

Sonnevend Péter

## Használóelemzések – egyetemi könyvtári tennivalók\*

A múltban az emberek jöttek az információért az egyetemre, a könyvtárba, a fakultásra. A jövőben az információ jön az emberekhez, bárhol is vannak.

(Eli M. Noah, 1997)

***A modern könyvtár fő jellegzetessége: állandóan változó környezetben (használói igények, technika stb.) kell megtalálnia szolgáltatási feladatait. Ehhez folyamatosan és mélyrehatóan célszerű tanulmányozni a vevőkör információszerező szokásait és igényeit. Az írás kitekint a könyvtári-információs világ környezetére, és bemutatja az utóbbi évek több érdekes használóelemzési felmérését, majd következtetéseket von le az egyetemi könyvtárak mai és jövőbeni feladatairól.***

### Használócentrikus világkép

„Meglépően kevés kutatás foglalkozik a digitális könyvtárak használóival és használatával” – írta a közelmúltban *Ch. L. Borgman* egyik előadásában (Borgman, 2003). E megjegyzést hazai viszonylatban kitérítjük: meglepően keveset foglalkozunk a könyvtárhasználók és a könyvtárhasználat sajátosságaival. A *Horváth – Papp*-féle kézikönyv idevágó fejezete is alig lép túl a hagyományos olvasásszociológián; ezt szemmel láthatóan a kötet szerkesztői is nehezményezik (Könyvtárosok kézikönyve, 2001).<sup>1</sup>

Igény- és szükségletvizsgálat, használat- és használóelemzés: ezek élő kutatási témák voltak még az 1970-es években (főként az akkori *KMK*<sup>2</sup> modernizációs szándékaihoz kapcsolódóan), ám ma, amikor igazán szükség lenne e módszerekre, alig tudunk idevágó érdemi vizsgálatokról. Márpedig a könyvtár fogalma rendszerszemléleti szinten elválaszthatatlan az olvasó, a használó tudomásulvételétől (ilyen értelemben a kézikönyv tagolása, besorolása – „4. kötet. Határterületek”, s ezen belül olvasásszociológia – kissé groteszknak tűnhet). E sorok írójának meggyőződése, hogy a használó, a használat által igazolt könyvtári-információs tevékenység szakmánk lényegéhez tartozik. Mert lehet bármily kreatív egy szakma modernizációja, ha az érdekelt használó fél nem értékeli igazán e teljesítményt, netán elfordul az útkereséstől, akkor „görcsbe rándult” gordiuszi csomót kell megoldanunk.

Nem kétséges, hogy a világszakmában, de idehaza is az elmúlt tíz-tizenöt év új könyvtárkép létrejöttét, és megvalósulásának érdekes változatait hozta magával. Legtöbben *hibrid könyvtárnak* nevezik azt a működési módot, amely a hagyományos nyomtatott, papíralapú gyűjteményre épülő és az elektronikus, digitális könyvtár (könyvtári szolgáltatások) egybefonódását valósítja meg. Az egyik olvasó (olvasói réteg) még inkább a hagyományos könyvtárban bíz (netán nincs elég gyakorlata, élménye az újról), míg a másik az előző időszak könyvtárképét háttérbe szorítva szinte csak a – távolból is elérhető, és – számítógépéről azonnal lekérdezhető adatállományok könyvtárát preferálja. Az elmúlt évtized digitális könyvtári változásainak összefoglaló elemzését találhatjuk *L. Dempsey* (OCLC) frissen megjelent tanulmányában (Dempsey, 2006). Az írás utal egy különösen érdekes vizsgálódásra, amely a kutatási tevékenység folyamatának egyes szakaszaiban jelentkező (digitális) információs igények teljesülését igyekezett felderíteni: ennek meghatározó sajátossága, hogy az igények messze túlmutatnak a jelenlegi könyvtári feladatvállaláson. Dempsey szerint a (közel)jövő fő kérdése: a használónak kell-e változtatlanul igazodnia a (hagyományos) könyvtári munkamenethez és szolgáltatásokhoz, vagy a könyvtárak alakítják át az egész munkafolyamatot úgy, hogy az érdeemben kapcsolódjon a használói

\*A 2006. április 25-én Kaposváron megrendezett *Információs társadalom és egyetemi könyvtár* c. konferencián elhangzott előadás alapján.

információfogyasztás új trendjeihez. Mondanunk sem kell, hogy ez kopernikuszi fordulatot követel: a *gyűjteménycentrikusságtól végleges elmozdulást a használócentrikusság felé*. Dempsey példája a Google és a mobiltelefon: a használó az ilyen egyszerű és könnyen elérhető megoldásokat részesíti előnyben.<sup>3</sup>

Egyes országokban már érezhető problémát jelent a kölcsönzésben mérhető közkönyvtári teljesítmény komoly visszaesése (LISU, 2005), miközben ugyanott a könyvtári látogatások száma csak szerényen csökken: ennek nyitja a számítógéphasználatot preferáló látogatások számának megrugása.<sup>4</sup>

1. táblázat

**Összehasonlítás 1992 és 2002 fejlett egyetemi könyvtáráról**

Funkciók	1992-es könyvtár – tegnap	2002-es könyvtár – ma
Integrált könyvtári rendszer	MARC-szolgáltatás, olvasói és kölcsönzési adatok	Webalapú szolgáltatás, metaadatok, linkgyűjtemény, több adatbázisban párhuzamos keresés
Elérhető információk	Nyomatott gyűjtemény, a hiányzó dokumentumok beszerzése könyvtárközi kölcsönzésben, bibliográfiai és referáló adatbázisok CD-hordozón	Nyomatott állomány, plusz online adatbázisok, kiterjedt teljes szövegű elektronikus állomány, elektronikus dokumentumszolgáltatás
Olvasói tér	Csendes övezetek	Csoportmunkát nyújtó térések
Információs felkészítés	Bibliográfiai ismeretek	Információs írástudás
Nyomatás	Mátrixnyomtató	Lézerprinter
Szervezet	Bürokratikus, funkcionális/hierarchikus	Szolgáltatás-központú, csapatok
Orientáció, beállítottság	Helyi	Regionális, konzorcális
Számítógépes hozzáférés	OPAC, online adatbázis-használat	Információs köztér
Pénzügyek	Függés a fenntartótól	Fundraising (pénzügyi források felkutatása)
Konzorciumok	Adatbázisok tesztelése utáni vétele	Tárgyalás speciális adatbázisok igénybeviteléről

