

Beke Gabriella

## Tükörből nézve: egy egészségügyi szakkönyvtár a felhasználók és a teljesítménymutatók szemszögéből\*

*A minőség jegyében végzett, a minőség iránt elkötelezett dokumentum- és információszolgáltatások elengedhetetlen feltétele a felhasználói igények, vélemények, visszajelzések ismerete. Vizsgálódásunk során a következő kérdésekre próbáltunk választ kapni: milyen módon keresik fel könyvtárunkat? Olvasói/felhasználói tapasztalatok alapján milyen vélemény (kép) alakult ki a könyvtári környezetről, a személyzet munkájáról, a nyomtatott dokumentumok hozzáférhetőségéről, könyvtárunk dokumentum- és információszolgáltatásairól, saját kiadványairól, valamint az általunk szervezett könyvkiállításokról? Természetesen kíváncsiak voltunk az olvasók javaslataira is. Az összesített véleményeket egyfajta „tükörnek” tekintettük, amibe pillantva láthatóvá váltak hibáink, erényeink. Emellett különböző teljesítménymutatók megállapításai, ezek több éves összehasonlítása alapján is igyekeztünk tárgyilagos, valóságos képet nyerni munkánkról. A levont következtetések jó alapot szolgálnak a valós olvasói/felhasználói igények mentén történő további fejlesztések kezdeményezéséhez.*

Vajon milyennek látják olvasói a Zala Megyei Kórház Egészségügyi Szakkönyvtárát? Véleményük szerint mely szakmai törekvéseink nyerne megerősítést, melyek azok a területek, 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, majdnem 41%-os válaszadási hajlandóságot jelez, amely már alkalmas arra, hogy következtetéseket vonjunk le.

Foglalkozás szerint a visszajelzések 109 (33,95%) ápolótól, 99 (30,84%) orvostól, 66 (20,56%) asszisztentstől, 15 (4,6%) pedig gyógytornásztól

származik. Szakterületi megoszlásban 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, a szülészet és a nőgyógyászat egyaránt (20-20 = 5,29-5,29%), míg a pszichiátria (19 = 5%) szolgált.

Elsődleges célközönségünk a Zala Megyei Kórház dolgozói, közülük is az orvosok, ápolók, valamint a közvetlen betegellátásban résztvevő többi szakdolgozó. Mindenek előtt az ő könyvtárhasználati szokásaikról, az ő szakirodalmi, szakinformációs igényeik kielégítésére fordított pénzügyi forrásokról mutatnak egyfajta képet az ide vonatkozó teljesítménymutatók (1. táblázat).

1. táblázat

### Célközönség és könyvtárhasználat

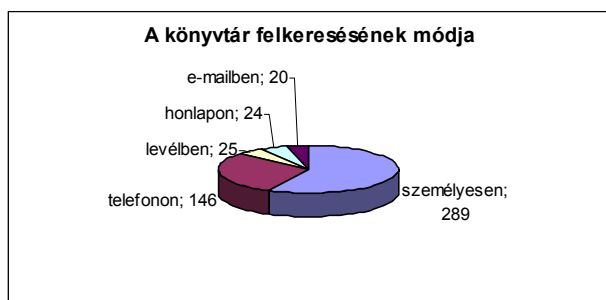
A mért szolgáltatás/tevékenység	Év					
	2001	2002	2003	2004	2005	2006
A célközönségből a könyvtárhasználók aránya	37,3%	37,1%	37%	43,1%	46,3%	45,8%
Az egy használóra/kölcsönzőre jutó költség (Ft)	11 096,-	16 729,-	16 581,-	16 325,-	9 435,-	17 540,-
Az egy főre jutó könyvtárlátogatások száma	3,97	3,55	3,77	3,03	2,78	2,54
Az egy alkalmazottra jutó kölcsönzések száma	1097	1270	1769	1602	1350	1551

\* Az Informatio Medicata 2007 konferencián, Budapest, szeptember 25–26. elhangzott előadás alapján.

A 2001–2006 közötti hat év adatai alapján megállapítható, hogy több mint 7%-kal nőtt a kórház dolgozói köréből beiratkozott olvasók száma, ami egyúttal azt is jelenti, hogy csaknem minden második kórházi dolgozó több-kevesebb rendszerességgel kapcsolatban áll a könyvtárral. Az egy felhasználóra jutó költség ezen időszak alatt nominálértékben 6,32%-kal nőtt, ami nem jelent reálértékbeli növekedést. A figyelt időszak alatt a személyes könyvtárlátogatások száma közel négyről valamivel több, mint 2,5-re csökkent, míg az egy munkatársra jutó kölcsönzések száma 7%-kal lett több.

