

**Állománygyarapítás.** A nyomtatott BNB Weekly List a belátható jövőben is a beszerzendő könyvek kiválogatásának legalkalmasabb eszköze marad.

**Információkeresés.** Ma már nem jelent ésszerű megoldást sem munkaszervezési, sem gazdasági szempontból a többéves, papíralapú kumulációk készítése; helyettük sokkal hatásosabb és költségkímélőbb az online keresés. A BLAISE-LINE előnyei a következők: sokkal több rekordhoz nyújt hozzáférést, mint amennyit nyomtatott kötetekben kumulálni lehetne (jelenleg több mint 6 millió rekordhoz); a rekordokhoz gyakorlatilag azonnal hozzá lehet férni; sokkal több hozzáférési pontot és keresési stratégiát kínál; a kikeresett adatokat le lehet tölteni helyi jegyzékekhez, bibliográfiákhoz stb. Ebben a vonatkozásban az országhatárok elvesztik jelentőségüket, mert a BLAISE-LINE nemcsak az Egyesült Királyságban megjelent kiadványokhoz ad hozzáférést, hanem a BL Humanities and Social Sciences Collection és a BL Science Reference and Information Service külföldi beszerzéseit, valamint az LC gyarapodásához is. A bibliográfiai tételek ellenőrzésében – különösen hiányos adatok esetén vagy nem megszokott visszakeresési pontok szerint – az online keresés alkalmazása sokkal előnyösebb, mint a BNB vagy a Books in English több évet átfogó, mikrofilmlapos kumulációinak használata. Az árpolitika a használók érdekéhez igazodik, mert nem rögzített előfizetői díjat számolnak fel, hanem a használat mértékét veszik alapul.

**Katalogizálás.** A helyi könyvtári rendszerek főképp géppel olvasható formában veszik igénybe a BL rekordjait. Az UKMARC formátumban lévő rekordokat közvetlenül le lehet tölteni a helyi rendszerekbe további kezelésre és újraformálásra. A rekordok használhatók a gyarapításban, kölcsönzésben, a nyilvános online katalógusokban (OPAC) vagy papíralapú formákban. A könyvtárak eleinte csomagkapcsolt módon rendelték meg a rekordokat, most azonban terjed az adatok online letöltése a helyi rendszerekbe. A központi katalogizálási szolgálat ma már magában foglalja a BL saját kurrens anyaga mellett az LC és a University of London leírásait, s kiterjed az audiovizuális dokumentumokra, a kottákra és a térképekre is. Folyamatban van a BL teljes katalógusának gépre való visszamenőleges konvertálása (több mint 6 millió rekord az alapítástól kezdve); ezt használhatják a könyvtárak saját katalógusaik retrospektív gépreviteléhez. Kapcsolat létesül

a BLAISE RECORDS szolgáltatás és a 16 milliónyi rekordot tartalmazó OCLC online központi katalógusa között is.

A BNB szolgáltatásainak továbbfejlesztése az új technológiáktól és új információhordozók megjelenésétől függ. A BL újabban a BNB MARC rekordjait kísérletképpen CD-ROM-on is megjelentette.

A BNB szolgáltatásaink alakulását messzemenően meghatározza a felhasználói kör készsége és képessége a szolgáltatások fogadására.

Így pl. az 1970-ben bevezetett, igen nagy kicsinyítésű mikrofilmlapokról 1981-ben át kellett térni a szabvány méretű kicsinyítésre, hogy a könyvtárak ne kényszerüljenek speciális készülékek beszerzésére. Vagy: akkor, amikor sikerült tartalmilag és technikailag modernizálni a nyomtatott katalóguscédula-ellátást, a megrendelt cédulák száma a 60-as évekbeli évi 5 milliós csúcsról 1986–87-re a gépi rendszerek bevezetése következtében visszaesett 200 000-re; ezért a BL bejelentette, hogy megszünteti ezt a szolgáltatását. Vagy: a BLAISE-LOCAS-t sem kínálja többé, mivel az önálló, online könyvtári rendszerek új generációja jelent meg, amely megkönnyítette a könyvtárak számára, hogy saját számítógépet szerezzenek be maguknak.

A MARC bevezetése óta a BNB szolgáltatásainak lépést kellett tartaniuk a kiszolgált felhasználói kör igényeivel. Ez a kör mind a könyvtárak típusát, mind nagyságát, mind pedig szolgáltatásait tekintve rendkívül változatos. Hasonlóképpen nagy eltérések mutatkoznak az automatizálás mérvé, és a használt rendszerek tekintetében is. S minthogy az angol könyvek egyharmadát külföldön adják el, a bibliográfiai szolgáltatásoknak tekintettel kell lenniük a külföldi használókra is.

