban is elvégezhető a munka.

Nagyon fontos gesztus volt a minisztérium részéről, hogy az előkészítő munka során áttanulmányozhattuk és véleményezhettük a kérdőíveket, amelyeket a települési könyvtárak szakfelügyelete során használnak a kollégák.

A kérdőívek véleményezése során arra törekedtünk, hogy a könnyebb értékelhetőség miatt az egyházi könyvtárak vizsgálatakor használt kérdőív minél kevésbé térjen el a közkönyvtárakban használtaktól. (A közművelődési könyvtárakban 2002-ben elindított vizsgálat során éppen 2005-ben készült új kérdőív.) Ugyanakkor néhány kérdéssel ki is egészítettük az egyházi intézményekben használt kérdőívet, hogy a sajátosságokat (műemléki jelleg, muzeális állomány stb.) és az ezzel kapcsolatos feladatokat is vizsgálhassuk. Most az első vizsgálatok tapasztalatai alapján úgy gondoljuk, hogy újabb konzultáció lenne szükséges az egyházi könyvtárakban használt kérdőívekkel kapcsolatban. Az összegzésben erre bővebben kitérek.

A vizsgálat

A kísérleti szakfelügyeleti vizsgálat a közművelődési könyvtárakban végzett rend szerint, kérdőívek segítségével, beszélgetés alapján és a könyvtár működésének megfigyelésével történt. A szakfelügyelők a vizsgálat előtt áttanulmányozták a könyvtár működésével kapcsolatos dokumentumokat. Ha a fenntartó szük-

ségesnek érezte, lehetőség volt arra, hogy a vizsgálatot végző szakfelügyelőkkel megbeszélést tartson – személyesen. A vizsgálat után a vezető szakfelügyelő összesítette a kérdőíveket és megírta a jelentést. A kitöltött kérdőíveket, a szakfelügyelők jelentését, a vezető szakfelügyelő összegzését a vezető szakfelügyelő küldte meg a véleményezésre a fenntartónak és a könyvtárosnak. A véleményekkel kiegészített vizsgálati jelentést szintén a vezető szakfelügyelő küldte meg a minisztériumnak. A tapasztalt hiányosságok pótlására egy év áll rendelkezésre. akkor történik meg az utóvizsgálat, amelyet szintén a vezető szakfelügyelő végez.

Az egyházi könyvtárak sajátosságai a vizsgálaton kívül, általában

Elnevezés, típus, fenntartó

Az egyházi könyvtár sajátos könyvtártípus. Ide tartoznak mindazok a könyvtárak, amelyeknek fenntartója valamely egyház, felekezet, vallási közösség.

Az elnevezés egy-egy felekezeten belül is meglehetősen sokféle könyvtártípust takar, és bizonyos értelemben tükrözi az adott egyház felépítését és nagyságát. Más a katolikusok esetében egy főegyházmegyei – egyházmegyei, egy szerzetesi, ezen belül egy, a kommunista diktatúra alatt is működő műemlékkönyvtár, vagy egy 1950-től könyvraktári sorba kényszerült, illetve szinte teljesen megsemmisült, csak a rendszerváltozás után újjáéledő szerzetesi, egyházmegyei könyvtár. A protestánsok (reformátusok, evangélikusok) esetében más egy országos jelentőségű egyházkerületi gyűjtemény vagy egyetlen országos „szak”könyvtár és egy kis gyűlekezeti könyvtár. Külön kategóriát képeznek az egyházi középiskolai és felsőoktatási könyvtárak, ezen belül más a „belső használatra” mindig is működött teológiai, szemináriumi könyvtár, és más egy, a rendszerváltozás után megnyílt felekezeti főiskola könyvtára.

Jellemzők

Az egyházi könyvtárak több szempontból is különlegesek:

1. A legrégebbi könyvtárak, gyűjtemények.
2. A nagy országos könyvtárak (OSZK, Egyetemi Könyvtár, MTA Könyvtára) mellett a nemzeti kulturális vagyon jelentős részét őrzik.
3. A gyűjtemények olyan információkat (is) szolgáltatnak, amelyek csak ezekben a könyvtárakban találhatóak meg. (Az információhoz való hozzájutás a magyar Alkotmányban biztosított és a Kulturális törvényben is előírt jog.) A könyvtárak nyilvános könyvtári feladatok ellátását is vállalják, sok esetben közkönyvtári és oktatási könyvtári szerepet töltenek be.
4. Az egyházi könyvtárak sok esetben abból a szempontból is különlegesek, hogy mind a mai napig sajátos szimbiózisban működik a múzeum–könyvtár–levéltár, vagy a három intézményből kettő.

