

## A közkönyvtárak belső tereinek alakítása a használói szokások vizsgálata alapján

*A közkönyvtári terek könyvtárhasználók általi használatának vizsgálatára több, részben geográfiai, részben pedig szociológiai és pszichológiai alapokon nyugvó vizsgálati módszert fejlesztettek ki az elmúlt évtizedekben. Írásomban a könyvtárakban leggyakrabban használt módszereket mutatom be.<sup>1</sup>*

Tárgyszavak: közkönyvtár; közösségi tér; közösségfejlesztés

### Bevezetés

William H. Whyte urbanista az 1970-es években azt vizsgálta, hogy hogyan lehet érzékeny, jól működő, az emberek által szívesen használt köztereket létrehozni. Megfigyelte, kik és mire használják a nap különböző időszakában az egyes tereket, lefilmezte, hogyan használják az emberek a különböző helyeket, s interjúkban kérdezte meg őket az adott térről, annak adottságairól vagy az éppen hiányzó elemekről. Whyte kutatásai szerint az embereket elsősorban a többiek jelenléte vonzza egy köztérre, s az olyan tényezők, mint az ülőhelyek, a napfény és az árnyék, a megérinthető víz, az étel, illetve a jó megközelíthetőség. A sikeres közterek jellemzői közé pedig a 2–3 fős csoportok magas arányát; a jelenlévő nők magas számát; a sokféle korcsoport jelenlétét; a sokféle tevékenység végzésének lehetőségét; valamint a szeretet-megnyilvánulások nagy számát sorolta (KOVÁCSNÉ KORENY, 2018b).

Whyte kutatásai nyomán jött létre 1975-ben New York-ban a *Project for Public Spaces (Projekt a Közterekért – PPS)* elnevezésű civil szervezet, amely tevékenysége középpontjába az ún. *placemaking*-et állította. A placemaking (magyarul téralkotás) egy közösségvezérelt, közösségi vízió alapuló folyamat és filozófia, amelynek centrumában a *megfigyelés*, a *meghallgatás* és az emberek *megkérdezése* mint fő eszközök állnak, annak érdekében, hogy megérthessük az egyének és a közösség elvárásait az adott térrel, a tér használatával kapcsolatban. Ezzel a tudással felvértezve, együttműködésben a közösség tagjaival, ki tudjuk alakítani új, közös víziókat az adott térrel kapcsolatban, amit aztán partnerségben meg tudunk valósítani (KOVÁCSNÉ KORENY, 2018b).

A placemakingről, alapelveiről és az alapelvek könyvtári alkalmazásának vonatkozásairól részletesen írtam a *Könyvtári Figyelő* 2018. évi 2. számában. Jelen dolgozatomban a *megfigyelés* mint placemakingeszköz és -alapelv („*Sok mindent megláthatunk már azzal is, ha csak megfigyelünk*”) módszertanát térképezem fel.

(Mivel Magyarországon még nem foglalkozott senki az itt ismertetett technikák könyvtári alkalmazásával, s az egyéb szakterületek (belsőépítészet, urbanisztika) is az eredeti angol kifejezéseket használják, nincs magyar nyelvű terminológia, amit átvehettem volna. A módszerek könnyebb megértése érdekében azonban megkíséreltem a legfontosabb kifejezéseket lefordítani. A magyar változatokat az angol fogalmakkal felváltva használom a cikkben.)

### A publikus terek használatának vizsgálata a könyvtárakban

Olvadás, írás, tanulás, játék, böngészés, találkozás, beszélgetés, számítógép-használat, s még sokáig sorolhatnánk mindazokat a tevékenységeket, amelyek napjainkban egy közkönyvtárban előfordulnak. Az új aktivitások a könyvtárosoktól több nyitottságot, a könyvtári terektől pedig nagyobb rugalmasságot igényelnek. A könyvtári tér használatának feltérképezésére vonatkozó vizsgálatok nem pusztán annak megértéséhez adnak kapaszkodót, hogy hogyan érzékelik, és hogyan tapasztalják meg a felhasználók a könyvtári tereket, hanem a „könyvtár mint hely”, illetve a „könyvtárak társadalmi funkciója” fogalmakat is segítenek tartalommal megtölteni.

A könyvtárhasználat és a könyvtárhasználók szisztematikus megfigyelése viszonylag új a könyvtárakban: az első *use-of-space* kutatások csak az 1990-es évek legvégére, a 2000-es évek elejére datálhatók, s olyan kérdésekre keresték a választ, hogy hogyan tudnak a könyvtárak közösségi helyekként funkcionálni (LECKIE – HOPKINS, 2002), vagy,

hogy a közkönyvtárak lehetnek-e sikeresebb közösségi helyek, mint a könyvesboltok (McKECHNIE, 2004).

A térhasználatra vonatkozó főbb kutatási módszereket és jellemzőiket Francine MAY (2011) alapján az alábbi táblázatban foglaltam össze (1. táblázat).

1. táblázat

**A térhasználatra vonatkozó kutatási módszerek**

Módszer neve	Leírása	Hogyan működik?	Előnyei és hátrányai
<b>1. Mentális térképezés (mental mapping)</b>	A mentális térképezés kognitív térképek előhívásának módszere, amelynek során a térről szerzett információk egyénileg formálódnak: segítenek eligazodni abban, hogy mi hol van, egy adott helyre hogyan juthatunk el, mit hol / hol mit csinálhatunk. Ritkán alkalmazzák önállóan.	Legegyszerűbb módja, hogy a vizsgálati alanyt megkérjűk, rajzolja le a könyvtár alaprajzát, tereit, jelölje be és nevezze meg azokat az objektumokat, amelyek eszébe jutnak, amelyeket fontosnak tart, vagy azt, hogy milyen utakat követ az egyes térrészek között könyvtárhasználat során.	Egyszerű, gyors és olcsó. Bizonyos következtetések levonhatók belőle, hiszen ami nem jelenik meg a rajzon, azt a felhasználók feltehetően nem ismerik, nem, vagy csak ritkán használják. Hátránya a pontatlansága és a megbízhatatlansága, illetve az, hogy nagy tömegek egyidejű megkérdezésére alkalmatlan módszer. A rajzok minősége nagyban függ továbbá az egyén rajzkészségétől, a rajzos információk generalizálása és a rajzok értékelése pedig nehéz.
<b>2. Megfigyelés (observation)</b>	A vizsgálati alany viselkedésének megfigyelése, egy irányított észlelés, amelynek alapján valamilyen megállapításra jutunk.	A könyvtárhasználók és a könyvtárban való tevékenységük, viselkedésük célorientált, tervszerű, rendszeres, objektív tények megfigyelésére irányuló, időhöz kötött megfigyelése.	Elsősorban leíró, feltáró kutatásokban hasznos módszer, ok-okozati magyarázatok adására nem alkalmas.
<b>2.1. Nyílt (overt) megfigyelés</b>	A nyílt megfigyelés során a megfigyelő aktív résztvevője a vizsgált csoportnak, s a megfigyelték engedélyt adnak a megfigyelésükre.	Interjúkkal és fókuszcsoport-vizsgálattal kiegészítve például könyvtári programok látogatóinál nagyon jól alkalmazható.	A rejtett megfigyelés kapcsán előfordulhat az is, hogy pl. a rendszeres könyvtárhasználók felfigyelnek a megfigyelőre, munkájára és „elkezdenek viselkedni”: minél feltűnőbb a megfigyelés, annál inkább reagálnak rá.
<b>2.2. Rejtett (unobtrusive) megfigyelés</b>	Olyan megfigyelés, amikor nincs interakció a megfigyelt és a megfigyelő között.	A megfigyelő bizonyos időközönként végigmegy a vizsgált tereken és egy előre elkészített úrlapon feljegyzéseket tesz a térben lévők és aktivitásaik kapcsán. Fő elemei: a vizsgált tér grafikus megjelenítése, a megfigyelendő viselkedések világos leírása, a vizsgálat időterve, a folyamat leírása, s a kódok és számok rendszere, amelyek megkönnyítik az adatrögzítést és a feldolgozást.	Kifejezetten jól használható meglévő terek fejlesztésének tervezése előtt, vagy annak megerősítésére, hogy egy újonnan tervezett vagy újratervezett tér támogatja-e azokat a viselkedésmintákat, tevékenységeket, aktivitásokat, amelyekre tervezték.
<b>2.3. Viselkedés-térképezés (behaviour mapping)</b>	Egyfajta rejtett megfigyelés, amely lehetővé teszi, hogy a használók viselkedésének rögzítésével és/vagy mozgásának a vizsgált térben való követésével meghatározzuk, hogyan használják a résztvevők az adott teret. Jó módszer a használók mozgásának és viselkedésének alapjául szolgáló minták azonosításához egy adott környezetben.		

Módszer neve	Leírása	Hogyan működik?	Előnyei és hátrányai
<b>2.4. Látogatókövetés (visitor tracking)</b>	Rejtett megfigyelési módszer, amelynek során a megfigyelő egyetlen megfigyeltet vizsgál egyszerre, mégpedig mozgásának, útvonalának és viselkedésének folyamatos monitoringjával.	A módszert leggyakrabban múzeumokban használják a látogatók útvonalainak és viselkedésének nyomon követésére. Célszerű látogatás előtti és utáni interjúkkal kiegészíteni a motivációra, elvárásokra, elégedettségre, élményekre vonatkozóan.	Kifejezetten zavaró lehet a megfigyelt számára, még akkor is, ha előre megbeszélték vele.
<b>3. Interjúk és kérdőívek</b>	Személyes interjúk vagy kérdőívek segítségével vizsgálja, hogy hogyan értékeli és használják a felhasználók az adott teret.	Általában valamely megfigyelési módszer kiegészítéseként alkalmazzák.	Az interjú idő- és munkaigényes; a kérdőív olcsóbb és több embert el lehet vele érni, de nehéz egy igazán jó kérdőívet összeállítani, majd értékelni.