### A könyvtár felkeresésének módjai

Erre a kérdésre több választ is meg lehetett adni. Könyvtárunkat legtöbbször még mindig személyesen (289 = 57,34%) keresik fel. Csaknem pontosan fele annyi a telefonos megkeresések száma (146 = 28,96%). A hagyományos levélben hozzánk fordulók száma és aránya 25 = 4,96%. Elektronikus úton, honlapon keresztül 24 = 4,76%, míg az igényeiket e-mailben jelzők száma, aránya 20 = 3,96% (310 válasz 504 jelölése) (1. ábra). A könyvtárhasználat gyakoriságát a kapott 316 válasz alapján a következő mutatószámok jelzik: alkalmasszerűen 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*, s csupán (17) 5,48% jelezte, hogy gondot okoz számára 8 és 16 óra között személyesen felkeresni a könyvtárat.



1. ábra A könyvtár felkeresésének módja

A virtuális látogatások megoszlásáról a 2. táblázat tájékoztat.

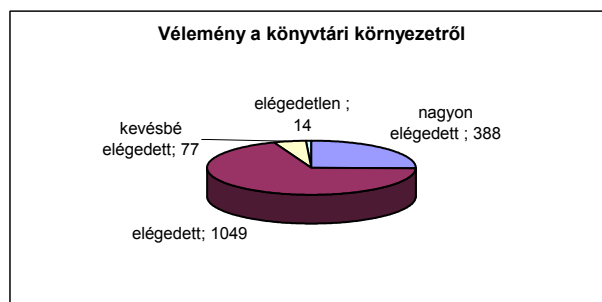
2. táblázat  
Virtuális könyvtárhasználat

Év	2005	2006
A virtuális látogatások százalékos aránya az összes látogatásból. (Annak megállapítása, hogy hogyan viszonyul a könyvtár távoli használata az összes használathoz.)	52,4%	65%

Anélkül, hogy messzemenő következtetéseket vonnánk le, már két egymást követő év számadatai is markánsan jelzik a könyvtárhasználati szokásokban bekövetkezett változást, az elektronikus úton történő könyvtárhasználat számának növekedését.

### Könyvtári környezet

A könyvtári környezettel, annak légkörével kapcsolatos elégedettségéről – a kérdezett öt szempont szerint, az adatok összességét vizsgálva – a következő megállapításokra juthatunk. A válaszadók *több mint fele* (1049 = 68,65%) *elégedett*, míg közel egynegyede (388 = 25,39%) *nagyon elégedett* a körülményekkel, amelyek között olvasóinkat fogadni tudjuk. A működési feltételeinkkel kevésbé elégedettek aránya: 77 (5%), az elégedetleneké: 14 (0,9%), nem éri el az egy százalékot (2. ábra).



2. ábra Vélemény a könyvtári környezetről

Az olvasók számára elhelyezett *jelekkel, eligazító-táblákkal* – 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 alapján megállapításaink a követ-

kezők: nagyon elégedett 78 (25,4%), elégedett 218 (71%), kevésbé elégedett 9 (2,93%), míg elégedetlen 2 (0,6%).

Ami az *ülöhelyek, asztalok számát, minőségét* illeti, a 305 válaszadóból nagyon elégedett 78 (25,57%), elégedett 203 (66,55%), kevésbé elégedett 22 (7,2%), 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%); mindez a teljesítménymutatók tükrében (3. táblázat).

### 3. táblázat

#### Számítógépes munkaállomásokhoz való hozzáférés

	2005	2006
A munkaállomások hozzáférhetőségének egy főre jutó ideje. (A közönség egy tagja átlagosan hány órában keresztül használhat munkaállomást egy év alatt.)	6,9 óra/fő	7,091 óra/fő
A közönség és a nyilvánosan hozzáférhető munkaállomások száma. (A könyvtár által kínált munkaállomások mennyisége hogyan viszonyul a szolgáltató közönséghez.)	300 fő/ munka- állomás	293 fő/ munka- állomás

A vizsgált két év során e téren igazán érdemi változás – a kapott adatok szerint – nem történt. Ami önálló könyvtári hálózatunkat, az erre épülő internetkapcsolatot és integrált könyvtári rendszert működtető szerveink elérhetőségét illeti, az utóbbi hat év távlatából különösebb ingadozások nélküli, elég nagy biztonságu elérésről tanúskodnak adataink (4. táblázat).