A felhasználói kört képező könyvtárakat gazdasági és egyéb tényezők befolyásolják abban, képesek-e követni a BNB szolgáltatásainak fejlődését, s képesek lesznek-e szolgáltatásaikat mindenkor azon a szinten tartani, amit a technológia mindenkori állása határoz meg. A BNB szolgáltatásai annál költséghatékonyabbak lesznek, minél inkább tudnak élni a könyvtárak a modern technológia lehetőségeivel.

/STEPHENS, A.: *Technology and the British National Bibliographic Service.* = *Journal of Librarianship*, 20. köt. 3. sz. 1988. p. 194–204./

(Papp István)

## A felhasználók tanulmányozása a Sheffieldi Egyetemen

A Sheffieldi Egyetem informatikai tanszékét 1963-ban hozták létre. Első vezetője, *W. L. Saunders* gyakran hangoztatta saját elkötelezettségét a kutatáshoz. Munkatársaitól is megkívánta a kutató-

munkát, s erre buzdította is őket. Egyes években ugyan vezetőváltások, pénzügyi és oktatási nehézségek gátolták a gyorsabb előrelépést, de sem a tanácsadói, sem a hallgatói nem adta fel kutatói

elképzeléseit. Ennek az lett a "jutalma", hogy a tanszék munkáját 1964 és 1987 között több mint kétmillió font külső kutatási tőke segítette, ami az egyik legmagasabb ilyen alapnak számít a Sheffieldi Egyetem tanszékeinek mezőnyében.

A tanszék kutatásainak majdnem 25 éves történetében számos érdekes és fontos kutatás-vizsgálat realizálódott. Például: számítógépes indexelés, munkaerőhelyzet, közművelődési könyvtári pénzügyek, automatikus osztályozás, online szolgáltatások, párhuzamos feldolgozás, informálódási magatartások, különféle könyvtártípusok használata, információgazdaság, információáradat stb. Ezeket a kutatási témákat az oktatók és a hallgatók közösen fogalmazták meg.

Az ilyen jellegű tevékenység feltételezi a szoros és folyamatos kapcsolatot a felhasználók tanulmányozásának különböző intézményeivel, illetve a társadalomtudományi módszerektől eltérő gyakorlat kialakítását. Ebből a szempontból különösen fontosnak bizonyult, hogy az egyetem, a tanszék és a Felhasználók Tanulmányozásának Kutatóközpontja (*Centre for Research on User Studies = CRUS*) munkája kiegészítette és segítette egymást.

#### A kezdetek

Szokatlan volt, hogy 1964-ben az új intézmény hallgatói mindjárt egy sor kutatási feladat elvégzésére vállalkoztak. A 23 kutatási feladatból kettő például az egyetem könyvtárában honos *használói magatartásformák* feltárását tűzte ki célul. Ezek a témák nemcsak hasznos gyakorlati következtetéseket eredményeztek, hanem szerencsések voltak a tekintetben is, hogy teljesen önként adódtak. Az efféle dolgozatok eleinte leggyakrabban a könyvtárvezetés területéről választottak témát.

A hatvanas évek hátralévő időszakában és a hetvenes évek első felében viszont a *felhasználók megismerése* lett a hallgatók dolgozatainak legkedveltebb témája, miközben továbbra is sok vonatkozott közülük az egyetemi és főiskolai könyvtárakra. 1966-ban a közművelődési könyvtárak olvasóit vizsgálták, 1968-ban pedig azt, hogy iskolai környezetben kik és miként használnak könyvet és/vagy könyvtárat.

A felhasználók tanulmányozásának módszertani fejlődése és "kísérletbeállítás" gyakorlatának kialakulása visszatükröződött a hallgatók dolgozataiban. Kialakult pl. egy adatösszegezési eljárás a forgalom regisztrálására, egységesült a hivatkozások formája, a kérdőívek, megfigyelések, jegyzőkönyvek és interjúk előkészítése és összesítése. Ezeket a "szabványokat" alkalmazták a más intézményeken belüli adatfeltárára is (pl. katalógushasználat a főiskolai könyvtárakban, a központi és fiókkönyvtárak használatának összehasonlítása, speciális csoportok – fizikusok, közgazdászok, szociológusok, nyelvészek, bi-