A könyvtári terek használatának vizsgálata számos olyan praktikus információt szolgáltat a könyvtárosoknak, amelyek nemcsak a terek értékelését vagy a terekkel kapcsolatos döntések előkészítését támogatják, hanem a könyvtárnak mint helynek a – gyűjteménytől független – értékét is jól jelzik. A téma szakirodalmá nem nagy, de folyamatosan növekszik: egyre több empirikus kutatás eredményei látnak napvilágot, s szolgálnak bizonyítékkal a közkönyvtárak megváltozott funkcióit és feladatait illetően. Most ismerkedjünk meg a könyvtárakban leggyakrabban használt vizsgálati módszerekkel!

### Seating Sweep – ülőhelypásztázás

Dokumentáltan először két kanadai kutató, *Lisa Given* és *Gloria Leckie* végzett ilyen irányú kutatásokat 1999-ben Toronto és Vancouver legnagyobb közkönyvtáraiban (GIVEN – LECKIE, 2003). Vizsgálatukban a következőkre keresték a választ:

- Hogyan tudnak a nagy közkönyvtárak központi könyvtárai közösségi helyként működni a digitális korban?
- Miben lehetnek mások ezek a könyvtárak, mint más közösségi helyek?
- Kik a központi könyvtárak felhasználói és mire használják a könyvtárakat?
- Milyen percepcióval rendelkeznek a könyvtárhasználók a központi könyvtárak fontossága és szerepe kapcsán?
- Milyen hatással járt a különböző információtechnológiai eszközök megjelenése a könyvtárakkal kapcsolatos használói percepciókra? (GIVEN – LECKIE, 2003).

A két kutatóból és két kutatási asszisztensből álló csapat a háromszögelést mint kutatási módszert alkalmazta a vizsgálat során. A háromszögelés révén különböző formájú adatok felhasználásával

különböző megközelítésekkel vizsgálhatjuk ugyanazt a jelenséget. A kanadai team által alkalmazott módszertan egy alapos, 30 zárt és nyílt kérdést tartalmazó felhasználói *kérdőíves felmérés*; a felhasználók kisebb csoportjaival lefolytatott *face-to-face interjúkat* és egy rejtett megfigyelési technikát, a *seating sweepet* tartalmazta. A megfigyelést a könyvtáron naponta háromszor végigsétálva (sweep – pásztázva) végezték, szisztematikusan és részletesen, 60 szempont szerint feltárva a felhasználók elhelyezkedését és aktivitását a könyvtári térben.

A seating sweep eljárás lényege tehát a felhasználók könyvtári mozgásának és tevékenységeinek megfigyelése. A seating sweep arról gyűjt adatot, hogy a felhasználók éppen mit csinálnak a könyvtárban. A megfigyelés eredményeképpen láthatóvá válik, hogy a könyvtár mely zónáit, tereit használják leginkább a könyvtárhasználók, ott mit csinálnak, továbbá az is, hogy a nyitvatartási idő mely szakaszaiban a legerősebb az adott tér használata. A módszer látni engedi a különböző felhasználói viselkedéseket és tevékenységeket, amelyek akár szembe is mehetnek a könyvtár használati szabályaival.

A kanadai vizsgálatra 1999. július 5–15. és szeptember 27–október 6. között került sor. A felmérés első két napján a bejáratnál osztották ki a kérdőíveket mindkét könyvtárban a látogatóknak, arra kérve őket, hogy kitöltés után a kijáratnál elhelyezett gyűjtőládákba dobják be őket. Ezt követően került sor a hatnapos seating sweep eljárásra (hétfőtől szombatiig).

Az ülőhelypásztázás azt jelentette, hogy a megfigyelők rendszeresen végigsétáltak a torontói és a vancouveri könyvtár belső nyilvános terein és a

közvetlenül hozzájuk tartozó külső olvasói tereken (Torontóban ez 5, Vancouverben 7 emelet szisztematikus pásztázását jelentette), s eközben a következőket jegyezték fel:

- ki használja éppen a könyvtárat (nem, megbecsült életkor);
- mit csinál éppen az adott könyvtárhasználó (olvas, ír, beszélget, eszik, alszik, számítógépet használ);
- a könyvtár mely területén végzi az adott tevékenységet (könyvespolcok között, számítógépek mellett stb.);
- milyen eszköz van az olvasónál (kézitáska, mobiltelefon, laptop, étel, ital, babakocsi stb.).

Az adatokat egy *seating sweep checklist*-nek nevezett űrlapon rögzítették (2. táblázat). A két könyvtár eltérő fizikai adottságai miatt nem tudtak azonos könyvtári tér-listát használni, s a második vizsgálati szakaszban a rögzített tevékenységek listáját is meg kellett változtatni annak érdekében, hogy a vancouveri helyzethez jobban igazodjon. Hogy a nap különböző időszakaiból rendelkezzenek adatokkal, a megfigyeléseket mindkét helyen naponta háromszor, délelőtt 10:15-11:30, délután 14:00-15:30 és este 18:00-19:30 között végezték. Minden időszakra minden megfigyelő új űrlapot kapott, s az űrlapot a minden esti értékelésen szükség szerint módosították (pl. egyéb kategóriával egészítették ki mind a tevékenységek, mind pedig az eszközök kapcsán). Összességében 60 körben több mint 10 000 olvasó megfigyelését tudták elvégezni hetente könyvtáranként.

Mivel egy rejtett megfigyeléses módszerről van szó, szólni kell a kutatás etikai és adatvédelmi vonatkozásairól is. A könyvtárak bejáratánál elhelyezett táblákon tájékoztatták az olvasókat a kutatásról; nem azonosították semmilyen módon a kutatás alanyait; s a megfigyelés eredményeit soha nem kötötték össze a használt másik két módszer (kérdőív és interjúk) adataival. A másik érdekes kérdés a megfigyelés kapcsán a *ki figyel kit* kérdése volt. Mint GIVEN és LECKIE (2003) írja, a rendszeres könyvtárhasználók egy idő után már felismerték a rendszerét a megfigyelők érkezésének, volt, aki elkezdte viszontfigyelni őket, mások meg is szólították a kutatókat, megint mások elkezdtek másképp viselkedni a megfigyelők jelenlétében.

Egy másik példa a módszer alkalmazására: a viselkedés-térképező, megfigyeléses seating sweep eljárást kérdőíves módszerrel és félig strukturált

interjúkkal kiegészítve használták 2011-ben az *Edmonton Public Library* (EPL, Kanada) 17 fiókkönyvtárára kiterjedő vizsgálatban is, a következő kérdésekre keresve a választ:

- Mit csinálnak az olvasók a könyvtárban?
- Hogyan szeretnék használni az olvasók az EPL könyvtárait?
- Milyen kurrens és jövőbeli trendjei vannak a könyvtári terek és az olvasói tevékenységek kapcsolatának?
- Hogyan lehet/kell úgy alakítani az EPL-tagkönyvtárak tereit, hogy azok a lehető legnagyobb mértékben megfeleljenek a felhasználói elvárásoknak?

Az edmontoni kollégák nyitott, biztonságos és inspiráló könyvtári tereket kívántak teremteni, s ehhez akarták megérteni a könyvtárhasználók igényeit és térhasználatuk jellemzőit.<sup>3</sup>

A kanadai tapasztalatok szerint a seating sweep módszer előnye, hogy valódi képet ad arról, mit csinálnak az olvasók a könyvtárban (szemben azzal, hogy egy másik módszer használatakor *mit mondanak, hogy mit csinálnak*). Akkor is jól használható, ha olyan viselkedésről vagy tevékenységről akarunk adatot gyűjteni, amelyek tradicionálisan nem tartoznak a könyvtárakban végezhető tevékenységek közé (evés, ivás), s amelyekről egy kérdőíves vizsgálatban bizonyára nem esne szó. A módszer gyengesége, hogy kevés, s túl általános információt ad a könyvtárhasználókról, így célcsoport-orientált tér- vagy szolgáltatásfejlesztés megalapozására önmagában nem alkalmazható, s nem ad továbbá választ a *miért* kérdésre (i.e. miért csinálják azt, amit csinálnak). További gyengéje, hogy időigényes tevékenységről van szó, s hogy az árnyék-megközelítés egyfajta betolakodást jelent a felhasználók magánszférájába, ezért nagyon körültekintően lehet csak alkalmazni.

#### **Track The Traffic<sup>4</sup> – a forgalom nyomonkövetése**

A hagyományos könyvtári statisztikai adatok általában keveset mondanak arról, mit csinálnak a felhasználók a könyvtárban, s mennyi ideig végzik azt a bizonyos tevékenységet. Ez a felismerés, s annak igénye, hogy tudjuk, milyen hagyományos vagy új aktivitások jelennek meg egy könyvtárban nyitvatartása idején, vezette a norvég kollégákat arra (akkor még nem ismerve a kanadai seating sweep technikát), hogy új módszert keressenek a könyvtárhasználók mozgásának feltérképezésére.

