

Tóth Máté

Mobilizált könyvtári szolgáltatások

Bevezetés

Az elektronikus könyvek megjelenése és terjedése új kihívásokat jelent mind a könyvtárak, mind pedig a könyves szakma más területein dolgozó szakemberek számára. Egyre több publikáció, konferencia, beszélgetés próbálja feltárni az elektronikus könyvekkel kapcsolatos problémákat és a potenciális megoldási lehetőségeket. A tartalmat hordozó médium változása – ahogyan korábban is a történelem folyamán – most is feszültségekkel jár, hiszen új keretek között kell megoldást találni olyan kérdésekben, amelyekben egyik oldalról üzleti érdekek, másik oldalról alapjogok sérülhetnek. A könyvtárak számára természetes, hogy minden közzétett tartalmat ingyenesen tesznek hozzáférhetővé. Ez az attitűd azonban egy olyan könnyen másolható dokumentumtípus esetén, mint az elektronikus könyv, erősen veszélyezteti a kiadók érdekeit. Sem a kiadóknak, sem a könyvtáraknak és közvetve a használóknak sem érdeke a könyvpiac összeomlása a kalózmásolatok miatt. Mind ez egy használható és a papír könyvekétől eltérő könyvtári szolgáltatási modell létrehozását teszi szükségessé. A szolgáltatási modell kialakításához pedig meg kell ismernünk a könyvtárak és a könyvtárhasználók elektronikus könyvekkel – és általában a mobil eszközökön olvasható tartalmakkal – kapcsolatos attitűdjeit, a szolgáltatás modelljeire vonatkozó elképzeléseit.

2012 szeptemberében a Könyvtári Intézet kutatást végzett a hazai könyvtárak és olvasóik körében azzal a céllal, hogy képet kapjon: olvasóink és a könyvtárak miként gondolkodnak a mobil eszközökön történő tartalomszolgáltatásról. E célból kérdőíves kutatást végeztünk egy nem reprezentatív, de kellően nagy mintán. Összesen 592 egyéni és 77 intézményi válasz alapján próbáltunk az elvárt szolgáltatási modellre vonatkozóan következtetéseket levonni, egyben összevetni a használók és a könyvtárak elvárásait és lehetőségeit.

A kutatás célja

A kutatási projekt céljai az e-könyv, az elektronikus tartalmak és a mobil eszközökre vonatkozó könyvtári szolgáltatások jelenlegi hazai és nemzetközi helyzetének és jövőbeli lehetőségeinek feltérképezése, valamint a mobil eszközökre optimalizált szolgáltatások célközönségének és pontos igényeinek azonosítása volt. A

kutatási projekt eredményeivel hozzá kíván járulni egy olyan új e-könyv szolgáltatási modell kialakításához, amely mind a könyvtáraknak, mind a kiadóknak, mind pedig a használóknak elfogadható feltételeket jelent. Ehhez pedig nélkülözhetetlen a könyvtárhasználók és a könyvtárak álláspontjának megismerése.

Ugyan az e-könyvek kérdésköre és a mobiltelefonra optimalizált szolgáltatásoké két világosan elkülönülő kutatási területet jelölnek, végső soron – a használók oldaláról közelítve – mindezek ugyanannak az igénynek az artikulációi: zsebben hordozható elektronikus olvasó készüléken képesek legyünk hozzáférni könyvtári tartalmakhoz, könyvekhez, rekordokhoz. Ezért tartjuk indokoltnak a kérdéskör közös kérdőívben való vizsgálatát.

A kutatás módszere, a mintavétel

A kutatás téma összetettsége két (egy könyvtárosi és egy használói) kérdőív elkészítését tette szükségessé. A használói kérdőívet hazai könyvtárak honlapján, valamint közösségi oldalakon tettük közzé. Célunk az volt, hogy minél nagyobb számú válaszadót sikerüljön találnunk. Nem törekedtünk arra, hogy a minta reprezentatív legyen, ugyanakkor igyekeztünk minél szélesebb körből válaszokat nyerni. Úgy választottuk ki a kérdőívet közzétevő könyvtárak körét, hogy abban a lehető legtöbb településtípus (község, kis- és nagyváros, valamint főváros) szerepeljen. 15 könyvtárnak írtunk, hogy terjesszék a kérdőívet saját, valamint a fiók- vagy kistélepülési könyvtárhálózatuk olvasói körében.

A könyvtárak eltérő intenzitással vettek részt a kutatásban és különböző helyeken tették közzé a kérdőíveket. Bizonyos könyvtárak a honlapjuk nyitóoldalán, mások a felhasználói gépeken kérték az olvasókat a felmérésben való részvételre. Az eltérő metodológia nem befolyásolta az eredményeket.

A könyvtári kérdőívhez a Katalistén (a könyvtárosok országos levelezőlistáján) toboroztunk válaszadókat. Itt kifejezetten intézményi kitöltést vártunk el. Azt kértük, hogy az adott intézmény nevében töltsse egy munkatárs a kérdőívünket.

A minta összetétele

A kérdőíves kutatásban összesen 592 egyéni és 77 intézményi válasz érkezett. A teljes mintában szereplők 36 százaléka férfi és 64 százaléka nő. Ebben a számban tükröződik könyvtárhasználók, illetve a magyar könyvolvasók jellemző összetétele, amelyben mindig kicsit többen vannak a nők, mint a férfiak. Az átlagéletkor 29 év volt, amelyhez viszonylag nagy (15) szórás tartozik. A módusz (12) és a medián (25) értékek alapján arra következtethetünk, hogy a tipikus válaszadó inkább fiatalabb, mint az átlag. A legfiatalabb 6, a legidősebb válaszadónk pedig 84 esztendő volt. A minta életkori csoportok szerinti összetételét az 5. oldalon látható táblázat tartalmazza.

