

**A Pénzügyi és Számviteli Főiskola
Zalaegerszegi Intézet Könyvtára
marketingterve**

Szabó G. Tibor

szakdolgozat

1995

TARTALOM

BEVEZETÉS

1. MARKETINGTERVEZÉS

- 1.1. Marketing a könyvtárban (a marketing általános elméletétől a szolgáltatásmarketingen át az alkalmazott könyvtári marketingig)
- 1.2. Marketingvizsgálat
- 1.3. A PSZF-ZIK használói „piacának” szegmentációja
 - 1.3.1. A piacssegmentáció lépései a következők:*
 - 1.3.2. Az oktatói kérdőívek részletes kiértékelése.*
 - 1.3.3. Az oktatói kérdőívek tapasztalatainak értékelése.*
 - 1.3.4. A hallgatói szegmens kérdőíveinek összefoglaló kiértékelése.*
 - 1.3.5. A külső „piaci” szegmens vizsgálatának tervezése.*

2. MARKETINGTERV KAPCSOLATA A MENEDZSMENT ÉS AUTOMATIZÁCIÓ KÉRDÉSEIVEL.

- 2.1. A marketingvizsgálat helye és szerepe a szolgáltatások menedzselésében.
- 2.2. A szolgáltatás-értékesítés (szolgáltatásmarketing) menedzsmentjének helye az általános könyvtári menedzsment-feladatok között.
- 2.3. A marketingterv hatása a könyvtárautomatizálásra.

ZÁRSZÓ

IRODALOM

Bevezetés

A szakdolgozat témája eredetileg egy „C-típusú” közkönyvtár vizsgálatát célozta meg. Munkahely megváltoztatása miatt a választott feladatot felsőoktatási szakkönyvtárra kellett adaptálni, ami jelentősen módosította a problémafelvetést, a kérdések súlyát és horderejét. Változtatni kellett többek között a forrásirodalmat, a feldolgozott-vizsgált adatok körét, módszereket stb. További problémaként jelentkezett, hogy az új munkahelyen lényegében más szerepet töltök be, s mind „rálátási” lehetőségem, mind pedig érdemi beleszólásom lényegesen kisebb a gyűjtemény működtetésébe és fejlesztési programjába. A rendelkezésre álló idő is behatárolta a dolgozat vizsgálati körének elemzését, a korábbi tapasztalatok nagy része pedig nem volt érvényes. (A problémafelvetés lényegében teljesen intézményre szabott, a kérdések változása természetesen a válaszok módosulását vonta maga után.)

Elsődleges szempont volt a tárgy kiválasztásakor, hogy átfogóan vizsgálja a közgyűjtemény tevékenységét, s a következtetések nyomán a gyakorlatban hasznosítható megállapításokhoz jussunk. Elméletek felhasználása és tükröztetése tehát csak annyi teret kaphat, amennyi „szolgáltatási hasznot” könyvelhetünk el belőlük alkalmazhatóságuk révén. Elméleteket, tipológiákat, hangzatos koncepciókat csupán oly mértékben kívánok vázolni, amennyire azok kielégítő magyarázatként szolgálnak az alkalmazott módszerek, vizsgálati szempontok kiválasztásához. A „könyvtárművelés” (könyvtári szolgáltatás és az ehhez kapcsolódó szakmai tevékenység) merőben alkalmazott tudomány, s legtetszetősebb elméletei is csak annyit érnek, amennyit belőlük a felhasználói közmegelegedés „aprópénzére” válthatunk.

Az eredetileg teljességre törekvő szakdolgozati témakoncepciót jelentősen módosítani kellett. Első megközelítésben egy komplex, megvalósított és minden részletében kiértékelt vélemény- és használat-vizsgálat alapján kívántam elemezni könyvtárunk szolgáltatásait, ami a MARKETING fejezet fő részét alkotja, kiegészítve a könyvtár kapcsolatainak értékelésével, a lehetséges PR-tevékenységgel is. A marketingvizsgálat eredményeiből, tanulságai-ból kívántam levezetni a menedzsment-tevékenységben végrehajtandó javasolt változásokat. Ez a fejezet elemzi a könyvtár menedzsmentjét a tervezési tevékenységtől kezdve a munkairányításig. A számítógépes dokumentációs tevékenység, a könyvtáratomatizálás és a hálózati információforrások használata mint sajátos probléma önálló fejezetet kapott, de kérdéskörét természetesen érinti a marketingtanulmány és a menedzsment-program is.

A szűkítések a következők:

a, marketing fejezetben

teljes körű felhasználói felmérés helyett a lehetséges (3) szegmens részleges vizsgálata, tehát csak két szegmens felmérése. A harmadik szegmens vizsgálata terjedelmi és módszertani okok miatt nem képezi a jelen dolgozat tárgyát, de a könyvtár távlati tervei nem nélkülözhetik azt, és a későbbiekben mindenképpen el kell végezni.

A kihagyott szegmens: külső felhasználók (Zalaegerszeg és vonzáskörzete gazdasági-pénzügyi területen dolgozó szakemberei, de elsősorban a vállalkozói szféra). Ennek felmérése nélkülözhetetlen egy reális BIS-szolgáltatás bevezetéséhez (szolgáltatáskialakítás, finansziális feltételek stb.), propagandájához (PR) és folyamatos fejlesztéséhez. Ezen a címen (BIS) semmi szükségét nem látom a túldimenzionált, koncepciótlan „szolgáltatásnak”.

b, menedzsment fejezetben

a stratégiai terv nem lesz teljes, egyrészt a marketingfejezet szűkítése által keletkezett információ-hiátus miatt (ami önmagában is már részben „fekete doboz”-elvű tervezést eredményez), másrészt azért, mert beosztásomból kisebb a rálátási lehetőségem (tehát ezeket inkább döntési kompetencia nélküli szakmai javaslatoknak szánom), s viszonylag rövid ideje vagyok a könyvtár munkatársa (ami a szemlélet frissességét illetően némi szerencsés objektivitást nyújt, de korlátozó tényező is a problémákat kiváltó okok felismerésében).Elsősorban a jelenlegi szakmai-szervezési problémák kiküszöbölésének lehetőségeivel foglalkozom.

c, az automatizálás fejezetben

a vizsgált problémák körét a marketingvizsgálat által sugallt igények és az intézmény finansziális lehetőségeinek tükrében kívánom meghatározni. Nem parttalan álmodozást, hanem szükséges fokú, korszerű, rugalmasan fejleszthető automatizálási modellt keresek. Elsődleges szempont az állomány gépi nyilvántartása és a nyilvános gépi katalógus megteremtése (OPAC).

1. MARKETINGTERVEZÉS

*„Számunkra fontosabb az elégedett olvasó,
mint egy teljes bibliográfiai leírás.”*

(Karin Siegl)

*„A szamaritánusnak is szüksége van eszköz-
zökre, hogy saját magát fenntartsa és ezáltal
másokért tevékenykedhessék.”*

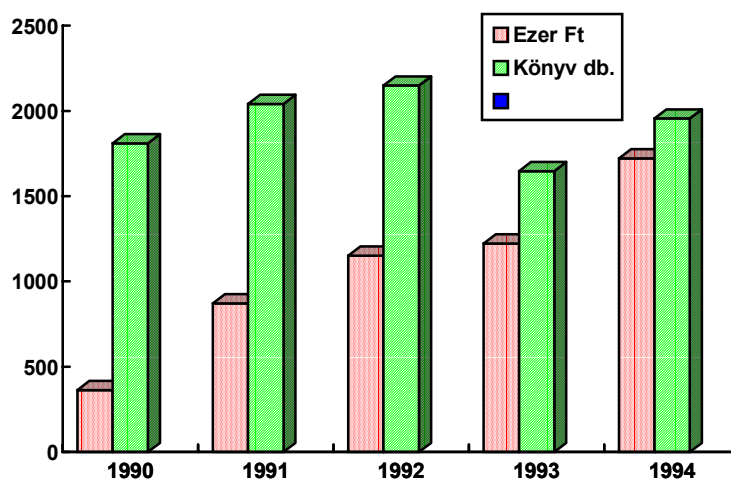
(Joachim Woerner)

1.1. Marketing a könyvtárban (a marketing általános elméletétől a szolgáltatásmarketingen át az alkalmazott könyvtári marketingig)

Az alábbiakban a marketing irodalmának segítségével szeretném levezetni ennek a tevékenység és szemléletmód-komplexnek (marketing) tudatos és tervszerű felhasználását szakterületünk gyakorlatában. Bár elméletről is szó fog esni ebben a fejezetben, szeretném elkerülni a teoretizálás csapdáját és arra a kijelölt célra koncentrálni, **hogyan hasznosítható az „igényelemzés - termék-/szolgáltatás-stratégia - értékesítési program” elve a könyvtár tevékenységében.**

A PSZF-ZIK esetében is szembesülni kellett az ország gazdasági válságából, s így a költségvetési források beszűküléséből, továbbá az inflációs árnövekedésekből következő szükségszerű tevékenység-racionalizálással, ami kiterjedt a gyűjtőkör módosításától kezdve a foglalkoztatáspolitikán keresztül egészen a szolgáltatási tevékenység újrafogalmazásáig.

Ha csupán az utóbbi évek beszerzési költségeinek növekedését vetjük össze a beszerzett könyvek számával, érthető, hogy egyre fontosabbá válik a beszerzett dokumentum információ-tartalmának hasznosíthatósága, a „bizonyított” (forgalmi mutatókon és olvasói véleményeken alapuló) gyarapítási szükségesség. (Az alábbi ábra a könyvtár beszerzési költségeinek növekedését veti össze a beszerzett dokumentumok számával.)



A kényszerű szembesülésen kívül szerepet játszott személyes érdeklődésem is a kérdés iránt, amit a bevezetőben említett „közkönyvtáros koromból” hoztam magammal a PSZF Könyvtárába. A közkönyvtári ellátás területén korábban felvetődött a marketing alkalmazásának szüksége, egyrészt a költségvetési támogatás megőrzése érdekében, másrészt a puszta fennmaradásért - mert ez utóbbira sem nyújt teljes garanciát az önkormányzatok feladatköréről szóló törvény.

A PSZF-ZI állami felsőoktatási intézményként védettebb helyzetben volt, s így könyvtárának sem kellett így szembesülnie a „lenni vagy nem lenni” kérdésével, bár jövője „megrendült” az oktatási-adminisztrációs főépület (Zárda u. 21.) 1998-as határidejű, teljes egyházi reprivatizációjáról hozott döntéstől.

A könyvtárnak az eddigiektől eltérő, új magatartást kell tanúsítania, ha meg kívánja őrizni szolgáltatásainak értékét s ezáltal a használók megbecsülését - s ennek az új magatartásmódnak a középpontjában a marketing áll.

A marketing fogalmát a gazdasági szférából importálva az alábbi meghatározáshoz jutunk:

„Marketing:

- szűkebb értelemben olyan vállalati tevékenység, amely **a vevők/felhasználók igényeinek kielégítése érdekében elemzi a piacot, meghatározza az eladni kívánt termékeket és szolgáltatásokat, megismerteti azokat a fogyasztókkal, kialakítja az árakat, megszervezi az értékesítést és befolyásolja a vásárlókat.**

- tágabb értelemben a marketing a vállalat egészére kiterjedő... filozófia, szemléletmód, amelynek megvalósítása a vállalati felsővezetés feladata, oly módon, hogy a vállalati rész-tevékenységek integrációjában a marketing szempontok domináljanak.

- kiterjesztett értelemben a marketing minden értékkel rendelkező jószág (termék, szolgáltatás, eszme, ötlet, érzés stb.) cseréje. Az üzleti vállalati szférán túl kiterjed minden olyan nem nyereségorientált területre is mint pl. oktatás, kultúra, vallás, politika stb.”

Bauer András - Berács József : Marketing. - Budapest : Aula, 1992. - p. 8-9.

A fentebbi marketing-definíció értelmében feladatunk a következő (a PSZF-ZIK-re értelmezve):

- **piacelemzés (szegmentáció és vizsgálat a szükségletek és használói szegmensek meghatározása céljából)**
- **szükségletek alapján történő „termék-” (gyűjtőkör) és szolgáltatás-meghatározás (a szolgáltatási stratégia átalakítása a hatékonyabb kiszolgálás érdekében)**
- a gyűjtemény és szolgáltatásaink megismertetése (propaganda a felhasználók és a lehetséges felhasználók körében)
- megfelelő fogyasztói érdekeltség esetén térítéses szolgáltatások árpolitikájának kialakítása, a térítéses szolgáltatás értékesítése
- a gyűjtemény használóinak folyamatos befolyásolása a könyvtár fejlesztése céljából. Ez utóbbi azért is lényeges, mert „fogyasztóink” egy része olyan döntéseket hoz, melyek befolyásolják könyvtárunk tevékenységét

A marketing értelmezésének fentebbi általános meghatározását tovább kell szűkítenünk a **szolgáltatásmarketingre**. A könyvtári szolgáltatás Philip Kotler (**Philip Kotler: Marketing management. - Budapest : Műszaki Kvk., 1991. - művére hivatkozott Bohnné Keleti Katalin - Cseténé Horváth Ilona: Szolgáltatásmarketing. - Budapest : PSZF, 1994. - p. 20.**), kínálat-típológiája alapján a „3. Jelentős szolgáltatás, kisebb kiegészítő termékekkel és szolgáltatásokkal” és a „4. Tiszta szolgáltatás” kategóriába sorolható. A 3. típusba „dologi” kínálatként a fénymásolat, kérésre összeállított irodalomjegyzék, OPAC-ból vagy távoli adatbázisból nyomtatott információk (beleértve az adatbázis eléréséhez szükséges összes, a szolgáltató által megteremtett feltételt: hardvereszközök stb.), de pl. a kölcsönadott és fokozatosan elhasználódó könyv is ide tartozik. Jelentős szolgáltatás itt a tájékoztatási tevékenység (segítség a szükséges információ/dokumentum keresésében, az irodalomjegyzék összeállításába fektetett munkaóra és nélkülözhetetlen szakismeret), továbbá maga a közvetített „ismeret” (ez esetben dokumentum által történő „közvetítést” feltételezve.) Tiszta szolgáltatása a könyvtárnak a tanácsadás, tájékoztatás, de maga az információszolgáltatás alapvetően tiszta szolgáltatás.

A könyvtári szolgáltatás „dologi” vetületét mindig kísérik nem tárgyasult termékek (=„szolgáltatás”) is, sőt, a „dologi aspektust” (állományösszetétel, rendelkezésre álló dokumentumok, közvetíthető információk) lényegesen befolyásolhatják a „tisza szolgáltatási”

vonatkozások (állományfeltárás mélysége, visszakereshetőség, tájékoztatás és kiszolgálás minősége, segítőkészség stb.), melyek lényegében a szolgáltatást végzők ismeretén, személyi hozzáállásán, alkalmasságán múlnak. Mindez a szolgáltatás azon alapvető sajátosságából adódik, hogy

„- *nem kézzelfogható* (lényege nem dologi)

- *személyekhez kötődik* (szolgáltatást végzők képességei, teljesítménye stb.)

- *minősége ingadozik* (szolgáltatónként más paraméterek)

-*nem készletezhető* (igények változása stb. miatt)”

**(Bohnné Keleti Katalin - Cseténé Horváth Ilona:
Szolgáltatásmarketing. - Budapest : PSZF, 1994. - p. 23.)**

A szolgáltatás felsorolt sajátosságai mind bizonytalansági tényezőt jelentenek a felhasználók számára. Célunk arra irányul, hogy ezt a bizonytalanságot a lehető legkisebb mértékre korlátozzuk. A marketingtevékenység célja tehát számunkra nem az, hogy a „konkurens szolgáltatókat” (Deák Ferenc Megyei Könyvtár, József Attila Városi Könyvtár) megelőzzük, sőt: a többi könyvtárat úgy kell tekintenünk, mint olyan partnereket, melyek mindegyikének sajátos és nélkülözhetetlen szerepet kell kapnia a fogyasztók ellátásában.

A mi „sajátos” feladatunk abban áll, hogy a PSZF képzési területein az Intézet Könyvtára lássa el a domináns, centrális szolgáltatói szerepet, adekvát felhasználóink (oktatók, hallgatók, gazdasági szakemberek és esetleg a vállalkozói szféra képviselői) hozzánk forduljanak legszívesebben és tőlünk távozzanak legelégedettebben. Világosan meg kell fogalmaznunk önmagunk számára

- jelenlegi helyzetünket, szerepünket - használóink szemszögéből

- a pozitív változtatás lehetséges módszereit, az ehhez szükséges feltételeket a használói elvárások pontos definíciójának segítségével

Célunk egy marketingtervezési stratégia kialakítása annak érdekében, hogy a könyvtári szolgáltatás hatékonyságát növeljük. A marketingtervezési stratégiához meg kell teremtenünk saját marketingkoncepciókat. *„A marketingkoncepció a vállalati szervezet működését a fogyasztói igények kielégítése érdekében integrálja a minél nagyobb nyereség elérésére.”*

Bauer András - Berács József : Marketing. - Budapest : Aula, 1992. - p. 12.

Szükségesnek tartom saját „nyereségfogalmunk” meghatározását, hiszen a nyereség kérdése számos problémát vet fel a finanszírozott gazdálkodást folytató szervezetek esetében (ahol a gazdálkodási folyamat motorja nem a tevékenység hatékonyságát „igazoló” bevétel, hanem a költségvetési forrás „bősége”, a forrásból megszerzett részesedés, továbbá pályázatok és esetleges saját bevételek.) A nyereség mértéke, mint a ráfordítások „megtérültségi foka” nem mérhető közvetlenül, s egzakt módon nem ragadható meg a könyvtárakban objektívnek tartott „forgalmi mutatók” segítségével sem. Nem lehet naturális módon egyenes arányosságot felállítani a beiratkozott olvasók, látogatók száma, kölcsönzött dokumentumok száma és a könyvtár „hasznossága” között, s ilyen utilitarista megközelítés sohasem vezetett sehová a költségvetési intézmények megnyirbálása s az általuk ellátott „jóléti szektor” szűkítésén kívül.

A könyvtár működésének eredményességét viszont mégis mérni kell, mert a hatékonyság kontrolljának hiánya számos káros következményt vonhat maga után. **A használói kör véleményének feltárása az egyik lehetséges módszer annak megállapítására, hogy munkánkat milyen eredményességgel („nyereséggel”) végezzük. A könyvtár tevékenysége**

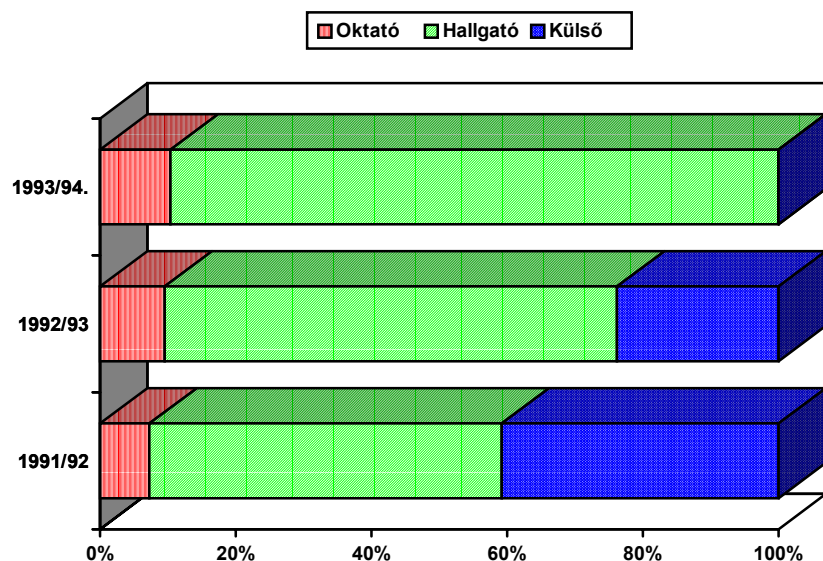
használói célra irányul: a PSZF-ZIK esetében „*a könyvtár fő feladata, hogy elősegítse az intézet oktatóinak, dolgozóinak és hallgatóinak képzését, továbbképzését, kutatási és gyakorlati munkáját, művelődését.*”

A könyvtár szervezeti és működési szabályzata : elfogadta az Intézeti Tanács az 1988. november 22. ülésén, jóváhagyta a főigazgató 84-K-89. szám alatt, 1989. február 9-én / Pénzügyi és Számviteli Főiskola Zalaegerszegi Intézete. - Zalaegerszeg : PSZF, 1989. - p. 3.

Alaptevékenységünk tehát erre a szolgáltatási feladatra koncentrálódik, ennek kell megfelelnünk oly módon, hogy **felhasználóink** (oktatók, dolgozók, hallgatók) **valóban úgy érezzék, hogy tevékenységünkkel hozzájárultunk feladataik, problémáik megoldásához.** A használók elégedettségénél és pozitív értékelésénél „objektívebb” mércét nehéz lenne meghatározni a szolgáltatási szférában, főképp pedig egy olyan szolgáltatás esetében, melynek fő komponense tiszta szolgáltatás (ismeret, információ, tájékozottság, tudás - bárhogyan nevezzük a „megragadhatatlan”, de az ember egész tevékenységére ható tényezőt.)

Még pár gondolat a gazdaságosságról és hatékonyságról, szakirodalmunk tükrében. A könyvtár, s főleg a sokoldalú, információra irányult könyvtári szolgáltató tevékenység „... *meglehetősen költséges szervezet, ezért jó, ha minél többen használják. Ehhez szükség van a szolgáltatások propagálására és marketingjére. A felhasználók képzése is lehetőség ennek elősegítésére.*” (Galambos János: **A könyvtári szolgáltatások marketingje . (referátum)** = Tudományos és Műszaki Tájékoztatás, 37. évf. 1990. 1. sz. - p. 20. - A referátum Fjallbrant, N.: **Promotion and marketing of library services. = User education in the online age II. Göteborg, IATUL, 1985. p. 17-30. alapján.)**

A felhasználók „toborzását” a főiskola könyvtárának is fel kell vállalnia. A „regionális nyilvános gazdasági-pénzügyi szakkönyvtár” szerepkör ellátásához azonban nem elégséges a rendelkezésre álló költségvetési forrás, bár az is igaz, hogy a „külső” (tehát intézeten kívüli) felhasználói igény látszólag alacsony. (Sajnos, a statisztikai adatok összehasonlításából, differenciálatlan nyilvántartásából ez sem állapítható meg bizonyosan. Példa erre az utóbbi három tanév olvasói megoszlásának nyilvántartása. Az oktatók kategóriája az intézet egyéb dolgozóit is magába foglalja, de a „hallgatók” kategória tartalma a három év alatt változott, hol ideértették a levelezőket, hol nem, s így nem tudni, a külső használók látszólagos csökkenése miből adódik. Az 1993/94-es statisztika nem is különböztet meg külső használókat.)



A külső felhasználók bevonása a szolgáltatások disztribúciójába megvalósítandó feladata a könyvtárnak. Ezt a „nem ismert tartományt” kell feltérképezni a közeljövőben, s próbálkozást tenni meghódítására. (Erről részletesebben a PSZF-ZIK „piacszegmentációja” kapcsán írok.)

Szükségesnek látszik a könyvtári információforrások használati kultúrájának szervezett, tudatos közvetítése a használók körében („*Felmérések tanúsítják, hogy a hallgatók alig tudják, mit is kaphatnak a könyvtártól, még kevésbé azt, hogyan is kell használni a rendelkezésükre álló eszközöket.*” **Galambos János Op. cit. p. 20.**) Ezen a használói körön egyaránt értem az oktatókat, hallgatókat és a külső felhasználókat - természetesen a használóképzés az egyes csoportokon belül eltérő módszereket alkalmaz és más, adekvát ismeretanyagot kell tartalmaznia.

1.2. Marketingvizsgálat

A megvalósítandó feladatok között elsőként említettem a piacelemzést, a használói szokások vizsgálatát. Ez nélkülözhetetlen a marketingstratégia kialakításához, hiszen „*a marketingstratégiák a fogyasztóról alkotott ismereteken alapulnak. Ennek az ismeretanyagnak a bázisát a piackutatás képezi.*” (**Walters, Suzanne: A marketing és a könyvtárak (ford. Mándy Gábor). = Könyvtári Figyelő..... - p. 126.)**

Az általam lefolytatott, s a dolgozat részét is képező használatvizsgálat és a piackutatás között nem vonható párhuzam. Jelenleg a marketingprogram megvalósításának első szakaszában járunk, s csupán tényleges használóinkat elemeztük. Valódi piackutatássá akkor válik „marketingvizsgálatunk”, amikor a potenciális használók piacáról, annak információs szokásairól is reprezentatív képet kapunk.

A használók véleményének komplex vizsgálatára több megoldás kínálkozik. Én a kérdőíves vizsgálatot tartottam célszerűnek a módszer nyújtotta előnyök és hátrányok mérlegelése után. Az írásbeli kérdésfeltevést a „Marketing lexikon A-tól Z-ig” a következő szempontok szerint értékeli:

(Marketing lexikon A-tól Z-ig : kézikönyv a sikeres piaci munkához. - Budapest : Saldo, 1994. - 2/1. p. 8. - A mű a „Praxis Lexikon : Marketing von A-Z” alapján készült. A táblázat eredetijét lásd: Tietz, Bruno (1989), 431. o.)

ELŐNYÖK	HÁTRÁNYOK
1. A kérdező nem tudja befolyásolni a megkérdezett	1. A kérdőív ismerete miatt a konszekutív kérdezési technika lehetetlen
2. Viszonylag csekély költségek	2. Hosszú vizsgálati idő
3. A művelt népességi csoportok könnyen elérhetőek	3. Nem kaphatunk spontán válaszokat
4. Mivel a válaszokat a megkérdezett személy ellenőrizheti, nagy pontosságot lehet elérni	4. A megkérdezett személyazonossága nem állapítható meg
5. Egyszerre több személy vehet részt a válaszadásban	5. Jelentős reprezentációs problémák
6. Válaszadás közben nem zavarják meg a vizsgálati személyeket	6. Sok hibás válasz

7. A szakemberek viszonylag könnyen elérhetőek	7. A kérdések tartalmának komplexitása korlátozott
8. Viszonylag magas arányban azonosulnak a megkérdezettek a feltett kérdésekkel	8. A kétes kérdések nem tisztázhatók
	9. A kérdések terjedelme aránylag korlátozott

A vizsgálat hátrányai közül a 6., 7. és 8. jelentett valóban problémát a vizsgálat lefolytatásakor. A kérdőív kérdéseinek összeállítása volt a legnehezebb feladat: rendelkezésemre álltak ugyan kész kérdőívek is a magyar, német és angol szakirodalomban, de mindegyiket közkönyvtári környezetre dolgozták ki (ahol a használati motiváció és az irodalmi érdeklődés vizsgálata lényegesen nagyobb hangsúlyt kapott.) Némi eligazítást nyújtott a British Council Library használói kérdőíve, mely különböző adathordozókon terjesztett információk használatának vizsgálatára irányult, illetve információs szolgáltatások iránti igényre. (Az oktatói kérdőív 10., 13, 14., 15., 16. kérdései a BCL kérdőíve alapján készültek.) Ezen kívül segítségemre volt egy gazdasági szaklap kérdőíve a szakirodalmi forráshasználatra vonatkozóan. (A lap egyéb kérdései a külső használók vizsgálatában nyújtanak segítséget.)

A kérdőív címe **(Információ- és könyvtárhasználati szokásvizsgálat és véleménykutatás)** talán bonyolultnak tűnik, de a vizsgálat célját pontosan meghatározza:

- milyen információforrásokat használnak
- hogyan, mire használják az intézet könyvtárát
- milyen a használói megítélés a PSZF-ZIK-ról
- egyéb, a könyvtár- és információhasználattal kapcsolatos kérdések

(pl. oktatói kérdőívben a hallgatók forráskutatási képességének megítélése, a hallgatói kérdőívben a saját tájékozódási képességek megítélése stb.)

1.3. A PSZF-ZIK használói „piacának” szegmentációja

A piacelemzés első lépése annak meghatározása, kik a tényleges és lehetséges használói a PSZF-ZIK szolgáltatásainak, továbbá az is, hogy meghatározzuk ezen használók azonos keresleti jellemzőkkel bíró csoportjait. „*A piac egyedi keresleti sajátosságokat mutató csoportjait szegmentumnak, a piac megismerését célzó és azt homogén - a marketingakciók gazdaságos végrehajtását lehetővé tevő - részekre osztó eljárást szegmentációnak nevezzük.*” (Bauer András - Berács József Op. cit. p. 33.)

A használói piac nem tekinthető egységesnek, s nem is lehet egyféle értékesítési stratégiával megközelíteni a számunkra „teljes” piacot. A magyar könyvtárak számára nem ismeretlen fogalom a szolgáltatásértékesítés, a használat propagandája (hogy csak a könyvtári rendezvényekre, olvasótáborokra, olvasómozgalmakra utaljak), de - kevés kivétellel - nem voltak tekintettel a használói célcsoportok sajátosságaira, eltérő igényeire (vagy épp az egybeesésekre, azonosságokra).

A szegmentáció során olyan használói szegmentumokat kell meghatározni, melyek között az eltérés nagyfokú, a szegmentumon belüli eltérés pedig csekély. Arra kell törekedni, hogy a szegmensnek tekintett, megfelelő nagyságú (tehát a szolgáltatási stratégiában „egyéni bánásmódban részesítendő”) használói célcsoport

- használati motivációja
- szolgáltatási igényei
- időbeli és térbeli jellemzői (tartóssága és elhelyezkedése, illetve „elérhetősége”)

világosan meghatározható azonosságokat (szegmensen belül) és különbségeket mutassanak (egyes szegmensek között.)

1.3.1. A piacssegmentáció lépései a következők:

1.3.1.1. A piac meghatározása

A könyvtár számára a gazdasági terület iránt érdeklődő, ilyen tanulmányokat folytató, továbbá a gazdasági területen tevékenykedő és munkájuk során folyamatos vagy alkalmi (de mindenképp az önálló információs forrásfelderítésen alapuló) ismeretszerzésre kényszerülő személyek alkotják a piacot. Azért nem határozhatjuk meg a „gazdasági szektor szakemberei” fogalommal piacunkat, mert nem alkotnak tényleges piacot

- a vállalkozói szféra nem döntési helyzetben lévő alkalmazottjai
- a közintézmények alkalmazottjai

mivel őket munkáltatójuk látja el információkkal, illetve a konkrét gyakorlati tevékenységre vonatkozó utasításokkal. A munkáltató szervezi szakmai továbbképzésüket is. (Ettől függetlenül nem zárhatjuk ki annak lehetőségét, hogy egyes konkrét esetekben hozzánk fordulnak, ezért tágabb vizsgálódásainkból nem zárhatjuk ki őket sem.)

A fentebbi, kissé körülményes „piac”-fogalomba tartoznak

- a főiskola oktatói, dolgozói és hallgatói
- Zalaegerszeg és vonzáskörzete vállalkozói (elsősorban az egyéni vagy kisebb társas vállalkozások, ahol a döntés-tervezés és végrehajtás feladatai nem különülnek el élesen, nincs személyzeti-képzési részleg vagy vállalati információs rendszer.)

1.3.1.2. A szegmentáció alapjául szolgáló ismérvek meghatározása

Az ismérvek meghatározásakor a következőket kell figyelembe vennünk:

- mi az információhasználat indítéka, célja (tanulás, szakmai felkészülés az oktatási feladatok ellátására, szakmai kutatások, publikálás, a vállalkozás alapműködése vagy hatékonyságának növelése stb.)
- milyenek a jellemzően használt források
- milyen előnyök származnak a használó számára az igény kielégítéséből (tanulmányi megfelelés, szakmai előrelépés, esetleg üzleti haszon stb.)
- milyenek a használó hozzáférési lehetőségei a szolgáltatáshoz (pl. „helybe jöhet” a tanszékre, esetleg utazni kell miatta stb.)

- milyen tartós a használati igény (tartós és rendszeres az intézeti foglalkoztatás ideje alatt, rendszeres, vagy fokozódó mértékű a tanulmányok folytatása idején, esetleg ugrásszerűen emelkedő a vizsgaidőszak vagy a diplomamunka leadása környékén, illetve olyan eseti igénybevétel, mely rendszeressé válhat - pl. vállalkozók számára)

1.3.1.3. A szegmentumok kialakítása

A piac és a szegmentációs ismérvek meghatározása alapján hipotézisem szerint a PSZF-ZIK feltételezett használói szegmensei a következők:

a, oktatók és dolgozók

Hasonló használati mód, információs igény és felhasználási cél: munkafeladatok megfelelő ellátása. Ebből a szempontból nincs különbség egy tanár vagy más belső munkatárs között. Jellemző a tartós, rendszeres használat, az egyedi, magas információs igények kielégítésének szükségessége és az igénykielégítés preferált rentabilitása.

b, hallgatók

Vizsgálendő a szegmens homogenitása: van-e rétegződés évfolyam (tehát a képzés inputja és outputja), tagozat, szakirány, képzési hely szerint? Eltérő-e a használat az igényelt információk/dokumentumok tartalma és/vagy típusa szerint? Jellemző a tömeges használat, ebben a körben szükséges leginkább a felhasználóképzés megvalósítása. „*A felhasználóképzés programjának célja az információgyűjtés és problémamegoldó kiértékelés készségének fejlesztése... A képzés fő feladata, hogy rávegye a felhasználót a számára éppen szükséges visszakereső eszköz kiválasztására.*” (Galambos János Op. cit. p. 21.)

Gyakorlati tapasztalataink igazolják a felhasználóképzés szükségességét, a hallgatók oktatásának fontosságát az információkeresési eljárásokra.

c, „piaci”, avagy külső felhasználók

A piac meghatározása szempontjából a legkritikusabb szegmens, kérdéses, hogy közös jellemzői eléggé pontosan körülhatárolhatók-e azon túl, hogy nem belső felhasználóval állunk szemben. Ebben a szegmensben találhatók azok az olvasók, akik a város könyvtáraiban nem találtak meg valamilyen dokumentumot és itt próbálkoznak, de azok is, akik máshol tanulnak a gazdasági felsőoktatásban, vagy valóban a szó legkonkrétabb értelmében piaci felhasználók, vállalkozók, vagy vállalkozni szándékozó személyek. Ennek tisztázása azért fontos, mert a reaktív könyvtári tevékenység tartalmának, módszereinek meghatározásához szükségünk van a felhasználókról alkotott reális képre. Milyen felhasználói csoport igényeinek kell elébe mennünk, mit várnak tőlünk és mit tudunk nekik valóban nyújtani?

1.3.1.4. A szegmentumok elemzése.

A szegmentumok elemzését (használati szokásainak vizsgálatát) a terv szerint az 1.2. Marketingvizsgálat c. alfejezetben leírt módon végezzük el.

Az itt leírt szegmentációs hipotézis alapján vizsgálatunkat a következő vizsgálati körökre vonatkozóan végezzük el:

OKTATÓK/Alkalmazottak szegmens	HALLGATÓK szegmens	KÜLSŐ FELHASZNÁLÓ „piaci” szegmens
Személyi adatok: a név szerint történő azonosíthatóság igénye nélkül, nem, életkor, beosztás, tudományos fokozat stb. paraméterekre kiterjedően	Személyi adatok a név szerint történő azonosíthatóság igénye nélkül, nem, életkor, évfolyam, szak, szakirány, előzetes képzettség, pályaválasztási motiváció paraméterekre kiterjedően	Személyi adatok a név szerint történő azonosíthatóság igénye nélkül, nem, életkor, vállalkozás típusa vagy foglalkozás stb. paraméterekre kiterjedően
Információhasználat vizsgálata, az oktatói tevékenység sajátosságainak megfelelően (Hogyan használják az információkat az oktatók?)	Információhasználat vizsgálata a hallgatói tevékenység sajátosságainak megfelelően (Hogyan használják az információkat a hallgatók?)	Tájékozódásizsokások, információhasználat vizsgálta a vállalkozói tevékenység sajátosságainak megfelelően (Hogyan tájékozódnak a vállalkozók?)
Könyvtárhasználat vizsgálata, a szolgáltatások minősítése, igények az oktatók szemszögéből	Könyvtárhasználat vizsgálata, a szolgáltatások minősítése, igények a hallgatók szemszögéből	A lehetséges és/vagy tényleges könyvtárhasználat vizsgálata a vállalkozók szemszögéből

A külső felhasználókon itt láthatóan a vállalkozókat (nem jogi személyiségű gazdasági szervezeteket és egyéni vállalkozókat) értem. Ez elsősorban annak tudható be, hogy az Intézet kedvezményezettként részt fog venni 1996-tól egy TEMPUS által támogatott felhasználó-képzési programban, melynek célja az üzleti információk használatának oktatása, Business Information System (BIS) felhasználói képzés. A felhasználók képzése a hallgatókra vonatkozik, de az üzleti információk, illetve a vállalkozói információ-szolgáltatás kapcsán felmerült annak az igénye, hogy egy ilyen típusú szolgáltatást bevezessünk - a megalapozott fejlesztésekhez viszont szükségünk van a használók igényeinek megismerésére.

Az egyes szegmensek vizsgálatára elkészített kérdőívek kérdésstruktúrája differenciált, szegmensenként eltérő, ami természetes, mivel a szegmensek sajátosságai, indítékai stb. is eltérőek.

A reprezentatív minta kiválasztása az alapsokaságból:

- az oktatók (67 fő, az elérhető, aktív oktatói gárda) teljes létszámban,
- a hallgatók első („input”) és harmadik („output”) évfolyamából évfolyamonként ca. 40 fő véletlenszerű kiválasztással,
- a vállalkozók közül elsősorban a nem jogi személyiségű gazdasági szervezetek, egyéni vállalkozók közül 50-100-at (elsősorban zalaegerszegieket) véletlenszerű kiválasztással vizsgálunk.

A vizsgálat jelenlegi szakaszában az oktatói és hallgatói tesztek kiértékelése befejeződött (a 67, névre szólóan postázott oktatói kérdőívből 31 érkezett vissza), a hallgatók közül az I. és III. évfolyam vizsgálatát tanítási órákon, az oktatók (Hinek Mátyás tanársegéd - I. évfolyam ; Dr. Halász Imre docens - III. évfolyam) segítségével végeztem el.

A hallgatók esetében a 40 feletti kérdőíveket is kiértékeltem. A nagyobb minta nem torzítja az eredményt, ellenkezőleg, pontosabb képet ad a felhasználókról.

A marketingtanulmány másik komponense a külső vizsgálaton kívül a használati statisztikák elemzése (ami nagyobb probléma volt a pontatlan, hiányos és nem konzekvensen vezetett statisztikai tevékenység miatt), illetve a használatra vonatkozó saját megfigyeléseink értékelése: ez utóbbit óvatosan kell kezelnünk, mivel - a legnagyobb szakszerűség ellenére - nem mentesek a szubjektivitástól, s nem eléggé empirikusak.

A szegmensek írásbeli vizsgálatának hátrányai között a 2. helyen volt említve a viszonylag hosszú időt igénybe vevő vizsgálat. Oktatóink és hallgatóink esetében ez nem jelentett túl nagy problémát, de a még csupán tervezés alatt álló külső szegmens-felmérésnél jelentősen le fogja lassítani a szükséges számú kérdőív terjesztését, kitöltését és kiértékelését (a „kép” azonban addig nem nevezhető teljesnek.)

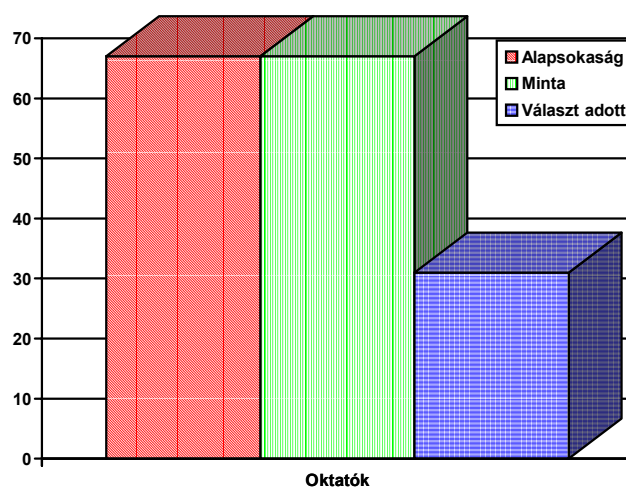
1.3.2. Az oktatói kérdőívek részletes kiértékelése.

„Minden nagyon szép!”

(Egy anonim oktató Ferenc József után szabadon)

Az oktatók számára név szerint a tanszékekre eljuttatott 68 kérdőívből 31 érkezett vissza, ami közel 50%-os válaszadást jelent.

A minta és az alapsokaság aránya a következő:



Amennyiben több idő állt volna az oktatók rendelkezésére, valószínűleg megközelíthettük volna a 80%-os válaszolási arányt is. A kérdőíveket név megjelölése nélkül kértük visszajuttatni. Bár az I. kérdéscsoport lényegében a név szerinti azonosítást is lehetővé tenné, nem volt célom a „személyi szempontú” vizsgálat. Ilyen adatokat (nem, életkor, végzettség stb.) csupán azért kértem, hogy lehetőség legyen a későbbiekben akár ezen adatok alapján is differenciált vizsgálatokat, további elemzéseket végezni. Jelenleg nem tanulmányoztam a nemek, vagy korok, illetve a végzettségek szerinti válaszmegoszlásokat. Az „oktatók” felhasználói csoportot homogénnek tekintem, s a szegmens-szintű kezelésénél részletesebb vélemény- és használati vizsgálatot nem végzek (pl. alszegmensekre való bontást), de a kérdések feltételével nyitva kívántam hagyni ennek lehetőségét is.

A kiértékelés során az egyes anonim kérdőíveket számjellel láttam el, hogy az egyes kérdésekre adott válaszok összevethetőek maradjanak „egyedi” szinten is.

I. SZEMÉLYI ADATOK kérdéscsoport.

1-5. kérdés: Nem, életkor, végzettség, tudományos fokozat és oktatói beosztás.

A kérdéscsoport később olyan elemzések számára nyújthat segítséget, mint az életkor, nem stb. szerinti választípusok meghatározása. A válaszadók közül három kandidátusi tudományos fokozat viselője, 25 egyetemi doktori fokozatú, 4 pedig főiskolai végzettségű.