A múlt és a jelen egyetemi könyvtárának sajátosságait szemléltető módon foglalja össze J. Marcum „Víziók: a 2012-es év egyetemi könyvtára” c. írásában (Marcum, 2003. 1. táblázat). Miközben a lényeg – minél több érdemi információt nyújtson a könyvtár minél többeknek, minél egyszerűbb módon – változatlan, a gyakorlati működés szinte teljesen átalakul egy rövid évtized alatt.

Az egyetemek a fejlett világban a tudásgazdálkodás egyik legfontosabb intézményeként a kutatás+oktatás+tanulás hármasságát egyaránt fontosnak tartva mindent elkövetnek a differenciált használói igények kielégítéséért. Ez nem egyszerűen szakmai *sine qua non*, tehát ami nélkül nem illik, nem lehet működni, hanem egyben a jövőbeni lét garanciája is. Ha ugyanis az információszolgáltatás hatalmas versenyében a könyvtár nem találja meg „vevőjét” – használóinak igényeit követve –, jövőbeni létalapját és szolgáltatási palettáját, akkor kiszorulhat; az informatikai oldalról nyomuló üzleti szféra felőrölheti a könyvtár eddigi „birodalmát”.

**Való világ: 1. Internetes nemzedék – és az olvasás?**

Amerikai felmérési adatok szerint (Jones, 2002):

- a felsőoktatásba belépő nemzedék *ötöde már 5–8 éves korában* kezdte a számítógép használatát;
- a főiskolások mintegy kilenctizede él a hálón, míg ez az amerikai felnőtt lakosság esetében 59%-ra jellemző – 2002-ben, azóta az arány 73%-ra emelkedett;
- közel háromnegyedük legalább naponta egyszer megnézi elektronikus levelesládáját;
- minden második főiskolás csak a felvételt követően lett internetező;
- e nemzedék tagjaira kétszer annyira jellemző zenei anyagok letöltése a hálóról, mint általában a felnőttekre (körükben 60%-os az arány, általában csak 29%);
- csaknem háromnegyedük vélekedik úgy, hogy többet használja az internetet, mint a könyvtárat;
- kétharmaduk iratkozott fel olyan egyetemi hírlevélre vagy vitafórumra, amely elősegíti a tanulmányok eredményességét (pl. szakterületi kérdések vitafóruma);
- szintén közel kétharmaduk szokta feladatait e-mailben továbbítani a tanárnak;
- nagyon fontos a háló szerepe a fiatalok egymás közötti kommunikációjában (háromnegyedük jelezte ezt a használatot).

Az adatok folytathatók: annyi azonban biztosan megállapítható, hogy a fiatal nemzedék tagjai körében általános az internet igénybevétele, a használat rendszeres, sokoldalú és intenzív.

A világon – a *Computer Industry Almanac* legújabb kötetének adatai szerint – 2005-ben mintegy egymilliárd internetezővel számolhatunk: a fejlett államokban a lakosságnak lassan háromnegyede sorolható közéjük, míg a legkevésbé fejlett országokban az arány pár százalék (Worldwide, 2005). Ugyanakkor az UNESCO 862 millió olyan felnőttől tud, akik nem ismerik az írást (Analphabetismus, 2006).

Hazai viszonyainkra áttérve egyrészt megállapítható, hogy az internet használata mindinkább terjed, miközben a magyar lakosság körében erőteljes negatív tendenciák is érvényesülnek például az olvasásban. A számomra legobjektívebb KSH-féle időmérleg-kutatások adatai szerint a nyolcvanas évek közepéhez viszonyítva az ezredfordulóra – vagyis 15 év alatt – az átlagos magyar napi olvasási időfelhasználása egynegyedével csökkent, 33 percről 24-re esett vissza. Ezen belül drámainak minősíthető a 15–19 éves fiatalok körében mért adat: itt a korábbi napi 37-ről 17 percre zuhant az olvasási idő. Eközben az olvasók köre is jelentősen szűkült, 49-ről 33%-ra. Nem kerülte el az általános tendencia a diplomás értelmiséget sem: átlagos napi olvasási idejük a korábbi 52-ről 42 percre csökkent (KSH, 2002).

Figyelemre méltó, hogy eközben fiataljaink az internetezésben elérték az Európai Unió átlagát (ott 85, nálunk 86% internetezik). Ezek, és a hasonló számok sokoldalú és megfontolt elemzést igényelnek. Nem elég kimondani, hogy itt a világ vége, meg elkeserítően „amerikanizálódunk”, fontos lenne azt is felfedni, miért is alakul nálunk ilyen szélsőséges, szinte „háborús” viszony a technikai eszközök, és a modern világ birtokbavételéhez – úgyszintén! – elengedhetetlenül szükséges olvasás között. Ez koránt sincs így például a skandináv lakosság, azon belül a fiatalok körében (pedig ott több tévé, több számítógép, több mobil jut egy lakosra).

