

Debreceni Egyetem

Informatikai Kar

Használói attitűd-vizsgálat számítógépes könyvtári környezetben

Témavezető:

Eszenyiné Dr. Borbély Mária

Egyetemi Adjunktus

Készítette:

Kőrösi Dániel

Informatikus Könyvtáros

Debrecen

2011

Tartalomjegyzék

<i>1. Témaválasztás</i>	3
<i>1.1 Alkalmazott módszerek</i>	3
<i>1.2 A választott adatbázisok</i>	3
<i>1.3 Várt eredmények</i>	3
<i>1.4 A vizsgálat céljai</i>	3
<i>1.5 A munka jelentősége</i>	3
<i>2. A használói elégedettség mint a rendszer teljesítményének mértéke</i>	4
<i>3. Néhány alapvető felhasználói attitűd</i>	10
<i>4 Statisztikai adatok és diagramok 2005-2009</i>	11
<i>4.1 2005</i>	18
<i>4.2. 2006</i>	25
<i>4.3 2007</i>	32
<i>4.4 2008</i>	39
<i>4.5 2009</i>	48
<i>4.6. Könyvtárankénti összehasonlítás</i>	49
<i>4.7 Összefoglalás</i>	55
<i>5. Összegzés</i>	58
<i>6. Felhasznált irodalom</i>	59

1. Témaválasztás

A dolgozat a felhasználók változását, hozzáállásuk változását, a számítógépes rendszerek felhasználásának mértékét, ezek változását mutatja be az elmúlt évtizedre levetítve, elsősorban a könyvtári rendszerek tekintetében. Ennek tanulmányozása hasznos információkkal szolgálhat, amiket a jövőben fel lehet használni hogy az intézmények minél inkább meg tudjanak felelni az olvasók igényeinek, vonzóbbá tehesék a könyvtárat látogatói számára.

1.1 Alkalmazott módszerek

Elsősorban statisztikai adatok bemutatásával, ábrázolásával és elemzésével kívánom szemléltetni a dolgozat lényegét. Másodsorban pedig az ezekből az adatokból levont következtetéseket vonom össze a szakirodalmi anyaggal.

1.2 A választott adatbázisok

A választott adatbázisok a Könyvtári Intézet honlapjáról elérhető, Szolgáltatások - Statisztika menüpontnál található, A magyarországi könyvtárak statisztikai adatai lapon a 2005,2006,2007,2008,2009 évek adatait tartalmazó dokumentumok.

(http://www.ki.oszk.hu/107/e107_plugins/content/content.php?cat.137)

1.3 Várt eredmények

A vizsgálat eredményeként azt várom, hogy érdekes tendenciákra derül fény a felhasználói szokások változását, átalakulását tekintve

1.4 A vizsgálat céljai

Célom a felhasználói szokások változásának bemutatása, ezen változások szemléltetése, és egy értelmezhető kép kialakítása.

1.5 A munka jelentősége

A munka jelentősége abban mutatkozik meg, hogy a felhasználók kapcsolatot létesítenek a könyvtárral, más és más módon. A dolgozat ezen kapcsolat felvételi módok évek alatti változását mutatja be.

2. A használói elégedettség mint a rendszer teljesítményének mértéke

Nyilvánvalóvá vált korábbi kutatásokból, hogy a használói elégedettség olyan többdimenziós, szubjektív változó, amelyet az információs rendszer teljesítményén kívül egy sor más tényező is befolyásol. A jelen cikk áttekinti az utóbbi 30 év főként amerikai irodalmát, hogy bemutassa a használói elégedettség mérésének különféle módszereit, változatos, néha egymásnak ellentmondó eredményeit. (A szakirodalmi szemlében feldolgozott közlemények bibliográfiai adatait a referátum nem közli, az érdeklődőket a cikk gazdag irodalomjegyzékéhez irányítja. A ref.)

Az információs rendszerekben és az információ visszakeresésében a használói elégedettség tulajdonképpen a rendszer vagy keresés eredményességének, sikerességének helyettesítő mértéke, amely a számos tényezőtől befolyásolt ún. elégedettség jellege miatt vitatott. Ennek ellenére az elégedettségnek meglehetősen biztos helye van a rendszerek használóra orientált kiértékelésében, hiszen a használó szemszögéből vizsgálja a rendszer teljesítményét.

A használói elégedettségre irányuló kutatások nem ugyanazt a terminológiát használják, ami további nehézségek forrása az eredmények összevethetőségét illetően. Mindenesetre a befolyásoló tényezőket négy nagy csoportba lehet sorolni, és ebben a rendben áttekinteni a terület problematikáját. Ezek a rendszerrel, a használóval, a környezettel és a feladattal összefüggő tényezők. Először azonban a használói elégedettség fogalmát célszerű közelebbről megvizsgálni.

A használói elégedettség nehéz, nehezen megfogható és képlékeny fogalom, ám értelmes kutatás végzéséhez nélkülözhetetlen a meghatározása. Erre többen is kísérletet tettek (a használó fejében kialakuló állapot; tényleges és érzelmi elégedettség stb.), beleértve olyan tényezőknek a kidolgozását is, amelyekkel az elégedettség foka és jellege leírható. Ezek végül öt kategóriába sorolhatók: a nyert információ tartalma, pontossága, formátuma, használatának könnyűsége, időbelisége.¹

¹ GRIFFITHS, Jillian R.-JOHNSON, Frances-HARTLEY, Richard J.: User satisfaction as a measure of system performance. = Journal of Librarianship and Information Science, 39. köt. 3. sz. 2007. szept. p. 142-144. /Journal of Librarianship and Information Science, 39. köt. 3. sz. 2007. szept. p. 142-144.

• Rendszertényezők

Széles körben elterjedt a *Cranfield-jelentés* óta a használói elégedettséget a keresőrendszer eredményességével mérni. A rendszer teljesítményét pedig a visszakeresés

(visszahívás, recall) eredményével, valamint a találatok pontosságával (precision) lehet jellemezni. A használók elégedettségéből lehet következtetni a keresés végeredményének, a rendszer teljesítőképességének a relevanciájára.

A használói elégedettséget azonban nem csak a rendszer teljesítménye határozza meg. A használók gyakran akkor is elégedettségéről számolnak be, amikor az utólagos elemzés gyenge eredményt mutat ki. Kiderült az is, hogy a használói megítélést sokkal erősebben befolyásolja a használat egyszerűsége és a rendszer hasznossága, mint a tényleges keresési teljesítmény. Az elvárás alacsony szintje vagy a használó gyakorlatlansága ugyancsak befolyásolja az elégedettséget. Más kutatások azonban rámutattak arra, hogy a használói elégedettség a találatokkal, s a találatok relevanciájának foka meglehetősen fedi egymást. Előfordulhat, hogy a használók túlértékelik a keresés eredményességét, bár ez attól is függ, hogy a kutatók mennyire pontos és használható segédeszközt nyújtanak a kiértékeléshez.

Az eddigi kutatások kétségtelenül megkérdőjelezzik a használói elégedettséget mint a rendszerértékelés módszerét. E területen úgy lehetne előbbre lépni, ha megfelelő adatgyűjtő eljárást dolgoznának ki az elégedettség mérésére, s tekintetbe vennék a rendszer minden elemét, amely kihathat erre. Továbbra is elképzelhető azonban, hogy egy rendszer, bár tökéletes a visszahívás és a pontosság tekintetében, mégsem elégíti ki a használó információs igényeit, vagy nem olyan, hogy a használó gyakran óhajtana igénybe venni.²

A használói elégedettség valóban összetett valami, amely nem pusztán a rendszer teljesítményétől függ. A keresés outputja mellett tekintetbe kell venni a rendszer egészének a jellegzetességeit és funkcionalitását, továbbá a használó interaktivitását a rendszerrel az interfészen keresztül. A használói elégedettség mérésénél abból célszerű kiindulni, hogy az

² GRIFFITHS, Jillian R.-JOHNSON, Frances-HARTLEY, Richard J.: User satisfaction as a measure of system performance. = Journal of Librarianship and Information Science, 39. köt. 3. sz. 2007. szept. p. 144-146. /Journal of Librarianship and Information Science, 39. köt. 3. sz. 2007. szept. p. 144-146.

elégedettség attól függ, a termék mennyire felel meg az igényeknek, hogy az elvárások befolyásolják az elégedettséget, s hogy a ráfordítások (energia, idő, pénz) ugyancsak, hiszen a legtöbben nem az ideális, hanem az elfogadható megoldást keresik.

• **Használói tényezők**

Az elégedettségre hatással vannak a használói elvárások és tapasztalatok, a használók érdekeltsége és részvétele a rendszerek megtervezésében és installálásában. A kutatásokban szereplő független és függő változók között olyasmik szerepelnek, mint hasznosság, könnyen használhatóság, az információs technológia elfogadottsága a használó részéről. Az egyik kutatás azt bizonyította, hogy ha a használó úgy érezte, haszonnal jár számára a használat, ez erősen befolyásolta késztetését, míg a könnyen használhatóság kevésbé. Szignifikáns korreláció derült ki a használói attitűdök és a rendszerek tényleges teljesítménye között. Ezt az is bizonyította, hogy a könnyen használhatóság - egy másik kutatás szerint - volt a magyarázata a rendszer hasznosságának és használatának, s a hasznosságnak erős hatása volt a rendszer használatára. Úgy tűnik, hogy a használatot megelőző attitűd tényezők is befolyásolják a rendszer interfészét érintő reakciókat. Akik pozitív érzésekkel álltak hozzá egy rendszer használatához, a használat után sem változtatták meg attitűdjüket; ugyanez érvényes fordított előjellel is. A nők általában elégedettebbek a rendszerek interfészeivel, mint a férfiak, s némileg elégedettebbek a fiatalok és kevésbé képzettek, mint mások. A használói elégedettség foka lassan változik egy rendszert illetően, talán azért, mert ez az egész rendszerre vonatkozik, nem konkrét keresésre. Az irreális elvárások idővel azonban egyre inkább közelítenek a realitáshoz.

Annak ellenére, hogy az információs rendszerekre irányuló kutatásokban leginkább a használói elégedettséget tanulmányozták, az eredmények nem mindig meggyőzőek, és néha ellentmondásosak. Talán a használói hozzáállás jellegzetességeinek következtében: a használó eleve hajlandó elégedettnek vagy elégedetlennek lenni, függetlenül a rendszertől. Azok a használók, akik negatívan állnak hozzá egy rendszerhez, kevésbé hajlamosak elégedettnek lenni a rendszerrel, későbbi értékelése után sem. Ezt a tényezőt is figyelembe kell venni a rendszerek használatának vizsgálatánál.³

³ GRIFFITHS, Jillian R.-JOHNSON, Frances-HARTLEY, Richard J.: User satisfaction as a measure of system performance. = Journal of Librarianship and Information Science, 39. köt. 3. sz. 2007. szept. p. 146-148. /Journal of Librarianship and Information Science, 39. köt. 3. sz. 2007. szept. p. 146-148.

A számítógépes információs rendszerek növekvő használata pozitív korrelációban áll a rendszerrel való használói megelégedettséggel. Kétségtelen, a használat befolyásolhatja a könnyen használhatóság érzését és viszont. Az interneten történő információkeresésnél az eredményesség iránti várakozás növeli az elégedettség fokát is, az elégedettséget nem látszik befolyásolni sem a képzettség, sem az internethasználat gyakorisága. Az egyetemi oktatók és kutatók körében lefolytatott másik vizsgálat azt bizonyította, hogy a web használatával elégedettebbek a természettudósok, mint a társadalomtudósok; a legkevésbé elégedettek pedig a nyelvi és irodalmi szakok képviselői. Az internettel való elégedettséget vizsgáló más kutatások megállapították, hogy az intézet típusa és a hierarchiában elfoglalt hely hatással van rá, valamint a használat színvonala is, de a nem és a kor nem befolyásolja. Egyébként a web használata minden szinten növeli az elégedettséget és a web mint kutatási segédeszköz elfogadottságát.

Hasznosnak bizonyulhat a használói elégedettség vizsgálatában bevezetni a kielégítőség (satisficing) fogalmát. A kielégítőség azt jelenti, hogy megelégszünk azzal, ami elég jó a cél eléréséhez, és nem törekszünk az eredmény optimalizálására. Ez a könyvtár- és információtudományban azt jelenti, hogy az egyének állapítják meg, mennyi információ elegendő ahhoz, hogy információs igényeik kielégüljenek. Ezért például, ha a hálózaton hozzáférhető információs szolgáltatásokért biztosítékot nyújt valamilyen szervezet (könyvtár, tudományos folyóirat szerkesztősége), a használónak nem kell további, kimerítő kutatásokat végeznie, hiszen úgy érezheti, megkapta a lehető legjobb információt. Egybevág ezzel az a tapasztalat is, amely szerint, ha az első, kb. 10 találat, elég jól megfelel az információs igénynek, ezzel a használó megelégszik, s nem törekszik átfogó, számos találatot eredményező keresésre. Az egyetemi hallgatók is megelégszenek annyi információval, amennyi a kurzusok követelményeinek teljesítéséhez elegendő. E vizsgálatokat érdemes lesz folytatni, s jobban megérteni a kielégítőséget, mint az információkereső magatartás egyik aspektusát, és továbbmenve: alkalmas-e ez a megközelítés a rendszer teljesítményének a mérésére.⁴

⁴ GRIFFITHS, Jillian R.-JOHNSON, Frances-HARTLEY, Richard J.: User satisfaction as a measure of system performance. = Journal of Librarianship and Information Science, 39. köt. 3. sz. 2007. szept. p. 148-149. /Journal of Librarianship and Information Science, 39. köt. 3. sz. 2007. szept. p. 148-149.

• Környezet

A használók részvételét is a környezeti tényezők közé kell sorolni az információs rendszerekben. Csoportosították úgy is e tényezőket, mint amelyek ellenőrizhetetlenek, teljesen vagy részben ellenőrzöttek. A vizsgálódás kiterjedt arra is, hogy a tényezők egymásra való hatása mennyiben hat ki egy rendszer eredményességére, és miképpen hatnak kis és nagy üzemekben. A használók bevonása a rendszer kifejlesztésébe, a felső vezetés érzékelhető támogatása és a bevezetendő rendszer előnyeit érintő várakozás mind pozitív korrelációban áll a használók elégedettségi fokával. A korábbi kutatások azonban nem fordítottak elég figyelmet arra, milyen előnyökkel jár a használók bevonása az információs rendszer sikerére nézve. Itt a használók részvétele (user participation) a használók által a rendszer kifejlesztése során kifejtett tevékenységet jelenti, a használók bevonása (user involvement) a rendszer fontosságára és személyes relevanciájára utal; a használói attitűd pedig nem más, mint a rendszer kiértékelése a használó által. A tapasztalat azt igazolja, hogy a használók részvétele hatással van a használói elégedettségre. E pozitív összefüggés ellenére egyéb tényezőket is figyelembe kell venni; így például a feladat és a rendszer bonyolultságának a fokát, amely kétségtelenül kihat a használók részvételének mértékére.

• Feladat

A feladat mint tényező sok figyelmet kapott az információs rendszerek kiértékelése során. A használó bevonása az értékelési folyamatba gyakran azt jelentette, hogy a kritikai megítélés alapjául éppen feladata teljesítése szolgált. Célszerű a feladatokat bonyolultságuk foka szerint csoportosítani, mivel ez ugyancsak kihat a rendszer értékelésére.

Nemcsak a rendszer jellegzetességei határozzák meg az elégedettséget, hanem a használó szellemi állapota is feltételezhetően kihat erre. A megítélést továbbá a végrehajtandó feladat is befolyásolja azzal, hogy melyik az az összetevője, amelyikre a használó súlyt helyez. Így például a használók ugyan a használhatóságot tekintik fontosnak, mégis egy esztétikailag szépen megkomponált webhely is magas elégedettségi értékeket könyvelhet el, akkor is, ha használhatósága nem éppen kielégítő. Ez tanulsággal szolgál új webhelyek tervezéséhez a használhatóság és a vonzerő kiegyensúlyozott érvényesítése végett.⁵

⁵ GRIFFITHS, Jillian R.-JOHNSON, Frances-HARTLEY, Richard J.: User satisfaction as a measure of system performance. = Journal of Librarianship and Information Science, 39. köt. 3. sz. 2007. szept. p. 149-150. /Journal of Librarianship and Information Science, 39. köt. 3. sz. 2007. szept. p. 149-150.

Ez a megdöntés motiválta azt a kutatást is, amely a keresőmotorok használatával való elégedettséget vizsgálta. Itt az értékelés kritériumait a hatásosság, hatékonyság, használhatóság és az interakciós lehetőség képezték. E tényezők közötti korreláció feltárásán túl arra törekedtek, hogy megállapítsák, melyek a használói elégedettség fő rendszerfüggő meghatározói. Megvizsgálták azt is, hogy a használó és a feladat összefüggésében az elégedettségnek milyen szerepe lehet. A fontosság, amelyet a használó feladatának tulajdonít, minden bizonnyal befolyásolja a rendszerrel való elégedettség fokát.

• **Összefoglalás**

Arra van szükség, hogy a használói elégedettséget mint mértéket határozzuk meg a rendszer összetevőire nézve, és számításba vegyük a hatást kifejtő egyéb tényezőket is. Nem lehet egyetlen elemre alapozni egy rendszer általános megítélését. Ez a megállapítás megkérdőjelezi azokat a kutatásokat, amelyek feltételezik, hogy egyedül a rendszer teljesítménye határozza meg (vagy legalábbis befolyásolja) az elégedettséget.

A szakirodalom azt bizonyítja, hogy különféle tényezők befolyásolják az elégedettséget. A könnyen használhatóság és a hasznosság érzékelése, a vizuális vonzerő legalább akkora, ha nem nagyobb hatással van rá, mint a rendszer tényleges teljesítménye. A józan ész mégis azt mondhatja velünk, hogy bármennyire használó barát és vizuálisan vonzó a keresőrendszer, ha a teljesítménye gyenge, alacsony értékűnek kell minősíteni. Ha viszont kizárólag a használói elégedettséget alkalmazzuk mérceként, egy gyenge rendszer is magas

érdemjegyet kaphat. Biztató azonban, hogy a használói elégedettség szignifikáns korrelációban áll egy rendszer teljesítményével és hatékonyságával. A relevancia és az elégedettség összefüggése már nem ilyen egyértelmű: az egyik kutatás szignifikánsnak találta, a másik alacsonynak.⁶

⁶ GRIFFITHS, Jillian R.-JOHNSON, Frances-HARTLEY, Richard J.: User satisfaction as a measure of system performance. = Journal of Librarianship and Information Science, 39. köt. 3. sz. 2007. szept. p. 150-151. /Journal of Librarianship and Information Science, 39. köt. 3. sz. 2007. szept. p. 150-151.

Az eltérő eredményeket minden bizonnyal az eltérő módszerek magyarázzák, de más okokra is gyanakodhatunk. Az egyik ilyen ok lehet a használói elégedettség szubjektív jellege; talán megoldást jelenthet, ha a vizsgálatok a rendszer minden összetevőjére kiterjednének, és minden tényezőre, amely az elégedettséget befolyásolhatja. Egy másik ok az, hogy a használó hajlama, predispozíciója, vagy maga a feladat eredményezheti az eltérő elégedettségi mutatókat. Lehetséges, hogy az elégedettséget az is befolyásolja, milyen mértékben lehet egy-egy feladatot meghatározni. Egy információs rendszer esetében nem tudhatjuk, hogy korrekt, vagy a legjobb választ kaptuk, ezért aztán nehéz az elégedettséget is mérni, - ebből a dilemmából jelenthet kiutat a kielégítőség kategóriájának az alkalmazása: ha a használó úgy ítéli meg, hogy valami elég jó, akkor ez az elégedettség pontos mércéje lehet.

Óvatosnak kell lennünk azokkal a vizsgálatokkal szemben is, amelyek az elégedettséget a sikeresség mércéjéül állítják. A nem meggyőző és egymásnak ellentmondó eredmények nem következetes módszerekre és arra utalnak, hogy a teljesítménytől független tényezők befolyásolják a vizsgálat eredményét. A legtöbb beszámoló arra utal, hogy további kutatásokra van szükség a használói elégedettség fogalmának alapos megértéséhez. Ehhez igen hasznos volna egy egységes, konzisztens metodika. További kutatási területet jelenthet a relevancia és az elégedettség összefüggése. Az is elképzelhető, hogy a használói elégedettség vizsgálata terén a kvantitatív kutatásokat a kvalitatív jellegűeknek kellene felváltaniuk.