Feladatok

A nagyobb nyilvános könyvtárak általában sajátos „hibrid” könyvtárakként működnek. Ezek a könyvtárak általában műemlékkönyvtárak, muzeális könyvtárteremmel, ahol az állomány zöme „régí könyv” és speciális gyűjtemény, amely speciális elhelyezést, gondozást és feldolgozást, ehhez speciális kézikönyveket,

és mindenekelőtt speciális szakértelmet kíván. Ugyanakkor a könyvtárak lehetőségeik szerint a rendszerváltozás előtt is folyamatosan gyarapították állományukat a külföldi és magyar teológiai szakirodalommal, s az évszázadok során kialakult gyűjtőkörüknek megfelelően egyéb témájú könyvekkel is. A műemléki, régi könyvet őrző és gondozó teendőik mellett tehát a modern, használható könyvtár működtetése is feladatuk.

A kétféle küldetés külön-külön is számos és nehéz feladatot, problémát jelent. sok pénzt és a mostaninál nagyobb számú szakképzett munkacrót kíván. Ha a műemléki jellegre gondolunk: egy zömében muzeális gyűjtemény méltó és biztonságos elhelyezése (tűz- és vagyónvédelem, megfelelő fizikai állapot biztosítása), gondozása (egyedi és általános restaurálása, preventív védelme), korszerű, számítógépes feldolgozása, feltárása (több megfelelő képzettségű szakember alkalmazása) nagy feladat és nagyon sok pénzbe kerül. Ha a másik kötelezettséget vesszük számba: egy modern, naprakész gyűjtemény kialakítása, feldolgozása, korszerű szolgáltatása, megfelelő számú szakember alkalmazása szintén sok pénzt kíván.

Közelmúlttörténet és következményei

Számos egyházi könyvtár esetében a rendszerváltozás azt jelentette, hogy a negyven évig halott vagy raktárba kényszerített gyűjtemények életre keltek és kapcsolódhattak a magyar könyvtári rendszerbe, amelyből a korábbi évtizedekben kiszorultak. Gyűjteményeink 1989 után – az állami támogatásnak és az egyházi fenntartók erejükhöz mért anyagi segítségének köszönhetően – több területen felzárkóztak az 1950-es évektől folyamatosan fejlődő állami könyvtárakhoz. Mindennapi munkájukat azonban a közgyűjteményekhez képest – kevés kivételtől eltekintve – nehéz személyi feltételek és technikai körülmények között végzik.

E nehézségek ellenére a mintegy hatvan egyházi–felekezeti könyvtár közül – (közép)iskolai egyházi könyvtárakat nem számítva – napjainkban kb. 29 vállalja a nyilvánosságot, szerepelve a nyilvános könyvtárak jegyzékén.

Az elmúlt években jelentősen javult e könyvtárakban a szakmai munka színvonala. Ez a tendencia a korszerű feldolgozásban (1994-től számítógépes katalógizálás, mára nagy könyvtárainkban integrált könyvtári szoftver használata és online katalógus építése, 2000-től a Thcca internetes adatbázis létrehozása és gondozása), az olvasó-, kutató- és referenz szolgáltatás élénkítésében, az állományvédelmi szempontok fokozott figyelembevételében és a tudatos szerzeményezésben mutatkozik meg.

Finanszírozás

Az egyházi könyvtárak alapfinanszírozása két forrásból történik: az egyik az egyházi fenntartóktól kapott (akik erejükhöz mérten támogatják intézményeinket), a másik az állami közgyűjteményi támogatás.

A Magyar Köztársaság az egyházakkal kötött megállapodásokban vállalta, hogy részt vesz az egyházi gyűjteményekben őrzött értékek megóvásában, gyarapításában és közhasználatának biztosításában. Az államnak a történelmi egyházakkal kötött megállapodásaiban rögzített, az államiakhoz hasonló finanszírozás elve messze nem valósul meg, ezért gyűjteményeik a rendszerváltozás óta mindmáig – a hivatalos statisztikák szerint is – alulfinanszírozottak a közgyűjteményekhez képest.

A rendszerváltozás után, az 1990-es évek elején jött létre egy kiegészítő támogatási forma, a pályázati finanszírozás. Örvendetes előrelépést jelentett, hogy ezzel a támogatási formával egyre több egyházi könyvtár is élhetett. Tapasztalataink szerint azonban mind az egyházakat érintő pályázati kiírások köre, mind az elérhető összegek nagyságrendje a korábbi években szokásos töredékére csökkent.

A Magyar Köztársaság 2006. évi költségvetéséből az egyházi közgyűjtemények részére 500 millió forintnyi támogatás jutott. Ez az összeg 305 millió forinttal (közel 40 százalékkal) kevesebb, mint a 2005. évi. Mivel a 2005-ös támogatási összeg sem fedezte az egyházi gyűjtemények működési kiadásait, ez az intézkedés létében veszélyezteti az érintett intézményeket, és az egyházi gyűjtemények teljes rendszerének működésképtelenné válásához vezet. A 2006. évi erősen csökkentett költségvetési keret a működés alapvető területeit érinti. Következmenyei: a szakképzett személyi állomány leépítése, a szolgáltatások körének és szintjének, a hozzáférés csökkentése, az állománygyarapodás leállítás, az évek óta folyó feltáró–feldolgozó, digitalizáló munka szüneteltetése.