### Való világ: 2. Technikai fejlődés

Nem lehet kétséges, hogy a számítógép és hálózataik egy új technikai civilizáció kialakulásának kétségbevonhatatlan jelei. A mai ember bizonyosan egyre kevésbé tud meglenni (mobil) telefon,

televízió és (hálózatba kapcsolt) számítógép nélkül. 15 éve még nem tudunk a webről, a wirelesről vagy az e-mailről: a jelen és a jövő ezek nélkül elképzelhetetlen (Boyd, 2004). Egyre nyilvánvalóbb az is, hogy ezek az „autonóm” eszközök hamarosan át fogják adni helyüket a többfunkciós gépeknek. Például a rohamosan terjedő, egyre fejlettebb mobiltelefonok már kép- és (zenei) hangfelvételre, sőt ezek továbbítására is képesek, amellett, hogy az információszerzés gyors lehetőségét is kínálják. Rotschildnak még postagalamb kellett, hogy Londonban elsőként értesüljön a waterlooi ütközet kimeneteléről, ma bárki megrendelhet tőzsdei vagy éppen focieredményekről adott tájékoztatást. Bodó Balázs most megjelent alapos írása jó áttekintést ad a széles értelemben vett távközlésben ma versengő integrációs tendenciákról. Még abban is reménykedik, hogy „a mobilinternet ... a digitális szakadék betemetésében is fontos tényező” (Bodó, 2006). Az MP3-lejátszók rohamos terjedésével széles körben válik népszerűvé az e-könyv.

Mit hoz ez a rohamos kommunikációs fejlődés? – kérdezi J. Billington, a *Library of Congress* vezetője. A könyvnyomtatás egyik következménye lett a vallásháborúk kitörése a XVI. században; a sajtó széles körű elterjedése a XIX. században a nacionalizmus fellángolásához, s utóbbi a világháborúhoz vezetett. Nem előnyösebb-e a világméretű kommunikációs eszközrendszer a terroristák, mint a békés emberek számára? E kételyeket akkor fogalmazta meg, amikor javaslatot tett egy világméretű digitális könyvtár létrehozására (Billington, 2005).

### Való világ: 3. Kiadványok, árak, pénzügyi gondok, digitális könyvtárak

A világban ma évente több mint egymillióféle könyv és vagy másfél százezer szakfolyóirat lát napvilágot. Nincs az a gazdag amerikai könyvtár, amely csak jelentős hányadát is egyedül be tudná szerezni. 1985–2000 között a folyóiratárak nominálisan négy és félszeres szintre emelkedtek, s az éves szinten mért áremelkedés a tudományos folyóiratoknál változatlanul 6–12% között mozog.

Az Egyesült Királyság felsőoktatási könyvtárai az 1992–1993-as tanévben összesen 40 millió fontot költöttek folyóirat-előfizetésre, míg tíz évvel később (2002–2003-as tanév) már több mint dupláját, vagyis 85 milliót. Ugyanakkor az inflációt kiszűrve, tehát reálértékben ez csupán 35 millió fontnak felel

meg (LISU, 2005).<sup>5</sup> A brit egyetemi könyvtárakban a 2002–2003-as tanév beszerzéseit alapul véve a következő arányszámok mutathatók ki:

- kerekítve 8 folyóirat-előfizetés jut egy-egy oktatóra;
- közel 30 fontot költenek egy-egy nappali tagozatos hallgatóra számítva;
- ugyanilyen módon az elektronikus forrásokra 10 font jut, míg folyóiraatra 40 font (a régi egyetemek könyvtáraiban közel 80, az újakéban 28, és a főiskolai könyvtárakban 20). Vagyis átlagosan egy hallgatóra mintegy 90 font (kb. 36 ezer forint) gyarapítási keret jut. A nagy hagyományú kutató egyetemeken pedig megközelíti a 130 fontot.

A brit felsőoktatásban 2,1 millió hallgatót, csaknem 130 ezer oktatót számlálnak, s őket tízezer könyvtári dolgozó látja el (bő egyharmaduk diplomás szakember). Így végső soron egy könyvtári dolgozóra átlag több mint 200 felhasználó jut. Állandó gond: hogyan lehet a növekvő bérköltségeket olyan szinten tartani, hogy ez ne befolyásolja hátrányosan a gyűjteményépítés anyagi fedezetét.

Az Ulrich's 2004-es adatai szerint a 183 ezer aktív kurrens időszaki kiadvány közül egyelőre 20% érhető el digitális formában, ám a 25 legnagyobb (amerikai) közkönyvtárban az elektronikus változat kétharmados arányt képvisel a beszerzésben. Vagyis a felhasználás érdekében a vezető könyvtárak előnyben kezdik részesíteni a szélesebb körben hozzáférhető változatot.

### Használóelemzési körkép: 1. A Hongkong Egyetem Könyvtára (2004)

A Hongkongi Egyetemet (HKE) 1911-ben alapították, s ma több mint 20 ezer hallgatója és 2250 oktatója van. A könyvtári hálózat hat egységre tagolódik, ezek együttes állománya 2,3 millió egység, továbbá 1,5 millió mikrofilm. 2004-ben 25 ezer elektronikus folyóiratot járattak, s 517 adatbázisra fizettek elő. A felmérésben (Woo, 2005) harmadfélezer válasz futott be (döntő többségük online, papíron mindössze 81). Az *elégedettség* tekintetében a vezető hármas: a könyvtárosok udvariassága (a maximum 5 pontból 4,06), a könyvtárosok célirányos segítsége (4,04) és a HKE OPAC-ja (3,99). A leginkább leértékelt tényezők: a hiányzó könyvek és folyóiratok (3,31), a késedelmi díjak (3,33) és az audiovizuális dokumentumok választéka (3,37).

*Fontosság* dolgában legjobban az érintett személy szakterületén lévő könyveket (4,55), az OPAC-ot

(4,54) és a saját számítógépről elérhető elektronikus forrásokat díjazták. *Legkevésbé fontosnak* a használóképzést (3,34), a könyvtárhasználati tanfolyamokat (3,40) és az AV-dokumentumokat (3,40) tartották. A hálózati folyóiratok jelentőségének megítélésében a következők mutatkoztak: 80%-osra értékelték ezeket például az oktatók és a posztgraduális tanulmányokat folytatók, míg az alapképzésben részt vevők körében kapott osztályzat csupán 65%. Az online könyvek esetében a szóródás 41–26% között mozog. Szakterületileg az elektronikus folyóiratokat az orvoskari könyvtár használói értékelték legmagasabbra (80%), míg a művészeti karon kapott érték 56%.