A használói elégedettség és az információs rendszerek sikeressége közötti összefüggést vizsgáló kutatások egymásnak ellentmondó eredményei arra intenek, hogy kreatívabban kell megvizsgálni a használói elégedettség szerkezetét. Az elégedettség egy komplex változó; a reá ható tényezőket egyenként kell azonosítani, és együtváltozókként kell kezelni annak érdekében, hogy végső soron az elégedettség mértéke csak a rendszerre és a megítélést befolyásoló tényezőire vonatkozzon.⁷

⁷ GRIFFITHS, Jillian R.-JOHNSON, Frances-HARTLEY, Richard J.: User satisfaction as a measure of system performance. = Journal of Librarianship and Information Science, 39. köt. 3. sz. 2007. szept. p. 151-152. /Journal of Librarianship and Information Science, 39. köt. 3. sz. 2007. szept. p. 151-152.

3. Néhány alapvető felhasználói attitűd

- **Az emberek sietnek**

Vannak, akik azért sietnek, mert időre kell fizetni az internetért (vagy régebben kellett, és beléjük ivódott, hogy sietni kell), de leginkább csak azért, mert nem annyira kényelmes dolog monitoron olvasni, mint egy könyvet lapozni. Sokan pedig azért sietnek, mert nem céljuk elolvasni töviről-hegyire egy-egy oldalt, csupán egy ott található speciális információra kíváncsiak. Például a Céltudatosan kereső felhasználók egy adott válasz után kutatva számos weboldalt futnak át, akár úgy is, hogy nem is szemmel olvassák végig a lapokat, hanem az oldal tartalmában keresés funkció segítségével "olvasnak".

Az emberek az oldalak töltődésére sem szeretnek várni, úgyhogy egy bizonyos idő után egyre kevesebb a valószínűsége annak, hogy kivárják az újabb lap betöltődését, és továbbolvassák az oldalt.

A sietség felületességet is jelent, ezért a nem kellően tagolt, ömlesztett, átláthatatlan tartalommal nehezebben birkóznak meg a felhasználók, vagy egyáltalán el sem kezdenek vele birkózni, hanem egy idő után ugranak, ami akár azt is eredményezheti, hogy nem találják meg a keresett információt, dacára annak, hogy az ott van.

- **Az emberek hisznek a nyomtatott szóban**

Régen ugye a nyomtatott betűnek általában volt tekintélye: mindenki minden hülyeséget azért nem nyomtathatott ki, ezért az emberek megszokták, hogy amit a könyvekben, nyomtatott formában olvasnak, az megbízható információ (voltak pártállami kivételek persze). Sokan ezt kivetítik a webre is, talán azért, mert nem ismerik a technikát, így nem tudják, mennyire nem kerül semmibe sem hülyeségeket irkálni az internetre, de lehet, hogy egyszerűen ez egy olyasfajta egyszerűsítés, amit az ember számtalanszor megtesz az életben, mert mindig mindent nem lehet megkérdőjelezni.⁸

⁸ Néhány alapvető felhasználói attitűd / Jároli József. 2008. p. 1.

Vannak olyan információforrások, melyekben még az átlagnál is jobban bíznak az emberek. Ilyenek többek között a Szabadszavas keresők: mivel számtalanszor adnak frappáns válaszokat bonyolultnak tűnő kérdéseinkre, hajlamosak vagyunk vakon bízni értékítéletükben (tehát Rangsorolásukban).

Sok olvasó gondolja azt, hogyha a kereső a "matáv tudakozó plusz" kifejezésre az én egyik lapomat hozza ki elsőnek, akkor ez azt jelenti, hogy ez egy olyan lap, ahová csak be kell írni a kérdést, és megkapja rá a telefonszámot, még ha maximálisan nem is úgy néz ki, illetve le is van írva, hogy ez nem tudakozó. Másik, ennél jóval viccesebb történet az volt, amikor minden bizonnyal az építészmérnök kulcsszó alapján rámtalált egy újságíró, és teljesen meg volt győződve róla, hogy mekkora szakember vagyok, és ekként kérte a véleményemet egy sor kérdésben. Válaszaim aztán meg is jelentek, úgyhogy egy fél ország olvashatta nyomtatásban is a némileg félreértelmezett okosságaimat.

- **A felhasználók sokféle háttérrel rendelkeznek**

Látogatóink internetes tapasztalata, médiaismerete rendkívül széles skálán szóródhat: lehet, hogy felhasználónk évek óta olvas weboldalakat, ezért nagy valószínűséggel élni tud az oldal által nyújtott újszerű, vagy nem konvencionális módon elérhető funkciókkal. Az is előfordulhat azonban, hogy látogatónk csak tegnap óta internetezik, ezért csak azokat a funkciókat használja biztonsággal, melyekhez hasonlóakat már az eddig meglátogatott oldalakon látott. Ekkor nyer különös fontosságot az oldal egyértelműsége -akár a szájbarágósság határát súrolva is- illetve a konvenciókhoz való ragaszkodás -akár az eredetiség kárára is.⁹

⁹ Néhány alapvető felhasználói attitűd / Jároli József. 2008. p. 2.

- **Az olvasók nagy része nem ért a webszerkesztéshez**

A fentiekből következik, hogy a weboldalak működését ismerő szerkesztők által felépített, a szerintük logikus felépítésű, elsősorban tehát az oldalak létrehozásának logikáját és nem a téma külső szemlélő általi megközelítését előtérbe helyező rendszer egy "laikus" számára átláthatatlan lehet. Az olvasók döntő hányadában nem is tudatosulnak olyan fogalmak, mint például hogy egy webhely több weblapból, netán aldomainből állhat, és egy aldomain esetleg teljesen más profillal rendelkezik, mint egy másik; dacára, hogy ugyanazon a domainon található.

- **Az emberek a megszokott dolgokat tudják kezelni**

Mind működésében, mind megjelenésében ki lehet találni olyan egyedi dolgokat, melyek szakítanak a weben kialakult konvenciókkal, de ezzel elég nagy akadály gördíthetünk a felhasználóink elé: a látogatók nagy része nem fog tudni rájönni, hogy hogyan is működik az oldal.

A kialakult konvenciók szerint megvan a helye a navigációs elemeknek, a dekoratív jellegű fejléceknek, illetve a reklámoknak, bannereknek is. Ha például fel középre színes képeket rakunk, melyek fontos navigációs szerepet töltenek be, akkor azt sok felhasználó ignorálni fogja a reklámvakság miatt, mert megszokta, hogy ott vagy reklám van, vagy valami nem fontos fejléc, logó, ilyesmi. Hasonló elem például a többnyelvű dokumentumok esetén a nyelvválasztásra szolgáló gomb: ha nincs mellette kis zászló, illetve nem valamilyen megszokott sarokban helyezkedik el, akkor a tapasztalt felhasználók sem biztos, hogy megtalálják. Összességében minél újszerűbb, minél összetettebb funkcióról van szó, annál fontosabb a már kialakult, vagy kialakulófélben lévő konvenciókat követni.¹⁰

¹⁰ Néhány alapvető felhasználói attitűd / Jároli József. 2008. p. 3.

4. Statisztikai adatok és diagramok 2005-2009

A statisztikához négy kiválasztott könyvtár adatait használtam fel, melyek a Fővárosi Szabó Ervin Könyvtár, az Országos Széchényi Könyvtár, a Debreceni Egyetemi és Nemzeti Könyvtár, valamint a Katona József Megyei Könyvtár. Igyekeztem úgy választani, hogy ezzel különböző területeken is be tudjam mutatni a változás mértékét, valamint egy érdekes képet szolgáltatni az intézmények életének kicsiny részletéből. A kiválasztott adattípusok a felhasználói szokások változására hivatottak rámutatni, ezek az adatok képesek leginkább az érintett téma lényegét szemléltetni, az adatokból leszűrhető összefüggéseket bemutatni.

4.1 2005

Fővárosi Szabó Ervin Könyvtár:

Könyvtárhasználatok összesen	Személyes használat	2972785
	Távhasználat	821051
A felhasználók számára biztosított internet hozzáférések száma		362
Gépek száma összesen		447
Beérkezett kérések száma		5625
Regisztrált olvasók száma		232616
Állományba vett dokumentumok száma		2640162
Kölcsönzések száma		1703210

1. táblázat A FSZEK 2005-ös adatai

Az első tárgyalt év adatait szemlélve a FSZEK vezet a személyes használat, az internet hozzáférések száma, számítógépek száma, regisztrált olvasók száma, és a kölcsönzések száma terén.

Országos Széchényi Könyvtár:

Könyvtárhasználatok összesen	Személyes használat	212488
	Távhasználat	9872541
A felhasználók számára biztosított internet hozzáférések száma		126
Gépek száma összesen		151
Beérkezett kérések száma		10136
Regisztrált olvasók száma		46818
Állományba vett dokumentumok száma		3009231
Kölcsönzések száma		1504120

2. táblázat Az OSZK 2005-ös adatai

Az OSZK tudhatja magáénak a legtöbb távhasználatot és a legtöbb állományba vett dokumentumot.

Debreceni Egyetem Egyetemi és Nemzeti Könyvtár

Könyvtárhasználatok összesen	Személyes használat	969131
	Távhasználat	1109955
A felhasználók számára biztosított internet hozzáférések száma		150
Gépek száma összesen		208
Beérkezett kérések száma		28228
Regisztrált olvasók száma		32814
Állományba vett dokumentumok száma		2715961
Kölcsönzések száma		366904

3. táblázat A DEENK 2005-ös adatai

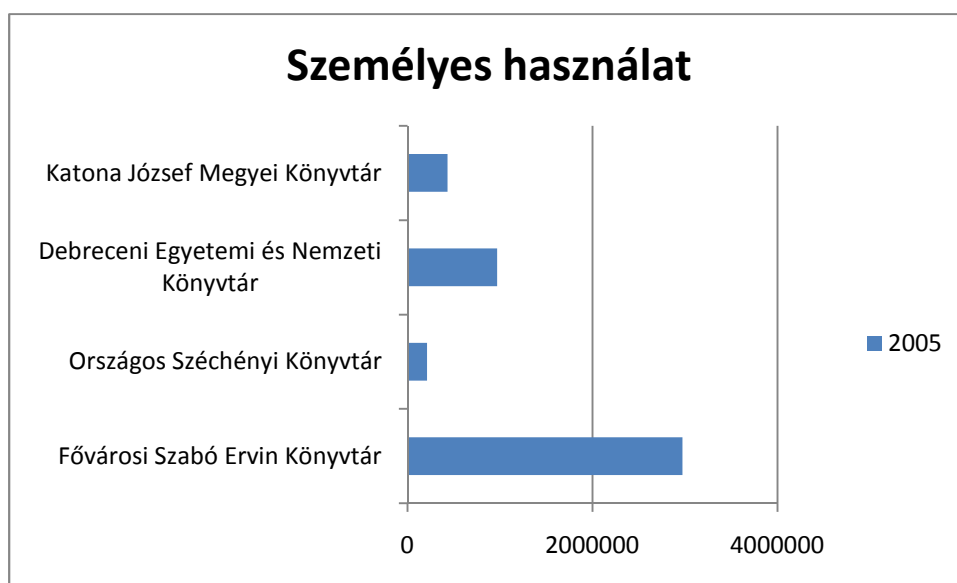
A DEENK pedig a legtöbb beérkezett kéréssel rendelkezik.

Katona József Megyei Könyvtár

Könyvtárhasználatok összesen	Személyes használat	433227
	Távhasználat	94566
A felhasználók számára biztosított internet hozzáférések száma		19
Gépek száma összesen		31
Beérkezett kérések száma		5447
Regisztrált olvasók száma		32357
Állományba vett dokumentumok száma		404533
Kölcsönzések száma		148937

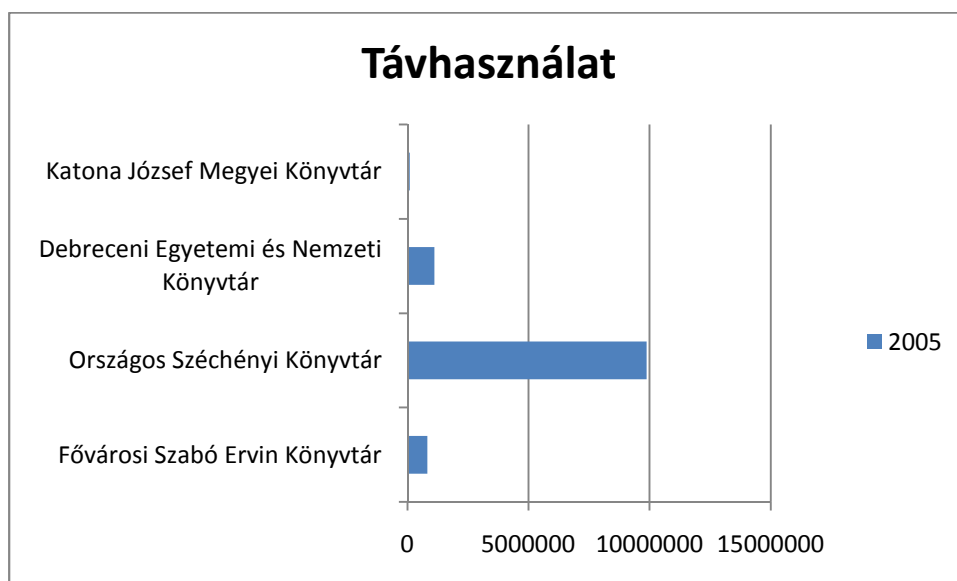
4. táblázat A KJMK 2005-ös adatai

A KJMK természetesen mindezen adatokat tekintve alulmarad a többi szóban forgó könyvtárhoz képest, ettől függetlenül jelentős változásokat produkálva, mint később majd láthatjuk.



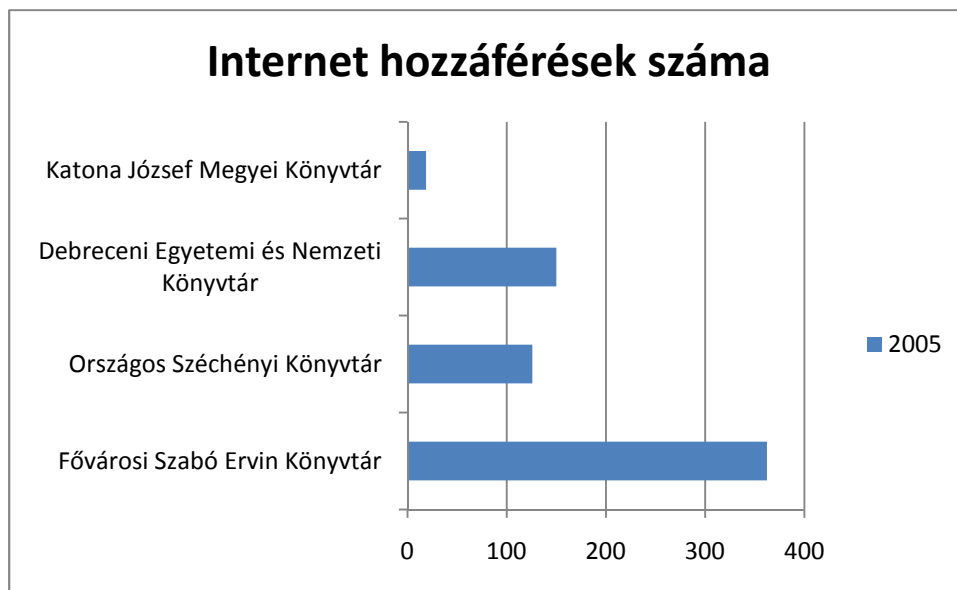
1. ábra. Személyes használat 2005-ben

Az első tárgyalt évben a Fővárosi Szabó Ervin Könyvtár torony magasan vezet a személyes használat tekintetében.

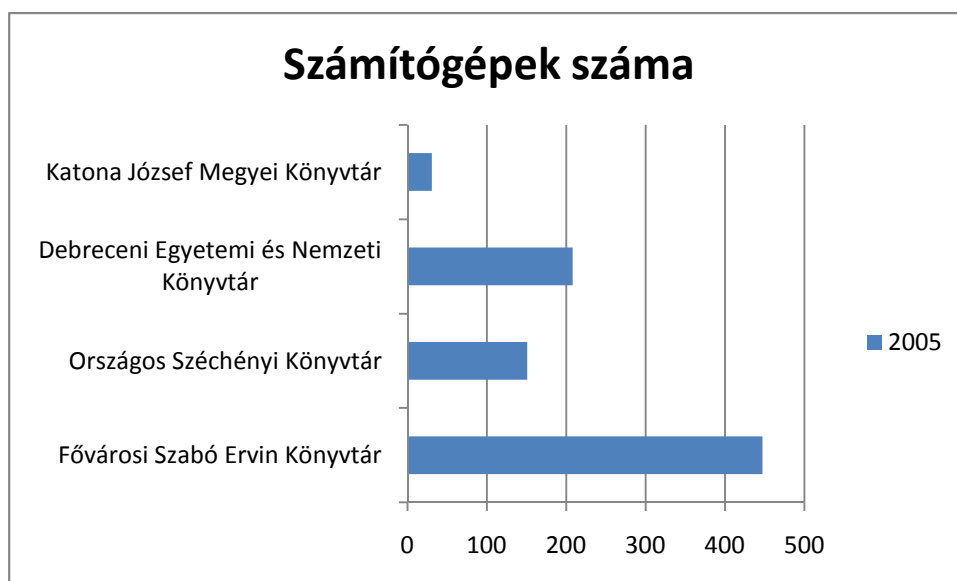


2. ábra. Távhasználat 2005-ben

A távhasználatnál viszont már az Országos Széchényi Könyvtár.

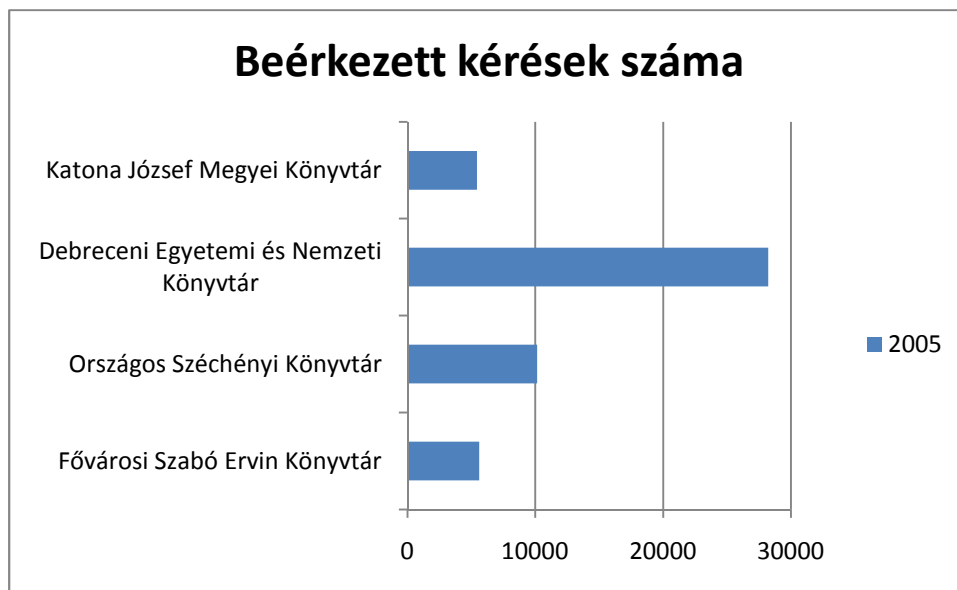


3. ábra. Internet hozzáférések száma 2005-ben



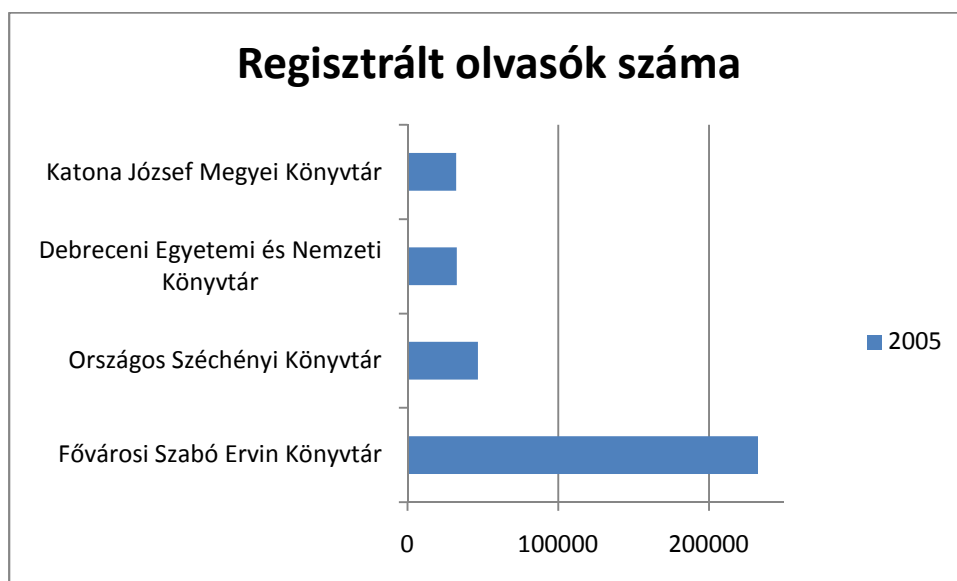
4. ábra. Számítógépek száma 2005-ben

A számítógépek és internet hozzáférések száma hasonló ábrát mutat 2005.-ben. A legjobban felszerelt a Fővárosi Szabó Ervin Könyvtár.



