

A NYÁJAS OLVASÓ

Gondolatok az olvasócentrikus, használóra irányuló könyvtári szolgálatról

Billédi Ferencné

MÉM Információs Központja

A könyvtári élet kimondva-kimondhatatlanul „forrong”. A hallatlanul gyors, szolgáltatásainkat is erőteljesen befolyásoló technikai és technológiai fejlődés világszerte vitákat kavart szakmánk értékeléséről-értelmezéséről. Érzékelhető ez a különféle szakmai fórumokon, konferenciákon, kongresszusokon tartott előadások, viták hallatán-olvasván is. E viták az alábbi kérdések körül jegecesednek ki:

- a szakirodalmi információk feldolgozásának – rögzítésének, tárolásának, osztályozásának és visszakeresésének – hagyományos illetve számítógépes segítésű folyamatai,
- az integrált könyvtári rendszerek kiépítése,
- az olvasók, a könyvtárhasználók igényei és a tájékoztató eszközök használatára való felkészítésük,
- a könyvtári nyilvántartások automatizált technológiájának kialakítása, illetve bevezetése.

A felsoroltak közül is különös hangsúlyt kapnak az olvasók–használók igényeivel, kielégítésük módjával és lehetőségeivel, valamint a könyvtár és az olvasó közötti megváltozott viszony vizsgálatával foglalkozó kérdések. Utalnak erre a konferenciák összefoglaló címei, hogy csak néhányat említsek az elmúlt egy-két évből: „A könyvtár és használója”, „A könyvtáros és az olvasó”, „A használók képzése”.

Milyen okok idézik elő ezt a forrongást?

A könyvtári szakemberek külföldön és hazánkban is a változások legfőbb okaként három új eljárás, úm. a másolási technika, a mikrotechnika és az elektrotechnika könyvtári alkalmazásának térhódítását nevezik meg. Egyébként ezeket a változásokat a nyolcvanas évek információs tevékenységére vonatkozó prognózisokban már előre jelezték. *G. J. Anderla* (1975) például az információs munka automatizálásában végbemenő forra-

dalmi fejleményeket az 1980–1990 közötti időszakra teszi, mintegy a teljes átalakulás kezdeteként. Véleménye szerint 1990 után az automatizált tájékoztatás lesz az általános gyakorlat, a hagyományos pedig a kivétel. Következtetéseit elsősorban a technológiai fejlődés extrapolálására alapozta, különösen a számítástechnikát és a mikrotechnikat véve figyelembe. A műszaki berendezések árának nagymérvű csökkenését és a tudományos tevékenységhez szükséges anyagi források növekedését eközben feltételezéseként engedte meg magának. Hasonlóan vélekedett *A. I. Mihajlov* (1980) is a Szovjetunió Állami Tudományos Műszaki Információs Rendszerének (GSNTI) 1981–1986 közötti évekre szóló fejlesztési terveivel kapcsolatosan.

Az öt-tíz évvel ezelőtti jelzések helytálló volta napjainkban bizonyosodik be. Még hazai viszonylatban is mind nagyobb teret hódít a másoló és a mikrotechnika, a számítástechnika és a távközlés. A szakirodalmi, főként a szakirodalmi tájékoztatási szolgáltatások – mondhatni – ma már Magyarországon sem képzelhetők el e technikák nélkül. Pedig korántsem járunk az élvonalban.

Szabadpolc és szabad tár

Talán nem túlzás, ha azt mondom, hogy a könyvtári rendszerben mostanában felhalmozódó és rövid időn belül „kirobbanó” változások olyan fordulópontot jelentenek majd, mint amilyen a szabadpolc „feltalálása” illetve bevezetése volt. A könyvtárakban a szabadpolc meghonosodása egyetlen „varázsütésre” szüntette meg a korábbi zártságot. Az olvasó ezt követően minden további nélkül bemehetett a könyvek közé, és saját maga is aktívan vehetett részt a könyvtári folyamatokban. Ebből az következett, hogy a könyvtári tevékenység majd minden addigi folyamatát, technológiáját meg kellett változtatni. Másként kellett az állományt feldol-

gozni, tárolni, a kölcsönzést lebonyolítani. Erre egyrészt a szabadpolc hatására megnövekedett forgalom miatt volt szükség, másrészt, hogy az olvasó saját magát kiszolgáló tevékenysége könnyebbé, egyszerűbbé váljék. További kényszer volt az eredményes tájékozódáshoz elengedhetetlen ismeretek elsajátíttatása az olvasóval.

