



A használók óhajai, avagy felsőoktatási könyvtárperspektíva

A szerző a felsőoktatási könyvtárak területén az elmúlt évtizedben kialakuló használó-központú megközelítés változásait vizsgálja, és a hibrid könyvtár korszakát veszi górcső alá.

Használó-központúság a felsőoktatási könyvtárakban

Talán különösen hangzik, de még a felsőoktatási könyvtárak használói sem mindig állnak a gyakorló szakma figyelmének középpontjában. A szerző több mint harminc évvel ezelőtt hallott egy nagyobb egyetemi könyvtár olvasószolgálati osztályvezetőjének jelentéséről, aki, miután felújította a könyvtár fő katalógustermét, eltörölte a könyvtár eredeti, kézzel festett irányjelzéseit, mondván: az odajáró hallgatók elég okosak ahhoz, hogy tájékozódni tudjanak az épületben a jelek nélkül is! Harminchat éves pályafutásom alatt, amit hat különböző angliai egyetemi könyvtárban töltöttem, egyáltalán nem volt szokatlan efféle cinikus közönybe botlani.

Angliában a szolgáltatóipar fogyasztóközpontú világképe egészen a nyolcvanas évekig távol maradt a régi és nagy egyetemi könyvtárak olvasószolgálati egységeitől. A hangsúlyt a hagyományos könyvtárakban nyíltan a *gyűjteményekre* fektették (nem pedig a használók kiszolgálására), az adminisztrációs procedúrákra (nem pedig a használat megkönnyítésére), a szabályzatokra és előírásokra (nem pedig arra, hogy mit szeretne a használó). Szerencsére e szempontból előnyre változott a világ, de a régi szokások nehezen halnak ki, és még manapság is akad néhány könyvtáros csoport, amely helytelenül úgy gondolja: könyvtárunk elsősorban azért van, hogy állást adjon nekik, nem pedig azért, hogy mindenekelőtt látogatóit szolgálja.

A változás legfőbb irányítói

Leginkább két fő tényezőnek köszönhető, hogy az elmúlt néhány évtizedben a könyvtárhasználók

igényei határozottan reflektorfénybe kerültek az egyetemi könyvtárakban: az egyik a versenykénszer (szorosan együtt a kereskedelmi világ használó-központúságával), a másik az elektronikus információ megjelenése (általában az információkeresési szokásokban, és a kutatók, hallgatók elvárásaiban beálló gyors változások mentén).

A nyolcvanas évek „thatcheri világában” az információ már kereskedelmi áruként kezdett megjelenni. Távoli emlékké fakultak a „régiszip” idők, amikor egy egyetemi könyvtár könnyedén feltételezhette, hogy látogatói „máshová úgyse mehetnek” a számukra fontos információért; tarthatatlanná vált (ha egyáltalán valaha is tartható volt) az az idilli álláspont, hogy „a könyvtáros tudja a legjobban”, és hogy az olvasó szinte alázatosan fogadja el a neki nyújtott szolgáltatásokat.

A költségvetés karcsúsításának nyomása alatt Anglia egyetemi könyvtárainak felettes szervei többet-kevesebbet vártak a központi szolgáltatásoktól; beindult a verseny az intézmények között, és ez észrevehető irányt szabott a szolgáltatás centrikusabb megközelítés felé, amelyben a változás és kényelem, szolgáltatási minőség és teljesítménymérés, elszámolási kötelezettség jelei kulcsfontosságú tényezőkké váltak a könyvtári információszolgáltatás kialakításában.

Egyszerre csak „az olvasó lett a király”. Divatba jöttek a „felhasználói tanulmányok”. Egyre gyakrabban végeztek könyvtári használói felméréseket, ezek egyre átfogóbbak lettek, egyre inkább beépültek a könyvtári tervezésbe. A könyvtárhasználati statisztikákat szervezettebben kezdték gyűjteni, és több szempont szerint értékelték. Mindennaposá váltak a belső és külső könyvtári szemlék; ezekben a könyvtárfejlesztés kifejezett szándéka-ként egyre nagyobb hangsúlyt fektettek a könyvtárhasználók igényeinek kielégítésére. Minden szintű könyvtári alkalmazottat „fogyasztói szolgáltatás” tréningekre küldtek. Még a hagyományosabb háttérmunkákat is a könyvtár „frontvonalon

zajló”, olvasónak szóló szolgáltatások fontos részeként kezdték értékelni. A széles körben hallgatólagosan elfogadott szemlélet: „Az olvasó azt kapja, amit adunk neki” átalakult: „Mit szeretne a könyvtárhasználó?” megközelítéssé.