ológusok – használati szokásai, nyelvi korlátok, kommunikációs modellek, online használat, könyvtárközi kölcsönzés stb.). A közművelődési könyvtárakkal kapcsolatos vizsgálatok a következőkre terjedtek ki: modellképzés, főiskolai kapcsolatok, a helytörténeti állomány használata, a fiók- és mozgókönyvtárak, a felnőtt olvasók elemzése, speciális gyermekcsoportok és különböző etnikumok könyvtárhasználata, üzleti könyvtárak és üzleti információk, a számítógépes közösségi információszolgáltatások tizenéves használói, az olvasói kérdésfeltevések megválaszolásának időtartama, a könyvtárépület megjelenésének hatása, az otthonhoz kötötteknek nyújtott szolgáltatások, a katalógusok használata. Sajnos sem a tanszék, sem a hallgatóság nem fordított kellő figyelmet az iskolai könyvtárakra.

1969-re megjelentek a hallgatók dolgozataiban az *információval* összefüggő témák. Ezek már nem csupán a könyvtárakra vonatkoztak. Például: információszükséglet, az információk használata, információkereső szokások, speciális csoportok kommunikációs gyakorlata, informálódási magatartások stb. A hallgatók vizsgálódásainak illetően kiszélesedése híven tükrözte a kutatás és az oktatás időközbeni változásait. Ezek a tanulmányok, szemben a korábbi módszertani és alkalmazási dolgozatokkal, sikeresen világítottak rá számos fontos jelenségre. A tartami kiteljesedés azonban egy sor lényeges problémát is felvetett. Nevezetesen, hogy egyáltalán miként tanulmányozhatók a változó események és az információfeldolgozás rendkívüli jelenségei; miként egyeztethetők össze a speciális és nem speciális informálódási jelenségek elemzés és összehasonlítás közben; melyek az interjúkészítés és az adatgyűjtés más módjainak előnyei és hátrányai az informálódási kapcsolatokban; milyen szerepe van az időnek, a segédeszközök használatának stb. a kutatási eljárásokban; biztosítható-e a tárgyilagosság az ilyen vizsgálatokban; milyen alapon szabad általánosítani a felhasználókról készült tanulmányokban. Csupa olyan kérdés, amely a könyvtári szakkritikának is becsületére válnék. Ebből levonható a következtetés: kevés jobb útja kínálkozik a kritikai tevékenység kialakulásának, mint az *önálló kutatásokban* való megéledés.

A legtöbb hallgató számára e tevékenység legfontosabb haszna, hogy kapcsolatba került a használókkal, információkereső gyakorlatukkal és magatartásukkal, illetve rámutatott a lényeges szakismertetek és a tudományos kutatás elkerülhetetlen komplexitására. Noha sok volt a helyi és a speciális téma, a használók tanulmányozása mégis számos egzisztenciát alapoz meg, és bebizonyosodott általa az információs tevékenységek és hálózatok személyes kapcsolatokra való épültsége is. A legtöbb ténymegállapítás a könyvtárak periferiáin működő személyes információs hálózatok létrejöttére mint az információk gyakori szállítóira vonatkozik.

### Konzolidáció és fejlődés

A felhasználói vizsgálódások-felmérések népszerűsége a dolgozatok érdekességében is visszatükröződött. W. L. Saunders nemhiába volt az egyik legnagyobb szószólója az efféle vállalkozásoknak, hiszen ezek tették lehetővé a *menedzsmentre* való átmenetet. Ő és kutatócsoportja a felhasználói vizsgálatok során szerzett ismereteket használta fel egy, a *nyelvi akadályokkal* foglalkozó, 1969–1971 között elvégzett vizsgálat közben. Ez egy gondosan felépített féléves interjúra épült, amelyet 851 egyetemi szemlélyel folytattak le.

Az interjúkkal párhuzamosan más oldalról is feltárták az idegen nyelvű információhordozók használatának sajátosságait. Eközben hivatkozások, dokumentumtípusok, költségvetési lehetőségek szerinti elemzéseket egyaránt végeztek. Az így adódott következtetések alapján levelekben hívták fel a használók, az egyetemi könyvtárosok és a sajtó figyelmét a fordítások fontosságára. Olyan javaslatok is születtek, amelyek megvalósítása esetén az idegen nyelven megjelent kutatási anyag hozzáférhetőségét jobbra lehet tenni (könyvtári fordító szolgáltatás bevezetése, a bibliográfiai elemzés tökéletesítése, az idegen nyelvű publikációk angol rezümével való ellátásának szorgalmazása, központi fordító szolgáltatások létesítése, a nyelvtanítás fejlesztése, a fordítási költség kutatási elszámolhatósága stb.).