A mostanra várt gyökeres változást az okozza, hogy a dokumentumok tára helyett az „adatok tára” nyílik meg az olvasó-használó előtt, a szabadpolc mellett a „szabad adattár”. A számítógépes adattárakban az információkeresést a felhasználó elvileg akkor is önmaga végzi, ha történetesen az információs szakember, a könyvtáros segítségét is igénybe veszi, de mindig csak olyan mértékben, amennyire óhajtja. Mindenesetre akkor sem nélkülözheti a komoly tudást, ha az információs szakember segítségével kapja meg a számítógépes adattárból az információkat. Hát még ha saját maga végzi a keresést!

Mire van szüksége az olvasónak ahhoz, hogy a nagy számítógépeken levő adattárakat eredményesen használhassa? Nem kevesebb, mint

- a kereső technika ismeretére, a keresési technológia készség szintű elsajátítására,
- az adattárak beépítésének – tematikai határainak, kereső rendszerének (tezauruszának), a feldolgozott forrásféleségeknek, a feldolgozás szintjének – megismerésére,
- a „kérdezősködés” tárgyát jelentő szakterület ismeretére,
- kombinatív készségre.

(Természetesen: a felsorolt ismeretekre az adattárakat használó információs szakembereknek hatványozottan szükségük van.)

Nem kívánom – esztelenség volna – vitatni, hogy az itt tárgyalt műszaki változások, a másoló, a mikrotechnikai, az elektronikai stb. eszközök milyen rendkívüli erőnövekedést helyeznek kilátásba a könyvtári tevékenység fejlesztéséhez, de hangsúlyozni szeretném, hogy eközben nemcsak a műszaki, hanem a humán tényezőkkel is számolni kell, sőt azokat kell az első helyre helyezni. A könyvtári szakembereknek már most, a jövőben pedig még inkább merőben másként kell gondolkodnia. Most ugyanúgy, mint ahogyan a szabadpolcra való áttéréskor, a „gondolkodás-váltásra” is szükség van. Ennek magva: a könyvtár és olvasója, a könyvtári szolgáltatások és használója közötti viszonyt kell átértékelni. E problémakör valamennyi szegmentumát egy cikk keretében még elnagyoltan is nehéz tárgyalni. Éppen ezért választani kell, és – nem becsülve le a többi összetevő fontosságát sem – a „másként gondolkodást” a szakirodalmi információs igényekkel és a felhasználókkal való foglalkozással ajánlom kezdeni.

Az igények megismerése

Szakmai közönség előtt ismerősen cseng a szakirodalmi igény fogalma. Ennek ellenére azonban nem árt megjegyezni, hogy gyakorta nem vagyunk eléggé pontosak: akkor is igényről beszélünk, amikor szükségletéről van szó.

Anélkül, hogy e két fogalom összes lehetséges interpretálására ehelyütt ki kellene térni, legyen elég annyi: a szükséglethez képest az igény fajfogalom.

Míg a szakirodalmi és szakirodalmi információs szükségletek megállapításához a társadalmi, politikai és gazdasági célokat tartalmazó tervekben, fejlesztési koncepciókból is ki lehet indulni, tehát dedukálni lehet őket, addig az igények megismeréséhez felméréseket, vizsgálatokat kell kezdeményeznünk.

A kevésbé dinamikus könyvtár szívesebben marad a szükségletek fogalmánál, azt igyekezik dedukált tartalmakkal megtölteni. A dinamikus könyvtár és a piacra orientált információs intézmény viszont az igényeket, ezeket az egyénekhez egy adott időpontban tapadó szükséglet-részleteket is igyekezik felderíteni. (És természetesen: a szükségletek és az igények – mint folyamatosan változó tartalmú fogalmak – időről-időre való konfrontáltatása „az igazi”!)

Az információs igénykutatások kezdete külföldön az 50-es évekre, hazánkban a 60-as évekre tehető. A hazai igényfelmérések különféle, de legtöbbször kérdőíves módszert alkalmaztak. A vizsgálatok egy-egy szakterületről kiválasztott felhasználók kisebb-nagyobb csoportjának megkérdezésével folytak le.

Déri (1968) az Eötvös Loránd Tudományegyetem kémiai tanszékein dolgozó kutatók olvasási és tájékozdási szokásait vizsgálta, *Fabinyi* növényvédelmi területen dolgozó kutatókat kérdezett. *Gereben* (1969) a mezőgazdasági szakemberek szakkönyvolvasását elemezte, *Herpay* (1975) az információigényt és az egyes információs kiadványok használatát tárta fel a mezőgazdasági ágazat területén, *Németh-Szepesi* (1964) orvosok körében tartott tájékoztatói igényfelmérést, *Patek* (1966) az ipari tervezőintézetekben dolgozó mérnökök tájékoztatói igényeivel foglalkozott, *Szentirmai* (1973) biológuskutatók körében végzett szondázást, *Terebessy* (1977) az építőipari ágazatban.