A válaszadók lakhely szerinti összetétele azt mutatja, hogy Fejér és Nógrád megye kivételével majdnem mindenholnan érkeztek válaszok, ezek döntő hányada Bács-Kiskun, Hajdú-Bihar megyékből és Budapestről érkezett. Továbbá Zala és Borsod-Abaúj-Zemplén megye könyvtárhasználói voltak különösen aktívak.

| életkor | N | % |
|------------------------------|------------|------------|
| Gyerek (18 év alatti) | 142 | 24 |
| Fiatal (19–35 év közötti) | 283 | 48 |
| Középkorú (36–60 év közötti) | 143 | 24 |
| Idős (60 év fölötti) | 21 | 4 |
| Nem válaszol | 3 | 1 |
| Összesen | 592 | 100 |

Településtípusonként a következő a teljes minta válaszadóinak megoszlása:

| | |
|---------------|-----|
| Község | 260 |
| Város | 134 |
| Megyeszékhely | 100 |
| Főváros | 93 |
| Külföld | 1 |
| Nem válaszol | 4 |

Iskolai végzettség tekintetében a mintában felülreprezentáltak az értelmiségiek. A teljes mintában mért arányokat a következő táblázat mutatja be:

| Iskolai végzettség | N | % |
|--|------------|------------|
| Általános iskola vagy az alatt | 133 | 23 |
| Szakközépiskola | 31 | 5 |
| Szakközépiskolai vagy gimnáziumi érettségi | 175 | 30 |
| Főiskolai vagy egyetemi diploma | 252 | 43 |
| Összesen | 591 | 100 |

Összevetve a teljes mintában mért adatokat az életkorral, elmondható, hogy válaszadóink jellemzően az életkorukban elérhető legmagasabb iskolai végzettséggel rendelkeznek. A mintában szereplők között a könyvtárhasználók aránya kifejezetten magas (93%). Ennek oka, hogy elsősorban olyan felületeken terjesztettük a kérdőívet, amelyet nagyobb eséllyel találnak meg a könyvtárhasználók. Kevesebb, mint 5 százalék azoknak az aránya, akik ritkábban, mint hetente, vagy soha nem interneteznek.

| Internetelési gyakoriság | N | % |
|--------------------------|------------|---------------|
| Naponta | 470 | 79,53 |
| Hetente többször | 71 | 12,01 |
| Hetente | 27 | 4,57 |
| Ritkábban, mint hetente | 16 | 2,71 |
| Soha | 7 | 1,18 |
| Összesen | 591 | 100,00 |

A hazai internet penetráció mértékével összevetve elmondható, hogy a mintában felülreprezentáltak a gyakran internetezők.

A témánk szempontjából érdekes megvizsgálni, hogy válaszadóink milyen elektronikus tartalmak olvasására alkalmas mobil eszközökkel rendelkeznek, illetve me-

lyeket tervezik beszerezni. A tervek alapján eldönthető, hogy a jövőben milyen eszközök penetrációja fog érdemben javulni a hazai könyvtárhasználók körében. Az emberek többsége jelenleg nem rendelkezik e-könyvek olvasására alkalmas eszközzel.

Milyen eszközökkel rendelkezik?

| | Igen | | Nem, de tervezni beszerezni | | Nem, és nem is tervezni beszerezni | | Nem tudom | |
|-----------------|------|-------|-----------------------------|-------|------------------------------------|-------|-----------|-------|
| | N | % | N | % | N | % | N | % |
| laptop, netbook | 338 | 57,19 | 151 | 25,55 | 82 | 13,87 | 21 | 3,55 |
| táblagép | 35 | 5,92 | 120 | 20,30 | 376 | 63,62 | 61 | 10,32 |
| okostelefon | 216 | 36,55 | 133 | 22,50 | 202 | 34,18 | 41 | 6,94 |
| e-könyv olvasó | 47 | 7,95 | 151 | 25,55 | 323 | 54,65 | 71 | 12,01 |
| egyéb | 229 | 38,75 | 67 | 11,34 | 82 | 13,87 | 58 | 9,81 |

A laptop/netbook, valamint az okostelefon a legnépszerűbb mobil tartalmak olvasására alkalmas eszközök. A kifejezetten elektronikus könyvolvasásra kifejlesztett e-könyv olvasó, valamint a táblagép elterjedése messze lemaradva ezek mögött van.

Egy másik kérdőívben a könyvtárosokat kérdeztük a terveikről és a jelenlegi mobil eszközökre optimalizált szolgáltatásaikról. Összesen 77 választ kaptunk. Arra kértük a könyvtárakat, hogy intézményenként egyetlen választ adjanak. Ezért kértük, hogy az intézmény és a kitöltő nevével együtt adják le a válaszaikat. Egy nagy könyvtárban fordult elő, hogy a nyilvános fórumon érkezett megkeresésünkre több munkatárs is úgy érezte, hogy neki kell válaszolni az intézmény nevében. Ebben az esetben a legmagasabb beosztásban lévő munkatárs választát vettük figyelembe az adatok összesítésénél.