### 4. táblázat

#### Informatikai/számítógépes rendszerünk elérhetősége

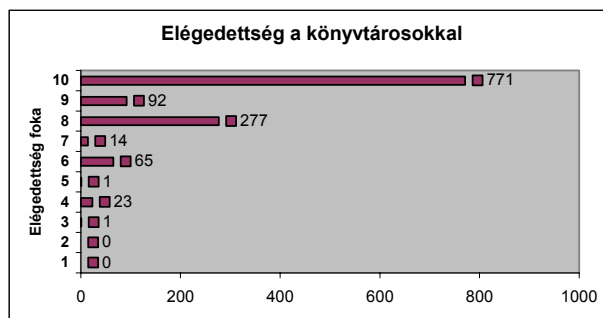
Év	2001	2002	2003	2004	2005	2006
Novell szerver	99,30%	99,8%	98,5%	99,6%	99,0%	97,3%
TextLib szerver	98,21%	98,7%	98,5%	98,8%	98,0%	97,6%
Internet Linux szerver	83,30%	89,7%	84,9%	95,2%	92,7%	93,0%

A *könyvtár belső állapotára, világítására, bútorzataira, tisztaságára, rendjére* vonatkozó kérdéseinkre 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 körülményekkel. A nagyon elégedett minősítéssel legtöbbször 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 az alig két százalékkal.

### Könyvtári személyzet

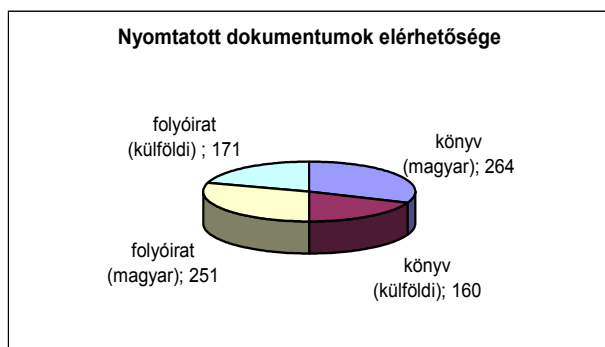
A könyvtári személyzet szolgálatkészségét négy szempont szerint, egy, egytől tízig tartó skálán vizsgáltuk (4. ábra). Az itt dolgozók munkájával maximálisan elégedett a válaszadók (1246-ból 771) 61,8%-a, amit a 8-as jelű elégedettség követ (1246-ból 277) 22,23%-kal, a 9-es számmal jelzett pedig (1246-ból 92) 7,38%-kal. Ez azt jelenti, hogy *olvasóink 91,41%-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 (217 = 68,67%) a *segítőkészséget* majd a *pontosítást*, *megbízhatóságot* (196 = 63,43%), ezt követően a *szakszerűséget* (186 = 59,8%), végül a *gyorsaságot* (172 = 55,48%) értékelték a maximális 10-es pontszámmal. Az összpontszámok is ugyanezt a sorrendet adják: segítőkészség (2935), pontos, megbízható (2840), szakszerű (2817), gyorsaság (2750). Itt is megállapítható, hogy igazán jelentős eltérés nincs az egyes szempontok értékelése között.



4. ábra Elégedettség a könyvtárosokkal

## Nyomtatott dokumentumok hozzáférhetősége könyvtárunkban

A dokumentum-beszerzés, állománybővítés kapcsán arra voltunk kíváncsiak, hogy az olvasóink számára szükséges nyomtatott dokumentumok mennyire érhetőek el könyvtárunk állományából. Külön kérdeztünk rá a magyar és az idegen nyelvű kiadványokra, külön a könyvekre, folyóiratokra. A visszajelzések alapján a következőket állapíthattuk meg: a *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 a hiányt jelölte meg. 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 idegen nyelvű folyóiratok a harmadik helyre kerültek az állományunk elérhetőségi rangsorában. Igennel szavazott (232-ből 171) 73,70%, nemmel (15) 6,46%, míg részbeni hozzáféréstől számolt be (46), 19,82%. Végül az idegen nyelvű szakkönyvek hozzáférése 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 (5. ábra).



5. ábra A nyomtatott dokumentumok hozzáférhetősége

Talán itt érdemes egy pillantást vetnünk azokra az adatokra, amelyekből megismerhetjük, hogy a nyomtatott dokumentumok mellett milyen mértékben „épül” elektronikus gyűjteményünk (5. táblázat).

