

ALA irányelvei is leszögezik, hogy egyetlen dokumentumtípus számára sem elegendő csupán egy állományértékelési módszer alkalmazása. Az online hivatkozáselemzési módszerek elsősorban az egy tudományterületre orientált szakkönyvtárak számára alkalmasak az állományértékelés céljaira. Egy lehetséges felhasználási mód pl. olyan folyóiratok azonosítása, amelyek beszerzése – a felhasználás gyakor-

ságának megfelelően – az adott könyvtár számára feltétlenül indokolt.

/RICE, B. A.: Evaluation of online databases and their uses in collection evaluation. = *Library Trends*, 22. köt. 3. sz. 1985. p. 297–325./

(Hegedüs Péter)

Az állományelemzés és a használó

Az állományelemzésben mindig közrejátszik a rendkívül változatos használói igényeskála és a könyvtáros magatartása, amely vagy arra irányul, hogy a legkisebb ráfordítással érje el a legnagyobb használatot, vagy hogy a maga ízlését és értékítéletét tegye meg mércének. Nagyon nehéz olyan eljárást kidolgozni, amely mindkét szempont követelményeinek eleget tesz. Mivel nem lehet végérvényes válaszokhoz eljutni, a gyűjtemény és a felhasználói igények egymáshoz való illesztése folyamatos feladat. Az állományelemzés nem csupán elméleti jellegű kutatás, hanem a napi gyakorlat egyik mozzanata, amely a gyűjtemény és a használó egymáshoz való viszonyának feltárására irányul.

Az alapprobléma

A használó – furcsa módon – elvárja a könyvtárostól, hogy minden területen egyaránt tájékozott legyen, a könyvtáros pedig szakmai büszkeséggel tesz eleget ennek a várákosnak: épít, gondozza, selejtezi, rendelkezésre bocsátja állományát, s különféle kooperációs megállapodásokkal, a kommunikációs eszközök felhasználásával saját gyűjteményén túl újabb dimenziókat nyit meg használói számára.

Felmerül azonban a kérdés: mibe kerül mindez? S a könyvtár hamarosan a használóra hárítja a könyvtárközi kölcsönzés, a másolatszolgáltatás, az online keresés és az alapszolgáltatásokon túlmenő egyéb szolgáltatások költségeit. Így a könyvtár körüli képzeletbeli falak lebontásával az állományelemzés új probléma előtt találja magát: lehet, hogy a könyvtár érdeke nem esik egybe az átlagos használóéval. Sok jel mutat arra, hogy a könyvtár szempontja kezd megelőzni a használóét. Az egyszerű olvasó igényei a hagyományosan ingyenes szolgáltatások iránt háttérbe szorulnak, nehogy megzavarják a feldolgozási technológiát, s azoknak a keveseknek

az érdekeit, akiknek előnyös, hogy a gyűjteményről a feldolgozásra és a dokumentumszolgáltatás megszervezésére helyeződik át a hangsúly. A könyvtárosnak tudnia kell ezt, amikor például arról dönt, hogy egy idexet előfizet-e vagy pedig online tesz hozzáférhetővé, ami ugyan olcsóbb a könyvtár, de drágább a használó számára.

A használatvizsgálatok

Minden könyvtárosnak, aki döntésével befolyásolja a könyvtár életét, hetenként legalább tíz órát a használók közvetlen kiszolgálásával kellene töltenie: ez a legjobb módja annak, hogy megismerkedjék szükségleteikkel. A módszeres igényvizsgálatok mégis nagyon hasznosak az állományelemzés szempontjából. Ezek nagyjából három kérdéskörrel foglalkoznak: 1. a használók és a nem használók jellemzői, 2. a leginkább és a legkevésbé használt dokumentumfajták, 3. a használók elégedettségének, ill. elégedetlenségének mérve. A válaszok befolyásolják az állomány gyűjtését, tervezését és a válogatást.

