



A digitális könyvtárak: a használói igények elfogadása vagy kezelése

A digitális könyvtárak terjedése feltartóztathatatlan: tartalmuk gazdagodik, funkcionális adottságai változatosak, használói piacuk bővül. Ugyanakkor nem egységes a használók elégedettségi szintje. Tekintélyes részük „google-ista”, tehát az információkeresésnek azt az igen egyszerű változatát várja a digitális könyvtáraktól, amire a legnépszerűbb keresőrendszer szoktatta. Így a kevésbé elterjedt szolgáltatások alternatíva elé kerülnek: a) mindent megtegyenek ezen elvárás minél teljesebb kielégítéséért, vagy b) más módon igyekezzenek az elégedettségi szint emelkedését elérni. Más szóval: elfogadni az igényszintet, vagy kezelni azt. Előbbi tehát a konformizmust jelentené, utóbbi a használókkal történő érdemi kooperációt.

A használóelemzések sokat mondanak, de üzenetük mégsem elég világos. Az újabb igényesebb felmérések és vizsgálódások alapján a legfontosabb használói elvárások a digitális könyvtárakhoz kapcsolódóan a következők:

- átfogó jelleg,
- hozzáférhetőség (közvetlenül kínáljon fel mindent),
- gyorsaság,
- egyszerű használat,
- többféle formátum/szöveg (kép, hang, szöveg) kombinációja együtt érkezzen.

A digitális könyvtár használója így nyilvánvalóan többet és másként kíván a „hagyományos” könyvtári olvasóhoz képest (teljes szöveg, azonnali és gyors hozzáférés stb.). A diákok ilyen értelmű elvárásait pedig nem csupán a Google és társai alakítják, hanem az olyan, széles körben elterjedt és használt szolgáltatások, mint az Amazon vagy eBay, nem is beszélve a számítógépes játékokról. A hallgatók ezek hatására a teljesen kiépített digi-

tális könyvtáraktól is ezen a színvonalon várják a szolgáltatást, ami nem mindig teljesíthető. Az egyik meghatározó tényező, a keresés technikája például a digitális könyvtáraknál – éppen összetettsége miatt – eltérő szinteken realizálható. Ha a használó veszi a fáradságot, hogy elsajátítsa a bonyolultabb módszereket, akkor gazdagabb eredményhez jut. Nagyobb átláthatóság kívánatos a könyvtári gyűjteményi profilok tekintetében is, hogy a használó ne valamilyen ideális teljességben, hanem a tényleges gyűjtőkörben gondolkodjék.

Ráadásul az elvárások használói típusonként különböznek, amit szintén tekintetbe kell venni. Például a *University of California* földtudományi szakemberei másként igényelnek és használnak információt, mint a neveléstudományok művelői, illetve a kutatói vagy PhD-hallgatói körben felmerülő igények jelentősen különböznek az alapképzésben résztvevőktől. Ebből következik, hogy a használói csoportok eltérő felkészítést, sajátos – éppen rájuk jellemző – támogatást érdemelnek. Általánosabban: javítani kell a kommunikációt a szolgáltatást nyújtó könyvtári-információs szakemberek és az egyes használói csoportok között a könyvtári igénybevétel egész folyamatában, de különösen a tájékoztatásban (legyen szó helybeli támogatásról vagy virtuális, hálózati közreműködésről). Ezért távlatosabb megközelítésnek tűnik a használói igények differenciált értelmezése és kezelése, mint az aktuálisnak tűnő elvárások kielégítésére való szolgai törekvés.

/BAWDEN, David–VILAR, Polona: Digital libraries: to meet or manage user expectations. = *Aslib Proceedings*, 58. köt. 4. sz. 2006. p. 346–354./

(Sonnevend Péter)