

- 2 operátort használnak a kérdések 6%-ában,
- 3 operátort használnak a kérdések 2,6%-ában,
- >3 operátort használnak a kérdések 2,1%-ában.

A könyvtárosoknak tehát állandó szerep jut a szervezetekben, több okból is: ismerik a weben hozzáférhető források sokaságát; tudják, hogyan kell hatékony, célratörő kereséseket végezni; ismerik a láthatatlan weberőforrásokat, amelyek releváns, jó minőségű információkat tartalmaznak; ideális helyzetben vannak a használók belső oktatásához.

Egy 1998-ban készült tanulmány megállapításai ebben a témában a következők:

- A jól működő vállalati könyvtárak segítik az egyének fejlődését és élethosszig tartó tanulását, a vállalati fejlesztést, és növelik a versenyképességet.
- A vállalat illetékeseinek a könyvtári munkatársakat fel kell készíteniük arra, hogy hatékony információkeresésre legyenek képesek változatos forrásokból. Ismereteiket folyamatosan frissíteniük kell.

Nagy-Britannia Országos Statisztikai Hivatalának 2001. március 27-én közreadott adatai szerint az ország háztartásai közül 8,6 millió volt képes otthonról elérni az internetet 2000 októbere és decembere között. Ez a felmérés azt is vizsgálta, hogy sokan miért nem használják az internetet. A legfontosabb okok a következők:

Érdeklődés hiánya	41%
Bizalom vagy használati ismeret hiánya	18%
Nincs rá szüksége	14%
Nincs rá ideje	8%

Miközben állítólag „információs korszakban” élünk, valószínűleg hosszú időnek kell ahhoz eltelnie, hogy a társadalomról is elmondhassuk: információkeresésre és -használatra képes (*information literacy*).

/PEDLEY, Paul: *Information overload and information literacy*. = ASLIB Managing Information, 8. köt. 6. sz. 2001. p. 8./

(Roboz Péter)

A közkönyvtárak és az internet – békés együttélés?

Sokakban felmerül a kérdés: szükség lesz-e még a közkönyvtárakra az internet korszakában? Az e kérdésre adott válasz sokkal inkább az információt keresőktől függ, semmint a könyvtáraktól. Hiszen a könyvtárak mindig is olyan környezetben működtek, amely nem tőlük függött. Az internet jelentős tényező ebben az összefüggésben, és sok könyvtáros magára nézve veszélyforrást lát benne. A közkönyvtárak korábban is az információs és oktatási piac réseit célozták meg, s ezért most is a piac viselkedését és vélekedését kell tanulmányozniuk, hogy megfelelő szolgáltatásokkal álljanak elő a jövőben.

2000 márciusában és áprilisában a U. S. Institut of Museum and Library Services finanszírozásával egy országos, telefonos felmérést folytattak le 3097 felnőtt körében. (A teljes jelentés és segédletei szabad felhasználásra hozzáférhetők az Urban Libraries Council webhelyén: www.urbanlibraries.org)

Az új technológiák múltbeli megjelenésének tapasztalataira építve három scenáriót lehet hipotézisként felállítani a közkönyvtárak és az internet viszonyának alakulására. 1. Továbbra is létezik

majd a közkönyvtár, de küldetése és szolgáltatásainak köre drámaian megváltozik. (Vö. a rádió és televízió kapcsolatával.) 2. Az internet kiegészíti a közkönyvtárat, és sikeresen fognak egymás mellett élni. (Vö. a moziipar és a házi videoipar együttélésével.) 3. Az internet eliminálja a közkönyvtár iránti szükségletet, ez utóbbi hanyatlásnak indul, s végül megszűnik. (Vö. a motorizáció győzelmével a lóvontatás felett.)

A verseny kimenetelét nem lehet megjósolni. Anál fontosabb a fogyasztói piac viselkedésének a tanulmányozása, különösen ha a könyvtárak – az első scenáriónak megfelelően – arra kényszerülhetnek, hogy jelentős mértékben módosítsák szolgáltatási kínálatukat.

A jelen felmérés a közkönyvtári és internetszolgáltatások jelenlegi helyzetét mint kiindulópontot akarta megállapítani:

- miért fordulnak a használók egyik vagy másik szolgáltatáshoz,
- milyen döntési kritériumok szerint választanak közöttük,
- hogyan értékelik teljesítményüket a választási kritériumok alapján.

Jó hír, hogy az internet négy használójából három a közkönyvtár használója is. Egyébként a válaszadók 66%-a közkönyvtári használó, 59%-uknak van hozzáférése az internethez, 47%-uk hazáról is hozzá tud férni az internethez, s 53%-uk ténylegesen használja az internetet. Nagyon szoros a közkönyvtár és az internet használata közötti kapcsolat: a válaszolók 40%-a használja mindkettőt, az internethasználók 75%-a a könyvtárat is, a könyvtárhasználók 60%-a az internetet is.