Általános sajátosságok, amelyek a vizsgált öt könyvtárra is jellemzőek

Az egyházi könyvtárak csaknem fele nyilvános könyvtár, tehát közfeladatokat is vállaló intézmény, de ezek inkább kutatóműhelyekre emlékeztetnek, a szakkönyvtárakra hasonlítanak, nem a közművelődési könyvtárakra. Ha a régi, a könyvtári törvény előtti tipizálást használjuk, akkor teológiai szakkönyvtáraknak mondhatjuk őket.

Az egyházi könyvtárakban dolgozók száma nagyon csekély, ez komoly gondokat okoz, befolyásolja a könyvtárak működését. Egy-egy könyvtárban átlagosan öt (!) fő dolgozik. Ezt az átlagot nemcsak a szakirányú végzettségűek és nemesak a könyvtári munkakörben foglalkoztatottak adják, hanem mindenkit, a technikai személyzetet is beleszámoltuk. A könyvtári munkakörben foglalkoztatottak – más nagy országos könyvtárakhoz hasonlóan – nem mindig szakirányú végzettségűek, de magasan képzett tudományos munkatársak, és az adott könyvtárban nélkülözhetetlen képesítéssel bírnak. A nem szakirányú végzettség nem jelenti azt, hogy csupán teológiai képesítésű papokról, szerzetesekről, lelkészekről van szó, ezek száma az összes egyházi könyvtárban mindössze tíz körül van, a többiek szakképzett „civil munkaerők”.

Az egyházi könyvtárak nyitva tartása eltérő a közkönyvtáraktól, hétvégén általában nincsenek nyitva, és a heti nyitva tartási idő is rövidebb, mint más könyvtárak esetében.

Ezekben a könyvtárakban kisebb az olvasóforgalom, nem a szokásos értelemben vett olvasók, inkább (tudományos) kutatók a könyvtárhasználók, ők azonban speciális kiszolgálást és szolgáltatásokat kívánnak. Az egyházi könyvtárakat felkereső könyvtárhasználók a közművelődési könyvtárakban a helyismereti gyűjteményben olvasókra–kutatókra emlékeztetnek, és a könyvtáros is hasonló munkát végez, mint például egy-egy helyismereti gyűjteményben dolgozó kolléga.

A jellemző szolgáltatási forma a helyben használat. Mivel a kutató olykor egy-egy személyhez vagy témához köthető egész gyűjteményeket, hagyatékokat olvas

át, a helyben használt dokumentumokat nehéz számszerűsíteni. Egy-egy hagyatékban akár több száz dokumentumot is átnézhet egy-egy kutató.

A könyvtárakban található gyűjtemények is speciálisak, az állomány zöme műzeális dokumentum vagy különleges különgyűjtemény, amely több szempontból is védelemre szorul. Az állományvédelemnek több területe van, magába foglalja a gyűjtemény „szellemi” védelmét (szerzői jogi kérdések), vagyónvédelmét, tűzvédelmét, egyéb fizikai védelmét (digitalizálás, általános és egyedi restaurálás, kötetés, tékázás stb.).

A hagyományos dokumentumok mellett elektronikus dokumentumokat is gyűjtenek az intézmények, használatukhoz a megfelelő technikai eszközök is rendelkezésre állnak.

Hiányosság a vakok, siketek és egyéb fogyatékkal élők könyvtárhasználata csak egy-két helyen biztosított. Van, ahol az épület és a könyvtárhelyiségek sem közelíthetők meg, van, ahol a szolgáltatásokat nem tudják igénybe venni és van, ahol a megfelelő dokumentumok hiányoznak.

Csak a vizsgált öt könyvtárra jellemző adottságok, sajátosságok

A szakfelügyeleti vizsgálat előtt tanulmányozandó dokumentumok közül az öt könyvtárból: Szervezeti és Működési Szabályzata, Használati Szabályzata, statisztikai jelentőlapjai, éves jelentései, beszámolóit minden könyvtárnak. Alapító Okirata, küldetésnyilatkozata négy könyvtárnak volt. Az adott könyvtár pályázataival kapcsolatos dokumentumait minden intézményben, a munkaterveket három könyvtárban tudták áttanulmányozni a szakfelügyelők a vizsgálat előtt. Stratégiai terve egyetlen könyvtárnak sincs, és senki nem készítette el a könyvtár önértékelését sem.

A felsorolásból láthatjuk, hogy „hagyományos” alapidokumentumok mindenhol vannak, de a modern, menedzsment-szemlélettel működő, korszerű könyvtárra jellemző dokumentumok – a küldetésnyilatkozat kivételével – mindenhol hiányoznak. Ennek oka az lehet, hogy az egyházi könyvtárak élén ugyan már szakképzett, civil, de menedzselést még nem tanult kollégák állnak. Célszerű lenne számukra valamilyen útmutatást készíteni, továbbképzést tartani ezeknek az alapidokumentumoknak az elkészítésével kapcsolatban.