No.	1. Neme	2. Kora	3. Végzettség	4. Tud. fokozat	5. Oktatói státus
1.	nő	45	egyetem	doktor	főisk. docens
2.	nő	48	egyetem	doktor	docens
3.	nő	30	egyetem	doktor	tanársegéd
4.	férfi	49	egyetem	doktor	főisk. docens
5.	nő	29	egyetem		tanársegéd
6.	férfi	47	egyetem	doktor	tanszéki oszt.vez.
7.	férfi	31	egyetem		tanársegéd
8.	nő	54	egyetem	doktor	docens
9.	nő	45	egyetem		adjunktus
10.	nő	25	egyetem		tanársegéd
11.	férfi	60	egyetem	kandidátus (közg.)	egyetemi tanár
12.	férfi	51	egyetem		adjunktus
13.	férfi	55	egyetem,	doktor	főisk. docens
14.	férfi	24	főiskola		tanársegéd
15.	férfi	32	egyetem	doktor	adjunktus
16.	nő	24	egyetem		tanársegéd
17.	nő	30	egyetem		tanársegéd
18.	férfi	53	egyetem	doktor	főisk. docens
19.	nő	48	egyetem		főisk. docens
20.	férfi	55	egyetem	doktor	főisk. docens
21.	nő	38	egyetem	doktor	tanársegéd

22.	nő	30	főiskola		tanársegéd
23.	férfi	49	főiskola		
24.	nő	35	(felsőfokú)		
25.	férfi	28	egyetem		tanársegéd
26.	férfi	42	egyetem	kandidátus (tört.)	főisk. docens
27.	férfi	55	egyetem	kandidátus (közg.)	főisk. tanár
28.	férfi	59	egyetem	doktor	adjunktus
29.	férfi	62	egyetem	doktor	főisk. docens
30.	nő	38	egyetem	doktor	adjunktus
31.	férfi	32	egyetem		(óraadó)

Személyi adatok 6-9. kérdés

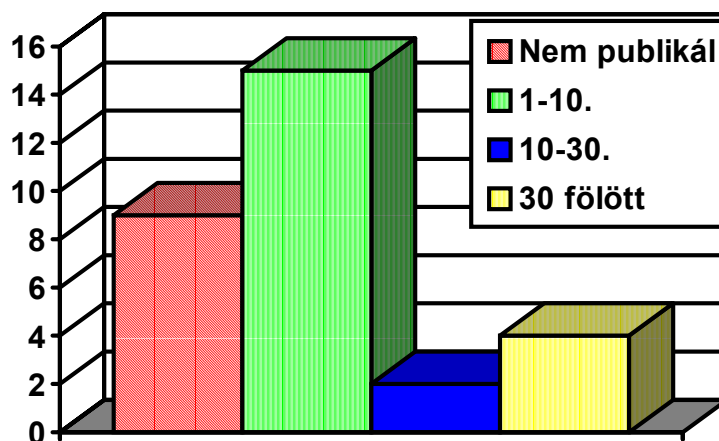
No.	Oktatott tantárgyak	Kutatási terület	Publ. 0	1-10	10-30	30-	Okt.publ.
1.	marketing üzleti tervezés, vállalatgazdaságtan	vállalkozáselmélet marketing		X			X
2.	német, orosz	fordítás kérdései irodalom				X	
3.	közgazdaságtan, mikroökonómia makroökonómia	tőkefinanszírozás	X				
4.	informatika	számítógépes információs rendszerek		X			X
5.	informatika	vezetés szervezés számvitel	X				
6.	német	nonverbális kommunikáció		X			
7.	angol, német	szaknyelv	X				
8.	orosz, német	világirodalom, orosz és német irodalom, ped., pszich., nyelvokt.			X		X
9.	német			X			X
10.	angol, matematika	tőzsde, tőzsdeműveletek, gazdaságtörténet	X				

11.	vezetői számvitel pénzint. számvit. könyvvizsgálat	vezetői számvitel vezetők anyagi- erkölcsi ösztönzése				X	X
12.	számvitel	számvitel		X			X
13.	üzleti etika szervezet és munkaszociológia	gazdaságtörténet üzleti etika		X			X
14.	mikroökonómia makroökonómia	management, gazdaságpolitika számítástechnika		X			
15.	banküzemtan pénzintézeti elemz. vállalk. finanszír.	monetáris irányítás bankrendszer		X			X
16.	humán erőforrás management, vállalk. management	vállalkozások marketingje, managementje	X				
17.	angol, üzleti angol, orosz	nyelvoktatás		X			X
18.	operációkutatás matematika ágai	operációkutatás alkalmazásai		X			X
19.	statisztika	idősorok elemzésének módsz., statisztikai módsz.		X			X
20.	számvitel elemzés-ellenőrzés váll. gazdaságtan	költségvetési gazdálkodás			X		X
21.	államháztart. pü. gazd.pol., pü. pol. adózas	önkormányzat					(de fogok)
22.	számítástechnika		X				
23.	számítástechnika	hardware					X segédl.
24.	számítástechnika programozási nyelv	számítástechnika, szövegszerk. új ismeretei					X okt. segédlet
25.	számítástechnika szoftvertechnológia						X
26.	gazdaságtörténet politológia idegenforg. öko.	magyar- és egy. tört. gazd.tört., politol. 1790--tól				X	X
27.	elemzés, értékelemzés controlling	értékelemzés controlling, minőség logisztika				X	X
28.	termelés, szolgáltatás mgazd. managem. üzleti tervezés keresk. gazd.tan	környezetvédelem		X			X

29.	gazdasági jog tőzsdeismeretek	pü. jog, értékelemz. értékpapírforgalom		X			X
30.	társaságok pü.-i adózás, vállalkozásfinansz.	vállalk. működés, vállalk. finansz.		X			X
31.	közgazdaságtan	foglalkoztatáspol.	-	-	-	-	-

Az oktatók megoszlása publikációs aktivitásuk szerint:

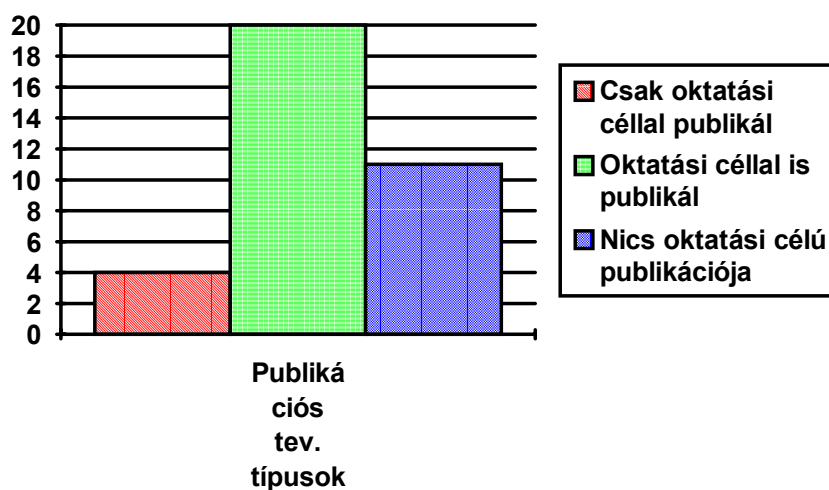
(Válaszolt 31 fő, publikál szakirodalmat vagy oktatási anyagokat 29 fő)



Oktatási célú publikációs tevékenység:

A publikáló oktatók (29) többsége oktatási célú publikációs tevékenységet is folytat (20) a szakmai publikációs tevékenységen belül. Nincs oktatási publikációja a 29 személyből 11-nek, és csak oktatási publikációja van 4 személynek.

A publikációs tevékenységet azért vizsgáltuk, hogy a későbbiekben a publikáló oktatók számára témafigyelési, online számítógépes kutatási szolgáltatásokat kínáljunk fel, illetve a marketingkonceptiónkba beépíthessük a publikációs tevékenység elősegítését. A szakmai publikációs tevékenységet folytató, vagy ilyenbe belekezdő oktatóink „megérdemlik” azt a kiemelt figyelmet, amit a könyvtár igényeikkel szemben tanúsíthat.



II. KÖNYVTÁR- ÉS INFORMÁCIÓHASZNÁLAT kérdősor

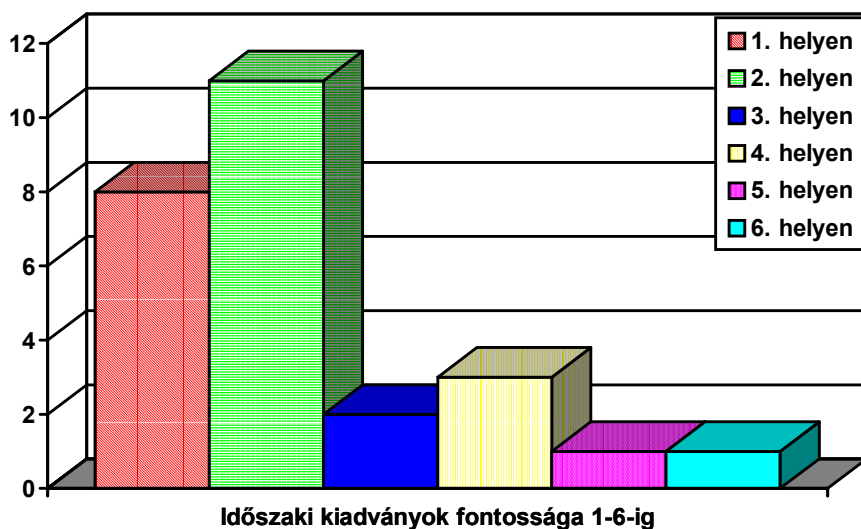
10. kérdés: leggyakrabban használt információforrások

Ennél a kérdésnél pontosítani kellett volna a „más publikációk” kategóriát: ennek választását az értékelésben a szakkönyvekkel azonosítom. Az „egyéb kapcsolatok” alternatívát többen választották, de kevesen fűztek hozzá magyarázatot. Sajnos, többen nem rangsorolták a forrásokat (2, 3, 9, 29. válaszadó), illetve nem csináltak teljes (1-6-ig terjedő) rangsort (pl. a 7, 8, 20, 25. válaszadók.)

<u>No.</u>	<u>Időszaki kiadványok</u>	<u>sztgéses adatbázis</u>	<u>szakmai konferenciák</u>	<u>más publikációk</u>	<u>kollégák</u>	<u>egyéb kapcs.</u>
<u>1.</u>	<u>1</u>	<u>6</u>	<u>3</u>	<u>2</u>	<u>4</u>	<u>5</u>
<u>2.</u>	<u>x</u>			<u>x</u>		
<u>3.</u>	<u>x</u>			<u>x</u>		
<u>4.</u>	<u>2</u>	<u>4</u>	<u>5</u>	<u>1</u>	<u>6</u>	<u>3</u>
<u>5.</u>	<u>1</u>		<u>4</u>	<u>2</u>	<u>3</u>	
<u>6.</u>	<u>4</u>	<u>5</u>	<u>1</u>	<u>2</u>	<u>3</u>	<u>6</u>
<u>7.</u>	<u>4</u>	<u>5</u>	<u>1</u>	<u>2</u>	<u>3</u>	
<u>8.</u>	<u>3</u>	<u>6</u>	<u>5</u>	<u>5</u>	<u>4</u>	
<u>9.</u>	<u>x</u>			<u>x</u>		
<u>10.</u>	<u>2</u>	<u>4</u>	<u>5</u>	<u>1</u>	<u>3</u>	
<u>11.</u>	<u>2</u>		<u>3</u>	<u>1</u>		
<u>12.</u>	<u>2</u>	<u>6</u>	<u>5</u>	<u>1</u>	<u>3</u>	<u>4</u>
<u>13.</u>	<u>2</u>	<u>6</u>	<u>3</u>	<u>1</u>	<u>5</u>	<u>4</u>
<u>14.</u>	<u>2</u>	<u>5</u>	<u>4</u>	<u>1</u>	<u>3</u>	<u>6</u>
<u>15.</u>	<u>1</u>	<u>6</u>	<u>5</u>	<u>3</u>	<u>4</u>	<u>2</u>
<u>16.</u>	<u>1</u>	<u>6</u>	<u>3</u>	<u>2</u>	<u>4</u>	<u>5</u>
<u>17.</u>	<u>6</u>	<u>4</u>	<u>2</u>	<u>5</u>	<u>1</u>	<u>3</u>
<u>18.</u>	<u>5</u>	<u>6</u>	<u>2</u>	<u>1</u>	<u>4</u>	<u>3</u>
<u>19.</u>	<u>2</u>	<u>6</u>	<u>5</u>	<u>1</u>	<u>3</u>	<u>4</u>
<u>20.</u>	<u>1</u>		<u>4</u>	<u>2</u>	<u>3</u>	
<u>21.</u>	<u>2</u>	<u>6</u>	<u>3</u>	<u>1</u>	<u>5</u>	<u>4</u>
<u>22.</u>	<u>2</u>	<u>3</u>	<u>6</u>	<u>1</u>	<u>5</u>	<u>4</u>
<u>23.</u>	<u>1</u>	<u>3</u>	<u>5</u>	<u>2</u>	<u>4</u>	<u>6</u>
<u>24.</u>	<u>2</u>	<u>3</u>	<u>6</u>	<u>1</u>	<u>4</u>	<u>5</u>
<u>25.</u>	<u>2</u>	<u>5</u>	<u>4</u>	<u>3</u>	<u>1</u>	
<u>26.</u>	<u>1</u>	<u>5</u>	<u>3</u>	<u>2</u>	<u>4</u>	
<u>27.</u>	<u>3</u>	<u>6</u>	<u>2</u>	<u>1</u>	<u>5</u>	<u>4</u>
<u>28.</u>	<u>1</u>	<u>6</u>	<u>3</u>	<u>2</u>	<u>4</u>	<u>5</u>
<u>29.</u>	<u>x</u>			<u>x</u>	<u>x</u>	<u>x</u>
<u>30.</u>	<u>x</u>			<u>x</u>		
<u>31.</u>	<u>4</u>	<u>5</u>	<u>3</u>	<u>1</u>	<u>2</u>	

Időszaki kiadványok említettsége és értékelése

Válaszolt: 31. Fontossági hányados: 2,0645161

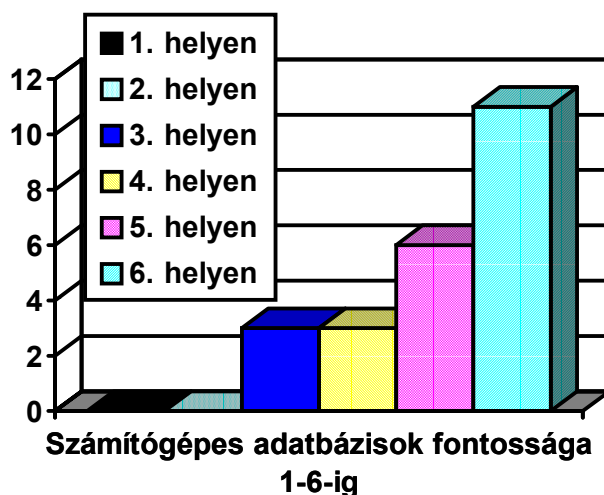


Fontossági rangsor szerint az időszaki kiadványok a második helyen állnak a leggyakrabban használt források rangsorában.

Számítógépes adatbázisok említettsége és értékelése

Válaszolt: 23. Nem rangsorolta: 8. Fontossági hányados: 5,0869565

A felmérés ezen kérdése szerint a főiskola oktatói a számítógépes információk forrásokat használják a legkevésbé. Marketingprogramunk számára fontos feladat az elérhető adatbázisok megismertetése, ezen a területen jelentős változást szeretnénk elérni.

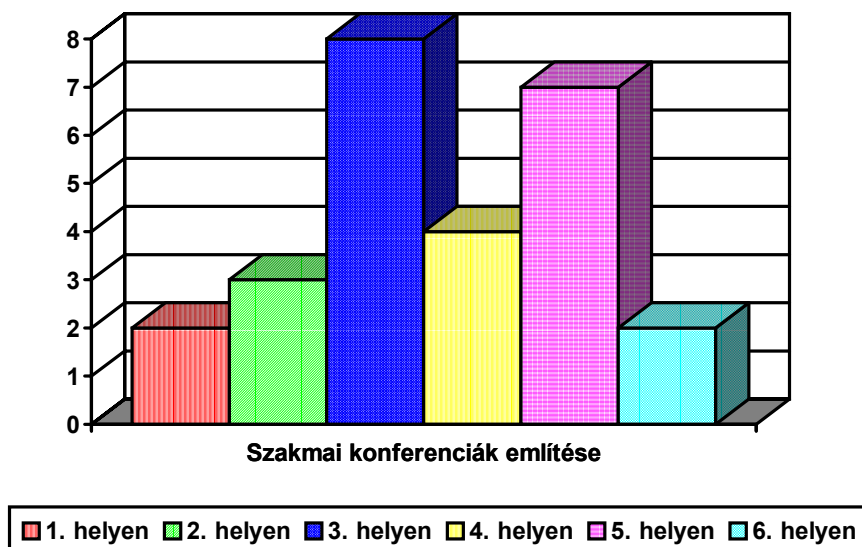


A számítógépek alkalmazásának kultúrája jelenleg még nem terjedt el eléggé, főképp nem az információszerzés szerepkörében. **A számítógépeket a főiskolán leginkább szövegszerkesztésre, táblázatkezelésre és csekély mértékben adatbázis-kezelésre (dBase) használják.** Az 1995-ös év első negyedévében kezdődött a főiskola szervezésében és a Számítástechnika-Informatika Tanszék közreműködésével egy szövegszerkesztési tanfolyam

(Microsoft Word 2.0) oktatók és dolgozók számára. Ezt a belső használatképzést kellene folytatni és kiszélesíteni a számítástechnikus oktatók segítségével. A szakmai információs ismeretek a hálózati információkeresésre vonatkozó ismeretek terjesztésében jelentenek segítséget.

Szakmai konferenciák, tanácskozások említettsége

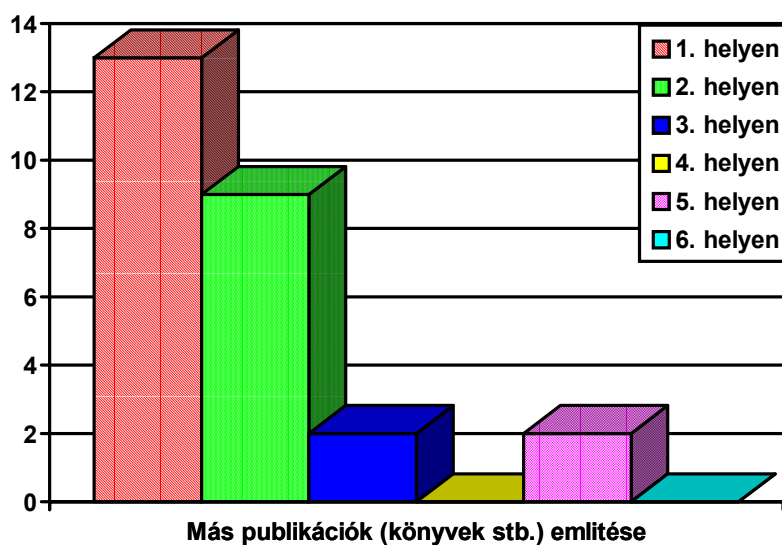
Válaszolt 26 fő. Nem rangsorolta: 5. Fontossági hányados: 3,6538461.



A szakmai konferenciák és tanácskozások, mint az (új) információk forrásai, jelenleg fontosabbak az oktatók számára a számítógépes adatbázisoknál. A leggyakoribb fontossági említések a 3. és 6. hely között oszlanak meg.

Más publikációk (könyvek stb.) említettsége

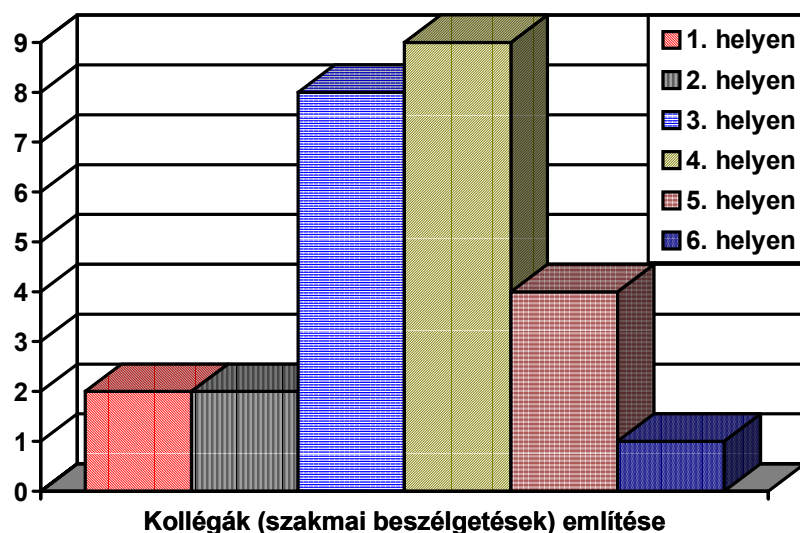
Válaszolt 31 fő. Fontossági hányados: 1,6774193.



A felmérés első helyén a könyvek szerepelnek, ezek a leggyakrabban használt információforrások. A kérdésnek erre a pontjára minden megkérdezett oktató válaszolt (ami ezen kívül csak az időszaki kiadványokra jellemző).

Kollégák, mint szakmai információforrások említése

Válaszolt: 26 fő. Nem válaszolt: 5 fő. Fontossági hányados: 3,5.



A rangsorban a harmadik helyet foglalják el a kollégák, mint információforrások, megelőzve a konferenciákat és számítógépes adatbázisokat. (A konferenciák és tanácskozások formális információs csatornák a kötetlen és közvetlenebb szakmai beszélgetésekkel szemben, melyeknek magasabb információs értéket tulajdonítanak.)

Egyéb kapcsolatok, mint információforrások.

Válaszolt: 18 fő. Nem válaszolt 13 fő. Indokolt: 6 fő.

Ez a pont a feleletválasztásos kérdéssorban szabad válaszadásos, („egyéb”) indokoltatott alternatívaként kapott helyet. Feltételezem, nem mindenki számára alkalmasak a válasz-kategóriák, ami igaznak bizonyult néhány esetben, viszont a kiértékelést lényegesen megnehezítik ezek a roppant heterogén válaszok. Az „egyéb” kategóriát 18-an jelölték be, de csak hatan indokoltak. A nem indokolt válaszokat az egyértelműbb kiértékelés érdekében nem vettem figyelembe.

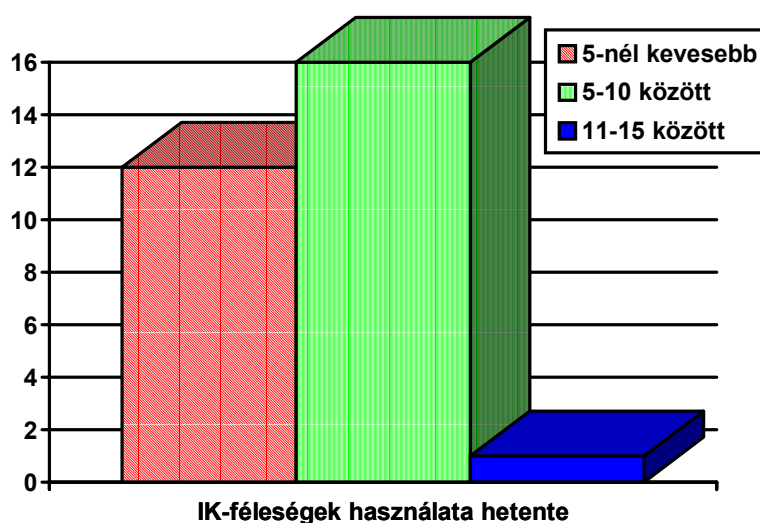
2. helyen 1 fő indokolt (külföldi szakirodalom), ami a könyvek vagy az időszaki kiadványok kategóriákba sorolható

3. helyen 1 fő indokolt (nyelvterületen élő barátok, kollégák), ami a kollégák kategóriába sorolható, akárcsak a „vállalati szakemberek” és „baráti kör” megjelölések (5. helyen két indoklás), továbbá a „gyakorlati élet szakemberei” (4. helyen egy indoklással.) Egy fő adta a „vállalatok, intézmények” megjelölést (a 6. helyen), amit közelebbről a feleletválasztás kategóriáiba nem tudtam elhelyezni túl általános meghatározása miatt - valószínűleg ez is a „gyakorlati élet szakemberei” meghatározáshoz áll közel, csak hivatalosabb, formális információs kapcsolatot takar.

11. kérdés: Szakmai időszaki kiadványok mennyiségi használata.

A 15. és 23. válaszadó kivételével feleltek erre a kérdésre (29.)

5-nél kevesebb időszaki kiadványt néz át hetente:	12
5-10 közötti	16
11-15 közötti	1
16-20 közötti	0
20 feletti	0



12. Az oktatók által legfontosabbnak ítélt szaklapok

Az oktatók rangsorolását a legfontosabbnak ítélt szaklapokról az alábbi táblázat foglalja össze:

No.	<u>1</u>	<u>2</u>	<u>3</u>	<u>4</u>	<u>5</u>
1.	Marketing	Közg. Szle.	HVG	Keresk. Szle.	Magy.Hírl.
2.	Die Presse	Die Zeit	Time	Newsweek	
3.	Közg. Szle.	Figyelő	HVG	Privát Profit	
4.	Váll.-i Szerv.	Szám.techn.			
5.	Vez. és Szerv.	Szám.techn.	Korszerű Vez.	Számv.és Kv.	
6.	Die Presse	Die Zeit	Világgazdaság	Népszabads.	
7.	FORUM	DAF	Magy. Hírl.	Fr. Allg. Zeit.	Fin. Times
8.	HVG	Tallózó	Ekon. i Zsizn	Élet és Tud.	Fr. Allg. Zeit.
9.	Die Presse	Die Zeit	Wirtsh.letter	MARKT	Wir in Europa

10.	Fin. Times	The Economist	Világgazdaság	HVG	
11.	Számv. és Kv.	Gazdálkodás	HVG	Figyelő	Vezetéstud.
12.	Számv. és Kv.	HVG	Figyelő	Könyvvitel	Adó
13.	Cégvezetés	Privát Profit	Kápé	HVG	Figyelő
14.	Figyelő	Közgazd. Szle.	HVG	Napi Vil.gazd.	Vezetéstud.
15.	Pénzügyi Szle.	Bankszemle	Bankvilág	Figyelő	Külgazd. Szle.
16.	Közgazd. Szle.	Marketing	HVG	Munkaü. Szle.	Világgazdaság
17.	Fin. Times	Wall Street J.	Newsweek	Sansz	Forum
18.	Sigma				
19.	Stat. Szle.	Ter. Stat.	Gazd. és Stat.	Számv. és Kv.	Köz. Mat. L.
20.	HVG	Figyelő	Számv. és Kv.	Pü. Szle.	Bankszemle
21.	Pü. Szle.	Magy. Közig.	Magy. Közl.	Bankszemle	Közg. Szle.
22.	Szám.techn.	Chip	Comp.Panor.		
23.	Szám.techn.	Chip	Comp.panor.		
24.	Szám.techn.	Forráskód	Chip	Comp. Panor.	
25.	Chip	Szám.techn.	Alaplap	UNIX Híradó	HVG
26.	Századok Tört.Szle.	Rubicon História	Belker. Szle.	Szociológia	egyéb periodika, cikktől f.
27.	Számv. és Kv.	Ipargazdaság	Számadó	Figyelő	HVG
28.	Gazdaság	Keresk. Szle.	HVG	Magyar Gazda	
29.	Figyelő	Napi Vil.gazd.	HVG	Pénzügyi Szle.	Magy. Közig.
30.	Bankszemle	Pü. Szle. Közgazd. Szle.	Figyelő	Privát Profit Cégvezetés	Adó
31.	Figyelő	Közgazd. Szle.			

Megállapítható, hogy nincs kiemelkedően gyakran választott kiadvány.

Első helyen említett kiadványok (Első helyen említve : Összes említés)

Bankszemle (1:3)
 Cégvezetés (1:1)
 Chip (1:4)
 Financial Times (2:3)
 Figyelő (3:11)
 Forum (1:2)
 Gazdaság (1:1)
 Heti Világgazdaság (2:14)
 Közgazdasági Szemle (2:7)
 Marketing (1:2)
 Pénzügyi Szemle (2:5)

Die Presse (3:3)
Statisztikai Szemle (1:1)
Számítástechnika (3:6)
Számvitel és Könyvvizsgálat (3:6)
Századok (1:1)
Sigma (1:1)
Vállalati Szervezés (1:1)
Vezetés és Szervezés (1:1)

Legnagyobb említettség az első helyen 3 a 31-ből

Leggyakoribb összes említés 14 (Heti Világgazdaság) és 11 (Figyelő)

Hét első helyen történő említés egyedi (1:1), nincs más előfordulása.

Második helyen említett kiadványok

(2. helyen említve : Összes előfordulás, ha első helyen nem említették a kiadványt))

Nem válaszolt a 2. helyen: 1 fő.

- Bankszemle (1)
- Chip (2)
- DAF (1)
- The Economist (1)
- Figyelő (2)
- Forráskód (1)
- Gazdálkodás (1)
- Heti Világgazdaság (1)
- História (1)
- Ipargazdaság (1)
- Kereskedelmi Szemle (1:2)
- Közgazdasági Szemle (3)**
- Magyar Közigazgatás (1:2)
- Marketing (1)
- Napi Világgazdaság (1:2)
- Privát Profit (1:3)
- Pénzügyi Szemle (1)
- Rubicon (1)
- Számítástechnika (3)**
- Tallózó (1)
- Társadalmi Szemle (1)
- Területi Statisztika (1)
- Wall Street Journal (1)
- Die Zeit (3)**

Leggyakoribb említések a 2. helyen: Közgazdasági Szemle, Számítástechnika, Die Zeit - egyaránt három említéssel. Két említéssel a Chip és a Figyelő, a többi egyedi előfordulás ezen a helyen.

Harmadik helyen említett kiadványok

(3. helyen említve : Összes előfordulás, ha első helyen nem említették a kiadványt)

Nem válaszolt a 3. helyen: 3 fő.

- Alaplap (1)
- Bankvilág (1)
- Belkereskedelmi Szemle (1)
- Chip (1)
- Computer Panorama (2:3)
- Ekonomika i Zsizn (1)
- Figyelő (2)
- Gazdaság és Statisztika (1)
- Heti Világgazdaság (7)**
- Képé (1)
- Korszerű Vezetés (1)
- Magyar Hírlap (1:2)
- Magyar Közlöny (1)
- Newsweek (1:2)
- Time (1)
- Számvitel és Könyvvizsgálat (1)
- Világgazdaság (2:3)
- Wirtschaftsletter (1)

A középmezőnyben kiemelkedően gyakori a Heti Világgazdaság 7 említése. A lap összes említésének (14) fele itt szerepel.

Negyedik helyen említett kiadványok

(4. helyen említve : Összes előfordulás, ha első helyen nem említették a kiadványt)

Nem válaszolt a 3. helyen: 5 fő.

- Bankszemle (1)
- Computer Panoráma (1)
- Élet és Tudomány (1)
- Figyelő (3)**
- Frankfurter Allgemeine Zeitung (1:2)
- Heti Világgazdaság (2)
- Kereskedelmi Szemle (1)
- Könyvvitel (1)
- Magyar Gazda (1)
- MARKT (1)
- Munkaügyi Szemle (1)
- Napi Világgazdaság (1)
- Népszabadság (1)
- Newsweek (1)
- Pénzügyi Szemle (2)

- Privát Profit (2)
- Sansz (1)
- Számvitel és Könyvvizsgálat (2)
- Szociológia (1)
- UNIX Híradó (1)

Leggyakoribb említés a Figyelő (3).

Ötödik helyen említett kiadványok

(5. helyen említve : Összes előfordulás, ha nem említették első helyen a kiadványt)

Nem válaszolt az 5. helyen: 12 fő.

- Adó (2)**
- Bankszemle (1)
- Figyelő (1)
- Financial Times (1)
- Forum (1)
- Heti Világgazdaság (2)**
- Frankfurter Allgemeine Zeitung (1)
- Középiskolai Matematikai Lapok (1)
- Közgazdasági Szemle (1)
- Külgazdasági Szemle (1)
- Magyar Közigazgatás (1)
- Vezetéstudomány (2)**
- Világgazdaság (1)
- Wir in Europa (1)

Az ötödik helyen egyedi említések. Kettő előfordulás: Adó, Heti Világgazdaság, Vezetéstudomány.

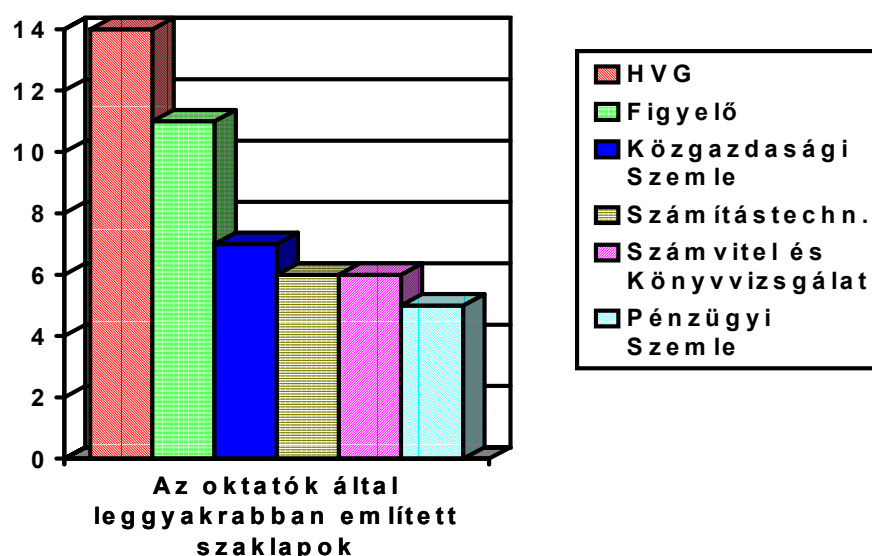
Összes említési gyakoriság.

Fontossági szemponttól függetlenül a következő lapokat említették a leggyakrabban:

- Heti Világgazdaság (14)**
- Figyelő (11)**
- Közgazdasági Szemle (7)**
- Számítástechnika (6)**
- Számvitel és Könyvvizsgálat (6)**
- Pénzügyi Szemle (5)**
- Chip (4)
- Computer Panoráma (3)
- Bankszemle (3)
- Privát Profit (3)
- Világgazdaság (3)

A számítástechnikai folyóiratok viszonylag gyakori említettsége annak tudható be, hogy a Számítástechnika-Informatika Tanszék oktatói viszonylag nagy számban leadták a kérdőíveket, másrészt pedig ezek a kérdezettek (22., 23., 24., 25. sorszám) többnyire kizárólag szakterületük időszaki kiadványait jelölték.

A nagy szóródás miatt magfolyóiratok meghatározása nehézkes: az összes említési gyakoriságban felsorolt lapokat tekinthetjük leginkább magfolyóiratnak (az említett torzulást leszámítva.)



13. kérdés: A számítógépes információs források használata.

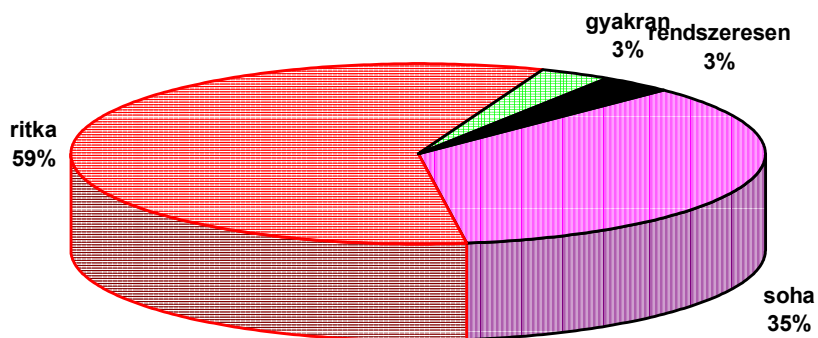
14. kérdés: A csekély mértékű számítógépes információ-használat okai

No.	S.	Rit.	Gy.	Re.	Áll.	Nem ism.	Nem h.fér.	Költ- ség	Más forrás	Egyéb
1.		X							X	
2.	X					X				
3.	X					X				
4.		X							X	
5.		X					X			
6.		X							X	
7.	X					X				
8.	X					X				
9.		X							X	
10.		X					X			
11.	X								X	
12.	X						X			
13.	X					X				

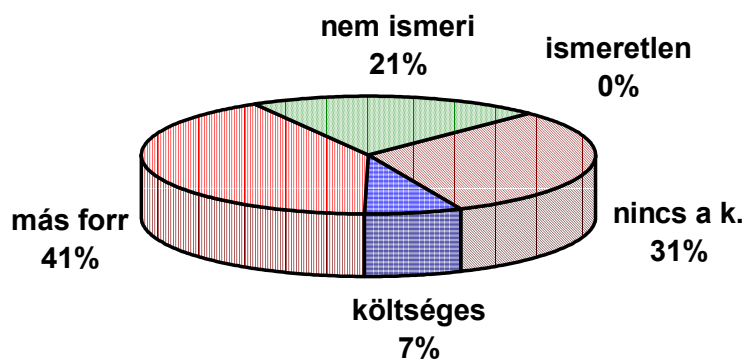
14.		X							X	
15.	X						X			
16.		X							X	
17.		X				-	-	-	-	-
18.		X				X				
19.	X					X				
20.		X							X	
21.		X				X				
22.		X						X		
23.		X							X	
24.		X						X		
25.				X		-	-	-	-	-
26.		X							X	
27.		X						X		
28.		X							X	
29.		X							X	
30.	X						X			
31.	X						X			
	11	18	1	1	0	6	9	2	12	0

Jellemző a számítógépes források ritka használata (közel 60%), de a választ adó oktatók 35%-a soha nem használt még számítógépes információ-forrást.

A számítógépes információ-források használatának kördiagramja:



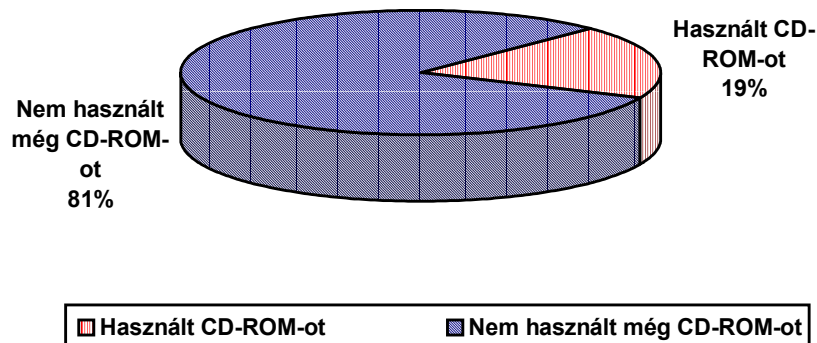
A számítógépes források használata fentebb jellemzett „gyakoriságának” indoklása a következő megoszlást mutatja:



Az oktatók 41%-a más forrásból is hozzáfér a szükséges információkhoz, ezáltal „kiküszöböli” a számítógépes információs szolgáltatásokat. A kérdés nem tette lehetővé annak felderítését, hogy a számítógépes források pótlására mit használnak. (A 10. kérdés válaszaiból viszont tudjuk, hogy a könyvek, időszaki kiadványok és kollégák a legjelentősebb források.) 21% nem ismeri a használat lehetőségeit, 31% pedig nem tud arról, hogy milyen hozzáférési lehetőségek (és mire vonatkozóan) találhatók a „munkakörnyezetben” (amin elsősorban az intézet tanszékeit és könyvtárát értettem: mivel intézeti hálózat nincs, a kérdés „rejtetten” leginkább a könyvtárra vonatkoztatható.) Ez a két, jelentősnek mondható használói tábor együttesen 52%-ot tesz ki, ami felveti annak szükségességét, hogy a hálózati információkeresés jelenlegi lehetőségeit propagáljuk az oktatóknak. A „költséges” minősítést jelölő 7% is hozzáérhető az 52%-hoz (s ez így már 59%), mivel nem találta pótolhatónak (más forrásból hozzáférhetőnek) a költségek miatt kieső tájékozási módszereket, forrásokat stb. Használati bemutatók során valószínűleg felszínre kerülnének azok a kérdések, melyek a teszt kötöttségei miatt ezen a ponton megválaszolatlanok maradtak (pl. mit értettek a költségessegen a válaszadók: konkrét adatbázisra vonatkozott ez a feleletválasztás, gyakorlati tapasztalatokon alapul vagy a „szakirodalomból tudják” stb.)

15. kérdés: CD-ROM információforrások használata, „forrásintézmények” a CD-ROM adatbázisok használata területén.

A PSZF-ZIK nem rendelkezik CD-ROM meghajtóval és CD-ROM adatbázisokkal. Az információterjesztés módszereinek újabb trendjeit figyelembe véve elkerülhetetlen a CD-ROM-ok alkalmazása könyvtárunkban. A „CD-s helyzet” felmérése céljából illesztettem ezt a kérdést a tesztbe.



Válaszolt: 31 fő. Közülük 6 használt már CD-ROM-ot, 25 nem, így a válaszadók között a használat 19%-osnak mondható. A használók a következő helyeken (intézményekben) vették igénybe a CD-adatforrásokat:

- Közgazdaságtudományi Egyetem (BKE, Budapest - 1 fő)
- József Attila Tudományegyetem (JATE, Szeged - 1 fő)
- Janus Pannonius Tudományegyetem Közgazdaságtudományi Kar (JPTE, Pécs - 1 fő)
- California State University (Fullerton) és University of California (Irvine, Los Angeles) (1 fő)
- Országos Műszaki Információs Központ és Könyvtár (OMIKK, Bp.) és Zalka Máté Katonai Akadémia (1 fő)
- ismeretségi körében (1 fő)

A használat jellemző helyei hazai és külföldi egyetemek, országos feladatkörű információs intézmények.

A CD-ROM-ot még nem használók (25 fő) közül 22 indokolta ennek okát. Az indoklás szabadszöveges volt, de legtöbbször a 14. kérdés feleletválasztásos opcióinak megfelelően válaszoltak. A jellemző válaszok a következők:

- nem volt rá lehetősége vagy nem hozzáférhető számára (7 fő)
- nem ismeri a használati lehetőségeket (4 fő)
- nem ért hozzá, kevés a számítógépes ismerete (2 fő)
- van hozzáférhető meghajtója, de a „törvénytáron túl különben még nem találok adatbázissal” (1 fő)

= használati lehetőség/hozzáférés/ hozzáértés problémái (14 fő)

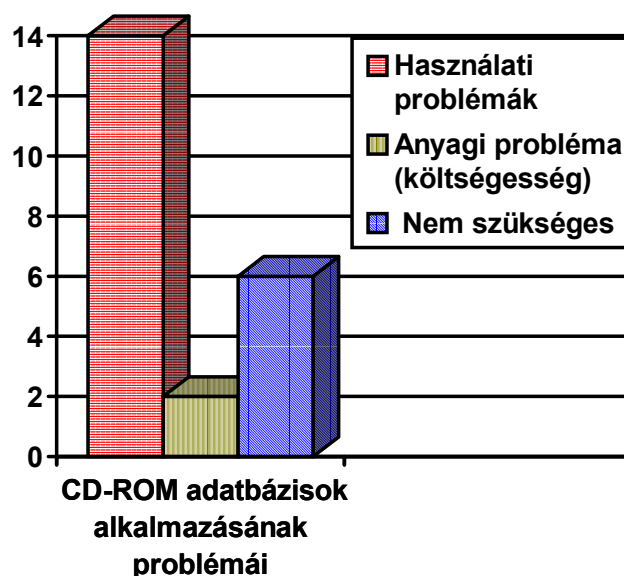
- költséges (2 fő)

= költségek (2 fő)

- nem volt rá szüksége (2 fő)
- az információhoz más forrásból is hozzájut, „más információkat szerzek” (2 fő)
- időhiány (1 fő)
- érdeklődési körén kívül esik (1 fő)

= nem szükséges, pótolható, idő-/érdeklődéshiány (6 fő)

A fentiek alapján három válaszcsoporthat alakítható ki, a következő megoszlással:



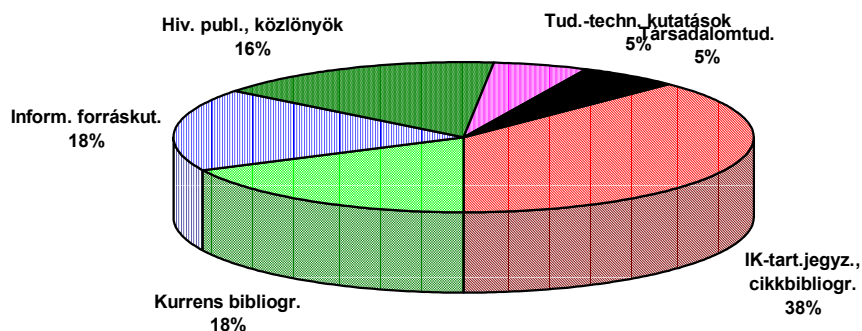
A könyvtár a CD-adatforrást még nem használó oktatók több, mint 50%-át tekintheti egy bevezetendő CD-ROM-szolgáltatás lehetséges új klienseinek. Ehhez is a könyvtár aktív szerepvállalása szükséges az ismeretek terjesztése, a használóképzés, rászoktatás terén, illetve hogy meggyőzze a használókat arról is, nem feltétlenül költségesebb az információ-szerzésnek ez az új eszköze.