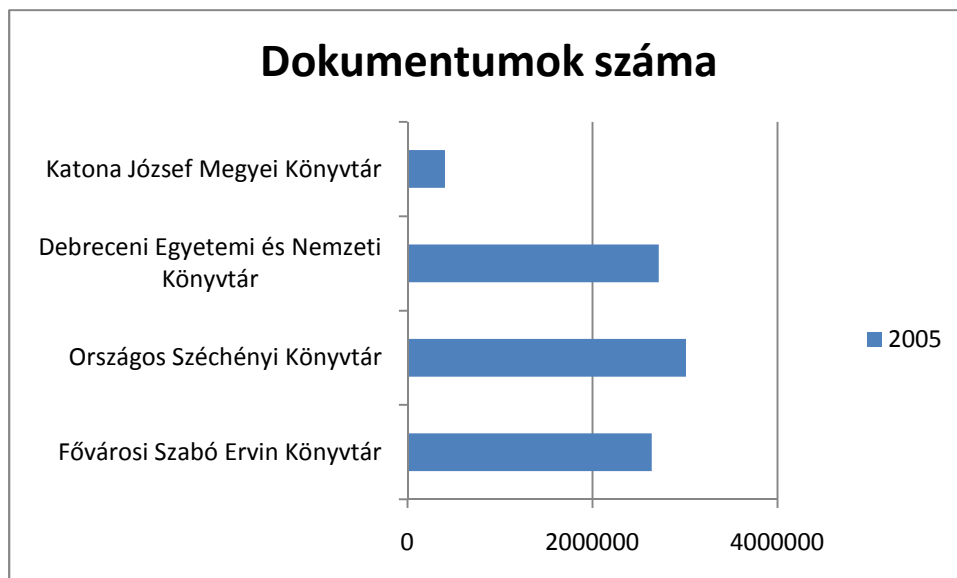
5. ábra. Beérkezett kérések száma 2005-ben

A beérkezett kéréseknél viszont változik a helyzet. A Debreceni Egyetemi és Nemzeti Könyvtár nagy különbséget mutat.



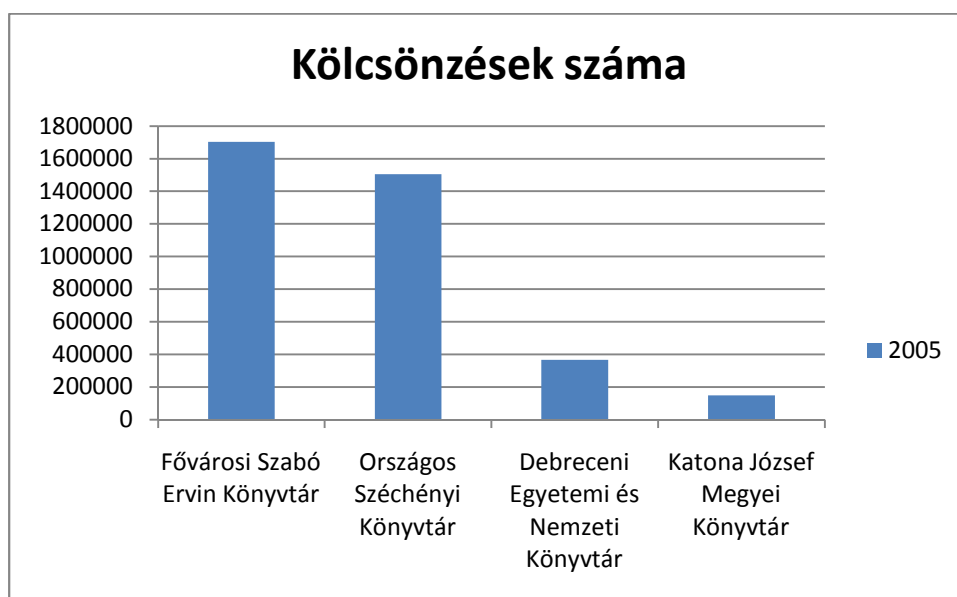
6. ábra. Regisztrált olvasók száma 2005-ben

A regisztrált olvasók számában újra a Fővárosi Szabó Ervin Könyvtár a kimagasló.



7. ábra. Dokumentumok száma 2005-ben

A dokumentumok számát tekintve közel azonos a tendencia, kivéve a Katona József Megyei Könyvtárat, mely messzemenően elmarad a többiektől.



8. ábra. Kölcsönzések száma 2005-ben

A kölcsönzésekénél újra a Fővárosi Szabó Ervin Könyvtár és az Országos Széchényi Könyvtár kimagasló.

4.2 2006

Fővárosi Szabó Ervin Könyvtár:

Könyvtárhasználatok összesen	Személyes használat	2714620	Ebből internethasználat	205190
	Távhasználat	1442271	Ebből OPAC/honlap	1064366
A felhasználók számára biztosított internet hozzáférések száma		582		
Gépek száma összesen		582		
Beérkezett kérések száma		6821		
Regisztrált olvasók száma		287857		
Állományba vett dokumentumok száma		2506803		
Kölcsönzések száma		4626579		
Rendezvényeken résztvevők száma		93850		

1. táblázat A FSZEK 2006-os adatai

2006-ban az előző évhez hasonlóan ugyanazon adatokat tekintve ismételen a FSZEK-nál láthatóak a legnagyobb értékek, ezen adatokat kiegészítve a rendezvényeken résztvevők számával is, ahol torony magasan vezet.

Országos Széchényi Könyvtár:

Könyvtárhasználatok összesen	Személyes használat	210726	Ebből internethasználat	97876
	Távhasználat	13878846	Ebből OPAC/honlap	13874222
A felhasználók számára biztosított internet hozzáférések száma		119		
Gépek száma összesen		148		
Beérkezett kérések száma		9742		
Regisztrált olvasók száma		43242		
Állományba vett dokumentumok száma		3047980		
Kölcsönzések száma		297120		
Rendezvényeken résztvevők száma		8600		

2. táblázat Az OSZK 2006-os adatai

Az OSZK is az előző évvel megegyező adatokban az első.

Debreceni Egyetem Egyetemi és Nemzeti Könyvtár

Könyvtárhasználatok összesen	Személyes használat	945726	Ebből internethasználat	224061
	Távhasználat	1065000	Ebből OPAC/honlap	975917
A felhasználók számára biztosított internet hozzáférések száma		197		
Gépek száma összesen		230		
Beérkezett kérések száma		24748		
Regisztrált olvasók száma		41280		
Állományba vett dokumentumok száma		2743319		
Kölcsönzések száma		530149		
Rendezvényeken résztvevők száma		3622		

3. táblázat A DEENK 2006-os adatai

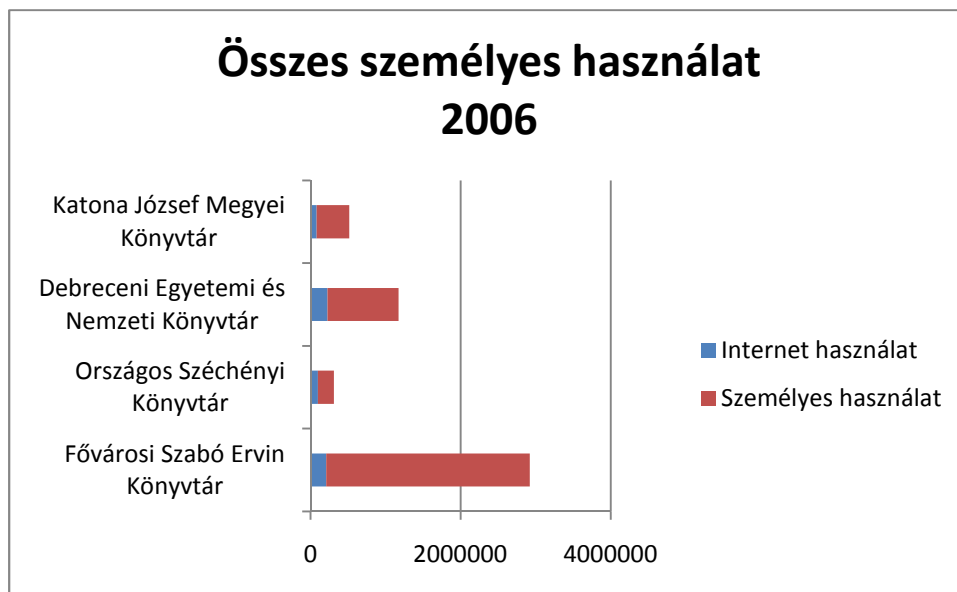
A DEENK szintén a legtöbb beérkező kérést mutatja, ugyanúgy mint 2005-ben.

Katona József Megyei Könyvtár

Könyvtárhasználatok összesen	Személyes használat	433229	Ebből internethasználat	80252
	Távhasználat	256000	Ebből OPAC/honlap	242864
A felhasználók számára biztosított internet hozzáférések száma		75		
Gépek száma összesen		88		
Beérkezett kérések száma		5484		
Regisztrált olvasók száma		33633		
Állományba vett dokumentumok száma		459343		
Kölcsönzések száma		412145		
Rendezvényeken résztvevők száma		20927		

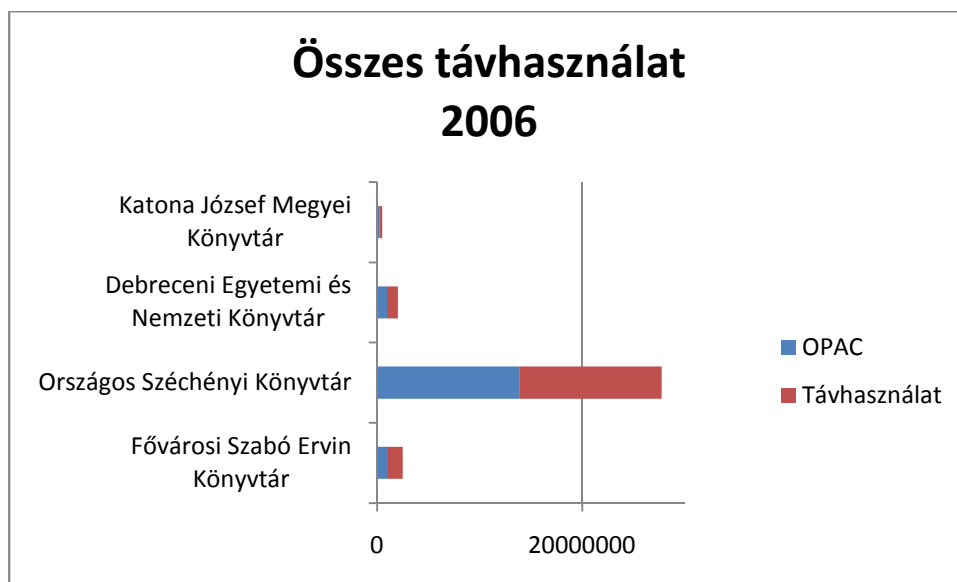
4. táblázat A KJMK 2006-os adatai

A KJMK egyedül a rendezvényeken résztvevők számát tekintve mutatott változást, ahol a második helyezést érte el a könyvtárak között 2006-ban.



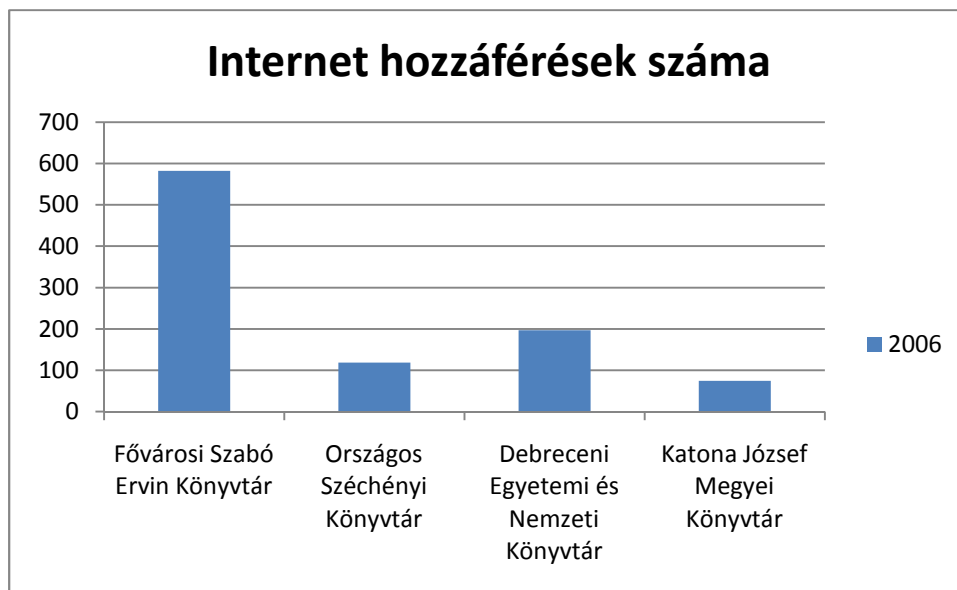
1. ábra. Összes személyes használat 2006-ban

Ettől az évtől kezdve további adatok is a rendelkezésünkre állnak. A személyes és távhasználat kibővül egy-egy adattal, melyek az internethasználata és OPAC/honlap használata. Ezért ezeket az adatpárokat összesítve szemléltetem. Továbbá kibővül az adatsor a Rendezvényeken résztvevők számával. 2006.-ban szintén a Fővárosi Szabó Ervin Könyvtár az első személyes használat tekintetében.

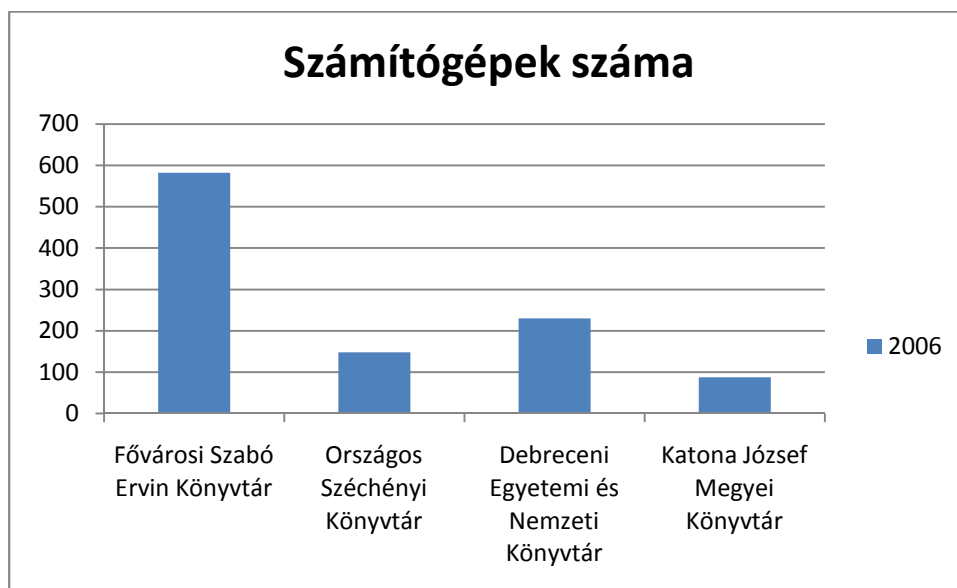


2. ábra. Összes távhasználat 2006-ban

A távhasználat is követi az előző évi tendenciát.

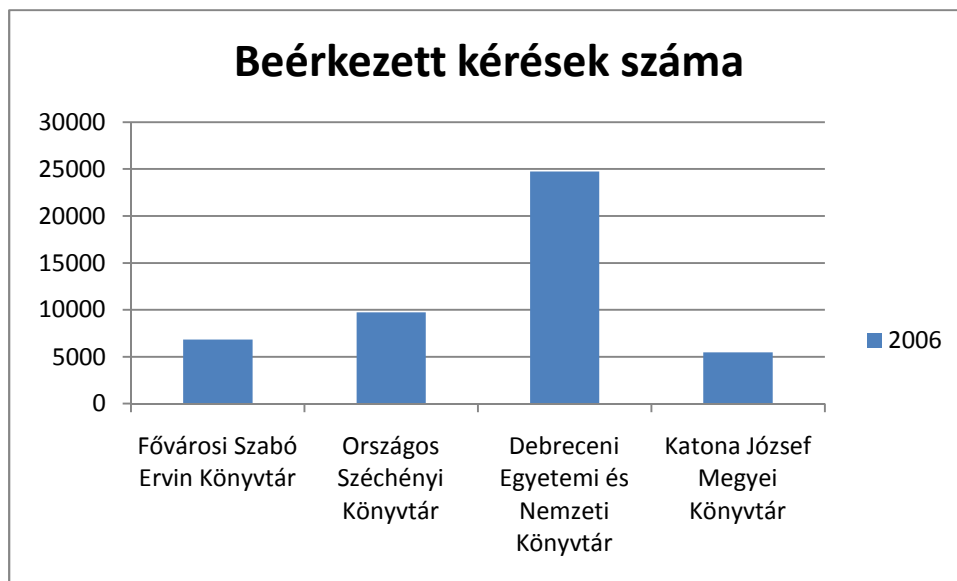


3. ábra. Internet hozzáférések száma 2006-ban



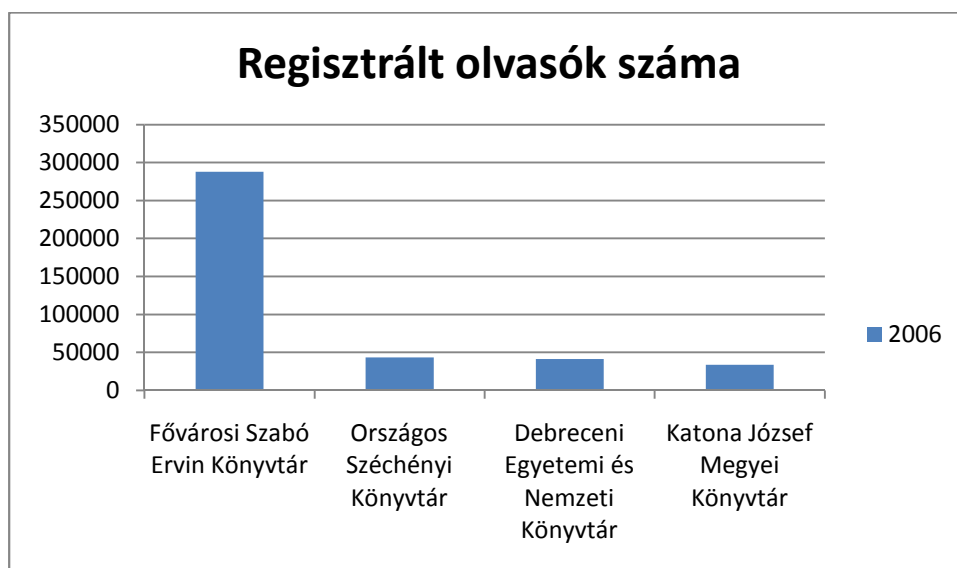
4. ábra. Számítógépek száma 2006-ban

Az előző évi képpel megegyezőt láthatunk, de növekedett egységekkel.



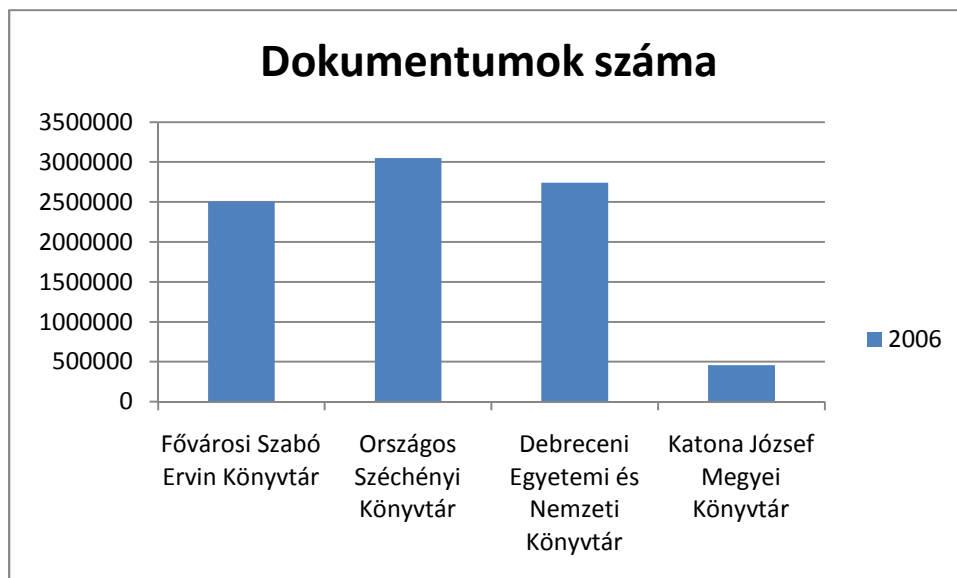
5. ábra. Beérkezett kérések száma 2006-ban

A beérkezett kérések számában visszaesés figyelhető meg mindenhol.