2. táblázat

Seating sweep checklist, azaz a megfigyeléshez használt űrlap<sup>2</sup>

SITE LOCATION CODES			
<b>PROFILE</b>			
Male			
Female			
Age estimate: under 30			
Age estimate: 30-60			
Age estimate: over 60			
<b>POSSESSIONS</b>			
Books, reading, writing material			
Briefcase, Portfolio			
Knapsack, Carry-all bag			
Laptop computer			
Walkman			
Food, drink			
Walking Aid (cane, walker, etc)			
Baby/young child			
Baby carriage			
Other Possession (list on back of sheet)			
<b>ACTIVITIES</b>			
Reading			
Writing			
Physically searching, retrieving			
Using laptop			
Using library computer			
Using other library technology (copier, etc.)			
Using telephone			
Talking			
Listening (walkman, audiotapes)			
Eating			
Drinking			
Sleeping			
Just watching/sitting			
Purchasing			
Interacting with staff			
Touching another person			
Other (list on back of sheet)			
<b>SITE LOCATION CODES</b>			
<i>Workstations</i>	<i>Shelving</i>	<i>Mass Count Categories</i> (# of people)	
CW = Computer Wkstn	S = Stacks	AW = Audio Wkstn (4+ wkstns)	
CD = CD Rom Wkstn	RS = Reference Shelves	MR = Microfiche/film Reader/printer (4+ wkstns)	
PW = Printing Wkstn	PU = Pick Up Shelves	ID = Info Desk	
AW = Audio Wkstn	FC = Filing Cabinets	S = Stacks (browsing)	
VW = Video Wkstn	CC = Card Catalogue		
DCW = Disabled Computer Wkstn	<i>Tables</i>	<i>Furniture</i>	
	WT = Work Table	DI = Displays (Bletn Brds, Not, Art, Maps)	
	WC = Work Carrel	SC = Sofa Chair	
<i>Equipment</i>	DWT = Disabled Work Table	LO = Locker	<i>Area</i>
P = Photocopier		SD = Security Desk	FC = Food Court
MR = Microfiche/film Reader/printer		BT = Book Truck	IS = Indoor Street
DSE = Disabled Special Equipment Carrel			OS = Outdoor street
T = Telephone			OA = Open Area

A *Track The Traffic* (TTT) mint kutatási módszer elsősorban az informatikában ismert: honlapok, közösségi médiaoldalak forgalmának mérésére, elemzésére használják. Könyvtári környezetben való alkalmazását 2004 és 2007 között Norvégiában fejlesztették ki. A módszer lényege a felhasználók mozgásának szisztematikus megfigyelése egy előre meghatározott útvonalon, naponta többször, ismétlődő, rendszeres időközönként, előre meghatározott ideig. A vizsgálat során feljegyzik, milyen tevékenységeket végeznek a könyvtárhatalósok az egyes könyvtári zónákban, terekben; egyedül vagy többen teszik ezeket; használják-e közben a könyvtári állományt és a számítógépeket stb., vagy sem. A tapasztalatok alapján a módszert szabványosították, s azóta sok skandináv és más országban használják elsősorban oktatási, de kutatási és menedzsmentcélokra is (Høivik, 2010).

A TTT tehát egy olcsó és egyszerű módszer annak vizsgálatára, hogy hányan használják a könyvtár egyes publikus tereit, illetve, hogy hogyan, mire használják az olvasók ezeket a tereket, s mennyi időt töltenek a könyvtárban, valamint az egyes tevékenységek végzésével. A TTT-t maguk a könyvtárosok vagy gyakornokok, esetleg önkéntesek is végezhetik. A vizsgálatához mindösszesen öt eszközre van szükség: alaprajzra; a tevékenységek listájára; egy időtervre; egy megfigyelési űrlapra; illetve az adatgyűjtés és az adatrögzítés eljárási szabályainak leírására.

Hogyan fogjunk hozzá?

- 1) A vizsgálandó publikus könyvtári terek alaprajzát osszuk funkcionális zónákra (pl. fogadótér, napilapoltató, olvasóterem, gyerekterek stb.), majd minden zónára vonatkozóan készítsük el annak rövid leírását: fő funkciója, összterülete

(m2), hány ülőhely és hány számítógépes ülőhely van benne, s azok milyenek (pl. 2 hosszú asztal 10-10 székkal, egy kétszemélyes kanapé stb.).

- 2) Készítsünk egy időtervet, azaz konkrét dátumokkal és konkrét időpontokkal írjuk le, mikor és milyen rendszerességgel történik majd a megfigyelés. Ehhez a következőket vegyük figyelembe:
  - Érdemes legalább egy héten keresztül minden olyan napon elvégezni a vizsgálatot, amikor nyitva van a könyvtár.
  - A reprezentativitás érdekében, ha lehet, különböző időszakokban végezzük a felmérést, tehát vizsgaidőszakban és vizsgaidőszakon kívül is; tavasszal, nyáron, ősszel és télen is; vagy akár egész éven keresztül, havi ciklusokban.
  - Igyekezzünk elkerülni a pozitív vagy negatív irányba kiugró időszakokat: pl. kánikulában kevesen jönnek a nem klimatizált könyvtárba, nagy eső idején hirtelen sokan érkeznek stb.
  - A kisebb forgalmú könyvtárakban 20–30 percenként induljon el a megfigyelő, nagyobb könyvtárakban elég óránként vagy két óránként rögzíteni az egyes zónákban tartózkodók számát és az egyes emberek által végzett tevékenységeket.
- 3) Az időterv elkészítése után gyűjtsük össze, hogy milyen aktivitásokat kívánunk megfigyelni az egyes zónákban. Ehhez a módszer kitalálói egy szabványos tevékenységlistát készítettek, s az egyes könyvtárakból, országokból származó vizsgálati eredmények összehasonlíthatósága érdekében ennek használatát javasolják (3. táblázat).

3. táblázat

**Tevékenységek listája a TTT módszerben<sup>5</sup>**

Egyedül végzett tevékenységek	ALUP <sup>6</sup>	1. sétálgatás, egyedül álldogálás	A könyvtári térben való minden olyan egyéni álldogálás, sétálgatás, amely nem kapcsolódik böngészéshez, könyvtároshoz vagy más felhasználóhoz.
	ALBR	2. böngészés	Járkálás, böngészgetés a polcokon, polcok között; kiállítás megtekintése.
	ALSI	3. üldögélés	Üldögélés a térben, amely nem kapcsolódik médiumhoz, könyvtároshoz vagy más felhasználóhoz.
	ALMD	4. ülés közben olvasás, írás	Valaki egyedül olvas vagy ír, egyéni munkát végez a térben, anélkül, hogy valamilyen számítástechnikai eszközt használna. Zenehallgatás, videónézés is ide tartozik, de a számítógép-használat nem.

	ALLT	5. ülés egy lappal	Valaki egyedül, mobil eszközzel vagy lappal a kezében ül (az eszköz képernyője aktív).
	ALPC	6. ülés egy könyvtári számítógép mellett	Valaki egy számítógép mellett ül (a gép képernyője aktív).
	ALSF	7. interakció egy könyvtárossal	Valamennyi, a könyvtárossal való közvetlen kapcsolat, interakció ide tartozik. Minden olyan tevékenységet számoljunk ide, amellyel a könyvtárosok idejüket töltik (beszélgetés, tájékoztatás, írás, valaminek a bemutatása, együtt sétálás stb.).
Csoportosan végzett tevékenységek	GRUP	1. csoportos sétálgatás, álldogálás	Két vagy több tagú csoportban való részvétel. A csoport tagjai együtt álldogálnak, sétálgatnak, de tevékenységük nem kapcsolódik böngészéshez, vagy a személyzethez.
	GRBR	2. csoportos böngészés	Két vagy több tagból álló csoport együttes böngészése, keresése a polcok között.
	GRSI	3. csoportos ülés	Két vagy több olvasó együttes üldögélése a térben, amely nem kapcsolódik médiumhoz, könyvtárhoz vagy más felhasználóhoz.
	GRMD	4. csoportos üldögélés közben olvasás, írás	Két vagy több tagú csoport közös, dokumentumhoz kötődő tevékenysége, amely nem kötődik számítástechnikai eszközhöz.
	GRLT	5. csoportos ülés egy lappal	Részvétel egy 2 vagy több tagú csoport közös tevékenységében, amelynek során legalább 1 fő laptopot használ (aktív képernyő).
	GRPC	6. csoportos ülés egy könyvtári számítógép mellett	Részvétel egy 2 vagy több tagú csoport közös tevékenységében, amelynek során legalább 1 számítógépet használnak (aktív képernyő).
	GRSF	7. csoportos interakció egy könyvtárossal	Valamennyi, a könyvtárossal való közvetlen csoportos kapcsolat, interakció ide tartozik. Minden olyan tevékenységet számoljunk ide, amellyel a könyvtárosok idejüket töltik (beszélgetés, tájékoztatás, írás, valaminek a bemutatása, együtt sétálás stb.).
Egyéb tevékenység	QUE	1. várakozás	Minden látható várakozás: dokumentumra, könyvtárosra, sorban a beiratkozáshoz, sorban állás a kölcsönző automatához stb.
	ETC	2. egyebek	Minden, ami nem sorolható a fenti kategóriákba (pl. gyerekek játszanak).

Az egyes kategóriák tovább is bonthatók szükség szerint: pl. az egyéni üldögélés *ébred* van (ALS1), illetve *alszik* (ALS2) kategóriákra. Ha ez is tárgya a vizsgálatunknak, jelölhetjük azt is alkategóriával, hogy *eszik, iszik* (GRS2) vagy *telefonál* (GRS3) valaki. Ha olyan könyvtári területet vizsgálunk, amelyben többféle könyvtári eszközt helyezünk el, ezek is megjelenhetnek, akár új kategóriaként vagy alkategóriaként is: például *fénymásolás* (ETC-COP), *mikrofilmet olvas* (ETC-MCR). Ha a könyvtári üléshelyek kihasználtságát is vizsgálni kívánjuk, ezt is jelölhetjük, de már értelemszerűen nem a tevékenységek úrlapon, hanem külön: például a

szék, az asztal, a munkaállomás lehet *üres, használatban lévő vagy foglalt* (könyvekkel, kábattal stb.).

