

## A felhasználó-kutatás néhány szempontja

A felhasználó-kutatás az egész könyvtári munka sarkalatos pontja, melyre különösen a szakkönyvtárak van fokozott szüksége.

E többszörösen összetett feladat négy folyamatra bontható.

### A célok megfogalmazása

A kérdések, melyekre a tervezett kutatásnak meg kell találnia a választ, három csoportba sorolhatók.

Az első, az *igények rugalmassága*, ami a használat bővítésének vagy szűkítésének lehetőségét, egy adott időszakban a rendszerrel szemben támasztott követelmények maximuma és minimuma közötti különbséget jelenti. A szakmai információs szolgáltatásokkal szemben jelentkező igényeket közismerten a rugalmasság, azaz a változékonyság, az ingadozás jellemzi. A követelmények minimumának szintje viszonylag magas, az alatt azonban már nem további csökkenés, hanem a használat teljes megszűnése tapasztalható.

A második problémakör az *igények kielégítésének átfutási ideje*. Ez a szolgáltatás tervezésének egyik alapvető kérdése, mellyel a vonatkozó szakirodalom is sokat foglalkozott.

A harmadik kérdéscsoport a *rendszer esetleges kudarc*. Az ezzel kapcsolatos kutatások főleg azokra az esetekre terjednek ki, amikor a könyvtár használata nem bizonyult eredményesnek és azt kívánják megállapítani, hogy a hiba a könyvtári rendszerben vagy a felhasználóban lehet-e.

### A módszer megválasztása

A módszereknek legszélesebb skálája áll rendelkezésre a szubjektív megközelítéstől, pl. a kérdező saját benyomásainak elemzésétől az objektív adatoknak a kérdező személyétől független vizsgálatáig, illetve a *minőségi* – intuitív – *elemzéstől a mennyiségi* – statisztikai – *elemzésig*.

Ezen a felosztáson belül további alosztások lehetségesek, mint pl. a használat közvetlen megfigyelése, ill. a használat közvetett, azaz bizonylatai segítségével történő felderítése. A szakirodalom a felhasználó-kutatás számos módszerét ismerteti a felhasználók egymás közötti beszélgetésének kihallgatásától az elfoglalt olvasótermi helyek bizonyos időközökben történő megszámlálásáig. Nem a hagyományos tájékoztatástudomány, hanem a magatartáskutatás körébe tartozik pl. az a vizsgálat, mely a nem-szóbeli közlésformákat figyeli meg a felhasználó és a tájékoztatási szakember érintkezése során.

Sok esetben a felhasználó-kutatás nem egyéb, mint a használat adatainak a napi munkához, illetve a vezetés feladataihoz tartozó rutinszerű értékelése. Más esetben viszont egy gondosan megszerkesztett kérdőív célja éppen a felhasználó jövőben várható viselkedésének előrejelzése lehet.

A megfelelő módszer megválasztásánál mindig a *speciális helyzetet, az egyedi körülményeket kell figyelembe venni*. Így pl. nagy kiterjedésű földrajzi terület és számos felhasználó esetén feltétlenül az objektív és mennyiségi mérés a helyénvaló, míg kisszámú csoport vizsgálatánál a tényszámok elemzése helyett a minőségi, illetve szubjektív módszer biztosít megbízható eredményt.

Az igények különböző típusainál szem előtt kell tartani azt is, hogy a *felhasználónak munkája melyik szakaszában van szüksége az információra*. Nem az információs rendszerekből kell kiindulni, hogy a felhasználót tegyük azok kezelésére alkalmassá, hanem azt kell mérlegelni, hogy adott munkafolyamathoz a maga nemében melyik rendszer lehet leginkább a felhasználó segítségére.

A legfontosabb kérdések, amelyeket a vizsgálatot végző szakember fel kell tegyen magának:

Mit akarok megfigyelni? Valóban szükség van-e erre? Nem vehetik-e munkámat tolokodásnak? Mihez kezdhetek a megfigyelések eredményeivel?

### A kutatás megtervezése

A felhasználó-kutatás végső célja a *felhasználó ellátása a szükséges információkkal*. Korábban ezt úgy igyekeztek megoldani, hogy a szakembernek a saját szakterületén megjelent információkat gyűjtötték egybe, vagyis pl. a fizikus számára a fizika területének információit foglalták rendszerbe.