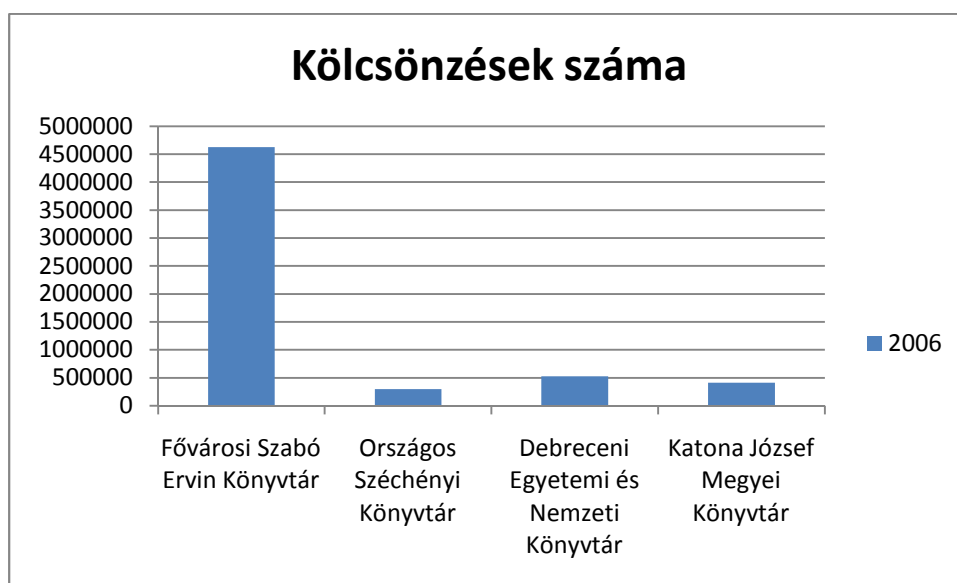
6. ábra. Regisztrált olvasók száma 2006-ban

A regisztrált olvasók számában viszont növekedés.



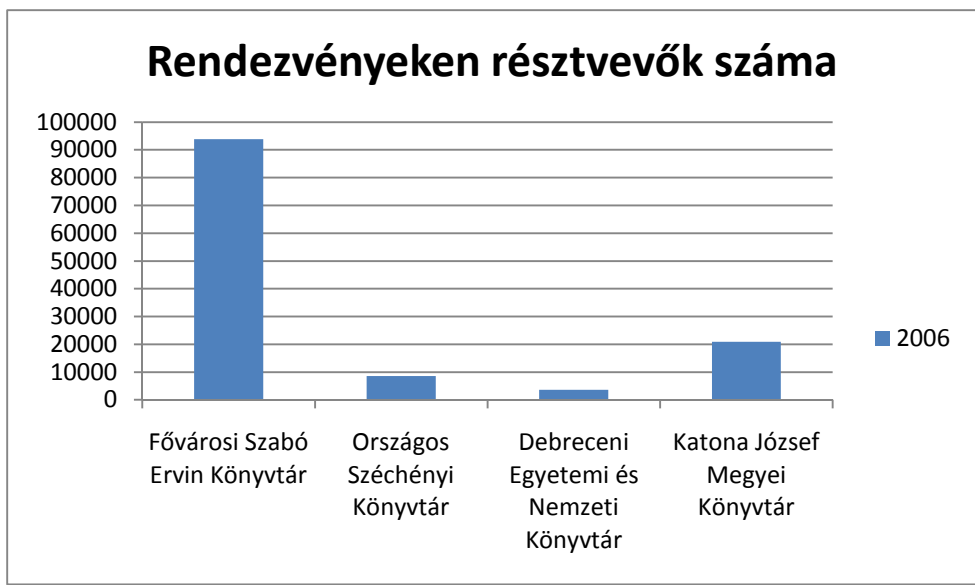
7. ábra. Dokumentumok száma 2006-ban

Dokumentumok számát tekintve egy minimális gyarapodás figyelhető meg.



8. ábra. Kölcsönzések száma 2006-ban

A Kölcsönzések számában növekedés látható, kivéve az Országos Széchényi Könyvtárat, ahol jelentős visszaesés érzékelhető az előző évhez képest.



9. ábra. Rendezvényeken résztvevők száma 2006-ban

4.3 2007

Fővárosi Szabó Ervin Könyvtár:

Könyvtárhasználatok összesen	Személyes használat	2603091	Ebből internethasználat	160904
	Távhasználat	2658000	Ebből OPAC/honlap	2223707
A felhasználók számára biztosított internet hozzáférések száma		506		
Gépek száma összesen		506		
Beérkezett kérések száma		5260		
Regisztrált olvasók száma		284771		
Állományba vett dokumentumok száma		2527280		
Kölcsönzések száma		4475465		
Rendezvényeken résztvevők száma		110582		

1. táblázat A FSZEK 2007-es adatai

2007-ben csökkent az adatok száma, melyekben a FSZEK vezető szerepet töltött be, de továbbra is első az internet hozzáférések számában, a számítógépek számában, regisztrált olvasók számában, a kölcsönzések számában, és a rendezvényeken résztvevők számában, valamint a beérkezett kérések számában, mely 2006-ban még a DEENK-nál volt a legtöbb.

Országos Széchényi Könyvtár:

Könyvtárhasználatok összesen	Személyes használat	228707	Ebből internethasználat	227332
	Távhasználat	22637000	Ebből OPAC/honlap	22606913
A felhasználók számára biztosított internet hozzáférések száma		120		
Gépek száma összesen		153		
Beérkezett kérések száma		4143		
Regisztrált olvasók száma		44725		
Állományba vett dokumentumok száma		3091394		
Kölcsönzések száma		116142		
Rendezvényeken résztvevők száma		10551		

2. táblázat Az OSZK 2007-es adatai

Megegyezően az előző évekhez képest, az OSZK-nál a legmagasabb a távhasználat és a dokumentumok száma.

Debreceni Egyetem Egyetemi és Nemzeti Könyvtár

Könyvtárhasználatok összesen	Személyes használat	1915911	Ebből internethasználat	1303644
	Távhasználat	1300000	Ebből OPAC/honlap	1216792
A felhasználók számára biztosított internet hozzáférések száma		237		
Gépek száma összesen		270		
Beérkezett kérések száma		2840		
Regisztrált olvasók száma		46896		
Állományba vett dokumentumok száma		2634287		
Kölcsönzések száma		578007		
Rendezvényeken résztvevők száma		21008		

3. táblázat A DEENK 2007-es adatai

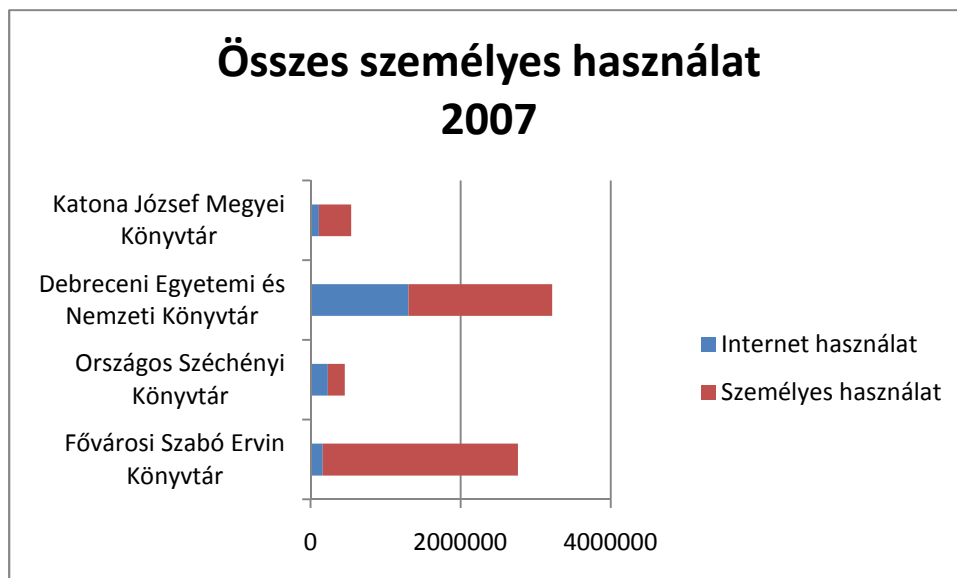
A beérkezett kérések száma ebben az évben elmaradt a többiekétől, a többi adatot hasonló az előző évekhez.

Katona József Megyei Könyvtár

Könyvtárhasználatok összesen	Személyes használat	433241	Ebből internethasználat	107506
	Távhasználat	273600	Ebből OPAC/honlap	260588
A felhasználók számára biztosított internet hozzáférések száma		137		
Gépek száma összesen		155		
Beérkezett kérések száma		3371		
Regisztrált olvasók száma		36208		
Állományba vett dokumentumok száma		608696		
Kölcsönzések száma		413802		
Rendezvényeken résztvevők száma		28379		

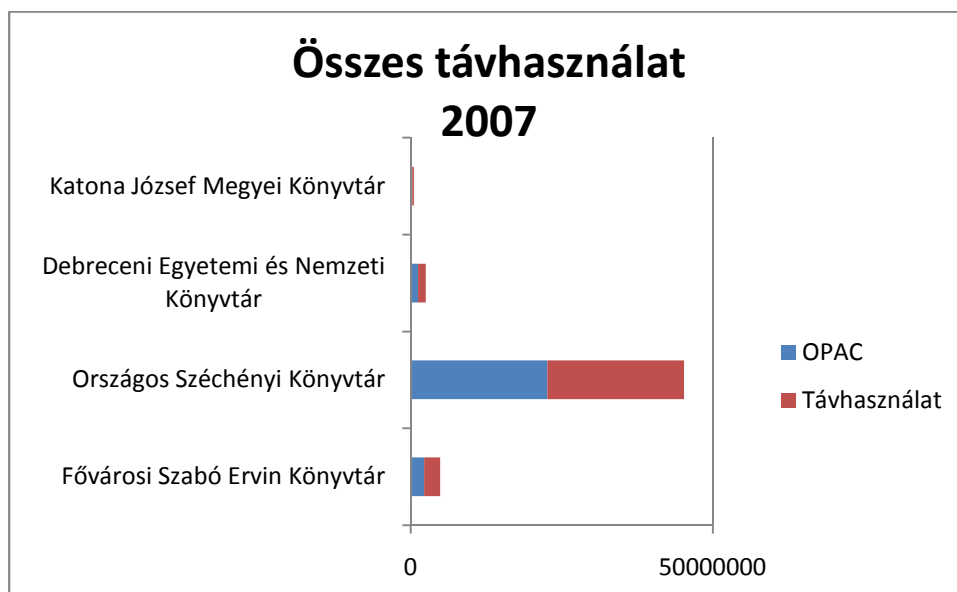
4. táblázat A KJMK 2007-es adatai

A KJMK-nál nagy ugrás tapasztalható a beérkezett kérések számánál a korábbi évekhez képest.



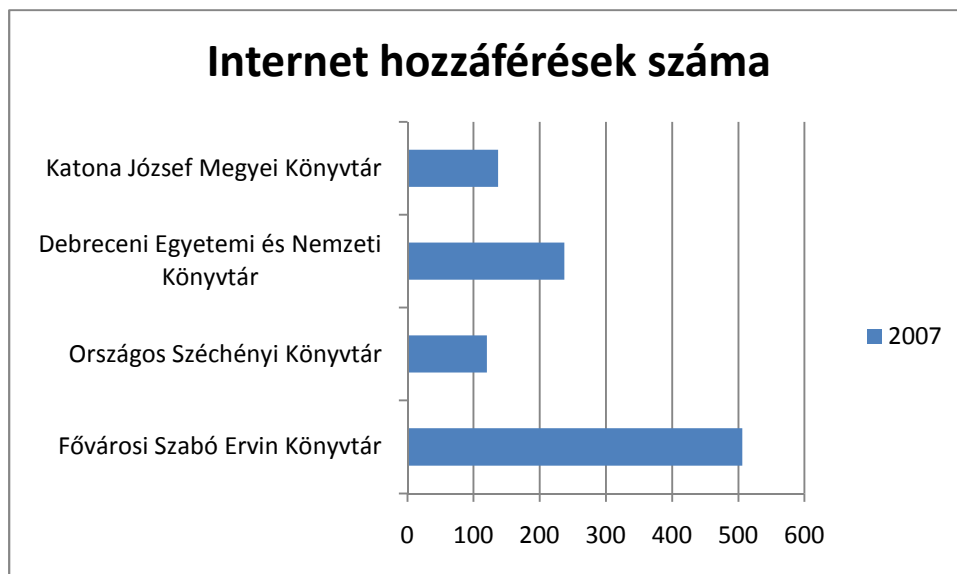
1. ábra. Összes személyes használat 2007-ben

A Debreceni Egyetemi és Nemzeti Könyvtárnál a személyes használat jelentősen növekedett az előző évekhez képest.

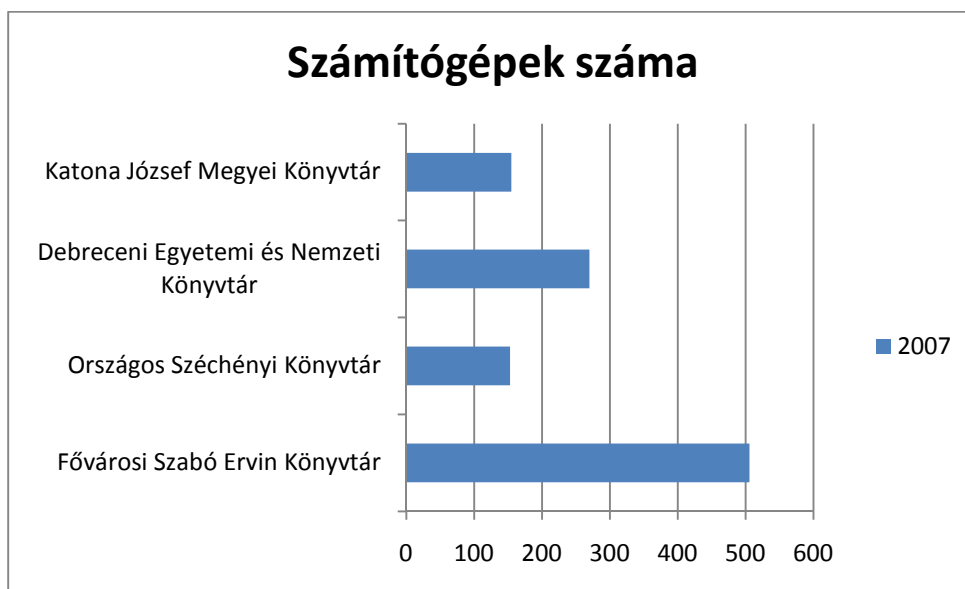


2. ábra. Összes távhasználat 2007-ben

A távhasználat nem mutat jelentős változásokat.

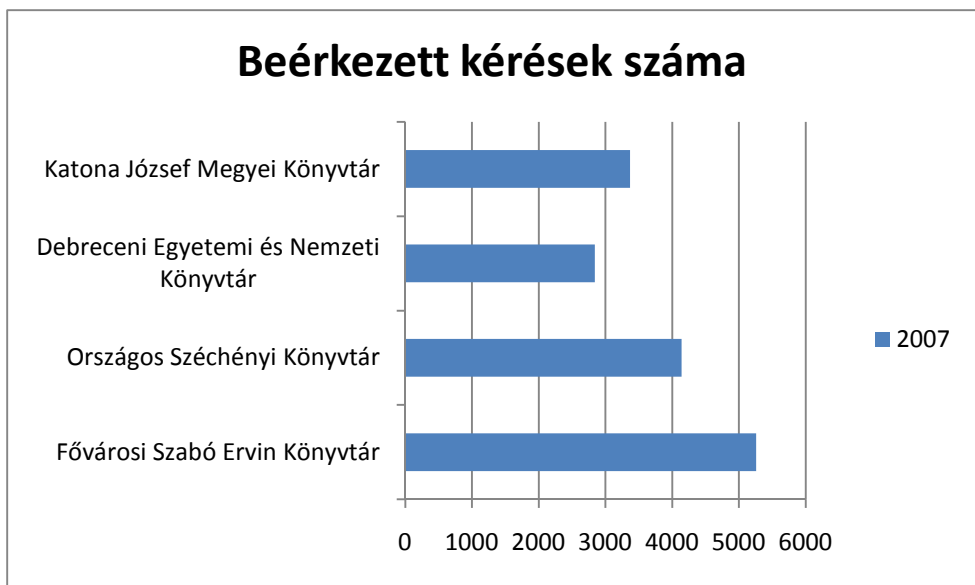


3. ábra. Internet hozzáférések száma 2007-ben



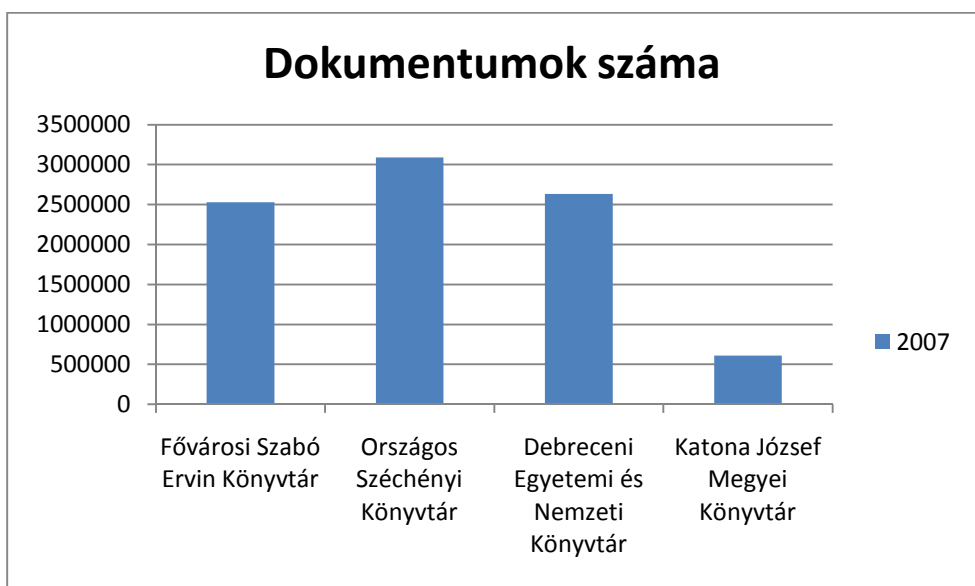
4. ábra. Számítógépek száma 2007-ben

Az előző évekhez hasonló tendenciák figyelhetők meg itt is, egy minimális növekedéssel.



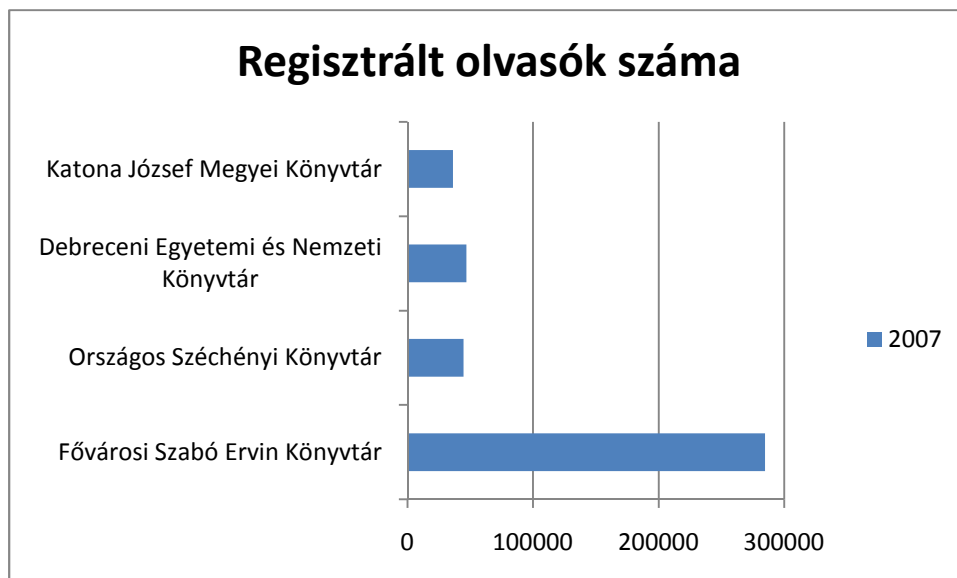
5. ábra. Beérkezett kérések száma 2007-ben

A beérkezett kérések száma viszont jelentős növekedést mutat az összes könyvtárnál.