A vizsgálat során gyűjtött adatok bővítése érdekében az adatfelvételi űrlapot kiegészíthetjük demográfiai adatokkal is: *nem* (könnyű megfigyelni), *életkor* (nehéz megítélni). Mielőtt azonban erről döntést hozunk, gondoljunk arra, hogy a megfigyelés időigényes feladat, s minél nagyobb a könyvtár, minél több a felhasználó, annál nehezebb és bonyolultabb a megfigyelés, illetve annak dokumentálása. Ha például mindösszesen egy főt tudunk megbízni a feladattal,

ő óránként max. 100 felhasználó pontos megfigyelését és a látottak rögzítését tudja elvégezni, a megfigyelési fordulók között pedig 15–20 perces pihenődőt kell neki biztosítanunk. Kisebbségi könyvtárakban, ahol legfeljebb 50 felhasználó tartózkodik a megfigyelt térben, viszonylag könnyen rögzíthetők a nemre és az életkorra vonatkozó információk is. Az életkort kategóriánként is meg lehet becsülni: gyerek (12 éves korig), tinédzser (kb. 13–19 éves korig), felnőtt (20–65 éves korig), idős (65 éves kor felett).

Fontos, hogy a megfigyelő nem elsősorban személyeket számol, hanem aktivitásokat. Ha tehát egy megfigyelési körben X.Y.-t látja az egyik zónában egy tevékenység közben, majd a következő körben máshol, más tevékenység közben látja ugyanazt a személyt, ezt két észlelésként kell rögzítenie!

- 4) Megfigyeléseinket rögzítsük a megfigyelési űrlapon (4. táblázat), majd összesítsük és értékeljük az adatokat. Számoljuk ki például, hányan használták átlagosan az egyes napokon a különböző zónákat; számoljuk ki, hányan voltak a könyvtárban összességében egy-egy órában vagy egész nap; számoljuk ki a könyvtárlátogatók egy napra vetített átlagos számát. Ha ismerjük a látogatók összlétszámát, ki tudjuk számítani a könyvtárban tartózkodás átlagos idejét is.

Az adatok értékelésénél alkalmazhatjuk az ún. háromszögelés eljárást (ld. a seating sweep eljárásnál). A TTT esetében a háromszögelés azt jelenti, hogy a vizsgálati adatok mellett az elemzésnél figyelembe vesszük a könyvtár (vagy a vizsgált könyvtári tér) nyitvatartási idejét, valamint a könyvtár forgalmára, vagy a kölcsönzésre vonatkozó éves adatokat is (pl. kiszámolhatjuk, hogy a felhasználók átlagosan mennyi időt töltenek a könyvtárban).

#### 4. táblázat

**Megfigyelési űrlapminta a TTT módszerben. Az első oszlopban a rövidítések a tevékenységeket jelzik, a számok pedig az egyes felhasználókat<sup>7</sup>**

Library XXX												
Zone	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	SUM	
<b>Activity</b>												
ALUP												
ALBR												
ALSI												
ALMD												
ALLT												
ALPC												
ALSF												
GRUP												
GRBR												
GRSI												
GRMD												
GRLT												
GRPC												
GRSF												
QUE												
ETC												
SUM												
OBSERVER	NN	DATE	DDMMYY	TIME	HHMM							



Összefoglalva, a TTT egy rendkívül gyakorlati megközelítésű technika, amely lényegében a forgalomszámlálás módszerének és a tevékenységek megfigyelésének kombinációja révén képes hasznos információkkal szolgálni a felhasználók könyvtári viselkedéséről.

### Visual Traffic Sweeps, avagy vizualizált ülőhelypásztázás

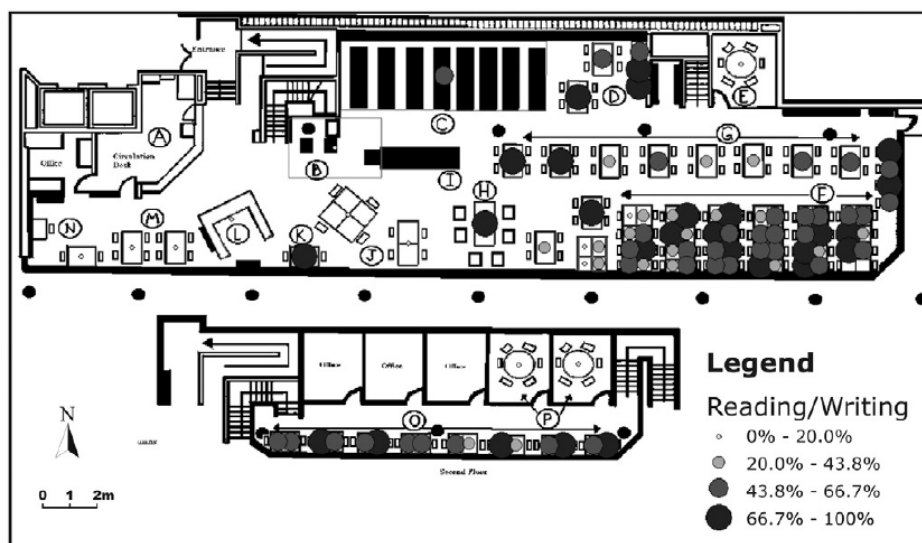
A *Visual Traffic Sweeps (VTS)* alapját a seating sweep módszer adja, amelynek során, mint láttuk, a felhasználói térhasználattal és tevékenységekkel kapcsolatos adatokat időzített séták (pásztázások) során gyűjtik; a térben való elhelyezkedésre, az aktivitásokra, az egyéneknél lévő eszközökre, illetve az egyének nemére és életkorára vonatkozó megfigyeléseket pedig nyomtatott űrlapokon rögzítik, majd táblázatban ábrázolják és viselkedésmintákat igyekeznek ezekből a táblázatokból kiolvasni. Ennek a folyamatnak egy modernebb, s hatékonyabb elemzést lehetővé tevő változata, amikor a megfigyelési adatokat egy PDA-n (Personal Digital Assistant) vagy más, hordozható eszközön (mobiltelefon, tablet) rögzítik, majd abból töltik Excel táblákba (GIVEN – ARCHIBALD, 2015).

Első lépésként létre kell hozni egy Excel-alapú táblázatkezelő rendszert, amelyben megjelennek a konkrét adatgyűjtési napok és időpontok. Minden egyes megfigyelési nap/időszak egyedi fájlnevet kap. Elkészül a könyvtár alaprajzának digitális másolata is, rajta az egyes terek kódjaival. A táblázatban minden egyes sor egy-egy felhasználót jelöl, aki az adott könyvtári térben tevékenykedik; a

nála lévő eszközöket szintén kódokkal rögzítik. Az oszlopok a különböző tevékenységeket tartalmazzák. A megfigyelés során gyűjtött adatokat exportálják és az ún. *GIS (Geographic Information System)* szoftverrel elemzik.

A VTS tehát a hagyományos megfigyelés módszerét kombinálja a *GIS* vizualizációs technikáival. A *GIS* egy térinformatikai, geoinformációs rendszer, melyet földrajzi helyhez kapcsolódó adatok gyűjtésére, tárolására, kezelésére, elemzésére, a leveztett információk megjelenítésére, a földrajzi jelenségek megfigyelésére, modellezésére dolgoztak ki. A *GIS* egyetlen rendszerbe integrálja a térbeli és a leíró információkat – alkalmas keretet biztosít a földrajzi adatok elemzéséhez. A vizualizáció révén a (könyvtári) terek térképes formában jelennek meg, amelyen látszanak a különböző bútorok is.

A GIVEN és ARCHIBALD (2015) által leírt kutatásban a könyvtári térben megjelenő felhasználók demográfiai jellemzőit, tevékenységét és a használt eszközöket vizsgálták (pl. a megfigyelt felhasználók 25%-ánál volt laptop). A *GIS*-elemzés megmutatta, hogy a könyvtári tér mely részein folytak aktivitások, hol milyen tevékenységeket folytattak az olvasók, hogy melyek voltak a zsúfolt, illetve kevésbé használt térrészek, illetve, hogy bizonyos tevékenységeket leginkább hol végeztek a felhasználók (1. ábra). Ezekből az információkból a könyvtár menedzsmentje hasznos döntés-előkészítő következtetéseket tud levonni a terek átrendezésével, átalakításával, fejlesztésével, vagy éppen a bútorok cseréjével kapcsolatos tervekhez.



1. ábra Hol olvasnak a diákok a könyvtárban? A sötétebb részek a nagyobb arányú használatot jelzik<sup>8</sup>

A módszer alkalmas könyvtárakban és más nagy forgalmú terekben a térhasználók mozgásának a vizsgálatára, viselkedésmintáinak feltérképezésére. Más, hagyományos módszerekkel is (pl. kérdőív, interjúk) kombinálható, s az eredmények olyan konkrét kérdésekre is választ adhatnak, mint hogy például a könyvtárhasználók mely könyvtári terekben dolgoznak leginkább saját eszközeikkel (pl. laptopjaikkal).

### **Wayfinding, avagy látogatóirányítási információs rendszer**

Az eddig felsorolt technikák sorából némiképp kilóg a *wayfinding* módszertana, mégis fontos foglalkoznunk vele a könyvtári terek vizsgálata kapcsán.