Egy másik nagy jelentőségű kutatás az *INFROSS-team* nevéhez fűződik. Ez a csoport fontos munkát végzett a felhasználók megismerését illetően, és értékes adatok tömegével látta el a szakmát. Így pl. bebizonyosodott, hogy az információszerzés személyes és csoportos formái, illetve a használói szokások az időben korántsem állandóak, s ezért a vizsgálatokat bizonyos időközönként meg kell ismételni.

A csoport dolgozataiban megjelentek a *társadalomtudományi* felhasználókkal kapcsolatos tényfeltárások eredményei is. Az 1973-ban készült *Master-program* a társadalomtudományi tájékoztatás e specialitásaira koncentrált.

1974-ben T. D. Wilson és W. A. J. Masterson a helyi könyvtárak együttműködésének kérdéskörét vizsgálta meg. Ennek során a *könyvtári elemzések* adatait folyamatban lévő *kutatások* adataival hasonlította össze. A folyamatban lévő kutatások felderítésére szolgáló kérdőívet 2216 oktató és 1473 hallgató kapta meg. Mindkét csoportban 61% volt azoknak az aránya, akik szimpatizáltak az információs szolgáltatásokkal. E vizsgálatnak is köszönhetően jött létre 1974-ben a Sheffieldi Könyvtárak Koordináló Bizottsága (Sheffield Libraries Coordinating Committee = SLCC).

### A CRUS életre hívása

1975-ben a Brit Könyvtári Kutatási és Fejlesztési Osztály (*British Library Research and Development Department*) a Sheffieldi Egyetemen a szakember-

képzés támogatására hívta életre a korábban már megemlített CRUS-t. Az a döntés, hogy éppen Sheffieldben telepítsék az új intézményt, azzal függött össze, hogy a felhasználói kutatásban W. L. Saunders és T. D. Wilson tradíciót teremtett. A CRUS élére ugyan saját igazgatót neveztek ki, de tevékenységének általános felügyeletét a tanszék mindenkori vezetője gyakorolja.

A CRUS különböző igazgatók alatt olyan központtá fejlődött, amely tanácsot ad a felhasználók tanulmányozásának eljárásaira, tanfolyamokat tart, módszertani kalauzokat és kutatási jelentéseket publikál. Vizsgálódásai főként a humán tudományokat, az oktatást és az üzleti tájékoztatást érintik. C. Corkill, M. Mann és S. Stone pl. a humán területeken dolgozók egyéni kutatási szokásait tárta fel, és jelentős eltéréseket tapasztalt az egyes szakterületeken. A két szélsőséget a történelem és a filozófia művelői jelentik. A történészek a nehezen hozzáférhető könyvtárak, a ritka dokumentumok használatára és a könyvtárközi kölcsönzések igénybevételére törekszenek. A filozófusokat ezzel szemben az ilyen szolgáltatások csekély mértékű használata jellemzi.

A CRUS számos projektje kötődik az *iskolákhoz* és az *olvasáshoz* (olvasási szokások, könyvkiválasztási módszerek). Az egyik felmérésből kiderült, hogy az általános iskolákban a könyvtárszervezést és -használatot igen sok tényező befolyásolja. Közülük a leglényegesebb az iskolai könyvtári szolgálat (Schools Library Services) működése.

Az *üzleti információk* is helyet kaptak a CRUS tevékenységében. Egyebek között megvizsgálta az orvosi szakirodalom használatának szokásait, az információs kérdések felvetésének három csatornatípusát (személyesen, telefonon, postán feltett kérdés), illetve a válaszadáshoz szükséges időtartamokat a különböző csatornatípusok esetén.

A CRUS nekilátott az oktatási és tanácsadói tevékenységéhez szükséges *kapcsolatok* kiépítésének is. 1978 és 1984 között 400-nál több könyvtáros és kutató lépett kapcsolatba az intézménnyel.

1984 végén a CRUS anyagi támogatása lényegesen lecsökkent. Személyi változások és pénzügyi nehézségek következtek be, a neve is Konzultációs és Kutató Egységre (*Consultancy and Research Unit = CRU*) változott, de a névváltozás ellenére is a felhasználók maradtak kutatásai középpontjában. Ennek jegyében vizsgálat indult a London környéki és a délkeleti országokban működő ipari cégek üzleti információiról. Kiderült, hogy a Londontól való távolságnak nincs szerepe az informálódás feltételeiben, mert minden vezető megfelelően használja fel a telefon, a személyes információs hálózat és az intézményi kapcsolatok adta lehetőségeket. A könyvtárakat mint információs forrásokat csak ritkán említették. Egy másik vizsgálat is hasonló megállapításokra jutott. Ott a válaszadók többsége a nyilvános üzleti könyvtárakat az őket érdeklő lényeges üzleti információknak csupán egyik forrásaként tekintette.