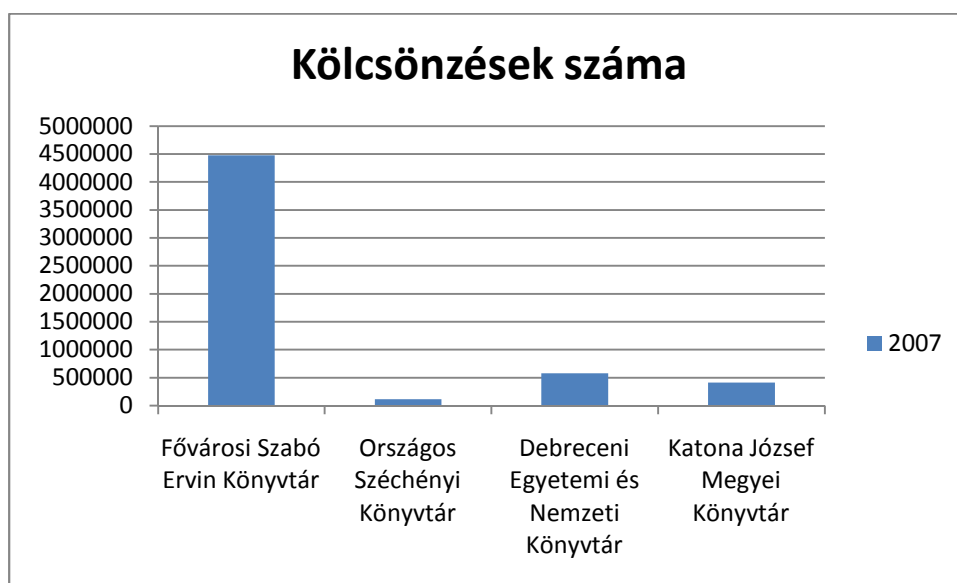
6. ábra. Dokumentumok száma 2007-ben

A dokumentumok száma közel teljesen megegyező az előző évi adatokkal.



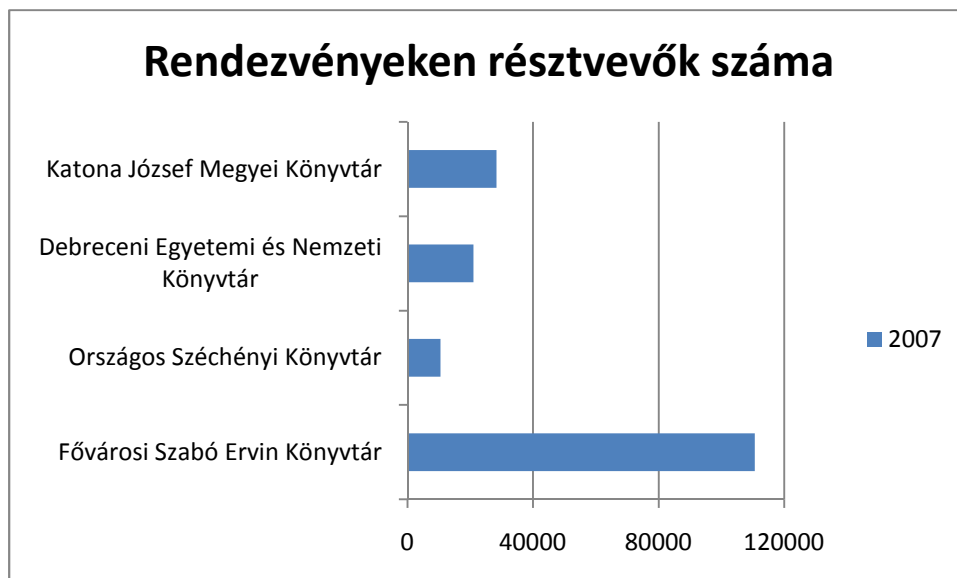
7. ábra. Regisztrált olvasók száma 2007-ben

A regisztrált olvasók száma mindenhol növekedést mutat az előző évhez képest, kivéve a Fővárosi Szabó Ervin Könyvtárban.



8. ábra. Kölcsönzések száma 2007-ben

A kölcsönzésekénél egyedül az Országos Széchényi Könyvtárnál látható különbség.



9. ábra. Rendezvényeken résztvevők száma 2007-ben

Szintén növekedés látható mindenhol a rendezvényeken résztvevőket tekintve.

4.4 2008

Fővárosi Szabó Ervin Könyvtár:

Könyvtárhasználatok összesen	Személyes használat	2607114	Ebből internethasználat	127421
	Távhasználat	3534386	Ebből OPAC/honlap	3100379
A felhasználók számára biztosított internet hozzáférések száma		972		
Gépek száma összesen		1031		
Beérkezett kérések száma		4371		
Regisztrált olvasók száma		275370		
Állományba vett dokumentumok száma		3356420		
Kölcsönzések száma		4541325		
Rendezvényeken résztvevők száma		141579		

1. táblázat A FSZEK 2008-as adatai

Az előző évekhez mérten nem tapasztalható jelentős eltérés, csupán a beérkezett kérések száma visszaesett a 2006-os tendenciának megfelelőre.

Országos Széchényi Könyvtár:

Könyvtárhasználatok összesen	Személyes használat	291483	Ebből internethasználat	249360
	Távhasználat	24130000	Ebből OPAC/honlap	24057263
A felhasználók számára biztosított internet hozzáférések száma		600		
Gépek száma összesen		600		
Beérkezett kérések száma		8162		
Regisztrált olvasók száma		53504		
Állományba vett dokumentumok száma		8590716		
Kölcsönzések száma		281161		
Rendezvényeken résztvevők száma		26464		

2. táblázat Az OSZK 2008-as adatai

Az OSZK-nál sem látható eltérés.

Debreceni Egyetem Egyetemi és Nemzeti Könyvtár

Könyvtárhasználatok összesen	Személyes használat	1934686	Ebből internethasználat	1517799
	Távhasználat	1603853	Ebből OPAC/honlap	1502030
A felhasználók számára biztosított internet hozzáférések száma		375		
Gépek száma összesen		404		
Beérkezett kérések száma		13528		
Regisztrált olvasók száma		63621		
Állományba vett dokumentumok száma		5452414		
Kölcsönzések száma		615928		
Rendezvényeken résztvevők száma		32510		

3. táblázat A DEENK 2008-as adatai

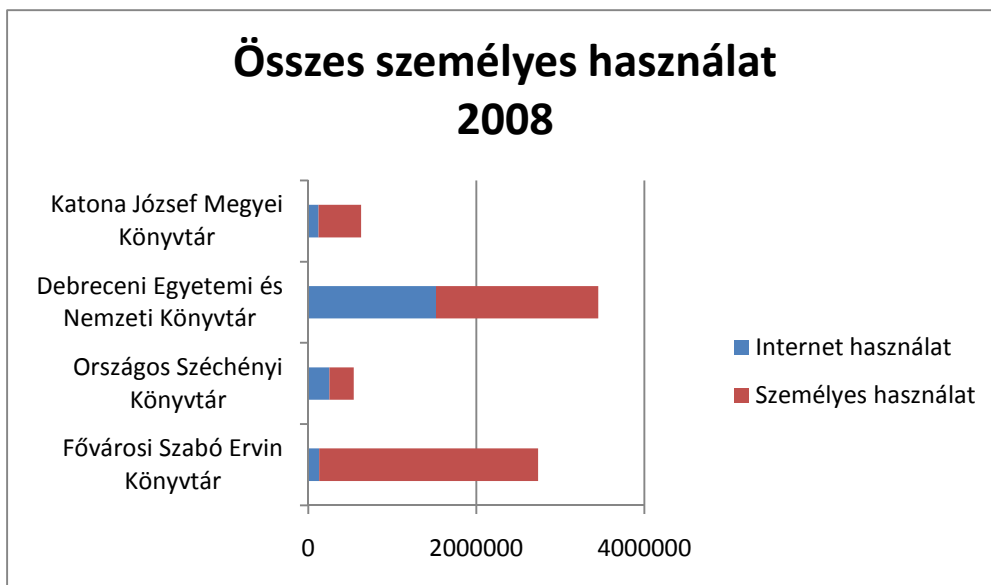
A DEENK ismét első a beérkezett kérések számát tekintve, más eltérés nem tapasztalható.

Katona József Megyei Könyvtár

Könyvtárhasználatok összesen	Személyes használat	504777	Ebből internethasználat	121390
	Távhasználat	326000	Ebből OPAC/honlap	313189
A felhasználók számára biztosított internet hozzáférések száma		190		
Gépek száma összesen		208		
Beérkezett kérések száma		3447		
Regisztrált olvasók száma		35863		
Állományba vett dokumentumok száma		674631		
Kölcsönzések száma		461408		
Rendezvényeken résztvevők száma		41844		

4. táblázat A KJMK 2008-as adatai

A KJMK sem tér el a megszokott tendenciától.



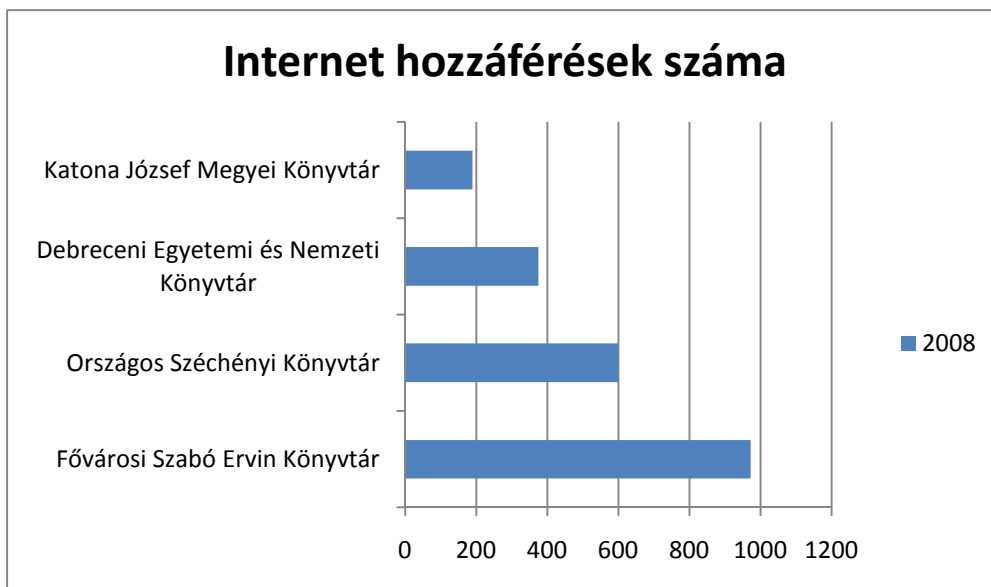
1. ábra. Összes személyes használat 2008-ban

A személyes használatnál mindenhol növekedés tapasztalható.

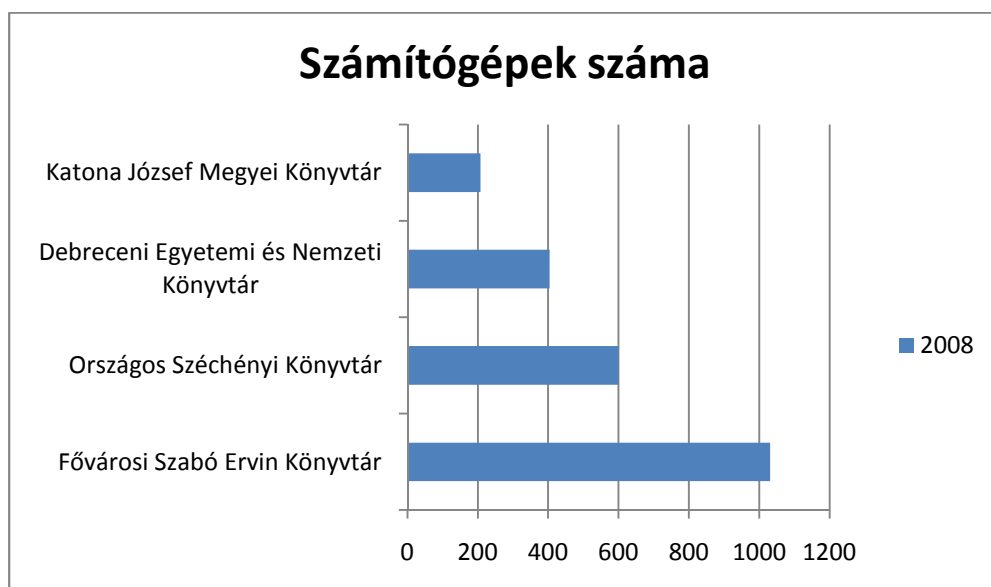


2. ábra. Összes távhasználat 2008-ban

A távhasználat nem mutat jelentős változást.

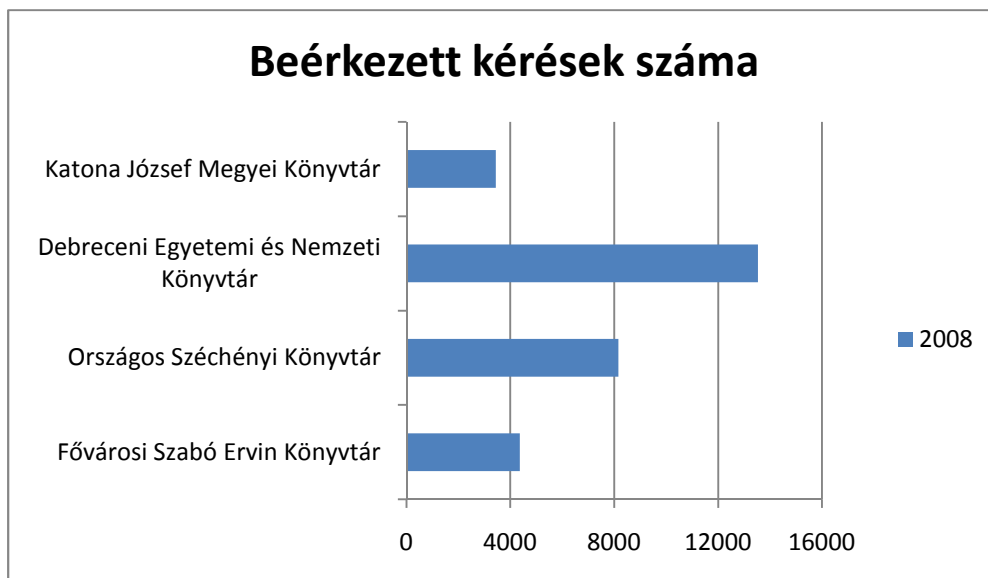


3. ábra. Internet hozzáférések száma 2008-ban



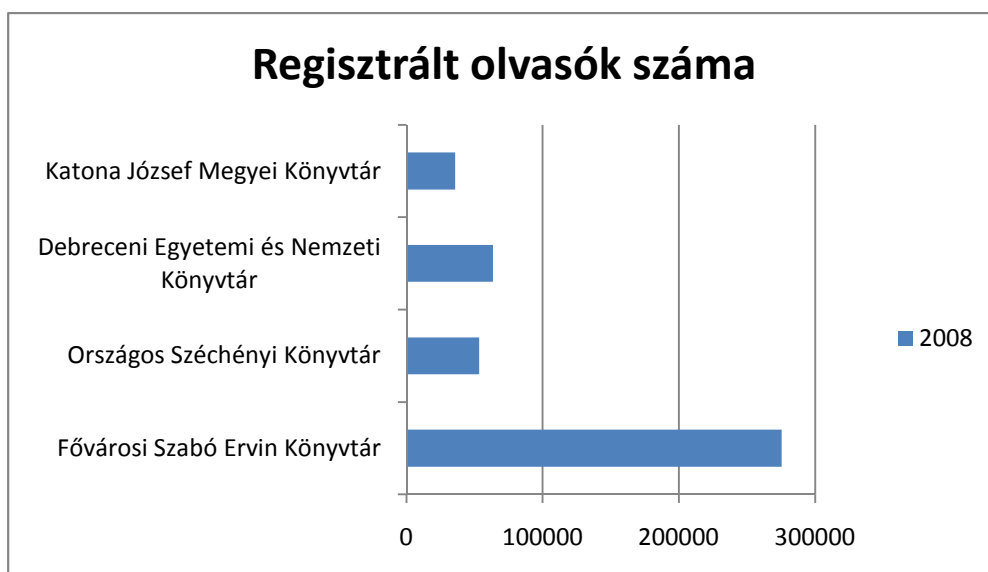
4. ábra. Számítógépek száma 2008-ban

A számítógép és internet hozzáférések száma jelentősen megnövekedett az elmúlt évekhez képest.



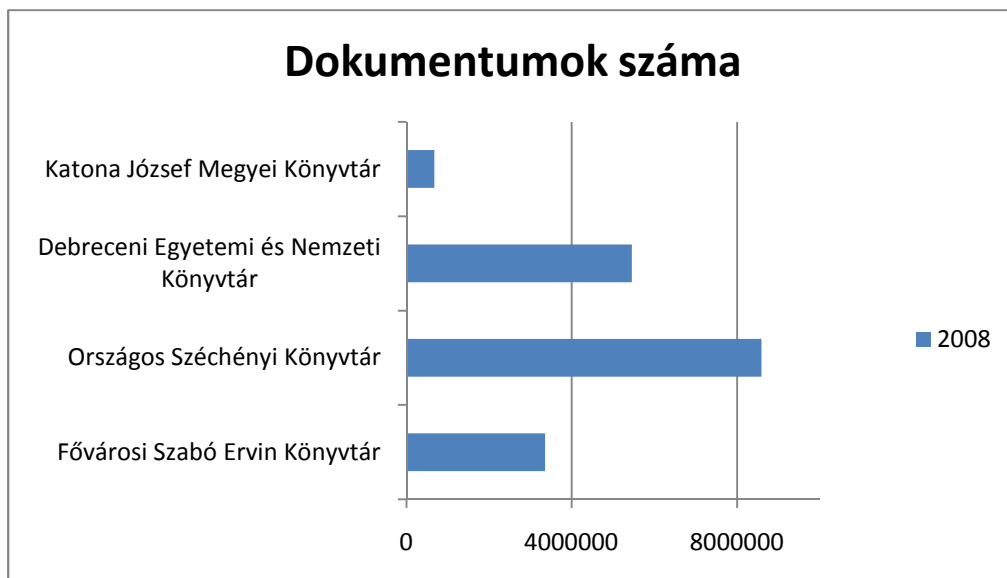
5. ábra. Beérkezett kérések száma 2008-ban

A beérkezett kérések száma mutatja a legszembetűnőbb változást: mindenhol jelentős növekedést mutat, kivéve a Fővárosi Szabó Ervin Könyvtárat, ahol csökkenés figyelhető meg az előző évhez képest.



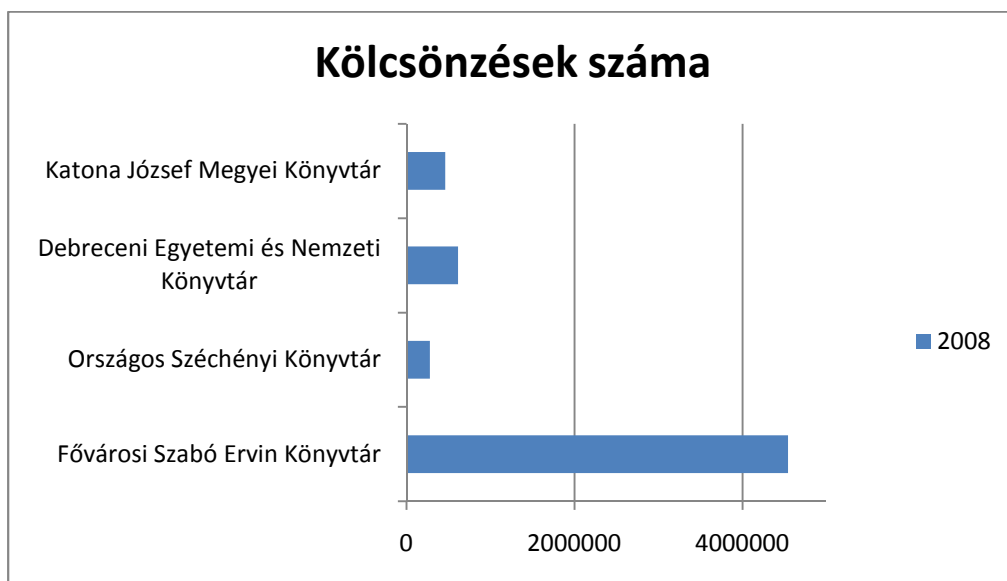
6. ábra. Regisztrált olvasók száma 2008-ban

A regisztrált olvasók számában minimális gyarapodást láthatunk ebben az évben.