A kérdésben felajánlottunk több könyvtártípust, amelyből a válaszadónak kellett kiválasztania egyet, hogy melyikhez tartozik az intézménye. A több funkciót is ellátó intézmények esetében azt kellett választaniuk, amelyiket a legjellemzőbbnek tartják magukra nézve.

| | |
|---|----|
| Egyéb | 5 |
| Egyéb szakkönyvtár (pl. vállalati) | 3 |
| Országos szakkönyvtár | 3 |
| Nemzeti könyvtár | 1 |
| Egyéb felsőoktatási könyvtár (pl. tanszéki, kari) | 5 |
| Felsőoktatási központi könyvtár | 9 |
| Általános vagy középiskolai könyvtár | 22 |
| Egyéb települési könyvtár (pl. községi) | 12 |
| Városi könyvtár | 16 |
| Megyei könyvtár | 1 |

A válaszadó könyvtárak együttesen jól reprezentálják a hazai könyvtárak funkció szerinti összetételét. A teljes mintához képest vett arányokat tekintve a felsőoktatási központi könyvtárak felül-, a községi és a megyei könyvtárak pedig kissé alulreprezentáltak. Előbbit azért nem tartjuk problémának az elemzés szempontjából, mert az eddigi projekteket tekintve úgy tűnik, hogy a felsőoktatási könyvtárak

a legaktívabb szereplők az elektronikus könyvek kölcsönzése, vagy a szolgáltatók mobil eszközökre való optimalizálására vonatkozó útkeresésben. A községi könyvtárak pedig – vélhetően – nem maguk, hanem valamely nagyobb szolgáltató könyvtár közvetítésével fognak elektronikus könyveket a használók rendelkezésére bocsájtani, így az, hogy a teljes könyvtári rendszerben lévő számarányukat tekintve ebben a mintában kevesebben vannak, nem okoz problémát. Sajnáljuk ugyanakkor, hogy a megyei könyvtárak közül csak keveset sikerült megszólítani, hiszen ezek az intézmények képezik a települési könyvtári ellátás gerincét.

Településtípusonként elmondható, hogy a válaszadók 31 százaléka Budapesten, 18 százaléka községekben, 27 százalék városokban, míg 24 százalék megyeszékhelyeken működik. Az intézmények országon belüli megoszlását mutatja be a következő táblázat.

| | N | % |
|------------------------|-----------|------------|
| Budapest | 24 | 31 |
| Bács-Kiskun | 1 | 1 |
| Baranya | 2 | 3 |
| Békés | 2 | 3 |
| Borsod-Abaúj-Zemplén | 12 | 16 |
| Csongrád | 3 | 4 |
| Fejér | 1 | 1 |
| Győr-Moson-Sopron | 1 | 1 |
| Hajdú-Bihar | 5 | 6 |
| Jász-Nagykun-Szolnok | 0 | 0 |
| Komárom-Esztergom | 0 | 0 |
| Nógrád | 1 | 1 |
| Pest | 6 | 8 |
| Somogy | 5 | 6 |
| Szabolcs-Szatmár-Bereg | 1 | 1 |
| Tolna | 3 | 4 |
| Vas | 6 | 8 |
| Veszprém | 2 | 3 |
| Zala | 2 | 3 |
| Külföld | 0 | 0 |
| Nem válaszol | 0 | 0 |
| Összesen | 77 | 100 |

A válaszadó intézmények méretét a beiratkozottak száma alapján soroltuk kategóriákba. Ebben a vonatkozásban szintén azt mondhatjuk, hogy a minta reprezentálja a könyvtári szektorban tapasztalható sokféleséget. A legkisebbektől a legnagyobbakig minden nagyságrendű intézmény válaszolt a kérdéseinkre.

Mobiltelefonra optimalizált szolgáltatásokra vonatkozó használói igények

Ebben a részben azt vizsgáljuk, hogy a használók mennyire várják el a náluk meglévő, elektronikus tartalmak fogadására alkalmas mobil eszközökön a könyv-

tári szolgáltatások fogadását, valamint, hogy ezzel párhuzamosan a könyvtárak milyen irányban bővítették, illetve kívánják bővíteni a szolgáltatási portfóliójukat.

Megkérdeztük a használókat, milyen mobil eszközökön tartják elképzelhetőnek, hogy könyvtári szolgáltatásokat vegyenek igénybe. 1-től 4-ig terjedő skálán kellett értékelni a válaszlehetőségeket. Volt egy „Nem tudom” opció is, amelyre szintén érdemes odafigyelni, hiszen amennyiben ennek aránya magas, akkor hiába kapott egy-egy eszköz magas pontszámot, mégsem tekinthető teljesen biztosnak, hogy az arra specifikus szolgáltatást sokan igénybe vennék.

Milyen eszközön használna könyvtári szolgáltatásokat?

| | Laptop, netbook | | Táblagép | | Okostelefon | | E-könyv olvasó | | Egyéb | |
|-------------------------------|-----------------|------------|------------|------------|-------------|------------|----------------|------------|------------|------------|
| | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % |
| 1 Biztosan nem használnám | 38 | 6 | 92 | 16 | 76 | 13 | 102 | 17 | 141 | 24 |
| 2 Valószínűleg nem használnám | 26 | 4 | 88 | 15 | 90 | 15 | 99 | 17 | 104 | 18 |
| 3 Valószínűleg használnám | 117 | 20 | 143 | 24 | 153 | 26 | 124 | 21 | 111 | 19 |
| 4 Biztosan használnám | 384 | 65 | 167 | 28 | 214 | 36 | 170 | 29 | 119 | 20 |
| Nem tudom | 27 | 5 | 102 | 17 | 59 | 10 | 97 | 16 | 117 | 20 |
| Összesen | 592 | 100 | 592 | 100 | 592 | 100 | 592 | 100 | 592 | 100 |
| Átlag | 3,3 | | 2,3 | | 2,7 | | 2,3 | | 2,0 | |

Értelemszerűen azokat az eszközöket jelölték meg a legtöbben, amelyekkel maguk is rendelkeznek. Szignifikáns különbség van azonban a laptopok és az okostelefonok megítélésében. Amíg a laptopok esetében 65 százalék a biztosan használók aránya, addig az okostelefonok esetében ez az előbbinek alig több mint fele (36%). A bizonytalanság is kétszer akkora az utóbbiak esetében, mint a hordozható számítógépeknél. Figyelmet érdemelnek az e-könyv olvasók. A válaszadók pontosan fele állítja, hogy szívesen (valószínűleg vagy biztosan) igénybe venne könyvtári szolgáltatást ezen az eszközön.