Több szakirodalmi információs tevékenységet folytató intézmény saját illetve potenciális felhasználói körében végzett vizsgálatokat, főként belső használatra s nem publikációs célokra. Így például az Agroinform is: 1970-ben a termelésben dolgozó mezőgazdasági szakemberek szakirodalmi igényeit mérte fel, 1972-ben pedig – marketing módszerrel – a mezőgazdaságban kutatással, oktatással és termeléssel foglalkozók igényeit.

A felsorolt vállalkozásokról – még az időben legkorábbiakról is – elmondható, hogy módszereik szelle-

mesek és találékonyak, eredményeik pedig retusálatlan képet adnak az általuk befogott mintasokaságról, a változásokról nem, vagy csak áttételesen tájékoztatnak. Pedig a pillanatnyi igények ismerete mellett a trendek, a várható igények előrejelzése is fontos, ismételt felvételekkel esetleg mozgóképet is kaphatunk, nemcsak pillanatfelvételt!

Amikor az Agroinform 1978-ban elhatározta, hogy szakirodalmi tájékoztató tevékenységét fokozatosan számítógépes segítésű szolgáltatásrendszerre fejleszti, s ez okból igényvizsgálatokat is tervezett, éppen a hivatkozott vizsgálatok tanulságait levonva döntött úgy, hogy

- a „megcélzott” szakemberek információs igényeinek minél alaposabb felderítése érdekében kombinált értelmezésre alkalmas felvételeket készít,

- a felvételeket rendszeresen megismétli.

Mivel e vizsgálati koncepció kialakításában és realizálásában jómagam is részt vettem, engem ért a megtiszteltetés, hogy a *Database 83'* konferencián (Budapest, 1983 június) részletesen beszámolhattam róla.

E vázlatos történeti szemlével kívántam rámutatni arra, hogy milyen alapokra is van szükségünk az olvasó-ról-használóról való „másként gondolkodás” megkezdéséhez és soha abba nem hagyásához.

Az igények kielégítése

Csekély a haszna azoknak az igénykutatásoknak, amelyek csak rögzítik az igényeket, de kielégítésükhöz, a tájékoztató és könyvtári szolgáltatások nyújtásához nem adnak iránymutatást. Evidens, hogy a felhasználókról nemcsak azt kell tudnunk, hogy milyen és mennyi

információra van szükségük, milyen szolgáltatásokat igényelnek, hanem azt is, hogy mennyire tudjuk és akarjuk kielégíteni igényeiket.

Az igényfelméréseknek, amelyek elnevezésükben ugyan nem, de valójában tartalmazzák az igénykielégítési összetevőt is, ennek elnagyoltsága a leggyöngébb pontjuk. A másik gyöngesség a potenciális igények becslésének a bizonytalansága. Találó hasonlattal élt előadásában F. Kroller, amely az 1984-ben tartott 18. *Österreichische Bibliothekertag* keretében hangzott el. Eszerint az olvasóközönség információs igényei olyanok, mint a jéghegy: a tényleges igényekből csak a csúcán látható egy kicsiny rész, legalább hat heted része láthatatlan.

Ezeknek az igényeknek a meghatározása, megjelenítése természetesen nemcsak az igénykutatások feladata, de köztük is helye van illetve kell, hogy legyen.

Tudomásul kell vennünk azt, illetve tudatára kell ébrednünk annak, hogy ebben a helyzetben, amelyet a *könyvtárak és információs intézmények fejlődési „fordulópontjának”* nevezhetünk, csakis rendszerszerű működésben lehetséges hatékony tevékenységet elképzelni. Amikor a kommunikációs viszonyok egészen mássá alakítják a könyvtár és a felhasználó kapcsolatát, az igények eléggé alapos megismerése csak közös, szükségtelesen nem átfedő, de „fehér foltokat” sem hagyó, jól szervezett, megbízható módszerekkel dolgozó igénykutatások révén lehetséges. A több szakterületre és felhasználói körre koncipiált vizsgálatok alapján minden bizonnyal pontos következtetések vonhatók le mind a jelen, mind a jövő információs igényeire. Ugyanakkor ezek a vizsgálatok alkalmasak arra is, hogy az információs kielégítettségéről és a hiányokról tájékoztassanak bennünket.