A *leggyakrabban*, majdnem naponta használt szolgáltatások listája:

- a könyvtár honlapja (az OPAC);
- a könyvtár hagyományos katalógusa;
- az adatbázisok (teljes szövegű, illetve bibliográfiai-referáló adatbázisok);
- az e-folyóiratok;
- a nyomtatott folyóiratok;
- az e-híradók, e-könyvek;
- az orvoskari könyvtári honlap;
- a jogi kar könyvtári honlapja.

A legritkábban használtak körébe kerültek: e-híradók, HKE disszertációs digitális könyvtár, e-könyvek stb. *Hat fordult elő a 10 leggyakrabban és legkevésbé* gyakran használt szolgáltatások közt: ez azt jelzi, hogy *egyeseeknek lehet egy szolgáltatás fontos, mérvadó, miközben mások inkább kerülnek*.

A tíz leggyakrabban elhangzó jobbító *javaslat*:

- hosszabb nyitvatartási idő;
- a használt egységek gyorsabb visszahelyezése, hogy megtalálhatók legyenek;
- legyen több elektronikus információforrás;
- legyen jobb a könyvtári munkatársak hozzáállása;
- javítsák a már végzett hallgatók hozzáférését az e-forrásokhoz;
- jobb időbeosztást a használóképzési tanfolyamoknak;
- több példányt a sokak által igényelt művekből;
- jobb interfész segítse az e-források hozzáférését;
- javítsák a szakterületi gyűjtemények mélységét, választékát;
- javítsák a kari könyvtárak közötti átkölcsönzést, csökkentsék a mobiltelefon használatából keletkező zajt.

## Használóelemzési körkép: 2. Kutatók folyóirat-használati elemzése az USA-ban

A folyóiratok életében új szakasz indult az 1990-es évek első felében, amikor CD-ROM-on is kezdtek megjelenni. A következő tíz évben az elektronikus formában megjelent folyóiratok száma rohamosan nőtt: az Ulrich folyóirat-bibliográfia 2002-es online kiadásában már 12 ezres mennyiség található. Ez nemcsak a kiadás változásáról tanúskodott, hanem a használók gyors adaptációs készségéről is. *Tenopir és King* ebben az évtizedben többször elemezte a használók szokásainak alakulását. A 2003-ban megjelent hosszú távú összehasonlító tanulmány (Tenopir–King, 2003)<sup>6</sup> több kérdésre keresett választ: honnan szerzik a kutatók az elővasásra kiválasztott tanulmányokat, a papír- vagy az elektronikus változat szimpatikusabb-e, mikor jelent meg, mennyi időt a kiválasztott tanulmányanyag stb. (2., 3. táblázat). A vizsgálatok egybehangzóan azt állapították meg, hogy a kutatóknak elsődlegesen fontos, hogy a folyóiratok igényesen, szakértői lektorálás (peer reviewed) után közlik-e anyagukat. Ugyanakkor figyelemre méltó különbségek észlelhetők az egyes szakterületek kutatói között például olyan kérdésekben, hogy hány tanulmányt olvasnak, egy-egy tanulmány olvasására mennyi időt fordítanak. Részben az elektronikus folyóiratok könnyebb elérésének köszönhetően az elmúlt időszakban emelkedett a kutatók által egy évben átlagosan olvasott tanulmányok száma:

- kezdő időszak – 1990-es évek eleje: 100 tanulmány/év,
- érlelődési időszak – 1990-es évek közepe: 155 tanulmány/év,
- fejlett időszak – 2002-ben: 230 tanulmány/év.

Ennek megfelelően a tanulmányok olvasására szánt idő is számottevően emelkedett:

- kezdő időszak: 90 óra/év,
- érlelődési időszak: 125 óra/év,
- fejlett időszak: 145 óra/év.

Szembevetendő, hogy míg korábban a kutatók maguk is komoly összegeket szántak saját előfizetésre, használatra (a teljesnek közel fele!), addig mára ez a forrás visszaszorult, és kb. egyheted arányt ér csak el. Egyre fontosabbá válnak viszont az elektronikus formában elérhető preprintek, vagy az intézmény digitális könyvtárából lehívható publikációk. A számok azt is világosan jelzik, hogy a könyvtári előfizetések milyen nagy hányadban alakulnak át a papírváltozathoz elektronikusra. A felmérések szerint a kutatók által elolvasott tanul-

mányok négyötöde a digitális könyvtárak fejlett időszakában már az elektronikus változathoz kötődik.

### 2. táblázat

#### Az olvasott tanulmányok forrásai

Forrás	Kezdő szakasz (%)	Érlelődési időszak (%)	Fejlett időszak (%)
<i>Saját előfizetés</i>	46	36	15
ebből papír	100	68	54
elektronikus	0	32	46
<i>Könyvtári előfizetés</i>	41	49	49
ebből papír	99	80	13
ebből elektronikus	1	20	87
<i>Egyéb</i>	13	15	36
ebből preprint	0,2	1,5	18,5
ebből elektronikus archívum	0	0	10
ebből könyvtárközi	4	4	1
<b>Összes</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

### 3. táblázat

#### A tájékozódás formái

Forrás	Kezdő szakasz (%)	Érlelődési időszak (%)	Fejlett időszak (%)
Böngészés (browsing)	58	46	21
Online keresés	9	14	39
Egyéb, például	33	39	40
kollégák	16	22	21
hivatkozások	6	13	16
<b>Összes</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Érdemes itt is aláhúzni a kollégák szerepének fontosságát, a kutatói mikroklímát, ahol a személyes értékelés különösen megragadja a társak figyelmét. Másrészt nyilvánvaló a referáló adatbázisok rohamosan növekvő, egyre nélkülözhetetlenebb szerepe a hatalmas információáradatban való eligazodásban, és a vetélytársak teljesítményének követésében.