A legújabb vizsgálatok azonban kiderítették, hogy ez a megoldás nem kielégítő, különösen akkor nem, amikor ilyen élesen el nem határolható területekről érkezik az igény. De egy meghatározott terület szakemberének igénye is az adott időpontban betöltött funkciójától, ellátandó feladatától függ. Így pl. a régészek egy csoportjánál folytatott vizsgálat kiderítette, hogy egyetlen szakember is többször vált szint: egyszer az írástörténész, máskor a földrajzi szakember, ismét más alkalommal az atomtudós szerepében jelenik meg, ahogy azt munkája éppen megkívánja.

Mindebből az következik, hogy a tudományos kutatómunka, illetve ennek egyes folyamatai az *információknak egészen más rendszerét kívánják meg, mint amilyen a hagyományos könyvtári osztályozás jelenlegi szerkezete*. Ez a felismerés közelebb hoz a felhasználók, illetve igényeik és magatartásuk megértéséhez és a problémamegoldás különböző alternatív fokozatait követeli meg. Ezt a követelményt a kutatás, illetve megtervezése során feltétlenül szem előtt kell tartani.

1. táblázat

Korábbi vizsgálatok során a leghatékonyabbnak ítélt információs források  
(a válaszok százalékaránya)

Irodalmi forrás	Vizsgálat							
	Scott	ACSP*	Herner	Fishenden	Herner	Martyn	Glass & Norwood	INFROSS
A vizsgálat éve	1959	1965	1954	1959	1959	1964	1959	1971
Olvasmányban talált hivatkozás	5	10	19	—	13	19	7	30
Referátum/index	4	40	15	23	12	13	6	18
Bibliográfia	—	—	14	3	6	4	2	12
Könyvtári katalógus	18	10	8	12	9	4	—	8
Szemlék	—	10	8	—	9	—	4	10
Személyes kapcsolat	30	30	19	—	11	28	33	14
Véletlen felfedezés	41	—	17	—	12	17	33	8
Egyéb	2	—	—	62	28	14	15	—
Összesen	100	100	100	100	100	100	100	100

\* Advisory Council on Scientific Policy.

#### Az eredmények értelmezése és alkalmazása

Az értelmezés jellegét nyilvánvalóan a kutatás választott módszere szabja meg: *egy mennyiségi mérést statisztikai elemzés követ, a statisztikai következtetés szabályai szerint. A szabályok merev követése vagy rugalmasabb alkalmazása függ a megoldandó probléma összetettségétől, a gyűjtött adatok mennyiségétől és a kutatást végző személy rendelkezésére álló források mértékétől.*

A szakirodalomban már számos mérés eredményét tették közzé. Figyelemre méltó SKELTON\* táblázata, (1. táblázat), amely több jelentős szerző eredményeit hasonlítja össze, azaz azt tünteti fel, hogy a különböző időszakokban különböző szakemberek által végzett vizsgálatok szerint *a felhasználók hány százaléka részesíti előnyben az egyes információs műfajokat.*

Ezeket és további vizsgálatok eredményeit összevetve még több ellentmondást találunk. Bár az ilyen jellegű összesítések arra figyelmeztetnek, hogy az eredményeket nem szabad túláltalánosítani, néhány következtetés mégis levonható belőlük. Így világosan kitűnik egy bizonyos trend a „véletlen felfedezés” irányába és ugyancsak intő jel lehet a meghatározatlan „egyéb” információforrás jelentősége. Ha fel is tételezzük, hogy valamennyi referátum, folyóirat stb. a könyvtárak útján

jut a felhasználókhöz, azoknak több mint fele nyilvánvalóan a könyvtárakon kívül keresi a választ megoldandó problémáira.

*/EXON, A.: Getting to know the user better. = Aslib Proceedings, 30. köt. 10–11. sz. 1978. p. 352–364./*

(Dezső Zsigmondné)



Az alapkutatói információk országok közötti áramlásának vizsgálata a fizikából vett példákön

A tudományos–műszaki eredmények átadásának és átvételének legmagasabb szintjét a kutatási információk cseréje képviseli. Abból, hogy egy ország tudósai milyen mértékben hivatkoznak egy másik ország kutatóinak munkáira, megállapítható az országok közötti információáramlás mértéke.

Megvizsgálták a nemzetek közötti hivatkozások (reference) alakulását nyolc országra, országcsoportra és a fizika három szakterületére vonatkozóan, amelyeket a *Physics Abstracts* témakörei alapján határoztak meg. Az országok, országcsoportok: USA, Szovjetunió, Egyesült Királyság, NSZK, Franciaország, Japán, KGST országok (leszámítva a Szovjetuniót), és a többi ország együttesen. A fizika három szakterülete: *a szupravezetés, a plazmafizika*

\* SKELTON, R.: Scientists and social scientists as information users: a comparison of results of science user studies with the investigation into information requirements of the seminal accumulation and comparison of major user studies.