A fogalom történetileg a felfedezők, utazók szárazföldön és tengeren alkalmazott módszereihez kapcsolódik, a modern korban pedig *Kevin A. Lynch* várostervező nevéhez kötődik, aki a városok vizuális megjelenésével foglalkozott. Lynch a városok imázsának, mentális képének kapcsán megállapította, hogy az egyik kulcstényező az úgynevezett láthatóság (POREISZ, 2013). Azok a terek láthatók, melyekben a felhasználók könnyen tájékozódhatnak, amelyekről könnyen alakítanak ki mentális vagy kognitív térképet. Az 1960-ban megjelent *The Image of the City* című könyvében a város öt fő elemét (tkp. mentális képének alkotóelemeit) a következőképpen határozta meg:

1. *útvonalak (paths)*: útvonalak, utcák, járdák, sétányok, csatornák, ahol az emberek közlekednek,
2. *határvonalak (edges)*: élek, szegélyek, peremek, folyók, tópart, falak, új építkezések határai, vasútvonalak, partok, amelyek elválasztják egymástól a területeket,
3. *körzetek (districts)*: kerületek, szektorok, lakónegyedek, városrészek – a város nagyobb, önálló egységei,
4. *csomópontok (nodes)*: elágazódások, keresztezések, várócsarnokok, terek – a város stratégiai központjai, a struktúrák itt kereszteződnek, illetve itt váltanak át egymásba, és
5. *tereptárgyak vagy iránypontok (landmarks)*: táblák, jelek, épülethomlokzatok, hegyek, amelyek a felszíni tájékozódást szolgálják.

Lynch úgy gondolta, hogy az épített környezetek tervezésekor és átalakításakor azt a környezeti képet kell alapul venni, amely ezekből a kulcselemekből áll össze, s ennek következtében a kör-

nyezet használatakor a felhasználókban kialakult, a mindennapi tapasztalaton és benyomáson alapuló mentális térkép a tudatos környezetrendezés alapjává válhat.

Ha egy könyvtár mentális képét szeretnénk összeállítani Lynch modellje alapján, a következőkre kell gondolnunk:

- *útvonalak*: folyosók, könyvespolcok közti ösvények, olvasói asztalok közötti haladási irány stb.
- *határvonalak*: egyes tereket, funkcionális zónákat elválasztó lépcsők, térelválasztó elemek, virágok stb.
- *körzetek*: egy-egy jellegzetes épületszárny, olvasóterem, funkcionális zónák (gyerekkönyvtár vagy gyereksarok), belső udvar stb.
- *csomópontok*: fogadóter, kávézó vagy kávéautomata, raktári kiadás, önkiszolgáló kölcsönzőgép stb., és
- *tereptárgyak vagy iránypontok*: bejárat, szobor, emléktábla stb.

A wayfinding zárt térben, épületekben való alkalmazása *Romedi Passini* nevéhez fűződik, aki kiterjesztette a fogalmat jelzőtáblák és egyéb grafikai kommunikációs elemek használatára, a belső terekben megjelenő vizuális, hallható, illetve tapintható kommunikációs elemekre, s ezen eszközök alkalmazásának lehetőségeit vizsgálta a felhasználói élmény vonatkozásában.

Napjainkban a wayfinding kifejezés ma minden olyan folyamatot jelöl, amely magába foglalja annak azonosítását, hogy éppen hol vagyunk, illetve azt, hogy a kiindulási pontunkból hogyan tudunk a célállomásra, a desztinációra eljutni, illetve a fogalomba tartozik minden olyan rendszer, amely segít a felhasználóknak, látogatóknak tájékozódni egy adott területen (múzeumban, irodaházban, bevásárlóközpontban, fesztiválokban, parkolóban, könyvtárban vagy akár egy egész településen). Mindazokat a technikákat és módokat magába foglalja tehát, amelyek segítségével az egyének egy adott (külső vagy belső) fizikai térben tájékozódhatnak és mozognak.

A wayfinding rendszerek fő funkciói (2. ábra):

- *tájékozódás (orientation)*: segítenek meghatározni a személy helyét a fizikai térben, megmutatják, milyen fizikai objektumok találhatóak a közelben, és hogy hol található az elérni kívánt célállomás;
- *útvonalválasztás (route decision)*: jelzik és segítik eldönteni, melyik út az ideális a cél eléréséhez;

- *útvonal-ellenőrzés (route monitoring)*: segítenek a felhasználónak megbizonyosodni arról, hogy a jó útvonalon halad-e a kiválasztott cél felé;
- *cél jelzése (destination recognition)*: segítenek a felhasználónak felismerni, hogy megérkezett a kívánt célba.



2. ábra A látogatóirányítási rendszerek fő funkciói

A látogatóirányítási rendszerek tervezése komplex feladat, amelynek során először pontosan meg kell érteni a terület funkcióit és a felhasználók tájékozódási szokásait. Meg kell tervezni a feliratok, a táblák és más jelzések tartalmát, szükséges számát, típusaikat és a helyüket. Gondolni kell a mozgásukban vagy látásukban korlátozott felhasználókra is, s ha lehetséges, ebben a szakaszban együtt kell működni építésszel, belsőépítésszel, tervezővel, a sérültek kapcsán őket képviselő szervezetekkel is. A grafikai terveknek illeszkedniük kell az épület arculatához, az építészeti adottságokhoz, s elsődleges, hogy a dizájnelemek jól láthatók legyenek, és valóban segítsék a felhasználókat a tájékozódásban. Egy egyedi piktogramrendszer segítséget nyújthat az egyes térrészek funkcióinak felismeréséhez. A betűtípus és a betűméretek kiválasztásánál elsődlegesnek kell lennie a láthatóságnak, az olvashatóságnak és az értelmezhetőségnek.

A sikeres látogatóirányítási rendszer:

1. megerősíti, hogy az egyén a mozgásához kapcsolódó megfelelő kezdő- vagy végponton tartózkodik,
2. meghatározza az egyén lokációját az épületben vagy a külső térben,
3. megerősíti, hogy az egyén a megfelelő irányban mozog célja elérése érdekében,
4. segíti az egyént abban, hogy orientálódjon az épületben vagy a külső térben,

5. segíti továbbá abban, hogy áttekintse, megértse a helyet és meglássa az esetleges akadályokat,
6. érkezéskor azonosítja a desztinációt,
7. biztosítja az egyén biztonságos kijutását a térből/térről veszélyhelyzetben.

A wayfinding közkönyvtári alkalmazását elsősorban *Lauren H. Mandel*, a *Floridai Egyetem* oktatója vizsgálta. Mint megállapítja, a létesítmény, az épület a könyvtár fizikai manifesztációja, a könyvtár küldetésének, céljainak, szolgáltatásainak fizikai kifejeződése. Ha az olvasók nem tudják az épületet hatékonyan használni, nem tudják a könyvtár gyűjteményét és szolgáltatásait sem (MANDEL, 2013). Az épületben való orientációt és navigációt az ún. *látogatóirányítási információs rendszer (wayfinding information system)* segíti, amelynek minden olyan információt tartalmaznia kell, amely szükséges a felhasználó adott helyzetének és A-ból B-be vezető útvonalainak meghatározásához.

Egy könyvtárba belépve az olvasó két alapvető információs problémával szembesül: azzal, amelynek megoldása érdekében felkereste a könyvtárat, s azzal, hogy hol találja meg azokat a forrásokat, amelyek segítségével kérdését meg tudja válaszolni. Mandel szerint a közkönyvtárak általában csak az első problémára fókuszálnak, azaz csak a választ igyekeznek megadni az olvasó kérdésére, s általában elhanyagolják a térproblémát (MANDEL, 2013). Pedig az orientációs és navigációs problémák az egyénben stresszt, frusztrációt, funkcionális hatékonytalanságot, önmagával szembeni elégedetlenséget, s ennek következtében idegességet okozhatnak – aminek negatív következményei lehetnek a könyvtárra és a könyvtárosra nézve. Ennek ellenére a közkönyvtárak mint létesítmények értékelésével foglalkozó kevés szakirodalom is általában csak a gyűjtemény elhelyezésével és a terek bebútorozásával foglalkozik, a felhasználók wayfinding szükségleteivel nem. Mandel *Downs*-t (1979) idézi, aki szerint *a könyvtár egy építészeti útvesztő, amelyben egy fejlett irányítási rendszer jelentősen növelheti a hatékonyságot, a könyvtár-látogatások gyakoriságát, s a könyvtárhasználat nagyságát* (MANDEL, 2013).

A közkönyvtárak rendkívül heterogén közönsége még komplexebbé teszi a problémát, hiszen a terek tervezésekor különböző életkori vagy akár fizikai adottságokkal és képességekkel rendelkező

felhasználókban kell gondolkodni. Segíthet a tervezésben a terek használatának, az olvasók mozgásának és viselkedésének feltérképezése (a korábbiakban ismertetett módszerekkel), mivel ezek segítségével láthatóvá válnak a könyvtár legnagyobb forgalmú terei, amelyeket az újragondolás során kiemelten kell kezelni.

Ilyen, többféle módszertant alkalmazó – így az eredményeket és validitásukat erősítő, átfogó képet adó –, egy közepes méretű városi könyvtárban lebonyolított kutatásról számol be Lauren H. Mandel (2013). A vizsgálat során a következő technikákat használták:

- az adott könyvtár látogatóirányítási információs rendszerét leíró *dokumentumok* (alaprajzok, térképek, feliratok, jelzések stb.) átolvasása;
- a felhasználók mozgásának és viselkedésének rejtett, háromszor egy (nem egymást követő) héten át tartó *megfigyelése* a könyvtár fogadóterében (seating sweep);
- 16 olvasóval lefolytatott *interjú* a könyvtár wayfinding rendszeréről; valamint
- egy szakértői értékelés a könyvtárosok bevonásával.