Felmértük azt is, hogy a könyvtári honlap mely részeit, milyen valószínűséggel használnák, ha lenne elérhető, mobiltelefonra optimalizált változata. A „Biztosan használnám” és a „Biztosan nem használnám” között összesen szintén 4 fokozatú skálát adtunk meg, így a választással a válaszadó értékelést is végzett, hasonlóan az előző kérdéshez. Ezek átlagát mutatja a következő táblázat legalsó sorában lévő érték.

| | Könyvtári honlap | | Katalógus | | Adatbázisok | | Digitális könyvtár | | Egyéb | |
|-------------------------------|------------------|------------|------------|------------|-------------|------------|--------------------|------------|------------|------------|
| | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % |
| 1 Biztosan nem használnám | 73 | 12 | 98 | 17 | 73 | 12 | 130 | 22 | 74 | 13 |
| 2 Valószínűleg nem használnám | 96 | 16 | 63 | 11 | 86 | 15 | 120 | 20 | 80 | 14 |
| 3 Valószínűleg használnám | 191 | 32 | 163 | 28 | 172 | 29 | 130 | 22 | 201 | 34 |
| 4 Biztosan használnám | 157 | 27 | 199 | 34 | 190 | 32 | 133 | 23 | 126 | 21 |
| Nem tudom | 74 | 13 | 68 | 12 | 70 | 12 | 78 | 13 | 110 | 19 |
| Összesen | 591 | 100 | 591 | 100 | 591 | 100 | 591 | 100 | 591 | 100 |
| Átlag | 2,5 | | 2,6 | | 2,6 | | 2,2 | | 2,3 | |

A táblázat alapján világosan látható, hogy elsősorban a gyors tájékozódás érdekében szeretnék használni az emberek a telefonjukat.

Ugyanezt a kérdést a táblagépekre vonatkoztatva is feltettük, hiszen – bár az operációs rendszer sok esetben ugyanaz – a nagyobb képernyő radikálisan más használatot is lehetővé tehet.

| | Könyvtári honlap | | Katalógus | | Adatbázisok | | Digitális könyvtár | | Egyéb | |
|-------------------------------|------------------|------------|------------|------------|-------------|------------|--------------------|------------|------------|------------|
| | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % |
| 1 Biztosan nem használnám | 83 | 14 | 100 | 17 | 89 | 15 | 95 | 16 | 84 | 14 |
| 2 Valószínűleg nem használnám | 74 | 13 | 64 | 11 | 71 | 12 | 72 | 12 | 60 | 10 |
| 3 Valószínűleg használnám | 158 | 27 | 142 | 24 | 139 | 24 | 143 | 24 | 169 | 29 |
| 4 Biztosan használnám | 176 | 30 | 183 | 31 | 195 | 33 | 181 | 31 | 151 | 26 |
| Nem tudom | 100 | 17 | 102 | 17 | 97 | 16 | 100 | 17 | 127 | 21 |
| Összesen | 591 | 100 | 591 | 100 | 591 | 100 | 591 | 100 | 591 | 100 |
| Átlag | 2,4 | | 2,3 | | 2,4 | | 2,4 | | 2,2 | |

A használók összességében alacsonyabb értékeket adtak a táblagépekre optimalizált szolgáltatásoknak. Ennek az is az oka lehet, hogy nem rendelkezvén ilyen eszközzel, nem tudják és nem is akarják elképzelni, hogy igénybe vennének-e ilyen lehetőségeket. Itt az érdekeséget inkább az egyes funkcióknak adott átlagértékek egymáshoz való viszonya jelenti. Míg az okostelefonok esetében a rövid, faktografikus információkat, a gyors tájékozódást nyújtó szolgáltatásokat részesítik előnyben, itt a digitális könyvtárban való böngészés legalább annyira fontos.

A digitális korban a könyvtár nemcsak a tartalmakhoz, de az azok olvasásához szükséges eszközökhöz is hozzáférést kell nyújtson. Lehetséges egy olyan szolgáltatási modell, amelyben bizonyos eszközöket a használók kölcsönöznek, hogy a tartalmakat otthonukban tudják élvezni. Ehhez azonban fontos, hogy erre a szolgáltatási modellre bennük is legyen kellő nyitottság. Azt kérdeztük, hogy a fentiekhez hasonlóan mely eszközöket kölcsönöznék ki a könyvtárból szívesen, amennyiben erre lehetőség lenne. A felsorolásban benne hagytuk az okostelefont is, amely személyhez kötött, így kölcsönzése erősen problémás lenne. Az értékelésekkel azonban felmérhettük, hogy mennyire gondolkodnak az okostelefonokról mint telefonokról, és mennyire mint elektronikus tartalmak fogyasztására szánt eszközről.