Az amerikai kutatók számára meghatározó a legfrissebb anyagok minél korábbi tanulmányozása. Mindhárom szakaszban az egyévesnél nem régebbi írások az érdeklődés kétharmadát vonzották. Ugyanakkor az is fontos jelenség, hogy a háromévesnél régebbi írások újabban nagyobb arányt

képviselnek (kezdő szakasz: 20, érlelődési időszak: 21, míg a fejlett időszakban 26%-ot mutat), ami a digitális könyvtárak növekvő időbeni mélységének (is) köszönhető.

### Használóelemzési körkép: 3. Brit diákok információkeresési szokásai

A *Manchester Metropolitan University* könyvtár- és információmenedzselési központjának szakértői a diákok információszerzési szokásait kívánták felmérni (*Griffiths–Brophy, 2005*). A kutatás az országos elektronikus források értékelési projektjéhez (*EDNER = Evaluation of the Distributed National Electronic Resource*) kapcsolódva azt kívánta megállapítani, milyen mértékben élnek a hallgatók a világháló, illetve saját egyetemi könyvtáraik tájékozódást segítő lehetőségeivel. Néhány fontosabb adat a felmérés első szakaszának eredményei közül:

- a diákok 45%-a (!) első lépésként a Google-hoz fordul kérdésével;
- második helyen (10%) a könyvtár OPAC-ját veszik igénybe;
- ezt követi a Yahoo (9%);
- a Lycos keresőgép 6%-os értéket ér el;
- az AltaVista, az Ask Jeeves és a BUBL egyaránt 4-4%-ot ért el.

A felmérés következő szakaszának eredményeiből néhány fontos adat:

- 38 résztvevő közül 22 minden nap használ keresőgépet,
- ketten heti 3–6 alkalommal használják őket,
- kilencen hetente kétszer,
- ketten hetente egyszer,
- hárman havonta egy-két alkalommal élnek a keresőgépek szolgáltatásával.

Az említett körben (38 személy) a könyvtári OPAC használatának gyakorisága:

- négy soha nem használta,
- öt használja naponta,
- egy használja heti 3–6 alkalommal,
- tíz használja hetente egyszer vagy kétszer,
- hárman hetente egyszer,
- tízen havonta egyszer vagy kétszer,
- négyen ritkábban használják.

Nem kíván külön indoklást az, hogy a könyvtáros-hallgatók inkább hajlanak egyetemi (könyvtári) lehetőségek igénybevételére. A bibliográfiai-referáló adatbázisok esetében a 38 személy közül:

- 21 sohasem használja őket,
- hárman időnként használják,
- hatan havonta egyszer-kétszer,
- hárman hetente egyszer,
- négyen hetente egyszer-kétszer,
- egy hetente 3–6 alkalommal.

Elég azt szembeállítani, hogy a keresőgépeket naponta használja 22, míg az adatbázisokat 21 soha, hogy lássuk, milyen éles határ húzódik az intézményi és az internetes eszközök igénybevétele között.

A legfrissebb birminghami egyetemi felmérés nem mutat ennyire éles szembenállást (*University of Birmingham, 2005. 4. táblázat*).

4. táblázat

#### A könyvtári honlapok, illetve a keresőgépek igénybevétele

Könyvtári honlap igénybevétele (%)	Keresőgépek igénybevétele (%)
Naponta 31	69
Hetente 48	22
Havonta 14	5
Ritkábban 7	4

Az egyetemi hallgatók olvasási és információszerzési szokásai mélyebben megismerhetők, ha a korábbi – középiskolás szakaszról – a kutatás több információval rendelkezik (*Shenton, 2004*).

### Használóelemzési körkép: 4. Oktatók-kutatók informálódási szokásai az Egyesült Királyságban

A 2001-ben az Egyesült Királyság minden részére kiterjedő egyetemi felmérésben arra keresték a választ, milyen mértékben használják és értékelik a könyvtári és más információs forrásokat (*Researchers' Use, 2002. 5. táblázat*). A vizsgálat felölelte a hagyományos és elektronikus dokumentumokat és tájékozódási forrásokat is. A különböző válaszadó rétegek (szakterület, életkor stb.) véleménye több kérdésben eltért, például a következőkben:

- a számukra szükséges különböző információforrások párhuzamos igénybevétele,
- a forrásokhoz való fizikai hozzáférés,
- a közvetítő szerepű szakemberek (pl. könyvtárosok) közreműködése.

Ugyanakkor *szakterületüktől függetlenül* ítélnék meg számos tényezőt:

- az egyes információforrásokhoz való távolsági hozzáférést,
- a nem egyetemi információforrások kisszámú igénybevételét,
- a szakterületi portálok hasznosságát.

5. táblázat

**Brit kutatók-oktatók számára fontos források és hozzáférési lehetőségek szakterület szerint (%)**

Forrás	Élet-tudomány	Társadalom-tudomány	Humán tudományok és művészet	Összes
Nyomatott folyóirat	98	97	84	95
Könyv	60	92	93	82
Elektronikus folyóirat	73	57	22	53
Elektronikus cikk-küldés	75	56	24	52
Újság	2	31	27	18
Mikrofilm	2	10	33	14
Film- és hangfelvétel	9	5	22	11
Könyvtárközi kölcsönzés	79	77	64	74
Könyvek és más dokumentumok közötti tájékozódás	15	46	64	40

A különbségek elég beszédeselek: a humán terület könyvigénye, az elektronikus folyóiratokhoz fűződő eltérő viszony (élettudomány: 73, humán terület: 22%). A jó egyetemi könyvtárnak kezelnie kell az ilyen használói preferenciákat.

#### Használóelemzési körkép: 5. Kaposvári adatok

2006 márciusában – az új kaposvári egyetemi könyvtár működésének ötödik hónapjában – használóelemzést végeztünk. Egy héten át kértük a hozzánk látogatókat egy rövid kérdőív kitöltésére (hasonló felmérésre egy évvel korábban a két előd könyvtárban már sor került). A 900 személyből 138 hallgatott kérésünkre (minden hetedik). Látogatóink többsége hetente legalább egyszer (315), illetve többször (32%) keresi fel az új könyvtárat, míg

a napi látogatást 10% jelölte meg. Vagyis aki könyvtárhasználó, az intenzíven él ezzel a lehetőséggel (73%).