A vizsgálatok által felmutatott eredmények állandóan változnak, noha néhány átfogó, előre látott megállapítás hosszú időn keresztül érvényes. Nem elég, ha valaki tökéletesen tisztában van a különféle kutatási módszerekkel, az igazán eredményes vizsgálat attól a szemlélettől függ, amellyel megközelíti a gyűjtemény változatos használatát és különféle használóit. A legjobb kutatásokra ez az alapállás jellemző, de túl sok az olyan vizsgálat, amely csak a házi feladat szintjét éri el, s nem tárja fel a használó viszonyát a gyűjteményhez. Megrekednek a tények analizálásánál, s nem jutnak el a szintézisig; ezért nem világítanak rá a használat lényegi összefüggéseire, s kevés segítséget adnak a mindennapi állományépítéshez.

Az átlagos könyvtárhasználó

Az országos felmérések azt mutatják, hogy a felnőtt lakosságnak csak 10–25%-a rendszeres könyvtárhasználó. (A gyerekek között ez az arány magasabb, de felnőttkorba érve visszaesik.) Az átlagos könyvtárhasználó középosztálybeli, iskolázott, anyagilag megalapozott, társadalmilag aktív, telefonja van, rendszeresen tévézik, de többet olvas és többször megy moziba, mint a nem használó. A nők fokozódó munkába állásával párhuzamosan gyorsan csökken nagyobb számarányuk a könyvtárhasználók között. A könyvtári olvasók társaságkedvelők, az értelmes és rendezett élet hívei.

Ez a használói portré kétségkívül nagyban befolyásolja a gyűjtemények alakulását, de jelezheti azt is, miért élnek olyan kevesen a könyvtárak szolgáltatásaival. Az utóbbi időben nagy figyelem fordult a különféle etnikai és kulturális kisebbségek könyvtári ellátására. A feketék, a spanyol és az ázsiai származású amerikaiak, az indiánok egyre növekvő, szegény milliói úgy érzik, el vannak zárva a könyvtáraktól; a könyvtárosok bizonyos köre nagy erőfeszítéseket tesz az állományok iránti igények feltárására és kielégítésére.

Az állományról nyert benyomás

Nyilvánvalóak az állományelemzés azon módjának hátulütői, amelyet impresszionisztikus megközelítésnek hívnak. Igaz, maga a könyvtáros is válhat a gyűjtemény megítélésének mércéjévé, ám csakis akkor, ha tekintettel van a használók és a potenciális használók személyes elfogultságaira; preferenciáira is. A könyvtárosnak tisztában kell lennie azzal, hogy ő maga mit kedvel és mit nem, de árnyalt ítélete kialakításához objektív kritériumokra kell támaszkodnia, s meg kell tudnia magyarázni, mi a jó és mi a rossz egy-egy dokumentumban. A könyvtáros és a használó közötti bizalmat rendíti meg, ha a könyvtáros megfellebbezhetetlenül kijelenti: én tudom, mi a jó; vagy — ami még rosszabb — tekintet nélkül a használóira azt mondja: én tudom, mi kell nekik.

Helyi felmérések

Az egyszerű megfigyelések és ezek megvitatása rövid távon hasznosabbak a használói igények feltárására, mint a drága és hosszadalmas felmérések. A könyvtárhasználók véleményének kikérésére több

eljárást dolgoztak ki: a vizsgálódásokról a szakirodalom bőségesen tájékoztat.

Némi problémát okoz, hogy a használói igénykutatást nem lehet elválasztani az állományelemzéstől; a két megközelítés állandó kölcsönhatásban áll egymással.

Az 1960-as években divatos, az egész közösségre kiterjedő felmérések iránti érdeklődés mára határozottan csökkent: drágák, időigényesek és gyakran csak megismétlik más szervezetek hasonló vizsgálatait. A könyvtárosok ugyan elismerik az ilyen felmérések hasznát, de a napi szolgálat fenntartásának nehézségei miatt nemigen vállalkoznak lefolytatásukra. Valóban, egy szerényebb tájékozódás, amelyet korlátozottabb körben, interjúkkal és kérdőívekkel bonyolítanak le, hatékonyabb lehet, mint egy ambiciózus, drága felmérés. Ezeket a tájékozódásokat azonban össze kell kötni az állományelemzésével, amely feltárja a gyűjtemény használatát meghatározott időpontokban, az ellátás gyenge pontjait, s ezzel nemcsak a használók javát szolgálja, hanem magyarázatot adhat arra is, kik miért nem használják a könyvtárat.