A vizsgált könyvtárak mindegyike nyilvános könyvtár. A könyvtárak élén általában könyvtárvezető vagy könyvtárigazgató címmel bíró kollégák állnak. Az ötből két intézmény levéltárral vagy múzeummal összevontan, három más keretek között (monostoron belül, egyházi fenntartással, az oktatási intézményekkel egyenrangúan, az adott egyház országos gyűjteményeként, szervezeti egységeként működik). A vezetőknak intézményvezetői vagy részegység vezetői megbízatása van.

Könyvtári munkakörben dolgozók könyvtárosi végzettség szempontjából: mind az öt könyvtárban van szakmai végzettségű könyvtáros. Egyetemi végzettségű mind az öt könyvtárban, főiskolai négy könyvtárban, középfokú végzettségű kolléga három könyvtárban dolgozik. A könyvtári munkakörben dolgozó munkatárs(ak) száma a végzettség és a munkakör betöltéséhez szükséges képesítés viszonya szerint: az öt könyvtárban hat egyetemi, kilenc főiskolai, öt középfokú végzettségű könyvtáros dolgozik.

Három könyvtárban vesznek részt a könyvtár munkatársai a hétvéenkénti továbbképzésen. Az egyházi könyvtárosok kötelező továbbképzéseken való viszonylag alacsony részvételének két oka van: vagy olyan tudományos fokozattal bírnak, amely mentesíti őket, vagy friss diplomások, így nem kötelező számukra a továbbképzés.

Gazdasági szempontból öt intézmény közül kettő nem önálló, három részben önálló. Négy könyvtár részesül az egyházi gyűjteményi támogatásból. A könyvtárak előirányzatok feletti rendelkezési jogosultsága szempontjából általában részjoggal rendelkeznek.

Akadálymentesség szempontjából három helyen minden akadálymentes, két intézmény esetében semmi sem akadálymentes.

Mind az öt könyvtár rendelkezik kizárólagosan könyvtári szolgáltatások céljaira szolgáló helyiséggel, és ezek a helyiségek alkalmasak is a célra.

A hagyományos dokumentumok mellett minden könyvtár gyűjt elektronikus dokumentumokat. A muzeális jelleg az oka annak, hogy szabadpolcon az állomány-nak 1–35 százaléka található csupán, zömében kézikönyvek, segédkönyvek.

A hagyományos könyvtári szolgáltatásokat (kölcsonzés, könyvtárközi kölcsönzés, helyben használat, információszolgáltatás stb.) minden könyvtárban igénybe vehetik a könyvtárhasználók, de a legtöbb könyvtárban a korszerű szolgáltatásokat is (információkérés telefonon, e-mailben, internethasználat, keresés adatbázisokban, közhasznú információk, számítógép használata, ODR-szolgáltatás stb.).

A korszerű szolgáltatásokhoz korszerű infrastruktúra is szükséges, ez a vizsgált könyvtárakban mindenhol rendelkezésre áll, a könyvtárhasználók számára képest megfelelő mértékben. Számítógép, szkennel, nyomtató, fénymásoló minden könyvtárban, CD-, DVD-lejátszó is több helyen van. Ezek az adatok azt mutatják, hogy a könyvtárak a modern kor követelményeinek megfelelően, korszerűen felszereltek.

Minden könyvtár épít elektronikus katalógust, a vizsgált könyvtárakban integrált rendszert használnak. Többnyire a következő munkafolyamatokat gépesítették: katalógizálás, olvasói nyilvántartás, kölcsönzés, tájékoztatás.

Tapasztalatok, benyomások az első kísérleti vizsgálati év után

Bármilyen könyvtártípusról beszélünk, a könyvtárnak mint intézménynek vannak olyan általános jellemzői, amelyek típustól függetlenül valamennyi könyvtárra érvényesek. A szakfelügyeleti vizsgálat során ezeket a jellemzőket mégis sajátos szempontból vizsgáljuk, a közfeladatiság, a közművelődés, a közgyűjteményi jelleg szempontjából. A közfeladat, közművelődés, közgyűjteményi jelleg különböző könyvtársoportoknál mégis eltérő módon valósul meg.

A szakfelügyeleti vizsgálat a közművelődési (községi) könyvtárakban már évek óta, mondhatjuk, gyakorlottan működik. Idén kezdődött el az egyházi könyvtárak vizsgálata. A további vizsgálatok előtt érdemes volna újra áttekinteni a kérdőíveket olyan konzultáció keretében, amelyen az eddig vizsgált könyvtártípusok szakfelügyelői közül vennének részt kollégák.

Ásványi Iлона

Egészségügyi szakkönyvtár felhasználói szemmel

Vajon milyennek látják olvasói a Zala Megyei Kórház Egészségügyi Szakkönyvtárát? Véleményük szerint mely szakmai törekvéseink nyernek megerősítést, melyek azok a pontok, ahol változtatni kell? Leginkább ezekre a kérdésekre kerestük a választ, amikor elsődleges célcsoportunkat, a kórház orvosait, szakdolgozóit megkerestük kérdőívünkkel. A 2006 szeptemberében kiküldött 794 kérdőívből 325 érkezett vissza teljesen vagy részben kitöltve, megválaszolva. Ez 40,93%-os válaszadási hajlandóságot jelez. Megállapításaink során ezekre a válaszokra tudunk hagyatkozni, ezekből tudunk következtetéseket levonni.

