

Szolgáltatási irányelvek

**a „Könyvtári minőségfejlesztés – könyvtári korszerűsítés 1-2” pályázatok
keretében elvégzett felmérések és összehasonlító vizsgálatok alapján**

Készült a Moholy-Nagy Művészeti Egyetem Könyvtárában
Együttműködő partnereink a Magyar Képzőművészeti Egyetem Könyvtára
és a Nyugat-magyarországi Egyetem Könyvtára

A pályázat száma: 4.3 –17-0006/2005

Budapest, 2006. május

A beszámolót készítette:

Bárdkai Júlia
könyvtáros

A „Könyvtári minőségfejlesztés – könyvtári korszerűsítés” című pályázatsorozat harmadik, befejező lépésében arra vállalkoztunk, hogy az előzőekben végzett munka eredményeire támaszkodva kidolgozzuk a minőségi könyvtári szolgáltatásokat garantáló szolgáltatási irányelvek közül a legaktuálisabbakat. Ehhez felhasználtuk az IFLA 2001. évi irányelveit.

Könyvtárunk a 2004. évi pályázat során a Magyar Képzőművészeti Egyetem Könyvtárával dolgozott együtt, melynek során képet kaptunk (1) a kisebbek közé sorolható szakegyetemi könyvtárak szolgáltatási teljesítménymutatóiról, (2) a vizuális művészeti képzésben résztvevő, fiatal felnőtt olvasók könyvtárhasználati szokásairól, igényeiről és elégedettségéről. Ezek az eredmények bővültek jelen pályázati szakaszban a munkába harmadik tagként bekapcsolódó Nyugat-magyarországi Egyetem Könyvtárának adataival és vizsgálati tapasztalataival.

A teljesítménymutatók

	Mutató	MIE	MKE	NyME	Átlag
1.	A közönség mint használó	81	80	42	68 %
2.	A használókra vetített költség	23	33	43	33 ezerFt
3.	A személyes használat népszerűsége	32	21	28	27 alkalom/év
4.	A személyes használat költsége	~1000	~2000	-	~1500 Ft
6.	A helyben használat intenzitása	2	4	-	3 db dok.
7.	A gyűjtemény használata	2	5	-	3,5 %
11a	A kölcsönzés népszerűsége/szolg köz	9	13	10	11 alkalom/év
11b	A kölcsönzés népszerűsége/használók	5	8	23	12 alkalom/év
10.	A kölcs. állomány forgási sebessége	0,3	0,4	0,4	0,4
13.	A kölcsönzések költségessége Ft	~4700	~5800	-	~5200 Ft
15.	A könyvtárközi kölcs. hatékonysága	-	-	3-7	3-7 nap
17.	A tárgyi eszközök kihasználtsága	46	-	-	46 %
18a	Az ülőhelyek kihaszn./tárgyi eszközöknél	29	66	49	48 %
18b	Az ülőhelyek kihaszn./asztalnál	10	17	14	14 %
20.	A dokumentumfeldolgozás gyorsasága	6	22	2	10 nap

Partnerközpontúság

A közönség mint használó (1. mutató)

A felsőoktatási könyvtár elsődleges funkciója a fenntartó intézményben folyó oktatás kiszolgálása, tehát a szolgálendő közönséget

- a) az intézmény dolgozói: oktatók és egyéb dolgozók és
- b) a képzésben résztvevők: az egyetem által nyújtott összes képzési formában tanulók alkotják

Mutató - 68%

→ A könyvtár szolgáltatásait ismerteti és népszerűsíti a használók körében

→ Mindhárom könyvtár nyilvános könyvtár is, a külső használók számára is megfelelő szolgáltatást kell nyújtaniuk

A használókra vetített költség (2. mutató)

Mutató - 33 ezer Ft /év

Egy használó ellátása kerekítve 33 ezer Ft-ba kerül.