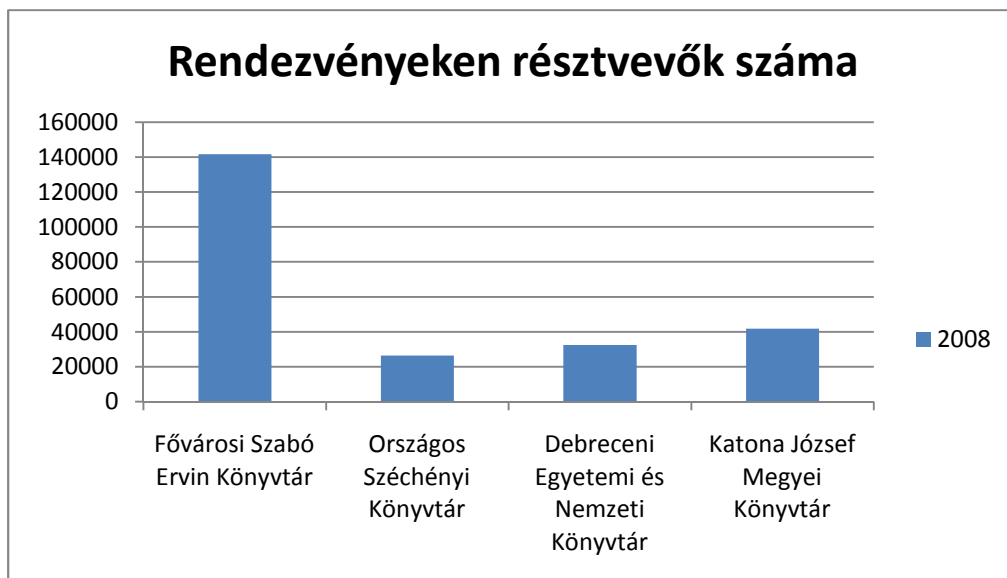
7. ábra. Dokumentumok száma 2008-ban

A dokumentumok száma szintén jelentős gyarapodást mutat, elsősorban a Debreceni Egyetemi és Nemzeti Könyvtárnál, valamint az Országos Széchényi Könyvtárnál.



8. ábra. Kölcsönzések száma 2008-ban

A kölcsönzéseknél a Fővárosi Szabó Ervin Könyvtár kivételével mindenhol növekedés tapasztalható.



9. ábra. Rendezvényeken résztvevők száma 2008-ban

Rendezvényeken résztvevők tekintetében viszont egyértelmű visszaesés látható.

4.5 2009

Fővárosi Szabó Ervin Könyvtár:

Könyvtárhasználatok összesen	Személyes használat	2645133	Ebből internethasználat	140565
	Távhasználat	3773958	Ebből OPAC/honlap	3333887
A felhasználók számára biztosított internet hozzáférések száma		1004		
Gépek száma összesen		1061		
Beérkezett kérések száma		4856		
Regisztrált olvasók száma		290343		
Állományba vett dokumentumok száma		3265575		
Kölcsönzések száma		4739634		
Rendezvényeken résztvevők száma		186736		
eKönyv		2000		

1. táblázat A FSZEK 2009-es adatai

A 2009-es év adatai nem mutatnak változást 2008-hoz képest. Továbbra is a legtöbb adatot tekintve a FSZEK áll az élen, kiegészítve az elektronikus könyv darabszámának adataival.

Országos Széchényi Könyvtár:

Könyvtárhasználatok összesen	Személyes használat	70072	Ebből internethasználat	59126
	Távhasználat	22467347	Ebből OPAC/honlap	22385082
A felhasználók számára biztosított internet hozzáférések száma		615		
Gépek száma összesen		615		
Beérkezett kérések száma		7902		
Regisztrált olvasók száma		11863		
Állományba vett dokumentumok száma		8691979		
Kölcsönzések száma		658543		
Rendezvényeken résztvevők száma		22892		
eKönyv		1223		

2. táblázat Az OSZK 2009-es adatai

Hasonló a helyzet az OSZK-nál is, csupán azzal az eltéréssel, hogy az öt övező tendencia ezen a téren ugyanaz mind az öt év alatt. 2009-ben is a legnagyobb értékekkel rendelkezik a dokumentumok száma és a távhasználat tekintetében. Elektronikus dokumentumok számánál a második leg többel rendelkezik.

Debreceni Egyetem Egyetemi és Nemzeti Könyvtár

Könyvtárhasználatok összesen	Személyes használat	2257020	Ebből internethasználat	1020174
	Távhasználat	2086000	Ebből OPAC/honlap	1878452
A felhasználók számára biztosított internet hozzáférések száma		405		
Gépek száma összesen		435		
Beérkezett kérések száma		13329		
Regisztrált olvasók száma		64412		
Állományba vett dokumentumok száma		5420119		
Kölcsönzések száma		638850		
Rendezvényeken résztvevők száma		9981		
eKönyv		500		

3. táblázat A DEENK 2009-es adatai

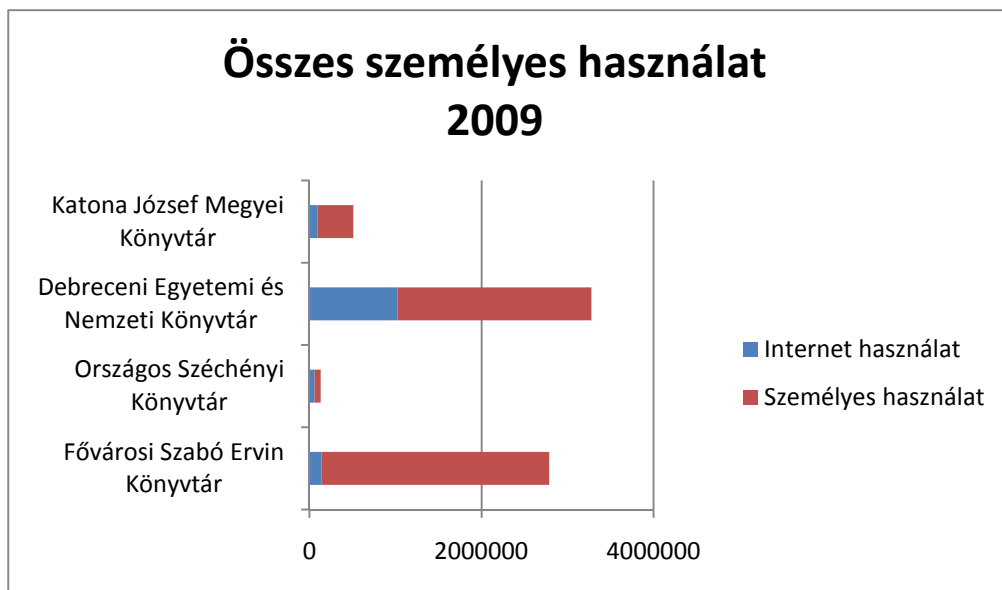
A DEENK az előző évhez hasonlóan a legtöbb beérkezett kéréssel rendelkezik. Ugyanez a tendencia figyelhető meg ennél a könyvtárnál is mindvégig, kivéve 2007-ben.

Katona József Megyei Könyvtár

Könyvtárhasználatok összesen	Személyes használat	415514	Ebből internethasználat	91425
	Távhasználat	164500	Ebből OPAC/honlap	153838
A felhasználók számára biztosított internet hozzáférések száma		56		
Gépek száma összesen		66		
Beérkezett kérések száma		3688		
Regisztrált olvasók száma		31438		
Állományba vett dokumentumok száma		500650		
Kölcsönzések száma		406753		
Rendezvényeken résztvevők száma		36531		
eKönyv		138		

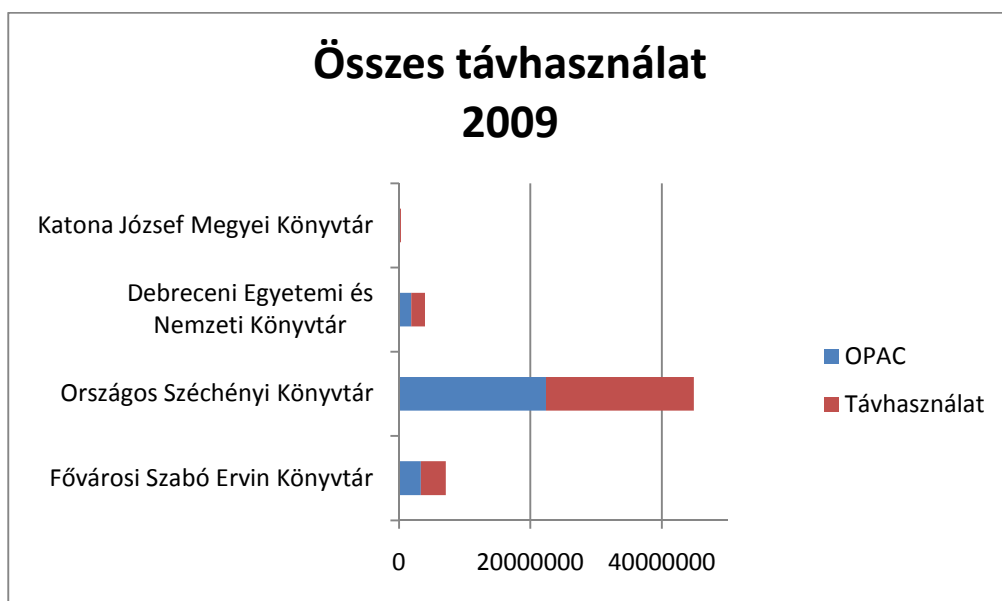
4. táblázat A KJMK 2009-es adatai

A KJMK szintén közel azonos tendenciát mutat az évek során, kisebb-nagyobb változások jellemzik, főként a rendezvényeken résztvevők számát tekintve.



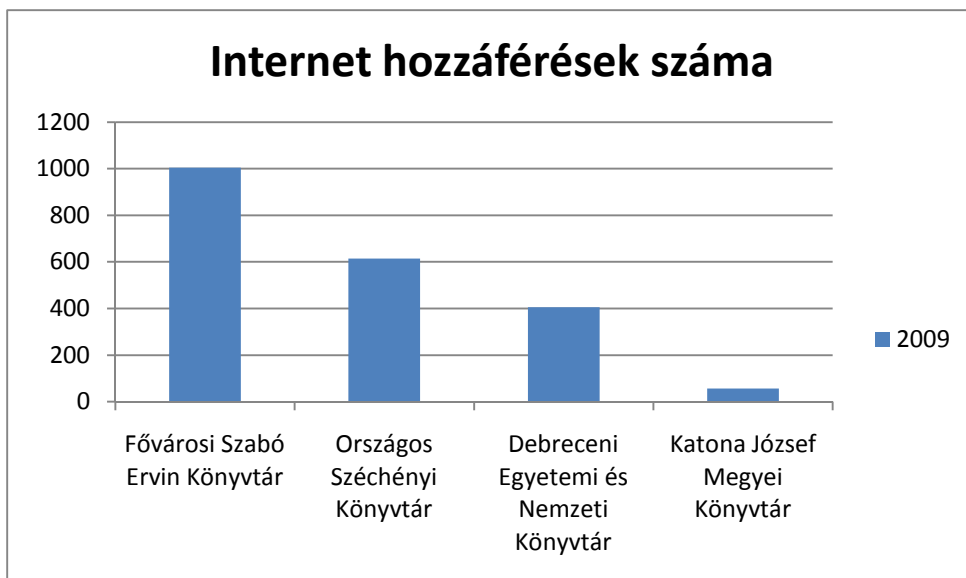
1. ábra. Összes személyes használat 2009-ben

Az előző évvel közel megegyező képet mutat a személyes használat, egyedül az Országos Széchényi Könyvtárnál csökkent látványosan ez az érték.

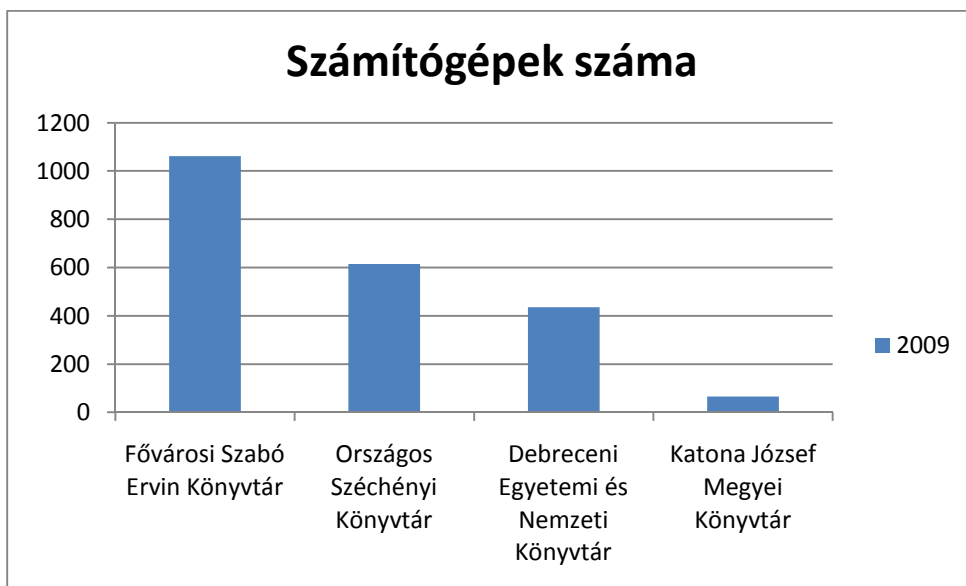


2. ábra. Összes távhasználat 2009-ben

Távhasználatnál hasonló a helyzet, itt a Fővárosi Szabó Ervin Könyvtárnál tapasztalható gyarapodás.

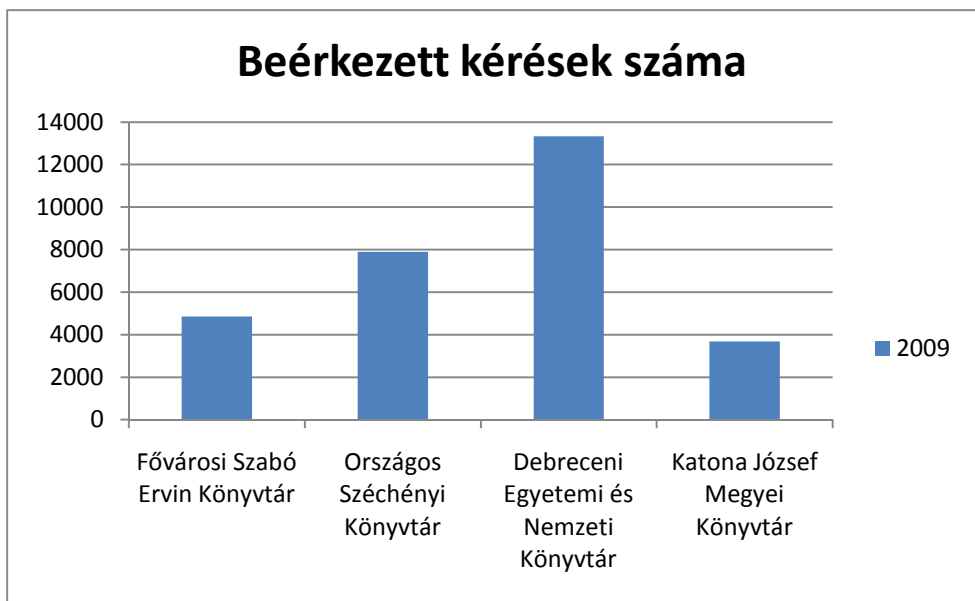


3. ábra. Internet hozzáférések száma 2009-ben



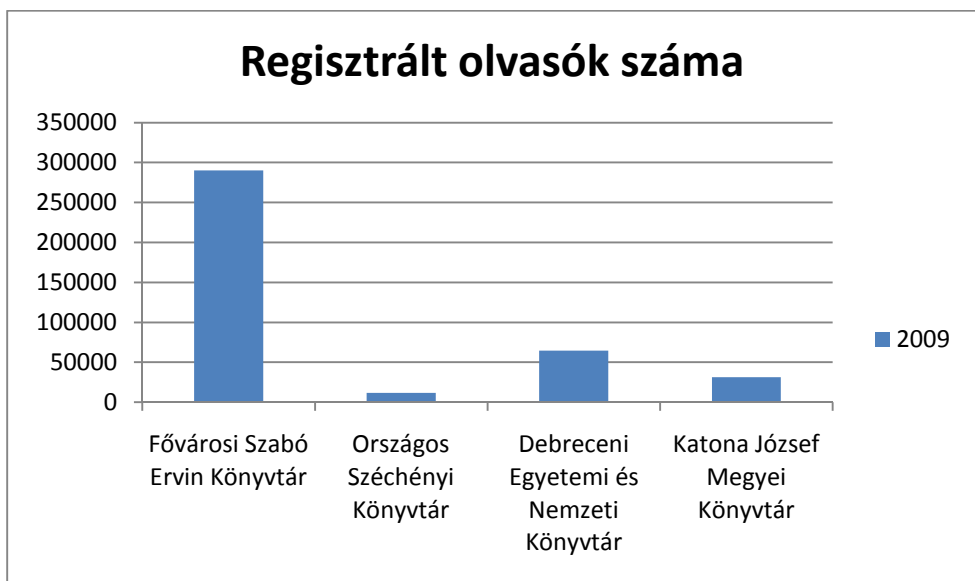
4. ábra. Számítógépek száma 2009-ben

A számítógépek és internet hozzáférések számát tekintve a Fővárosi Szabó Ervin Könyvtárnál látható visszaesés, máshol mindenhol szinte ugyanaz a tendencia mint az előző évben.



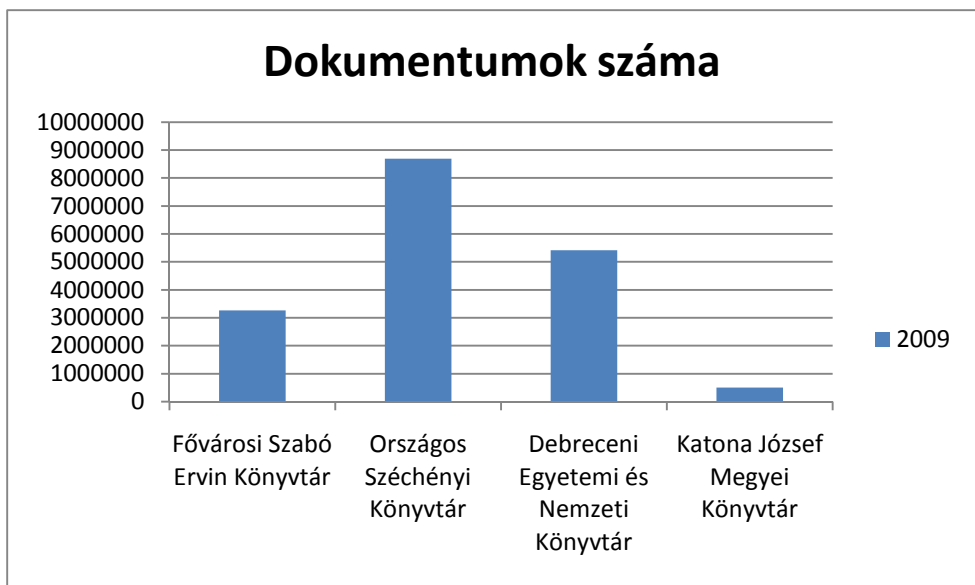
5. ábra. Beérkezett kérések száma 2009-ben

A beérkezett kérések száma is azonos képet mutat az előző évvel.



6. ábra. Regisztrált olvasók száma 2009-ben

Regisztrált olvasók számánál csökkenés látható, legnagyobb arányban az Országos Széchényi Könyvtárnál.