Könyvtárpolitika

Függetlenül attól, hogy a könyvtárosnak mi az álláspontja az állományelemzésről, feltétlenül szükség van a könyvtár feladatrendszerének pontos tisztázására. Általában a gyűjtőkori szabályzat vagy az állománygyarapítási utasítás rögzíti a könyvtár fő céljait. A célkitűzést pedig az ellátandó használói kör határozza meg. Megfigyelhető, hogy a használói kört sem a közművelődési, sem pedig az egyetemi, iskolai vagy szakkönyvtárak nem úgy fogalmazzák meg, hogy kirekesszék a közvetlenül érdekelteken túl azokat, akik esetleg még élni kívánnának a könyvtári szolgáltatásokkal.

Ha nem mindenki ért is egyet azzal, hogy szükség van a célokat kitűző könyvtárpolitikai dokumentumra a könyvtárban, mindenképpen hasznos legalább törekedni egy ilyen kidolgozására, mert elősegíti a használói kör meghatározását és igényeinek számbavételét. Ugyanakkor nem szabad elfeledni, hogy még a legjobb feltételek esetén sem szolgálhat ki, láthat el mindenkit egy könyvtár.

Nem használók

Sokan és sok fórumon igyekeztek már megindokolni azt a furcsa szolgáltatást, amely a felnőtt lakosság csupán 10–25%-át látszik érdekelni. A kérdés

az, amit a könyvtárosnak el kell döntenie szolgáltatásainak elemzésekor, hogy csak a használókra legyen-e tekintettel, vagy a többiekre is. A "többiek" durván két csoportra oszthatók: 1. azok, akik távol laknak a könyvtártól, nem olvasnak sokat, vagy különböző személyes okok miatt ritkán keresik fel a könyvtárat, legtöbbször azonban iskolázott, rendezett anyagiak között él, és szükségesnek tartja — ha csak a gyerekek szempontjából is — a könyvtárat; 2. azok, akik azért nem használják a könyvtárat, mert egyszerűen nem tudnak olvasni. (Egy vizsgálat szerint az USA 17 éves korú lakosságának 13%-a írástudatlan, 40%-ának olvasási nehézségei vannak; egy másik felmérés 1982-ben megállapította, hogy 72 millió lakos analfabéta, vagy az elemi írni-olvasni tudás szintjén áll.)

A gazdaságilag és műveltségileg hátrányos helyzetűek gyakorlatilag ki vannak zárva a könyvtárból. A könyvtáraknak így vagy úgy, de választ kell adniuk arra, miképpen kívánnak foglalkozni ezzel a problémával: különféle akcióprogramokat indítanak-e, vagy csak azokra korlátozzák figyelmüket, akik tényleges könyvtárhasználók.

A szolgálat beszűkítése?

A nehéz gazdasági helyzetben a könyvtárak két út között választhatnak: vagy csökkentik beszerzéseiket, s a minőség szempontját helyezve mindenek elé a már könyvtárhasználók igényeinek kielégítésére törekszenek, vagy engedményt téve a beszerzésben a tényleges igényeknek, inkább azon igyekeznek, hogy olvasótáborukat kiszélesítsék. Szilárdabbnak látszanak azok az érvek, amelyek az utóbbi megoldás mellett szólnak. A visszavonulás, a szolgálat beszűkítése olyan stratégia, amely vereséghez vezet. A könyvtár nem üzleti vállalkozás (bár sokan ilyenként kezelik), hanem közszolgáltatás, s azok a könyvtárak erősödnek, amelyek anyagi forrásaik növelésére bővítik szolgáltatásaikat. Maga a közönség is úgy tekint könyvtárára, mint olyan intézményre, amely mindenkinek rendelkezésére áll, s ha a könyvtáros kirekeszt bizonyos rétegeket gyarapítási és szolgáltatási politikájával, ez a bizalmon alapuló kapcsolat megrendülhet.