A személyes használat népszerűsége (3. mutató)

Mutató - 27 alkalom

A szolgálendő közönség egy tagja évente 27 alkalommal használja személyesen, vagyis látogatja a könyvtárat.

A személyes használat költsége (4. mutató)

Mutató - ~1500 Ft

Értékelés: egy személyes használat ~1500 Ft közötti összegbe kerül

A helyben használat intenzitása (6. mutató)

Mutató - 3

Értékelés: egy látogató kerekítve 3 db dokumentumot használ helyben a könyvtárban

→ A helyben használt és a kölcsönzésből visszakerült dokumentumok visszaosztása a másnapi nyitás előtt

A gyűjtemény használata (7. mutató)

Mutató: 3,5%

Értékelés: a dokumentumok 3,5%-a van egyszerre használatban. Nyilván azt kellene megvizsgálni, hogy ezek dokumentumok az állomány melyik részéből kerülnek ki, melyek a leggyakrabban keresett dokumentumok, melyek a kihasználatlanok. Sajnos az állomány teljes gépi feldolgozottságáig, a gépi kölcsönzés teljessé válásáig ezekre a kérdésekre nem kaphatunk pontos választ.

→ A gyűjtemény minőségi fejlesztése friss, aktuális irodalommal az oktatási céloknak megfelelően

→ A nem használt állományrészek vizsgálata, az elavult, nem főgyűjtőkörbe tartozó dokumentumok selejtezése

A kölcsönzés népszerűsége (11. mutató)

11a) a szolgáltató közönség körében

Mutató - ~11 kölcsönzés

11b) a használók körében

Mutató - ~12 kölcsönzés

Értékelés: egy használó évente kerekítve 12 alkalommal kölcsönöz. Oktatási intézmény esetében ez természetesen az átlag havi egynél többet jelent.

Szolgáltatási hatékonyság

A kölcsönzési állomány forgási sebessége (10. mutató)

Mutató: 0,4

Értékelés: egy dokumentumot átlag 0,4-szer kölcsönöznek ki évente. Vagyis átlag 2,5 évente kerül kölcsönzésbe. Ez soknak tűnik, különösen a könyvtárak funkcióját szem előtt tartva: az egyetemen folyó oktatás megkívánja a szakterület legfrissebb információinak bekerülését a könyvtárba, s ezek a leggyorsabban forgó dokumentumok az ún. vizsgakönyvek mellett.

→ Az avult, kihasználatlan állományrészek átvizsgálása, aktívabb selejtezési politika

A kölcsönzések költségessége (13. mutató)

Mutató - ~5200 Ft

Értékelés: a mutató értéke inkább függ a forgalom, mint a működési költség változásaitól, mivel ez egyik könyvtárban sem változott jelentősen az utóbbi években.

Bár a mutató nem értelmezhető egy kölcsönzési művelet átlagos becsült költségeként, 5-6 ezer Ft körüli normál értéke a két gyűjtemény gerincét képező művészeti könyvek árának figyelembe vételével reálisnak tűnik.

A könyvtárközi kölcsönzés hatékonysága (15. mutató)

A Nyugat-magyarországi Egyetem Könyvtárában az átfutási idő 3-7 nap között mozog, ami nagyon jónak tekinthető. A két művészeti egyetem könyvtárai a könyvtárközi kölcsönzésben döntően küldő szerepet töltenek be, így a mutatót nem is mértük.

→ A hozzáférés kiszélesítése érdekében részvétel a könyvtárközi kölcsönzés országos rendszerében

A tárgyi eszközök kihasználtsága (17. mutató)

Mutató - 46%

A közel 50%-os használati érték a fénymásolás népszerűségét mutatja és egybevág a tárgyi eszközöknél található ülőhelyek kihasználtsági arányával.