5. táblázat

### Az elektronikus dokumentumokra fordított költség aránya

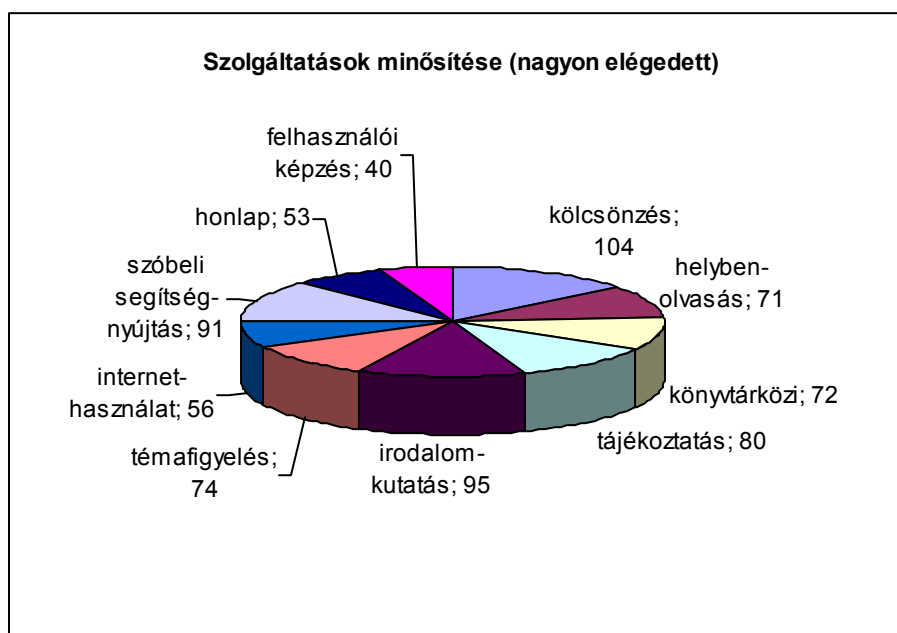
Év	2005	2006
Az információs szolgáltatás költségeiből az elektronikus gyűjteményre fordított összeg %-os aránya. (Annak megállapítása, hogy a könyvtár milyen mértékben kötelezte el magát az elektronikus gyűjtemény építése mellett.)	10%	8,9%

Egyértelmű, hogy állománygyarapításunkban jelentős fordulatra van szükség, feltétlenül növelni kell az elektronikus dokumentumokhoz/adatbázisokhoz való hozzáférés mértékét, ha meg akarunk felelni az orvosok/nővérek ilyen irányú igényeinek, az e téren érzékelhető szakmai tendenciáknak.

### Dokumentum- és információs szolgáltatás

Információ- és dokumentumszolgáltatás terén tíz könyvtári szolgáltatásunkról kértünk véleményt az alapszolgáltatásoktól az egyre személyre szabottabb szolgáltatásokig (6. ábra).

Itt az elégedettség mellett arra is kíváncsiak voltunk, hogy valaki már igénybe vette-e, vagy a jövőben igényli-e az adott szolgáltatásunkat. 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 válaszadók 2,88%-a. A helybenolvasást érintő kérdésre 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 adtak véleményt. Nagyon elégedett volt a válaszadók (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 könyvtárközi kölcsönzés átfutási idejéről a 6. táblázat nyújt képet.



6. ábra A könyvtári szolgáltatások minősítése

6. táblázat

**A könyvtárközi kölcsönzés gyorsasága**

Napok	2001		2002		2003		2004		2005		2006	
	Kért	Adott	Kért	Adott	Kért	Adott	Kért	Adott	Kért	Adott	Kért	Adott
1-4	42%	76%	49%	76%	65%	87%	75%	94%	79%	87%	76%	81%
5-10	28%	19%	31%	19%	22%	7%	18%	5%	14%	10%	9%	16%
11-20	16%	4%	11%	4%	7%	5%	6%	1%	5%	2%	8%	3%
21-30	9%	1%	4%	1%	3%	1%	1%	0%	1%	1%	4%	-
31-50	4%	0%	3%	0%	3%	0%	0%	0%	1%	0%	2%	-
51-60	0%	0%	1%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	1%	-
61-70	1%	0%	1%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	-	-
Össz.	1077	513	1038	569	932	642	1176	598	1967	450	2340	426

Miközben hat év alatt az általunk kért dokumentumok száma több mint kétszeresére nőtt, ezek olvasóink számára való 1-4 napon belüli szolgáltatása is szinte megduplázódott. Köszönhető ez a teljes szövegű elektronikus hozzáférések bővülésének, valamint az Ariel internetes dokumentumkezelő rendszernek.