A válaszokból kiderült: nincs bizonyíték arra, hogy az internet használata módosítaná a könyvtárhasználat indítékait. Ahogyan arra sincs, hogy az internethasználat frissessége, hossza vagy gyakorisága befolyásolná a könyvtárhasználat gyakoriságát. (Mindazonáltal a könyvtár és az internet együttes használóinak 2,5%-a feltételezte, hogy a jövőben felhagyja a könyvtár használatával.)

Statisztikailag szignifikánsan ki lehetett mutatni, hogy milyen célból fordultak a használók a könyvtárhoz vagy az internethez. Ha azokat az okokat nézzük, amelyek miatt a használók csak az egyik, vagy csak a másik forráshoz fordulnak, kizárólag az internetet máris kétszer annyian használják, mint akik kizárólag a könyvtárat. E kizárólagos használói csoportokban kétszer annyian használták az internetet, mint a könyvtárat információt szerezni fogyasztási cikkekről, vállalkozásokról, közszolgáltatásokról, hatóságokról, munkahelyekről, továbbá kétszer annyian használták az internetet, mint a könyvtárat munkahelykeresésre, személyes projektekkel kapcsolatos kutatásra, újság- és magazinolvasásra, a gyerekek iskolai munkájának segítésére. Ez kihívást jelent a könyvtár információs privilégiuma számára. További vizsgálatot igényel annak eldöntése, hogy e jelenség mögött az internet által keltett új információs igények állnak, vagy egyszerűen a könyvtártól való elvándorlás.

A válaszolók 16 szempont szerint értékelték a két szolgáltatást. A könyvtár jobb minősítést kapott 6 kritériumban (könnyű használni, olcsó, papírpéldányhoz lehet jutni, az információ pontossága, a könyvtáros segítőkészsége, a magánszféra védelme), az internet 10-ben (könnyű hozzájutni, hamar el lehet érni, a hozzáférhetőség időtartama, a források választéka, a keresett dolog megtalálása, a nyert információ alapján való azonnali cselekvés lehetősége, az információ naprakészsége, szórakoztató jelleg, a böngészés élvezete, nem zavarnak mások).

A felmérésből az első scenárió körvonalai bontakoznak ki: a szolgáltatások differenciálódnak, s a közönség igényei szerint választ közülük.

A könyvtárra a legnagyobb hatással azoknak a viselkedése lesz, akik mindkét szolgáltatással élnek. Ha közülük csak egyet választanak e csoport tagjai, az minden valószínűség szerint az internet lesz; s amely szolgáltatásokért kizárólag az internetet használják, azok a könyvtárnak is alapszolgáltatásai (fogyasztói információ, üzleti információ, munkahelyi információ). Ráadásul az internet néhány alapvető szempont szerint jobb értékelést kapott, mint a könyvtár (kényelem, szórakozás, választék).

A közkönyvtárak szolgálati portfóliójának azonban csak egy része a tájékoztatás. A kölcsönzés, a felnőtt- és gyerekprogramok, alfabetizálási akciók, tanfolyamok, biztos menedékhely és sok más szolgáltatás is beletartozik a könyvtári kínálatba. El kellene gondolkodni azon, hogy az információs szolgáltatás jelentős részét át lehetne engedni az internetnek, s a portfólió más összetevőire kellene koncentrálni. (Ahogy a rádió feladta a drámai műsorok legtöbbszörét, s a beszélgetésre és zenére koncentrált.)

Ez természetesen nem jelenti az információs szolgáltatások teljes megszüntetését, hiszen a képzett tájékoztató könyvtárosok nemcsak segítenek az információ megtalálásában, hanem megtanítják az információs források használatát is, beleértve az internetet. Hosszú távon azonban nem lenne bölcs dolog minden erőnket a tájékoztatásra fordítani. A színvonalas programok, az emberi találkozások szinterei, a hetilapok, újságok, könyvek, hangfelvételek stb. vonzóan elrendezett és tálalt gyűjteményei fogadása a közönség részéről azt jelzi, hogy a használat módja változik, de a használat maga nem csökken. Ha a könyvtári szolgáltatnak azokat az összetevőit erősítjük és gondozzuk, amelyekben az élő személyek közreműködése része a közvetített értéknek, a közkönyvtárak továbbra is lényeges tényezői lesznek közösségeiknek.

/RODGER, Eleanor Jo-D'ELIA, George-JÖRGENSEN, Corinne: *The public library and the Internet: is peaceful coexistence possible?* = *American Libraries*, 32. köt. 5. sz. 2001. p. 58-61./

(Papp István)