Az adatokat térinformatikai (útvonalak) és tartalmi (dokumentumok, interjúk) elemzésnek vetették alá. Az eredmények a következőképpen foglalhatók össze:

- A feliratok, jelzések minőségével nem volt probléma, a mennyiségével annál inkább: a könyvtár által használt jelzések száma 1300–1400 volt, ami a szakértő szerint irreálisan magas szám a létesítmény méreteihez képest. Ez tulajdonképpen egy információs túltöltést, a feliratok tekintetében pedig „fehér zajt” keltett a könyvtárban, s gyengítette a felhasználók tájékozódási képességét. Kevés volt ugyanakkor az irányító és a szabályozó jelzések aránya (ami segítette volna a navigációt), s túl sok a mindenféléről tájékoztató információs jelzés (amelyek ráadásul duplikálódtak: pl. a könyvek tematikáját jelző feliratok a szépirodalmi részen). Ha túl sok az információ, a felhasználók egyszerűen ignorálják azokat.
- A wayfindinggal kapcsolatos viselkedések megfigyelése kapcsán feljegyezték, hogy az olvasók a fogadóteremben legtöbbször *körbenéztek*, másokat *követtek*, vagy valakitől (másik olvasó vagy könyvtáros) *iránymutatást* kértek.
- Megfigyelték azt is, hogy az egyes csomópontokról más csomópontokat milyen útvonalon közelítették meg (pl. a bejáratától kölcsönző pultot – ez volt a leggyakrabban használt útvonal,

annak ellenére, hogy az interjúkban ritkán említették a kölcsönző pultot első megállóhelyként). Az útvonalakat, értelemszerűen, meghatározta, hogy milyen céllal, illetve, hogy például gyerekkel vagy gyerek nélkül érkezett valaki a könyvtárba.

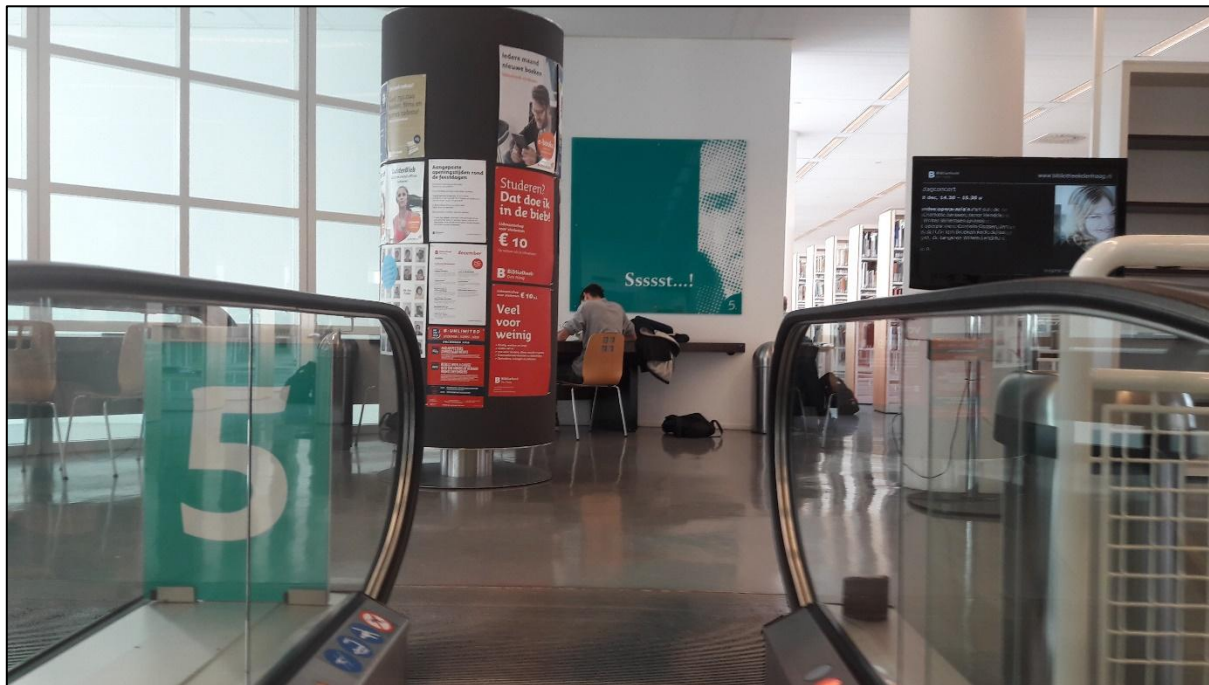
- Az interjúk során a legtöbbször kifejezték elégedettségüket a könyvtárral kapcsolatban, s azt mondták, mindent megtalálnak általában benne, ugyanakkor arról is beszámoltak, hogy néha eltévednek, nem találnak valamit, vagy gondjuk akad a dokumentumokat azonosító számok értelmezésével.

A látogatóirányítási rendszerek grafikus elemeinek négy alapvető célt kell szolgálniuk. Ezek az orientálás, az irányítás, az azonosítás és az informálás. A könyvtári információs jelzések tájékoztatják a felhasználót arról, hogy éppen hol tartózkodik (3. ábra), illetve, hogy mit tehet és mit nem tehet az adott könyvtári térben (4. ábra). Arról is tájékoztatni kell az olvasót, hogy milyen funkciójú térben, teremben van, s vannak jelzések, amelyek irányító célúak (5. ábra).

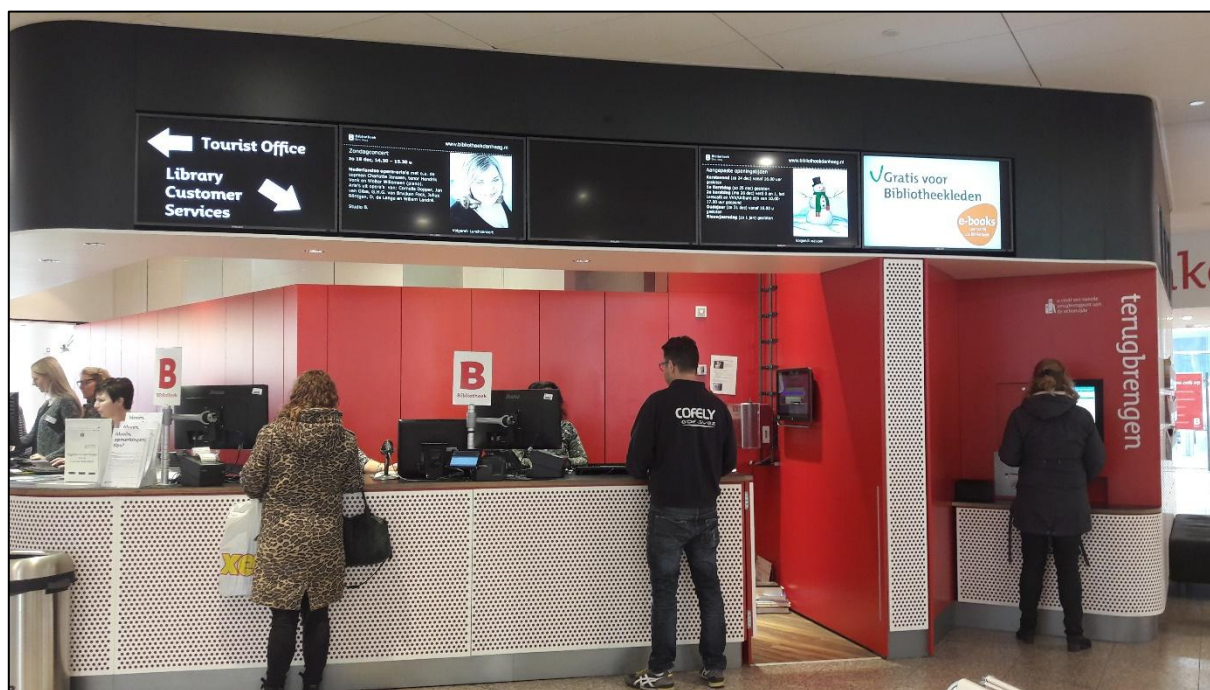
Magyarországon a *Közép-Európai Egyetem* (Central European University – CEU) új épületében és az ott helyet kapó könyvtárban alkalmazták 2016-ban a wayfinding technikát: a *Wayfinding Hungary* cég egy látogatóirányítási rendszert (6., 7., 8. ábra). „A feladat egy olyan komplex wayfinding rendszer kialakítása volt, amely magában foglalt két egymáshoz kapcsolódó épületet, egy az épületen belül elhelyezkedő könyvtárat, és a további még el nem készült épület kapcsolódási pontjait, amelyeket szintén figyelembe kellett venni a tervezés során.”<sup>12</sup> Ehhez a tervezőknek rendelkezésére álltak a kiviteli tervek tartalmazó alaprajzok, illetve a CEU grafikai arculati kézikönyve, s lehetőségük volt többször bejárni az épületet, hogy felmérjék és megértsék a funkcióit és a majdani használatát. A látogatóirányítási rendszerbe mind az útbaigazító, mind pedig a tájékoztatói célokat szolgáló elemeket is beleterveztek. Ez utóbbiak információt nyújtanak az egyes helyiségek azonosítójáról (teremszám, szobaszám), az előbbieket pedig ezen felül segítik a tájékozódást. „A wayfinding rendszer funkciói: mutatja a lehetséges célhelyiségeket, menetközben folyamatosan megerősítést ad a helyes útvonalról, és pontosan jelöli a célt, amint megérkezett a látogató.”<sup>13</sup> A tervezés során listát készítettek a helyiségekről, s létrehoztak egy kódrendszert, amivel egyszerűen lehet azonosítani a helyiségeket. Egyes, prioritást élvező területek (pl. a könyvtár, étterem) nem kódot,



3. ábra McAllen Public Library (Texas, USA)<sup>9</sup>



4. ábra A Hági Központi Könyvtár (Bibliotheek den Haag) 5. emeletének jelzései<sup>10</sup>