A *fontos szolgáltatások* köre válaszadóink szerint: kötelező szakirodalom kölcsönzése, szépirodalom kölcsönzése, információkeresés az interneten. A legkevésbé fontosnak ítélt szolgáltatási lehetőségek: információkeresés nyomtatott forrásból, könyvtárközi kölcsönzés (itt megjegyzendő, hogy a válaszadók közül csupán három volt nem hallgatói státusú), konzultáció a könyvtárral.

Pozitív és negatív értékelést is kértünk. Az előbbi csoportba került: az új épület komfortja és esztétikuma, a könyvtárosok tudása és segítőkészsége, a nyitva tartás (heti 61 óra hat napon), a kölcsönzés. Negatív tartomány: másolás, eligazodás a könyvtárban, folyóirat-választék. A válaszok reálisak, mert gondjaink vannak a másológépek kártyás üzemeltetésével, a beruházás nem tartalmazott az eligazodást segítő jelrendszert (most pótoljuk, amennyire képesek vagyunk rá). Érdeemes azt a paradoxont még szóvá tenni, hogy a könyvtárosi segítség pozitív értékelést kap (általában), viszont más összefüggésben (konkrét igénybevétel) nem ítélik fontosnak. Ebből két következtetés vonható le: érdemes dolgainkat úgy formálni, hogy a használó minél önállóbban legyen képes a könyvtárban tevékenykedni, másrészt folyamatosan újra kell értékelni azt a szerepet, amit egy olvasó- és tájékoztató szolgálati szakember betölt. A most napvilágot látott TÁRKI-elemzés, úgy tűnik, hasonló tendenciát érzékeltet (*Nagy-Péterfi, 2006*).<sup>7</sup>

#### Összegzés: új jövőképet, érdemi feladatokat vállaljunk

A következő évtized itthon is az elektronikus-digitális eszközök és szolgáltatások térhódítását, a növekvő használói igényeket, és az egyre élesebb információpiaci versenyt hozza. A hazai információhasználó is joggal fogja elvárni, hogy igényeit minél gyorsabban és egyszerűbben elégítsék ki. Ebben a versenyben az egyetemi könyvtárak sokat tehetnek maguk is, kormányzati „hátszéllel” pedig még többet. Utóbbin nem szócséplést értünk, hanem konkrét projektek hatékony támogatását. Vegyünk sorra néhány alig halasztható tennivalót:

- a hazai bibliográfiai és lelőhelyinformáció-ellátás erőteljes, koordinált javítása (MNB, MOKKA, NPA, cikkfeltárás stb.);

- a használó számára minél önállóbb – egyre igényesebb – keresési és információrendelési lehetőségek felkínálása a teljes hazai egyetemi könyvtári körben;
- a magyar digitális könyvtári fejlesztés „magasabb sebességre” kapcsolása;
- minden nap 24 órában szakszerű online könyvtári tájékoztató szolgálat;
- a külföldi dokumentumkínálat jelentős javítása, főleg az elektronikus – teljes szövegű – folyóiratok terén (a mai pár ezertől 15-20 ezerig növelve a kínálatot);
- mindehhez erőteljes fejlesztési, finanszírozási és szolgáltatási együttműködés: ha az egyetemi könyvtárak nem tudnak kellő erőforrásokat koncentrálni az összefogásra, akkor esélyük csökken a talpon maradásra.

## Jegyzetek

- 1 Könyvtárosok kézikönyve. 4. köt. Szerk. Horváth Tibor–Papp István. Budapest, Osiris, 2002. 429 p. *Előszó:* „A könyvtárszociológiát eddig túlságosan szűken értelmeztük, problémafelvetése ugyancsak korlátozott volt, mondhatni provinciális, még nemzetközi eredményei is. Leszűkül a klasszikus olvasás tanulmányozására ... nem az olvasás szorul vissza (bár ilyen tendencia is van), hanem a tudásbefogadás módszerei változtak, bővültek.” p. 14.
- 2 Könyvtártudományi és Módszertani Központ, ma Könyvtári Intézet.
- 3 Érdemes emlékeztetünkbe idézni olyan adatokat, mint például a vezető keresőgépek – Google, Yahoo! – teljesítménye: előbbi 2004 decemberében 1,4, 2005 decemberében pedig már közel 2,5 milliárd, míg az utóbbi azonos időszakban 0,7, illetve 1,1 milliárd(!) keresésre adott választ. Egy év alatt 75, illetve 53%-os emelkedés, – ilyen nagyságrendeknél! L. Nielsen/NetRatings MegaView Search, February 2006. <http://www.govtech.net/news/news.php?id=98427> [2006. febr. 17.]
- 4 A nagy-britanniai közkönyvtárak statisztikája jelzi, hogy az utóbbi évtizedben 38%-kal, az 1993–1994-es évben mért 551 milliőről 341 millióra csökkent az éves könyvkölcsönzések száma, miközben a látogatók 376,5 milliőről 337 millióra fogyott (csupán 12%-os csökkenés). Az AV-dokumentumok kölcsönzése viszont ez idő tájt valamelyest nőtt. Az Egyesült Királyság egyébként a világ egyik vezető könyvtárfinanszírozója, ha azt vesszük alapul, hol mekkora hányadot áldoznak a GDP-ből könyvtári kiadásokra. Az Egyesült Királyságban ez a XXI. század elején 0,21 %; egyedül Dél-Korea előzi meg 0,32%-kal; közvetlenül mögötte szerepel Ausztrália és Kanada egyaránt 0,2%-kal, majd Szlovénia 0,17%-kal. A

megfelelő magyar adat 0,1%, 64 millió dollárral (ez mintegy 13 milliárd Ft) számolva. Az OCLC számításai szerint a világ könyvtári ráfordításai 2003-ban érték a 30 milliárd dollárt (ennek közel fele jut az USA-ra). Vö. The library landscape. OCLC Report, 2003.