Az információ számítógépre kerül

Az információforrások elektronikus formában való megjelenése a nyolcvanas évek végén, majd különösen az internet mindent elsöprő uralma a kilencvenes években még tovább fokozta a könyvtárhasználó igényeinek hangsúlyozását. Eközben egyesek végre meglátták a globális elektronikus információelérés fejlődésében a valóságos könyvtár távoli jövőjét, mások helyesen észrevették, hogyan kell átgondolni és átigazítani könyvtári szolgáltatásaikat, aszerint, hogy mit igényelnek az olvasók.

Az online katalógus lett a legtöbb egyetemi könyvtár „sine qua non”-ja: a régi cédulakatalógusok a „múlté” lettek, és csak a „régí vágású kutatók” kedvéért hagyták meg őket.

A hálózati információforrások széles skálája; átfogó helyi intranet; dokumentumküldés egyenesen az olvasó asztalára; a webalapú források „portálósítása”; az intézményi virtuális tanulói környezet, ahol a hallgatók és az oktatók igényei szerint alakították az információt; sőt, még a meglévő anyagok digitalizálása is helyben folyt. Mindezek a projektek rohamos fejlődésnek indultak az évezred vége felé, amikor is a könyvtárak azzal küszködtek, hogy megtartsák használóikat abban a világban, ahol a kereskedelmi keresőgépek tűntek a legfontosabb eszköznek. A felsőoktatási könyvtárosok megújult keretek között igyekeztek lépést tartani a „Google-generációval”. A „Mit szeretne a használó” kérdés a „túlélés” eszközévé, valamint a szakmai szakértelem és önbecsülés kérdésévé vált.

A JISC szerepe

Az angliai egyetemi könyvtárosok rendkívül szervezetszerűnek mondhatják magukat, amiért már több mint egy évtizede létrejött a *Közös Információs Rendszer Bizottsága* (*Joint Information Systems Committee = JISC*), amely nemzeti szinten keményen dolgozott azért, hogy segítsen használóközpontúvá átalakítani szolgáltatásaikat a digitális kornak megfelelően. Az angliai egyetemi könyvtárak sokat veszítettek volna jelentőségükből, nem tudtak volna megtartani oly sok könyvtárlátogatót, ha nincs az az intenzív kísérletezés és szolgálta-

tás-központú technológiai fejlesztés, amit a JISC támogatott nemzeti szinten a kilencvenes évek elején. Az *Electronic Libraries (eLib)* program; a manchesteri és edinburghi nemzeti adatközpont felállítása; az *Országos Elektronikus Webhely Llicenckezdeményezés (National Electronic Site Licence Initiative = NESLI)*; a *DNER (Distributed National Electronic Network = Országos Osztott Elektronikus Hálózat*, napjainkban *Integrált Információs Környezet* néven ismert) nagy befektetése; a digitális megőrzés és az intézményi adattárak érdekében folyó projektmunka; a *Forráskutató Hálózat (Resource Discovery Network = RDN)*; a JANET-hálózat és sok más fémjelzi a JISC fejlesztéseit, amelyek stratégiai előnyt teremtettek az angliai egyetemi könyvtáraknak.

De tényleg, mi kell a könyvtárlátogatónak?

Az egyetemi könyvtárak történetében még soha sem szenteltek több figyelmet a használók igényeinek. Webalapú kérdőívek, könyvtárbemutatók, szemlék, minőségbiztosítás a szolgáltatásról, folyamatos visszajelzés, a szolgáltatások összegző és formáló kiértékelése, törvénnyel szabályozott intézményi konzultációs mechanizmus – mindezek ma már teljesen beépültek a felsőoktatási könyvtárvezetésbe.

Igen ám, de az, hogy mára már könyvtáraink minden eddiginél jobban tudják, hogy mit szeretne a könyvtárlátogató, nem feltétlenül jelenti azt, hogy valóban azt kapják, amire szükségük van. Az elmélet még messze jár a gyakorlattól. Ez különösen igaz a hibrid könyvtáraknál, ahol a digitális kommunikációs korszak szinte végtelen lehetőségei még mindig kényelmetlenül ütköznek a nyomtatott irodalom korának nagy „hagyatéki” kérdéseivel.