16. kérdés: Számítógépes adatbázis-típus iránti igény felmérése.

A kérdés primér célja az volt, hogy képet alkothassunk arról, milyen számítógépes adatbázis-források iránt érdeklődnének oktatóink. Ez a könyvtár hálózati kapcsolatainak kiépítésekor kerül előtérbe, illetve szükséges a legfontosabb hálózati információforrásaink meghatározásához. Az adatbázis-építés, vagy adatbázisok adathordozókon történő beszerzésének tervezési folyamatában is hasznos információkat nyújt. A használók igényeinek „tervezése” garantálhatja csak a későbbi hatékony használatot: az a cél, hogy ne az információpiaci újdonságok („jé, ez nekünk még nincs...”), pillanatnyi kínálati viszonyok, a könyvtári menedzsment ismereteinek jelenlegi állapota legyen a legdominánsabb tényező az adatbázis-kínálat kialakításakor, hanem a használati igény. (Ez a megállapítás nem áll ellentétben a mindenkor használati lehetőségek megismertetésének feladatával, az igénykeltés szerepével stb.)

A 7 választási alternatívát felölelő feleletválasztásos kérdésből 6 előre meghatározott volt, egy pedig szabadszöveges válaszadáson alapuló „egyéb” kategória. A rangsoroltatás helyett a két legdominánsabb (leginkább igényelt) típus megjelölését kértem (kettőnél több jelölés a megállapítható dominanciafokot csökkentette volna, s ilyen esetben már praktikusabb a rangsoroltatás.)

A kérdésre 31 fő válaszolt, összesen 56 feleletválasztással (a lehetséges 2x31-ből.) A válaszok megoszlását az alábbi grafikus táblázat foglalja össze:



Legnagyobb érdeklődés az időszaki kiadványok tartalomjegyzékei, cikkek (bibliográfiai) adatai iránt mutatkozik. Jelentős az igény az információs forrásokra vonatkozó tájékoztatói lehetőségek és általában a kurrens bibliográfiák iránt. A (kurrens hazai) periodika számítógépes feltárása terén kevés forrást ajánlhatnánk oktatóinknak (Pressdok, MTI Sajtóadatbankja), ezek is erősen szelektívek.

Részleges feltárások több helyen elérhetőek (BKE, OMIKK stb.) és a hálózaton hozzáférhetőek a számunkra. Az oktatók, mint felhasználók tájékoztatása keretében a könyvtárnak ezen lehetőségek megismertetésére kell törekednie. A Pressdok-ot beszerzi a Deák Ferenc Megyei Könyvtár, így felmerül annak a lehetősége, hogy önálló előfizetés helyett a DFMK közreműködésével elégítsük ki az IK-publikációk visszakeresésére vonatkozó igényeket. Az általunk „előfizetett” (dial-up módszerrel hozzáférhető) MTI-ECO adatbázist nem soroltam a tipikus IK-bibliográfiai adatbázisok közé, mert az itt található gazdasági információk forrásuk tekintetében nagyon heterogének.

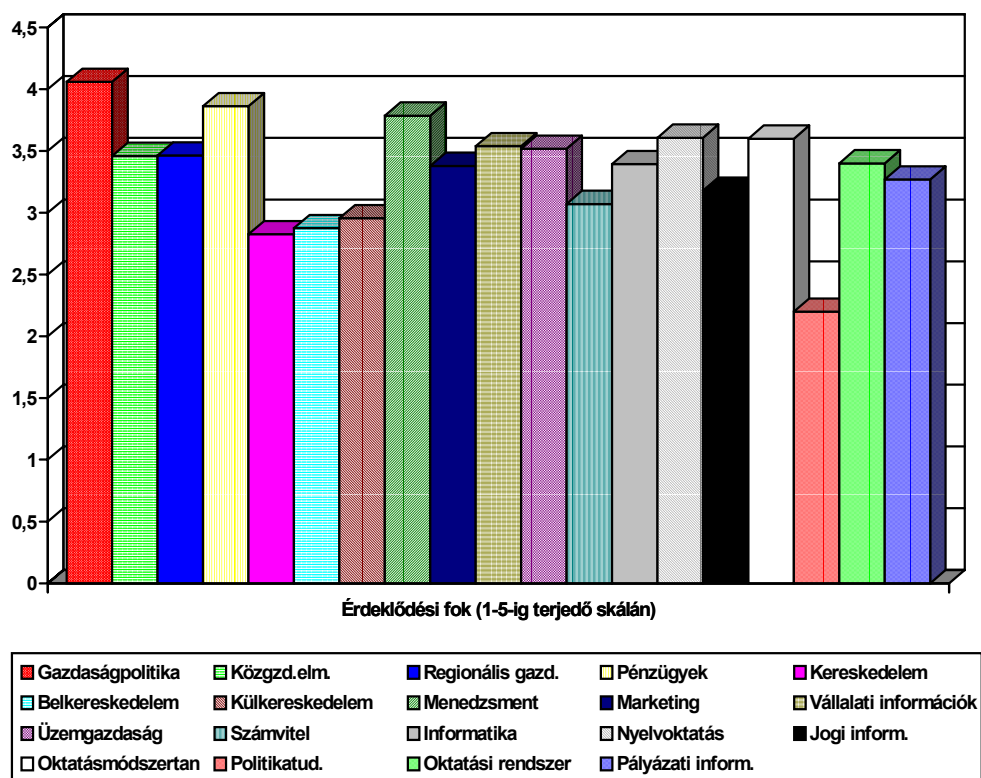
Jelentős igény mutatkozik (közel azonos mértékben) a kurrens bibliográfiák, az információs forrástájékoztatás és a hivatalos publikációk, közlőnyök (joganyagok) iránt. Ennek megfelelő szintű kielégítése is részét képezi a marketingstratégiának, a kérdés csupán az, hogy a kínálatos megoldások közül melyik lenne a legpraktikusabb (és hogyan építhető be a fejlesztési programunkba).

17. kérdés: Szakirodalmi érdeklődés vizsgálata.

A 17. kérdés gazdasági, pénzügyi stb. témákat, területeket sorol fel, melyeket 1-5-ig terjedő érdeklődés-intenzitást jelölő skálán minősítettek a válaszadók. Ennél a kérdésnél is lehetőség nyílik az adatok sokoldalú egybevetésére (pl. a 12. kérdésre adott válaszokkal, ahol a fontosnak ítélt szaklapokat tartalmi szempontból hasonlíthatjuk össze az érdeklődés-intenzitást jelölő skálával stb.) Most a válaszadók számarányát és az érdeklődés-intenzitást vetem csak össze, s rangsorolom az oktatói válaszok alapján az egyes területeket.

SZAKMAI TÉMA	Válaszadók	1	2	3	4	5	Átlag
gazdaságpolitika	30	1	1	6	9	13	4,06
közgazd. elméletek	30	4	2	10	4	10	3,46
regionális gazdaság	28	2	4	7	9	6	3,4642
pénzügyek	29	1	3	5	10	10	3,8620
kereskedelem	23	3	6	8	4	2	2,8260
-belkereskedelem	24	2	8	7	5	2	2,8750

-külkereskedelem	23	2	5	8	8	0	2,9565
menedzsment	28	1	3	7	7	10	3,7857
marketing	29	3	3	10	6	7	3,3793
vállalati információk	26	1	7	3	7	8	3,5384
üzemgazdaság	29	3	3	10	6	7	3,3793
számvitel	28	1	11	6	5	5	3,0714
informatika	28	3	6	8	5	6	3,5172
nyelvoktatás	28	3	4	6	3	12	3,6071
jogi információk	28	3	5	7	10	3	3,1785
oktatásmódszertan	30	3	3	5	9	10	3,6000
politikatudomány	27	9	9	5	2	2	2,2000
oktatási rendszer	30	2	7	3	13	5	3,4000
pályázati információk	26	7	2	2	7	8	3,2692



Az érdeklődési skálán kiemelkedőek:

- gazdaságpolitika, pénzügyek, menedzsment, nyelvoktatás, oktatásmódszertan

Az érdeklődési skálán legalacsonyabbak:

- politikatudomány, kereskedelem, belkereskedelem, külkereskedelem, számvitel

17.b. kérdés: Az oktatók által leggyakrabban használt könyvtárak

A kérdőív téves kérdésszámozása miatt 17.b-vel jelölöm az oktatók által leggyakrabban igénybe vett könyvtárakra vonatkozó kérdésemet. (Ez a 18. kérdéssel együtt ad választ arra, hogy a könyvtárhasználat milyen viszonyban áll a gyűjteményről alkotott véleménnyel.)

A kérdésben 3 könyvtárat lehet felsorolni. Választ adott: 31 fő.

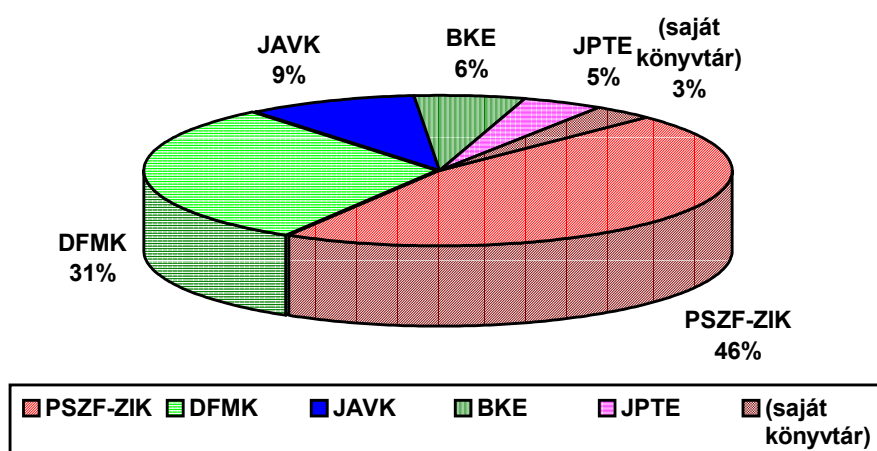
Három könyvtárat sorol fel: 15 fő.

Kettő könyvtárat sorol fel: 12 fő.

Egy könyvtárat említ: 4 fő. (Mind a négy a PSZF-ZIK.)

Összes könyvtáremlítés: 73.

KÖNYVTÁR NEVE	Említések összesen
PSZF-ZI Könyvtára	30
Deák Ferenc Megyei Könyvtár (Zalaeg.)	20
József Attila Városi Könyvtár (Zalaeg.)	6
Budapesti Közgazdaságtud. Egyetem	4
Janus Pannonius Tud. Egyetem (Pécs)	3
(saját könyvgyűjtemény)	2
Fővárosi Szabó Ervin Könyvtár (Budapest)	1
Gorkij Idegennyelvű Könyvtár (Budapest)	1
József Attila Tudományegyetem (Szeged)	1
Magyar Nemzeti Bank Könyvtára (Bp.)	1
Országos Széchényi Könyvtár (Budapest)	1
Pannon Agrártud. Egyetem (Keszthely)	1
Pénzügyi és Számvit. Főisk. Könyvtára (Bp.)	1
USIA (Amerikai Inf. Iroda) Könyvtára (Bp.)	1



Az összes használati említés (73) grafikus feldolgozásában nem vettem figyelembe az egyedi könyvtáremlítéseket (73-ból 8 előfordulás), de táblázatban ezek is megtekinthetők. A grafikus kiértékelt 65 említés (a torta-diagram 100%-a) közül az első három helyen az oktatók számára legkönnyebben elérhető könyvtárak állnak (mindhárom zalaegerszegi, „szakmai könyvtár - megyei könyvtár - városi könyvtár” sorrendben), ezután közvetlenül a szakmai szempontból legszélesebb körű szolgáltatásokat nyújtó BKE Könyvtára következik. Ezt a Janus Pannonius Tudományegyetem Könyvtára 3 említéssel, és két oktató saját gyűjteménye követi.

18. kérdés: A leggyakrabban igénybe vett könyvtárak közül a legszínvonalasabbnak tartott könyvtár (indoklással)

Válaszolt: 23 fő. Nem választott legszínvonalasabbat 7 fő. Ezek közül 3 nem indokolta, egy fő pedig mindhárom említett könyvtárat (OSZK, FSZEK, Gorkij) legszínvonalasabbnak tartja - és nem jár a PSZF Könyvtarába. Ketten azért nem választottak legszínvonalasabbat, mert „csak a kettő együtt elégíti ki igényeimet” és „az egyik csak szakmai, míg a másik általános” (PSZF-ZIK, DFMK). Egy fő egyik említett könyvtárat (PSZF-ZIK, DFMK) sem tartja legszínvonalasabbnak.

Legszínvonalasabb	Említés	Indoklás
DFMK	9	-gyors, udvarias (1) -legtöbbféle szolgáltatás; szélesebb szolgáltatási szint, mivel nem szakkönyvtár; legkomplexebb; minden igényt kielégít; szélesebb körű (=sokoldalú szolgáltatás, 5) -katalógusa megbízható (1) -legjobban szervezett a régióban (1) -számítógépes rendszert használ (1)
PSZF-ZIK	8	-segítőkészség, jó kiszolgálás (3) -szakmailag a legtöbbet nyújtja; itt van a számomra szükséges szakanyag; az eddig kért információkat megkaptam (= szakirodalmi igény kielégítése 3) -most ezt érem el a legkönnyebben (1) -”minden nagyon szép” (1)
BKE Könyvtára	3	-kérdéseimre leginkább itt kaptam választ (1) ; -széleskörűbb tájékoztatás az újdonságokról (1); (1 - nem indokolt)
JPTE Könyvtára	2	-szakkönyvek, folyóiratok választéka (1); nehezen hozzáférhető irodalmak gyors ügyintézése (1)
MNB Könyvtára	1	-szakirányú érdeklődésemnek a legmegfelelőbb (1)
(saját könyvtár)	1	-teljességre törekvő, naprakész szakanyag

A színvonal fogalmát az „elégedettségi tényezőkkel” azonosítom. A szolgáltatásmarketing tárgyalásával kapcsolatban szó volt arról, hogy a szolgáltatás értéke nehezen megragadható, s épp olyan komplex, nehezen felbontható egész, mint az elégedettség. Ebben a kérdésben a színvonal fogalmát (a használonak a minőségről alkotott ítéletét) szeretném visszavezetni a szolgáltatás azon tényezőire, melyek meghatározóak a használói elégedettség kialakulásában. Az egyes könyvtárakra vonatkoztatva ezek a tényezők a következők:

A Deák Ferenc Megyei Könyvtár „elégedettségi tényezői”:

- kiszolgálás minősége (gyorsaság, udvariasság)
- a szolgáltatás/gyűjtemény komplexitása, sokoldalúsága, szervezettsége (információ-visszakeresés pontossága)
- a gyűjtemény automatizáltsága

A PSZF Zalaegerszegi Intézet Könyvtára „elégedettségi tényezői”:

- kiszolgálás minősége (segítőkészség)
- szakirodalmi/információs igény kielégítése

Budapesti Közgazdaságtudományi Egyetem Könyvtára „elégedettségi tényezői”:

- szakirodalmi/információs igény kielégítése
- aktív szolgáltató szerep (tájékoztatás az újdonságokról)

Janus Pannonius Tudományegyetem Könyvtára „elégedettségi tényezői”:

- kiszolgálás minősége (gyorsaság)
- a szolgáltatás/gyűjtemény sokoldalúsága, komplexitása (gazdag választék a könyvek, folyóiratok tekintetében)

Magyar Nemzeti Bank Könyvtára „elégedettségi tényezői”:

- szakirodalmi/információs igény kielégítése

Mit tartanak színvonalas szolgáltatásnak az oktatók, illetve milyen összetevők határozzák meg elégedettségüket? A táblázatban felsorolt egyedi válaszok általánosításával arra az eredményre juthatunk, hogy a legfontosabbak a következők:

- kiszolgálás minősége (segítőkészség, gyorsaság, udvariasság, pontosság stb.)
- a szolgáltatás/gyűjtemény sokoldalúsága, komplexitása stb.
- a konkrét (esetünkben szakirodalmi) információs igény kielégítése

A fentebbi tényezők közül leginkább a komplexitás, szolgáltatások sokoldalúsága, a többféle igény kielégítésének lehetősége határozta meg a DFMK első helyét a színvonal megítélésében, de ez érthető: a DFMK a legkülönbébb igények tartalmi szempontból is mély kielégítésére szerveződött „A-típusú tudományos közkönyvtár”, s ezzel a szerepével szemben semmiképp sem állhatunk „kompetencia-harcban”, nem törekedhetünk arra, hogy olvasóinknak pótoljuk a DFMK szolgáltatási szerepét.

Az automatizáltság (1 említés) és a visszakeresés pontossága („katalógusa megbízható” - 1 említés) már olyan vetülete a szolgáltatásnak, amelyik teljes joggal számonkérhető a PSZF-ZI Könyvtárán is, akárcsak az aktívabb tájékoztató szerep (BKE-vel kapcsolatos említés.) **A marketingkonceptió kialakításakor itt a következőket kell figyelembe vennünk:**

a, pontosabb, gyorsabb és kényelmesebb információ-visszakeresés (erre jelenlegi cédulakatalógusunk alkalmatlan, a maga nemében is hiányos, szakszerűtlen stb.), elmozdulás az OPAC irányába

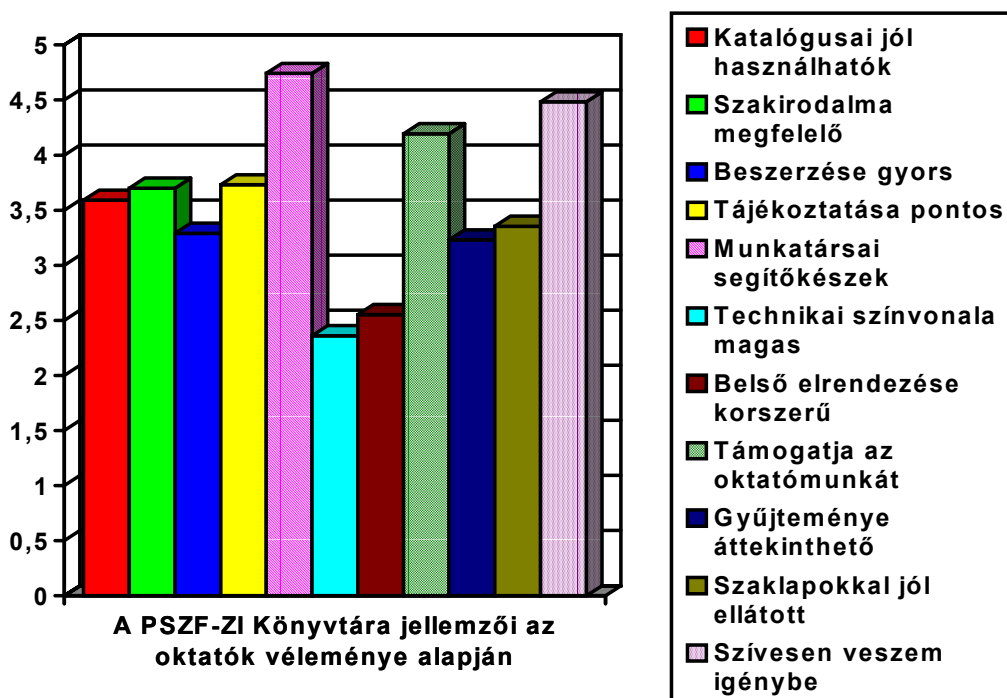
b, aktívabb (szétsugárzó) tájékoztató tevékenység, public relations megteremtése.

A színvonal szempontjából bennünket megelőző könyvtárak mind rangos, országosan is elismert intézmények gyűjteményei. Megkockáztatom, szakmai múltjukon kívül anyagi lehetőségeik is jobbak a PSZF-ZI helyzeténél.

19. kérdés: A PSZF-ZI Könyvtára jellemzői az oktatók szemszögéből

A teszt válaszainak legizgalmasabb része a rólunk alkotott használói kép. A kérdés „provokatív” állításokat tartalmaz a kiszolgálás feltételeivel (tájékoztatás pontossága, munkatársak segítőkészsége), az állománnyal (szakirodalom, szaklapok) és a szolgáltatás egyéb körülményeivel (beszerzés gyorsasága, technikai korszerűség) kapcsolatban. Az oktatók az egyes kérdésekre eltérő számban válaszoltak: a táblázatban megadtam az egyes kérdésekre adott válaszok százalékos arányát is az összes válaszadóhoz viszonyítva.

ÁLLÍTÁSOK	Válaszolt	1	2	3	4	5	Átlag
katalógusai jól használhatók	22 (70,9%)	0	3	7	8	4	3,590
szakirodalma megfelelő	30 (96,7%)	0	3	6	18	3	3,700
beszerzése gyors	31 (100%)	1	6	9	13	2	3,290
tájékoztatása pontos	29 (93,5%)	1	2	10	8	9	3,730
munkatársai segítőkészek	31 (100%)	0	1	0	5	25	4,741
technikai színvonala magas	30 (96,7%)	6	9	13	2	0	2,360
belső elrendezése korszerű	29 (93,5%)	4	9	12	4	0	2,551
támogatja az oktatómunkát	31 (100%)	0	2	3	13	13	4,193
gyűjteménye áttekinthető	30 (96,7%)	2	4	9	10	4	3,230
szaklapokkal jól ellátott	31 (100%)	1	6	8	13	3	3,354
szívesen veszem igénybe	31 (100%)	0	0	3	5	22	4,483



A pozitív hangsúllyal feltett 11 kérdés összesített átlagosztályzata (minősítése) 3,5660. Némi iróniával mondhatnánk, erre már ösztöndíjat fizetnek a felsőoktatásban... A legjobb értékeket a munkatársak segítőkészsége, az oktatómunka támogatása és a teljesen általános, inkább összbenyomásra utaló „szívesen veszem igénybe” kategória kapta.

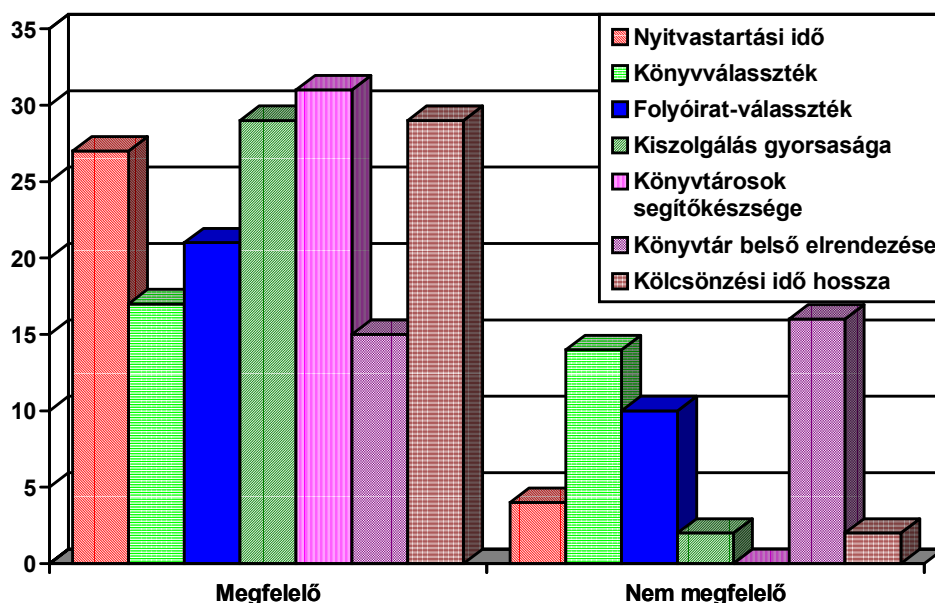
Elmarasztalt a technikai színvonal, a belső elrendezés korszerűsége és a gyűjtemény áttekinthetősége. Ezeknek a problémáknak a megoldása régóta várat magára.

20. kérdés: Az oktatók véleménye a könyvtárról

A kérdésben szempontokat soroltam fel, melyek fontosak lehetnek a szolgáltatás megítélése terén. A szempontokra két minősítés (megfelelő illetve nem megfelelő) közül kellett választani. A kérdés hibája az indoklási lehetőség kihagyása: a „nem megfelelő” minősítések esetében nem tudjuk meg a negatív értékelés okát. A felsorolt hét szempontra adott válaszok összefoglaló táblázata:

Minősítendő szempont	Megfelelő	Nem megfelelő	Válaszolt
nyitvatartási idő	27	4	31
könyvválaszték	17	14	31
folyóirat-választék	21	10	31
kiszolgálás gyorsasága	29	2	31
könyvtárosok segítőkészsége	31	0	31
a könyvtár belső elrendezése	15	16	31
a kölcsönzési idő hossza	29	2	31

Az egyes kérdésekre adott minősítési arányok összevetésének grafikus feldolgozása:



Könyvtárunk legmegfelelőbb tulajdonságai: könyvtárosok segítőkészsége, (19/5. kérdés ellenőrzése) a kiszolgálás gyorsasága, a kölcsönzési idő hossza. A segítőkészséggel kapcsolatos ellenőrző kérdésre a 19. kérdésre adott válasz teljesen azonos.

(Az „ellenőrzés” beépítésére a válaszok kongruenciájának vizsgálata miatt volt szükség.)

Leggyengébb jellemzők: könyvtár belső elrendezése (19/7. kérdés ellenőrzése), könyvválaszték (19/2. kérdés ellenőrzése) folyóirat-választék (19/10. kérdés ellenőrzése). A leggyengébb jellemzők a 19. kérdés 5 pontos értékelése szerint is a középmezőnyben, vagy annál gyengébben szerepeltek.

Mivel a könyvtár szolgáltatásainak alapja a „dokumentumvagyon” (könyvek, időszaki kiadványok, NBM-anyagok), kényelmetlen szembesülni azzal a használói véleménnyel, hogy ez az alap a megmértetés során nem minősül megfelelőnek. Javítani ezen - első megközelítés szerint - csak a gyarapítás anyagi forrásainak bővítésével lehet (intenzív megoldás), de javulást eredményezhet az oktatók fokozottabb bevonása a beszerzési döntésekbe. Ez három okból is pozitív következményekkel járhat:

a, növekszik az „oktatói érdekltség” a könyvtár költségvetésének bővítése terén (esetleg „könyvtári lobby” alakulhat ki és hangja erősödhet az intézeti költségvetés döntéshozatalának folyamatában)

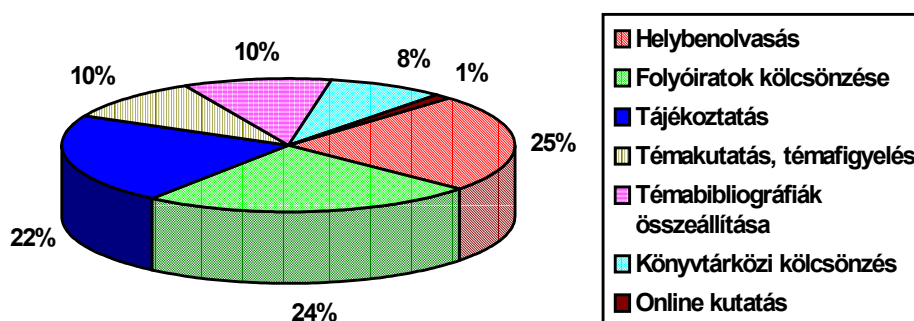
b, az egyes tanszékeknek, ismeretterületek képviselőinek meg kell érteniük, hogy az igények maximális kielégítése nem lehetséges, ezért méltányolni kell a kollégák kívánságait, több toleranciával közelíteni mások érdekei és szükségletei felé. Az oktatói szükségleteket megnyirbáló „közellenség-könyvtár” helyébe esetleg a forrásokkal való közös gazdálkodás osztott felelőssége léphet

c, világossá válik a külső források használatának nélkülözhetetlensége, s bizonyos igények kielégítésének áttérhelése a könyvtárközi kölcsönzésre, a számítógépes hálózati információkeresésre. Jellemző, hogy gyakran keresnek dokumentumokat (vagy kívánnak beszereztetni velünk) olyan „információmagokra”, kérdések megválaszolására, melyre már ma is alkalmasak a rendelkezésre álló hálózati erőforrások.

Tény, s lényegében természetes is, hogy intézeti könyvtárként nem rendelkezünk olyan dokumentumbázissal, mint a 18. kérdésben színvonalasabbnak minősített gyűjtemények. Az viszont a mi felelősségünk, hogy az oktató-felhasználókkal fokozottabban keressük a beszerzések egyeztetésének módjait, terjesszük az információhasználat kultúráját az új lehetőségek terén (adatbázisok elérése stb.) Ettől még nem lesz több dokumentumunk ugyan, de a használói véleményt sikeresen formálhatjuk, növelhetjük a „használói elégedettséget”.

21. kérdés: Az oktatók által igénybe vett könyvtári szolgáltatások

A kérdés a szolgáltatás-típusok igénybevételének megoszlását vizsgálja a szegmensben. A felkínált 7 szolgáltatás-típus (mely ténylegesen létezik, attól függetlenül, milyen kihasználtsággal vagy olvasói érdeklődés mellett) az alábbi megoszlást mutatja:



A legkevésbé igényelt szolgáltatás itt a számítástechnikai-informatikai alkalmazásokhoz kötődő online kutatás (1 fő jelölte), a leggyakoribbak a hagyományos szolgáltatások (helybenolvasás 23 fő, folyóiratkölcsönzés 23 fő, tájékoztató szolgálat igénybevétele 21 fő). Szerepelnek, de kevésbé jelentősek a kvalifikált munkaerőt és megfelelő élőmunka-ráfordítást igénylő szolgáltatások. A témafigyelésre vonatkozó viszonylag alacsony szolgáltatás-használat okait tovább kell vizsgálnunk. (Tudjuk, hogy 31 válaszadónk közül 29 fő publikál, s ez a tevékenység komoly információfogyasztást, irodalomkutatót is feltételez. Kérdés marad, mindebben milyen segítség áll az oktatók rendelkezésére, s a könyvtári szolgáltatás milyen szerepet tölthetne be ezen a területen.)

Csupán feltételezhető, hogy minden könyvtárnak vannak „szolgáltatási hagyományai” (reagálás az egyes igénytípusokra, bevett megoldási módszerek stb.), a használati tapasztalatok pedig „kondicionálják” az olvasókat bizonyos szolgáltatások keresésére, vagy épp kerülésére (mert nem nyert kielégítést a korábbiakban az igény.) Pusztán feltételezés volna részemről, ha a főleg felsőfokú szaktudást igénylő szolgáltatás-típusok használatának lemaradását a könyvtár jelentős szakember-fluktuációjában látnám, illetve a kvalifikált szakemberek jelentős leterheltségében. Ide kívánczik (vagy: ide is?) Kiss Gábor könyvtárigazgató (DFMK) néhány gondolata a PSZF-ZI Könyvtáráról:

„A könyvtár megfelelő színvonalú szolgáltatásait nagymértékben akadályozzák az áldatlan elhelyezési körülmények és a meghökkentően alacsony létszám... Ez korszerű könyvtár esetében tarthatatlan, hiszen nincs mód minőségi ... kiszolgálásra...”

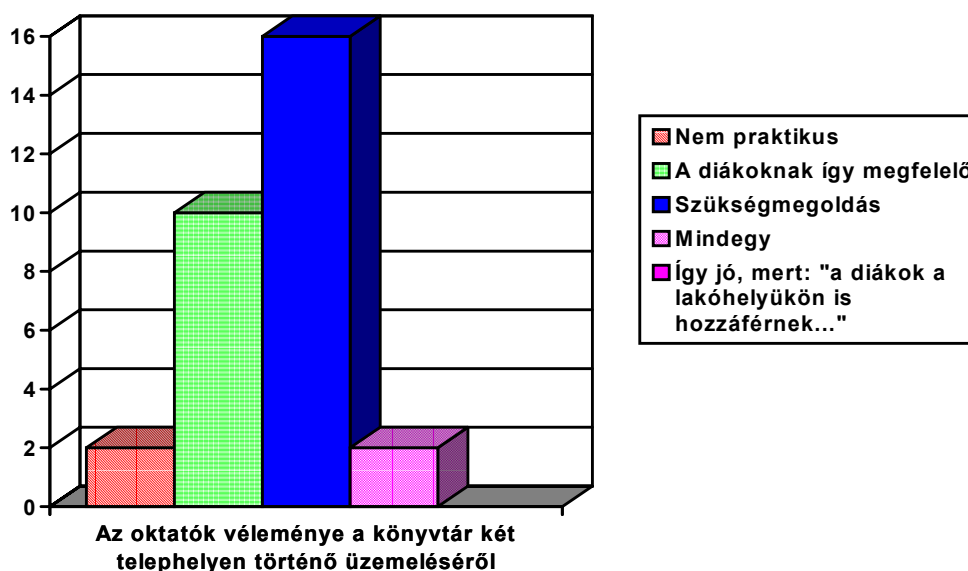
Az eddigiekből valószínűleg egyértelmű, hogy a jelenlegi munkatársi gárda a legjobb akarattal sem tudja a megfelelő színvonalú kiszolgáltatást biztosítani...” (Hozzászólás a Zalaegerszegi Pénzügyi és Számviteli Főiskola Könyvtárának átalakítási tervezetéhez / Kiss Gábor DFMK tájékoztató szolg. vez. - In: Beszámoló a Pénzügyi és Számviteli Főiskola Zalaegerszegi Intézet Könyvtárának munkájáról / Vörös Istvánné mb. könyvtárvezető. - Zalaegerszeg : PSZF Zalaegerszegi Intézet, 1991. - 86 p. ; 24 cm.)

Ezek a gondolatok is érintik a vizsgálatból következő marketingkonceptió és a menedzsment elválaszthatatlan összefüggéseit, de szükségesnek láttam némi magyarázatot keresni a hagyományos, és többé-kevésbé mennyiséginek tekinthető szolgáltatás-típusok és a minőségi, aktív tájékoztató tevékenységet és szaktudást igénylő szolgáltatások megoszlására. Fel kellett vetnem annak kérdését, hogy milyen hagyományai vannak a PSZF-ZIK-ban a szakkönyvtári tájékoztató, információ- ellátó tevékenységnek, s ezek a hagyományok hosszabb távon milyen használói magatartást és igénymintákat vonnak maguk után.

22. kérdés: A két könyvtári részlegre alapozott szolgáltatás megítélése

Nagy egyetemeken esetében talán fel sem vetődne egy ilyen kérdés fontossága, hiszen természetes a több szolgáltatóhelyről (központi könyvtár, kari, tanszéki gyűjtemények, kollégiumi állomány stb.) történő szükséglet-kielégítés. A PSZF-ZIK esetében ez nem ilyen egyértelmű, ráadásul a kérdés felvetését fontossá tette az a gyakori használói visszajelzés (a hallgatók részéről), hogy a szorgalmi tevékenységgel (előadások, szemináriumok ideje) egybeeső nyitvatartás (az elmúlt években 7.30-tól 16 óráig,) nem célszerű. Szakmai oldalról a szolgáltatott dokumentumbázis és a munkaerő koncentrációja merült fel igényként. A „szolgáltatási valóságnak” számot kell vetnie az igényekkel, ezért a két helyen történő könyvtárelhelyezésről is ki kell kérnünk a használók véleményét.

A feleletválasztásos (4 opcionális és egy szabadszöveges indoklási lehetőségben megfogalmazott) kérdés a következő eredménnyel zárult:



A válaszadó oktatók (31 fő) több, mint fele (53%) szükségmegoldásnak tekinti a könyvtárak elkülönített működését (amihez a „nem praktikus” választ adók 7%-át is hozzáadhatnánk), 33% viszont úgy gondolja, ez kedvező megoldás a diákok számára, amit a nyitvatartás és a

hallgatók „életritmusa” közötti különbség nem támaszt alá eléggé. Egy ilyen kis városon belül, mint Zalaegerszeg (ahol 1-2 kilométeres körzeten belül található az összes jelentős könyvtári intézmény - DFMK, JAVK, PSZF-ZIK stb.), nem tölt be szolgáltatási célt a gyűjtemény két épületben történő működtetése, tehát az az egyéni vélemény, miszerint „a diákok a lakóhelyükön is hozzáférnek a szükséges irodalomhoz” igaz, de ilyen csekély kényelmi szempont szolgálata nem indokolja a kettősség által okozott többletráfordításokat. Például: 52 időszak kiadványt rendelünk a II. Könyvtárba (Balatoni úti kollégiumi részleg), ami csupán egyik mutatója az erőforrás-megosztás hátrányainak.

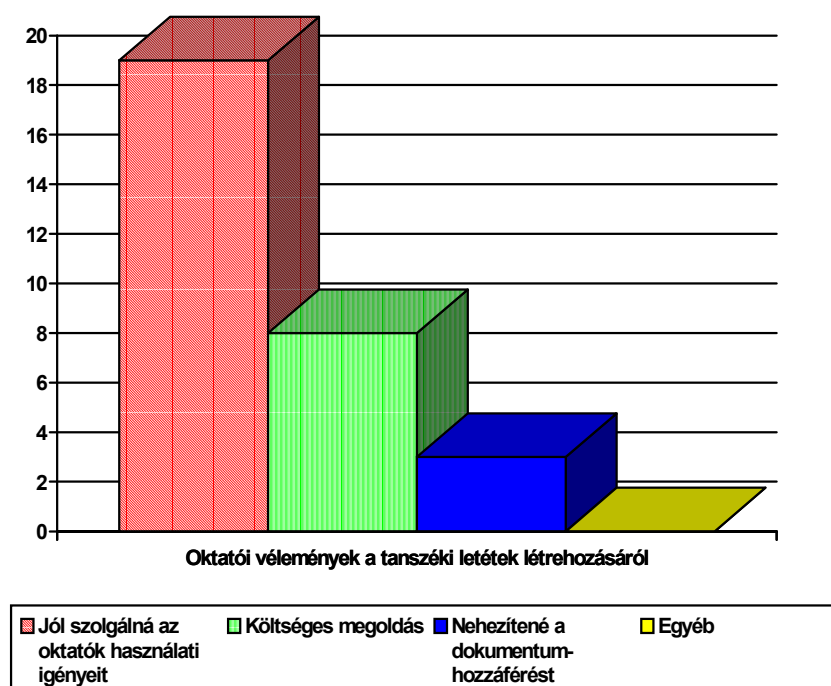
A könyvtárelhelyezés „történeti okain” túl kellene lépni (pl. a könyvtárak jövőbeli lehetséges összevonását figyelembe véve folytatni a költségkímélő gyarapítást), addig pedig egy olyan nyitvatartási rendet bevezetni, amelyik jobban alkalmazkodik a kollégista használók igénybevételi lehetőségeihez. (Ez utóbbi gondolat persze két műszakos munkarendet sejtet, ami nem lenne népszerű elképzelés az alkalmazottak között.)

23. kérdés: Az oktatók véleménye tanszéki gyűjtemények létrehozásáról

A kérdés felvetését egy gyakorlati tapasztalat indokolta: intézetünkben a kurrens irodalom kölcsönzése terén (a felsőoktatásban szokásos módon) prioritással rendelkeznek az oktatók, de a magas költségek miatti alacsony példányszámmal nem tudjuk az ő igényeiket sem kielégíteni maradéktalanul. Mivel az oktatói kölcsönzést „kvázi tartós letétként” kezeljük, a kurrens szakirodalom jóformán „személyi tulajdonba” kerül.

A probléma akkor kezdődik, mikor egy oktatónál (a példa tényadat!) 371 db. dokumentum van tartós kölcsönzésen, és ennek többsége nem a tanszéki munkahelyen, hanem a lakáson található. Nem valószínű, hogy ezek többségére a munkaidőn kívül rendszeresen szükség van, s talán helyesebb lenne a „tanszéki igények” kezelésének valamilyen globálisabb módja, pl. a szükséges szakirodalom elhelyezése a tanszéken, mindegyik érdekelt oktató számára a mai helyzetnél hozzáférhetőbben.

A kérdésre három válasz közül lehetett választani, továbbá egy „egyéb” szabadszöveges válaszlehetőséget is beépítettem. A válaszok (30) megoszlása a következő volt:



Az oktatók 63%-a támogatja (19 fő), 37%-a elutasítja (8 fő a költségek, 3 fő pedig a nehezebb hozzáférés miatt) a tanszéki letétek létrehozásának gondolatát. A „teljes kép” lényegében megfelel a használatról alkotott elképzeléseimnek. A költség-okra hivatkozó tábor (8 fő, 27%) megnyerése nem lehetetlen, ha bizonyítható az az elképzelés, miszerint kevésbé költséges a tanszéken tartani egyes dokumentumokat, mint - a sokadszor jelentkező igény hatására - megvenni jóformán minden egyes oktatónak, aki tartós használatukban érdekelt. (Továbbá: az oktatói státuszából eredő „befolyás” egy része nem a könyvtárban, hanem a tanszékeken rangsorolódna.)

24. kérdés: A könyvtári infrastrukturális fejlesztések fontosságának rangsorolása az oktatók szerint

A kérdés fontossága talán nem szorul magyarázatra: lehetőséget kell adni az oktatóknak arra, hogy véleményezzék a fejlesztési elképzeléseket, hiszen az információ-technológiai innovációk a szolgáltatásokat is jelentősen befolyásolják. Nem közömbös, hogy ez a használói szegmens melyik fejlesztést, új szolgáltatást preferálja leginkább, vagy legkevésbé.

A fontossági sorrendben rangsoroltatott 5 opcionális válasz és egy egyéb (szabadszöveges válaszú) kategória megoszlása:

Fejlesztés/Szolgáltatás	Válaszok	1	2	3	4	5	Átlag
Állományunk OPAC-ja	23	14	4	3	1	1	1,7083
Sz.gépes kölcsönzés	19	3	6	6	3	1	2,6315
Hálózati elérés/keresés	24	5	4	5	6	4	3,0000
Integr. sz.gépes rendszer	26	6	8	4	5	3	2,5925
CD-ROM helyben	20	1	1	6	3	9	3,7619

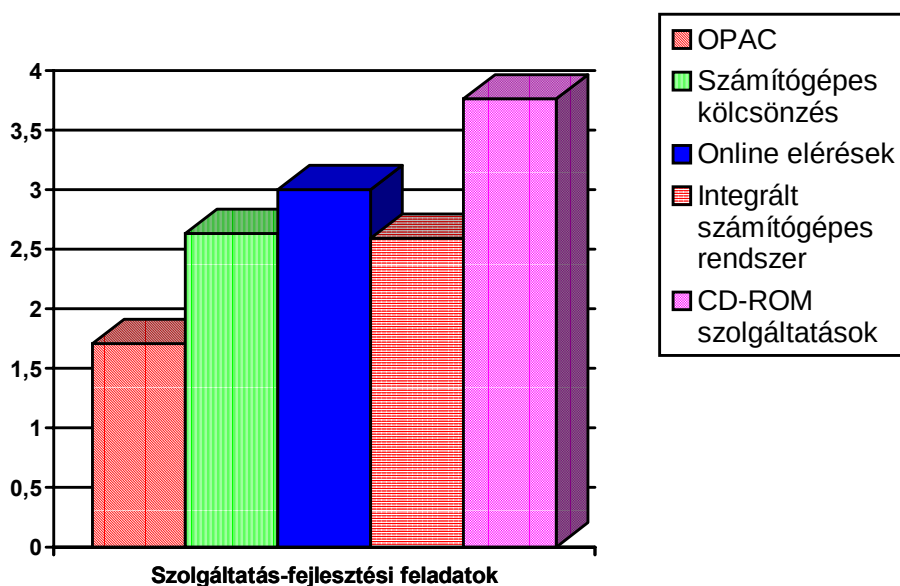
A válaszadók száma a válaszok oszlopában jelölteknel magasabb volt, de többen nem rangsoroltak, hanem x-jellel jelöltek egy vagy több kérdést. Az átlag itt nem azonos a 19. kérdés átlagaival. Mivel az 1-es a legfontosabb feladatot jelenti, az érték minél kisebb szám, annál előbbre kerül a rangsorban.