- 5 Túlmutat a jelenlegi írás keretein, de említésre érdemes a brit egyetemi könyvtárak finanszírozására vonatkozó adat a kutatási jelentésből: alacsony könyvtári költségvetésnek számít, ha egy nappali hallgatóra jutó keret nem éri el a 250 fontot (közel 100 E Ft), míg magasnak, ha meghaladja a 350 fontot (kb. 130 E Ft); közepes a 250 és 350 font közé eső sáv (mint korábban kiderült, ennek mintegy harmadát fordítják gyarapításra).
- 6 A tanulmány felsorolja a korábbi vizsgálatokról beszámoló publikációkat.
- 7 A szerzők szerint „...a könyvtáros személyes eligazító, tájékoztató, segítő szerepe radikális mértékű visszaesést jelez (56,9%–17,1%)” 1985 és 2005 között (p. 40.). – Kicsit meglepő a szerzők optimizmusa, mikor e tényközlés után a következő biztatást intézik a szakmához: „Ami nem feltétlenül törvényszerű a jövőre vonatkozóan, ha a könyvtárosok mind magabiztosabb információtechnológiai jártasságára és növekvő segítőkészségére gondolunk” (uo.). Mintha tényleg azon múlna e tendencia, hogy eddig (mikor?) a könyvtáros nem lett volna felkészült, vagy kellő mértékben segítőkész.

## Irodalom

- AKERROYD, John: The future of academic libraries. = *Aslib Proceedings*, 53. köt. 3. sz. 2001. p. 79–84.
- Alphabetismus weltweit. <http://www.zweite-chance-online.de/> [2006. febr. 23.]
- BANWELL, Linda–COULSON, Graham: Users and user study methodology: the JUBILEE project. = *Information Research*, 9. köt. 2. sz. 2004. 16 p. <http://informationr.net/ir/9-2/paper167.html> [2006. máj. 19.]
- BILLINGTON, James H.: Proposal for a World Digital Library. <http://www.loc.gov/> [2006. febr. 18.]
- BODÓ Balázs: Oszd meg és uralkodj! A vezeték nélküli internet térhódítása a világban. = *Népszabadság*, 2006. ápr. 22. Hétféje melléklet, p. 2–3.
- BORGMAN, Christine: From Gutenberg to the global information infrastructure: access to information in the networked world. Cambridge (Mass.): MIT Press, 2000.
- BORGMAN, Christine: Personal digital libraries: creating individual spaces for innovation. = National Science Foundation Post Digital Library Future Workshop, June 4, 2003. [http://www.sis.pitt.edu/~dlwshop/paper\\_borgman.html](http://www.sis.pitt.edu/~dlwshop/paper_borgman.html)



- BOYD, Andrew: Information disparity: research and measurement challenges in an interconnected world. = Aslib Proceedings: New Information Perspectives, 56. köt. 5. sz. 2004. p. 269–271.
- CARR, Reg: What users want: an academic „hybrid” library perspective. = Ariadne, 46. sz. 2006. febr. <http://www.ariadne.ac.uk/issue46/carr/> [2006. ápr. 7.]
- CHOO, Chun Wei–AUSTER, Ethel: Environmental scanning: acquisition and use of information by managers. = Annual Review of Information Science and Technology, 28. köt. 1993. p. 279–314.
- COVEY, Denise Troll: Usage and usability assessment: library practices and concerns. = CLIR Report, 105. sz. 2002. jan. 99 p. <http://www.clir.org/pubs/abstract/pub105abst.html> [2006. ápr. 17.]
- DEMPSEY, Lorcan: The (digital) library environment: ten years after. = Ariadne, 46. sz. 2006. jan. <http://www.ariadne.ac.uk/issue46/dempsey/> [2006. febr. 17.]
- FERGUSON, R.–CRAWFORD, J.: The use of library and information resources by research staff at Glasgow Caledonian University. = Library and Information Research News, 25. köt. 79. sz. 2001. p. 31–38.
- FRIED FOSTER, Nancy–GIBBONS, Susan: Understanding faculty to improve content recruitment for institutional repositories. = D-Lib Magazine, 11. köt. 1. sz. 2005. <http://www.dlib.org/dlib/january05/foster/01foster.html>
- The future of the libraries: beginning the great transformation. DaVinci Institute, 2006. <http://www.davinciinstitute.com> [2006. máj. 12.]
- GREENSTEIN, Daniel–PORTER, Sarah: Scholars’ information needs in a digital resources, and the future of the scholarly practice. = New Review of the Academic Librarianship, 4. köt. 1998. p. 147–156.
- GRIFFITHS, Jillian R.–BROPHY, Peter: Student searching behavior and the web: use of academic resources and Google. = Library Trends, 53. köt. 4. sz. 2005. p. 539–554.
- GUTHRIE, Kevin: What do faculty think of electronic resources. Presentation at ALA meeting, June 17. 2001. [http://www.jstor.org/about/faculty\\_survey.ppt](http://www.jstor.org/about/faculty_survey.ppt) [2006. ápr. 11.]
- HERMAN, Eti: Research in progress: some preliminary and key insight into the information needs of the contemporary academic researcher. = Aslib Proceedings, 56. köt. 1. sz. 2004. p. 34–47.
- HEWITSON, Andrew: The use and awareness of electronic services by academic staff at Leeds Metropolitan University. = Library and Information Research News, 24. köt. 78. sz. 2000. p. 17–22.
- JONES, Steve–MADDEN, Mary: The internet goes to college: how students are living into the future with today’s technology. September 15, 2002. Pew Internet & American Life Project. [http://www.pewinternet.org/pdfs/PIP\\_college\\_Report.pdf](http://www.pewinternet.org/pdfs/PIP_college_Report.pdf) [2006. ápr. 17.]
- KEENE, J.: Survey of the information needs of researchers. University College Worcester. <http://www.worc.ac.uk/services/library/about/reports/ResearchSurvey.html> [2004. dec. 10.]
- Könyvtárosok kézikönyve. 4. köt. Szerk. Horváth Tibor–Papp István. Budapest, Osiris, 2002. 429 p.
- Központi Statisztikai Hivatal: Életmód – időmérleg: A népesség időfelhasználása 1986/1987-ben és 1999/2000-ben. Budapest, KSH, 2002. 503 p. Különösen p. 62–63.
- LAZINGER, Susan S.–BAR-ILAN, Judit–PERITZ, Bluma C.: Internet use by faculty members in various disciplines: a comparative use study. = Journal of the American Society for Information Science, 48. köt. 6. sz. 1997. p. 508–518.
- The library landscape. OCLC report 2003. <http://www.oclc.org/> [2006. ápr. 16.]
- LISU Annual Library Statistics 2005. p. 66. <http://www.lboro.ac.uk/departments/lis/lisu/> [2006. ápr. 18.]
- Long-lived digital data collections: enabling research and education in the 21st century. Report of the National Science Board. NSB-05-40, 2005. 92 p. <http://www.nsf.gov/nsb/> [2006. ápr. 17.]
- LYNCH, Clifford: Research libraries engage the digital world: a US-UK comparative examination of recent history and future prospects. = Ariadne, 46. sz. 2006. febr. <http://www.ariadne.ac.uk/issue46/lynch/> [2006. ápr. 7.]
- MARCUM, James D.: Visions. The academic library in 2012. = D-Lib Magazine, 9. köt. 5. sz. 2003. <http://www.dlib.org/dlib/may03/marcum/marcum05.html>
- NAGY Attila–PÉTERFI Rita: Olvasás, könyvtár- és számítógép-használat. Gyorsjelentés a TÁRKI és az OSZK 2005-ös vizsgálatáról. = Könyvtári Figyelő, 53. köt. 1. sz. 2006. p. 31–44.
- NOAH, Eli M.: Electronic and the future of the research library. An essay prepared for the 1997 ACRL National Conference „Choosing Our Future”. <http://archive.ala.org/acrl/invited/noam.html> [2006. ápr. 12.]
- OCLC 2004 Information Format Trends: Content, Not Containers. Written and compiled by OCLC Marketing Staff. 19 p. [http://www5.oclc.org/downloads/community/2004info\\_trends\\_content.pdf](http://www5.oclc.org/downloads/community/2004info_trends_content.pdf) [2006. febr. 15.]
- OCLC The 2003 Environmental Scan: Pattern Recognition. Dublin: OCLC, 2004. <http://www.oclc.org/>
- PALMER, Carole L.: Scholarly work and the shaping of digital access. = Journal of the American Society for Information Science, 56. köt. 11. sz. 2005. p. 1140–1153.