Azok, akik a szűkebb használói kör mellett érvelnek, azt mondják, hogy a könyvtár nem hangsúlyozza eléggé a könyv és az olvasás fontosságát, ha befogadja az egyéb dokumentumtípusokat. Ez tartahatatlannak álláspontra, mert bár minden könyvtárban a könyv áll a középpontban, az olvasók igénylik az egyéb dokumentumtípusokat is. Egyébként ezek jelenthetik a legjobb, talán az egyetlen megoldást:

használókul megnyerni azokat, akiknek nehézséget jelent az olvasás.

A kutatás hiányosságai

Az igazi problémát a célok tisztázatlansága és a kiszolgálandó közönség bizonytalan fogalma jelenti; ezt csak felerősítik azok a felmérések, amelyek a középosztály tagjait mutatják ki átlagos könyvtárhasználókként. Sok tanulmány foglalkozik az egyes rétegek, hátrányos helyzetű személyek könyvtári ellátásával, néha azonban az embernek az az érzése, hogy mindezek ellenére nem kap elég hangsúlyt a könyvtárat nem használók óriási tömege. E tömegeből is mintha a "problémás" használó jobban érdekelné a könyvtárosokat, mint az, aki egyszerűen csak nem használó.

A kutatás másik hiányossága, hogy túl sok igényvizsgálat foglalkozik a szakirodalmi és információs igényekkel, az információs szolgálatok, a felsőoktatási könyvtárak használóival, s alig néhány az iskolai és közművelődési könyvtárak használatával, valamint a könyvtárat nem használók körével.

Amire szükség van

A szakemberek igényeire való koncentráció közben szem elől veszítik az átlagpolgárt, aki a könyvtárhasználók (és nem használók) legnagyobb részét alkotja. A tipikus olvasót nem a hivatkozások érdeklik, hanem az, van-e új anyag a könyvtár polcain.

Különbséget kell tenni az "információ" és a "tudás" (ami a nevelés, tanulás, szórakozás és tájékozódás kombinációja) között, valójában a használók különböző típusai között. A könyvtári szolgálat kiértékelésében vagy elemzésében a hangsúlyt inkább arra kell helyezni, amivel a könyvtár az "élet minőségének" a javításához járul hozzá. A számítógépesítés, a hálózatszervezés és a könyvtárközi kooperációs vállalkozások terén mutatkozó fejlemények ellenére a fő figyelmet az átlagos használóra kell fordítani.

A használó kielégítése

A könyvtár csak olyan mértékben hatékony, amilyenben a használói elégedettek. S hogy mire van ténylegesen szükségük, az nem derül ki abból, amit mondanak. Nem lehet egyszerűen a dokumentumok beszerzése függvényének tekinteni a használói elégedettséget, hiszen ekkor érvényes lenne a tétel:

minél nagyobb a könyvtár, annál elégedettebb a használó. Sok más tényező is közrejárászik ebben. Nem elég azt nézni, milyen hatékony a források kezelése; a hatékony állományelemzés mellett azt is meg kell vizsgálni, hogyan működött, ill. veszi igénybe az állományt a könyvtáros, ill. a használó.

A használat eredményei mellett legalább annyi tanulsággal jár a kudarcok, a csalódások, a ki nem elégített kérések elemzése. Örvedetesen növekszik azoknak a vizsgálatoknak a száma, amelyek azzal foglalkoznak, mely okok és tényezők következménye, hogy a használó nem kapta meg a számára szükséges információt, vagy hibás információhoz jutott.

Kérdéses, miképpen lehet a használói elégedettséget vizsgáló kutatások eredményeit az állományépítésben hasznosítani. A nehézség részben abból adódik, hogy a felmérések többnyire a használók általános megelégedettségét mutatják ki, részben pedig abból — ha az állomány egyes részeinek tényleges használatára is kiterjednek —, hogy a könyvtáros milyen mértékben veheti tekintetbe a használói igényeket, különösen a népszerű, alacsony értékű anyagra vonatkozókat. Ha a könyvtáros kizárólag a minőséget tartja a beszerzés kritériumának, olvasóközönsége csálódhat. Viszont a tömegigények feltétel nélküli, más használók rovására való kielégítése sem jelentheti a megoldást.