→ A használó a könyvtárban nyert információt a kívánt formában vihesse magával, legyen lehetősége a dokumentum kölcsönzésén kívül a másolásra, szkennelésre, fényképezésre, saját eszköz használatára és a nyomtatásra (a szerzői jogok tiszteletben tartásával)

Az ülőhelyek kihasználtsága (18. mutató)

Mutató – a) tárgyi eszközöknél: 48%

b) asztalnál: 14%

Értékelés: a tárgyi eszközökhöz szolgáló ülőhelyek magasabb kihasználtsági aránya szembeűnő.

Ez nemcsak az eszközök kisebb számából következhet, hanem fiatal felnőtt olvasóink könyvtárhasználati szokásaiból is. A kérdőíves felmérés alapján az olvasók átlagéletkora 26 év. Nyitottabbak a munkájukat segítő és gyorsító tárgyi eszközök iránt és igénylik is azok használatát.

→ A használók rendelkezésre kell bocsátania a szükséges elektronikus, számítógépes és

audiovizuális eszköztárat is. Ebbe beletartoznak az internet hozzáférést is nyújtó személyi számítógépek, nyomtatók, szkennerek, a nyilvános online katalógusok és videorekorderek.

A dokumentumfeldolgozás gyorsasága (20. mutató)

Mutató – 10 munkanap

Az átlag kéthetes feldolgozási idő reális, egybevág tapasztalatainkkal.

→ Az új dokumentumok számára maximálisan kéthetes (10 munkanap) feldolgozási idő

→ A dokumentumok szakszerű és pontos osztályozása és indexelése révén a használók az anyagok széles körét érhessek el.

A könyvtárhasználói elégedettség és a használói igények

Használóink

A könyvtárhasználati szokásokat két tényező határozza meg: a könyvtár által biztosított lehetőségek és maguk a használók.

A használók szokásait alapvetően meghatározza, hogy egyetemen tanulnak, vagyis

- a) tanulmányaikból következő céljuk a könyvtárban és
- b) életkoruk

Átlagos olvasónk (MIE)

A könyvtárunk funkciójának megfelelően az olvasók 81%-a tanulmányokat folytat, 26,5 év az átlagéletkor. A válaszadók 78,1 %-a egyetemünk dolgozója vagy hallgatója, közülük legaktívabbak a másod-, harmad- és természetesen az ötödéves hallgatók.

A szolgálандó közönségen belüli célcsoportok könyvtárunkban

- elsőévesek
- ötödévesek
- DLA-hallgatók
- szak szerinti csoportok
- oktatók
- vendéghallgatók

Külső használók

- egyéni használók
- más könyvtárak
- intézmények

A közösségen belüli igények elemzése

→ Szükséges összegyűjteni és elemezni azokat az adatokat, amelyek jelzik a közösségen belüli egyéni és csoportos igényeket, amelyeket kielégíthet a könyvtár.

→ A könyvtárnak segítenie kell használóit abban, hogy kifejlesszék azokat a készségeket, amelyek képessé teszik őket a könyvtár forrásainak és szolgáltatásainak leghatékonyabb használatára.

Szokások

A könyvtárhasználat gyakorisága.

Olvasóink 74%-a intenzíven (hetente, ill. hetente többször) használja a könyvtárat, s csaknem ugyanilyen arányban használ kiegészítésül, a kötelező irodalom nem elégséges példányszáma vagy speciális igény esetében más könyvtárat is. A legtöbbször által használt, könnyen elérhető könyvtárak állománya és a helyi gyűjtemény általában biztosítja a keresett információhoz való hozzájutást. Így a könyvtárközi kölcsönzés lehetőségét olvasóink ritkán veszik igénybe.

Kölcsönzés

A kérdőívet kitöltő olvasók közül

Könyvet -	kölcsönzött	visszahozott	hosszabbított
	65,2%	33,6%	15,5%
Hangkazettát -	kölcsönzött	visszahozott	hosszabbított
	1,0%	0,7%	0,3%
Videokazettát -	kölcsönzött	visszahozott	hosszabbított
	8,7%	5,2%	1,0%

A kölcsönzési szándék tehát a címek **80,23%**-ának esetében sikeresen teljesült.