Perceptions of Libraries and Information Resources. A report to the OCLC membership. Dublin, OCLC, 2005. 290 p.

[http://www.oclc.org/reports/pdfs/Percept\\_all.pdf](http://www.oclc.org/reports/pdfs/Percept_all.pdf)

PETERSON BISHOP, Ann–Van HOUSE, Nancy A.–BUTTENFIELD, Barbara P. (eds.): Digital library use: social practice in design and evaluation. Cambridge (Mass.), MIT Press. 2003.

PORTER, Sarah: Into the future: scholarly needs, current provision, and future directions. = New Review of Academic Librarianship, 4. sz. 1998. p. 190–191.

Researchers' use of libraries and other information sources: current patterns and future trends. Final report. University of Brighton, HEFCE, 2002. 84 + 27 p. <http://www.rslg.ac.uk/research/libuse/LUrep1.pdf> [2006. ápr. 12.]

ROBERTS, Norman–WILSON, Tom D.: The development of user studies at Sheffield University. = Journal of Librarianship, 20. köt. 4. sz. 1988. p. 270–290.

SHENTON, Andrew K.: Research into young people's information-seeking: perspectives and methods. = Aslib Proceedings. New Information Perspectives, 56. köt. 4. sz. 2004. p. 243–254.

SIATRI, Rania: The evolution of user studies. = Libri, 49. köt. 2. sz. 1999. p. 132–141.

TENOPIR, Carol–KING, Donald W.–BOYCE, Peter–GRAYSON, Matt–ZHANG, Yan–EBUEN, Mercy: Patterns of journal use by scientists through three evolutionary phases. = D-Lib Magazine, 9. köt. 5. sz. 2003. 14 p.

<http://www.dlib.org/dlib/may03/king/05king.html>

[2006. ápr. 18.]

University of Birmingham 2005 User Study.

<http://www.is.bham.ac.uk/survey/access.htm> [2006. máj. 19.]

WOO, Helen: The 2004 user survey at the University of Hong Kong Libraries. = College and Research Libraries, 66. köt. 2. sz. 2005. márc. p. 115–135.

Worldwide internet users top to 1 billion in 2005. Computer Industry Almanac – press release. <http://www.c-i-a.com/pr0106.htm> [2006. febr. 17.]

Beérkezett: 2006. V. 23-án.



**Sonnevend Péter**

a Kaposvári Egyetem Egyetemi  
Könyvtár igazgatója,  
főiskolai tanár.

E-mail:

[sonnevend@mail.u-kaposvar.hu](mailto:sonnevend@mail.u-kaposvar.hu)

## HIRDESSZEN A TMT-BEN!

2006 végéig megrendelt hirdetéséhez  
*ingyenes bemutatkozási lehetőséget* (pr cikk) adunk  
a lap elektronikus változatában.

**A hirdetések ára:**

- beszerkesztett (fekete-fehér): **60 000 Ft/oldal + 20% áfa**
- szórólap elhelyezése (25 g-ig): **45 000 Ft/alkalom + 20% áfa**

**A kiadvány formátuma: A/4 • Tükörméret: 168 x 225 mm**

Felvilágosítás és hirdetésfelvétel:

**BME OMIKK Értékesítési és Marketing Csoport**

1011 Budapest, Gyorskocsi u. 5–7. • Levélcím: 1255 Bp., Pf. 207

Tel.: 457-5333 • Fax: 457-5334 • E-mail: [marketing@info.omikk.bme.hu](mailto:marketing@info.omikk.bme.hu)