Meddő dolog vitázni a használói igény és a könyvtár minőségi céljai közötti ellentmondáson. Ritka ugyanis az a helyzet, amikor a vagy-vagy döntése előtt áll a könyvtáros. A kis könyvtárak népszerű olvasmányokkal és alapvető referenzművekkel szolgálnak, s nagyobb könyvtárakra hagyatkoznak a tartós értéket jelentő műveket illetően. A nagyobb közmívelődési könyvtárak viszont gyakorlatilag nincsenek abban a helyzetben, hogy választhatóan: ha megszüntetnék online kapcsolataikat, hogy több népszerű anyagot szerezzenek be, használóik tömeges elvesztésével számolhatnának. A felsőoktatási és iskolai könyvtárak ezzel ellentétes hibába eshetnek: gyakran megfeledezhetnek arról, hogy használóik ugyanannyit olvasnak rekreációs, mint információs céllal.

A marketingmódszerek alkalmazása

Talán túlságosan sokáig alkalmazták a könyvtárosok fenntartások nélkül a különféle marketing- és egyéb eljárásokat. Hiba lenne ezek hasznát lebecsülni, de célszerűbb a szolgálat és az állományok kiértékeléséhez és elemzéséhez a kulturális területhez jobban illő módszereket és technikákat igénybe venni. Sokat lehet tanulni a rokon intézmények ta-

pasztalataiból. Például a városi múzeumoknak az utóbbi években sikerült felszámolniuk azt a nézetet, hogy a művészet csak kevesek kiváltsága: átértékeltek gyűjteményfejlesztési politikájukat (nem úgy, hogy népszerű illusztrációkat akasztottak a falakra, hanem azzal, hogy gondosan elemezték közönségüket), megváltak rossz szokásaiktól (alkalmatlan nyitvatartási idő, basáskodó múzeumőrök), és új módszereket vezettek be a használat ösztönzésére.

A szabadidő problémája

A könyvtárosok számára különös jelentőségű a 18–36 évesek korcsoportjának (a lakosság egyharmada) növekedése: egy olyan hatalmas, potenciális használói kör, amelynek rengeteg szabad ideje van. Egy felmérés szerint naponta 3–4 órát szánnak televíziózásra, s arra a kérdésre: mit csinál minden nap, vagy majdnem minden nap, így válaszoltak: televízió (72%), újságolvasás (70%), zenehallgatás otthon (46%), olvasás (24%), kertészkedés (22%), szexuális tevékenység (11%).

A szabadidő és a tömegkultúra egyre jobban áthatja az egész társadalmat. Számos következménye közül csak egyet: a nevelésben a hangsúlyt át kell helyezni, nem annyira a foglalkozásra, mint inkább az életre kell felkészíteni. A társadalmilag szükséges munka mennyisége csökken, s előbb-utóbb felvetődik az a kérdés: hogyan fogják az emberek életmódjukat hozzáigazítani a 3–4 órás munkanaphoz?

Az idős korú lakosság is egyre növekvő használói közönséget jelent. Egy körkérdésre a kedvelt időtöltésről a legtöbben azt válaszolták: séta és olvasás.

Az iskolázottság alakulását is a szabadidővel való összefüggésben kell nézni: soha nem végezték el annyian a középiskolát, mint manapság, s a vég bizonyítványt kapott 75%-uk egyharmada egyetemre vagy főiskolára megy. Ugyanakkor egyre kevesebb munkakör kíván hosszadalmas gyakorlati felkészülést.

A fejlődés trendjét tekintve a következő évtizedben az átlagpolgárra az lesz jellemző, hogy iskolázottabb, több szabad ideje van és — bár lelkes tv-néző — különféle elfoglaltságokkal köti le magát. Várható, hogy nem többen, inkább kevesebben fognak szorosan vett információs igényekkel jelentkezni a könyvtárban. A kölcsönzési forgalom növekedni fog, de ezen belül inkább az időtöltést szolgáló olvasmányok aránya nő; hogy az "időtöltés" tanulást, önképzést vagy egyszerűen szórakozást jelent-e majd, az egyéntől függ. Az ellenkezőt állító írások tömege ellenére kevesebb lesz a munkával összefüggő könyvtári igény és kevesebb — nem több! — a magasan képzett, ennek megfelelően magas szín-

vonalú információs igényekkel jelentkező szakemberek száma.