Milyen eszközöket kölcsönözne a könyvtárból?

| | Laptop, netbook | | Táblagép | | Okostelefon | | E-könyv olvasó | | Egyéb | |
|---------------------------------|-----------------|------------|------------|------------|-------------|------------|----------------|------------|------------|------------|
| | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % |
| 1 Biztosan nem kölcsönözném | 190 | 32 | 151 | 26 | 236 | 40 | 109 | 18 | 196 | 33 |
| 2 Valószínűleg nem kölcsönözném | 127 | 21 | 128 | 22 | 135 | 23 | 89 | 15 | 135 | 23 |
| 3 Valószínűleg kölcsönözném | 106 | 18 | 142 | 24 | 84 | 14 | 166 | 28 | 95 | 16 |
| 4 Biztosan kölcsönözném | 122 | 21 | 113 | 19 | 81 | 14 | 157 | 27 | 91 | 15 |
| Nem tudom | 46 | 8 | 57 | 10 | 55 | 9 | 70 | 12 | 74 | 13 |
| Összesen | 591 | 100 | 591 | 100 | 591 | 100 | 591 | 100 | 591 | 100 |
| Átlag | 2,1 | | 2,2 | | 1,8 | | 2,4 | | 1,9 | |

A laptopok, okostelefonok, tabletek és e-könyv olvasók tekintetében éppen fordított az eszközkölcsonzés ötletének népszerűsége, mint azok használata esetében. Magyarán, akinek nincs ilyen eszköze, az szívesen kölcsönözne. E megállapítás azonban némi pontosításra szorul. Összességében az eszközkölcsonzés lehetőségével szemben nem túlságosan elfogadók a használók. Egyedül az e-könyv olvasók vonatkozásában mondható el, hogy a válaszadók több mint fele (53%) nagy valószínűséggel élne ezzel a lehetőséggel. A laptopkölcsonzés elutasítása mögött talán ott húzódhat az a gondolat, hogy miért kölcsönöztem, ha úgyis rendelkezem ilyennel. Az okostelefonok esetében pedig nyilván a telefon személyhez tartozása miatt utasítják el a használók a kölcsönzés lehetőségét.

Mobiltelefonra optimalizált szolgáltatások a hazai könyvtárakban

Ebben a fejezetben arra keressük a választ, hogy a könyvtárak szolgáltatásai között jelenleg mennyire jelennek meg a mobiltelefonra optimalizált honlapok. Amennyiben nem jelennek meg, vannak-e tervek ilyenek fejlesztésére vonatkozóan. Szintén kíváncsiak voltunk az ilyen irányú fejlesztések hiányának okaira.

A legelső kérdésünk az volt, hogy rendelkezik-e a könyvtár honlappal. A mobiltelefonra optimalizált szolgáltatások szempontjából ez alapvető, hiszen a könyvtár a maga tartalmait a világháló saját online felületén tudja kialakítani. A válaszadók 79 százaléka válaszolt erre igennel. Jóllehet, alapvető elvárás manapság a könyvtárnak egy saját honlap fenntartása, ez korántsem annyira egyértelmű egy-egy kis – akár más nagyobb intézmény részeként működő – könyvtár esetében. A nemmel válaszolók között jellemzően kistéleplési, valamint általános és középiskolai könyvtárak vannak.

A következőkben azt tudakoltuk, hogy a honlap bizonyos részeinek van-e mobiltelefonra/tabletre optimalizált változata.

| | Nyitólap | | Katalógus | | Digitális könyvtár | | Adatbázisok | | Referenz szolgáltatások | |
|--|-----------|------------|-----------|------------|--------------------|------------|-------------|------------|-------------------------|------------|
| | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % |
| Van | 14 | 18 | 18 | 23 | 5 | 6 | 12 | 16 | 6 | 8 |
| Nincs és nem is tervezzük | 16 | 21 | 12 | 16 | 18 | 23 | 16 | 21 | 16 | 21 |
| Nincs, de tervezzük | 31 | 40 | 30 | 39 | 27 | 35 | 21 | 27 | 25 | 32 |
| Nem érhető el ilyen szolgáltatás a honlapról | 16 | 21 | 17 | 22 | 27 | 35 | 28 | 36 | 30 | 39 |
| Összesen | 77 | 100 | 77 | 100 | 77 | 100 | 77 | 100 | 77 | 100 |

A könyvtárak tehát elsősorban a nyitólap, alapvető információk, valamint a katalógus és az adatbázisok mobilra optimalizált változatát készítették el, vagy tervezik elkészíteni. A fenti területekben közös, hogy elsősorban a gyors faktografikus tájékozódást kívánják segíteni ezekkel a szolgáltatásokkal. Mindez a mobiltelefonok felhasználási sajátosságaiból fakad. A terjedelmesebb szövegek olvasását igénylő digitális könyvtári tartalmak, referenz szolgáltatások ilyen formában való elérhetőségét kevesebben tervezik megvalósítani. A könyvtárak elképzelései így összhangban vannak a használók elvárásaival.

Mindezt a szöveges kiegészítésekben is megerősítették. A kérdést a következőképpen fogalmaztuk meg. „Amennyiben tervezik a honlap egyes szolgáltatásainak mobiltelefonra/tabletre optimalizált változatának elkészítését, kérem írják le a terveiket!” A következőkben természetesen nem idézek minden választ, csak néhányat, amelyeket jellemzőnek tartok akár a teljes mintára vonatkozóan.

„A most támogatást nyert TÁMOP 3.2.4 Tudásdepó Expressz projektünknek egyik legfontosabb eleme.”