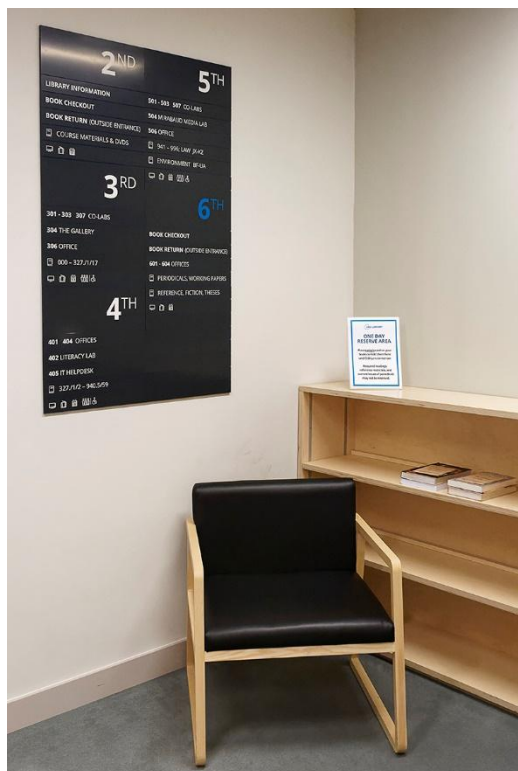
5. ábra A Hági Központi Könyvtár (Bibliotheek den Haag) földszinti irányító pultjának jelzései<sup>11</sup>

hanem önálló nevet kaptak. Ezt követően megtervezték, hogy hol milyen módon jelöljék a megnevezéseket (a célazonosítókat), majd megtervezték az útvonalakat. A táblák helyének, gyakoriságának és a darabszámának tervezésekor az egyszerűség és a használhatóság volt a fő szempont. Mivel a

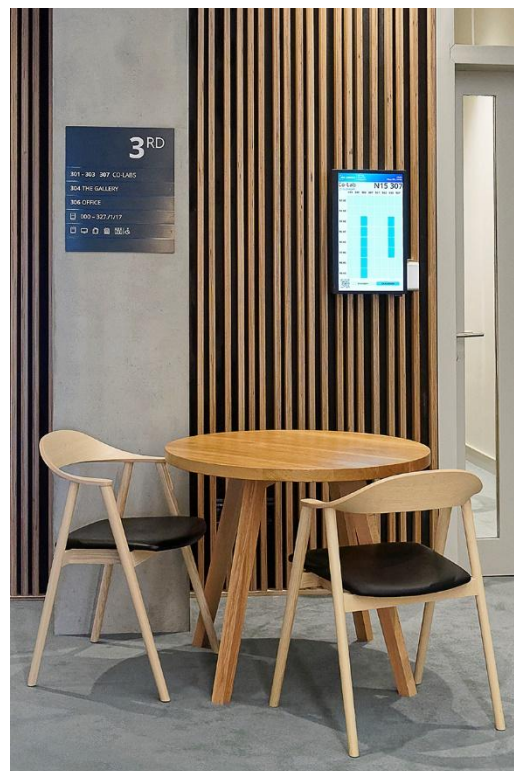
könyvtár külön rendszerként működik az intézményben és az épületben, oda külön tervezték meg a wayfinding rendszert. A grafikai tervezéshez a CEU grafikai kézikönyvén túl az olvashatóság és az épület építészeti stílusa volt a fő szempont.



6. ábra A CEU-könyvtár bejárata, Budapest<sup>14</sup>



7. ábra Információs tábla a CEU Könyvtárában<sup>15</sup>



8. ábra Információs tábla a CEU Könyvtárában<sup>16</sup>

A hatékony wayfinding rendszerek jellemző eszközei a különböző tájékoztatók, feliratok rendszere. A könyvtári feliratok, tájékoztatók kapcsán össze-

gyűjtöttem azokat a tipikus hibákat, amelyekkel a leggyakrabban találkozhatunk egy könyvtárban (is) (5. táblázat).

5. táblázat

**Tipikus hibák a könyvtári feliratok kapcsán**

<b>Ezeket kerülnünk el, avagy tipikus hibák a tájékoztatók, feliratok, táblák kapcsán</b>	
1.	A tábla vagy rajta a felirat, a betűk túl kicsik vagy túl nagyok.
2.	A tábla szövege túl bőbeszédű, ezért egy rápillantással nem olvasható, nem érthető.
3.	A választott betűtípus nehezen olvasható.
4.	A szöveg túlságosan kitölti a táblát, kevés rajta a szabad hely, ettől nehezen olvasható.
5.	Kicsi a kontraszt a háttérszín és a betűszín között.
6.	Nem világos a használt szavak vagy szimbólumok jelentése.
7.	Gyenge minőségű anyagból készült a felirat, a tábla (gondoljunk a cellux-szal kiragasztott A4-es kiírásokra...).
8.	Rossz helyre és rosszul tettük ki a feliratot: ferdén áll, egyenetlen felületre helyeztük, cellux rögzíti...
9.	Olyan helyre tettük, ahol nehéz észrevenni, elolvasni, vagy nem oda tettük, ahova kellett volna.
10.	A felirat régi, ezért piszkos, elhasználódott, vagy a rajta szereplő szöveg érvényét veszítette.

Ha ellenséges könyvtári környezetet akarunk teremteni,

- helyezzünk ki minél több feliratot, táblát a könyvtárban, tele olyan szavakkal, mint **NEM, KÖTELEZŐ, TILOS, TILTOTT, CSAK, KIZÁRÓLAG**, s ne feledkezzünk meg a pirossal áthúzott kör szimbólumról sem;
- a tájékoztatókon, feliratokon, táblákon használjunk minél több aláhúzást; dőlt betűs kiemelést, vagy **kövér** betűket – a legjobb, ha **mindet együtt használjuk**;
- ne spóroljunk a felkiáltójelekkel!!!;
- ha pedig színezzük, legyen minél több **piros** szövegünk (BARCLAY – SCOTT, 2012).

Ha viszont olvasóbarát, hívogató és marasztaló, segítő és tájékoztató könyvtárat szeretnénk működtetni, természetesen, csináljuk mindennek az ellenkezőjét.

## Zárszó

A felhasználók térhasználatának, térben való mozgásának feltérképezésére több módszer is létezik az egyszerű megfigyeléstől az interjúzáson keresztül az informatikai rendszerrel megtámogatott módokig. Bármelyiket is választjuk, nemcsak az emberek által követett főbb útvonalakat rögzíthetjük velük pontosan, de azt is megláthatjuk, mely tereket, térrészeket mire, hogyan és kik használnak leginkább, illetve, hogy mely részek esnek ki részben vagy teljesen a közlekedésből, a használatból. Ezen információk alapján a felhasználók igényei és szükségletei szerint rendezhetjük vagy alakíthatjuk át tereinket, így teremtve kapcsolatot a könyvtári funkció, a felhasználó és a könyvtári tér között. S ha megfigyeléseinket, kutatásunk eredményeit egy hatékony, a felhasználók orientációját és navigációját megkönnyítő látogatóirányítási rendszerrel is kiegészítjük, szinte biztosak lehetünk a sikerben.

## Jegyzetek, hivatkozások

- <sup>1</sup> A cikk a szerzőnek az ELTE BTK Irodalomtudományi Doktori Iskola Könyvtártudományi Doktori Programja keretében folytatott tanulmányai részeként íródott.
- <sup>2</sup> GIVEN – LECKIE, 2003. p. 374.
- <sup>3</sup> A módszer később más országokban is elterjedt, pl. Singapore-ban 2008-ban egyetemi hallgatók könyvtári viselkedésének tanulmányozására használták, kifejezetten térfejlesztési, tér-átalakítási céllal (Høivik, 2014).

<sup>4</sup> A módszer eredetileg a *CTT – Count the Traffic* nevet és rövidítést viselte. Később *TTT*-ként kezdték rövidíteni (*CounT The Traffic*), s *Track the Traffic* néven használni, mert így ugyanazt a formát tudták használni norvégul és angolul.

<sup>5</sup> Practical statistics – Activities: <https://sites.google.com/site/practicalstatistics/topics/tt-method/activities> (Letöltve: 2018. május 18.)

<sup>6</sup> Az eredeti TTT listában alkalmazott rövidítések, amelyeket a nemzetközi összehasonlíthatóság érdekében érdemes alkalmazni.

<sup>7</sup> Forrás: <https://sites.google.com/site/practicalstatistics/topics/tt-method/observation-sheets> (Letöltve: 2018. május 21.)

<sup>8</sup> GIVEN – ARCHIBALD, 2015. p. 105.

<sup>9</sup> A kép forrása: <https://www.archdaily.com/339970/mcallen-main-library-meyer-scherer-rockcastle/> (Letöltve: 2018. május 24.)

<sup>10</sup> A szerző saját fotója.

<sup>11</sup> A szerző saját fotója.

<sup>12</sup> Idézet forrása: <http://wayfinding.hu/hu/central-european-university/> (Letöltve: 2018. május 26.)

<sup>13</sup> Idézet forrása: <http://wayfinding.hu/hu/central-european-university/> (Letöltve: 2018. május 26.)