Az „egyéb” fontos feladatokra a következő válaszokat adták:

- „információ-felhasználó képzés” (1 fő)
- „szakkönyvek nagyobb példányszámban” (1 fő)
- „szakmai könyvek létjogosultsága és nagyobb példányszám” (1 fő).

A hagyományos dokumentumok nagyobb példányszám-igénye is érthető, de nehezen realizálható a dezideráták beszerzése. A költségvetési keret növekedését (amennyiben egyáltalán számolhatunk növekedéssel) lekörözi az inflációs ráta, s a csökkenő reálértékből egyre kevésbé lehet példányszám-igényt kielégíteni. Csak optimális esetben alakítható ki megfelelő egyensúly a dokumentum-féleségek és a példányszámok beszerzése között.

A szolgáltatásfejlesztés rangsoroltatott feladatainak arányai:



Ennek a táblázatnak az értéksorrendje „fordított”, tehát az 1-es értékhez közelebbi, alacsonyabb oszlop-értékek a fontosabbak. A sorrend szerint első helyen áll az OPAC megteremtése, ezt az integrált rendszer, majd közvetlenül a számítógépes kölcsönzés követi. Negyedik a távoli adatbázisok online lekérdezése (a 14. kérdés szerint számítógépes információkeresést 35% soha, 59% pedig ritkán végez!) és utolsó helyen állnak a CD-ROM szolgáltatások. (Ha ezt az utolsó helyet összevetjük azzal, hogy a 15. kérdés szerint válaszadóink 81%-a még nem használt CD-ROM adatbázist még soha, teljesen érthető a minősítés.)

Az értékrend a szolgáltatások automatizálása terén természetesnek mondható, s az infrastruktúra fejlesztése, illetve az intézmények információtechnológiájának történeti fejlődésével (a helyi adatbázistól a legújabb, a gyakran költséges online-kutatásokat kiváltó CD-ROM-ig) mutat rokonságot.

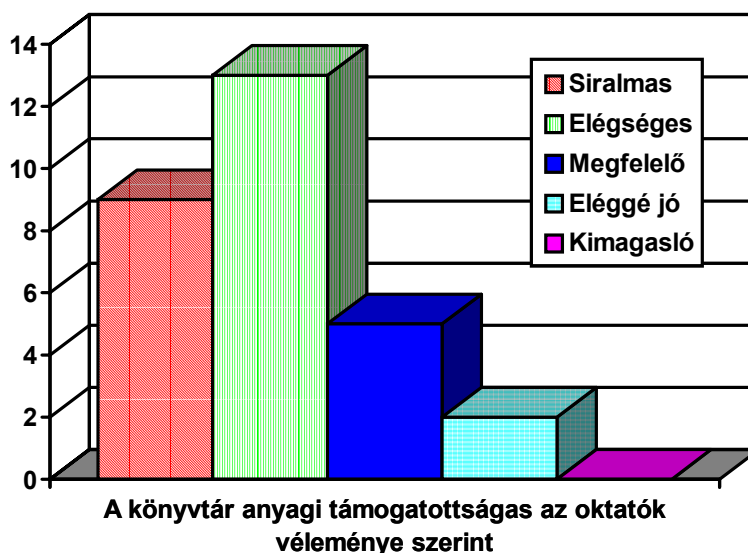
Mára megváltozott a helyzet, sokkal heterogénebb képet mutat a korszerű, számítógépes információtechnológiát alkalmazó intézmények világa. A PSZF-ZIK-ben is előbb teremtdött meg a lehetőség a hálózati alkalmazásokra, ráadásul nem intézményi, hanem országos szinten (IIF X.25-ös hálózatban.) Saját adatbázisunk kiépítését megelőzték a CD-ROM-ok (hogy csak a hazaiakat említsem, MNB, NPA, Pressdok stb.).

A megyeszékhelyen előbb automatizáltak a közkönyvtárak is, így oktatóink nem csupán más felsőoktatási (főleg egyetemi) intézményekben látják a számítógépes szolgáltatások bevezetését és szerepét.

Az integrált számítógépes rendszer és a számítógépes kölcsönzés szorgalmazásának helyességét nem kívánom cáfolni, de a legfontosabb rendszerelemnek - akárcsak oktatóink - az OPAC-ot tekintem. A CD-ROM szolgáltatások utolsóként történő említése nem vág egybe a szakmai realitásokkal: drive és adatbázis beszerzése esetén ezt tudnánk a leggyorsabban bevezetni szolgáltatásaink közé, ráadásul segítséget jelenthetne az automatizációban is pl. az MNB CD-ROM használata.

25. kérdés: A könyvtár támogatottsága az intézményi költségvetésből az oktatók véleménye szerint

A kérdésre öt válasz közül lehetett választani (a „siralmas” kategóriától a „kimagasló”-ig). Válaszolt: 31 fő (ebből 2 fő nem választott feleletet, hanem azt írta, hogy nincs róla információja.) A válaszok megoszlása a következő:



Ha hangsúlyozni szeretném, hogy a kérdést úgy tettem fel: „...összevetve más szervezeti egységekkel”, az eredmény nem tekinthető dicséretesnek. 31% tekinti siralmasnak, 45% pedig elégségesnek a ráfordításokat. Ha a megfelelő kategóriára már büszkéek lehetünk (17%) és összevonjuk az eléggő jónak minősítők (7%) csoportjával, akkor is csak 24% áll a legelmarasztalóbb kategóriával szemben.

A kérdés felvetésének indokoltsága független attól, hogy a költségvetési források bővíthetők-e (esetleg belső, intézeti költségvetési átcsoportosítással, de ez utóbbi megoldás is igen véges lehetőséget jelent.) Ez a kérdés „csupán” arról szól, megérti-e az oktatói szegmens a könyvtár helyzetét, a szűkülő példányszámok okait (lásd a 24. kérdésnél azokat a válaszokat, melyek az infrastruktúra-fejlesztés kérdésénél a szakkönyvek nagyobb példányszámát „kérte számon”). Az természetesen kérdés marad, ha megértik is, mellénk állnak-e a döntéshozók előtt.

A könyvtárnak ezt a szegmensét kell leginkább meggyőznie arról, hogy mennyi további ráfordítással mit tudunk megvalósítani, s ez pontosan milyen hatással van az oktatás minőségére. Az oktatók egy része döntéshozó is, ebben a minőségében tevékenységének és döntéseinek „orientálása” alapvető célkitűzése marketingünknek

26. kérdés: A hallgatók információhasználati, forráskutatási képességeinek megítélése

Valószínűleg túl általánosra sikeredett ez a kérdés a három lehetséges válaszkategóriával (megfelelő, elfogadható, gyenge), bizonyára árnyaltabb ismeretekhez jutnánk indokoltatással. Ez a kérdés a tervezett használóképzési programunkkal kapcsolatos. Nem csupán arról van szó, hogy a könyvtárosok véleménye szerint módszeresen kellene foglalkozni a hallgatókkal, felkészíteni őket a közgyűjtemények használatára, az információkutatás jelenlegi lehetőségeire, hiszen ez eddig is megtörtént. Milyen keretek között és hatásfokkal?

„... vannak a főiskolának olyan nappali tagozatos hallgatói, akik úgy kapnak diplomát, hogy a múlt tanévig kötelező beiratkozáson kívül csak a leszerelő lap aláíratásakor lépték át a bibliotéka küszöbét...

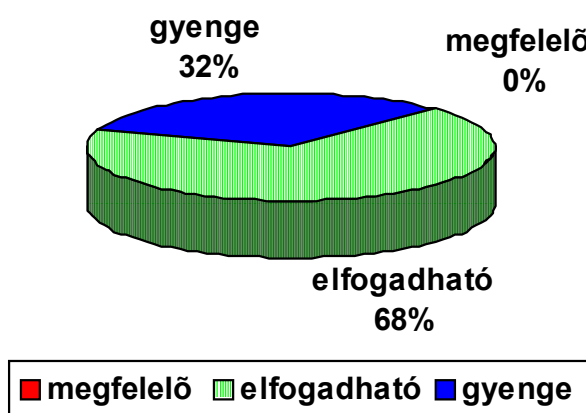
Szomorú tapasztalatunk, hogy az 1991/1992-es tanévkezdéskor a 173 elsőévesből 51 meg sem jelent a könyvtári tájékoztatót és a könyvtárba nem iratkozott be.” (Beszámoló... Op. cit. p. 45.)

Kérdéses, hogy a „használóképzésnek” minősített, a technikai referensznél alig mélyebb könyvtári ismertető mire elegendőek és milyen „használói élményt” jelentenek, mennyire inspirálnak a szolgáltatások későbbi igénybevételére?

A kérdéssel szorosan összefügg az információhasználók képzésének kérdésköre (a következő, 27. kérdés is.)

Az „egységes” és remélhetően tartalmas információképzésre a közeljövőben lehetőséget teremtenek a LISTEN TEMPUS-JEP üzleti információs és információhasználati képzéssel kapcsolatos aktivitásai, melyekben intézetünk is részt fog venni. A program tervezése során (LISTEN TEMPUS-JEP összejövétel, Szombathely, 1995. február: a megbeszélés írásos dokumentációját összeállította Dr. Pálvölgyi Mihály koordinátor) felvetődött a használói (oktatók, hallgatók) igények egységes elvek szerinti felmérése. Ez a szakdolgozat remélhetőleg előzetes tapasztalatokat nyújthat egy valóban egységes igényfelmérés elvégzéséhez is.

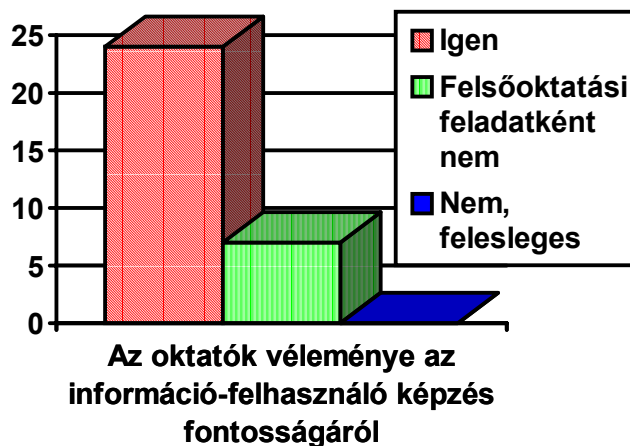
Az oktatói vélemény eredménye (31 válaszadóval):



Az oktatók 68%-a (21 fő) választotta az elfogadható, 32%-a (10 fő) a gyenge kategóriát. A megfelelő kategóriát - mely a tesztbe a „jól tájékozottak” értelmezéssel volt kiegészítve - 0% tartotta relevánsnak. Oktatói pesszimizmus? Vagy örülünk az elfogadhatónak minősítők többségének? Vizsgáljuk meg inkább a 27. kérdésre adott válaszok tükrében ezt az eredményt!

27. kérdés: Az információ-felhasználó képzés szükségességének, hasznosságának megítélése.

A kérdés feleletválasztásos, három opcióval (igen; felsőoktatási feladatként nem; nem, felesleges). 31 oktató (a válaszadók 100%-a) nyilatkozott, az alábbi megoszlásban:



Az oktatók 77%-a igen választ adott. A kérdés struktúrájából következik (mivel a második kérdésre adott válasz is igenlő, csak épp mint felsőoktatási feladatot veti el a felhasználók képzését), hogy a használók felkészítését minden oktató fontosnak tartja, csupán a megvalósítás keretein folyik némi vita: a képzés része legyen-e az információ-felhasználó kurzus, vagy sem (ez utóbbit 23% javasolja).

Visszatérve a 26. és 27. kérdés viszonyára: azoknak az oktatóknak a többsége, akik hallgatóik használói képességeit megfelelőnek ítélték, épp úgy szorgalmazzák a használók képzését, mint azok a tanárok, akik szerint hallgatóik „nehezen kutatnak, tájékozatlanok.”

1.3.3. Az oktatói kérdőívek tapasztalatainak értékelése.

Az oktatói kérdőívek összesítése és elemzése után a következő alapvető tanulságokat vonhatja le a könyvtár ennek a használói szegmensnek a „megközelítéséről”:

a, nélkülözhetetlennek látszik a könyvtár lényegesen aktívabb szerepvállalása az oktatók, mint használók felkészítésében és tájékoztatásában, elsősorban az új információtechnológia területén (a Számítástechnika Tanszék segítségével feltétlenül támaszkodnunk kell ezen a területen.) Ennek az aktívabb szerepnek a következőkben kell megnyilvánulnia:

- használóképzés számítógépes online információkutatásra, illetve az online kutatás „helyének megtalálása” az oktatók információ-ellátásában. A helyi CD-ROM szolgáltatás alapjainak megteremtése és a CD-s kultúra terjesztése az oktatók körében (bemutató keresések, ismertető, „mikrotanfolyam”)
- az oktatók számára kényelmesebb és gyorsabb tájékoztatás kialakítása, egyenlőre az intézményi számítógéphálózat nélkül
- aktív tájékoztatás az oktatók számára, s ennek a tevékenységnek az összekapcsolása az igénykeltéssel, az oktatók aktívabb szerepének megteremtésével gyarapítási tevékenységünkben (dezideráta-gyarapítás)

b, szolgáltatási pozíciónk javítása

- a publikációs tevékenység támogatásával (irodalomkutatási, témafigyelési lehetőségek felkínálásához a szakmai feltételek megteremtésével)

- a könyv- és folyóiratkinálat bővítésével (illetve a bővítés extenzív megoldásaival, mint pl. a könyvtárközi kölcsönzés; ezekhez megfelelő partnerkapcsolatokat kell kialakítani, hogy minimálisra tudjuk csökkenteni az igénybejelentés és az igény kielégítése közötti időt. A valóban „gyorsan reagáló szakmai csatornák üzemeltetése” ma sem nélkülözi a jó kollegiális kapcsolatokat!)
- középtávon (1-3 év) a technikai feltételek korszerűsítésével, a belső elrendezés, áttekinthetőség javításával (ehhez kapcsolódik többek között az inkurrens állomány fokozottabb felszámolásának programja)
- középtávon (1-3 év) automatizációs eredmények felmutatásával (minimálisan OPAC-modul, jobb esetben integrált könyvtári rendszer)
- a tanszéki letétek megteremtésének további vizsgálata és a megvalósítás, ha a megoldás valóban javítja legalább a teljes tanszéki oktatógárda hozzáférési lehetőségeit
- a két könyvtári részleg gyarapítási, fejlesztési és szolgáltatási tevékenységének „együtt-látása”, a párhuzamos költségek minimálisra szorítása.

Mindezek „csupán” olyan, a használói igényekből kiinduló szakmai célok, melyek a szolgáltatás értékesítését (legalább az oktatói szférában) jobban szolgálhatnák. Nem szóltam arról, hogy ez hogyan valósítható meg (menedzsment), nem kínáltam fel megoldási alternatívákat és az egyes igénypontokhoz nincsenek kidolgozott részprogramok. Ez a tervezési-szervezési tevékenység kérdésköréhez tartozik, amit - mintegy a koncepció „következményeként” - érinteni fogok.

1.3.4. A hallgatói szegmens kérdőíveinek összefoglaló kiértékelése.

Az oktatói kérdőívektől eltérően a hallgatói kérdőívek kiértékelésénél többnyire nem mutatok be áttekintő, részletes táblázatokat (melyek elsősorban a válaszösszesítés és -tipizálás folyamatában voltak fontosak) Ezek módfelett megnövelnék a dolgozat terjedelmét, ezért el kell tekintenem alkalmazásuktól: a feldolgozott adattömeg lényegesen nagyobb a hallgatók esetében, ami egyrészt a nagyobb (40-45 fős) mintából, másrészt a nagyobb kérdésszámból (27 helyett 23 kérdés azoknál, akik nem használói a PSZF-ZIK-nak, viszont 32 kérdés a használóink esetében), továbbá a részletesebb kérdésstruktúrából adódik.

A hallgatói kérdőív kérdéseinek csupán egy része egyezik meg az oktatói kérdésekkel (főleg azok a kérdések, melyek az általában vett „használók” véleményét tükrözik, és nem kimondottan csoportspecifikusak), egy részüket pedig átdolgozva, módosítva használtam fel. A kérdésszerkezetek azonosságát és különbségét az oktatói és hallgatói kérdőívek esetében csak az első évfolyamos hallgatók tesztjeinek értékelésekor tüntetem fel, kerülve a felesleges ismétléseket.

A kérdőív itt is kérdés csoportokra bontható (személyi rész a végzettséggel, előzetes ismeretekkel és pályamotivációval; információhasználat; könyvtárhasználat), vizsgálati körébe az alábbi szempontok tartoznak:

- az információhasználat forrásai (9. kérdés)
- a tájékozódás jellemző módjai (10. kérdés)
- időszaki kiadványok használatának jellemzői (gyakoriság: 11. kérdés; rangsorolás 12. kérdés)

- automatizált információs szolgáltatások használata (13., 14., 15., 16. kérdések)
- automatizált információs szolgáltatás-típusok iránti igény (17. kérdés)
- szakirodalmi érdeklődés vizsgálata (18. kérdés)
- könyvtárhasználati szokások (igénybe vett könyvtárak: 19. kérdés; színvonal-rangsorol-
tatás: 20. kérdés; saját használati képességek megítélése: 21. kérdés)
- a PSZF-ZI Könyvtárának használatára és olvasói megítélésére vonatkozó kérdések (22-32.
kérdések)
- véleménykérés a gyűjteményünket nem használóktól (a beiratkozás elmaradásának indok-
lása, illetve annak indoklása, miért nem használja a hallgató a PSZF-ZIK szolgáltatásait: 32.
kérdés.)

A kérdőíves marketingvizsgálat elvégzésekor tervezési hiba volt, hogy az oktatói és hallgatói kérdőívek kérdésszerkezete nem volt egyeztetve, s a hallgatói kérdőív az oktatói kérdőív javított és használói csoportra adaptált változataként született meg. Utólagos tapasztalat, hogy az összes szegmensre vonatkozó kérdőíveket egyszerre, egyeztetetten kellett volna megterveznem, és kipróbálnom egy kisebb (akár csak néhány fős) mintán, s a minta-eredmények tapasztalatait beépíteni a javított tesztbe. A „feed back” így késleltetetten, s csak a hallgatói kérdőívekre vonatkozóan érvényesült

A hallgatói kérdőívek kiértékelésekor módszertani kérdésként vetődött fel, hogy melyik megoldás célszerűbb: az input és output csoport lineáris (kérdésről kérdésre történő) értékelése és az eredmények utólagos összevetése, a tapasztalatok, konzekvenciák levonása, vagy az input és output csoport válaszainak kérdésről kérdésre történő összehasonlító elemzése. A választás vitatható, de ez is azok közé a kérdések közé tartozik, melyekre nem lehet kizárólagos érvényű választ adni. Anélkül, hogy tagadnám a második módszer előnyeit, az egyszerűség és követhetőség miatt a tiszta, lineáris elemzések mellett döntöttem. Az összevetés, mint cél így is megvalósítható, viszont önmagában egyik vagy másik csoport (elsősők és végzősök) válaszai is könnyebben követhetőek.

A válaszok összefoglaló kiértékelése előtt még egy szempontra szeretném felhívni a figyelmet, és ez a vizsgálat időzítése és lefolytatásának módja. Az input és output „alszegmensek” (nevezzük így egyelőre őket) vizsgálatát a tanévben elég korán kell elvégezni ahhoz, hogy a kiértékelés elvégezhető legyen, de elég későn ahhoz, hogy pl. az input alszegmens megfelelő tapasztalatokkal rendelkezzen a PSZF-ZIK megítélésével kapcsolatban, így leginkább a második félévre kézenfekvő ütemezni. Természetesen ez nem a „vegytiszta” értelmű input vizsgálatát jelenti, hiszen azoknak csak túlon túl általános kérdéseket tehetnénk fel használói szokásaikról, a PSZF-ZIK-ra vonatkozóan pedig aligha várhatnánk releváns válaszokat a tapasztalatok hiányában. Az output szegmens ezzel ellentétben „teljesen érett”, szakdolgozat és államvizsga előtt álló használókból tevődik össze.

A vizsgálat lefolytatásának tervezésekor kézenfekvőnek tűnt az a módszer, hogy az olvasószolgálatos munkatársak segítségével a könyvtárban adjuk kézbe a kérdőíveket. Forgalmunk lehetőséget nyújt arra, hogy ezzel a módszerrel kb. két hét alatt teljesen biztosan rendelkezésünkre álljon a kellő mennyiségű kitöltött kérdőív. A szegmentumok vizsgálatára vonatkozó bevezetőmből kiderült, ez mégsem így történt. A módszernek ugyanis több hátránya van, például:

- a sürgősségi használatot zavarja a kérdőív kitöltésére vonatkozó igény, és a 15-20 perces időszükséglet
- minden egyes kérdőív kitöltéséhez személyes kontaktusba kell lépni, el kell magyarázni a feladatot, jóformán „meggyőzni” az olvasót a kérdőív kitöltéséről
- nagyon kis eséllyel kaptunk volna válaszokat a könyvtárunkat ritkán használók táborából
- teljesen kiestek volna a vizsgálati körből a „könyvtárkerülők”.

Saját szerény tapasztalataim - melyeket főiskolás koromban szereztem kérdezőbiztosként az IFLA könyvtáros pályával kapcsolatos nemzetközi felmérésének adatgyűjtése során - arra ösztönöztek, hogy munkatársaimat is megkíméljem a fáradalmaktól, mely munkájukon túl terhelné őket. A kérdőívek „kiosztásos módszere” (tehát otthoni kitöltés és egy megadott határidőig történő leadás vagy összegyűjtés), melyet az oktatók esetében alkalmaztam, szintén nem tűnt praktikusnak (hallgatók esetében legfeljebb 25-30%-os visszajuttatási hatékonyságot kalkuláltam), így optimális megoldásként (lehetőleg magas kredit-értékű) szeminárium vagy előadás keretében történő kérdőív-kitöltetés maradt. Ennek előnyei:

- viszonylag nagy tömegben végezhető el a vizsgálat rövid idő alatt
- a könyvtár, mint „befolyásoló környezet” nincs jelen, a körülmények a kérdőív szempontjából neutrálisak
- a hallgatóknak lehetőségük van az értelmezési problémák kiküszöbölésére (feltehetnek kérdéseket).

1.3.4.1. Input alszegmens (első évfolyam) kérdőíveinek értékelése.

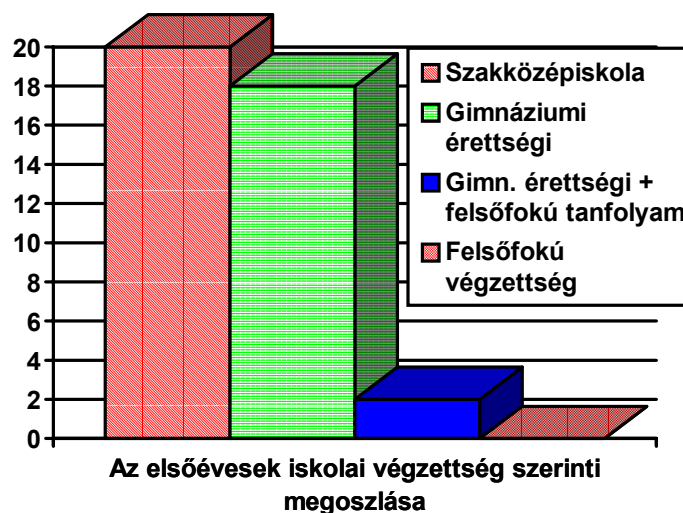
Az első évfolyamosok alapsokasága 231 hallgató. Ebből választottam 40 fő körül tervezett mintát, végül mind a 41 kitöltött tesztet kiértékeltem: ez az alapsokaság 17,7%-a.

I. SZEMÉLYI ADATOK kérdéscsoport

1-8. kérdés válaszai.

A feleleteket 10 férfi, 30 nő és egy „anonim nemű” válaszadótól kaptuk.

Az iskolai végzettséggel kapcsolatos kérdésre a következő válaszokat kaptuk:



A legtöbb válaszadó szakközépiskolát végzett (50%), gimnáziumban érettségizett 45%. Csak két fő (5%) rendelkezik felsőfokú szaktanfolyami képesítéssel. A felsőfokú végzettségűek nappali tagozaton nem választják újabb diploma megszerzésére a PSZF képzéseit.

Az első évfolyamon nincs szakirány, a hallgatók általános tárgyakat, alapozó kurzusokat hallgatnak.

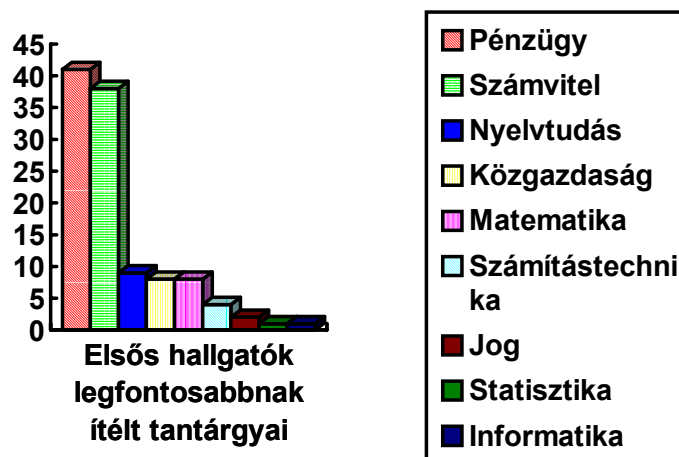
Szakmai érdeklődési területet 19 fő jelölt (35 db. említés), ezek a következők:

- informatika (1)
- közgazdaság (2)
- pénzügy (7), ide tartoznak: adózás (3), illeték (1), pénzintézet (1)
- számítástechnika (3)
- számvitel (vállalkozási 6, pénzintézeti 1) 5
- üzleti angol (1)
- vállalkozás (1)
- vendéglátóipar (1)
- (kereskedelem: 2) vám, tözsde

Legjellemzőbb érdeklődési területek a pénzügy (12) és a számvitel (12), illetve ezek részterületei.

Legfontosabbnak ítélt tantárgyak:

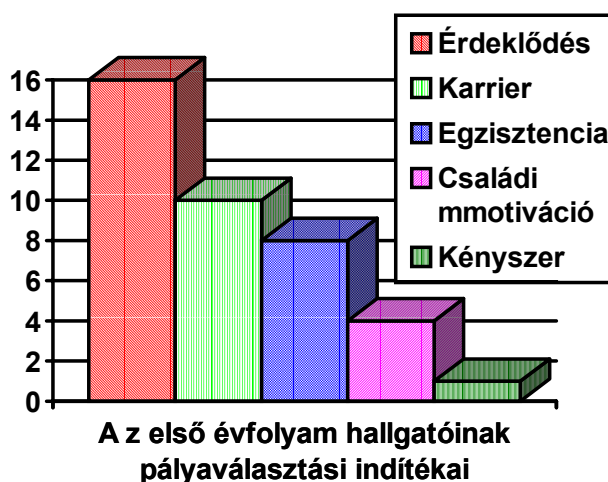
41 fő válaszadó mindegyike jelölt legfontosabbnak ítélt tantárgyakat, ebből 38 említette a számvitelt, 27 a pénzügyet (további 15 az ide tartozó adózást) 8 a matematikát, idegen nyelvet (9): általában (3), angolt (4), németet (1), orosz (1); közgazdaságtant (8), jogot (2), statisztikát (1), számítástechnikát (4), informatikát (1):



A szakmai érdeklődés és a legfontosabbnak ítélt tantárgyak megítélése egybeesik.

8. kérdés: A pályaválasztás motivációja.

Ennek a kérdésnek a „könyvtári alkalmazás” szempontjából közvetlenül nincs jelentősége. (Szerpe csupán arra korlátozódik, hogy képet alkothassunk arról, hallgatói használóink milyen indítékokkal választották az intézet képzését; feltételezzük, az indítékok - ha csekély mértékben is, - szerepet játszanak az információszerzésben való érdekltség terén.)



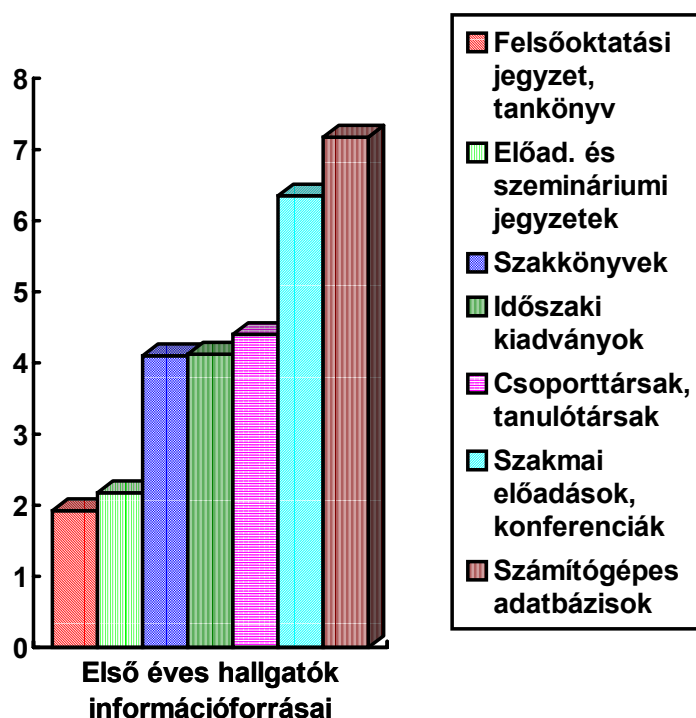
39 válaszadóból 16 (40%) az érdeklődést, 10 (26%) a karrierlehetőséget és extrajövedelmet, 8 (21%) a biztos egzisztenciát, 4 (10%) a családi motivációt és 1 fő (3%) a kényszer-megoldást jelölte pályaválasztása indítékaként. Ketten az egyéb kategóriát (tanári ajánlás és kíváncsiság) jelölték.

Az érdeklődés - amennyiben valódi szakmai érdeklődésről van szó - jó „alapot” jelez számunkra a szakmai információk közvetítése terén.

II. INFORMÁCIÓ- ÉS KÖNYVTÁRHASZNÁLATI kérdéscsoport

9. kérdés: A tanulmányi célból leggyakrabban használt információforrások.

A kérdés hét forrástípust és egy „egyéb” kategóriát határozott meg. A táblázat oszlopainak olvasata (rangsorról lévén szó) fordított. Legjellemzőbb az 1-hez legközelebbi oszlop értéke.



Az első két kategória (a felsőoktatási jegyzetek, tankönyvek és az előadás- és szeminárium-jegyzetek) kiemelkedő helyezése természetes. Ezt a szakkönyvek és időszaki kiadványok igen szoros rangsora követi: ha a pontos rangsorolásokat venném figyelembe, 3,625:3,81 arányban a szakkönyvek javára billen a mérleg, ha viszont a nem rangsoroló hallgatók x-jelöléseit 8-as (legalacsonyabb) értéknek veszem, 4,1:4,125 az arány.

A szakkönyvek és a (szak)sajtó „párharcát” 4,4-es átlaggal a csoporttársak és tanulótársak követik, mint információforrások, ezt pedig messze leszakadva a szakmai konferenciák (6,35) és sereghajtóként a számítógépes adatbázisok (7,175).

Az elsős hallgatók többsége a tanév során ismerkedett meg a komolyabb számítógépes alkalmazásokkal, illetve elméleti és használati alapismeretekkel. Csupán az informatika iránt érdeklődők, a gazdasági informatika szakot (vállalkozási szakirányon) választani kívánók rendelkeznek alaposabb számítástechnikai ismeretekkel. Ezek közül alig egy-két fő használja a számítógépes hálózatokat (főleg levelezésre).

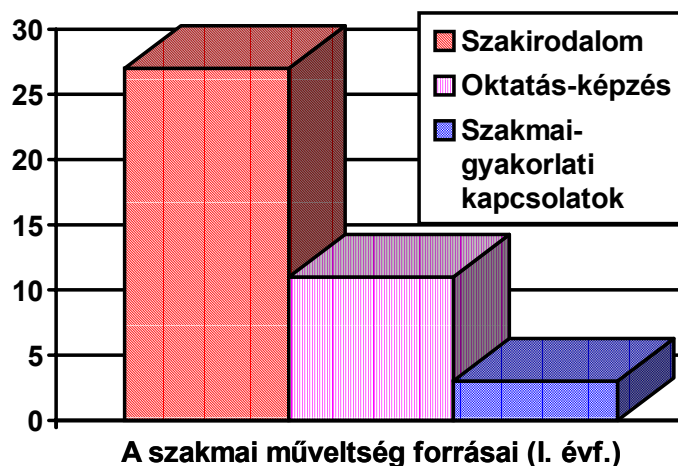
10. kérdés: Szakmai kérdések, problémák jellemző megoldásai

Ez a kérdés nem szerepelt az oktatói kérdőívben. A mondat-kiegészítései kérdéstípus „játékosabb”, több teret enged az asszociációknak - és lényegesen nehezebb a válaszok kiértékelése. Egyes hallgatók esetenként több „megoldási lehetőséget” vetettek fel, mások pedig nem válaszoltak, így a válasz-alternatívák száma változó.

Első mondat: „Szakmai műveltségre leginkább által tudok szert tenni.”

Válaszolt: 40 fő.

A választípusok megoszlása:



„Szakirodalom”-választípusban (66%): szakirodalom (4), szaklapok (9), szakkönyvek (14).

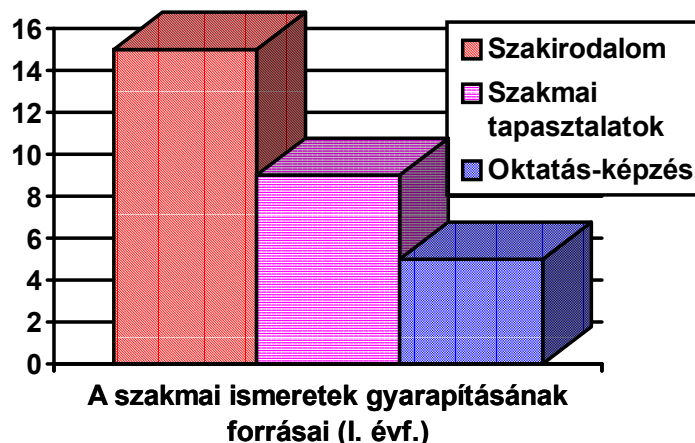
„Oktatás-képzés” választípusban (27%): tankönyvek (3), tanulás (3), előadások, szemináriumi jegyzetek (3), főiskola (2), tanáraim (1).

„Szakmai-gyakorlati kapcsolatok” választípusban (7%): szakmai jellegű társalgás (1), gyakorlati szakemberek tanácsai (1), életből (1).

A szakmai műveltség megszerzésében az első évesek 66%-ának véleménye szerint a szakirodalom ismerete játssza a legfontosabb szerepet, ami hangsúlyozza a könyvtár szerepét és fontosságát.

Második mondat: „A szakmai ismeretek gyarapításának leghatékonyabb eszköze a”, Válaszolt 29 fő.

A választípusok megoszlása:



„Szakirodalom” választípusban (52%): szakkönyvek (10), szaklapok (4), olvasás (1).

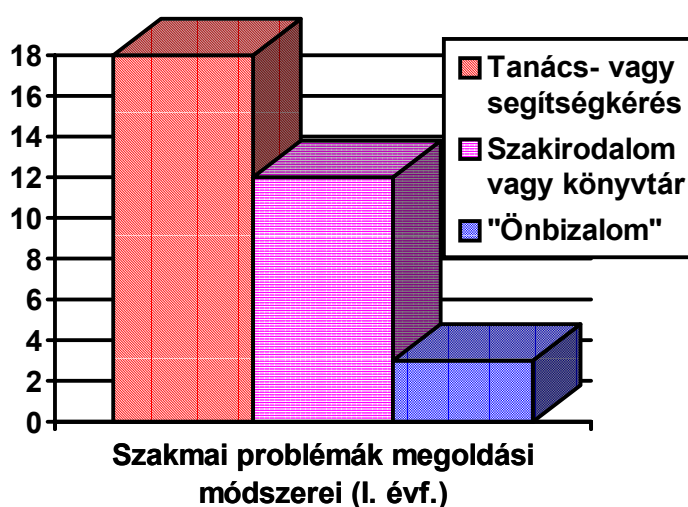
„Szakmai tapasztalatok” választípusban (31%): szakmai beszélgetés (2), gyakorlat (6), szakmai előadások (1).

„Oktatás-képzés” választípusban (17%): tanulás (3), oktatófilmek (1), tankönyv (1).

A szakmai ismeretek leghatékonyabb gyarapításának eszköze a hallgatók 52%-a szerint a szakirodalom. A könyvtár tevékenységének szerepe itt is igazolást nyert.

Harmadik mondat: „Ha szakmai problémám akad, akkor”

Válaszolt 33 fő. A választípusok megoszlása:



„Tanács- vagy segítségkérés” választípusban (55%): szakemberhez fordul (7), tanárhoz fordul (6), megkérdezi (3), évfolyamtársát kérdezi meg (1), „Oscar”-hoz fordul (1). A választípus elemeinek „összefésülésére” a személyes jellegű információs kapcsolat, mint közös vonatkozás nyújt lehetőséget.

„Szakirodalom vagy könyvtár” választípusban (36%): szakkönyv (5), szaklap (1), szakirodalom (3), könyvtárban utánanéz (3). A választípus elemeinek közösségét a közgyűjtemény által nyújtható szolgáltatás, mint azonos vonatkozás adja.

„Önbizalom” választípusban (9%): tanulmányozza a problémát (1), megoldja maga (1), még nem adódott szakmai problémája (1). Ezt a választípust a „magára hagyatkozó” jellege miatt neveztem „önbizalom”-nak.

Kérdéses, hogy a problémamegoldás területén miért épp a személyes jellegű információs kapcsolatok dominálnak. Az eredmény azt jelenti, hogy hangsúlyosabbá kellene tenni „ellátó” szerepünk mellett tájékoztató („tanácsadó”) tevékenységünket?

11. kérdés: Szakmai időszaki kiadványok mennyiségi használata.

A kérdés megegyezik az oktatói kérdőív 11. kérdésével. Válaszolt 41 fő.

5-nél kevesebbet: 39 fő (95%)

5-10 között: 2 fő (5%)

11 kiadvány-féleség felett: 0 %.

12. kérdés: A legfontosabbnak ítélt szaklapok

A kérdés megegyezik az oktatói kérdőív 12. kérdésével, de itt nem a szakember szemszögéből, hanem a „tanulmányok szempontjából” legfontosabbnak (leginkább hasznosíthatónak) ítélt kiadványokat kellett felsorolni (5 cím), rangsorolva. Nem mindenki említett öt címet. Az említések száma a következő:

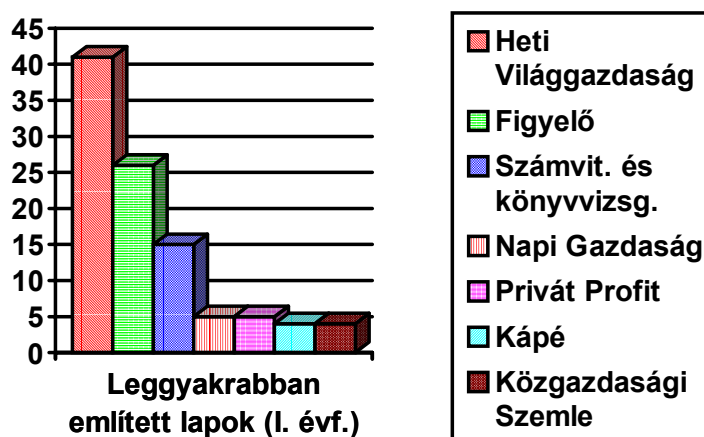
- csak egyet említ 7 (mind a hét a Heti Világgazdaság)
- csak kettőt említ 7, ebből:
 - HVG, Figyelő (4)
 - HVG, Kápe (1)
 - HVG, napilapok (sic!) (1)
 - HVG, Magyar Közlöny (1)
- csak hármat említ 9
- csak négyet említ 13
- ötöt említ 5

Az utóbbi három csoport kombinációit (a nagyszámú variáció miatt) nem részletezem. A hallgatók az alábbi lapféleségeket említették:

KIADVÁNY CÍME	1	2	3	4	5	Összesen:
Heti Világgazdaság	37	2	2	0	0	41
Számvitel és Könyvvizsgálat	3	3	5	2	2	15
Számítástechnika	1	0	0	0	0	1
Figyelő	0	19	7	0	0	26
Közgazdasági Szemle	0	0	2	1	1	4
Kápe	0	2	0	1	1	4
Privát Profit	0	3	1	1	0	5
CASH-FLOW	0	1	1	0	1	3
Napi Gazdaság	0	2	0	2	1	5
MikroProfit	0	0	1	0	0	1
Népszabadság	0	0	3	2	0	5
Vezetéstudomány	0	0	1	0	0	1
Adó	0	0	0	1	0	1
Magyar Közlöny	0	0	1	1	0	2

Alaplap	0	0	1	1	0	2
Computer Panoráma	0	0	0	1	0	1
Magyar Nemzet	0	0	0	1	0	1
Magyar Hírlap	0	0	0	2	1	3
Cégvezetés	0	0	0	0	1	1
„Napilapok” (sic)	0	1	0	1	0	2

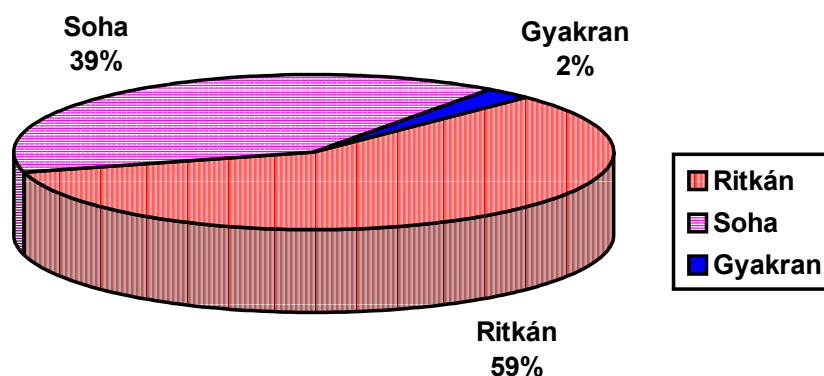
A leggyakrabban említett lapok a következők:



A leggyakrabban említett lapok közül az első három a fontossági sorrendnek is megfelelő.