Foglalkozás szerint a visszajelzések 109 (33,95%) ápolótól, 99 (30,84%) orvostól, 66 (20,56%) asszisztentstől, 15 (4,6%) pedig gyógytornásztól származik. Szakterületi megoszlást illetően a legtöbb értékelhető adattal a belgyógyászat (41; 10,84%), (külön) a kardiológia (31; 8,2%), az intenzív terápia (30; 7,9%), a traumatológia (28; 7,4%), a laboratórium 22; (5,8%), a szívsebészet, szülészet–nőgyógyászat (egyaránt 20–20; 5,29–5,29%), míg a pszichiátria (19; 5%) szolgált.

A könyvtár felkeresésének módjai

(Itt egyidejűleg több válasz is megadható volt.) Könyvtárunkat *legtöbbször személyesen* (289; 57,34,%) keresik fel. Csaknem pontosan feleannyi a száma a telefonos megkereséseknek (146; 28,96%). Hagyományos levélben hozzánk fordulók száma és aránya 25 (4,96%). Elektronikus úton, honlapon keresztül (24; 4,76%), míg e-mailben (20; 3,96%) az igényeiket jelzők száma, aránya. (310 válasz 504 jelölése)

A könyvtárhasználat gyakoriságát a kapott 316 válasz alapján a következő mutatószámok jelzik: alkalomszerűen a választ adók (262) 82,91%-a; havi rendszerességgel 36 (11,39%), míg hetente 17 (5,37%) veszi igénybe különböző dokumentum- és információszolgáltatásainkat. Jelenlegi, heti 39 órás *nyitva tartásunk* a felhasználók *döntő többségének* (a visszajelzett 310 adatból 293-nak) 94,51%-ának *megfelel*, csupán (17) 5,48% jelezte, hogy gondot okoz számára 8 és 16 óra között személyesen felkeresni a könyvtárát.

Könyvtári környezet

A könyvtári környezettel, annak légkörével kapcsolatos elégedettségéről – a kérdezett öt szempont szerint, az adatok összességét vizsgálva – a következő megállapításokra juthatunk.

A választ adók *több mint fele* (68,65%) *elégedett*, míg közel egynegyede (25,39%) nagyon elégedett azon körülményekkel, amelyek közt olvasóinkat fogadni tudjuk. A működési feltételeinkkel kevésbé elégedettek aránya 5%, az elégedetleneké 0,9%.

Az olvasók számára elhelyezett *jelekkel, eligazítótáblákkal* – a kapott 312 érvényes válasz alapján – nagyon elégedett 88 (28,2%), elégedett 213 (68,26%), kevésbé elégedett 10 (3,2%), elégedetlen 1 (0,3%). A *könyvtári terek elrendezésére, beosztására* vonatkozóan a beérkezett 307 értékelhető válasz révén megállapításaink a következők: nagyon elégedett 78 (25,4%), elégedett 218 (71%), kevésbé elégedett 9 (2,93%), míg elégedetlen 2 (0,6%).

A *számítógép-használathoz való hozzáférésről* 301 választ kaptunk. Ezek szerint nagyon elégedett közülük 72 (23,92%), elégedett 206 (68,43%), kevésbé elégedett 17 (5,6%), míg elégedetlen 6 (1,99%).

A *könyvtár belső állapotára (világítására, bútorzatára, tisztaságára, rendjére)* vonatkozó kérdésünkre 303-an válaszoltak. Közülük nagyon elégedett 72 (23,76%), elégedett 209 (68,97%), kevésbé elégedett 19 (6,2%) és elégedetlen 3 (0,99%).

A kapott válaszok alapján *olvasóink* minden megadott szempont szerint *döntő mértékben elégedettek* – ha nem is nagyon – a személyes felkeresés során látott tapasztalt körülményeinkkel. A nagyon elégedett minősítéssel legtöbben a tájékozódást megkönnyítő jeleinket, tábláinkat nevezték meg. A legtöbb kevésbé elégedett minősítést a könyvtár belső állapota kapta, miközben az elégedetlenségi mutatók közül a számítógép-használathoz való hozzáférés került az első helyre a maga alig két százalékaival.

Könyvtári személyzet

A könyvtári személyzet szolgáltatókészségét négy szempont szerint, egy egytől tízig tartó skálán vizsgáltuk. Az itt dolgozók munkájával maximálisan elégedett a választ adók 61,8%-a, amit a 8-as jelű elégedettség követ 22,23%-kal, a 9-es számmal jelzett pedig 7,38%-kal. Ez azt jelzi, hogy *olvasóink 91,41%-a a számsor felső harmadával (8, 9, 10) fejezte ki a könyvtárosokkal kapcsolatos elégedettségét*, azon belül is legnagyobb arányban teljes elégedettségének adott hangot. Ha *sorrendet* kívánnánk felállítani, akkor leginkább a *segítőkészséget*, majd *pontos-ságot, megbízhatóságot*, ezt követően a *szakszerűséget*, végül a *gyorsaságot* értékelték a maximális, 10-es pontszámmal. Az összpontszámok is ugyanezt a sorrendet adják: segítőkész (2935), pontos, megbízható (2840), szakszerű (2817), gyors (2750). Itt is megállapítható, hogy igazán jelentős eltérés nincs az egyes szempontok értékelése között.