Irodalom

1. DÉRI Miklósné: Az Eötvös Loránd Tudományegyetem kémiai tanszékein dolgozó kutatók olvasási és tájékoztatói szokásai és a szakirodalmi tájékoztatás iránti igényei. Bp. 1964. 100 p.
2. FABINYI R.: Az irodalmi dokumentáció hatékonysága (a növényvédelem példáján). Bp. OMgK, 1961. 66 p.
3. GEREBEN Ferenc: A mezőgazdasági szakemberek és a szakirodalom. Bp. MKKE, 1969. 57 p.
4. HERPAY Balázné: A szakmai információk áramoltatása és az információs szükséglet elemzése a mezőgazdaságban. Bp. OMKDK, 1975. 168 p.
5. MIHAJLOV, A. J.: Ob osnovnyh napravleniah razvitiia sistemy naučno-tehničeskoi informacii v strane = Naučno-Tehničeskaja Informacija, 1. ser. 4. sz. 1980. p. 1–7.
6. NÉMET B.–SZEPESI Z.-né: A magyar orvosok szakirodalmi és tájékoztatói igényeinek vizsgálata = Orvosi Könyvtáros, 19. Különsz. 1964.
7. OLNDERLA, G. J.: Vorstellungen der Europäischen Gemeinschaften über der Verwicklung eines Informationsnetzes in Europa = Nachrichten für Dokumentation, 1975. 6. sz. p. 221–226..
8. PATEK F.: A műszaki tudományos tájékoztatás dinamikája. Bp. OMKDK, 1966. 118 p.
9. SZENTIRMAI László: A szakmai tájékoztató igénye, lehetőségei és problémái. Egy biológusok körében végzett felmérés tapasztalatai = Magyar Tudomány, 1973. 1. sz. p. 42–47.
10. TEREBSY Ákos: Igényvizsgálat – szükségletkutatás. Bp. OSZK–KMK–KSH, 1977. 118 p.
11. ZWANZIGER, R.: Der 18. Österreichische Bibliothekertag. Klagenfurt, 3–8. September 1984. = Biblos, 1984. 4. sz. p. 161–181.

BILLÉDI Ferencné: A nyájas olvasó.
*Gondolatok az olvasócentrikus, használóra
 irányuló könyvtári szolgálatról*

A szerző a repro- és mikrográfiai technika és a számítógépesítés hatására minőségi fordulatot vár a könyvtárak munkájában. Az olvasók számára megközelíthetőek lesznek a nagy számítógépes adattárak. Ennek következtében a könyvtári munka legalább annyira módosul, mint annak idején a szabadpolc bevezetésekor. Elkerülhetetlenné válik az olvasó igényeinek ismerete. Ez igényvizsgálatokat tesz szükségessé. Ezeknek – ellentétben az eddigi vizsgálatokkal – minél komplexebbeknek kell lenniük, és időről-időre meg kell ismételni őket.

* * *

БИЛЛЕДИ, И: Любезный читатель. Раздумия о библиотечном обслуживании, ориентированном на читателя — потребителя

Автор статьи выражает надежду в улучшении работы библиотек под влиянием внедрения репрографической и микрографической техники и ЭВМ. Для читателей станут доступными крупные автоматизированные базы данных. В результате этого работа библиотек изменится хотя бы в такой степени, как во время введения „свободных полок“. Становится неизбежным изучение потребностей читателей. Это изучение должно быть более комплексным, чем прежде, и время от времени его необходимо повторять.

BILLÉDI, I.: Some remarks on the user-oriented library services

The author's expectations of a major improvement in library services with the advances in reprographic, micrographic and computer technologies are described. The dissemination of these technologies make the library users able to use the large databases causing several changes in present library services as well. The users' demands should be surveyed and these should be comprehensive surveys to be repeated periodically.

* * *

BILLÉDI, I.: Der „geneigte Leser“. Gedanken über die leserzentrischen, auf den Nutzer gerichteten bibliothekarischen Dienstleistungen

Infolge der Einführung der Vervielfältigungs- und mikrografischen Technik und der Rechner in die bibliothekarische Arbeit rechnet die Autorin mit einer qualitativen Wendung auf diesem Gebiet. Den Nutzern werden die grossen rechnergestützten Datenbanken zugänglich sein. Dies führt in der bibliothekarischen Arbeit zu einer mindestens so grossen Änderung wie seinerzeit die Einführung der Freihandbücherei. Es wird unvermeidlich sein, die Anforderungen der Nutzer genau zu kennen. Hierzu müssen möglichst komplexe Bedarfsuntersuchungen getätigt werden – komplexer als es bei den bisherigen Erhebungen war – und diese müssen zeitweise wiederholt werden.