13. kérdés: Számítógépes információs szolgáltatások használatának gyakorisága

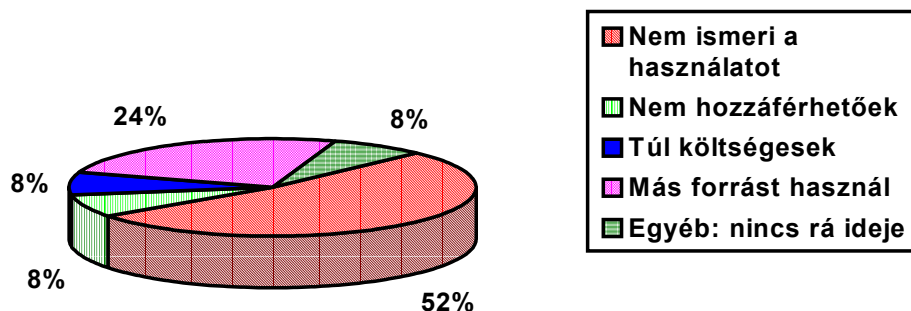
A kérdés megegyezik az oktatói kérdőív 13. kérdésével. Válaszadók száma: 41 fő. A válaszok megoszlása:



Rendszeresen vagy állandóan egyetlen hallgató sem használ számítógépes információs forrásokat.

14. kérdés: A 13. kérdés „ritkán” vagy „soha” kategóriáinak indoklása.

A kérdés megegyezik az oktatói kérdőív 14. kérdésével, csupán annyi a különbség, hogy az első válaszlehetőség („nem tudok a létezésükről”) megfogalmazása helyett a „nem ismerem az adatbázisok használati lehetőségeit” választ használtam. Válaszolt: 40 fő. A válaszok megoszlása:



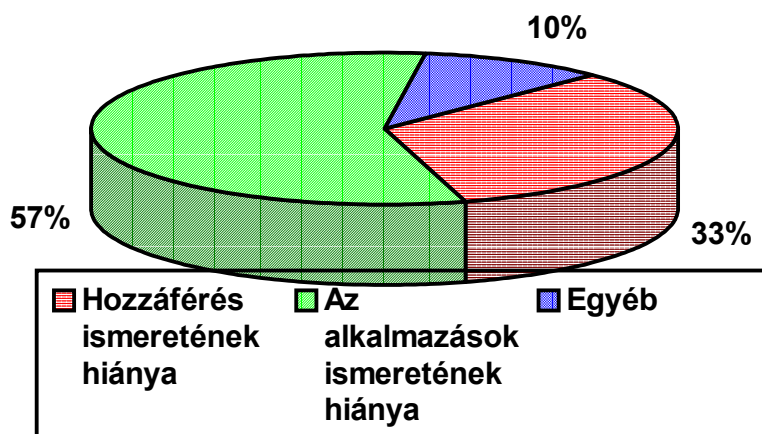
A hallgatók többségének (52%) a használati lehetőségek megismerése okoz problémát (tájékozottság hiánya), egy tekintélyes szektor pedig úgy ítéli meg, hogy más forrásból is hozzájut a számára szükséges információkhoz (24%). 8% úgy gondolja („egyéb” kategóriát indoklók), hogy a számítógépes információk források használata időigényes.

15. kérdés: CD-ROM adatbázisok használata

A kérdés megegyezik az oktatói kérdőív 15. kérdésével. Válaszolt: 40 fő.

Igen választ adott: 1 fő. Ismerősénél használta a Cambridge Enciklopédia CD-s változatát, illetve a Corel Draw! programot.

Nemmel válaszolt: 39 fő (97,5%). Indokaik a következők:



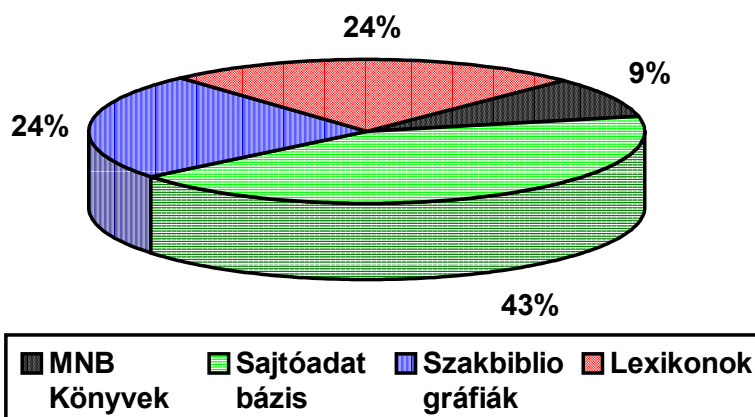
Egyéb okok között szerepeltek:

- otthonra nem tudta beszerezni (1)
- nincs számítógépe (1)
- nem volt az iskolában (1)
- nem volt rá alkalma (1)

A többség (57%) nem ismeri a CD-s adatbázisok hozzáférési lehetőségeit, 33 %-nak pedig nincsenek ismeretei arról, mire lehet használni ezeket. (A könyvtár tájékoztató szerepe kiterjeszthető a használati lehetőségek megismertetésére.)

16. kérdés: A hallgatók érdeklődése CD-ROM adatbázis-típusok iránt.

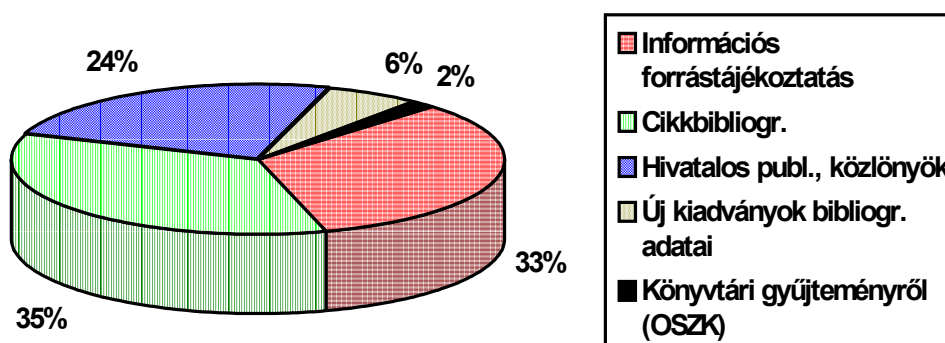
A kérdés nem szerepelt az oktatói kérdőívben. A választható opciók számát nem korlátoztam, de a 39 válaszadó közül 32 így is csupán egy lehetőséget jelölt. A válaszok megoszlása a következő:



Az elsőévesek körében legnagyobb érdeklődés a sajtóadatbázis iránt nyilvánul meg, a szakbibliográfiák a lexikonokkal azonos érdeklődéssel szerepelnek. Legutolsó helyen áll a kurrens nemzeti bibliográfia (könyvek).

17. kérdés: Számítógépes adatbázisok iránti érdeklődés.

Az oktatói kérdőív 16. kérdésével - apróbb módosítással - azonos. Legfeljebb két típus-választ lehetett jelölni. Az összes jelölések száma 66. A megoszlást az alábbi diagram mutatja:



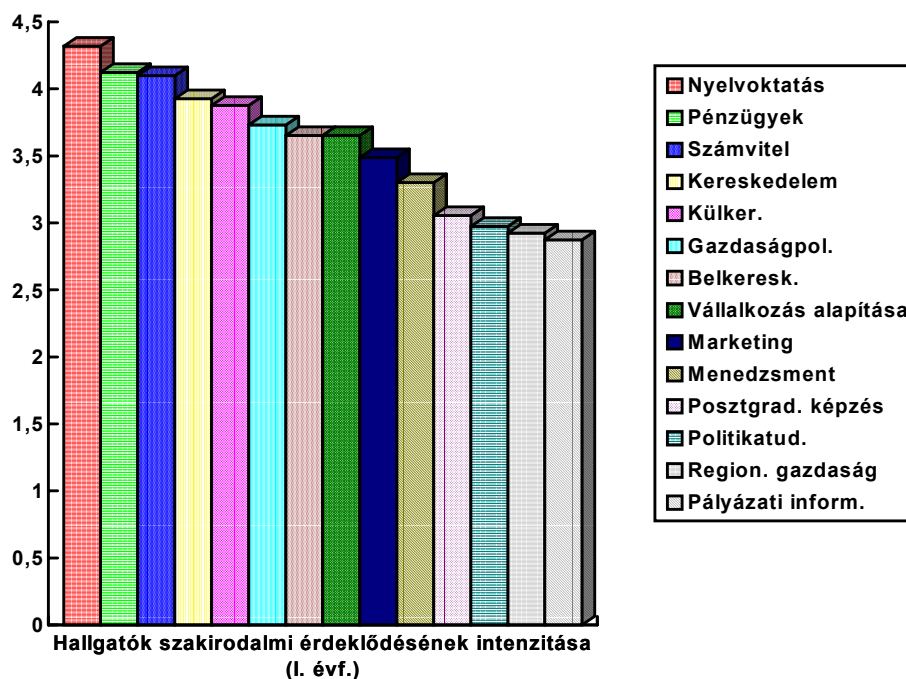
A számítógépes adatbázisok iránti érdeklődés a CD-ROM-ok iránti érdeklődéssel mutat rokonságot. Itt is első helyen áll a cikkbibliográfia. Második az információforrásokra vonatkozó tájékoztatás (33%), de jelentős a hivatalos kiadványok iránti igény is (24%).

18. kérdés: Szakirodalmi érdeklődés vizsgálata.

A kérdés az oktatói kérdőív 17. kérdésének hallgatói változata. Különbség, hogy itt a „posztgraduális képzések” és a „vállalkozás alapítása” szerepel az „oktatásmódszertan” és az „oktatási rendszer” helyett, továbbá egy „egyéb” kategóriával egészítettem ki a lehetséges válaszokat.

SZAKMAI TÉMA	Válaszadók	1	2	3	4	5	Átlag
Gazdaságpolitika	41	0	5	11	15	10	3,730
Közgazd. elméletek	41	5	7	17	6	4	2,923
Regionális gazd.	39	5	7	17	6	4	2,923
Pénzügyek	41	0	0	7	17	16	4,121
Kereskedelem	41	0	1	10	21	9	3,926
Belkereskedelem	40	1	4	10	18	7	3,650
Külkereskedelem	40	1	3	8	21	8	3,875
Menedzsment	40	1	5	19	11	4	3,300
Marketing	39	0	6	16	9	8	3,487
Vállalati inform.	40	1	12	15	6	5	2,975
Üzemgazdaság	40	4	12	15	7	2	2,775
Számvitel	41	0	1	10	14	16	4,097
Informatika	41	13	17	5	2	4	2,195
Nyelvoktatás	41	0	2	6	10	23	4,317
Jogi információk	41	1	18	16	5	1	2,682
Politikatudomány	41	8	15	8	6	0	2,973
Pályázati inform.	38	4	12	12	6	4	2,842
Posztgrad. képzések	37	2	12	10	8	5	3,054
Vállalk. alapítása	40	3	4	9	12	12	3,650
Egyéb: szervezett gazdasági bűnözés	1						

A téma iránti érdeklődés grafikus ábrázolása:



Az elsőéves hallgatók érdeklődési skáláján első helyen a nyelvoktatás szerepel, amit a szakmai tantárgyak követnek. A 7. kérdés (legfontosabbnak ítélt tantárgyak említettsége) nem teljesen ezt a sorrendet eredményezte, ott a szakmai tárgyak megelőzték a nyelvoktatást. A középmezőnyt a kereskedelmi-gazdasági kérdések alkotják, s a marketing-menedzsment témákkal zárulnak. Az utolsó harmad a posztgraduális képzésekkel kezdődik (a problémakör még elég távoli egy első hallgató számára), legutolsó helyen pedig a pályázati információk állnak.

19. kérdés: A leggyakrabban látogatott könyvtárak rangsorolása a látogatás gyakoriságának sorrendjében.

A kérdés megegyezik az oktatói kérdőív 18. kérdésével. A kérdésre 40 fő válaszolt. A leggyakrabban használt könyvtárak:

KÖNYVTÁRAK	1.	2	3.	Összes említés
PSZF-ZI Könyvtára	22	11	0	33 (+2 koll.)
Városi (JAVK vagy lakhely szerinti)	7	14	4	25
Megyei (DFMK vagy lakhely szerinti)	8	4	7	19
BKE Könyvtára (Bp.)	2	0	0	2
PSZF-ZI II. sz. Könyvtára (Balatoni u. Kollégium)	0	1	1	2
OSZK (Bp.)	1	0	1	2

Több könyvtárat látogatók (30):

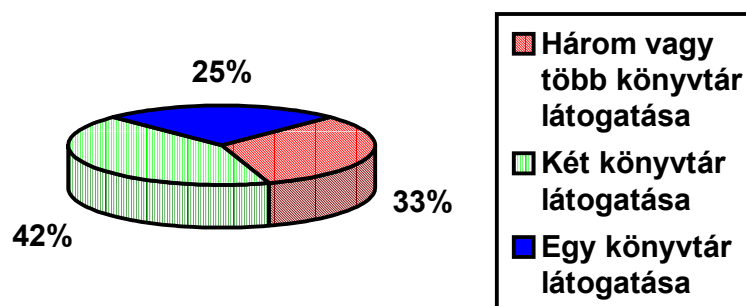
- PSZF-ZIK + 1-2 közkönyvtár látogatása (27)
- PSZF-ZIK + szakkönyvtár (BKE - 1)
- PSZF-ZIK I. és II. (kollégiumi) Könyvtár (1)
- PSZF-ZIK II. (koll.) Könyvtár és közkönyvtár (1)

Egy könyvtárat látogatók (10):

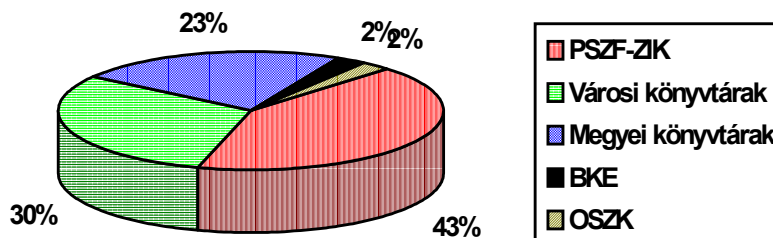
- csak PSZF-ZIK használata (5)
- csak szakkönyvtár használata (BKE - 1)
- csak közkönyvtár használata (4)

PSZF Könyvtárát nem használja 7 fő, de mindegyikük használ valamilyen más könyvtárat.

A hallgatók többsége két könyvtárba jár (17), háromba jár 13, míg csupán egy könyvtárba jár 10 fő:



A hallgatók által látogatott könyvtárak megoszlása:



A hallgatók által leggyakrabban használt könyvtár a PSZF-ZIK, annak ellenére is, hogy az összes könyvtárhasználó hallgató 17,5%-a nem jár könyvtárunkba (ami viszont már igen sajnálatos tény.) Ha viszont a megyei és városi könyvtárakat egy kategóriának tekintenénk (= közkönyvtárak 53%), a hallgatók több, mint fele leggyakrabban a közművelődési könyvtárakat használja.

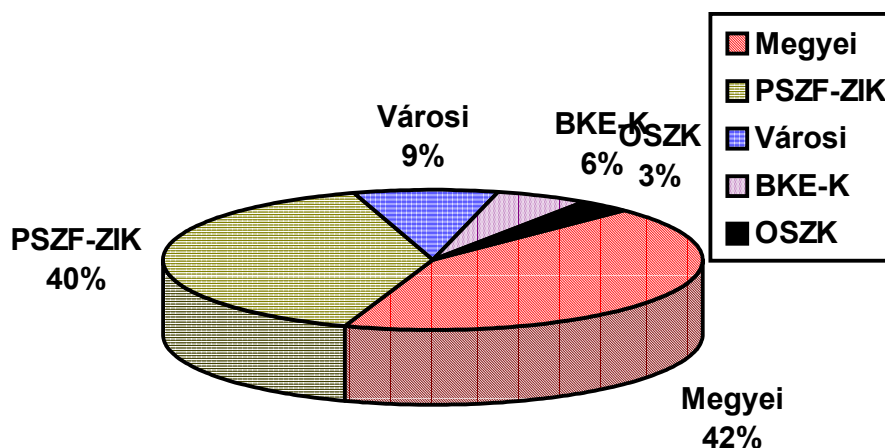
Ez a használati megoszlás igazolja, hogy - amint egy oktató azt megjegyezte - a használói igényeket csak a szakirodalmi könyvtár „mélysége” és a közkönyvtár „széles spektrumú” gyűjteménye együtt képes kielégíteni. (Ez - véleményem szerint - alátámasztja azt, hogy „közművelődési igények” kielégítésére törekednie a főiskola könyvtárának akkor is felesleges volt, mikor azt úgymond „anyagilag megengedhette”. A marketingtervezés szerepe nem elhanyagolható a szolgáltatások „túldimenzionálásának” megakadályozásában sem: ez a negatív feed back épp olyan szükséges, mint a pozitív visszacsatolásokra való reagálás.)

20. kérdés: A leggyakrabban látogatott könyvtárak rangsorolása a szolgáltatás színvonalára szempontjából.

A kérdés az oktatói kérdőív 19. pontjaként szerepelt. Válaszolt 41-ből 35 fő. Válaszát nem indokolta 11 fő. A legszínvonalasabb könyvtárak az első éves hallgatók szerint a következők:

KÖNYVTÁR	Választotta	Indoklások
DFMK vagy lakóhelyi megyei kv.	15 közülük mind jár más könyvtártípusba is (1 hozzánk nem jár)	12 indoklás: -választék, több dok. miatt (9) -legjobb a légkör, a környezet -gyorsabban kiszolgálják -modern technika
PSZF-ZIK	14 közülük csak ide jár 4 fő és senki se jár más szakkönyvtárba	9 indoklás: -viszonyítási alap hiánya miatt! (3) -segítőkészség (1) -választék (új szakirod.) miatt (5)
Városi kv.	3	1 indoklás: - választék (1) „a főiskola túlságosan a szakirányú kiadványokat részesíti előnyben, szerintem ezáltal szakbarbárokká válunk.”
BKE Kvt. (Bp.)	2 közülük egyik csak a BKE-re jár, a másik a PSZF-ZIK-ba is	1 indoklás, két szemponttal: -korszerű berendezés -színvonalas kiszolgálás
OSZK (Bp.)	1 ő nem jár a PSZF-ZIK-ba	1 indoklás: - választék

A legszínvonalasabbnak választott könyvtárak százalékos megoszlása:



Mint az oktatói kérdőív értékelése esetében, itt is elemzem a legszínvonalasabban szolgáltató könyvtárak elégedettségi tényezőit.

Megyei könyvtárak (DFMK vagy a lakhely szerinti megyéé) „elégedettségi tényezői” megalapozott összehasonlítási lehetőség mellett:

- választék, sokoldalú dokumentumkínálat
- pozitív környezet, légkör
- szolgáltatás gyorsasága
- korszerű technika

PSZF-ZIK „elégedettségi tényezői” (gyenge összehasonlítási alap mellett):

- segítőkészség
- szakirodalmi választék

(A „viszonyítási alap hiánya miatt” választ nem tekintem indokolt elégedettségnek.)

Városi könyvtár (JAVK vagy lakóhely szerinti városé) „elégedettségi tényezői”:

- választék

BKE Könyvtára (Bp.) „elégedettségi tényezői”:

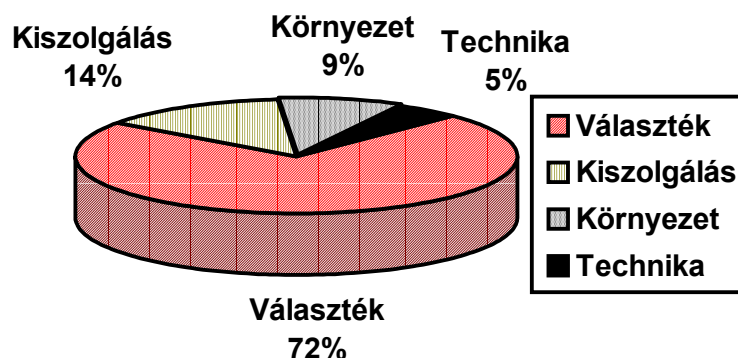
- környezet (korszerű)
- kiszolgálás

Országos Széchényi Könyvtár (Bp.) „elégedettségi tényezői”:

- választék

Elsőéves hallgatók színvonal-megítélésének alapelemei a fentebbiek alapján a következő szempontok:

- dokumentumok/információk választéka (16)
- kiszolgálás (gyorsaság, segítőkészség, „színvonalasság” = 3)
- környezet (berendezés, stb. = 2)
- technika (1)



A választék fogalma ugyan többnyire a sokoldalú dokumentumkínálatot jelenti, de egyes hallgatók ezt a mélységi (szakirodalmi) dokumentum-ellátásra értik. A „választék” azt jelenti, hogy „amit keresek, megtalálom”, így a legszélesebb körű tájékoztatási igényt kielégítő, legjobban szervezett és a tudományos műhely szerepét is betölteni képes megyei központi szolgáltatások kerülnek ebből a szempontból az első helyre.

A kiszolgálás, környezet és technika sorrendjét (bár a környezet és technikai színvonal néha összemosódik, a kiszolgálásba pedig a legtöbb megragadhatatlan szempont, használói percepció és attitűd is beleértődik), nem definiálhatjuk, ahhoz 3:2:1 válaszarány túlságosan közeli.

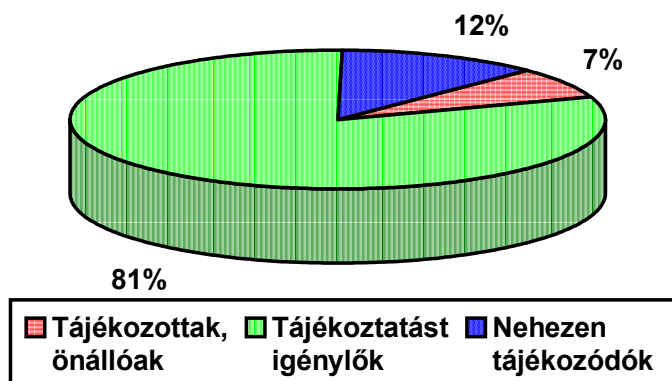
Pozitívként könyvelhetjük el a könyvtárunkat választó hallgatók felének szakirodalmi választékot „respektáló” ítéletét. Bizonytalanítja optimizmusomat, hogy a könyvtárat legszínvonalasabbnak minősítő csoportnak nincs referencia-szempontja. El kell utasítanom azt a hallgatói véleményt, hogy a könyvtár szakirodalomra való koncentrációja miatt bármely hallgató szakbarbárrá válna: természetesnek (vagy inkább szükségszerűnek) tartjuk az olvasók ellátásának megosztását a szak- és közművelődési könyvtárak között (főképp akkor, ha ez utóbbiak jóformán „egyetemes szakkönyvtárnak” is minősíthetők.) Az elutasításon túl viszont a szakma (hallgatóinkra vonatkozóan ezen nagyrészt bennünket érve) felelőssége az aktív közönségkapcsolat részeként az is, hogy a több szolgáltatóra épülő használói modellt propagálja, megértesse a használókkal, hogy melyik szolgáltató milyen elvárásoknak tud (kell, hogy tudjon), illetve milyeneknek nem szabad (mert gazdaságtalan, szükségtelen átfedéseket okoz) eleget tennie.

21. kérdés: A hallgatók saját könyvtárhasználati ismereteinek megítélése.

Ezt a kérdést csupán a hallgatói kérdőívbe építettem be (az oktatóiban talán sértésszámba ment volna...), három opcióval (kitűnően tájékozódók „önálló” csoportja; a tájékoztatást szívesen használók és a nehezen tájékozódók „tapasztalatlan” kategóriái). A „nehezen eligazodók”-tól indoklást is kértem. A kérdésre 41 fő válaszolt.

KÖNYVTÁRHASZNÁLAT	VÁLASZ	INDOKLÁS
„Kitűnően tájékozódok”	3	(nem kellett indokolni)
Tájékoztatót használók	33	(nem kellett indokolni)
Nehezen tájékozódó olvasók	5	Indoklás (4): - számítógépen tárolt adatok visszakereséséhez számítógépes ismeret kellene (BKE-t használja) - nem ismeri a könyvtár felépítését (PSZF-re jár, I. és II. Könyvtárba) - nem ismerem rendesen a katalógust (DFMK, PSZF-ZIK és Mohács Városi Kt. használója) - kis használati gyakorlat (DFMK, PSZF-ZIK, Ajka Városi Kt. használója)

A problémák mindegyike a használati ismeretek hiányából adódik, akár hagyományos, akár számítógépes visszakeresésről van szó. A saját használati képességeik megítélését az átlagos ismeretek jellemzik, melyeket szívesen egészítenek ki a tájékoztató szolgálat tevékenységével:

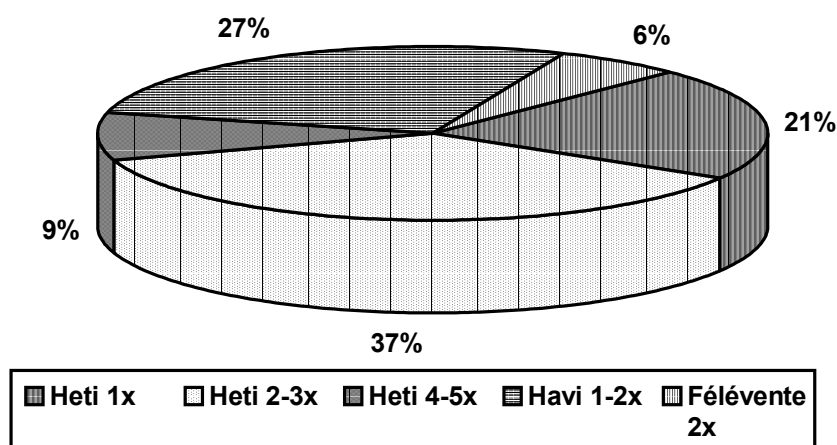


A fentebbi arányok jelentős tájékoztatás iránti szükségletet feltételeznek, bizonyára nem csupán az eseti információ- vagy dokumentumigény területén. Használóink valószínűleg „felvevői” lennének az állandóbb jellegű, proaktív tájékoztatásnak is.

22. kérdés: A PSZF Könyvtára használatának heti gyakorisága

Válaszolt 33 fő. A válaszadók közül 22 fő (67%) heti, 9 fő (27%) havi és 2 (6%) félévi gyakorisággal látogatja a könyvtárat. A gyakoriság megoszlása a heti, havi és félévi terminusokon belül a következő:

A könyvtárlátogatás gyakoriságának megoszlása (I. évf.)



A látogatások gyakoriságának ösztönzése a jelenlegi rossz elhelyezési feltételek mellett (olvasóteremben ca. 40 férőhely „tantermi elrendezésben”, a folyóiratolvasónak nem nevezhető közlekedőtérben pedig ca. 10 ülőhely) sajnos csak a zsúfoltságot fokozná.

23. kérdés: A PSZF-ZIK I. sz. (központi) és II. sz. (Balatoni úti kollégiumi) részlegének használati megoszlása.

A 33 válaszadó közül az alábbi válaszokat kaptuk:

- csak az I. sz. Könyvtárat használja: 30 fő
- csak a II. sz. Könyvtárat használja: 0 fő (!)
- mindkét részleget használja: 3 fő, mindhárman kollégisták vagy zalaegerszegi lakosok.

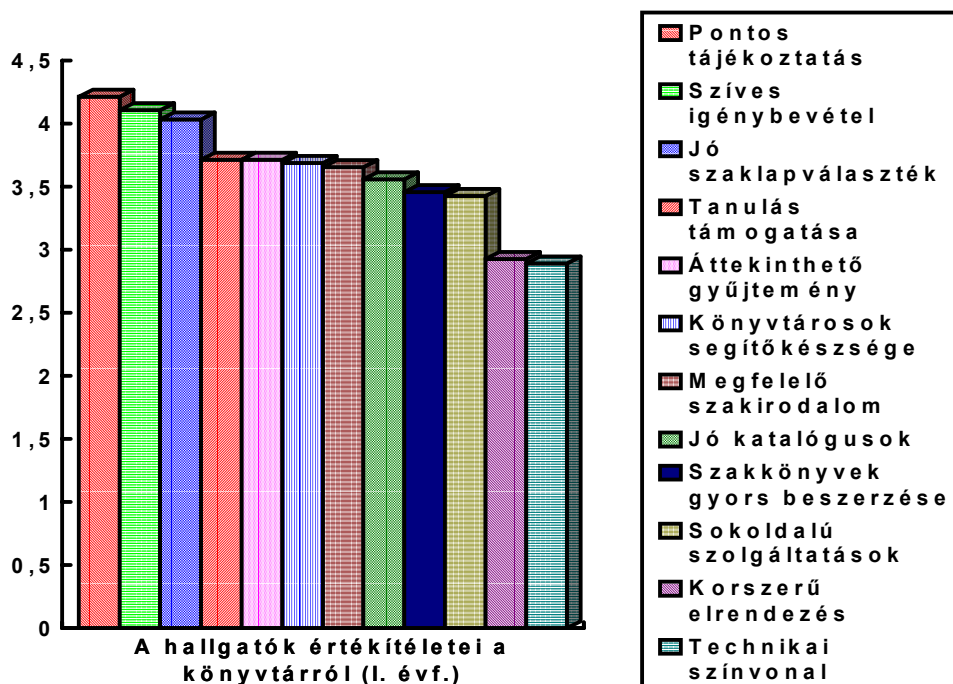
Sajnos, a csak I. sz. részlegünket használókról nem tudjuk, hogy kollégisták-e, illetve mi az oka annak, hogy csupán központi részlegünket veszik igénybe. A II. sz. könyvtár alacsony használói létszáma azonban így is elgondolkodtató.

24. kérdés: A PSZF-ZI Könyvtára jellemzői az elsős hallgatók szemszögéből.

A kérdés megegyezik az oktatói kérdőív 20. kérdésével. Eltérések: a 8. állítás nem az oktatás, hanem a tanulás támogatását tartalmazza, továbbá 12. pontként a „szolgáltatásai sokoldalúak” állítást építettem be. Válaszolt 29 fő. (V. az adott kérdésre választ adók számát jelöli.)

ÁLLÍTÁSOK	V.	1	2	3	4	5	ÁTLAG
Katalógusai jól használhatók	25	1	0	11	10	3	3,560
Szakirodalma megfelelő	28	0	2	6	17	3	3,655
Új szakkönyvek gyors besz.	245	1	3	6	12	2	3,458
Pontos tájékoztatás	28	0	0	2	18	8	4,214
Könyvtárosok segítőkészsége	29	0	1	2	11	15	3,689

Magas technikai színvonal	28	1	6	16	5	0	2,892
Belső elrendezése korszerű	28	1	8	16	5	0	2,892
Támogatja a tanulást	29	2	0	6	16	4	3,714
Gyűjteménye áttekinthető	28	0	1	9	15	3	3,714
Szaklapválasztéka jó	29	0	0	5	17	6	4,035
Szívesen veszem igénybe	28	0	0	6	13	9	4,107
Szolgáltatásai sokoldalúak	28	0	4	8	16	0	3,428



Elsős olvasóink a tájékoztatáson túl a szaklapválasztékot respektálják leginkább (valószínűleg a szíves igénybevételt is ezek a motívumok határozzák meg.)

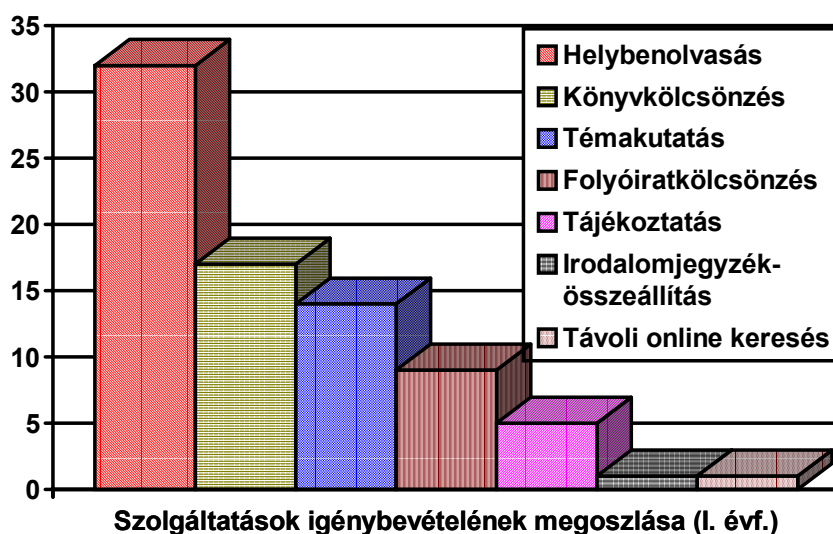
Szolgáltatásaink többsége a középmezőnyben húzódik meg, de az elrendezést és a technikai színvonalat itt is „leszakadás” jellemzi.

25. kérdés: Szolgáltatások igénybevételének megoszlása.

8 szolgáltatástípust soroltam fel ebben a kérdésbe, a válaszadóknak minden igénybe vett szolgáltatásunkat jelölnie kellett. Válaszolt: 33 fő. A válaszadók közül

- csak egy szolgáltatást vesz igénybe 8 fő (1 könyvkölcsönzés, 7 helybenolvasás)
- két szolgáltatást 9 fő
- három szolgáltatást 12 fő
- négy szolgáltatást 3 fő
- öt szolgáltatást 1 fő vesz igénybe.

Az igénybe vett szolgáltatások megoszlása:



A helybenolvasás kiugró száma kapcsolatban áll az egyre kisebb példányszámban beszerezhető kurrens szakirodalommal és felsőoktatási jegyzetekkel. Egyre több dokumentumot kell olvasótermi példánynak minősítenünk, vagy nagyon rövid (pár napos!) határidőre kölcsönöznünk. A „hagyományos” könyvkölcsönzés szerepel a következő helyen, ezt a témakutatás és folyóíratkölcsönzés (1 napos vagy egy hétvégés határidővel) követi. Kérdéses, hogy a témakutatáson mit értettek a hallgatók: a 3. helyezésből arra következtetek, itt összemosódik a konkrét szakirodalmi téma önálló keresése, a könyvtárosnak bejelentett irodalomkeresési igény és az egyszerűbb („miben” illetve „hol találok”-típusú) tájékozódásra vonatkozó kérdések. A „szakmai értelemben vett” tájékoztatás csak ezek után szerepel. Az irodalomjegyzék összeállítása kért témában, továbbá az online keresések szerepelnek az utolsó helyen.

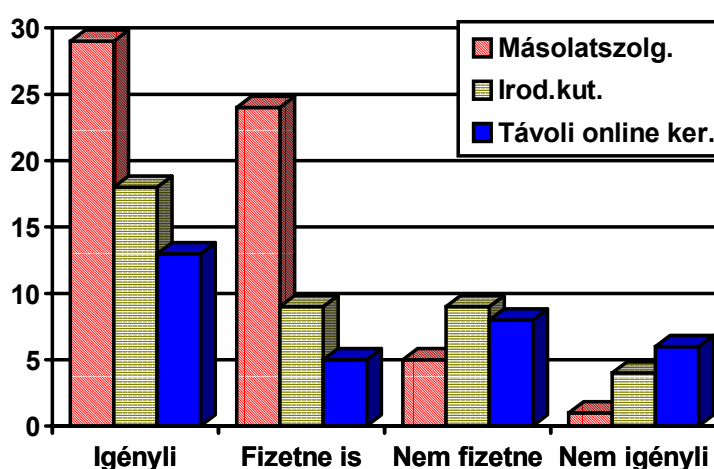
(E három utóbbit: tájékoztatást, irodalomjegyzék-készítést és online keresést a „minőségi” információs igény jellemzi, amire a legkevesebb energiát tudjuk fordítani. Az I. sz. központi részleg 3 szakképzett munkatársa közül egyik négyórás munkaidejű megbízott vezető, akinek munkaidejét az adminisztráció, a felsőoktatási jegyzetek intézeti értékesítésének megszervezése és a menedzsment feladatok teljesen felemésztik, ketten teljes munkaidőben foglalkoztatottak; egyikük az olvasószolgálati tevékenységet vezeti és szervezi, másikuk a dokumentációs tevékenységet és az automatizációs alkalmazásokat, de ténylegesen mindkettőjüknek mindennel foglalkoznia kell, mert a szakmai feladatok folyamatos ellátását csak az ő szakértelmükkel lehet biztosítani. Ezen túlmenően egy érettségizett főállású munkatárs a kölcsönzést és technikai feladatokat látja el, egy négyórás kisegítő az olvasótermi és kölcsönző ügyeletben segít, két polgári szolgálatot teljesítő érettségizett fiatalember pedig felügyeletet és technikai feladatok elvégzését biztosítja.)

A minőségi szolgáltatások „fogyasztásának” növelését csak az elkötelezett szakemberek számának növelésével, vagy a mennyiségi-technikai feladatokat ellátó középkáderek számarányának és „minőségének” javítása révén, a meglévő felsőfokú végzettséggel rendelkező munkatársak tehermentesítésével tudnánk megoldani. (Ez a probléma ismét átvezet a marketingvizsgálat következményeiből a menedzsmentbe.)

26. kérdés: Szolgáltatások iránti igény az elsőéves hallgatók körében.

Három szolgáltatást sorol fel a kérdés, továbbá egy „egyéb” kategóriát. Azt is megkérdeztem a hallgatóktól, hogy hajlandók lennének-e térítést is fizetni ezekért a szolgáltatásokért, tekintettel idő- és szakemberigényükre, illetve a felmerülő technikai költségekre. Válaszolt: 31 fő (az opciók valamelyikére). A válaszok megoszlása:

SZOLGÁLTATÁS	Válaszolt	Igen	Fizetne	Nem
Másolatszolgáltatás	30	29	24	1
Irodalomkutatás, szakd. témafigy.	22	18	9	4
Online keresés távoli adatbázisban	20	13	5	6



A másolatszolgáltatási igény olyan jelentős (és ezt a gyakorlati tapasztalatok is alátámasztják), hogy térítéses bevezetése is megalapozott lenne (Térítésmentesen legfeljebb csupán az oktatók számára biztosíthatnánk.) Ehhez egy megfelelő berendezést kellene biztosítani (beruházás), és kidolgozni a szolgáltatás feltételeit (költségszámítás, szolgáltatási szabályok, pl. a térítés bizonylatai stb.) tárgyi és személyzeti szempontból. (A munkatársak egy része tart tőle, hogy a technikai tevékenység még jobban leterhelné.) Járható útnak tűnik a másolókarttyás önkiszolgáló berendezés üzemeltetése, de a megoldási lehetőségeket még feltétlenül vizsgálnunk kell.

Az irodalomkutatás (főleg a szakdolgozati témákhoz történő szakirodalom-összeállítás) szakértelmet, időt és gyakran komoly technikai háttérrel (hálózati alkalmazások) feltételező tevékenység. Témabibliográfia összeállítása iránti igény esetén a térítési lehetőségeket mérlegelni kell. Kérdéses, hogy tudunk-e békés kompromisszumot kötni a kultúrszociális és gazdasági szempontok között. (Ez utóbbiakról annyit szeretnék megjegyezni: bár valóban nagyon sajnálatos a tandíjbevezetés szociális biztosítékokat nélkülöző koncepciója, a hallgatói kétezzer forintoknak számtalan helye lenne, pl. a felsőoktatási könyvtárak fejlesztésében is.)

A hallgatóknak (egyik vagy másik alternatívától függetlenül) ajánlatos az információkereső szakemberek tudását igénybe venni: ezzel mindenképp bővíthetik lehetőségeik körét a sikeres irodalomkutatás terén.

Az online keresések, mint a legfiatalabb könyvtári szolgáltatástípus nem eléggé ismert még; s nem csak maga a szolgáltatás, de annak költségvonzata (pl. kereskedelmi információs szolgáltatás esetében.) Ennek a szolgáltatásnak iránt is nagyobb az igény, mint a szolgáltatás elutasítása, de a „fizetni vagy nem fizetni” dilemmája a „nem fizetni” felé billen.

A fizetési hajlandóság kialakulásában a gyakorlati tapasztalatok jelentős szerepet játszanak: a hallgatók döntő többsége például természetesnek tartja a fénymásolási díj fizetését, mert a tevékenységet mint mára már hagyományos gazdasági szolgáltatást ismeri. Ez az utóbbiakról nehezen mondható el, főleg pedig a „hitech”-igényű, jól szervezett szakmai-gazdasági menedzsmentet igénylő online kutatás-szolgáltatásról

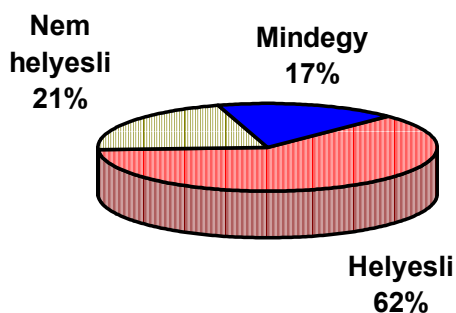
27. kérdés: A két részlegre osztott szolgáltatási tevékenységről alkotott vélemény.

Az oktatói kérdőív 23. kérdését ismétlem meg a hallgatói kérdőívben, némi módosítással (pl. kimaradt a „szükségmegoldás” opció, de bővült az igenlő és tagadó indoklási lehetőség.) Válaszolt: 32.

SZEMPONT	Igen	Nem	Indoklás
Nem praktikus	9	7	(nem kellett indokolni)
A kollégistáknak kedvező	26	2	(nem kellett indokolni) Két fő megjegyezte: a Vizslaparki úti kollégiumba is kellene.
Mindegy	8	3	(nem kellett indokolni)
Így JÓ, mert...	2		1 indoklás: - több lehetőség a témakeresésre
NEM JÓ, mert...	2		2 indoklás: - futni kell bizonyos könyvek után - a másik kollégiumban nincs

Utólag derült ki, hiba volt a „mindegy” kategória beépítése a „szükségmegoldás” helyett, vagy legalább indokoltatni kellett volna az érdektelenséget.

Ha csupán az állapotot helyeslők (kollégistáknak kedvező 26; így jó 2; másik kollégiumban nincs 1) és ellenzők (nem praktikus 9; futni kell... 1), illetve a „Mindegy”-re igen választ adó „kívülállók” (9) arányát vetjük össze, a következő képet kapjuk:



A hallgatói vélemény többség támogatja a kollégiumi könyvtári ellátás párhuzamosságát az I. sz. Könyvtár működése mellett, sőt egyesek a Vizslaparki úti kollégiumban is igényelnék. (Annak ellenére, hogy a 19. kérdésre adott válaszok szerint csak két hallgató említette a kollégiumi könyvtárat a leggyakrabban látogatott szolgáltatóhelyek között.)

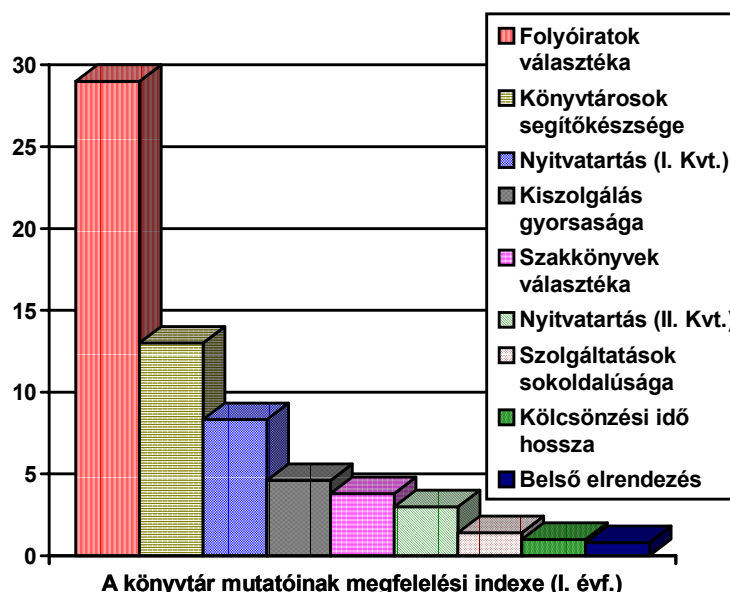
A kérdés az, hogy ez a helyzet van-e annyira gazdaságos (az intézet számára), mint amilyen kényelmes (a hallgatók számára)?