„Mi első lépésként azt tervezzük csak, hogy az iskola honlapján, egy menüpontra keresztül elérhetővé tesszük a könyvtár információit is. (Nyitva tartás, on-line katalógus, alapvető információk, aktuális hírek.) Ha a tanulók vagy a szülők meg szeretnék nézni, otthonról is megtehessek.”

„A könyvtár szervezeti és működési változásai után, 2 éven belül tervezzük a katalógus mobiltelefonra történő optimalizálását. Forrás biztosítása után (pályázati lehetőségek kihasználása) igyekszünk ezen szolgáltatások kibővítését is megvalósítani.”

„A könyvtár alapvető adatait, illetve a katalógusunkat terveztük eddig/tervezzük optimalizálni mobilra és tabletre. Egyelőre nincs olyan komoly tartalom a digitális könyvtárunkban, amiért érdemes lenne azt komolyan számba vennünk. A referenz szolgáltatásokra konkrétan nem gondoltunk még, hogy külön optimalizáljuk mobil eszközökre.”

Következő kérdésünkkel arra kerestük a választ, vajon mi lehet az oka annak, hogy ha egy könyvtár nem fejleszt és nem is tervez mobiltelefonon is elérhető szolgáltatásokat.

A válaszadó könyvtáraknak 1-től 5-ig terjedő skálán kellett értékelni az egyes állításokat aszerint, hogy mennyire fontos akadályát jelentik a szolgáltatások mobiltelefonra történő optimalizálásának. Mi előzetesen hét potenciális akadályt adtunk meg, amelyek között voltak nyilvánvalóan provokatívnak tekinthető mondatok is.

| | |
|--|------|
| Nem tudtuk, hogy ilyen is lehet csinálni | 2,04 |
| Nem látjuk értelmét az ilyen fejlesztéseknek | 1,22 |
| Eddig eszünkbe sem jutott, hogy ilyen fejlesztéseket végezzünk | 2,81 |
| Az olvasóink, használóink nem igénylik | 3,23 |
| Nem rendelkezünk az ehhez szükséges forrásokkal | 3,05 |
| Nincs időnk rá, hogy ilyen fejlesztéseket végezzünk | 3,11 |
| Nem rendelkezünk az ehhez szükséges szakértelemmel | 3,05 |

Általában a válaszlehetőségek nem kaptak magas értékeket, így valószínűleg ezen akadályok egyike sem igazán fontos a válaszadóink számára. Ugyanakkor valamennyi könyvtár látja értelmét a fejlesztéseknek.

Elektronikus könyvekre vonatkozó igények, könyvtári válaszok

Ebben a részben a használók elektronikus könyvek iránti igényét mutatom be a felhasználói kérdőívre adott válaszok alapján. Ezúttal nem a rendelkezésre álló eszközök, hanem a használói szokások oldaláról közelítünk. Nehézséget jelent, hogy jellemzően a használóknak fogalmuk sincs arról, hogy mi e-könyv és mi nem az. Nem szerettünk volna a definíciókkal fárasztani válaszadóinkat, így inkább elfogadjuk a használók e-könyvekre vonatkozó szubjektív megítélését.

A definícióval kapcsolatos első probléma annál a kérdésnél jelentkezett, amikor arról kérdeztük a használókat, hogy szoktak-e elektronikus könyvet olvasni. Itt bizonyos, hogy nem mindenki ugyanazt értette elektronikus könyvön. Azért tudunk mégis nagyvonalúan átlendülni a kérdés fölött, mert a legfontosabb szempontunk a használók hosszú elektronikus szöveges tartalmakhoz való viszonya. Ha ez alapvetően pozitív, akkor lényegében mindegy, hogy a tipográfiai megformáltságot, vagy az e-könyv olvasóra való optimalizáltságot az elektronikus könyv kritériumának tartjuk-e vagy sem.

A kérdésre a teljes minta 36 százaléka válaszolt igennel. A kiemelt mintában ugyanez az arány 42 százalék, ami radikális különbség. Mindez azt sugallja, hogy az iskolai végzettség és az életkor szerepet játszik az elektronikus tartalmak fogyasztásában.

Azt, hogy a többség által elektronikus könyvön értett tartalmak pontosan mi-csodák, sejteti a következő kérdésre adott válasz. Azt tudakoltuk, honnan szerzik be az elektronikus olvasmányait. Több válaszlehetőséget is meg lehetett jelölni.

Honnan szerzi be az elektronikus könyveket?

| | |
|--------------------------|-----|
| Nem válaszol | 320 |
| Egyéb válasz | 43 |
| Máshonnan az internetről | 199 |
| Könyvtári weboldalról | 65 |
| Online könyvesboltból | 59 |
| Könyvkiadó oldaláról | 53 |

A nem válaszolók döntő többsége azok közül került ki, akik nem olvasnak elektronikus könyveket. Az egyéb válaszok között a legtöbben azt írták, hogy sehonnan, vagy azt, hogy nem szereznek be elektronikus könyveket. A négy általunk megadott válaszlehetőség közül a legnépszerűbb a „máshonnan az internetről” volt. Ez bármilyen legális vagy illegális forrást jelenthet.

A válaszadók 34 százaléka, azaz majdnem mindenki, aki saját állítása szerint szokott elektronikus könyvet olvasni, az bizonytalan internetes forrásokból teszi ezt. A könyvtárak, könyvesboltok és kiadók, vagyis a könyvpiac hagyományos szereplői jelentősen lemaradtak az olvasók választásai alapján. Célszerű mindehhez hozzátenni, hogy gyakran a könyvtárak által szabadon hozzáférhetővé tett tartalmakról (pl. Magyar Elektronikus Könyvtár) sem tudják a használók, hogy egy intézmény virtuális falai között vannak. Másik megállapításunk újra az e-könyvek fogalmára vonatkozik. Vajon ezek a máshonnan az internetről beszerzett dokumen-

tumok rendelkeznek-e azokkal a formai jellemzőkkel, amelyek alapján e-könyvnek lennének tekinthetők? Erős a gyanúnk, hogy nem.