Nyomatott dokumentumok hozzáférhetősége

A dokumentumbeszerzés, állománybővítés kérdése alatt arra voltunk kíváncsiak, hogy az olvasóink számára szükséges nyomtatott dokumentumok mennyire elérhetők könyvtárunk állományából. Külön rákérdeztünk a magyar és idegen-

nyelvű kiadványokra, külön a könyvekre, folyóiratokra. A visszajelzések alapján a következő megállapításokat tehetjük. *Legtöbben* (288-ból 251-en) 87,15% a magyar szaklapok elérhetősége mellett voksoltak, míg 19,82% (30) a részbeni elérhetőséget jelezte, 6,46% (7) pedig az el nem érhetőséget fejezte ki. Második leginkább hozzáférhetőnek a magyar nyelvű könyvek (312-ből 264) 84,61% bizonyultak a rangsorban. Itt (3) 0,96% volt a nem szavazatok, míg (45) 14,42%-os a részben elérhető szavazatok aránya. Az idegennyelvű folyóiratok a harmadik helyre kerültek az állományunk elérhetőségi rangsorában. Igennel szavazott (232-ből 171) 73,70%, nemmel (15) 6,46%, részbeni hozzáféréstől számolt be (46), 19,82%. Legvégül az idegen nyelvű szakkönyvek hozzáféréseire vonatkozó adatok: (231 összesből 160) 69,26% igen, (8) 3,46% nem és (54) 23,37% részbeni hozzáférést jelez.

Megjegyzendő, hogy *legnagyobb a százalékos nemek* (6,46) aránya az idegen nyelvű folyóiratoknál, míg legkisebb, nem egészen egy százalék (0,96) a magyar nyelvű könyveknél.

Dokumentum- és információszolgáltatás

Információ- és dokumentumszolgáltatás kapcsán tíz könyvtári szolgáltatásunkról kértünk véleményt az alapszolgáltatásoktól a személyre szabott szolgáltatásokig. Itt az elégedettség mellett arra is kíváncsiak voltunk, hogy már igénybe vette-e az illető, vagy a jövőben igényt tart-e az adott szolgáltatásunkra.

A *kölcsönzéssel* kapcsolatban – a kapott 312 válasz alapján – kiderült, hogy nagyon elégedett (104) 44%, elégedett (157) 50,32%, részben elégedett (9) 2,88%, elégedetlen (1) 0,3%, nem vette igénybe (32) 10,25%, nem is kívánja igénybe venni (9), a választ adók 2,88%-a.

A *helybenolvasást* érintően 297 értékelhető visszajelzést kaptunk. Ebből (71) 23,9% nagyon elégedett, (145) 48,82% elégedett, részben elégedett (6) 2%, elégedetlen (1) 0,3%, nem vette igénybe (37) 12,45%, nem is akarja igénybe venni ugyancsak 37 (12,45%).

A *könyvtárközi kölcsönzésről* összesen 275-en jelezték véleményüket. Nagyon elégedett ezen szolgáltatással a választ adók (72) 26,18%-a, elégedett (108) 39,27%, részben elégedett (13) 4,72%, elégedetlen (1) 0,3%, nem vette igénybe (52) 18,9%, nem is akarja igénybe venni (29) 10,54%.

A *referenz-szolgálatról* összesen 282-en mondtak véleményt. Közülük nagyon elégedett (80) 28,36%, elégedett (118) 41,84%, részben elégedett (17) 6%, elégedetlen (1) 0,3%, nem vette igénybe (43) 15,24%, nem kívánja a jövőben sem igénybe venni (23) 8,15%.

Az *irodalomkutatásra* vonatkozó összes visszajelzés száma 283. Ebből nagyon elégedett vélemény (95) 33,56%, elégedett (109) 38,51%, részben elégedett (15) 5,3%, elégedetlen (2) 0,7%, nem vette igénybe (39) 13,78%, jövőben sem kívánja igénybe venni (23) 8,2%.

A *témafigyelő szolgálatunkkal* kapcsolatban 283-an mondtak véleményt. Közülük nagyon elégedett (74) 26,14%, elégedett (111) 39,22%, részben elégedett (13) 4,59%, elégedetlen (1) 0,3%, nem vette igénybe (62) 21,9%, nem is kívánja igénybe venni (22) 7,77%.

A *könyvtári internethasználatról* a következő visszajelzések érkeztek 284 felhasználótól. Nagyon elégedett (56) 19,71%, elégedett (104) 36,61%, részben elégedett (14) 4,92%, elégedetlen (2) 0,7%, eddig még nem vette igénybe (60) 21,12%, ezután sem kívánja igénybe venni (48) 16,9%.