28. kérdés: A hallgatók véleménye az intézet könyvtáráról.

Az oktatói kérdőív 21. számú kérdését építettem be a hallgatói tesztbe, két változtatással. Az egyik, hogy megbontottam a nyitvatartásról alkotott véleményt a két könyvtári részlegre vonatkozóan, a másik pedig egy új kérdés a szolgáltatások sokoldalúságára vonatkozóan. Minden szempontra két opció (megfelelő - nem megfelelő) között kellett dönteni. A 28. kérdésre (legalább részben) 30 fő válaszolt

SZEMPONT	Válaszolt	Megfelelő	Nem megfelelő
Nyitvatartási idő (I. sz. Kvt.)	29	26	3
Nyitvatartási idő (II. sz. Kvt.)	12	9	3
Szakkönyvválaszték	24	19	5
Folyóiratválaszték	30	29	1
Kiszolgálás gyorsasága	28	23	5
Könyvtárosok segítőkészsége	28	26	2
Belső elrendezés	28	13	15
Kölcsönzési idő hossza	26	13	13
Szolgáltatások sokoldalúsága	24	14	10

Megfelelési index (a „megfelelő” választ adók száma osztva a kérdésre „nem megfelelő” opciót jelölők számával):



A „megfelelési index” alkalmazása helyesebb mérési módszernek tűnt annál, hogy csupán a legmegfelelőbb szempontokat rangsoroljam, vagy a legkevésbé megfelelőeket. A hányados a válaszadók véleményének abszolút értékét adja, függetlenül attól, hogy egy szempont 30 főnek, vagy tíznek volt olyan fontos, hogy kifejezze róla alkotott véleményét. (Egyébként ebből a szempontból a legkisebb érdeklődés a II. sz. Könyvtár nyitvatartási ideje iránt nyilvánult meg, a legnagyobb pedig a folyóiratválaszték megítélése iránt.)

29. kérdés: A leginkább igényelt szolgáltatások.

A kérdésre csupán 10 fő válaszolt, ezek a következők voltak:

- számítógépes katalógusok, OPAC (2 fő)

Megjegyzés: az egyik legfontosabb feladat lenne véleményünk szerint is. Sajnos, a jelenlegi cédulakatalógust sikerült alig használhatóvá fejlesztenie elődeinknek: sem a szabványoknak, sem a szükségleteknek nem felel meg.

- fénymásolás (2 fő)

Megjegyzés: reális és „tömeges igény”, korábban már említettem. Nem érthető számomra, hogy egy pénzügyi orientációjú oktatási intézmény menedzsmentje miért nem lát benne „gazdasági fantáziát.”

- hangzódokumentumok kölcsönzése (2 fő)

Megjegyzés: kölcsönzünk hangzódokumentumokat (főleg idegennyelv-oktatási anyagokat, de a régebben gyarapított klasszikus zenei lemezállományt is: ez iránt az érdeklődés minimális.)

- adatbázisok online lekérdezése (1 fő)

Megjegyzés: lenne rá lehetőség, X. 25-ön a hazai gopher- szolgáltatások elérhetőek, Internet-hálózatra is ki tudunk lépni. A szolgáltatástípus nincs kidolgozva „marketingszempontból”, azaz az online alkalmazások marketing-mix elemei; a szolgáltatás, az ár, az értékesítés és befolyásolás feltételrendszere nem menedzselt.

- szakmai filmek vetítése (1 fő)

Megjegyzés: Érdekes, újszerű szolgáltatási igény! Technikai háttérrel (televízió, képmagnó) megoldható lenne. Szerepét inkább a használók „becsalogatásában” látom, de valószínűleg több lehetőséget rejt egy ilyen elképzelés.

- irodalmi könyvek (1 fő)

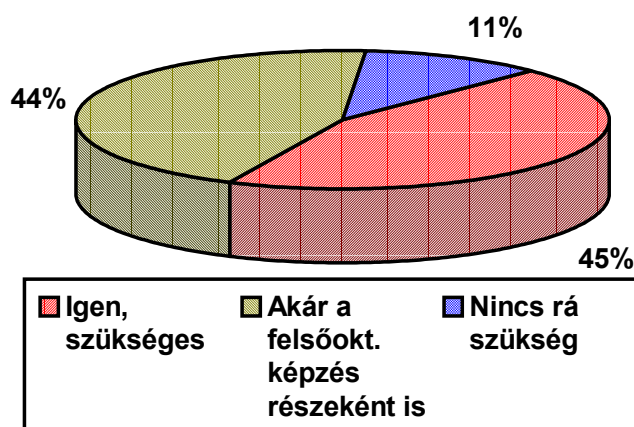
Megjegyzés: voltak, felszámoltuk ezt az állományrészt az 1993/94-es profiltisztításkor. A szocializmus kultúrpolitikájába és szociális- gazdasági szerkezetébe belefértek az ilyen kiadások. Valószínűleg egy progresszív, jóléti gazdaság is tudná vállalni. Ma semmiképp sem játszhatunk - még részlegesen sem - közkönyvtári szerepkört. Ismét hivatkoznom kell a megszott használat elvére (= minden könyvtárt arra, amire való.)

- nem hiányol semmit (= elégedett a jelenlegi állapottal, 1 fő)

No comment. Boldogok az elégedettek...

30. kérdés: Az információ-használó képzés gondolatának fogadtatása.

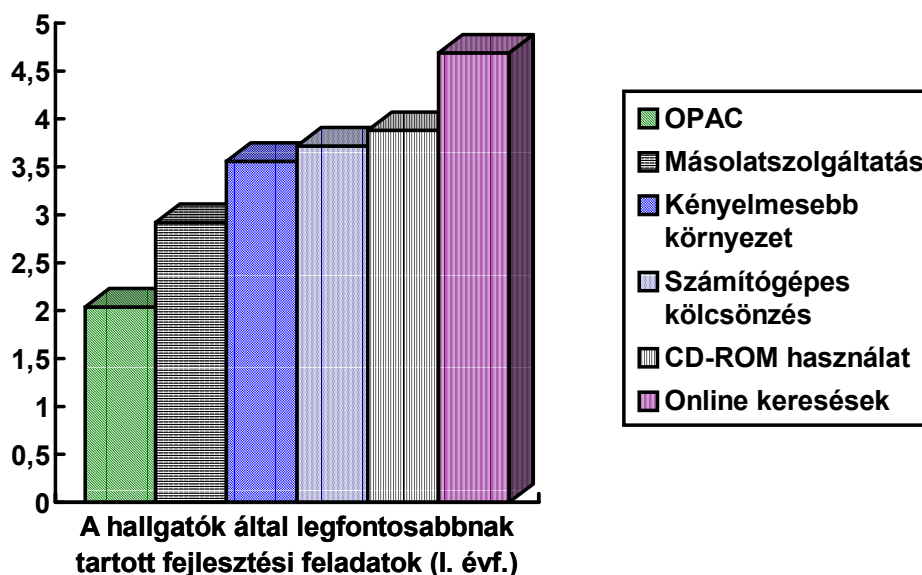
Az oktatói kérdőív utolsó kérdését a hallgatóknak is feltettem. 27 fő válaszolt, az alábbi megoszlásban:



A hallgatók 89%-a (24 fő) támogatja az információ-felhasználó képzést, csupán 11% (3 fő) nem tartja szükségesnek. (Igaz, hogy erre a kérdésre csupán a hallgatók 66%-a válaszolt, de azok igen nagy többségben tették le voksukat az igen mellett.)

31. kérdés: A könyvtár fejlesztési feladatainak rangsorolása.

Az oktatói kérdőív 26. kérdésétől annyiban tér el ez a pont, hogy az opciók közé felvettem a másolatszolgáltatást és a kényelmesebb, korszerűbb könyvtári környezet szempontját is. Válaszolt 26 fő. A rangsor a következő (figyelem, rangsorról lévén szó, az 1-hez legközelebb eső érték a magasabb!):



A helyi számítógépes katalógus (tájékoztatói igény az állományban) és a másolat-szolgáltatás (az alacsony példányszámok, kurrens lapok, olvasótermi dokumentumok miatt) jelentősen megelőzi a többi feltételt, s még a kényelmesebb környezet (hiszen hallgatóink a már említett feltételek miatt kénytelenül sok időt töltenek el egy-egy látogatáskor, ráadásul gyakran használják a könyvtárat „váróteremnek és melegedőnek” a téli hónapokban)) is előbbre való az eléggé ismeretlen CD-ROM-nál és online kutatásoknál. A számítógépes kölcsönzés (amiről feltételezik, hogy kényelmesebb számukra) a középmezőnyben szerepel.

32. kérdés: Könyvtári-informatikai fogalmak ismerete

Régóta foglalkoztatott a gondolat, hogyan lehetne vizsgálni a hallgatók fogalmi ismereteit a könyvtári terminus technikusokra vonatkozóan. A módszert még „pedagógus koromból” hoztam magammal (Révfülpön könyvtárhasználati órákat tartottam az általános iskolás tanulóknak.)

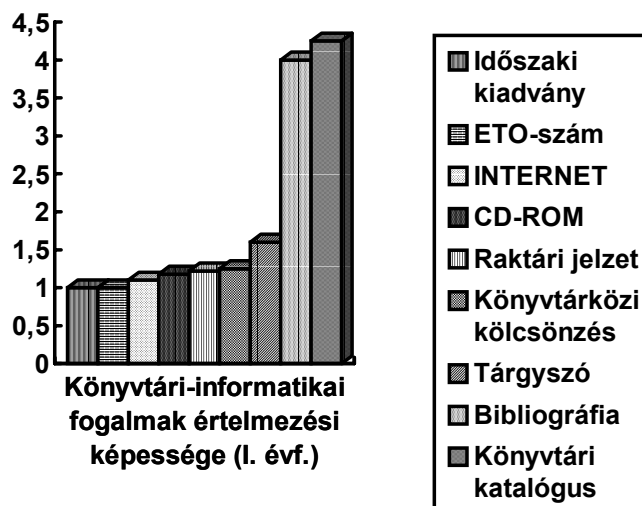
A kérdésben 9 fogalmat és magyarázatát (mely talán túlságosan tömörre sikeredett) soroltam fel külön oszlopokban, de úgy, hogy a fogalmak és magyarázatok horizontálisan nem ekvivalensek (illetve egy ilyen akad: „tárgyszó - információtartalmat megragadó kifejezés”).

Ezt a kérdést inkább egy kis „játéknak” szántam, mintsem arra, hogy a válaszok alapján komoly értékítéletet vonjak le szakmánk alapfogalmainak ismeretéről a felsőoktatási hallgatók körében. (Beismerem, utólag másképp, bővebb magyarázatokkal kapcsoltatnám össze a fogalmakat.)

19 fő (itt a legkevesebb!) jelölt valamit egyáltalán ebben a kérdésben.

FOGALOM	Válaszolt	Jó válasz	Téves válasz
Könyvtári katalógus	17	4	13
INTERNET	10	9	1
Tárgyszó	10	6	4
CD-ROM	13	11	2
Raktári jelzet	11	9	2
Bibliográfia	12	3	9
Könyvtárközi kölcsönzés	5	4	1
ETO-szám	8	8	0
Időszaki kiadvány	11	11	0

A fogalomra összesen válaszolók és a jó választ adók hányadosából számított „fogalom-értelmezési index” a következő:



Itt is az alacsonyabb oszlopok jeleznek jobb fogalomértelmezési hányadosokat: az 1- es értéknél minden válaszadó helyes választ adott.

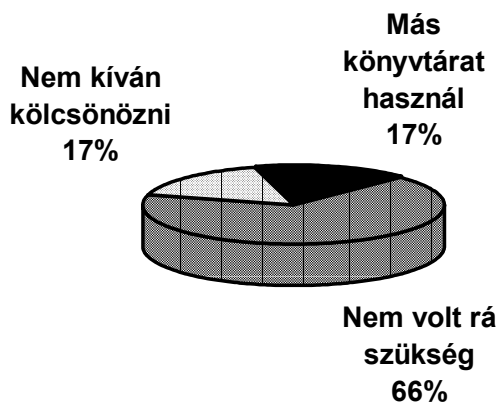
Legismertebb fogalmak (100%-os helyes válasz): időszaki kiadvány és ETO-szám, a legkevésbé ismertek a bibliográfia és a könyvtári katalógus. Ez utóbbiak esetében a magas válaszadók számához viszonyított „tömeges rossz válaszból” a kérdőív hibájára (a túlságosan tömör, s csak a szakmai berkekben ismert definícióra) is következtethetünk (bár mindkét esetben a válaszadók negyede-harmada helyes választ adott.) Lehetséges, hogy mégis a fogalmak értelmezési zavara a baj?

33. kérdés: PSZF-ZIK-ba nem iratkozott olvasók véleménye

A 22-32. kérdésre csak azoknak a hallgatóknak kellett válaszolniuk, akik könyvtárunk valamely szolgáltatását (pl. akár csak a helybenolvasást) igénybe vették. A be nem iratkozott hallgatók válaszoltak az alábbi két kérdésre. (Erre nem válaszolt 23 fő, tehát a be nem iratkozottak száma 18 az első év második félévének derekán a 41 fős felmért csoportból? A gyakran következtelen válaszszerkezetből ez kibogozhatatlan. Tanulság: rá kellett volna kérdezni egyenesen, hogy beiratkozott olvasó-e a válaszadó.)

33/A. kérdés: Nem iratkoztam be, mert...

Négy választható feleletre és egy egyéb kategóriára az alábbi válaszokat kaptuk:



Érdekes, hogy 66%-nak nem volt szüksége az alapozó kurzus során a PSZF-ZIK szolgáltatásaira.

A más könyvtárat használók választott könyvtárai:

- DFMK (1)
- OSZK (1)
- Szeged (Széchenyi István) (1)

A választás természetesen szabad, de kérdéses, hogy a DFMK és a szegedi könyvtár rendelkezik-e mindazon dokumentumokkal, melyekre a hallgatónak tanulmányai során szüksége lesz. Az OSZK-t nem kétlem, csak épp furcsállom, hogy egy prezens gyűjtemény hogyan alkalmas több évi, állandó tanulmányi igény kielégítésére.

33/B. kérdés: A legfőbb ok, amiért nem használják a PSZF-ZIK szolgáltatásait.

A válasz teljesen szabadszöveges volt. 11 választ kaptunk, ezek a következők:

- még nem volt rá szükségem (3)
- még nem volt rá szükségem, a szakmai könyveket más forrásból is meg tudom szerezni (1)
- még nem volt rá szükségem, minden szükséges információt megtalálok az OSZK-ban (1)
- a szükséges szakmai ismereteket megtalálok a tankönyvekben (1)
- a folyóiratokat olvasom, de a tanuláshoz még nincs szükségem kiegészítő tankönyvre (1) (használó?)
- általában valamilyen újságra van szükségem, azt megveszem (1)
- csak a könyvkölcsönzést nem veszem igénybe (1) (tehát használó!)
- nem kívánok könyveket kölcsönözni (1)
- még nem volt időm rá (1)

A kilenc indoklásból 8 számára a szolgáltatás nem szükséges, 1 fő nem ért rá használni (de nem tagadja szükségességét).

1.3.4.2. Az első évfolyamos hallgatók („input” alszegmens) kérdőíveinek kiértékelése: a marketingkonceptióba beépíthető tapasztalatok.

Az elsős hallgatók kérdőíveinek kiértékelése után, mintegy összegzésképpen a következő tanulságokat vonhatjuk le:

- javítanunk kell az aktív tájékoztató tevékenységet és hallgatói szegmensre irányuló közönségkapcsolati (PR) tevékenységünket. (Ha megengedhetem ezt a szubjektivitást: egyáltalán, létre kell hozni valamiféle tervszerű, szakmódszertani alapokon nyugvó PR-tevékenységet, mert ez teljességgel hiányzik, s nem pótolhatják a személyes könyvtáros-olvasó dialógusok sem.) Ha már a tényleges igényeket nem tudjuk kielégíteni, (hosszabb idejű kölcsönzés, jegyzetek, tankönyvek nagyobb példányszámban - ha már ez utóbbiak a legfontosabb források!), akkor az okokra vonatkozó megfelelő információval rendelkezzenek hallgatóink. Javítanunk kell a könyvtárról alkotott képet a szakmai információs problémák megoldásában betölthető szerepünk tekintetében (mert az véleményünk szerint

jobb annál, mint azt a 10. kérdés 3. mondatára kapott válaszok megoszlása mutatja.) A PR külön feladata a be nem iratkozott hallgatók „megcélzása”.

- fontos az új információs technológiák megismertetése (pl. a CD-ROM alkalmazási ismeretek hiányának felszámolása, a számítógépes információs források „fehér foltjainak” csökkentése: mint kiderült, válaszadóink 40%-a nem is találkozott ilyesmivel.) Mivel leginkább sajtóadatbázisok és szakbibliográfiák érdeklik a hallgatókat, a gyakorlati ismeretek elsajátítását ezeken lehetne elvégezni. A számítógépes alkalmazások helyét és szerepét meg kell tanítanunk a felhasználóknak.

- szintén a már említett PR-tevékenység részeként fel kell világosítanunk hallgatóinkat arról, hogy a két részleg helyett az egy könyvtárba koncentrált szolgáltatás (bár sérti a hallgatók kényelmi szempontjait) gazdaságosabb. (Az egykönyvtáros működés esetén persze a szolgáltatási idő meghosszabbítása segítséget jelenthet a hallgatóknak.)

- a PR részét képezi a könyvtárak funkcióinak tudatosítása, a több könyvtárra alapozott igénykielégítés szükségességének elfogadtatása. Egy helyen fellelni mindent - ilyesmi csak nemzeti gyűjteménynek (pl. OSZK) lehet célja, de ez a cél lényegesen mélyebb értelmű a „partikuláris információs szükséglet” kielégítésénél (pl. a nemzeti kulturális örökség reprezentálása és hagyományozása, nemzetközi feladatok: - Otlet és La Fontaine „álma” - UAP-, UBC-résztétel stb.)

- szolgáltatások bővítése, új szolgáltatások bevezetése (másolatszolgáltatás, irodalomkutatás stb.) és ezek feltételeinek megteremtése, illetve a minőségi tájékoztató tevékenység javítása. Térítéses szolgáltatás bevezetésénél (a gazdasági menedzsmenten túl) a PR szerepe szintén nem hanyagolható el: meg kell értetni a használókkal, hogy mit foglal magában a szolgáltatás ára, milyen arányban áll az abszolút költségekkel és a fizetés miatt előnyös a felhasználónak.

- az információ-felhasználó képzés támogatott gondolat a hallgatók körében. Ennek magába kell foglalnia az alapfogalmak megismertetésén túl a legtöbb praktikus, gyakorlati ismeretet (ismét visszautalnék az új információs technológiákra). A képzést fel lehet, s fel is kell használni a szolgáltatások propagálására, előnyeinek megismertetésére. Ez az egyik legjobb terep, hogy a felhasználókat a szolgáltatások használatára kondicionáljuk. (a TEMPUS-JEP-nek ezen a téren óriási szerepe van.)

1.3.4.3. A harmadik évfolyamos hallgatók („output” alszegmens) kérdőíveinek kiértékelése.

„... a tanárok lenyúlják az összes jó könyvet.”

(Egy anonim harmadéves.)

A harmadévesek kérdőíveinek kiértékelésekor (mivel minden kérdés megegyezett az elsőéves hallgatók által kitöltött kérdőívvel) semmiféle általános, a kérdésre vonatkozó információt, vagy magyarázatot nem ismételtek meg, ezek az elsőévesek megfelelő kérdéseinél megtalálhatóak. Itt csupán a válaszok összesítésére, a válaszok arányára s az ebből levonható következtetésekre koncentrálok.

I. SZEMÉLYI ADATOK kérdéscsoport.

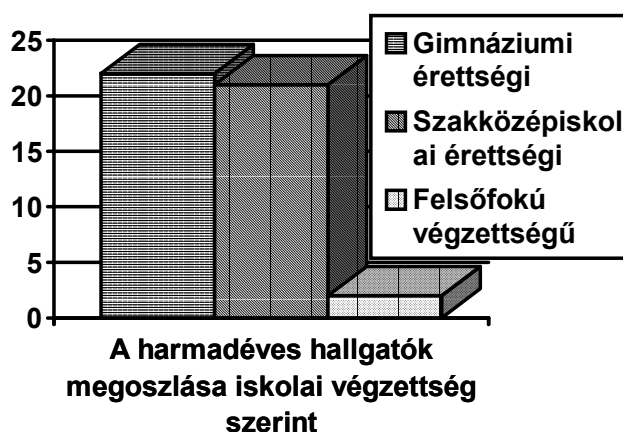
1-8. kérdések.

A kérdőíveket 45 válaszadó töltötte ki. Nemi megoszlás szerint 37 nő és 8 férfi válaszolt a kérdésekre, átlagéletkoruk 21-22 év.

3. kérdés: A válaszadók iskolai végzettsége.

Válaszolt 45 fő. Felsőfokú végzettségű 2 fő. Gimnáziumban érettségizett 22 fő. Szakközépiskolai érettségivel rendelkezik 21 fő, végzettségük szerint:

- képesített könyvelő (13)
- közgazdasági végzettségű (3)
- kereskedelmi boltvezető (1)
- külkereskedelmi ügyintéző (1)
- számítástechnikai programozó (1)
- (képesítését nem jelölte 2 fő)

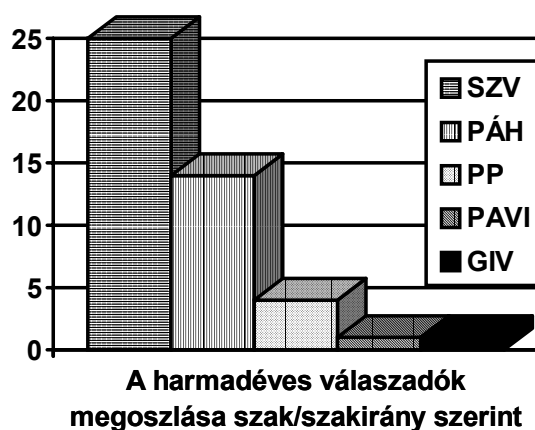


5. kérdés: A hallgatók megoszlása szak/szakirány szerint.

Hallgatóink a harmadik évfolyamon a következő szakokon/szakirányokon tanulnak:

- SZÁMVITEL szak, „Vállalkozási” szakirány (SZVI)
- GAZDASÁGI INFORMATIKA szak, „Vállalkozási” szakirány (GIV)
- PÉNZÜGY szak, „Adó, vám, illeték” szakirány (PAVI)
- PÉNZÜGY szak, „Államháztartás” szakirány (PÁH)
- PÉNZÜGY szak, „Pénzügyintézet” szakirány (PP)

A válaszadók megoszlása szakok/szakirányok szerint:



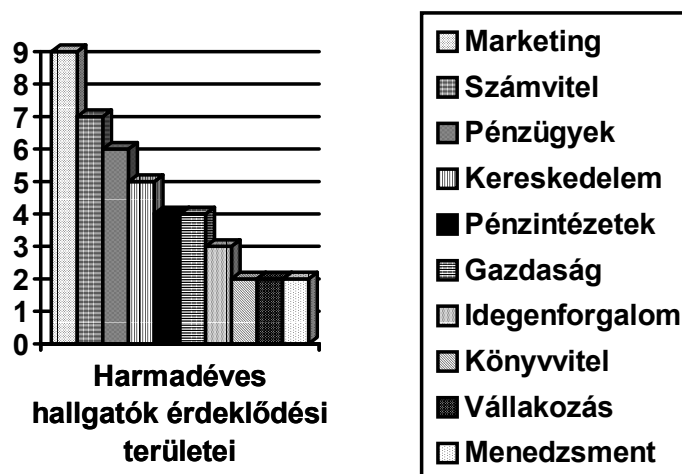
A SZV csoport nagysága természetes, a szakirányon három tanulócsoport működik, a PAVI-n 2 tanulócsoport, míg a PÁH, PP és GIV-en jelenleg 1-1 csoport. (Aránytalanul kevesen válaszoltak a szakirány-létszámhoz képest a PAVI képviselői, de a GIV is. A PP megfelelőnek mondható, míg a PÁH túlságosan jól szerepel.)

6. kérdés: Harmadéves hallgatók szakmai érdeklődése.

A kérdésre 31 fő válaszolt, gyakran egynél több területet jelöltek. Az érdeklődési területek és megoszlásuk a következő:

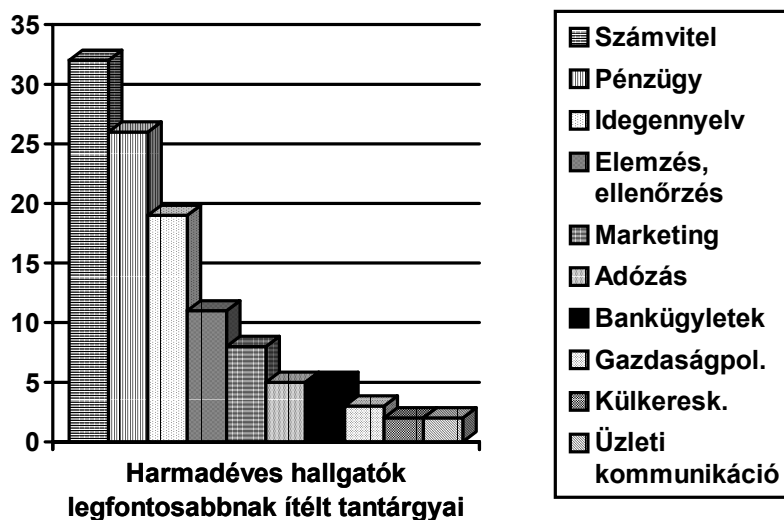
- államháztartás (1)
- gazdaság (4)
- idegenforgalom (3)
- kereskedelem (5)
- konszolidálás (1)
- könyvvitel (2)
- marketing (9)
- matematika (1)
- menedzsment (2; ebből egy az emberi erőforrásokra vonatkozik)
- pénzügyek (6; ebből egy hitelezés és egy beruházás)
- politika (1)
- statisztika (1)
- számítástechnika (1)
- számvitel (7)
- történelem (1)
- vállalkozások működése (2)
- vezetői információs rendszerek (1)

Grafikusan csak az egy említésnél gyakoribb érdeklődési területeket foglalom össze. Ezek a következők:



7. kérdés: Legfontosabbnak ítélt tantárgyak.

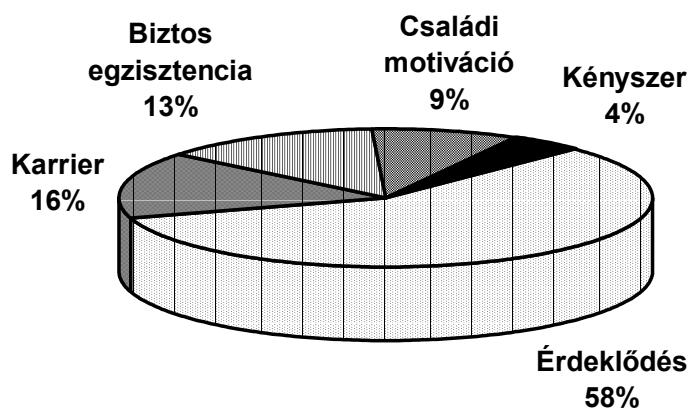
Összes említés: 128. Csak az egynél gyakoribb említéseket összesítem grafikusan. Egyedi említés volt: közgazdaságtan; pénzügyi számvitel; vállalatok pénzügyei; operációkutatás; közgazdasági pénzügyek; külgazdasági pénzügyek; informatika; controlling; gazdasági történelem; vállalkozások finanszírozása; számítástechnika; üzleti etika; management.



8. kérdés: A pályaválasztás motivációja.

Válaszolt 45 fő. A válaszok megoszlása:

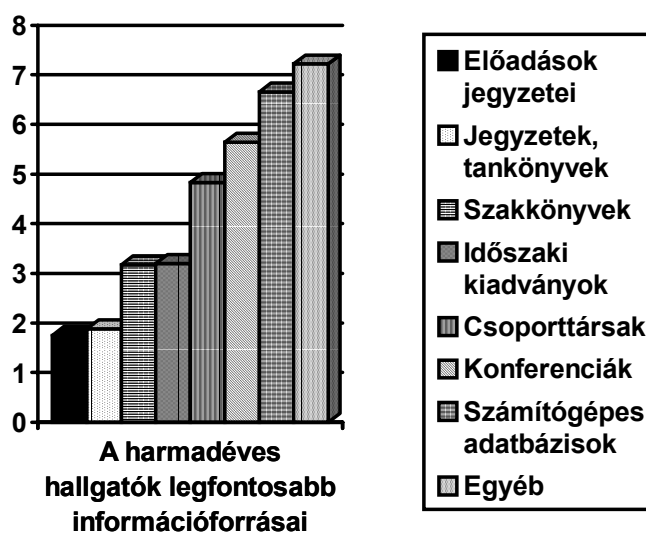
Harmadéves hallgatók pályaválasztási motivációja



II. INFORMÁCIÓ- ÉS KÖNYVTÁRHASZNÁLAT kérdéscsoport

9. kérdés: Leggyakrabban használt információforrások.

Válaszolt 45 fő. A rangsor (1-hez közelebbi érték a gyakoribb forrást jelzi) a következő:



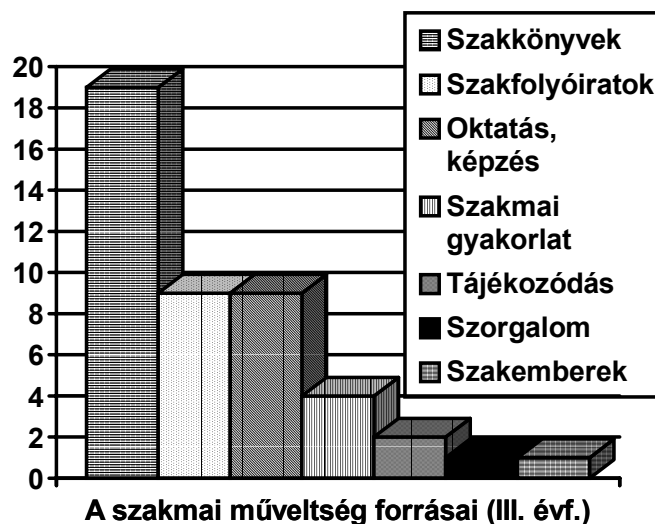
Egyéb kategóriában szerepelt: rádió (2), TV (2), tanárok, konzulensek.

10. kérdés: Szakmai kérdések, problémák jellemző megoldásai.

Válaszolt 40 fő. Voltak olyan válaszadók, akik egy mondathoz több alternatívát soroltak fel.

Első mondat: Szakmai műveltségre leginkább által tudok szert tenni.

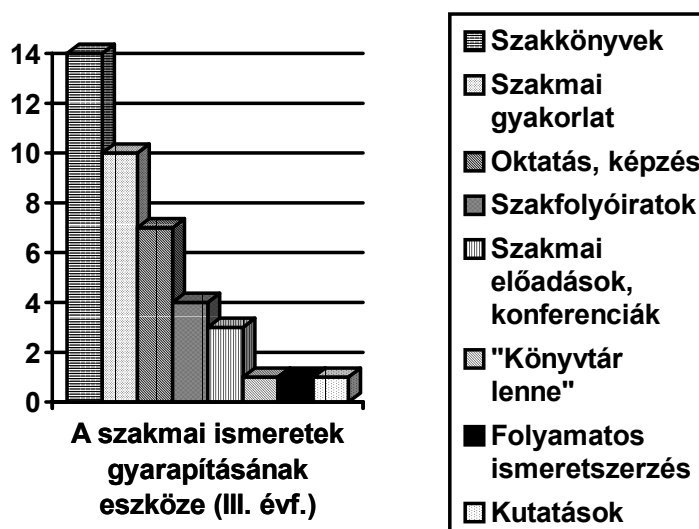
A mondatkiegészítésre válaszolt 38. A jellemző válaszok arányait a következő grafikon foglalja össze:



A szakkönyvek kategóriához rendelttem az olvasás (2), az oktatás-képzés kategóriához pedig az iskolát (1), előadásokat (7), tanulást (1). A szakkönyvek szerepe kiemelkedő, a szakfolyóiratokkal egyenlő arányban szerepel az oktatás.

Második mondat: A szakmai ismeretek gyarapításának leghatékonyabb eszköze a

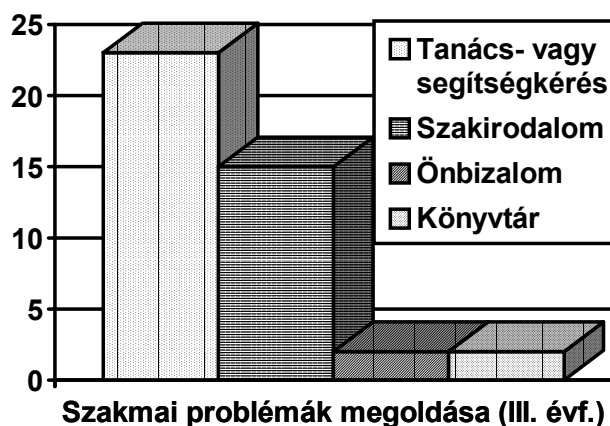
A mondatot 38 személy egészítette ki. A választípusok az alábbiak:



Az oktatás, képzés kategóriába soroltam a főiskolai jegyzeteket (3). A szakkönyvekhez soroltam az olvasás (7) fogalmát. A harmadéveseknél - a tapasztalatok birtokában - már kiemelkedő helyet foglal el a szakmai gyakorlat. Csökkent a szakfolyóiratok szerepe. A „könyvtár lenne” megállapítást nem kommentálom: ez is vélemény.

Harmadik mondat: Ha szakmai problémám akad, akkor

A mondatot 37 fő egészítette ki. A válaszok megoszlás:



„Tanács- vagy segítségkérés” kategóriában: konzulens (1), szakember (8), szaktanár (8, egy fő azt írta: „gyorsabb, mint a könyvek keresése”), tanulótárs (3), valaki (3).

„Szakirodalom” kategóriában: szakkönyv (9), szakfolyóirat (2), utánaolvasás (4).

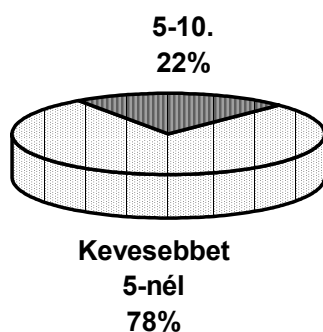
„Önbizalom” kategóriában: megoldom magam (2).

„Könyvtár” kategóriában: könyvtárba megy (2, egyikük írta: „tanárhoz nem szívesen fordulok.”)

11. kérdés: Időszaki kiadványok mennyiségi használata.

Válaszolt: 45 fő. A megoszlás a következő:

A szaklapok használati gyakorisága hetente (III. évf.)



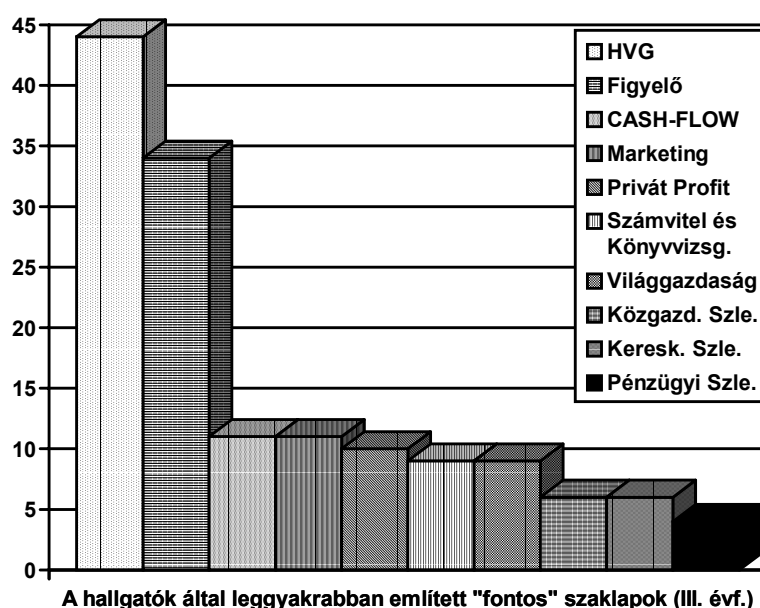
A hallgatók közül senki nem jelölt 10 kiadványnál többet. Ketten időhiányra hivatkoztak, egy fő pedig megjegyezte, hogy 10 tantárgy mellett nem ér rá és energiája sincs. (A választ nem kellett indokolni.)

12. kérdés: A tanulmányok szempontjából legfontosabbnak ítélt szaklapok (1-től 5-ig rangsorolva.)

5 folyóiratot említett 23 fő, 4-et 9 fő, 3-at 7, 2 kiadványt 5 fő. Összes válaszadó: 44 fő.

KIADVÁNY CÍME	1	2	3	4	5	Összes említés
Adó	1	0	0	0	0	1
Figyelő	7	15	5	4	3	34
Heti Világgazdaság	27	9	3	1	4	44
Kereskedelmi Magazin	1	1	1	0	0	3
Számvit. és Könyvvizsg.	3	3	3	0	0	9
Bankvilág	1	0	0	0	0	1
Közgazdasági Szemle	1	0	2	2	1	6
Kereskedelmi Szemle	1	2	1	1	1	6
Könyvvizsgálat	1	0	1	1	0	3
CASH FLOW	1	1	3	1	5	11
napilapok gazd. rovata	0	1	0	0	1	2
Marketing	0	2	4	2	3	11
Privát Profit	0	1	3	4	2	10
Bankszemle	0	1	2	0	0	3
Pénzügyi Szemle	0	1	0	3	0	4
Bank és Tőzsde	0	1	0	1	0	2
Világgazdaság	0	2	5	2	0	9
Külgazdaság	0	1	0	0	0	1
Társadalmi Szemle	0	1	0	0	0	1
Munkaügyi Szemle	0	1	0	0	0	1
Apeh-Hír-Adó	0	0	1	0	0	1
Korszerű Vezetés	0	0	1	0	0	1
Gazdálkodás	0	0	1	0	0	1
Káapé	0	0	1	0	0	1
Cégvezetés	0	0	1	1	0	2
Napi Gazdaság	0	0	1	2	0	3
Napi Világgazdaság	0	0	1	1	0	2
The Economist	0	0	0	1	0	1
Üzlet	0	0	0	1	0	1
Statisztikai Szemle	0	0	0	1	0	1
Statisztikai Havi Közl.	0	0	0	2	0	2
Vezetéstudomány	0	0	0	0	1	1
Európa 1995	0	0	0	0	1	1
168 óra	0	0	0	0	1	1
Magyar Közlöny	0	0	0	0	1	1

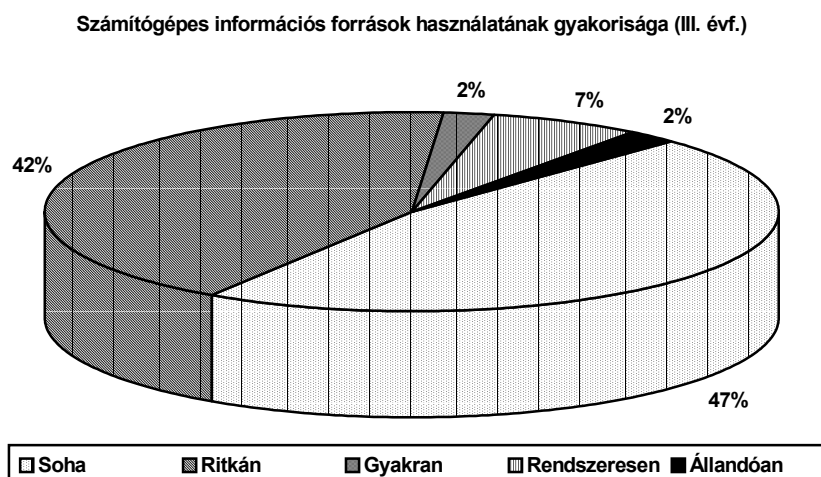
A háromnál gyakoribb említettségű lapok rangsora (említések száma szerint):



A Heti Világgazdaság (amelyik a harmadéveseknél az első helyen is a leggyakoribb) és a Figyelő (a 2. helyen leggyakoribb) említését szélesebb középmezőny követi (melyeket az első helyen csupán egyszer említettek.)

13. kérdés: Számítógépes információs szolgáltatások használatának gyakorisága.

A kérdésre válaszolt: 45 fő. A válaszok megoszlása:



Az elsős hallgatókkal ellentétben a III. évfolyamon nagyobb a számítógépes forrásokat sohasem használók csoportja (39%-kal ellentétben 42%), de elsőben a legmagasabb használói kategória a „gyakran” (2%), míg a végzősök között 7% rendszeresen, 2% pedig állandóan használ számítógépes forrásokat (valószínűleg gazdasági informatika szakosok.)

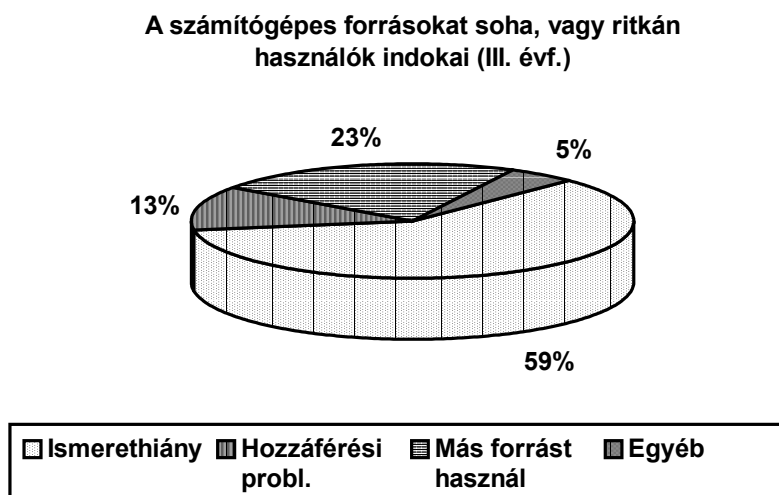
Egy hallgató a következő megjegyzést fűzte válaszához („Soha” kategóriát jelölt): „Mivel nem értek (a főiskolán is csak nagyon kevesen) hozzá, a számítástechnikai képzés színvonaltalansága miatt. Nem programozást kellett volna elsőben tanítani, hanem használható szoftverek használatát, de azt alaposan. Hozzáértő tanerővel. Érthető magya-

rázatokat kellett volna kapni kérdéseinkre, nem pedig lesújtó pillantásokat v. egyszerűen teremből való kísétálást.”

A soha és ritkán használók tábora együtt 89%. Megjelent ugyan az output alszegmensben egy gyakorlottabb, sőt, talán „professzionális”-nak is nevezhető használói réteg (11%) (mint pl. a Számítástechnika-Informatika tanszék demonstrátora, aki Internet-alkalmazásból ír szakdolgozatot), de ez is leginkább a szakosodásból eredően, nem pedig az igények és szükségletek megváltozása mentén haladva.

14. kérdés: A számítógépes források soha vagy ritka használatának okai.