A következő kérdésben továbblmentünk, és az elektronikus könyvek könyvtári szolgáltatásokba való beágyazhatóságának lehetőségéről kérdeztük a válaszadóinkat. Az eredményeket a következő táblázat mutatja be.

| | Igen | Nem | Nem tudom |
|---|------|-----|-----------|
| Szívesen kölcsönöznék e-könyveket a könyvtárból, ha lenne eszkööm hozzá | 320 | 110 | 112 |
| Szívesen kölcsönöznék e-könyveket a könyvtárból | 372 | 131 | 89 |
| Szoktam elektronikus könyveket vásárolni | 89 | 481 | 22 |
| Szoktam a könyvtár weboldalán elektronikus könyveket olvasni | 106 | 449 | 37 |

Hasonlóan az előzőekhez, itt is kevesen nyilatkoztak úgy, hogy a könyvtár weboldaláról szoktak volna elektronikus könyveket letölteni. Ennél is kevesebben vannak, akik jelenleg hajlandóak pénzt fizetni elektronikus tartalmakért. Ugyanakkor ha a könyvtárban lenne ilyen szolgáltatás, azt szívesen igénybe vennék. Érdekes módon több a bizonytalan válaszadó akkor, amikor az intézmény az olvasóeszközt is szolgáltatja az elektronikus könyv mellé. Ez nem logikus, hiszen az olvasóeszköz hiányának kellene inkább bizonytalanságot okozni. Ezt a jelenséget két tényezőre is vissza lehet vezetni. Egyrészt újra arra, hogy a többség nem tudja, hogy mit kell érteni elektronikus könyvön, így nem feltételezi, hogy szükséges hozzá speciális olvasóeszköz is. A másik magyarázat az lehet, hogy az eszköz-kölcsönzésnek mint szolgáltatásnak nincs jelenleg Magyarországon mindenki által közismert gyakorlata, így nem is nagyon tudják elképzelni, hogyan működhet mindez. Összességében azonban megállapítható, hogy a többség kifejezetten igényli az elektronikus könyvek könyvtári szolgáltatását.

Az igények artikulációjával szemben vajon milyen könyvtári terveket, jelenlegi működő gyakorlatokat lehet felsorolni? A könyvtáraknak készített kérdőívünkben egyszerre kérdeztünk rá a szolgáltatás meglétére és az arra vonatkozó tervekre. Az eredményeket a következő táblázat szemlélteti. (Fontos megemlíteni, hogy a 77 válaszadó nem tekinthető reprezentatív mintának, így a teljes könyvtári rendszerre vonatkozóan hiba lenne bármilyen következtetést levonni az alábbiak alapján.)

Elektronikus könyvek szolgáltatása a hazai könyvtárakban

| | A könyvtár állományában vannak-e elektronikus dokumentumok? | | A könyvtár állományában vannak-e e-könyvek? | | A könyvtár kölcsönöz-e e-könyveket? | | A könyvtár kölcsönöz-e e-könyvvasolat a használóinak? | |
|--------------------------|---|------------|---|------------|-------------------------------------|------------|---|------------|
| | N | % | N | % | N | % | N | % |
| Igen | 62 | 81 | 18 | 23 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| Nem, de tervezzük | 10 | 13 | 41 | 53 | 50 | 65 | 30 | 39 |
| Nem, és nem is tervezzük | 5 | 6 | 17 | 22 | 22 | 29 | 39 | 51 |
| Nem tudom | 0 | 0 | 1 | 1 | 2 | 3 | 5 | 6 |
| Összesen | 77 | 100 | 77 | 100 | 77 | 100 | 77 | 100 |

Bátran kijelenthető, hogy elektronikus könyvek kölcsönzésével jóval kevesebben foglalkoznak, mint ahányan rendelkeznek ilyen dokumentumokkal. Amennyiben hozzátesszük, hogy a három pozitív választ megfogalmazó intézmény közül kettő közszégi és egy iskolai könyvtár, akkor azt is megkérdezhettük, hogy a válaszadók nem értették-e félre a kérdést. Előbbiek közül egy intézmény ráadásul korábban úgy nyilatkozott, hogy nincsenek a könyvtár állományában elektronikus könyvek. Ez azt sugallja, hogy bizony az igennel válaszolók között is vannak, akik félreérésből tették ezt.

Érdemes odafigyelni azokra is, akik valamit jelenleg nem tesznek, de tervezik. Figyelemre méltó, hogy a könyvtárak döntő többsége igenis akar foglalkozni elektronikus könyvek, sőt sokan elektronikus könyvolvasó készülékek kölcsönzésével is. Mindez egyszerre tekinthető szükségletnek és lehetőségnek. A szükségletet az vetíti elénk, hogy a legtöbb könyvtár rendelkezik olyan tartalmakkal, amelyeket szeretne megosztani a használóival, tervezi, hogy szolgáltatja ezeket, de egyelőre nem biztos abban, hogy miként tegye. A lehetőség abban rejlik, hogy gyakorlatilag nincs Magyarországon olyan könyvtár, ahol már kialakult gyakorlatok korlátoznák a jövő kölcsönzési modelljeinek kialakítását.