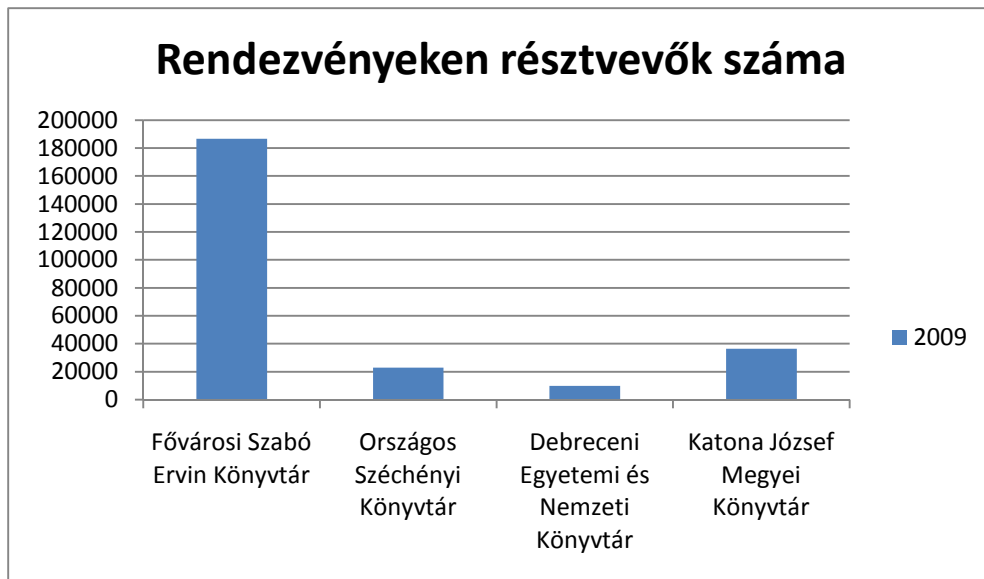
7. ábra. Dokumentumok száma 2009-ben

Dokumentumok számát tekintve sem tapasztalható változás az előző évhez képest.



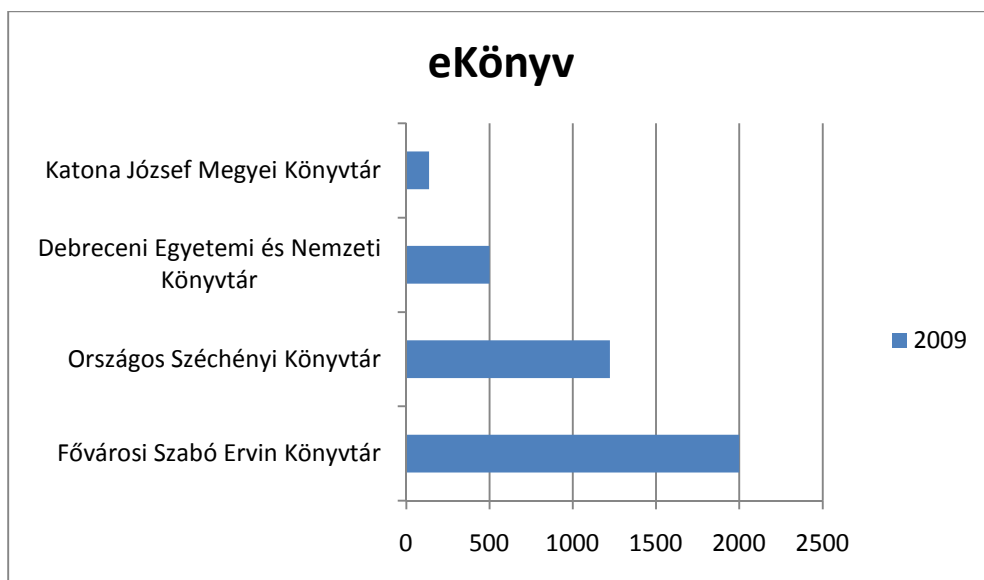
8. ábra. Kölcsönzések száma 2009-ben

A kölcsönzések száma egy minimális növekedést mutat mindenhol.



9. ábra. Rendezvényeken résztvevők száma 2009-ben

A rendezvényeken résztvevők száma vegyes változásokat mutat. Az előző évhez képest a Fővárosi Szabó Ervin Könyvtár rendezvényein 45 ezerrel többen vettek részt 2009.-ben, míg a Debreceni Egyetemi és Nemzeti Könyvtár rendezvényein körülbelül fele annyian. A másik két könyvtárnál közel azonos a kép az előző évvel.



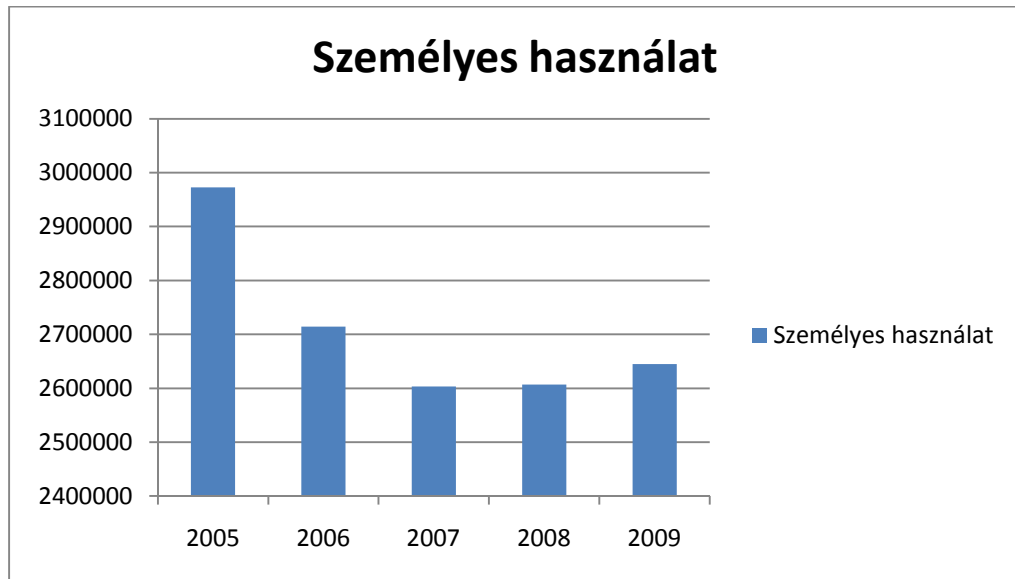
10. ábra. eKönyvek száma 2009-ben

Erre az évre vonatkozóan bemutatásra kerül a könyvtárakban leltárba vett elektronikus könyvek darabszáma is.

4.6 Könyvtárankénti összehasonlítás

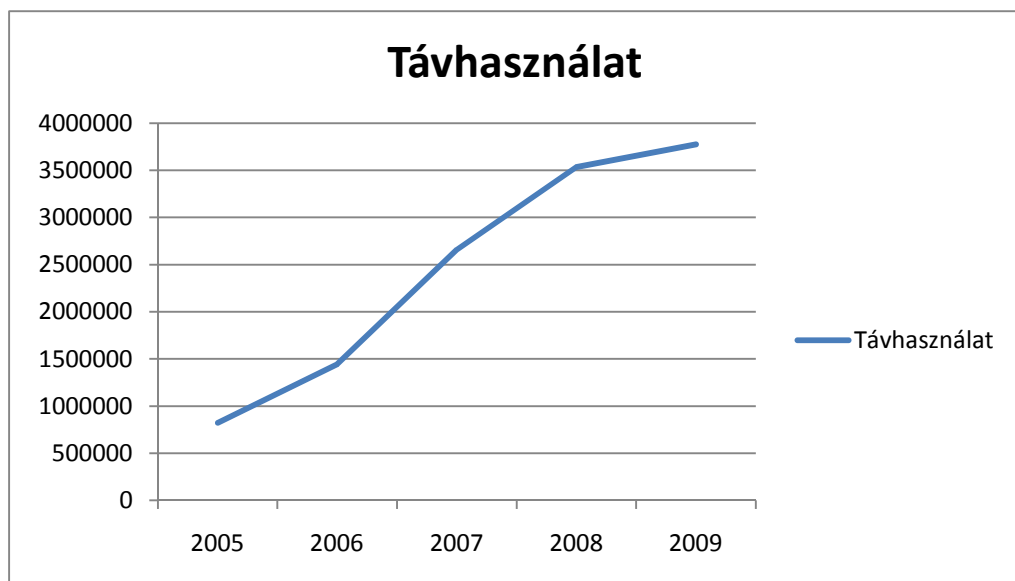
A könyvtárankénti összehasonlítás során azokat az adatokat emeltem ki a vizsgáltak közül, melyek leginkább kötődnek, állnak összefüggésben a használattal, ezáltal pontosabb képet nyújtva az esetleges változásokról.

Fővárosi Szabó Ervin Könyvtár:



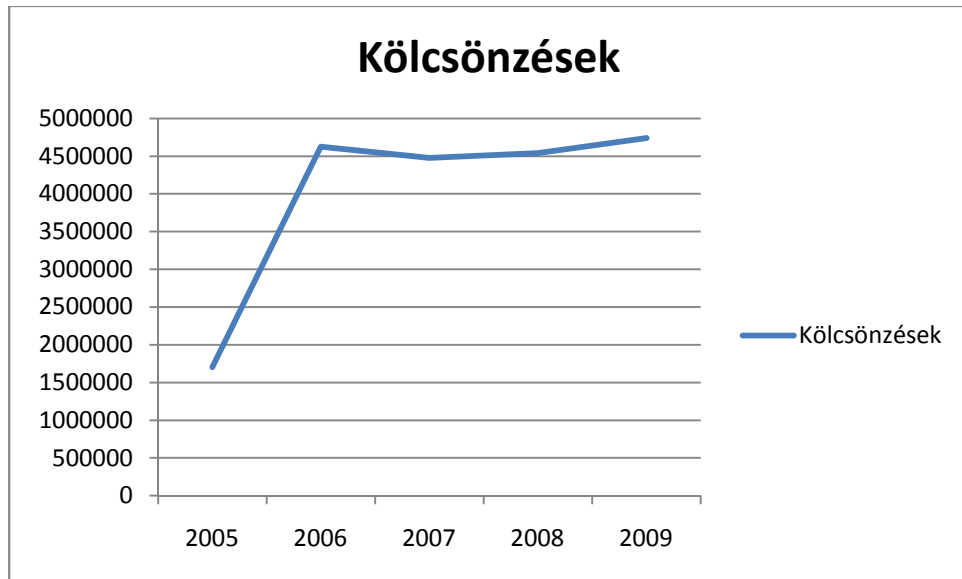
1. ábra. A FSZEK személyes használatai

A Fővárosi Szabó Ervin Könyvtárral kezdjük az összehasonlítást. A személyes használat láthatóan csökken az évek során.



2. ábra. A FSZEK távhasználatai

A távhasználat az előző adattal szemben óriási növekedést mutat, közel négyszeresét az első évben produkáltnak.



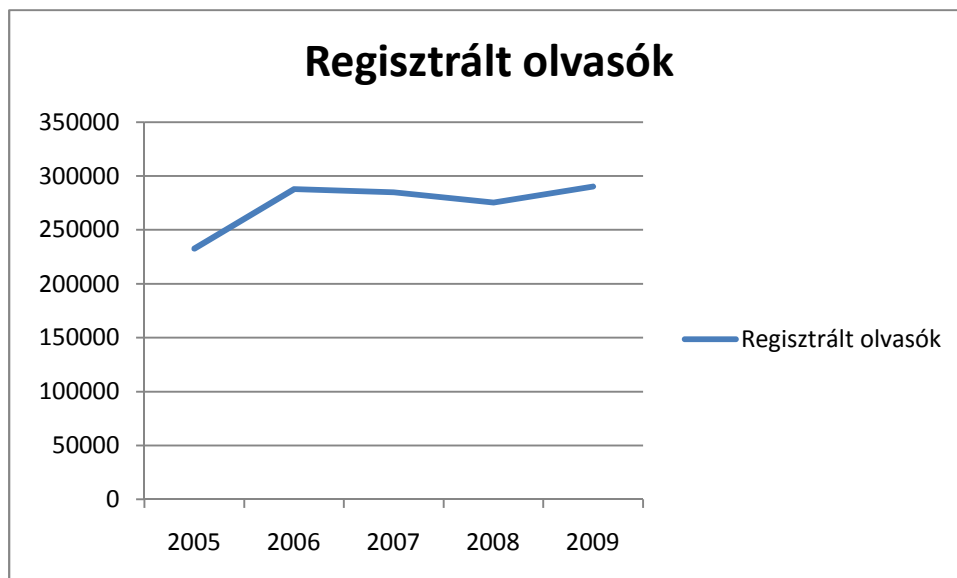
3. ábra. A FSZEK kölcsönzései

A kölcsönzések száma növekedést mutat az első években, azután pedig végig stagnál.



4. ábra. A FSZEK rendezvényein résztvevők száma

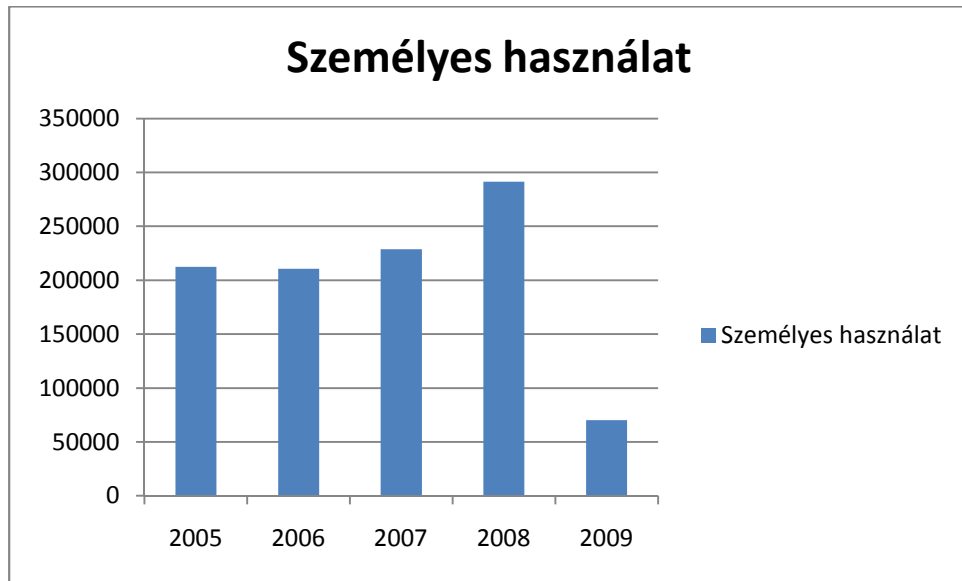
Szintén nagy mértékű gyarapodás tapasztalható a rendezvények látogatóinál.



5. ábra. A FSZEK regisztrált olvasóinak száma

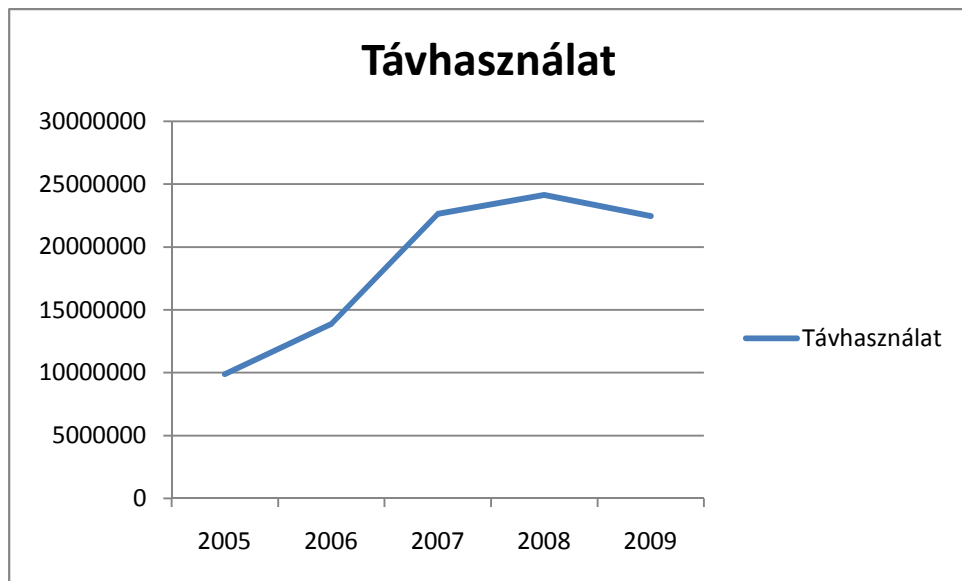
A regisztrált olvasók száma pedig egy minimális növekedést mutat.

Országos Széchényi Könyvtár:



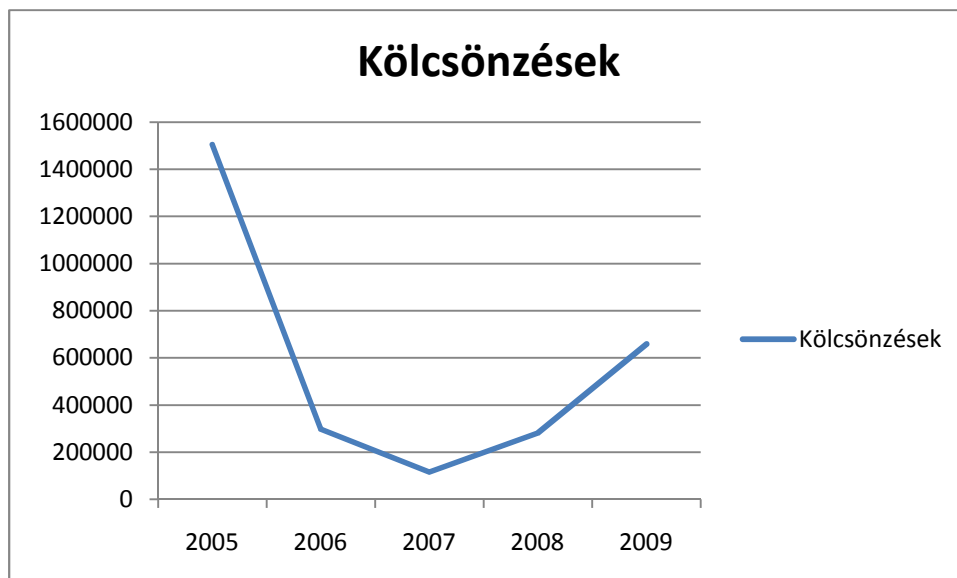
1. ábra. Az OSZK személyes használatai

Az Országos Széchényi Könyvtárat jelentős visszaesés jellemzi, ugyanúgy ahogy a Fővárosi Szabó Ervin Könyvtár, bár egészen 2008-ig növekedés látható.



2. ábra. Az OSZK távhasználatai

A távhasználat tekintetében is hasonló tendenciát mutat, értékei 2009-re megduplázódtak.



3. ábra. Az OSZK kölcsönzései

Kölcsönzések állapotát szemlélve a 2007-es év a mélypont, mindaddig jelentős csökkenés látható, de 2008-van és 2009-ben gyarapodás tapasztalható.



4. ábra. Az OSZK rendezvényein résztvevők száma

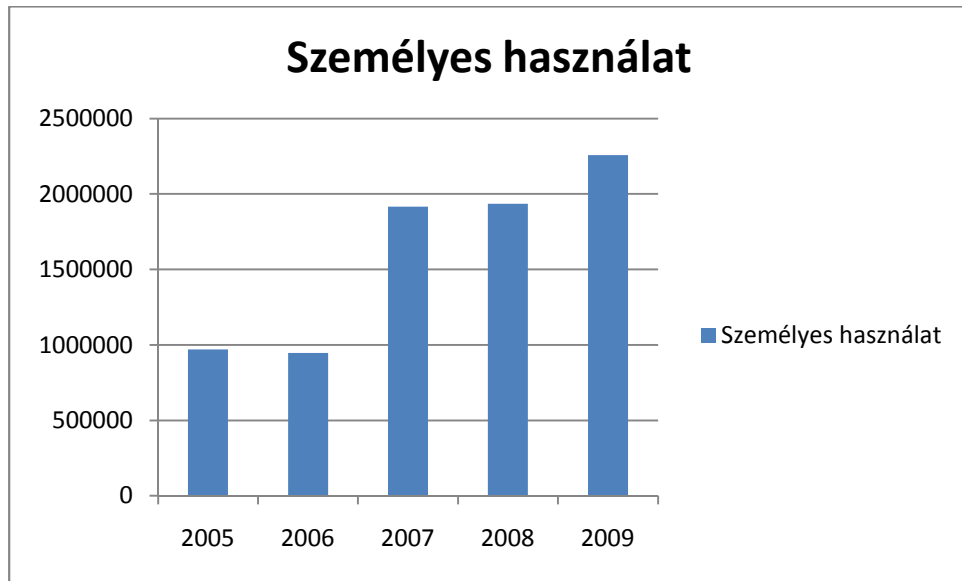
A rendezvények látogatóinál növekedés mutatkozik, csupán az utolsó évnél látható egy minimális visszaesés.