40 hallgatótól kaptunk választ erre a kérdésre. A megoszlás a következő:

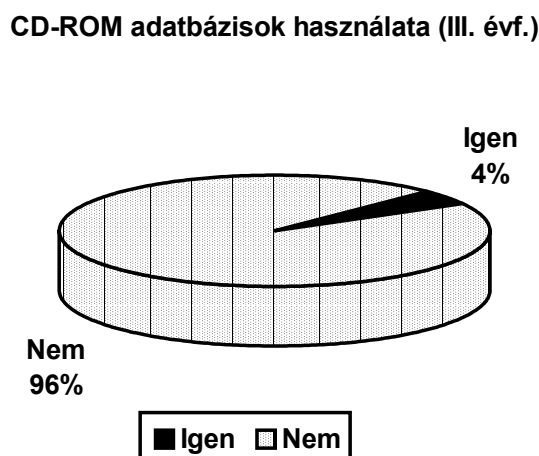


Az arányok lényegtelen mértékű eltérést mutatnak az elsősökhöz képest. Az „Egyéb” kategóriát választók a következő válaszokat adták (2 fő):

- „a nap 24 órából áll, és nekem 48-ra lenne szükségem”
- „nem igazán van rá szükségem, de jó lenne egy számítógépes nyilvántartás, amiből különféle témájú cikkek is kikereshetők. Az jól hasznosítható lenne.”

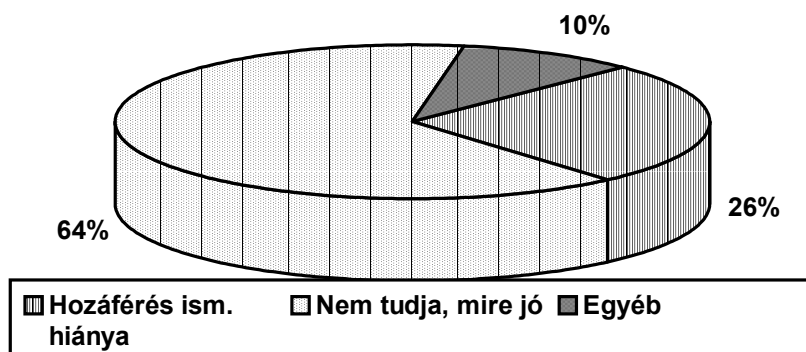
15. kérdés: Információszerzés gyakorisága CD-ROM adatbázisokból.

Választ adott: 45 fő. A megoszlás az alábbi:



Nemmel válaszolt 43, igennel 2 fő. Az igen választ adók által használt CD-ROM-ok a DFMK-ban és a BKE Könyvtárában találhatóak. Az egyik jelölte csak az adatbázist (Jogtár.) A nemmel válaszolók indokai (43-ból 42 fő indokolt):

A CD-ROM használat hiányának okai (III. év.)



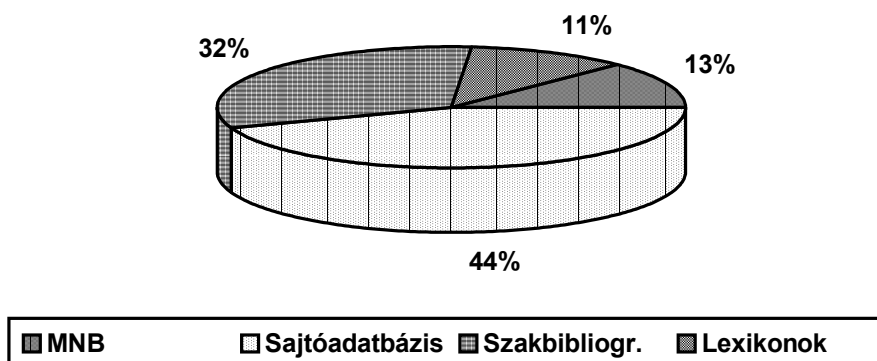
Egyéb választ adott 4 fő, ezek közül:

- nem hozzáférhetőek a főiskolán (2 fő)
- nem volt, ill. nincs rá szüksége (2 fő)

16. kérdés: CD-ROM adatbázisok iránti érdeklődés vizsgálata.

Válaszolt: 43. A válaszok megoszlása a következő volt:

CD-ROM adatbázisok iránti érdeklődés (III. évf.)



Mindegyik választ jelölte 4 fő.

Hármat jelölt: 3 fő.

Kettőt jelölt: 11 fő.

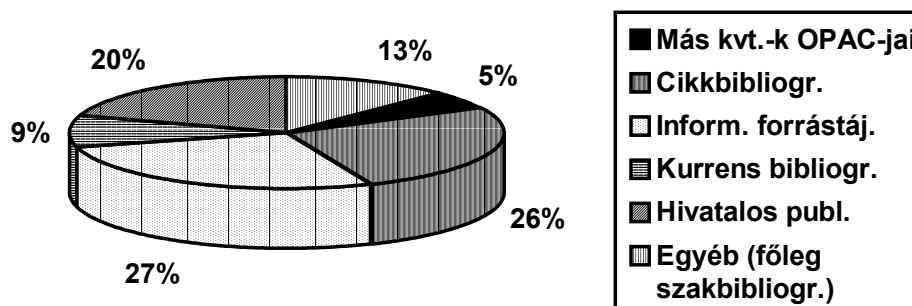
Egyet jelölt: 25 fő.

Az elsősökhöz képest nőtt a szakbibliográfiák iránti igény (24%-ról 32%-ra), a nemzeti bibliográfia iránti igény (9%-ról 13%-ra). Változatlanul a legerősebb a sajtóadatbázis iránti kereslet (elsőben 43, harmadikban 44%). Jelentősen csökkent a lexikonok iránti igény (24% elsőben, 11% harmadikban.)

17. kérdés: Számítógépes adatbázisok iránti érdeklődés.

Összesen 96 jelölés volt (84 a válaszlehetőségek, 12 pedig az „egyéb” kategórián belül), megoszlásuk a következő:

Számítógépes adatbázisok iránti érdeklődés (III. évf.)



Az egyéb kategóriában az alábbi szakterületek iránt érdeklődtek:

- „650, 657, 658” (sic!) (= szervezés, számvitel, könyvvitel, üzemgazdaság)
- számvitel (2)
- közgazdaság (1)
- szakirodalom általában (6)
- pénzügy (1)
- marketing (1)

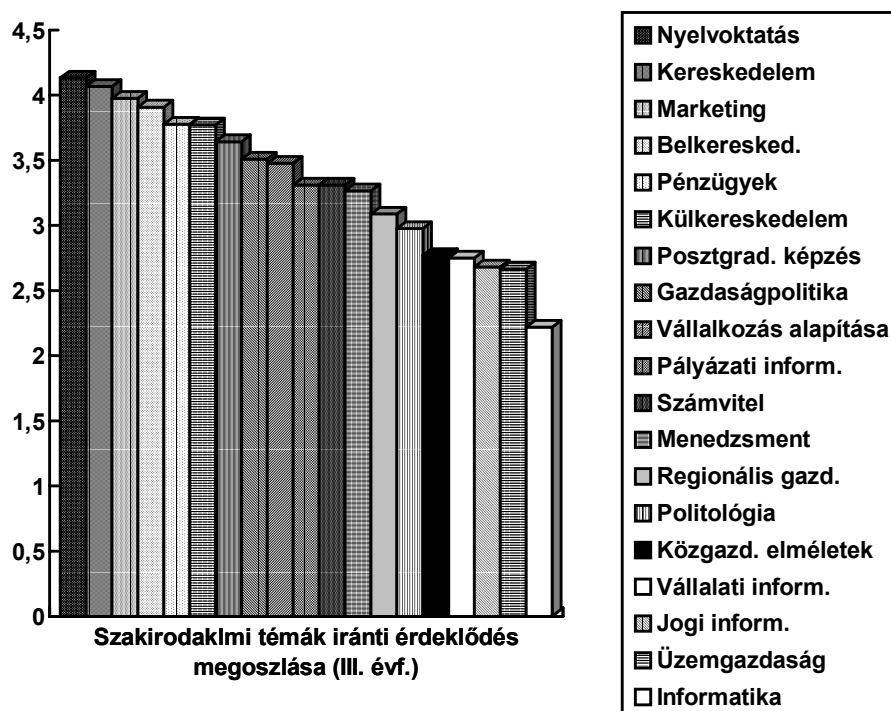
Az elsőévesekhez képest csökkent a cikkbibliográfiák (35%-ról 26%-ra), az információs forrástájékoztatók (33%-ról 27%-ra), a hivatalos publikációk (24%-ról 13%-ra) iránti kereslet. Kismértékben nőtt a más könyvtárak gyűjteményei (OPAC-ok) iránti érdeklődés (2%-ról 5%-ra), s megjelent az „egyéb” kategóriában a szakirodalmi érdeklődés a válaszadók 13%-ánál.

18. kérdés: Szakirodalmi témák iránti érdeklődés megoszlásának vizsgálata.

SZAKMAI TÉMA	Válaszadók	1	2	3	4	5	Átlag
Gazdaságpolitika	45	0	8	13	17	7	3,510
Közgazd. elméletek	45	6	12	15	10	2	2,770
Regionális gazd.	45	2	11	15	10	6	3,088
Pénzügyek	45	0	2	15	19	9	3,777
Kereskedelem	44	0	2	9	17	16	4,068
Belkereskedelem	44	1	2	10	13	17	3,909
Külkereskedelem	44	1	2	9	19	12	3,772
Menedzsment	45	0	9	12	18	6	3,266

Marketing	45	0	5	8	15	17	3,977
Vállalati inform.	44	2	17	15	5	4	2,750
Üzemgazdaság	45	6	16	12	9	2	2,666
Számvitel	45	4	9	8	17	7	3,310
Informatika	45	11	19	10	4	1	2,220
Nyelvoktatás	45	2	3	5	12	23	4,133
Jogi információk	45	3	19	11	11	0	2,681
Politikatudomány	45	7	9	11	9	8	2,977
Pályázati inform.	45	3	11	9	8	13	3,311
Posztgrad. képzések	45	2	9	7	12	15	3,644
Vállalk. alapítása	44	6	5	6	16	11	3,477
Egyéb: konszolidálás, államigazgatás	2	0	0	0	0	2	

A téma iránti érdeklődés grafikus ábrázolása:



A nyelvoktatás harmadévbén is az első helyen áll, de a szakmai főtárgyakat (pénzügy, számvitel) megelőzte a kereskedelem, a marketing, a hazai piacra orientált kereskedelmi vonatkozású érdeklődés, s csak ezután említik a pénzügyeket, majd a külkereskedelmet. A posztgraduális képzések iránti érdeklődés fokozódott: itt a rangsor 7. helyén áll (3,054-ről 3,311-re emelkedett az érdeklődési ráta). A sort a jog, üzemgazdaság és informatika zárja (ez utóbbit valószínűleg csupán a GIV hallgatói választották.)

19. kérdés: A leggyakrabban igénybe vett könyvtárak.

Válaszolt 42 fő, az alábbi megoszlásban:

KÖNYVTÁR	1. helyen	2. helyen	3. helyen	Összesen
PSZF-ZIK	32	8	0	40
Megyei (DFMK v. más)	9	22	9	39
JPTE Könyvtára (Pécs)	1	0	2	3
Városi (JAVK vagy más)	0	2	10	12
BKE Könyvtára (Bp.)	0	1	1	2
PSZF-ZIK II. sz. Kvt.	0	10	0	10
Kereskedelmi, Vendéglátóipari és Idegenforgalmi Szakk. (Bp.)	0	0	1	1
Országgyűlési Kvt. (Bp.)	0	0	2	2

Egy fő a 3. helyre megjegyzést tett („ritkábban még 4 könyvtár).

Hármat említett: 26 fő és kettőt említett 16 fő.

20. kérdés: A könyvtárak rangsorolása színvonal szerint.

A kérdésre 38 fő válaszolt, ebből rangsorolt 34 fő. 4 fő nem rangsorolt. Indoklásuk:

- „nem tudok összehasonlítani egy szakmai és egy általános könyvtárat”(1)
- „a PSZF-en kedvesek, törődők az alkalmazottak, amúgy irreális lenne az összehasonlítás” (1)
- „mivel mindhármat más célra használom, nem tudok sorrendet felállítani” (1)
- „színvonalról egyiknél sem beszélhetnék” (19)

A rangsorolók által választott könyvtárak és indoklásuk:

KÖNYVTÁR	Választotta	Indoklások
PSZF-ZIK	17	Indoklások (17): -a szakkönyvek választéka és száma -a szakmai kiadványokhoz itt hozzájutok -ami kell, azt megtalálom -rengeteg a szakirodalom, bár lenne több -mindig találtam megfelelő irodalmat -mert szakmailag ez a legfelkészültebb -itt találok szakirányomnak megfelelőt -nagyobb a szakkönyvválaszték -szakmai újságokból, könyvekből nagy v. --szakterületén jó, kívülállók is keresik --szakirodalom hozzáférhető --mert itt kellő a szakirodalom -több szakkönyv áll rendelkezésre -szakmai téren több információt nyújt -sok folyóiratot, szakkönyvet találok -itt több szakkönyvet találok -3 rossz közül még ez a legjobb

Megyei könyvtár	11	Indoklás (9): -szélesebb körű -minden dologban segíteni tudtak/prób. -gyors, pontos, segítőkész alkalmazottak -számítógépes adatbázis miatt -gazdagabb könyv és f.irat állomány -nagy kapacitás -széles kínálat, mert megyei könyvtár és van helyben fénymásolási lehetőség --számítógépes szolgáltatás, sok irodalom
BKE Könyvtára	2	Indoklások (2): -maximális szakirodalom, széleskörű hozzáférhetőség -friss, új kiadványok is megvannak
JPTE Könyvtára	2	Indoklás (2): -gazdag szakirodalom -segítőkész könyvtárosok, számítógép
Országgyűlési Kvt.	1	-csendes olvasóterem, nagy könyvválaszték
Idegenforg. Szakk.	1	-fénymásolás, sok hozzáférhető dok.

A PSZF-ZI Könyvtárát választók (17) közül 16 fő említette valamilyen formában, hogy a szakirodalom miatt tartja ezt a könyvtárat a legszínvonalasabbnak. (Az utolsó, kissé cinikus megjegyzés vajon milyen használói tapasztalatokat foglal magában?)

A megyei könyvtárakat választók (11) a választéket (3), a számítógépes szolgáltatást (2), a kapacitást (1), az alkalmazottak tulajdonságait (2) és egyéb szolgáltatásait (fénymásolás - 1) emelték ki.

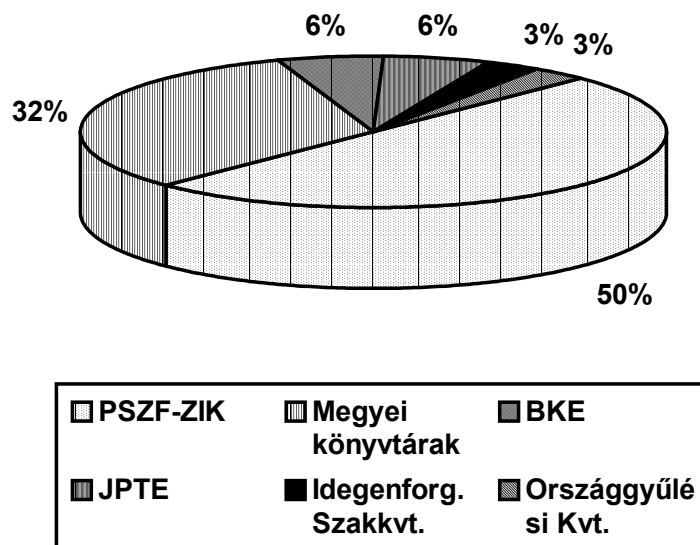
A BKE-t választók (2) a nagy szakirodalmi választéket és a kurrens dokumentumok meglétét emelték ki.

A JPTE-t választók (2) a segítőkészséget, a gazdag szakirodalmat és az automatizált rendszert említették.

Az Országgyűlési Könyvtár egy említéssel csendes olvasótermén túl a nagy választékkal vívta ki a hallgató elismerését.

Az Idegenforgalmi Szakkönyvtár a másolatszolgáltatással és választékával került az élre a színvonal megítélésében.

A harmadéves hallgatók értékrendjében élre került a számukra könnyen hozzáférhető szak-könyvtár. Domináns szempont lett a szakirodalom beszerezhetősége, illetve megléte, s ez a szempont megelőzte az általános ellátás széleskörűségét. A százalékos megoszlás harmadévből:

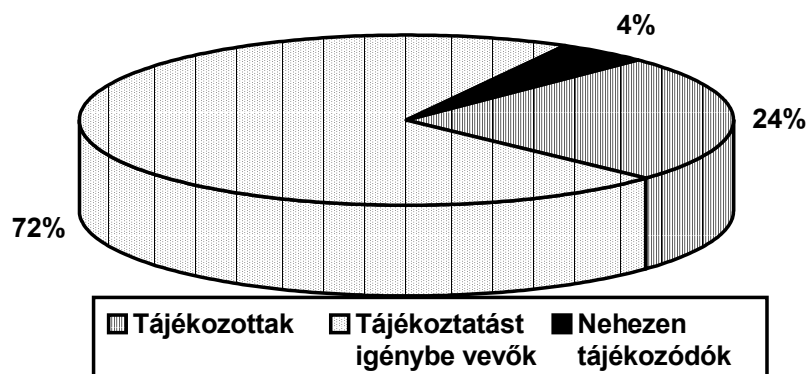


Természetesen a választásban szerepet játszik az a tény is, hogy a hallgatók a szakmai felkészülés finisében nyilatkoztak, s maximumra fokozódott a szakirodalmi információs igény. A megyei könyvtárakon kívül minden választott könyvtár szakkönyvtár. A közkönyvtári porondon csak a megyei szintű ellátás maradt „állva”, továbbra is széleskörű választékával.

21. kérdés: A hallgatók saját könyvtárhasználati ismereteinek megítélése.

Választ adott 45 fő. A válaszok megoszlása:

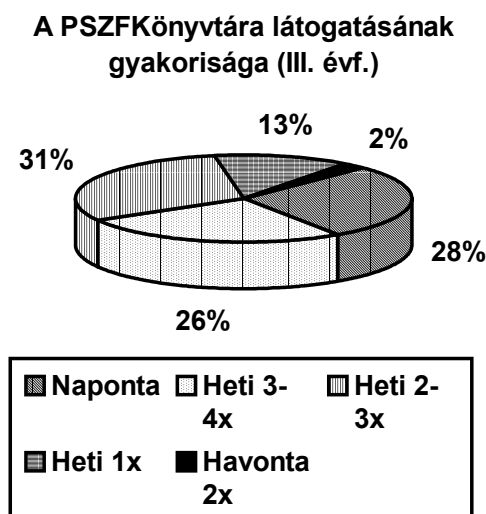
A hallgatók saját könyvtárhasználati ismereteinek megítélése (III. évf.)



Az önmagukat tájékozottnak tartó, önálló használók száma az elsősök 7%-ához képest 24%-ra (11 fő) növekedett, ezzel együtt csökkent a tájékoztatót inkább igénylők (32) tábora (81%-ról 72%-ra) és negyedére esett vissza azoknak a száma, akik azt vallották magukról, hogy nehezen igazodnak el. Ez utóbbiak (2 fő) azzal indokolták, hogy kevés időt töltenek könyvtárban, illetve tájékoztatói problémájuk van a sajtóadatbázissal.

22. kérdés: A PSZF Könyvtára látogatásának gyakorisága.

Válaszolt 45 fő. A megoszlás a következő:



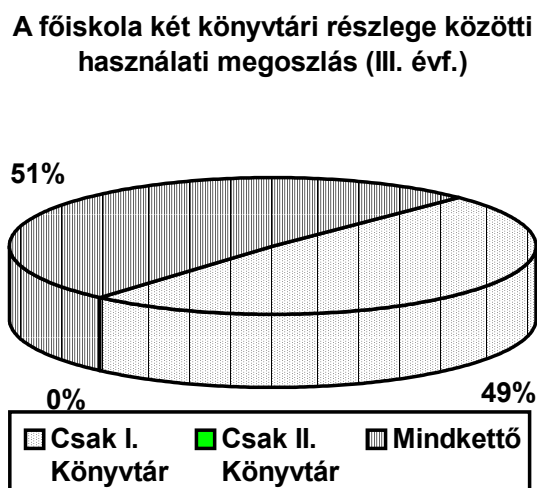
A naponta látogatók kategóriájába soroltam 2 főt, akik az „Egyéb” kategóriában a „naponta többször is” megjegyzést tették. Az elsősökhöz képest aktívabb a harmadévesek könyvtár-látogatása. Az arányok a következőképp módosultak:

- napi látogatások növekedése 9%-ról 28%-ra
- a heti 2-3 alkalommal történő látogatások csökkenése 37%-ról 31%-ra
- heti egyszeri látogatások 21%-ról 13%-ra estek
- havi látogatások esése 27%-ról 2%-ra
- féléves gyakoriságú látogatások esése 6%-ról 0%-ra.

A könyvtár látogatásának aktivitása jelentősen nőtt (szakdolgozatírás, növekedő tanulmányi terhek, államvizsgára való felkészülés stb.)

23. kérdés: A PSZF-ZIK I. sz. (központi) és II. sz. (Balatoni úti kollégiumi) részlegének használati megoszlása.

A kérdésre válaszolt 45 fő. A válaszok megoszlása:



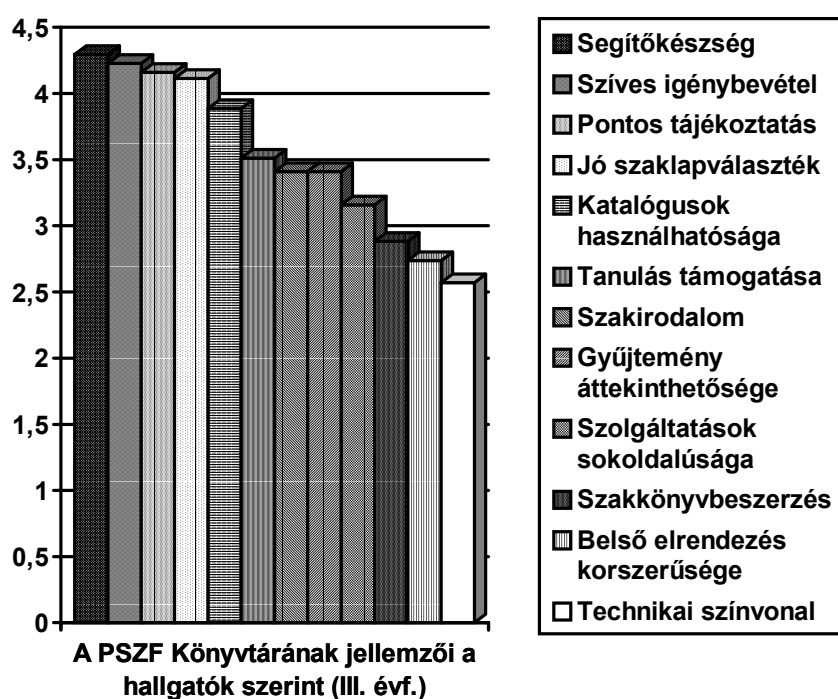
A mindkét könyvtárat használó 23 fő (51%) mindegyike kollégista vagy egerszegi. Az adatokat nem vehetem össze az elsősökével az ott már említett vizsgálati probléma miatt (Kollégisták száma a felmért hallgatók között nem ismert, illetve a minták közötti arány véletlenszerű.)

24. kérdés: A PSZF-ZI Könyvtára jellemzői a végzős hallgatók szemszögéből.

A kérdésre válaszolt: 44 fő.

ÁLLÍTÁSOK	V.	1	2	3	4	5	ÁTLAG
Katalógusai jól használhatók	44	0	2	11	21	10	3,886
Szakirodalma megfelelő	44	0	3	24	13	4	3,409
Új szakkönyvek gyors besz.	43	3	4	24	9	1	2,883
Pontos tájékoztatás	44	0	0	7	23	14	4,159
Könyvtárosok segítőkészsége	44	1	0	6	15	22	4,295
Magas technikai színvonal	42	5	14	17	6	0	2,571
Belső elrendezése korszerű	42	1	11	24	5	0	2,738
Támogatja a tanulást	43	0	5	13	18	6	3,511
Gyűjteménye áttekinthető	44	1	2	18	19	3	3,409
Szaklapválasztéka jó	44	0	1	9	18	16	4,113
Szívesen veszem igénybe	44	0	0	8	18	18	4,227
Szolgáltatásai sokoldalúak	44	1	4	29	7	3	3,159

Cím



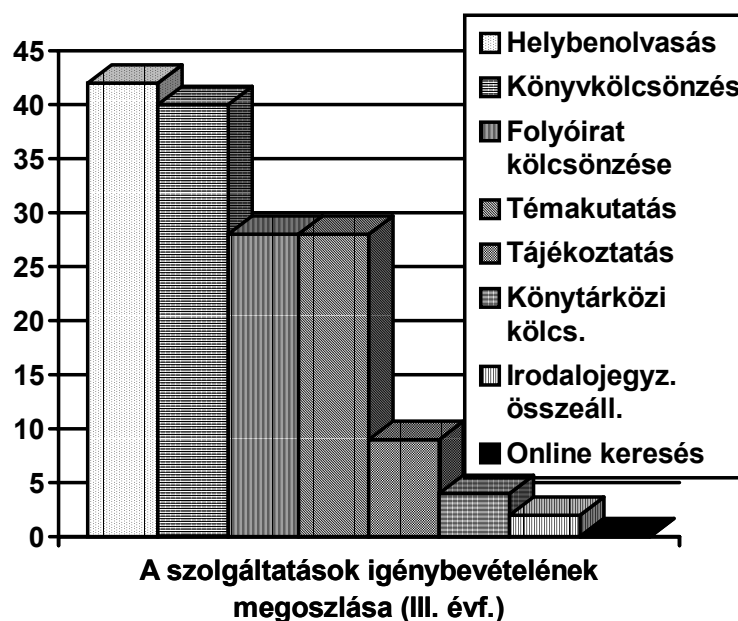
Az elsősök leginkább preferált „pontos tájékoztatás”, „szíves igénybevétel” és jó szaklap-választék” kategóriák helyett itt a segítőkészség került az első helyre, a második helyezés nem változott, és harmadik lett a pontos tájékoztatás.

Az elrendezés és a technikai színvonal ugyanúgy sereghajtó, mint az elsősöknél.

25. kérdés: Szolgáltatások igénybevételének megoszlása.

Válaszolt 45 fő. Az igényelt szolgáltatások megoszlása:

- helybenolvasás (42)
- könyvkölcsönzés (40)
- folyóiratok kölcsönzése (28)
- témakutatás (28)
- tájékoztatás (9)
- könyvtárközi kölcsönzés (4)
- irodalomjegyzék-összeállítás (2)
- távoli adatbázisok online lekérdezése (0)



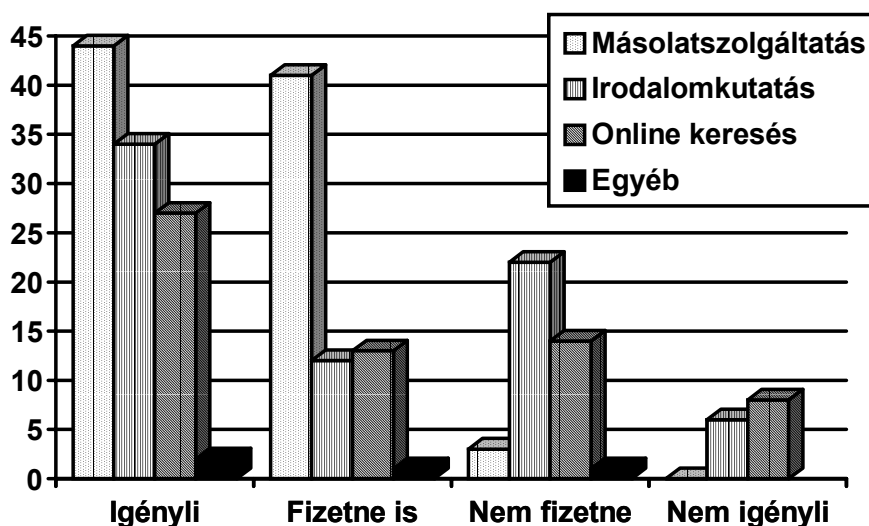
Az elsősökhöz viszonyítva nőtt a helybenolvasás és könyvkölcsönzés mértéke, a folyóirat-kölcsönzés megelőzte a témakutatást (és háromszorosára nőtt), növekedett a témakutatás, a tájékoztatás és megjelent a könyvtárközi kölcsönzés használata. A szolgáltatások intenzívebb és sokoldalúbb igénybevétele jellemzi az output alszegmens használói szokásait.

26. kérdés: Szolgáltatások iránti igény a harmadéves hallgatók körében.

(A táblázat NEM oszlopa a szolgáltatást nem igénylőket jelenti. Az igénylő, de fizetni nem akaró személyek számát az igénylők és fizetni is hajlandóak különbségéből kapjuk.)

SZOLGÁLTATÁS	Válaszolt	Igen	Fizetne	Nem
Másolatszolgáltatás	44	44	41	0
Irodalomkutatás, szakd. témafigy.	40	34	12	6
Online keresés távoli adatbázisban	35	27	13	8

Harmadéves hallgatók érdeklődése szolgáltatások iránt



A harmadévesek is a másolatszolgáltatást igénylik leginkább, és fizetni is hajlandóak érte. Az irodalomkutatást lényegesen többen igényelnék a harmadévesek között, de kevesebben hajlandóak fizetni a szolgáltatást. Az online keresések iránti igény megnőtt, a fizetés kérdése viszont lényegében nem módosult.

Egyéb kategóriát jelölt 2 fő. Az egyik cikkek keresését (valószínűleg az irodalomkutatás témakörbe tartozóan), a másik pedig információs forrástájékoztatót igényelne.

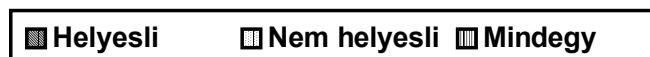
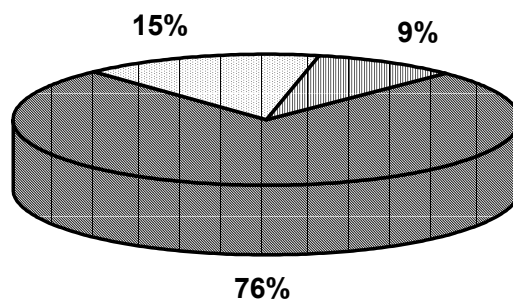
27. kérdés: A két részlegre osztott szolgáltatási tevékenységről alkotott vélemény.

Válaszolt 45 fő. A megoszlás a következő volt:

SZEMPONT	Igen	Nem	Indoklás
Nem praktikus	5	15	(nem kellett indokolni)
A kollégistáknak kedvező	37	1	(nem kellett indokolni)
Mindegy	7	8	(nem kellett indokolni)
Így JÓ, mert...	7		Indoklások (6): -kollégistáknak kedvező (4; kényelem 2, koll.-ban is lehet dolgozni, 1) -anyagkeresés mindkét helyen könnyű (1) -amit az I. sz. Könyvtárból kikölcsönöztek, azt itt általában megtalálom

NEM JÓ, mert...	6	Indoklás (6): -költségesebb talán a könyvtárnak (1) -az engem érdeklő témák kétfelé osztódnak, a II. sz. Könyvtár nyilvántartása szörnyű -meg van osztva a készlet -ha valami nincs meg a központban, át kell menni a kollégiumba (de mi van, ha valaki nem kollégista, vagy a másik koll.-ban lakik, annak csak plusz idejét veszi el) -néha nem jó, mert néha sehol sincs a katalógusban szereplő könyv -egyik sem teljesszerű
-----------------	---	--

A két könyvtári részleggel történő szolgáltatás megítélése (III. évf.)

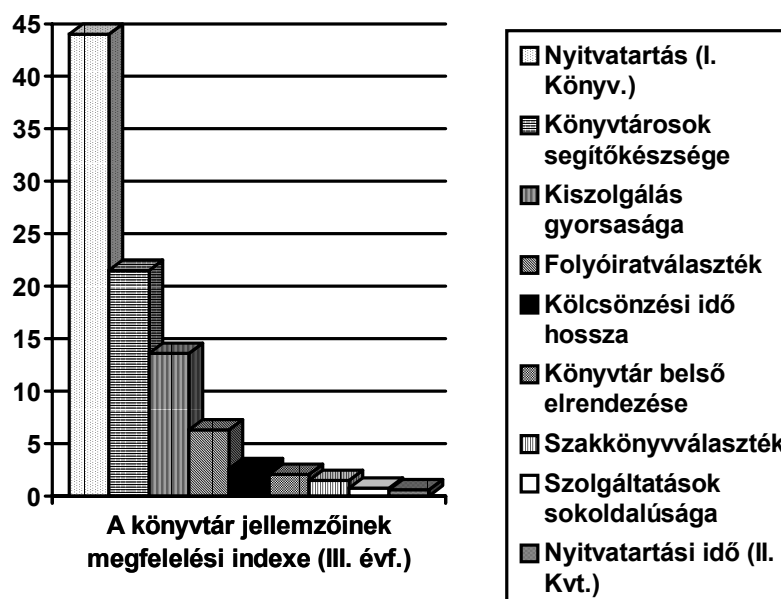


A hallgatók zöme - akár az elsősök - helyesli a két könyvtárral történő szolgáltatást. A „nem jó...” kategória indoklásai több realitásérzékkel tükrözik, a vélemények az elsősökénél „racionálisabbak”, megfontoltabbak. (Az elsősökben nem merült fel a gondolata annak, hogy milyen költségekkel jár a megosztottság.)

28. kérdés: A hallgatók véleménye az intézet könyvtáráról.

SZEMPONT	Válaszolt	Megfelelő	Nem megfelelő
Nyitvatartási idő (I. sz. Kvt.)	44	44	0
Nyitvatartási idő (II. sz. Kvt.)	42	16	26
Szakkönyvválaszték	45	27	18
Folyóiratválaszték	44	38	6
Kiszolgálás gyorsasága	44	41	3
Könyvtárosok segítőkészsége	45	43	2
Belső elrendezés	43	29	14
Kölcsönzési idő hossza	44	32	12
Szolgáltatások sokoldalúsága	44	19	25

A „megfelelési index” a következő rangsort adja:



Első helyre került a végzősöknél az I. Könyvtár nyitvatartása (I. évfolyamosoknál 3.), második a segítőkészség (elsősöknél szintén), a kiszolgálás gyorsasága eggyel jobbhelyre került az input alszegmens rangsorával szemben. Lényegesebb változás, hogy a szakkönyvválaszték, a szolgáltatások sokoldalúságának megítélése, de leginkább a II. Könyvtár nyitvatartásának megítélése „esett” (ez utóbbi a hatodikról a kilencedik helyre.)

29. kérdés: A leginkább igényelt szolgáltatások.

Válaszolt 31 fő. (Hárman egynél többet említettek.)

Igényelt szolgáltatások:

- fénymásolás (17)

Megjegyzés: lásd az elsősök felvetésével kapcsolatban!

- csendesebb tanulási lehetőség (2)

Megjegyzés: PR kérdése is, hogy hallgatóinkkal megértessük, másoknak ilyen irányú igényei is vannak. Az olvasó jelenleg a közösségi élet fóruma, ezen nehéz változtatni.

- információs forrástájékoztató (1)

Megjegyzés: a felhasználóképzés részeként valósítható meg a legjobban, de konkrét esetekben a tájékoztató folyamatába épül be.

- szakdolgozati témafigyelés (1)

Megjegyzés: igény esetén szívesen végeznék (végzik) a könyvtár munkatársai. Megfelelő időráfordítás kell, csak szakképzettek végezhetik.

- irodalomkutatás (3)

Megjegyzés: mint fentebb. Probléma: kevés hozzáértő szakember és nagyon kevés rendelkezésre álló idő.

- legfontosabb szakkönyvek hiánya (1)

Megjegyzés: valószínűleg inkább példányszám-hiány van. Finanziális problémák miatt ezen csak az anyagi erőforrások átcsoportosítása, a forgási sebesség növelése segíthetne.

- zenehallgatás (1)

Megjegyzés: bár nem célfeladat, az igény érthető. Az olvasóban fejhallgató lejátszóhellyel rendelkezünk, a lehetőség adott (a meglévő zenei anyagon belül.) A lejátszóhelyek számának bővítése nem célunk, új zenei anyagot pedig nem szerzeményezünk.

Számítógépes vonatkozású információkeresések:

- számítógépes/online adatbázisokban való keresés lehetősége (2)

Megjegyzés: a gazdasági informatika szak vállalkozási szakirányon tanuló hallgatói jelenleg is használhatják az IIF-koordinátor engedélyével a hálózatot, akár az Internetet is. Menedzslni kell ezt a területet, hogy a kisebb rutinnal rendelkező hallgatók is képesek legyenek keresésekre (újfent: használatképzés!)

- sajtóadatbázis, folyóirat-figyelés, folyóirat-relevancia és címkeresés témakutatóhoz, folyóiratok tartalomjegyzéke (4)

Megjegyzés: ezt az égető problémát meg kell oldanunk. Vagy saját magunknak beszerezni (PRESSDOK, NPA, MTI Sajtóadatbank), vagy egy szolgáltatóval szerződve mint „user” hozzáférni. A költségek kérdésével és általában a problémával a menedzsmentnek foglalkoznia kell.

- számítógépes témafigyelés (1)

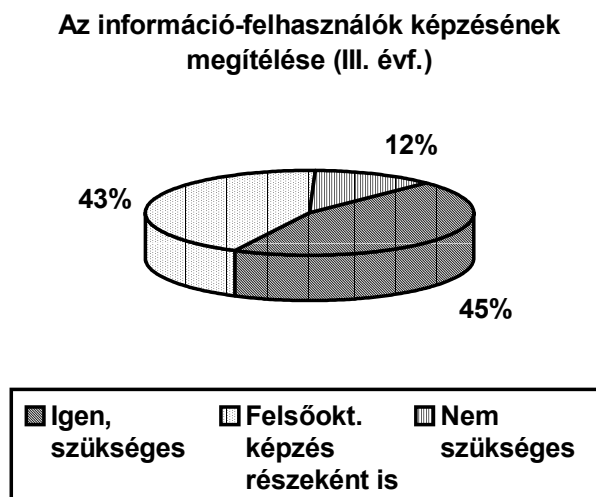
Megjegyzés: a problémát az adatbázisokban való keresés kérdéséhez is csatolhatnánk. A szükségleteket és a lehetőségeket egyeztetni kell.

- CD-ROM szolgáltatás (1)

Megjegyzés: ilyen fejlesztésre nincs pénzünk jelenleg, pályázati úton próbálunk előbb meghajtóhoz jutni. Legalább a felhasználók képzése számára biztosítani szeretnénk a technikai és szoftver/adatbázis-feltételeket.

30. kérdés: Az információ-használó képzés gondolatának fogadtatása.

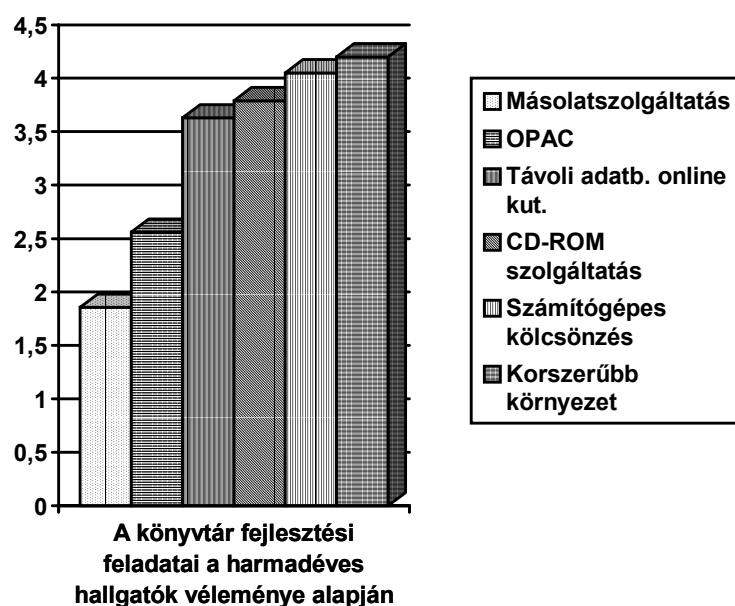
Válaszolt 43 fő. A válaszok megoszlása:



Egy főnek értelmezési problémája volt (az egyéb kategóriában jelölte: „mi az az információ-felhasználó képzés?”) Igennel válaszolt 19 fő, 18 pedig a felsőoktatási képzés részeként is szükségesnek tartaná. Nem látja szükségét 5 fő. A különböző formában igent mondók tábora 88% a 12%-kal szemben. A válaszok megoszlása alig tér el az elsősöktől (egy százalékkal kevesebb ott a felhasználók képzését elutasítók aránya.)

31. kérdés: A könyvtár fejlesztési feladatainak rangsorolása.

Választ adott: 42 fő; maximális válaszszám (42) a másolatszolgáltatás, minimális válaszszám (38) a gépesített kölcsönzés és online keresés opciókra. A válaszok megoszlása (az 1-hez közelebbi érték a rangsorban előbb áll!):



A harmadéveseknél a másolatszolgáltatás került az első helyre, tulajdonképpen érthetően: éveken keresztül kellett negyedórákra kölcsönkért olvasótermi dokumentumokkal szaladgálniuk a legközelebbi fénymásolást végző vállalkozáshoz, ismerős tanszéki előadókhoz stb. Az OPAC náluk a második helyen szerepel (ami az elsősöknél a legfontosabb volt), de a kényelmes környezetet és a számítógépes kölcsönzést a minőséget befolyásoló információs szolgáltatások kerültek előtérbe.

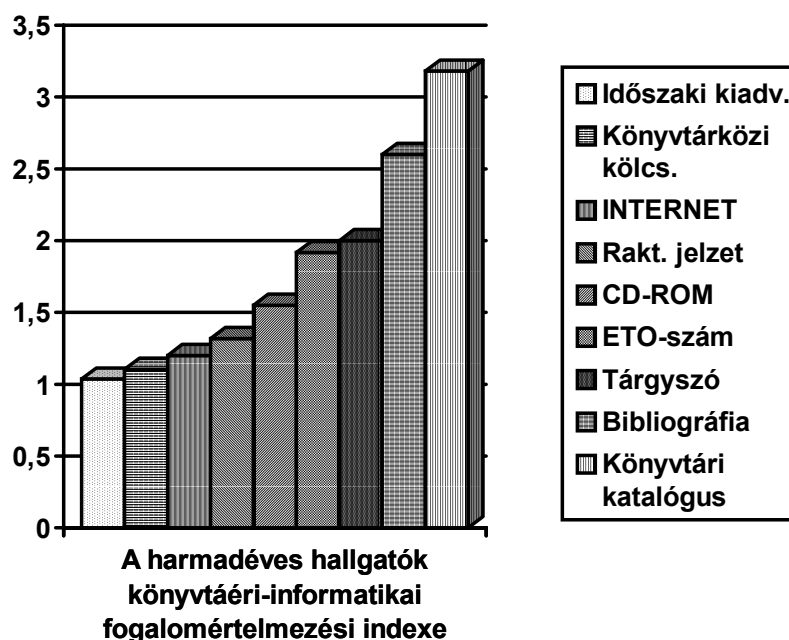
32. kérdés: Könyvtári-informatikai fogalmak ismerete

Válaszolt 36 fő.

FOGALOM	Válaszolt	Jó válasz	Téves válasz
Könyvtári katalógus	35	11	24
INTERNET	30	25	5
Tárgyszó	30	15	15
CD-ROM	28	18	10
Raktári jelzet	29	22	7
Bibliográfia	26	10	16

Könyvtárközi kölcsönzés	21	19	2
ETO-szám	23	12	11
Időszaki kiadvány	29	28	1

Az elsőévesekével azonos módon számított „fogalomértelmezési index” a következő volt:



Az elsőöskével azonosan a legismertebb fogalom az időszaki kiadvány, de az ETO-szám jelentését jóval kevesebben ismerik (a 2. helyről a 6. helyre került.) Az INTERNET ismertsége megőrizte harmadik helyét. Az utolsó három, legkevésbé ismert fogalom (tárgyszó, bibliográfia, könyvtári katalógus) sorrendje elsőben és a végzősöknél teljesen azonos.