Helyben használat

A kérdőívet kitöltő olvasók közül

Napilapot	hetilapot	folyóiratot olvasott 32,9%	
4,8%	11,3%		
Helyben -	tanult	dolgozott	könyvet olvasott 29,4%
	14,2%	28,7%	
Böngészett	60,0%		
Másológépet	40,7%		
használt			
Információt keresett	56,8%	megoldott valamit 28,7%	
Számítógépet	38,4%		
használt			
	Könyvtári előfizetett adatbázis(oka)t használt 6,5%		
Elektronikus	jegyzetet	könyvet	folyóiratot használt
	3,9%	17,1%	16,1%
Internetet	23,2%		
használt			
Egyebet:	6,13% (nyomatott, szkennelt, konzultált, találkozója volt...)		

Az adatok a helyben olvasás (könyv, illetve folyóirat) mellett a könyvtár nem hagyományos szolgáltatásainak népszerűségét és új használói szokások („egyéb”-kategória) megjelenését is tükrözik.

A vizsgált időszakban új használói szokások jelentek meg könyvtárunkban: órát, illetve konzultációt tartanak (ritkábban), a hallgatók pedig csoportosan tanulnak egy-egy vizsga előtt (gyakrabban). Erre az átköltözéssel nyílt meg a lehetőség az új könyvtári terek és bútorok között.

Tájékoztatás és informálódás:

Ha valamit megoldani jött, sikerült-e?	igen	részben	nem	nem válaszolt
	66%	26,3%	1,3%	6,3%

A három könyvtár használóinak **92,3%-a** információk birtokában távozik a könyvtárból.

Elégedettség

A minőségi szolgáltatás legjobb mércéje a használói elégedettség. A felmérések alapján mindhárom könyvtárral elégedettek az olvasók, az értékelésre használható ötös skálán csak néhány kérdésben közelítenek válaszok a közepesen elégedett irányába. A három könyvtár rangsora természetesen a helyi jellemzőknek, feltételeknek megfelelően alakul, a szolgáltatási irányelvek meghatározása szempontjából azonban a néhány százalékon alapuló eltérések nem meghatározóak. A következőkben a saját rangsorunkat használom.

1. Könyvtárosok segítőkészsége

→ A könyvtári személyzet mindenkor legyen udvarias, barátságos és segítőkész.

2. Összességében véleménye a könyvtár egészéről

→ Színvonalas szolgáltatás a használók számára valamennyi szolgáltatási ponton.

2. Akadálymentes, könnyű bejutás a könyvtárba

→ A fizikális megközelíthetőség természetesen alapfeltétele a könyvtárhasználatnak. Ezt mozgássérült embertársaink számára is lehetővé kell tenni.

3. A könyvtár külső állapota

4. A könyvtár belső állapota

→ A könyvtár legyen, amennyire csak lehetséges, kényelmesen és hívogatóan kialakítva.

→ A könyvtár teremtsen olyan fizikai körülményeket, amelyek vonzóak a közönség számára és amelyek elegendő és kényelmes teret nyújtanak.

5. Tájékoztatás

→ A használók kapják meg a szükséges információt minél magasabb arányban, a könyvtár állományán túlmenően külső források igénybevételeivel is.

6. Várakozási idő a szolgáltatás igénybevételére

A használó gyors kiszolgálását hatékony munkaszervezéssel és a szükséges infrastruktúrával kell biztosítani.

7. Akadálymentes, könnyű közlekedés a terekben

→ A könyvtárnak elegendő hely kell rendelkeznie ahhoz, hogy a vállalt könyvtári

szolgáltatások teljes körét nyújthassa.

→ A könyvtárnak a rendelkezésére álló területen az egyes funkciókra elegendő helyet kell biztosítania.