Megalapozott döntések

Nem valószínű, hogy az állományelemzések és a használói igényvizsgálatok áradata csökken, de remélhetőleg átfogóbbakká és gyakorlatiasabbakká válnak a vizsgálatok. A szakma fejlődéséhez tartozik, hogy egyre több könyvtáros alapozza döntéseit a különféle vizsgálatok és elemzések eredményeire, nem pedig a közönségre és várható változásaira vonatkozó általános megfontolásokra. Ezek során minden bizonnyal új módszereket és modelleket is ki fognak fejleszteni.

Tény, hogy könyvtáraink telítve vannak technikával és a szolgáltatások csodálatos lehetőségeivel. Ugyanakkor a feladat az, hogy a könyvtárak kellő segítséget kapjanak az állományelemzéshez és -építéshez a használók egyéni igényeinek jobb kiszolgálására. Talán nem túl idealisztikus elvárni a könyvtárosoktól, hogy ennek során vegyék tekintetbe azokat is, akik még nem lépték át a könyvtár kapuit.

Irodalom

- [1] BALLARD, T. H.: More books, not market surveys. = *American Libraries*, 12. köt. 2. sz. 1981. p. 78.
- [2] BERELSON, B.: *The library's public: A report of the public library inquiry*. New York, Columbia University Press, 1949.
- [3] BOORSTIN, D. J.: Remarks at the White House conference on library and information services. = *Special Libraries*, 71. köt. 2. sz. 1980. p. 113–116.
- [4] CAVANAGH, J. M. A.: Switch to inreach. = *American Libraries*, 12. köt. 5. sz. 1981. p. 242.

- [5] CHILDERS, T.: The test of reference. = *Library Journal*, 105. köt. 8. sz. 1980. p. 924–928.
- [6] CRONIN, B.: Performance measurement and information management. = *ASLIB Proceedings*, 34. köt. 5. sz. 1982. p. 227–236.
- [7] DeGENNARO, R.: Library statistics and user satisfaction: No significant correlation. = *The Journal of Academic Librarianship*, 6. köt. 2. sz. 1980. p. 95.
- [8] D'ELIA, G.: The development and testing of a conceptual model of public library user behavior. = *Library Quarterly*, 1980. 50. köt. p. 411–430.
- [9] FRYER, D.–PAYNE, R.: Book borrowing and unemployment. = *Library Review*, 32. köt. 3. sz. 1983. p. 205–206.
- [10] FUTAS, E. ed.: *Library acquisition policies and procedures*. Phoenix, Ariz. Oryx Press, 1977.
- [11] LANCASTER, F. W.: Evaluating collection by their use. = *Collection Management*, 4. köt. 1–2. sz. 1982. p. 15–43.
- [12] LINE, M. B.: *Library surveys: An introduction to the use, planning, procedures and presentation of surveys*. 2. ed. rev. by STONE, S. London, Clive Bingley, 1982. and KATZ: *Collection Development*, p. 24–43.
- [13] MAEROFF, G. J.: The real job boom is likely to be low-tech. = *The New York Times*, 1983. szept. 4. E rész. p. 16.
- [14] MARTIN, L.: The public library: Middle age crisis or old age? (Tenth R. R. Bowker memorial lecture.) New York, R. R. Bowker, 1983. p. 24.
- [15] NISONGER, T. E.: An annotated bibliography of items relating to collection evaluation in Academic Libraries, 1969–1981. = *College and Research Libraries*, 43. köt. 7. sz. 1982. p. 300–311.
- [16] NORMAN, O. G.: Marketing libraries and information services an annotated guide to the literature. = *Reference Services Review*, 10. köt. 1. sz. 1982. p. 71.
- [17] SLOTE, S. J.: *Weeding library collections—II*. 2. rev. ed. Littleton, Colo. Libraries Unlimited, 1982.
- [18] WHITE, H.: Library effectiveness — the elusive target. = *American Libraries*, 11. köt. 12. sz. 1980. p. 682.

/KATZ, B.: A way of looking at things. = *Library Trends*, 33. köt. 3. sz. 1985. p. 367–384./

(Papp István)