Tipikus tévesztések voltak a válaszadáskor:

- könyvtári katalógus és bibliográfia összekeverése 18 alkalommal
- tárgyszó és ETO-szám összekeverése 10 alkalommal

Szórványos tévesztések:

- CD-ROM és Internet keverése 3 alkalommal
- CD-ROM és könyvtárközi kölcsönzés összekeverése(!) 5 alkalommal
- raktári jelzet és könyvtári katalógus összekeverése 3 alkalommal.

33. kérdés: A PSZF-ZIK-ba nem iratkozott olvasók véleménye.

A kérdésre senki sem válaszolt.

1.3.4.3. A harmadik évfolyamos hallgatók („output” alszegmens) kérdőíveinek kiértékelése: a marketingkoncepcióba beépíthető tapasztalatok.

A harmadik évfolyamos hallgatók kérdőívei megerősítették az eredeti vizsgálati koncepciót, azaz a hallgatói szegmens egységes kezelését, de azt is, hogy a szegmens szolgáltatásainkkal történő megközelítésében tekintettel kell lennünk arra, hogy a képzési input és output az információs igények és fogyasztási szokások tekintetében eltéréseket mutatnak, konkrétan: a képzés előrehaladtával a minőségi információs igények fokozódása tapasztalható.

A környezeti (tehát a PSZF-ZI Könyvtárának és más szervezeti egységeinek - pl. Számítástechnika-Informatika Tanszéki Osztály) felszereltsége és lehetőségei jelentékenyen meghatározzák a hallgatók felkészítését az új információs technológia alkalmazására. Elhanyagolhatatlan és halaszthatatlan feladat a használóképzés technikai bázisának kiépítése (CD-ROM technika is, több munkaállomás stb.)

A minőségi információs igények „lereagálásának” több módja lehetséges a szakképzett munkaerő felhasználásától kezdve a hallgatók kutatási ismereteinek bővítéséig. A szakirodalom szelvében-hosszában hangoztatja az „információs brókerek” fontosságát, a könyvtáros-ság tartalmi átalakulását az automatizált dokumentációs tevékenység következményeként. Anélkül, hogy a könyvtárosok szerepét ezen a téren kétségbe vonnám, az igények kielégítésének egy másik módjára, illetve ennek fontosságára szeretném a figyelmet felhívni. A használók tervszerű és tartalmas képzése javíthatna jelentősen a jelenlegi helyzeten: az „önállótlan”, „gyámoltalan” olvasó helyett kutató könyvtárosság ideje lejárt, sokkal inkább a felsőoktatási könyvtárak (és tanszékek) képzési programjai és hatékony PR-tevékenysége által felvilágosított, tájékozott partnerekkel kellene kétoldalú kapcsolatot kialakítanunk. (Ki is mondta, hogy nem halat enni, hanem halászni kell megtanítani az arra rászorulókat?)

A felhasználói programok javításával egyre több információforrás nyílik meg a nem épp profi információkereső felhasználók előtt. A források megnyílásához mi az alábbiakkal járulhatunk hozzá:

- felhasználóképzés, melynek kisebb részét az alapfogalmak elsajátítása, nagyobb részét a gyakorlatban megismertetett probléma-analízis, keresési stratégia felállítása, információ-találási elemzések alkotnák;
- technikai (CD-ROM, OPAC - ez utóbbi bevezetésének igénye kiemelkedő - stb.) és szakmai-tartalmi háttér (szoros együttműködés a számítástechnikus, informatikus kollégákkal) biztosítása a felhasználók hatékonyabb kiszolgálásához.

A marketingkoncepciónak tekintettel kell lennie a használók igényeire, ha azt a feladatot, melyre a könyvtárat létrehozták, valóban teljesíteni akarja a szükségletek folytonos változásában.

A harmadévesek esetében az igények jobb kielégítését többek között az alábbiak javításával szolgálhatnánk:

- a II. Könyvtár nyitvatartási rendjének közelítése a hallgatók igényeihez (míg létezik két könyvtári részleg - később a leendő egységes könyvtárra érvényes ugyanez...)
- a szolgáltatási spektrum kiszélesítése olyan triviális igények kielégítésével, mint a másolatszolgáltatás;

- a szakkönyvválaszték bővítése a „szolgáltatási átfedések” (szolgáltatóhelyek és könyvtár-típusok között) minimálisra szorításával;
- a legszükségesebb adatbázisokhoz való „tömeges” hozzáférés mielőbbi biztosítása (kurrens nemzeti bibliográfia, sajtóadatbázis).

1.3.5. A külső „piaci” szegmens vizsgálatának tervezése.

A PSZF Zalaegerszegi Intézet Könyvtára piacszegmentációjával kapcsolatban említettem a kisvállalkozások, mint felhasználók vizsgálatának tervezését. A marketingkonceptciónak ez a „legkialakulatlanabb” területe, jelenleg a kérdőív anyagának tervezésénél tartunk. (Felvetődött annak lehetősége is, ha találnánk olyan vállalkozói információ szakos hallgatót, aki szakdolgozatként elvállalná a kisvállalkozók információhasználati szokásainak vizsgálatát, jelentősen megkönnyítené az előttünk álló feladat megoldását.)

A vizsgálat előtt szükségesnek tartom a kapcsolatfelvételt a Zala Megyei Vállalkozásfejlesztési Alapítvánnyal. Ennél a szervezetnél (mely számos ügyfélszolgálati irodával, kirendeltséggel működik) sok információt szerezhetnénk az egyéni vállalkozók tájékozódási szokásairól. *„Harmadik, nagy és széles területe munkánknak, a szaktanácsadás és információadás. Itt az adózástól, a vámelőírásoktól kezdve, az ügyviteli szabályokon keresztül, a piaci információig, a vállalkozó minden kérdésére válaszokat tudunk adni - teljesen ingyen. Ezeket a tanácsokat, információkat bármely irodánkban megkaphatják az érdeklődők.”* - nyilatkozta Böszörményi László, a Vállalkozásfejlesztési Iroda ügyvezető igazgatója (**X: Segíteni mindenáron. = Egerszegi Korzó, 1995. április. - p. 7.)**

A Vállalkozásfejlesztési Iroda - megfelelő kooperációs készség esetén - segítséget nyújthat az információáramlásban a könyvtár és a vállalkozók között. Mindketten nonprofit szervezetek vagyunk és hasonló körben (információterjesztés gazdasági-pénzügyi területen) tevékenykedünk. A szakmai gyakorlati ismeretekkel a Vállalkozásfejlesztési Iroda tanácsadói rendelkeznek, a könyvtár a dokumentumvagyonnal és az online információkeresési lehetőségeivel „szállhatna be” a vállalkozók információs szükségleteinek kielégítésébe.

Kérdéses az is, hogy milyen mélységű vizsgálatot érdemes elvégeznünk, illetve milyen új, a konkrét „fogyasztói környezetre” vonatkozó információkhoz juthatunk a felmérés segítségével. Először a Vállalkozási Információs Projekt (VIP) eddigi tapasztalatait kell behatóan elemeznünk. Alapkérdés, hogy valójában mire vagyunk képesek, tudunk-e üzleti információt nyújtani abban az értelemben, ahogy azt Huszár Ernőné megfogalmazta: *„... minden olyan információ, amely szükséges a vállalkozások sikeres gazdasági szerepléséhez, azaz alapításuktól kezdve a stratégiai és operatív döntések meghozatalához a vállalkozás teljes életciklusa során.”* (**Huszár Ernőné: Üzlet-e az üzleti információ? = Tudományos és Műszaki Tájékoztatás, 1994. 1. sz. - p. 3.)**

Természetesen felvetődik az a kérdés, hogy az üzleti információs igények kielégítése milyen kihívás elé állítja könyvtárunkat. Az idézett cikk a hozzánk hasonló, viszonylag kis (60 000 kötet feletti) gyűjtemények szerepét meglehetősen marginálisnak ítéli meg a kiforrott, nagy szolgáltatókkal szemben (BKE, vagy megyei könyvtárak.)

A lehetőséget a hálózatban történő információ-szolgáltatás terén látom, s a PSZF-ZI Könyvtárának, mint egy lehetséges szolgáltató-végpontnak a szerepét valószínűnek tartom.

2. MARKETINGTERV KAPCSOLATA A MENEDZSMENT ÉS AUTOMATIZÁCIÓ KÉRDÉSEIVEL.

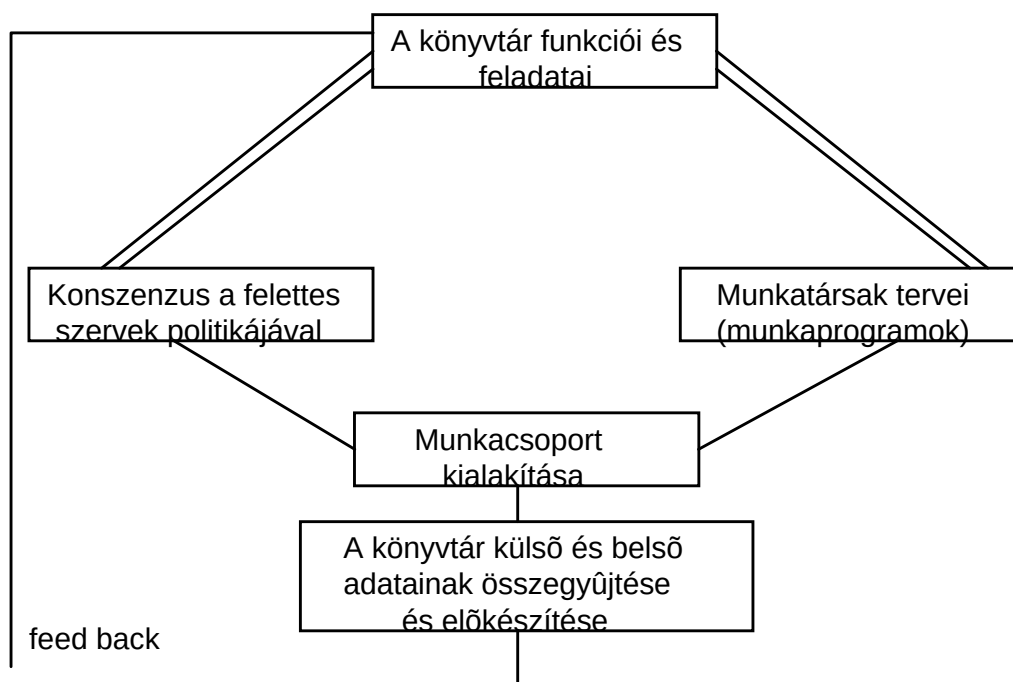
A vezetésnek éberén kell figyelnie a társadalmi mozgásokat, a használói igényeket és azok változásait, a piacot, ha úgy tetszik. Az igényeket fel kell mérni, piacutatást kell végezni. Ám nem elég csak figyelni, hanem folyamatosan reagálni is kell az igényekre.”

(Téglási Ágnes: A vállalalkozási információk menedzselése)

A Marketingtervezés c. fejezetben (p. 5.) jeleztem a tevékenységnek azt az alapvető célját, hogy a szolgáltatás hatékonyságát növeljük. A fentebbi idézettel arra kívántam célozni, hogy mindenféle vizsgálat értelmetlen, ha a változtatás eltökélt szándékát, s a változtatáshoz szükséges feltételek megteremtésének igényét nem tartalmazza az alapkoncepció.

2.1. A marketingvizsgálat helye és szerepe a szolgáltatások menedzselésében.

Az előző fejezetben elvégzett vizsgálat helyét a könyvtári marketing-menedzsment tevékenységben a következő ábrával **(FORRÁS: Einre Marketingkonzeption für öffentliche Bibliotheken : [dieser Bericht wurde erstellt im Rahmen d. Projekts 11.37 „Entwicklung e. Marketingkonzeption für öffentl. Bibliotheken” (Juli 1986 - Marz 1987)] / Dt. Bibliotheksinst. Peter Borchardt... - Berlin : Dbi, 1987. - p. 60.)** szeretném szemléltetni:



(A könyvtári marketing-menedzsment 1. sz. folyamatábrája)

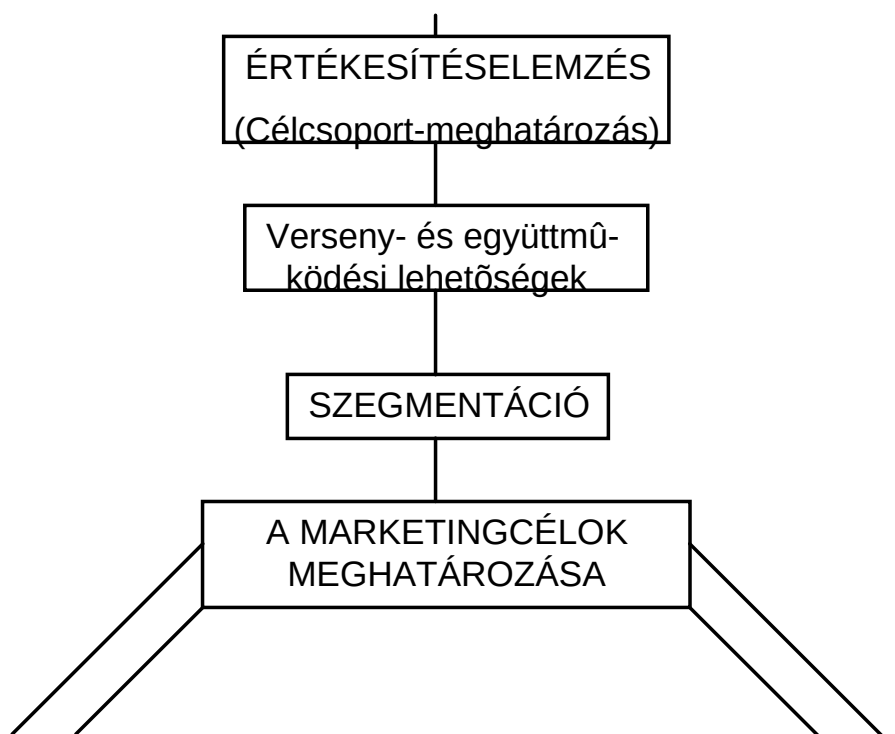
A fentebbi ábrát a következőkkel szeretném kiegészíteni: a feladatok és funkciók lényegében a könyvtár alaptevékenységén és célján túl a közép- és hosszabb távú feladatokat is magába

foglalja. (Intézetünk könyvtára esetében ez a működés hatékonyabbá tétele és fejlesztése jelenleg aktuális koncepcióját jelenti.) Ezt a szervezeti egységen belüli (PSZF-ZIK közvetlen szakmai vezetése és munkatársai) elképzelést kell beágyazni az Intézet „politikájába” és gazdasági programjába. A konszenzus arra az elképzelésre vonatkozik, amit ténylegesen meg is valósítanak, illetve a további tevékenységeknek már a megvalósításra kell irányulniuk. A munkaterv az egyes részterületekre (pl. feldolgozás, tájékoztatás stb.) lebontva és egymással egységbe szervezve alkotják a funkcionális- és feladatterv részét. A „munkacsoport létrehozása” projektmenedzsment-kifejezés lényegében a feladatok személyzeti felosztását és a team-tevékenység szabályainak kialakítását jelenti.

A könyvtár külső és belső adatainak előkészítése már előrevetíti a SWOT-analízis elkészítésének lehetőségét, mely „*a menedzsment első lépcsőjét, a tervezést helyezi biztos alapokra.*” (Mikulás Gábor: **A könyvtári munka értékelésének új módszere : a SWOT-analízis : Szemle. = Könyvtári Figyelő, 1994. 4. sz. - p. 585.)** Szeretném kiemelni, hogy a ciklikus menedzsment-tevékenységnek ebben a szakaszában létrehozott SWOT-képet a későbbiekben módosítani kell, mert az „itt” (tehát a tervezésnek ezen a pontján) főképp a szakma képviselőinek elemzését tartalmazza, s kevés szerepet játszik a használói vélemény. (A marketingvizsgálat lényege éppen az, hogy „bevonja” a használók ítéletét.)

Ezt követi maga az értékesítéselemzés egészen a szegmensek vizsgálatával bezárólag (1. Marketingtervezés c. fejezet.)

A vizsgálat elkerülhetetlenül tartalmaz megállapításokat és kommentárokat egyrészt a könyvtár feladataiból és funkcióiból kiindulva, másrészt a munkatárs (jelen esetben magam) véleményéből fakadóan. A lényeg az, hogy ne érvényesüljenek mechanikusan a kijelölt célok (és persze a munkatársi vélemények), s ne determinálják a vizsgálatot, ha az más eredménnyel zárul, mint amiből kiindultunk (pl. az első, nyers SWOT-elemzés tapasztalatai). A szakmai célokba az eredményeket be kell építeni.

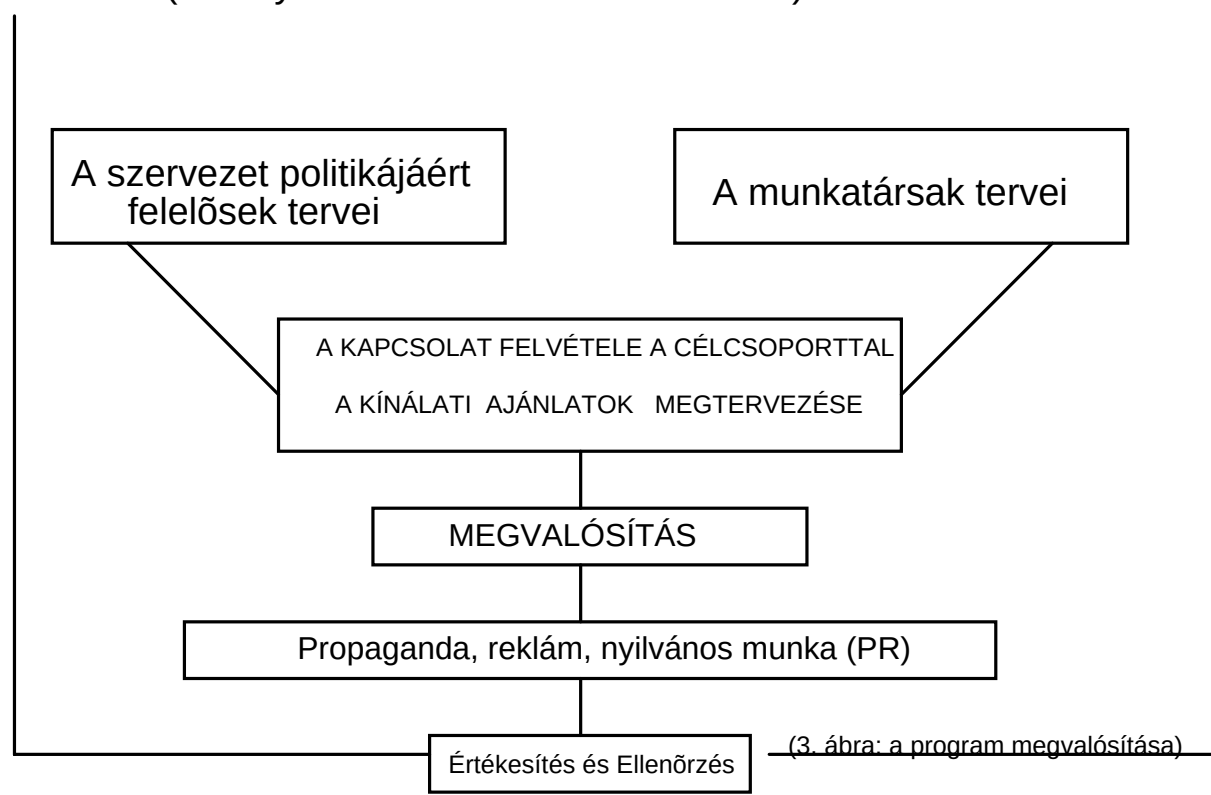


(2. ábra: a marketingkonceptió kialakítása a könyvtár menedzsmentjében)

Az értékesítéselemzés a célcsoport („használó”) meghatározásán alapszik, később az egyes szegmenseknek megfelelően szolgáltatási célcsoportokra bomlik (oktatók, hallgatók, külső „piaci” felhasználók). A marketingcélok meghatározásakor (a marketingvizsgálat elemzése segítségével) már tisztában kell lennünk a célcsoportok valós igényeivel. „Az adott szegmensek részletes elemzésénél mindenképpen választ kell adni a következőkre: kik az adott piaci szegmensben a potenciális felhasználók; milyenek könyvtári szükségleteik; felismerik-e ezeket a szükségleteket;... milyen szolgáltatásokkal tudja a könyvtár az adott csoport igényeit legjobban kielégíteni...” (Könyvtár és marketing : Szakirodalmi szemle / Alföldiné Dán Gabriella, Hegedüs Péter. - Budapest : OSZK-KMK, 1986. - p. 25.)

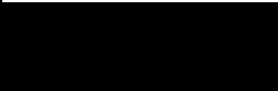
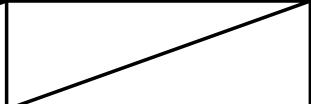
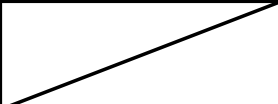
A marketingcélok meghatározását az alábbi folyamatok követik:

feed back (A könyvtár feladatai és funkcióihoz)



A célok meghatározása után a kialakult marketingkonceptiót egyeztetni kell a munkatársak terveivel és a szervezet politikájáért felelősek terveivel (az Intézet vezetőségével, a Főiskolai Tanáccsal.) Az egyeztetések lényegére és fontosságára a következő idézet világít rá: „Amikor stratégiát dolgoz ki a könyvtár különféle céljainak elérésére, ügyelni kell arra, hogy a könyvtári munkaszervezet sok eleme képviselve legyen a tervben, így pl. kialakíthatók szervezeti, személyi, pénzügyi, növekedési stratégiák.” (Szabó Eszter: Stratégiai marketing - könyvtárosoknak [Könyvismertető] = Könyvtári Figyelő, 1994. 3. sz. - p. 439. - Az ismertető a Strategic marketing for libraries : A handbook / Elizabeth J. Wood. - New York [etc.] : Greenwood Pr., 1988. dokumentumról készült.)

A kínálati ajánlatok megtervezése az a lépés, ahol - a rossz lényeglátásból, a téves következtetésekből vagy rossz kompromisszumokból eredően - az értékesítési program „eltévedhet”. Ha a célcsoportnak nem megfelelő ajánlatot (szolgáltatási kínálatot) alakítunk ki, nem tudjuk piaci hasznosságunkat fokozni, megerősíteni. Ezen a ponton kell létrehozni a „termék/piaci szegmentáció mátrix”-ot, mely „szemléletes módon mutatja, hogy milyen termékeket kínál fel a könyvtár az egyes célba vett használói csoportoknak.” **(Könyvtár és marketing. - Op. cit. p. 26.)** Erre szeretnék példát bemutatni (melynek szerkezete az idézett műben is megtalálható, eltérő tartalommal):

S Z O L G Á T Á S O K	S Z E G M E N S E K		
	Oktatók	Hallgatók	Külső "piac"
	 kis piac	Fénymásolás	 kis piac
	Használóképzés	Használóképzés	BIS-tanfolyam
	Irodalomkut. publi- kációs tev.-hez	Irodalomkutatás (diplomamunkához)	
	OPAC	OPAC	OPAC
	Folyóiratkölcsonzés		
	(magas prioritás)	(közepes pr.)	(alacsony pr.)
			
			
			

A mátrixban az egyes szolgáltatások piaci területeit, kiterjedtségét, az igények erősségét ill. az igények kielégítésének prioritásait is meghatározhatjuk. (Az egyes szolgáltatási elemeket példaként használtam fel.)

A megvalósítási szakaszban (ha a fentebbi akadályt sikeresen vettük) további nehézségekkel kell szembenéznünk. Itt konkrét, előre nem tervezhető részproblémák vetődhetnek fel, amire a menedzsmentnek ügyelnie kell, hogy ne akadjon el az értékesítés.

A következő és nagyon lényeges tevékenység a public relations (PR): a közönség helyes és hatékony orientálása a szolgáltatások használatára, illetve az elképzelések alakításában való aktív részvételre (ami a PSZF-ZIK esetében lehet egy „Fejlesztési Tanács” vagy egy kvázi „Könyvtárszék” létrehozása az intézményi nyilvánosság erősítése és a kívülállók befolyásolása érdekében.)

Az ellenőrzés biztosítja a folyamatos visszacsatolás lehetőségét a szervezet működésének és céljainak újrafogalmazásához a kereslet, jelentkező igények stb. tükrében.

Ezt az egész tevékenységet menedzselni (szervezni) kell egy erre kijelölt és alkalmas személynek. Ennek a személynek nem (szükségszerűen) kell egybeesnie a szervezeti egység (esetünkben a könyvtár) vezetőjével. A külföldi szakirodalom különbséget tesz a manager és a leader, a management és a leading fogalma között. Természetesen a vezetőnek rendelkeznie kell menedzser-tulajdonságokkal (jó elképzelésekkel és megvalósítási képességekkel), és tudnia kell menedzselni (előrejelezni, tervezni, szervezni, koordinálni stb.) az általa irányított szervezetet, de egyes területek, mint pl. a szolgáltatás-értékesítés szervezése „rábízható” beosztott munkatársra is.

2.2. A szolgáltatás-értékesítés (szolgáltatásmarketing) menedzsmentjének helye az általános könyvtári menedzsment-feladatok között.

„A könyvtár mint szolgáltató szervezet ahelyett, hogy a piac vizsgálatára fordítaná energiáit, aránytalanul sokat foglalkozik a költségvetéssel. A cél így az lesz, hogy pénzt és egyéb forrásokat szerezzen a szervezet fenntartása érdekében... A hangsúly tehát az anyagi források befektetésére vagy az átalakítás folyamatának költségeire és nem a szolgáltatásra mint outputra, vagy a termelékenységre helyeződik... A könyvtári menedzsment megköveteli, hogy fontossági sorrendet határozzanak meg a célok között, és a piacnak, azaz a lehetséges felhasználóknak meghatározott csoportjaihoz, illetve igényeihez rendeljék a forrásokat.”

(Mikulás Gábor: A hatékonyságról és a költségvetésről)

Az előbbieken a marketingtevékenység tervezési folyamatát vázoltam. Most - csupán nagyon áttekintő módon - a szolgáltatásmarketing menedzsmentjének helyét szeretném meghatározni az általános könyvtári menedzsmenten belül.

Erre a meghatározásra azért van szükség, mert a szolgáltatások tervezési kérdései óhatatlanul felvetnek olyan problémákat, melyek alapjaiban meghatározzák a szolgáltatások tervezési lehetőségeit és határait (pl. pénzügyi problémák.) A határokat azonban nem pusztán ezek a feltételek, körülmények (pl. költségek, személyi vagy fizikai kívánalmak) szabják meg, hanem maga a „leading-management” szemlélete. Lényegében egyetértek Mikulás Gábornak az alfejezet mottójaként idézett véleményével. Használunk - s egyre gyakrabban - egy, a hazai könyvtári fejlődés utóbbi évtizedeitől merőben idegen terminológiát, de sokszor a régi mögöttes tartalmakat értjük alatta. Pedig a gyakorlat megváltoztatása nélkül a „marketing”, a „menedzsment”, az „üzleti információs szolgáltatás” csupa üres frázis.

Konkrét példával: nem szabad azt remélnünk a vizsgálatoktól, illetve a piackutatási eredményektől, hogy ettől a források elosztása felett diszponáló személyek könnyekig meghatódnak, s bővítik költségvetési keretünket, s a könyvtár, mint szervezet mindent folytathat a régi módszerekkel, csak épp jut pénz a nagyobb költségvetésből az újabb feladatokra is.

A menedzsment egyik legfontosabb alapelve éppen az, hogy nem az általános, mondhatni hagyományos célokhoz rendeli a forrásokat (mint az a tipikus követő tervezésben szokásos), hanem az igények dominanciájából kiindulva rangsorolja a feladatokat és mérlegeli, hogy a rendelkezésre álló forrásokból hogyan tud a jelentkező elvárásoknak megfelelni. Ez természetesen adódik a menedzsment alábbi definíciójából:

Menedzsment: valamely szervezet működésének

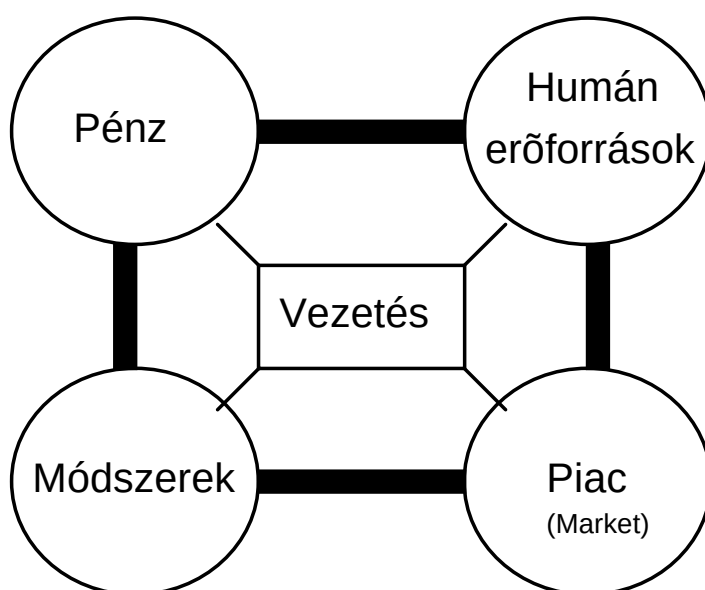
- **emberi v. humán** (munkaerő, kooperánsok, felhasználók)
- **pénzügyi v. finansziális** (anyagi források, költségigények)
- **fizikai és információs** (műk. fiz. kívánalmak, Management Inf. Syst.)

eszközökkel történő tervezése, szervezése, irányítása, ellenőrzése azzal a céllal, hogy az adott szervezet a feladatait a leghatékonyabban végezze el.

A menedzsment célfeladata a hatékony működés biztosítása a rendelkezésre álló eszközökkel. Nonprofit szervezet esetében természetesen „szükségszerűen egy egyértelmű függőség, azaz interdependencia következik a pénzeszközök és a feladatteljesítés között. Sőt: a pénzügyi erő és a feladat teljesítése mindig arányos!” **(Marketing mindenkinek /Joachim Woerner. - Budapest : Közgazd. és Jogi Kvk., 1991. - p. 48.)**

Woerner megállapítása cáfolhatatlan, csupán azzal az egyetlen tényezővel nem számol, hogy az egyértelmű függőség és az egyenes arányosság (a feladatteljesítés tekintetében) nem ugyanaz. Könyvtárunk esetében: amennyiben a források nem bővíthetők, valóban nehezebben várhatóak olyan eredmények (pl. átállás integrált számítógépes rendszerre), melyek látványos javulást idéznének elő a szolgáltatások minőségében, de megfelelő szervezéssel hatékonyabbá tehető a könyvtár tevékenysége.

A könyvtári menedzsment ugyanazokkal a forrásokkal gazdálkodik, mint a vállalat:



(Forrás: Személyzeti-emberi erőforrásmenedzsment / [Bábosik Mária et al.]. - Bp: Közgazdasági és Jogi Kvk., 1994. - p. 17.)

A piacot és felmérésének fogalmát (angolban: marketing research) nyugodtan felcserélhetjük a „szükségletek felbecsülése” nonprofit-terminológiára (needs assessment), de szerepének fontossága változatlanul megmarad, attól függetlenül, hogy legtöbbször mind a fenntartók, mind a szakemberek megfeledkeznek róla.

Karin Sieglnek, a Schweitzer Bibliotheksdienst volt igazgatójának már az első oldalon idézett mondata gyakran megbotránkozást kelt, mikor kollégáknak említem. Magam is megdöbbsentem, mikor egy, a svájci katalógizálásra vonatkozó kérdésemre így válaszolt. Nem a katalógusok fontosságát és a teljes leírások célját kérdőjelezte meg, csak épp egy fontossági sorrendet állított fel: a „piacnak” alárendelte a módszereket, a humán erőforrásokat és a pénzügyi kérdéseket.

2.3. A marketingterv hatása a könyvtáratomatizálásra.

„A könyvtárosoknak igyekezniük kell, hogy új egyensúlyt hozzanak létre a (nyomtatott) információk birtoklása és az elektronikus információk szolgáltatása között... A tulajdonosi viszony ... és a hozzáférés ... közötti ellentét funkcionális, a működéssel kapcsolatos, ami lehetővé teszi a könyvtár vezetése számára, hogy döntéseket hozzon a könyvtári automatizálás bevezetésére...”

(Anton Bossers: A kutatókönyvtárak automatizálásakor meghozandó igazgatási döntések)

Az utóbbi években hazánkban is végbement a számítástechnika és informatika, továbbá a könyvtártudomány közötti interdiszciplináris kapcsolatrendszer kialakulása, s létrejött maga az „interdiszciplina” is. Ez a szakinformatikus képzés a Könyvtártudományi-Informatikai Tanszék szervezésében ékes bizonyítéka az eredetileg elkülönült ismeretterületek átjárhatóságának megteremtésére, a számítástechnikai/informatikai alkalmazások fontosságára a dokumentáció (információk gyűjtése, rendszerezése, visszakereshetővé tétele és terjesztése) területén.

A legnagyobb felsőoktatási intézmények gyorsan bekapcsolódtak az információs infrastruktúra fejlesztésének és elterjesztésének programjába, és a pályázatok útján megszerzett támogatásokat saját forrásokkal kiegészítve gépesíthették könyvtáraikat. Az egyetemi státus alatti felsőoktatás azonban jóval lassabban tudta követni őket, s ez érvényes a Pénzügyi és Számviteli Főiskolára is. Helyzetünket tovább „súlyosbítja” az „intézetiség átka”, az a tény, hogy tagintézményként működünk funkcionális létbizonytalanságban. A jelenlegi oktatási főépületünket (Zárda u. 21.) a Notre Dame Női Kanonokrend 1998-ban teljesen reprivatizálni fogja. Ez az állapot a számítógépes hálózati fejlesztéseket befagyasztotta, az egységes információs rendszer kiépítését (melyre a rendszerterv Kiss Miklós tanársegéd diplomadolgozataként már elkészült, az elgondolás továbbfejlesztése pedig folyamatos), legalább 1998-ig elhalasztja.

A PSZF (budapesti) Könyvtára már 1992-ben bekapcsolódott az X.25-ös hálózatba, a könyvtárban kiépítették a lokális NOVELL hálózatot. 1991. szeptemberétől épül a gépi adatbázis, ettől az időponttól a gyarapodás adatbázisba kerül, illetve a diplomadolgozatok tételei is 1990-től kezdődően. Ez a rendszer 20 felhasználós, amit 100 felhasználásra

kívánnak bővíteni (NOVELL-bővítés és a SUN gép kapacitásának növelésével.) Közel egy évvel később (1994-ben) a Zalaegerszegi intézet helyzete a következő:

„A könyvtár gépparkja jelenleg 2 db. 386-os számítógépből áll ezek a későbbi lokális hálózat munkaállomásai lesznek. A tervezett rendszer egy könyvtári szervert és 3-4 munkaállomást tartalmaz, mindez a várható igények szerint megfelel a könyvtári munka teljes gépesítésének. A könyvtárban épült ki a 9600 bps sebességű X.25-ös adatvonal, amely a külső kommunikációs feladatok technikai háttérét adja... jelenleg egy 286-os gépen történik a kommunikáció, de terveink szerint a hálózat úgy épül ki, hogy minden munkaállomásról hozzáférhető legyen a nagyterületű hálózat, illetve onnan elérhető legyen a könyvtári szerver...

A könyvtári munkát segítő program kiválasztása folyamatban van. A legvalószínűbbnek a TEXTLIB integrált könyvtári rendszer megvásárlása látszik, összhangban a régió többi könyvtárainak döntésével.” (Némethné Czaller Zsuzsanna: Tervek : összhangban a régió többi könyvtáraival. - In: Gyorsfénykép : Zalaegerszeg és a számítógépesítés. = Könyvtári Levelezőlap, 1994. 6. sz. - p. 19.)

Ha más érv nem volna a gépesítés szükségessége mellett, szeretnék az I. fejezetből idézni. A könyvtári infrastrukturális fejlesztések fontosságának rangsorolásában az oktatók, továbbá az elsőévesek számára az első helyen áll az OPAC, s harmadéveseknél is csupán azért a második helyen, mert úgy kellett iskolájukat elvégezniük, hogy nem volt természetes a másolatszolgáltatás biztosítása a felhasználók tömeges igényének ellenére sem.

A felhasználók - bár a felmérésből egyértelműen kiderül, hogy nem igazán gyakorlottak a számítástechnikai alkalmazásokban, főképp nem a könyvtári-informatikai alkalmazások területén - átértik az automatizálás fontosságát. Lehetséges, hogy a teszt kérdésről-kérdésre gyakorolt a válaszadókra egyfajta „pressziót” a könyvtári automatizáció, mint probléma hangsúlyozásával, s az egész információ- és könyvtárhasználati igényvizsgálat jóformán a középpontba állította a könyvtári informatikát, de ez két okból is természetes. Egyrészt azért, mert itt és most személy szerint engem friss tapasztalataimból és tanulmányaimból kiindulva ez az ügy foglalkoztat leginkább, másrészt pedig azért, mert meggyőződtem róla (s erre is alkalmas volt a szakinformatikus képzés), hogy hivatásunk „leglényegének”, az információ szolgáltatásának eddigi leghatékonyabb, teret és időt (de legfőképp: problémát) legyőzni képes módszere a számítógépes állományfeltárás.

Zárszó

Ez a szakdolgozat nem töltheti be az „életelixír” szerepét, nem tud felelni arra, hogyan gyógyuljunk ki szakmai problémáinkból, s nem nyújt garanciát a jövőbeli hatékonyabb működésre sem. Aki komolyan veszi az olvasók válaszaiban rejlő ezernyi apró üzenetet, az mégis méltányolni fogja: a gyógyítás mindig „lázméréssel” kezdődik, s nem a higanycseppre kell haragudni, ha tágul.

Az eredetileg vállalt feladatnak (a teljesen átfogó szervezeti vizsgálatnak) csak problémái szaporodtak a munka előrehaladtával. Ha megkérdezné tőlem valaki, belevágnék-e újra ebbe a vizsgálatba, nem tudnék határozott választ adni rá. Ha viszont azt kérdeznék, szükségesnek tartom-e egy ilyen vizsgálat elvégzését és - a jelen munkánál teljesebb - körüljárását a problémának, határozott igennel felelnék. Akik olvassák, azt szeretném, ha valaminek a kezdetét látnák az utolsó sorokban is, valamiféle „úton levést” a fenntartók és könyvtárosok könyvtárától az olvasók könyvtára felé.

A levonható konklúziók nem fogják megnyitni a fenntartók erszényeit (melyek csak alulról látszanak tömötnék, fölülről valahogy mindig laposabbak), csak szemeinket arra, hogy mit várnak tőlünk a könyvtár használói.

Talán lesz egy kis erjesztő hatása a döntéshozók körében, előbbre mozdítja tevékenységünket, céltudatosabban közelítünk egyes problémákhoz, s forrásul szolgálhat egy átfogó menedzserprogram kialakításához.

Tények előtt nem könnyű menekülni, ahogy lelkiismeretünk előtt sem, ha tudjuk, a tényekért magunk hol, mennyiben vagyunk felelősek.

Legsürgősebb további feladatainkat az alábbiakban látom:

- a marketingvizsgálat elvégzése a külső piaci szegmensen a már említett szempontok, illetve a VIP tapasztalatainak figyelembe vétele mellett;
- a könyvtár SWOT-analízisének elkészítése;
- menedzsermentprogram kialakítása az elemzés eredményeinek beépítésére munkánkba;
- az alkalmazandó közönségkapcsolati módszerek kialakítása (PR);
- a program „működtetése”, folyamatos menedzselése, a visszajelzések alapján történő korrekció.

Mindez nem nélkülözheti a könyvtár teljes alkalmazotti gárdájának konszenzusát és erőfeszítéseit a megvalósításra vonatkozóan.

IRODALOM

- Alföldiné Dán Gabriella:** Könyvtár és marketing. - Budapest : OSZK-KMK, 1986.
- Arató Antal:** Kalkulációk, tervek a vállalkozói információs szolgáltatások fejlesztéséhez. = Könyvtári Levelezőlap, 1995. 1. sz. - p. 5-6.
- Bohnné Keleti Katalin:** Szolgáltatásmarketing. - Budapest : PSZF, 1994.
- Fonyó Istvánné:** A könyvtár mint nonprofit szervezet szolgáltatási és árbevételi politikája. = Tudományos és Műszaki Tájékoztatás, 1994. 1. sz. - p. 10-13.
- Galambos János:** A könyvtári szolgáltatások marketingje [Referátum]. = Tudományos és Műszaki Tájékoztatás, 1990. 1. sz. - p. 20-21.
- Gyorsfénykép :** Zalaegerszeg és a számítógépesítés. = Könyvtári Levelezőlap, 1994. 6. sz. - p. 17-20.
- Huszár Ernőné:** Üzlet-e az üzleti információ? = Tudományos és Műszaki Tájékoztatás, 1994. 1. sz. - p. 3-6.
- Ignác Józsefné:** A Pénzügyi és Számviteli Főiskola könyvtári hálózatának fejlesztési koncepciója. - Budapest : PSZF, 1993. - Kézirat.
- Keiser, Barbie E.:** Quality management for libraries : a North American perspective. = Aslib. Inf., 1993. 6. no. - p. 253-255
- Kiss Miklós:** Felsőoktatási intézmény számítástechnikai bázisának tervezése : Diplomadolgozat. - Veszprém : VVE, 1994. - Kézirat.
- Marketing lexikon A-tól Z-ig :** kézikönyv a sikeres piaci munkához. - Budapest : Saldo, 1994.
- Mikulás Gábor:** A könyvtári munka értékelésének új módszere : a SWOT-analízis [Szemle]. = Könyvtári Figyelő, 1994. 4. sz. - p. 585-590.
- Penniman, W. David:** Az információszerzés stratégijának kialakítása technológiai környezetben. = Könyvtári Figyelő, 1992. 3. sz. - p. 473-478.
- Révész János:** Az on-line információs rendszerek a modern marketing információrendszerében. = Vezetéstudomány, 1992. 9-10. sz. - p. 53-56.
- Sheth, Jagdish N.:** Marketing theory : classic and contemporary readings. - Cincinnati : South-Western publishing Co., 1986.
- Stanton, William J.:** Fundamentals of Marketing. - 9th ed. - New York : McGraw-Hill, 1991.
- Szabó Eszter:** Stratégiai marketing - könyvtárosoknak. [Referátum]. = Könyvtári Figyelő, 1994. 3. sz. - p. 438-440.
- Személyzeti-emberi erőforrásmenedzsment.** - Budapest : Közgazdasági és Jogi Kvk., 1994.
- Tull, Donald S.:** Marketing research : measurement and method : a text with cases. - 5th. ed. - New York : Macmillan Publishing Co. ; London : Collier Macmillan Publishers, 1991.
- Vörös Istvánné:** Beszámoló a Pénzügyi és Számviteli Főiskola Zalaegerszegi Intézet Könyvtárának munkájáról. - Zalaegerszeg : PSZF, 1991. - Kézirat.
- Walters, Suzanne:** A marketing és a könyvtárak. = Könyvtári Figyelő, 1990. 1-2. sz. - p. 125-127.
- Woerner, Joachim:** Marketing mindenkinek. - Budapest : Közgazd. és Jogi Kvk., 1991.