A *könyvtári számítógép-használathoz nyújtott szóbeli segítségnyújtásról* 285-en nyilvánítottak véleményt. Ezek szerint e szolgáltatással nagyon elégedett (91) 31,92%, elégedett ugyanennyi (91) 31,92%, részben elégedett (7) 2,45%, elégedetlen 2 (0,7%), nem vette még igénybe (51) 17,89%, nem is akarja később sem igénybe venni (43) 15%.

A *honlapunkról* 281 visszajelzést kaptunk. Ez alapján nagyon elégedett (53) 18,86%, elégedett (115) 40,92%, részben elégedett (10) 3,55%, elégedetlen (1) 0,3%, míg a honlapunkat fel nem keresők aránya (67) 23,84%, akik ezt a jövőben sem kívánják megtenni (35) 12,45%.

A *felhasználói képesséssel* kapcsolatban összesen 268 válasz érkezett. Ebből (40) 14,92% nagyon elégedett, (96) 35,82% elégedett, 16(5,97) részben elégedett véleményének adott hangot, miközben ilyen típusú képzésen még nem vett részt (58) 21,64%. igényt sem tart rá ugyanennyi (58) 21,64%.

A kapott válaszokból megállapítható, hogy *olvasóink, felhasználóink általában elégedettek, majd nagyságrendileg ezt követően nagyon elégedettek szolgáltatásainkkal*. A nagyon elégedett kategórián belül – szóródás 14,92% és 44,87% között – sorrendben a kölcsönzés, az irodalomkutatás, ezt követően pedig a számítógép-használathoz nyújtott szóbeli segítségnyújtás említhető. Az elégedettség nál a sorrend a kölcsönzés, helybenolvasás, referenz-szolgálat. Az elégedetlenség számaránya, százalékban kifejezhető volta – kivétel nélkül egy százalék alatt – szerencsénkre nem igazán jelentős, nem igazán mérvadó. Kerekítve 10–20% között mozog azok aránya, akik jelezték, hogy még nem vették igénybe szolgáltatásainkat; 3 és 21% közötti azon olvasóink száma, akik a jövőben sem tartanak igényt egy adott szolgáltatásra.

Könyvtári kiadványok

Szakkönyvtárunk az ISPITA Alapítvány anyagi támogatásával a kórház orvosainak, szakdolgozóinak tudományos munkáit megőrzendő, rendszerező céllal bibliográfiákat, teljes szövegű közleményeket magába foglaló sorozatokat indított, így nem volt közömbös számunkra, hogy ezeket mennyire ismerik, használják olvasóink.

A *könyvtári kalauzt* – a visszaérkezett 279 válasz szerint – ismeri és használja (54) 19,35%, ismeri de nem használja – több mint kétszer annyi – (122) 43,72%, nem ismeri (103) 36,91%.

A *Zala Megyei Kórház Orvosainak Bibliográfiáját* ismeri és használja (52) 18,57%, ismeri, de nem használja (126) 45%, nem ismeri (102) 36,42%.

A *Zala Megyei Kórház Egészségügyi Szakdolgozóinak Bibliográfiáját* – a 284 választ adó közül – ismeri és használja (60) 21,12%, ismeri de nem használja (144) 50,7%, nem ismeri (80) 28,16%.

A *Tudományos közlemények jegyzékét* – 278 visszaérkezett válasz szerint – ismeri és használja (85) 30,57%, ismeri de nem használja (104) 37,41%, nem ismeri (89) 32%.

A *Kurrens folyóiratok jegyzékét* – 283 vélemény szerint – ismeri és használja (86) 30,38%, ismeri de nem használja (98) 34,62%, nem ismeri (99) 34,98%.

Végül a *szakterületi linkajánlóinkat* – 277 visszajelzés alapján – ismeri és használja (77) 27,79%, ismeri, de nem használja (91) 32,85%, nem ismeri (109) 39,35%.

A kapott számadatok alapján megállapítható, hogy *legismertebb és leginkább forgatott kiadványunk a Tudományos közlemények jegyzéke*, valamint a *Kurrens folyóiratjegyzék*. A legkevesbé használt tájékoztatói eszköz a kórház szakdolgozóinak és orvosainak bibliográfiája. A legkevesbé ismertek a szakterületi linkajánlók és a könyvtári kalauz.

Könyvkiállítások

Úgy két éve állományunk anyagából – az általunk fontosnak tartott egészségügyi vonatkozású évfordulók, események kapcsán – a kórház főbejáratánál, némely osztályán kiállításokat rendezünk. Ezek fogadtatásáról is – természetesen – szerettünk volna „képet kapni”. A visszajelzésként kapott 315 válasz szerint (301) 95,55% azok aránya, akik hasznosnak tartják egy-egy egészségügyi téma ily módon való bemutatását. Arra a kérdésünkre, miszerint elképzelhetőnek tartják-e betegosztályokon könyv- és dokumentumkiállítás megrendezését, a 301 válaszból 237, azaz 78,73% szerint igen, elképzelhetőnek tartja.