<sup>14</sup> Dr. Tószegi Zsuzsanna fotója

<sup>15</sup> Dr. Tószegi Zsuzsanna fotója

<sup>16</sup> Dr. Tószegi Zsuzsanna fotója

## Irodalom

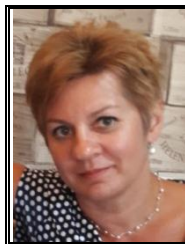
1. BARCLAY, Donald A. – Scott, Eric D.: Directions to Library Wayfinding. Directional and Informational Signs Guide Patrons into and around the Library. = American Libraries. 3/1/2012. Vol.43. Issue 3/4. 36-38.
2. BERNDTSON, Maija: A „people’s palace” : Public libraries and placemaking. = Public libraries and resilient cities. Szerk. DUDLEY, Michael. American Library Association, 2013. p 119-126.
3. EDINGER, Eva-Christina: Examining Space Perceptions. Combining Visual and Verbal Data with Reactive and Non- Reactive Methods in Studies of the Elderly and Library Users. = Historical Social Research 39. köt. 2. sz. 2014. p. 181-202.
4. FARR, Anna Charisse – KLEINSCHMIDT, Tristan – YARLAGADDA, Prasad – MENGERSEN, Kerrie:



- Wayfinding : A simple concept, a complex process. = Transport Reviews, 32. köt. 6. sz. 2012. november p. 715-743.
5. FENNEWALD, Joe – RAISH, Victoria: Seating Sweeps: A Data Collection Tool for Observing Patron Behavior. [Elhangzott: PaLA 2015 Conference, State College, PA]/ [https://cdn.ymaws.com/www.palibraries.org/resource/collection/75474C8C-CC1F-4F55-9F12-D316FE2587BE/Fennewald\\_Raish\\_PaLA\\_2015\\_Presentation.pdf](https://cdn.ymaws.com/www.palibraries.org/resource/collection/75474C8C-CC1F-4F55-9F12-D316FE2587BE/Fennewald_Raish_PaLA_2015_Presentation.pdf) (Letöltve: 2018. május 21.)
  6. GIVEN, Lisa M. – ARCHIBALD, Heather: Visual Traffic Sweeps (VTS): A research method for mapping user activities in the library space. IN: Library and Information Science Research. 37. köt. 2. sz. 2015. p. 100-108./ <http://lisagiven.com/wp-content/uploads/2015/07/2015-vts.pdf> (Letöltve: 2018. május 3.)
  7. GIVEN, L.M. & LECKIE, G.J.: 'Sweeping' the library: Mapping the social activity space of the public library.= Library and Information Science Research, 25. köt. 4. sz. 2003. p. 365-385.
  8. HØIVIK, Tord: Count the traffic. Paper given at IFLA Annual Conference, Quebec, 2008./ <https://archive.ifla.org/IV/ifla74/papers/107-Hoiviken.pdf> (Letöltve: 2018. május 15.)
  9. HØIVIK, Tord: Count the traffic. What do users do in the library? Video / <https://vimeo.com/11549238> (Letöltve: 2018. május 15.)
  10. HØIVIK, Tord: Students at work. Traffic observation in academic libraries. Learning Centre and Library, Oslo and Akershus University College. 2015. <https://docs.google.com/document/d/12s2wiXkTn-Pn0lXnYoPSTAPPlqBcFXwp3dAYVR1LXhs/edit?pli=1#> (Letöltve: 2018. május 3.)
  11. HØIVIK, Tord: Track the Traffic. A new approach to user behavior. Oslo University College, 2010. (Nem publikált.) [https://docs.google.com/document/d/1qJl4v4JqT9yfo\\_b22ljfnLAbRzmuIKO9EZxVeJGt9Q/edit](https://docs.google.com/document/d/1qJl4v4JqT9yfo_b22ljfnLAbRzmuIKO9EZxVeJGt9Q/edit) (Letöltve: 2018. május 3.)
  12. HØIVIK, Tord: Tracking the Traffic in Modern Libraries. = Journal of Library Administration. 54. köt. 6. sz. 2014. p. 529-541.
  13. KOVÁCSNÉ KORENY, Ágnes: Újrahasznosított bevásárlóközpont = könyvtár/ <http://librariandbd.blogspot.hu/search?q=texas> (Letöltve: 2018. május 21.)
  14. a) KOVÁCSNÉ KORENY, Ágnes: Könyvtár és közösség, avagy a közösségvezérelt könyvtár elmélete és gyakorlati megvalósításának lehetőségei. = Tudományos és Műszaki Tájékoztatás. 65. évf. (2018) 1. sz. p. 15-26.
  15. b) KOVÁCSNÉ KORENY, Ágnes: Placemaking - a közkönyvtári belső terek kialakításának elvi és gyakorlati kérdései. = Könyvtári Figyelő, 2018. 2. sz. (megjelenés alatt)
  16. LECKIE, Gloria J. – HOPKINS, Jeffrey: The Public Place of Central Libraries: Findings from Toronto and Vancouver. = Library Quarterly. 72. vol. 3. sz. 2002, p. 326-372.
  17. LINN, Mott: Seating Sweeps: An innovative research method to learn about how our patrons use the library. = Paper for ACRL [2013], p. 511-517. [http://www.ala.org/acrl/sites/ala.org.acrl/files/content/conferences/confsandpreconfs/2013/papers/Linn\\_Seating.pdf](http://www.ala.org/acrl/sites/ala.org.acrl/files/content/conferences/confsandpreconfs/2013/papers/Linn_Seating.pdf) (Letöltve: 2018. május 1.)
  18. MACDONALD, Valerie – HAUG, Carla: Seating Sweeps Report / Forrás: [https://www2.epl.ca/public-files/reports/seating\\_sweeps\\_public\\_report.pdf](https://www2.epl.ca/public-files/reports/seating_sweeps_public_report.pdf) (Letöltve: 2018. május 3.)
  19. MAJZIK Eszter: Kevin Lynch: A város szemléletének struktúrája (1960) : Forrás-ismertetés. IN: Város-képzetek : Az antropológiai megismerés árnyalatai. Könyv Kiadó Kft. [et.al.], Budapest, 2007. p. 11-12. / <http://mek.oszk.hu/08100/08152/08152.pdf> (Letöltve: 2018. május 23.)
  20. MANDEL, Lauren H.: Attributing and Defining Meaning to the Built Environment: The Semiotics of Wayfinding. Forrás: <https://www.asis.org/Conferences/AM09/open-proceedings/posters/54.xml> (Letöltve: 2018. április 21.)
  21. MANDEL, Lauren H.: Finding their way. How public library users wayfind. = Library and Information Science Research. 35. köt. 4. sz. 2013. p. 264-271.
  22. MANDEL, Lauren H.: Towards an understanding of library patron wayfinding. Observing patron's entry routes in a public library. = Library and Information Science Research. 32. köt. 2. sz. 2010. p. 116-130.
  23. MANDEL, Lauren H.: Wayfinding research in library and information studies : State of the field. = Evidence Based Library and Information Practice. 2017. 12.2. sz. p. 133-148.
  24. MAY, Francine: Methods for Studying the Use of Public Spaces in Libraries. = La Revue canadienne des sciences de l'information et de bibliothéconomie 35. köt. 4. sz. 2011. p. 354-366.
  25. McKECHNIE, Lynne [et.al.]: Covered Beverages Now Allowed : Public Libraries and Book Superstores. = Canadian Journal of Information & Library Sciences. Vol. 28. No. 3. 2004. p. 39-51.
  26. POREISZ Veronika: A kognitív térképezés módszere. IN: BESZTERI Béla (szerk.): A felfedező tudomány. Konferencia helye, ideje: Győr, Magyaror-

- szág, 2013.05.16 Győr: Széchenyi István Egyetem Kautz Gyula Gazdaságtudományi Kar, 2013./ [http://kgk.sze.hu/images/dokumentumok/VEABtanuImanyok/poreisz\\_veronika.pdf](http://kgk.sze.hu/images/dokumentumok/VEABtanuImanyok/poreisz_veronika.pdf) (Letöltve: 2018. május 21.)
27. Practical statistics. TTT method. <https://sites.google.com/site/practicalstatistics/topics/ttt-method> (Letöltve: 2018. május 18.)
28. Seating Sweep Information. Canadian checklist. <https://sites.google.com/site/practicalstatistics/topics/ttt-method/activities/canadian> (Letöltve: 2018. április 4.)
29. SEQUEIROS, Paula: Reading in public libraries : Space, reading activities, and user profiles. = Qualitative Sociology Review, 9. köt. 3. sz. 2013. p. 220-240.
30. TATE, Tyler: Information Wayfinding. = Online Searcher, 38. köt. 1. sz. 2014. p. 16-21. Ismerteti: CSÁSZÁR János = Tudományos és Műszaki Tájékoztatás. 62. évf. 2015. 4. sz./ [http://tmt-archive.omikk.bme.hu/show\\_news.html?id=6031&issue\\_id=569](http://tmt-archive.omikk.bme.hu/show_news.html?id=6031&issue_id=569) (Letöltve: 2018. május 21.)
31. Tracking the traffic in modern libraries. Literature survey. <https://sites.google.com/site/practicalstatistics/topics/bibliography/literature-survey> (Letöltve: 2018. május 3.)
32. TTT honlap: <https://samstat.wordpress.com/ctt/> (Letöltve: 2018. május 21.)
33. TTT megfigyelési űrlap-minta: <https://sites.google.com/site/practicalstatistics/topics/ttt-method/observation-sheets> (Letöltve: 2018. május 21.)
34. UDVARHELYI, Éva Tessa: Köztér, demokrácia és kulturális sokszínűség. IN: Építészek az építészet-ről. Válaszok az MÉ körkérdésére – 2. = Régi-új magyar építőművészet. Melléklet: Utóirat – Post Scriptum 10. évf. 58.sz. 2010. p. 19-26.
35. Wayfinding Hungary/ <http://wayfinding.hu/hu/wayfinding-hu/> (Letöltve: 2018. május 22.)
36. WORTMAN, BETH: What Are They Doing and What Do They Want: The Library Spaces Customer Survey at Edmonton Public Library. = Partnership: the Canadian Journal of Library and Information Practice and Research. 7. köt. 2. sz. 2012./ <https://journal.lib.uoguelph.ca/index.php/perj/article/view/1967/2633#.WusMMoiFM2w> (Letöltve: 2018. május 3.)

Beérkezett: 2018. V. 28-án.



**Kovácsné Koreny Ágnes**

a Fővárosi Szabó Ervin Könyvtár  
főigazgató-helyettese.

E-mail: [koreny.agnes@fszek.hu](mailto:koreny.agnes@fszek.hu)