5. ábra. Az OSZK regisztrált olvasóinak száma

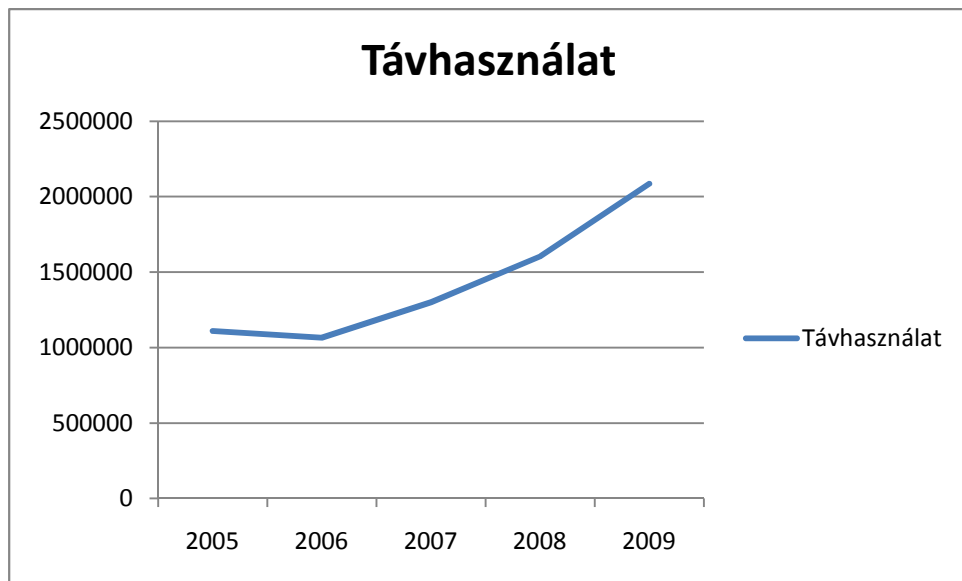
A regisztrált olvasók száma mutatja a legaggasztóbb képet, ahol közel az ötödére csökkentek az értékek.

Debreceni Egyetemi és Nemzeti Könyvtár:



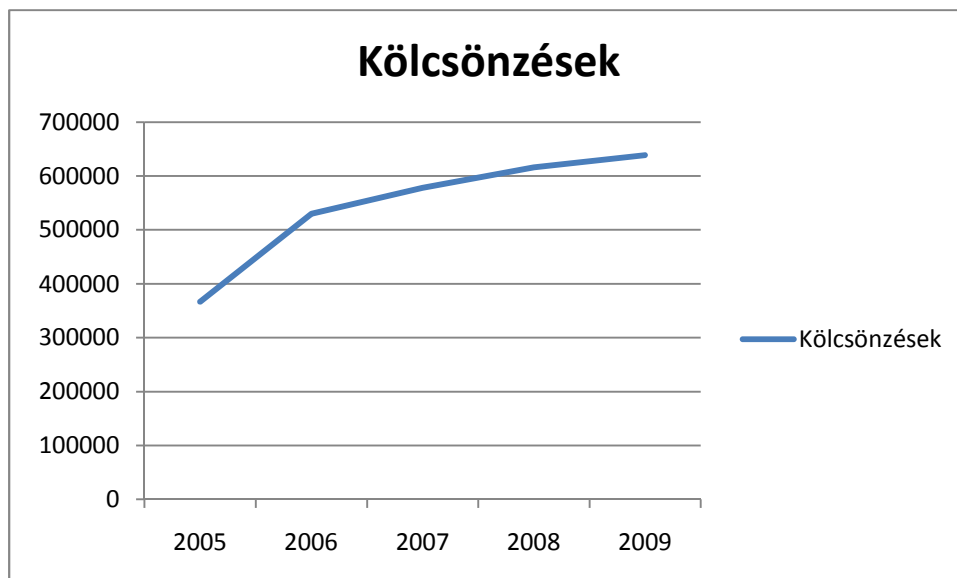
1. ábra. A DEENK személyes használatai

A Debreceni Egyetemi és Nemzeti Könyvtár személyes használati adatai az előző könyvtárak értékeivel ellentétben jókora ugrást mutatnak.



2. ábra. A DEENK távhasználati adatai

A távhasználat hasonlóan növekvő tendenciát mutat, értékei megduplázódtak 2009-re.



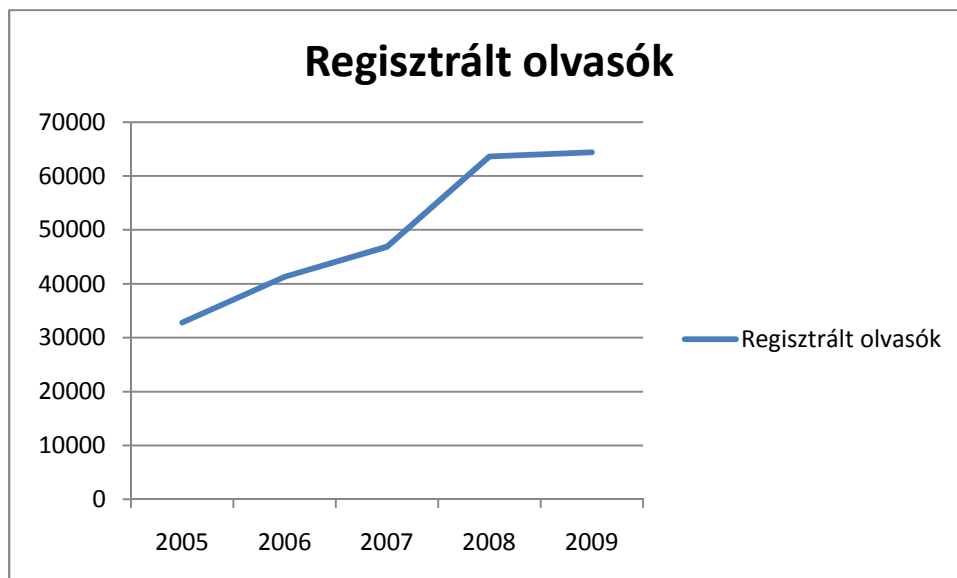
3. ábra. A DEENK kölcsönzései

Kölcsönzések tekintetében a DEENK is javuló tendenciát mutat az évek során.



4. ábra. A DEENK rendezvényein résztvevők száma

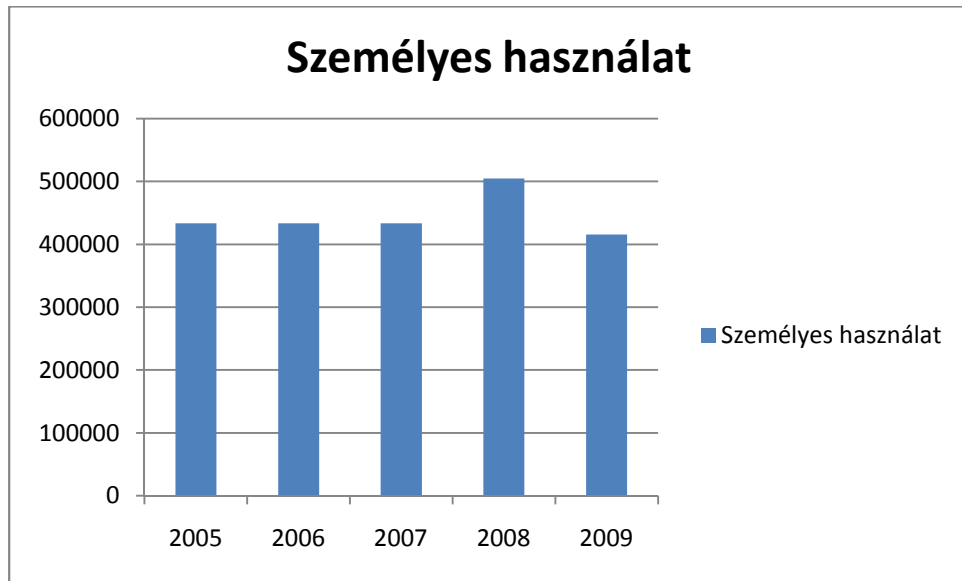
A rendezvények résztvevőinek számánál már nem olyan rózsás a helyzet. A korábbi években még jócskán nagyobb volt az érdeklődés, de ez szemmel láthatóan 2009-re alábbhagyott.



5. ábra. A DEENK regisztrált olvasóinak száma

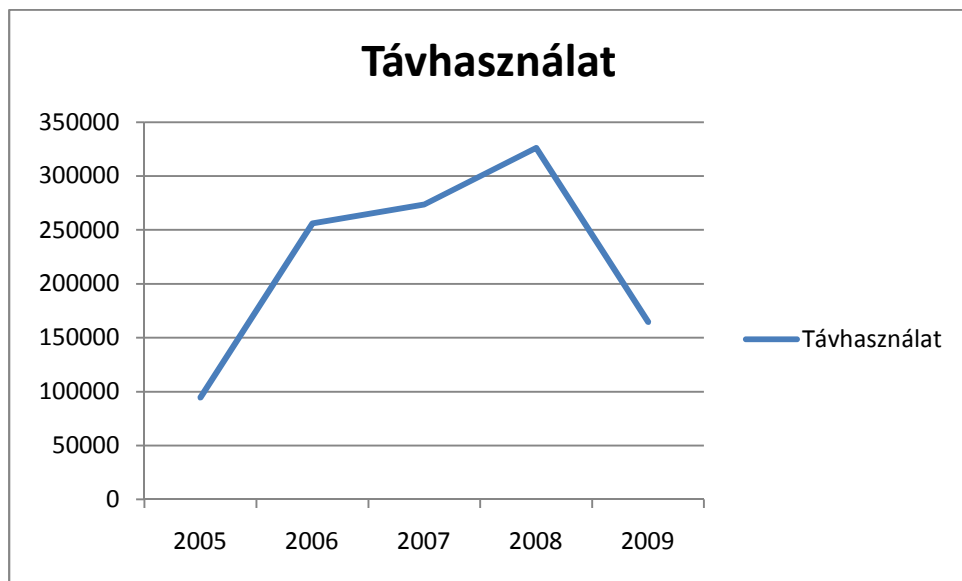
A regisztrált olvasók képe lépcsőzetes emelkedést mutat, teljesen eltérőt a korábban tárgyalt könyvtáraktól.

Katona József Megyei Könyvtár:



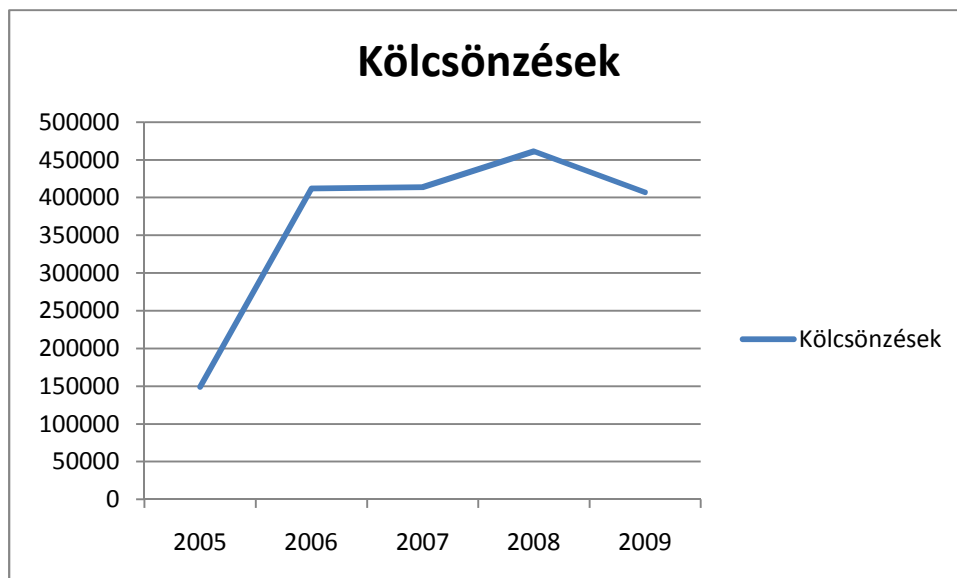
1. ábra. A KJMK személyes használatai

A Katona József Megyei Könyvtárnál a személyes használat nem változik jelentősen.



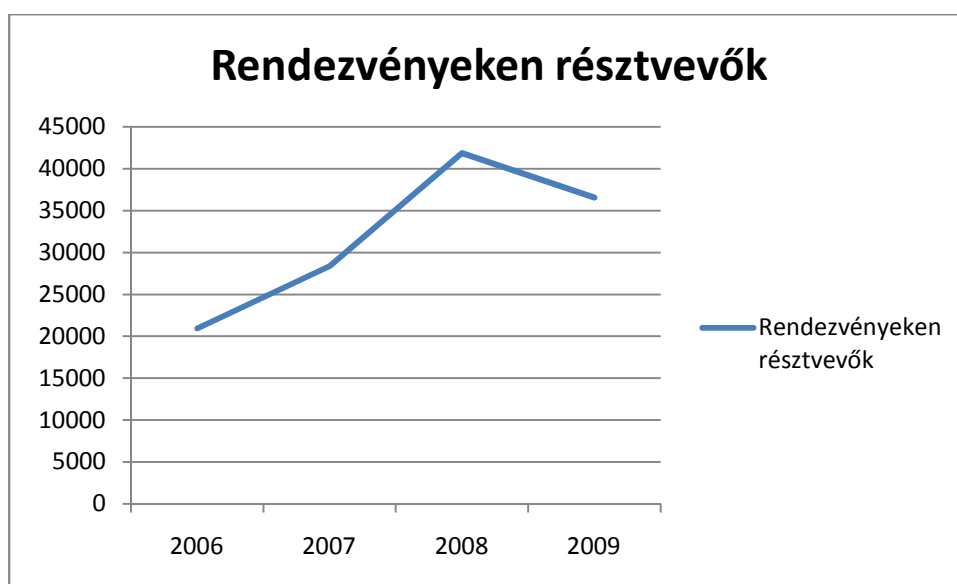
2. ábra. A KJMK távhasználatai

Érdekes módon a többi könyvtárnál látott egyértelmű, helyenként igen nagy mértékű növekedés ellenére itt nem ez a trend. A hosszas növekedés után egy jelentős csökkenés látható a távhasználatnál.



3. ábra. A KJMK kölcsönzései

A kölcsönzések száma itt is jelentős növekedést mutat.



4. ábra. A KJMK rendezvényein résztvevők száma

A rendezvények látogatóit szemlélve nagy mértékű gyarapodás látható, egy minimális csökkenéssel az utolsó évre.



5. ábra. A KJMK regisztrált olvasói

Regisztrált olvasók számát tekintve a kezdeti növekedés után nagymértékű visszaesés látható.

4.7 Összefoglalás

Az adatok összesítésével láthatóvá válik néhány egyértelmű információ. A következtetések levonásában pedig nagy segítségre szolgálnak a szemléltető ábrák.

A tárgyalt könyvtárakban a személyes használat mértéke évről évre változik. Az egyetlen könyvtár mely az évek során közel megegyező tendenciát mutatott, az a Katona József Megyei Könyvtár. Sajnos csökkenő félben vannak a Fővárosi Szabó Ervin és Országos Széchényi Könyvtár személyes használói. Egyedül a Debreceni Egyetemi és Nemzeti Könyvtár gyarapodott ezen a téren, 2006 és 2009 között megduplázódott értékeiben.

A távhasználat egyértelműen pozitív képet mutat mindegyik könyvtár számára, bő növekedést mutatva. A Fővárosi Szabó Ervin Könyvtárnál ez az érték a évek során megnégyszereződött, az Országos Széchényi Könyvtárnál és a Debreceni Egyetemi és Nemzeti Könyvtárnál megduplázódott. A Katona József Megyei Könyvtárnál is növekedés tapasztalható, bár az utolsó évre erőteljesen visszaesett. A személyes- és távhasználat kapcsolata fontos változásra hívja fel a figyelmet a felhasználói hozzáállás képével kapcsolatban. Használat tekintetében egyértelműen a távhasználat felé billen el a mérleg.

Kölcsönzéseket tekintve mindenhol jelentős növekedés tapasztalható, kivétel ez alól az Országos Széchényi Könyvtár, ahol jócskán lecsökkent a számuk a kiinduló évhez képest.

A rendezvényeken résztvevők száma egy 2006.-tól felvett adatsor, mely igencsak változó az egyes könyvtárakat szemlélve. Mindenhol növekedés tapasztalható, mely arra hivatott következtetni a vizsgálat szempontjából, hogy az olvasóknak egyre növekvő száma kíván részt venni az intézmény által szervezett rendezvényeken, efelőli igényük évről évre nő.

Végezetül pedig a regisztrált olvasók tendenciája, mely szintén elég változatos. Ezeket az adatokat tekintve az összes könyvtár más és más évek alatti változást mutat be. A Fővárosi Szabó Ervin Könyvtár értékei közel azonosak mind az öt évben, minimális gyarapodással. Az Országos Széchényi Könyvtár szintén azonos képet mutat egészen 2008.-ig, és az utolsó évben látható nagymértékű visszaesés. A Debreceni Egyetemi és Nemzeti Könyvtár erős gyarapodást mutat, az évek során több mint kétszer akkora nőtt a regisztrált olvasók száma. A Katona József Megyei Könyvtárban pedig egészen 2007.-ig növekedés tapasztalható, ezután viszont fokozatos csökkenés jellemzi.

A számítógép- és internet hozzáférések száma összefüggésbe hozható a személyes- és távhasználat kapcsolatával. A távhasználat növekedése mellett megfigyelhető az összes könyvtárban a számítógépek számának és az internet hozzáférések számának évről-évre növekedése. A jövőt tekintve ha ez a tendencia nem változik, a növekvő igények, ez esetben távhasználatok mellett a könyvtáraknak törekedniük kell a megfelelő infrastruktúra biztosítására.

5. Összegzés

A statisztikai adatok elemzéséből, és a témához kapcsolódó tanulmányokból, cikkekből kiderül, hogy a felhasználói hozzáállás változása, a felhasználói elégedettség mérése egy komplex feladat. Vannak olyan adatok, módszerek melyek bizonyos változásokat igazolnak, de ezek véleményem szerint nem képesek reprezentálni az összes nézőpontot, a tényleges felhasználói élmény változását, alakulását.

Az elemzésből továbbá arra is fény derül, hogy a 21. század elején egyre inkább a digitalizálódás irányába halad a társadalom, és ez a könyvtárak és olvasóik közötti viszonyban is megmutatkozik. A mai széles internet lefedettség miatt egyre többen rendelkeznek internet hozzáféréssel, és ez ívódik bele a társadalomba.

Ezért a távhasználat és a számítógép valamint internet használat összefüggése, ezen adatok az évek során való változása egyértelműen alátámasztja ezt a tendenciát.

Továbbá a távhasználat más szempontokat is felvet, az egyik ilyen a kényelem. Manapság már a kikölcsönzött, lejárt dokumentumainkat akár interneten keresztül is meghosszabbíthatjuk.

Mindezzel a távolság tekintetében éles ellentétben áll a rendezvények által mutatott kép. Évről évre egyre többen látogatnak el a könyvtárak rendezvényeire, ez pedig biztatást nyújthat a megrendezők számára egyrészt hogy jól végzik a munkájukat, másrészt pedig pályázatok megtételére, a rendezvények számának gyarapítására.

Végezetül pedig a fenti elemzésekből kiderül hogy a vizsgálatban résztvevő adatok más és más változásokat tárnak fel előttünk. Következésképpen csak néhány területen lehetséges pontos képet meghatározni a tényleges felhasználói szokások változásáról.

6. Felhasznált irodalom

- A használói elégedettség mint a rendszer teljesítményének mértéke. / GRIFFITHS, Jillian R.-JOHNSON, Frances-HARTLEY, Richard J.: User satisfaction as a measure of system performance. = Journal of Librarianship and Information Science, 39. köt. 3. sz. 2007. szept. p. 142-152. /Journal of Librarianship and Information Science, 39. köt. 3. sz. 2007. szept. p. 142-152.

http://tmt.omikk.bme.hu/show_news.html?id=4955&issue_id=496

- A magyarországi könyvtárak évenkénti egyes statisztikai adatai. / Every single data of libraries in Hungary per annum. Az adatszolgáltató könyvtárak minden beküldött adatát tartalmazó excel táblázatok. / Excel tables containing every data sent by data supplier libraries. / Könyvtári Intézet.

2005: http://www.ki.oszk.hu/107/e107_plugins/content/content.php?content.140

2006: http://www.ki.oszk.hu/107/e107_plugins/content/content.php?content.3191

2007: http://www.ki.oszk.hu/107/e107_plugins/content/content.php?content.4725

2008: http://www.ki.oszk.hu/107/e107_plugins/content/content.php?content.5007

2009: http://www.ki.oszk.hu/107/e107_plugins/content/content.php?content.5556

- Néhány alapvető felhasználói attitűd. / Jároli József. 2008. p. 1-3.

http://webni.innen.hu/L_c3_a1togat_c3_b3k