Javaslatok, észrevételek

Néhány érdekesség, figyelemre méltó javaslat a „Könnyítene a munkámat ha... Az egészségügyi szakkönyvtár...” mondat folytatásaként kapott megjegyzésekből: „On-line internetes hozzáféréssel szélesebb spektrumú szolgáltatást tudna nyújtani.”; „A jelen helyzetben ez a helytállás nagyon dicséretes a könyvtár munkatársaitól. Köszönet érte.”; „Hosszabb nyitvatartással dolgozna”; „Számomra megfelelő”; „Lehetővé tenné cikkek, folyóiratok interneten történő letöltését fulltextben.”; „A jövőben is ugyanilyen gyorsan és hatékonyan működne, illetve a finanszírozás során megoldható lenne több újonnan megjelent könyv megvétele.”; „Ha az Egészségügyi szakkönyvtár színvonalához emelkedne minden kórházi osztály.”; „Amire szükségem volt, a könyvtár mindig megszerezte. A munkájukkal nagyon elégedett vagyok.”; „Továbbra is így működne.”; „Folyamatosan nézné a citációmait.”; „Elmélyültebb munkához boxok kialakítása.”; „Délután tovább tartana nyitva.”; „Teljes cikkek elérése könyvtáron keresztül, de az osztályos számítógépekről.”; „On-line hozzáférést nyújtana nemzetközi adatbázisokhoz.”; „Folyamatosan küldene tájékoztatást a szakterületi szakirodalom újabb magyar nyelvű kiadványairól.”

Következtetések

Megfelelő ismertetés, tájékoztatás révén növelni kell az elektronikus úton hozzánk fordulóik számát, a könyvtárhasználati alkalmak (legalább) havi gyakorisá-

gának arányát. (Az, hogy a napi gyógyító munka szerves részévé váljon a könyvtárhasználat, az a különböző vezetői szinteken, a munkatársaktól elvárt, megkívánt ilyen irányú szemléletváltozás következménye lehet.)

A könyvtár (számítógépes) környezetét illetően a megfogalmazódott igények szerint legalább eggyel növelni kellene a felhasználói munkaállomások számát. Ugyanakkor jelenlegi körülményeink alapján nincs igazán lehetőség – a joggal felvetett – önálló „kutatói boxok” kialakítására.

A könyvtárosok munkájával kapcsolatban megnyilvánuló alapvető elégedettség a jövőben még inkább az egyre jobb, az egyre személyre szabottabb szolgáltatásokra kötelez bennünk.

Az igények kielégítésének gyorsaságán két módon tudunk javítani. Egyrészt, ha a visszakérések során a dokumentumok visszaszállítását háromnapos határidőhöz kötjük, másrészt, ha számítógépeink a jelenleginél nagyobb kapacitással, gyorsabban működnek. (Ez utóbbit a nemrég csökkentett dolgozói létszám is indokolja.)

A dokumentumbeszerzések, állománygyarapítás területén – az igényeknek is megfelelően – a teljes szövegű elektronikus dokumentumok mind szélesebb körű elérése lehet a cél. Ez már élő, működő konzorcium(okhoz) való csatlakozás révén érhető el leginkább. (Akár a nyomtatott folyóiratok előfizetésének további csökkentése árán is.)

A kórház dolgozóinak kéréseit – a megjelenő új szakkönyvekről való tájékoztatás segítségével – a lehetőségek nyújtotta keretek közt figyelembe vevő folyamatos, szisztematikus állománygyarapítást kell folytatnunk.

Információ- és dokumentumszolgáltatásainknál érdemes tovább növelni – az alapszolgáltatásokon túlmutató – értéknövelt szolgáltatásaink számát, gyakoriságát. Ez kiemelten vonatkozhat honlapunk tartalmi, formai megújítására, amit könyvtárunk a jelenlegi létszám feltételei közt önmagában nem, csakis komoly informatikai segítséggel tud megvalósítani. Bár jelentős igény nem mutatkozott a felhasználói képzésre, mégis úgy gondoljuk, nem mondhatunk le róla.

Kiadványaink azon része, ami a kórház dolgozóinak előadásait, publikációit rögzíti, tárja fel, egy intézeti tudásbázis alapját is képezik, míg másik részük a könyvtárról, annak szolgáltatásairól tájékoztat. Éppen ezért fontos, hogy ezek kiadásait folytassuk, ezeket egyre inkább ismerjék és használják az intézet munkatársai.

Az éppen aktuális, jól megválasztott témákhoz kapcsolódó könyvkiállításaink elfogadottsága megerősít bennünket azon törekvésünkben, hogy érdemes ezt tovább folytatni.

A felhasználói igények ismeretében is – elsősorban a kórházi gyógyítást, oktatást, kutatást szolgáló – hatékony információs központtá válás lehet csak a cél. Kérdés, hogy e szakmai törekvésekhez, a szükséges fejlesztések megvalósításához milyen támogatásra találunk.

Beke Gabriella