A kilencvenes évek folyamán a hibrid könyvtárakban a JISC kezdeményezésű projektek hangsúlyát a digitális és a papíralapú információ közötti egyensúlyozás művészetére fektették. A széles körű digitalizálás bár magától értetődőnek látszik, még a forrásokkal legjobban felszerelt egyetemi könyvtárak sem engedhetik meg maguknak ezt a „megoldást” belátható időn belül. Bár a nemrég alapított Research Information Network (RIN) kitűzte magának e célt, még mindig messze állunk attól, hogy akár nemzeti politika, akár nemzeti támogatás álljon egy olyan kezdeményezés mellett, amelyre ahhoz szükség lenne, hogy a hagyományos könyvtári anyag millióit digitalizálhassuk. Az ősnymtatványok hatalmas történeti gyűjteményei, terjedelmes folyóirat- és hírlaparchívumok, apró-

nyomtatványok, disszertációk, kéziratok, levéltári anyagok, fotók, mikrofilmek és mindenféle kulturális termékek digitalizálása még alig kezdődött meg, de a köz- és magángyűjteményekből összegyűjtött anyagok mennyisége máris szinte szétfeszíti a projekt kereteit.

Mi az, amit a könyvtárlátogató „igazán, igazán akar”?

A *Spice Girls* tudhatja, hogy mi is az, amit „igazán, igazán akarnak” (bár a *Wannabe* dal szövege eléggé homályos!); a könyvtárosok pedig időnként vágyhatnak rá, hogy birtokában legyenek *Mel Gibson* természetfölötti képességének, hogy belelét a látogatók fejébe. A hibrid könyvtár „vegyes gazdasági rendszerében” azonban sokkal nehezebb felismerni olvasóink valódi kívánságait, mint mostanáig gondoltuk volna. És még ennél is nehezebb teljes mértékben teljesíteni.

Mindenekelőtt valós veszélyt jelent, hogy használókról szóló tanulmányokkal és felmérésekkel felfegyverkezve megint csak arra jutunk – akárcsak a régi időkben –, hogy „mi tudjuk a legjobban” (vagy legalábbis „jobban, mint valaha”). A másik veszélyforrás: ismét beleeshetünk abba a csapdába, hogy azt nyújtjuk olvasóinknak, ami *szerintünk* a legjobb nekik. A széles körű felmérések, például az OCLC környezettanulmányainak vonzereje magában rejteti annak veszélyét, hogy túlságosan magabiztossá teszi a profi egyetemi könyvtárvezetőket, mondván: „eleget tudunk használóink igényeiről”. Az ennyire részletes használói visszajelzések hatása és a használóinkat elcsábító keresőgépekkel folyó verseny nyomása arra ösztökélhet minket, hogy arra fordítsuk energiánkat: találjuk meg azt a nehezen meghatározható „mindenki számára vonzó megoldást”, amivel újra felhívhatnánk magunkra látogatóink figyelmét. Többségünk szerint fő célunk az legyen, hogy problémamentes, Google-szerű keresést biztosítsunk mindarról, ami könyvtárunkban megtalálható. Ez a széles körben elterjedt meggyőződés nem egyfajta új ortodoxia, alázatos főhajtás a digitális információrobbanás bonyolult kihívásaira? És bár biztosan sokat tudunk arról, mit szeretnének olvasóink, vajon tudunk-e eleget arról, amit „igazán, igazán” akarnak?

A szövegösszefüggés fontossága

Évekkel ezelőtt a neves könyvtári felhasználó-kutató, *Tom Wilson* professzor, a *Sheffieldi Egyetem Használókutató Központjának* korábbi igazgatója felhívta rá a figyelmet, hogy túl keveset foglal-

kozunk a mélyebb összefüggésekkel, amikor meg akarjuk érteni, mit akarnak használóink. Hat évvel ezelőtt írt egy cikket húsz év kutatásairól. Ebben a következőre figyelmeztet: „Ellentmondás, hogy a használókról szóló tanulmányok szinte mindenre kiterjedtek, csak éppen arra nem, hogy az információkereső milyen információt visz be.”... Majd így folytatja: „úgy tűnik, ennek az az oka, hogy létezik egyfajta, az összegyűjtött adatokból politikai következtetések levonására irányuló törekvés, ahelyett, hogy a használó *megértésére* törekednénk.” Majd végül levonja a következtetést: „A használó számos összefüggésben vizsgálható, a „használói tanulmányoknak” pedig ezeket az eseteket külön kell vizsgálniuk.” Minden részleges nézőpont megköveteli annak a precíz meghatározását, hogy *milyen* összefüggésben alkalmazzák.