A referenzszolgálatról 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 (95) 33,56%, elégedett (109) 38,51%, részben elégedett (15) 5,3%, elégedetlen (2) 0,7%, nem vette igénybe (39) 13,78%, a jövőben sem kívánja igénybe venni (23) 8,2%. A témafigyelőszolgálatunkkal 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 volt (91) 31,92%, elégedett ugyanennyi (91) 31,92%, részben elégedett (7) 2,45%, elégedetlen 2 (0,7%), nem vette még igénybe (51) 17,89%, később sem kívánja igénybe venni (43) 15%. A honlapunkról 281 visszajelzést kaptunk. Ennek 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 használni (35) 12,45%. A felhasználói képzéssel kapcsolatban összesen 268 választ kaptunk. Ebből (40) 14,92% nagyon elégedett, (96) 35,82% elégedett, 16 (5,97%) részben elégedett véleménynek 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/használóink 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: kölcsönzés, helybenolvasás, referenzszolgálat. Az elégedetlenség számaránya, százalékban kifejezhető volt – kivétel nélkül egy százalék alatt – szerencsére nem igazán jelentős, nem igazán mérvadó. Kerekítve 10-20% között mozog azok aránya, akik jelezték, hogy még nem vették igénybe szolgáltatásainkat. Közülük 3-21% közötti azon olvasóink száma, akik a jövőben sem tartanak igényt egy adott szolgáltatásra.

## Könyvtári kiadványok

Mivel szakkönyvtárunk az *ISPITA Alapítvány* anyagi támogatásával a kórház orvosainak, szakdolgozóinak tudományos munkáit megőrzendő, rendszerező céllal bibliográfiákat, teljes szövegű közleményeket magába foglaló sorozatokat indított, így az sem volt közömbös számunkra, hogy ezeket mennyire ismerik, használják olvasóink (7. ábra).



7. ábra Kiadványaink ismertsége, használata

A *Könyvtári kalauz* – 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 válaszadó 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 adatok alapján megállapítható, hogy legismertebb és leginkább forgatott kiadványunk a *Tudományos közlemények jegyzéke*, valamint a *Kurrens folyóiratjegyzék*. A legkevésbé használt tájékoztatói eszköz a kórház szakdolgozóinak és orvosainak bibliográfiája. A legkevésbé ismertek a szakterületi linkajánlók és a könyvtári kalauz.

## Könyvkiállítások

Állományunk anyagából mintegy két éve – az általunk fontosnak tartott egészségügyi vonatkozású évfordulók, események kapcsán – a kórház főbejáratánál, egyes osztályain kiállításokat rendezünk. Ezek fogadtatásáról is szerettünk volna képet kapni (8. ábra). A visszajelzéseként kapott 315 válasz szerint (301) 95,55% azok száma, akik hasznosnak tartják egy-egy egészségügyi téma ilyen mó-

don való bemutatását. Arra a kérdésünkre, hogy elképzelhetőnek tartják-e betegosztályokon könyv- és dokumentumkiállítás megrendezését, a 301 válaszból 237, azaz 78,73% szerint igen.



8. ábra Könyvkiállításaink elfogadottsága

### Javaslatok, észrevételek

Néhány érdekesség, figyelemre méltó javaslat a „Könnyítene a munkámat, ha az egészségügyi szakkönyvtár...” mondat folytatásaként kapott megjegyzésekből:

- „Online internetes hozzáféréssel szélesebb spektrumú szolgáltatást tudna nyújtani.”
- „A jelen helyzetben ez a helyállás nagyon dicséretes a könyvtár munkatársaitól. Köszönet érte.”
- „Hosszabb nyitva tartással 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 citációimat.”
- „Elmélyültebb munkához boxok kialakítása.”
- „Délután tovább tartana nyitva.”
- „Teljes cikkek elérése könyvtáron keresztül, de az osztályos számítógépekről.”
- „Online hozzáférést nyújtana nemzetközi adatbázisokhoz.”
- „Folyamatosan küldene tájékoztatást a szakterületi szakirodalom újabb magyar nyelvű kiadványairól.”