**Megjegyzések**

A felhasználók tanulmányozását sok kritika is érte, nevezetesen, hogy időnként nem megfelelő metodikát használ, megállapításait nehezen lehet alkalmazni a gyakorlatban.

A felhasználók tanulmányozásának eredményei valóban nehezen összegezhetők. Gyakran különböző metodikák alkalmazásával születnek meg, időben és térben is messze esnek egymástól. E kritikák azonban csak nagy vonalakban igazak. Bebizonyosodott ui., hogy az efféle vizsgálódások eredményeit a könyvtárosok, az *információs rendszerek tervezői* és az *oktatók* korántsem nélkülözhetik. Például az információkeresés egyéni és intézményi formáinak változékonyásával, a használati magatartásformákkal, az információ képlékenységével kapcsolatos ismeretek igenis fontosak a könyvtárak vezetőinek.

A felhasználók tanulmányozása az oktatásban azt eredményezi, hogy a hallgatók kutatásaik-vizsgálódásaik révén a szükséges ismereteket jobban, hatékonyabban sajátítják el. Nagyon nehezen lehetne kitalálni érdekesebb és praktikusabb típusát a társadalomtudományi kutatás megtanulásának, az ebben való operativitás és felelősségvállalás elsajátításának.

A felhasználók tanulmányozásának jövőjét illetően az a cél, hogy a kutatók, az alapítványok és a felhasználók közösen egyeztetett kutatással segítsék az információs tevékenységek és a felhasználói szempontok jobb megértését.

**/ROBERT, N. – WILSON, T. D.:** The development of user studies at Sheffield University, 1963–88. = *Journal Librarianship*, 20. köt. 4. sz. 1988. p. 270–290./

(Barátné Hajdu Ágnes)

## Ünnepi ülés a bécsi Egyetemi Könyvtár igazgatójának tiszteletére

Az Egyetemi Könyvtár az Universitát Wien dísztermében rendezte meg ünnepi ülését igazgatója, *Hofrat Ferdinand Baumgartner* 60. születésnapja tiszteletére. Az osztrák szokások szerint megrendezett ülésen, amely *A tudományos könyvtárak jelene* címet viselte, népes hazai és nemzetközi szakmai-baráti közönség vett részt.

A rektori és minisztériumi köszöntők után a bevezető előadást *Magda Stöbl*, az Österreichischen Nationalbibliothek (Osztrák Nemzeti Könyvtár) főigazgatója, a Vereinigung Österreichischer Bibliothekare (Osztrák Könyvtáros Szövetség) jelenlegi elnöke tartotta, aki ez utóbbi tisztségben éppen az ünnepeltet követi. Előadásában áttekintette azokat a kérdéseket, amelyek túlmutatnak a tudományos könyvtárak belső szakmai ügyein, és mint ilyenek a tudomány és kultúra jelenére és jövőbeni fejlődésére hatnak ki. Az ünnepelt a tudományos könyvtárak szerepét erősítendő, számos hazai és nemzetközi könyvtári-információs program létrejöttében és sikerre vitelében szerzett érdemeket.

*Jürgen Hering*, az Universitätsbibliothek Stuttgart ügyvezető igazgatója, a Deutscher Bibliotheksverband (Német Könyvtáregyesület) elnöke Baumgartner szakmai életútját vázolta fel a pályatárs és jó barát egyszerre értékelő, szeretet- és tiszteletteljes hangján.

*Ilse Dosoudil*, a könyvtár igazgatóhelyettese az alkalomra megjelentetett, reprezentatív kiállítású emlékkönyvet mutatta be a közönségnek, illetve adta át az ünnepeltnek. *Az Információ tegnap, ma, holnap. A könyvtárak mint tudományos információs és szolgáltatóközpontok* című gyűjtemény huszonnyolc szerző műve. Őt téma köré csoportosul: régi és ritka gyűjtemények, állománymegóvás; könyvtári szervezési-fejlesztési problémák; könyvtári reformok, út a jövőbe; együttműködési programok; a könyvtárgépesítés áldásai és veszélyei; a könyvtári feltáró munka; a könyvtároshivatás.

Az ülés hangulatát a Hernalser Kamarazenekar Mendelssohn, Bizet, Johann Strauss műveinek előadásával tette még ünnepélyesebbé.

Billédi Ferencné