8. Ülőhelyek és asztalok száma és minősége

→ Az olvasótermekben elegendő számú hely álljon a használók rendelkezésére, mely biztosítja a kényelmes lehetőségeket a könyvek és egyéb anyagok használatához.

→ Az olvasói munkahelyek elhelyezésénél figyelembe kell venni a tanulási szokásokat, az olvasók – akár látens – igényeit: csoportos vagy egyéni tanulás, konzultáció, óra tartása

→ Az olvasóhelyek legyenek alkalmasak a szórakoztató olvasásra, a komoly tanulásra, a csoportmunkára és a négy szemközti oktatásra, s történjen gondoskodás a megfelelő csendről is

9. Számítógépek

→ A könyvtár törekedjen jó minőségű elektronikus felszerelés beszerzésére.

→ A használók rendelkezésre kell bocsátania a szükséges elektronikus, számítógépes és audiovizuális eszköztárat is. Ebbe beletartoznak az internet hozzáférést is nyújtó személyi számítógépek, a nyilvános online katalógusok és videorekorderek.

10. A könyvtári terek elrendezése, beosztása

→ Elegendő közlekedő terület a közönség és a személyzet számára

→ és a technológiához szükséges eszközök elhelyezésére (használói munkaállomások, nyomtatók, másolók, szkennerek, audiovizuális dokumentumok használatához szükséges eszközök

11. Könyvtári kabinet (Internet-labor)

→ Legyen olyan közösségi tér az Internet-szolgáltatás számára, melyet a könyvtár zárva tartása ideje alatt is használni lehet.

→ A használók rendelkezésére kell bocsátania a szükséges elektronikus, számítógépes és audiovizuális eszköztárat is.

12. Nyitvatartási idő

→ A használók igényeinek megfelelő nyitvatartási idő

13. Más dokumentumok példányszáma és minősége

- Az oktatás igényeit kielégítő minőségű és példányszámú szakirodalom biztosítása, napjaink technológiájának és használóink életkorának jobban megfelelő hordozókon is
- A használóknak legyen lehetőségük hozzájutnia a szakfolyóiratok minél szélesebb köréhez sikeres tanulmányi és szakma fejlődésük érdekében

14. Jelek és eligazító táblák

- A könyvtárban való könnyű eligazodást jól látható és egyértelmű feliratok segítsék

15. Könyvek példányszáma és minősége

- Az oktatás igényeit kielégítő minőségű és példányszámú szakirodalom biztosítása

E négy utóbbi szempont témaként szerepel a kérdőív legutolsó feladatában is az észrevételek, javaslatok között. Ugyanakkor tény, hogy a válaszolók jóval több mint a fele inkább és nagyon elégedett ezekkel is.

Igények

- A használói igények kielégítésére minőségi szolgáltatásokat kell nyújtani
- Rendszeres időközönként – a kétéves gyakoriság optimálisnak tűnik – össze kell gyűjteni és elemezni azokat az adatokat, amelyek jelzik a használó közönségen belüli egyéni és csoportos igényeket

Olvasóink a felmérés utolsó feladatában fogalmazhatták meg szóvegesen is gondolataikat a könyvtárról:

Észrevétele, javaslata a könyvtár jobb működése érdekében:

A kérdőívet kitöltők 25-30%-a élt ezzel a lehetőséggel. A válaszok feldolgozásával a három könyvtárban a következő fő tematikus csoportok egyeztek meg:

Igény	MIE	MKE	NyME
Az állomány minősége javuljon	✓		✓
Kötelező ir. több példányban	✓	✓	✓
Több számítógép		✓	✓
Több fénymásológép		✓	✓
Több technológiai lehetőség	✓ színes fénym.	✓ színes fénym., nyomtatás	✓ nyomtatás
Kényelmesebb berendezés	✓ tároló	✓ székek	✓ világítás
Hosszabb nyitva tartás	✓	✓	✓

Optimális esetben a könyvtár tud alkalmazkodni a használói elvárásokhoz. A javaslatok közül azóta megvalósult, illetve folyamatban van (MIE): újabb eligazító táblákat helyeztünk el, folyamatosan dolgozzuk fel a régi állományt, átrendeztük a folyóirat-olvasót, a friss szerzeményeket egy ideig külön tárolón mutatjuk be. Anyagi forrásaink szűkülése sajnos meghatározza szerzeményezési lehetőségeinket, pedig a legfontosabb igények az állomány minőségével kapcsolatosak.