### Következtetések

Megfelelő ismertetéssel, tájékoztatással növelni kell az elektronikus úton hozzánk fordulókat számát, a könyvtárhasználati alkalmak (legalább) havi gyakoriságának 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 egytel növelni kellene a felhasználói munkaállomások számát. Ugyanakkor jelenlegi körülményeink között 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 inkább személyre szabott szolgáltatásokra kötelez bennünk. Az igények gyorsabb kielégítésén kétféleképpen tudunk javítani. Egyrészt, ha a visszakéréseknél 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 dokumentum-beszerzések, állománygyarapítás terén – a jelzett igényeknek is megfelelően – a teljes szövegű elektronikus dokumentumok mind szélesebb körű elérése lehet a cél. Ez már élő, működő konzorcium(okhoz) való csatlakozással érhető el leginkább, akár a nyomtatott folyóiratok előfizetésének további csökkentése árán is. A kórház dolgozóinak kéréseit figyelembe vevő folyamatos, rendszeres állománygyarapításra van szükség, a megjelenő új szakkönyvekről való tájékoztatással, a lehetőségek nyújtotta keretek között.

Információ- és dokumentumszolgáltatásainknál érdemes tovább növelni – az alapszolgáltatásokon túlmutató – értéknövelt szolgáltatásaink számát, gyakoriságát. Ez kiemelten vonatkozhat honlapunk tartalmi, formai megújítására, amit könyvtárunk a jelenlegi létszámfeltételek között önmagában nem, csakis komoly informatikai segítséggel tud megvalósítani. Bár jelentős igény nem mutatkozott a felhasználói képzésre, mégis úgy gondoljuk, hogy új adatbázisok bevezetésénél, kevésbé ismert, de jól használható internetes források megismertetésénél nem mondhatunk le róla.

Kiadványaink közül azok, amelyek a kórház dolgozóinak előadásait, publikációit rögzítik, egy intézeti tudásbázis alapjául szolgálhatnak, míg másik részük a könyvtárról, annak szolgáltatásairól tájékoztatnak. Éppen ezért fontos, hogy folytassuk kiadásukat, s hogy az intézet munkatársai egyre inkább ismerjék és használják őket. Az éppen aktuális, jól megválasztott témákhoz kapcsolódó könyvkiállításaink elfogadottsága megerősít bennünket abban, hogy érdemes őket tovább folytatni.

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

### Irodalom

BEKE Gabriella: Egészségügyi szakkönyvtár felhasználói szemmel. = Könyv, könyvtár, könyvtáros, 2006. 12. sz. p. 29–34.

CSUBÁK Antoaneta: Minőségbiztosítás és minőségfejlesztés a külföldi és hazai könyvtárakban. = TMT, 47. köt. 2. sz. 2000. p. 68–73.

MSZ ISO 11620 Információ és dokumentáció. Könyvtári teljesítménymutatók. Budapest, Magyar Szabványügyi Testület, 2000. 55 p.

MSZ ISO/TR 20983 Információ és dokumentáció. Elektronikus könyvtári szolgáltatások teljesítménymutatói. Budapest, Magyar Szabványügyi Testület, 2004. 34 p.

SKALICZKI Judit–ZALAINÉ KOVÁCS Éva: Minőségmenedzsment a könyvtárban. Veszprém, VEK, Budapest, IKSZ, 2001.

Zala Megyei Kórház Egészségügyi Szakkönyvtár 2006. évi beszámoló, 2007. évi munkaterv [kézirát].

Beérkezett: 2007. XI. 5-én.



### Beke Gabriella

a Zala Megyei Kórház Egészségügyi Szakkönyvtárának vezetője, a Magyar Orvosi Könyvtárak Szövetségének elnökségi tagja.  
E-mail: [bega@zmkok.hu](mailto:bega@zmkok.hu)

---

## Könyvtáros kitüntetések 2008. március 15-én

Nemzeti ünnepünk alkalmából több könyvtáros is kitüntetésben részesült.

**Magyar Köztársasági Érdemrend Lovagkeresztje** kitüntetést kapott:

*Murányi Lajos*, az MTA Könyvtárának osztályvezetője,  
*Zala Péterné*, a Budapesti Gazdasági Főiskola Külkereskedelmi Főiskolai Kar Könyvtárának vezetője.

**Magyar Köztársasági Arany Érdemkereszt** kitüntetést kapott:

*Kristóf Márta*, a Tiszakécskei Városi Könyvtár igazgatója,  
*Sóron László*, a Fővárosi Szabó Ervin Könyvtár főigazgató-helyettese.

**Bánffy Miklós-díjat** kapott:

*Deák Sándor*, a Fővárosi Szabó Ervin Könyvtár gazdasági igazgatója.

A kitüntetetteknek gratulálunk!

A TMT szerkesztősége