

Módszertani kiegészítések a használókra vonatkozó információk hatásosabb kutatása érdekében

A könyvtári szolgáltatások, valamint azok gépesítése során gyakran felmerül az egyes szolgáltatások hatékonyságának a kérdése. Ezek a kérdések többnyire a könyvtári állomány funkcióival és a használók igényei kielégítésének mértékével függnek össze. A problémák behatóbb tanulmányozása során egyre fokozottabban jelentkezik a használókra vonatkozó információk intenzívebb, rendszerezettebb és tudatos kutatásának igénye. A kutatásnak a könyvtári szolgáltatások valódi hatékonyságáról kell képet adnia. A szerzett ismeretek ugyanakkor hasznos kiindulási alapot adhatnak a könyvtári rendszerek racionalizálásához, csökkentve a könyvtári szolgáltatások párhuzamosságait és ad hoc jelenségeit.

Noha a használókkal kapcsolatos kutatásoknak a múltban is jelentős szerepe volt, az alkalmazott módszerek nem mindig feleltek meg a tényleges követelményeknek. A leggyakoribb, mondhatni hagyományos módszer a statisztikai eszközökkel kiválasztott személyek körében végzett *kérdőíves felmérés*. A kérdőíves módszernek kétségtelen előnye, hogy előre tervezhető, s fel lehet használni a számítógépes adatfeldolgozási technikát is. Az ily módon szerzett ismereteket azonban *néhány tényező hátrányosan befolyásolja*:

- a kapott válaszok valódiságának és őszinteségének kétségsége;
- az alkalmazott kérdéshalmaz információszerezési hatékonysága;
- a megkérdezett személyek kiválasztásának véletlenszerűsége;
- a kérdőíves akció kampány jellege;
- a két egymást követő felmérés közötti időtartam hossza miatt a kialakuló kép meglehetősen statikus.

A kérdőíves kutatási módszer bírálata nem jelenti az eljárásnak az alkalmazott módszerek közül való kiszorítását. Kétségtelen *előnyei közé tartozik* pl. az, hogy széles kutatási profilt képes átfogni és a kapott eredmények általánosíthatók. A hiányosságok miatt azonban szükségesnek látszik újabb kiegészítő módszerek bevezetése is, hogy a kapott kép árnyaltabbá és dinamikusabbá váljék.

A használók igényeinek többretegű felmérése nemcsak elméleti, hanem határozott gyakorlati jelentőséggel is bír. *A szerzett tapasztalatok gyakorlati haszna a könyvtári szolgáltatások javulásában nyilvánul meg*, elsősorban azok rutin jellegét, öncélúságát és elszigeteltségét csökkenti. A szolgáltatások, valamint a tájékoztatási és kutatási tevékenység szoros kapcsolata határozottan igényli a könyvtári anyagok kihasználásával foglalkozó folyamatos, diakronikus tapasztalatok összegyűjtését, a változások nyomán követését és a pillanatnyi állapot meghatározott időpontokban történő diagnosztizálását.

Milyen lehetőségek kínálkoznak az ilyen irányú folyamatos információszerezésre?

1. A könyvtári és egyéb tájékoztatási *szolgáltatások kihasználásának folyamatos figyelése* (szabad, illetve kötött formájú személyes beszélgetések, a tematikai igény időszakos tanulmányozása, munkatervek és elemzések tanulmányozása).

2. *A könyvtári szakirodalom* (könyvek, folyóiratok és egyéb publikációk) *figyelése*. Rendszeresen megjelenő kiadványok (konferenciaanyagok, cikkgyűjtemények) *figyelése*.

3. *A konferenciákon és egyéb rendezvényeken* – a szakemberekkel folytatott eszmecserék során – *szerzett tapasztalatok gyűjtése és rendszerezése*.

4. A különböző könyvtári egységek közötti levelezésben felmerülő *igények*, valamint az irodalmi termékek értékeléseinek *feljegyzése*.

5. A könyvtári publikációk használóival és az előfizetőkkel való *közvetlen kapcsolatok*.

A felsorolt információszerezési módok nyilvánvalóan nem alkotnak zárt egységet. További lehetőségek is nyílhatnak, és a különböző forrásokból, különféle módszerekkel szerzett információk mennyiségi és minőségi differenciálása ezáltal javulhat.

Az információszerezés technikáját tekintve, két alapvető módot különböztethetünk meg:

közvetlen információszerezés (interjú a használóval);

az összegyűjtött *írási anyagok tanulmányozása* és azok táblázatokba foglalása (statisztikai eljárások alkalmazásának lehetősége).

A javasolt információszerezési módok alapján történő értékelés legfontosabb feladata a *könyvtári rendszerek és a felhasználók közötti visszacsatolás létrehozása és fenntartása*. Ennek alapfeltételei közé tartozik az új információk szerzésének folyamatossága, a használókkal való állandó kapcsolat, valamint a használók nézeteinek, megjegyzéseinek és igényeinek eljuttatása a megfelelő vezető és végrehajtó könyvtári szervekhez.

A könyvtári rendszerek a feldolgozott és feldolgozás alatt álló információk óriási tömegét tartalmazzák, fejlett szolgáltatási apparátussal rendelkeznek. Ezt az apparátust kell a továbbiakban fejleszteni és tökéletesíteni. *Az eredményes munka alapja a megfelelő információk gyors felhasználása*, megteremtve ezzel a könyvtári rendszerek és a használók közötti visszacsatolást. A jó visszacsatolás minden tudatosan működtetett rendszer elengedhetetlen feltétele.

/TRANCYGIER, T.: V ýskum pouzivatelov bibliografie – možnosti doplnenia metodiky = Knižnice a Vedecké Informácie, 8. köt. 4. sz. 1976. p. 162–165./

(Pfliegel Péter)