Kiemelt irányelvek

A fenti irányelvek prioritásos rendszerezésekor a három év munkája során kapott eredmények mellett figyelembe vettük a nemzeti stratégiai tervet, az IFLA-ajánlás kiemelt területeit és a szakmai fórumok aktuális témáit is. Mindezek alapján a következő csomópontok rajzolódtak ki a minőségi könyvtári szolgáltatások megteremtése terén: az információhoz való hozzáférés biztosítása; technikai-technológiai fejlesztés; együttműködés; használóképzés

Az információhoz való hozzáférés biztosítása

A távhasználat biztosítása a könyvtár webes felületén

Használóbarát keresési feltételek, tárgyszórendszer

Az állomány minőségének fejlesztése, frissítése.

A régi állományrészek folyamatos retrospektív feldolgozása

Az új dokumentumok számára maximálisan kéthetes (10 munkanap) feldolgozási idő

A dokumentumok szakszerű és pontos osztályozása és indexelése révén a használók az

anyagok széles körét érhessek el.

Könnyű eligazodás a könyvtári terekben, nagy szabadpolcos állomány

Gyors kölcsönzési rendszer, egyszerű hosszabbítási lehetőséggel

Technikai-technológiai fejlesztés

A könyvtári honlap folyamatos fejlesztése, frissítése

A Corvina integrált rendszer további moduljainak bevezetése

A számítógépes munkaállomások hardveres és szoftveres eszközeinek folyamatos frissítése, korszerűsítése

A könyvtárban elérhető elektronikus információforrások számának növelése

Belső tananyagok, jegyzetek digitalizálása és hozzáférhetővé tétele az intaraneten az oktatás céljaira

Együtműködés

A felsőoktatási könyvtárak funkciójukat csak akkor tölthetik be eredményesen, ha együttműködnek a tanszékekkel, kölcsönösen építve egymás segítségére

A szolgáltatások bővítése és javítása érdekében részvétel a könyvtári rendszer tagjaként

- a könyvtárközi kölcsönzésben

- a kiadványcserében

- konzorciumokban a források megosztása céljából

- szorosabb együttműködés kiépítése a könyvtártípusába tartozó könyvtárakkal, különösen a művészeti oktatást is folytató intézményekkel

Használóképzés

A könyvtár munkatársainak rendszeres képzése, továbbképzése a szakmai ismeretek frissítése, fejlesztése és az új eszközök, technológiák megismerése érdekében

A felhasználók képzésének különféle formái, az egyének és a célcsoportok szükségleteinek megfelelően

- Folyamatosan a napi gyakorlatban az egyéni igényeknek megfelelően

- Az első évfolyamon a könyvtári szolgáltatások megismertetése, az alapvető tájékoztatási eszközök használata

- Felsőbb évfolyamokon a szakirodalmi tájékozódás elsajátítása elkerülhetetlen szükséglet

- A webes szolgáltatások, elérhető adatbázisok bemutatása oktatói fórumokon is

Az információnak nemcsak a megtalálását, hanem felhasználásának problémáit (forráskritika, jogi, etikai kérdések) is meg kell ismertetni a hallgatókkal

A négy kiemelt terület egymással szoros összefüggésben áll, az egyiken történő előrelépés hat a másik fejlődésére. Így fokozatosan a szolgáltatások összességére, a könyvtár működésének egészére is.