Mennyit tudunk ténylegesen a használatokról, amelyekhez használóink adják azt az információt, amit nyújtunk vagy nyújtani szeretnénk nekik? Tényleg értjük használóink igényeit? Wilson professzor szerint biztosan nem, de megvan-e bennünk a szakmai szerénység ahhoz, hogy ezt tudatosítsuk?

Lényegében tehát, egyszerűen szólva: a „használó” nem alkotnak homogén csoportot, és még az „egyetemi könyvtáros” kifejezés sem egyetlen kategóriát képvisel. Egyetemisták, PhD-hallgatók, főállású kutatók, oktatók, különféle foglalkozású külső felhasználók az élet minden területéről, mindezek beletartoznak a kategóriába – mind mást akar és másra van szüksége. És időnként ezek a szükségletek is változnak; a különböző tudományágak még tovább bonyolítják a képet; a könyvtárhasználatra különféle módon hat a helyi könyvtár „hibridsége”. Ezért inkább használóink „óhajait” kell folyamatosan és mélyebb összefüggéseiben megfigyelnünk, valamint annak módjait, hogyan juthatnak a számukra fontos információhoz.

E sorok íróját néhány évvel ezelőtt két különböző egyetemi könyvtár kérte fel külső tanácsadónak a használói igények vizsgálatát illetően. A könyvtár vezetése mindkét esetben igazolást keresett az elektronikus információ fokozott szolgáltatására. Mégis a két vizsgálat eltérő „üzenetet” eredményezett, pedig a módszer ugyanaz volt. „Legyen hosszabb a nyitvatartási idő”, illetve „minden legyen fenn a weben”. „Még több fénymásolat kéne sürgősen”, illetve „legyen több kutatható monográfia a polcokon”. „Több nyomtatott előfizetés kellene”, illetve „Mondjuk le a nyomtatott előfizetéseket”. „Legyen több könyvtáros, akitől segítséget kérhe-

tünk", illetve „Ne személyzet legyen több, hanem kutatható anyag”. Ezek voltak a legmeglepőbb környezetfüggő különbségek. Rávilágítottak, hogy a felsőoktatási hibrid könyvtár arra kényszerít minket, hogy helyi szinten sokkal érzékenyebbek legyünk a használók igényeire – teljes összetettségében –, mint azt valaha is gondoltuk volna.

Akkor hát, mi a teendőnk?

Ezért, teljes összetettségében, és könyvtáraink „hibridségének” összefüggésében kell megértenünk, mit akarnak használóink. Az alábbi következtetések talán hasznosak lehetnek:

- fontos pontosan megérteni, hogy mit akarnak a használók; az erre irányuló kutatás részét kell, hogy képezze a könyvtári szolgáltatásokra irányuló tervezésnek;
- fontos a különféle „óhajok” világos elkülönítése és a különbségek mélyebb összefüggéseinek vizsgálata;
- mindent meg kell próbálni a használók kifejezett óhajainak teljesítése érdekében (még akkor is, ha ezek ütköznek egymással), és elfogulatlan,

pártatlan módon kell döntenie az információforrások beszerzéséről;

- a szolgáltatásokra irányuló hosszú távú tervezés terjedjen ki a pályázati lehetőségek gyors felismerésére és hasznosítására.

A legfontosabb figyelmeztetés azonban mégiscsak az, ami egy amerikai cikkben jelent meg nemrég arról, hogy a „net-generáció” immáron ifjú felnőttkorba lép: „a helyes út megtalálása, hogy egyensúlyt teremtsünk a hagyományos értékek és a net-generációk elvárásai és szokásai között, meghatározza, hogy vajon a könyvtárak fontosak maradnak-e az információs korszakban”. Lehet, hogy a „Mit akar a használó” mindig misztikus rejtély marad (vagy legalábbis mozgó célpont). Egy azonban biztos: hiba lenne, ha a felsőoktatási könyvtárak elvesztegetnék a lehetőségeiket.

/CARR, Reg: What users want: an academic „hybrid” library perspective. = Ariadne, 46. sz. 2006. február, <http://www.ariadne.ac.uk/issue46/carr/>

(Vida Andrea)