A következő kérdésben a válaszadó könyvtáraknak 1-től 4-ig terjedő skálán kellett értékelni az egyes állításokat aszerint, mennyire fontos akadályát jelentik az e-könyvek kölcsönzésének. Mi előzetesen 6 potenciális akadályt láttunk, amelyek köré csoportosíthatók a meg nem valósítás okai. Ezek a következők:

- a feladat nem a könyvtáraké;
- a könyvtárak érdektelensége;
- a személyzet hiánya;
- a technikai infrastruktúra hiánya;
- a szakértelem hiánya;
- a használók érdektelensége.

Természetesen lehetnek ezeken túl is olyan tényezők, amelyeket a könyvtárosok problémának érezhetnek, azonban úgy gondoljuk, hogy azok végeredményben megfeleltethetők valamelyik fentebb említett problémakörnek. Így, ha valaki szerint pénz hiányzik az ilyen irányú szolgáltatások bevezetéséhez, akkor kérdés, hogy abból szakértelmet vásárolna, a személyzetet bővítené, vagy a technikai infrastruktúrát tenné alkalmassá a feladatokra.

| | |
|---|-----|
| Az e-könyvek forgalmazása a kiadók feladata, nem a könyvtáré. | 2,2 |
| Nem kívánunk foglalkozni ezzel a kérdéssel. | 2,2 |
| Nem rendelkezünk a megfelelő személyzettel az e-könyvek kölcsönzéséhez. | 2,6 |
| Nem rendelkezünk a megfelelő technikai infrastruktúrával az e-könyvek kölcsönzéséhez. | 3,6 |
| Nem vagyunk szakmailag felkészülve az e-könyvek kölcsönzésére. | 2,9 |
| Az olvasóink nem igénylik az e-könyvek kölcsönzését. | 3,2 |

A könyvtárosok úgy látják, hogy az e-könyvek kölcsönzése előtt tornyosuló akadályok legfőképpen technikai természetűek. Ami a legkevésbé jelent problémát, az a saját érdektelenség, vagyis a könyvtárak igenis akarnak foglalkozni ezzel a kérdéssel. Ugyanakkor úgy érzik, hogy a feladat elsősorban az övék és nem a

könyvpiac más szereplője. Érdekességként megfogalmazható, hogy a könyvtárak képviselői közül sokan érzik úgy, hogy az olvasók nem igénylik az elektronikus könyvek kölcsönzését. Ezzel szemben az olvasók igenis azt fogalmazták meg, hogy ők igénylik, annak ellenére, hogy a többség nem rendelkezik ilyen dokumentumok olvasásához szükséges eszközökkel.

Lehetséges szolgáltatási modellek

A kutatás végül arra is kereste a választ, milyen szolgáltatási modellek szerint képzelhető el a jövőben az elektronikus könyvek kölcsönzése. Jelenleg az Egyesült Államok élen jár az elektronikus könyvek kölcsönzésében. Ott alapvetően a papír alapú kölcsönzési modellt próbálták meg adaptálni az elektronikus könyvek világára azzal, hogy DRM-mel védett tartalmakat a könyvtárak meghatározott számú kölcsönzésre licencelnek. A megengedett kölcsönzések számát egy hagyományos papír könyv elhasználódásának időtartamával mérik. Azaz annyiszor adják oda az elektronikus tartalmat, amennyiszer egy papír könyvet lehetséges anélkül, hogy az szétszakadna, elkoszolódna, vagy más okból használhatatlanná válna. Sokan nem értenek egyet azzal, hogy Magyarországon is ehhez hasonló kölcsönzési modellt vezessenek be a könyvtárak. Számos ellenérv merült fel a következő szempontok mentén, a legfontosabb azonban a DRM megbízhatóságát érinti, amit sokan kétségbe vonnak. A kiadók nem biztosak benne, hogy ezzel a technológiával védett tartalmak nem kerülhetnek illetéktelenek kezébe. A DRM korlátozza azon használok „felhasználói élményét” is, akiknek eszükbe sem jutna kalózmásolatokat készíteni.

A szolgáltatási modell vonatkozásában a legfontosabb kérdések azok voltak, vajon mik a használok preferenciái.

- Hajlandóak lennének-e elfogadni azt, hogy egy elektronikusan megszerzett tartalmat nem tarthatnak meg örökre, különösen akkor, ha fizetnek is érte.
- Vajon hajlandók lennének-e egyáltalán fizetni az elektronikus könyvek kölcsönzéséért? Ha igen, akkor mennyit?
- Mennyire fontos számukra az elektronikus dokumentum megformáltsága, és mennyire a tartalom?

Ezen szempontok szerint állítottuk össze azokat a kérdéseket, amelyek értékeléséből szempontokat nyerhetünk egy szolgáltatási modell kialakításához. Párhuzamosan a könyvtáraknak szánt kérdőíveken a lehetséges szolgáltatási modellek elfogadhatóságáról is érdeklődtünk.

A könyvtári alapszolgáltatások az 1997. évi CXL. törvény szerint ingyenesek. A könyvtár egyik alapvető funkciója a publikált tudáshoz való szabad hozzáférés biztosítása. A kölcsönzésért, könyvtári tagságért rendszerint a könyvtárakban fizetni kell, ezért vehetik igénybe a használok azokat a további szolgáltatásokat, mint például a dokumentumok kölcsönzése. Bizonyos dokumentumtípusok esetében (mint a DVD-k, CD-k, multimédia dokumentumok) minden egyes kölcsönzés során fizetni kell.

- Kérdés, hogy az elektronikus könyvek szolgáltatási paradigmájának kialakításakor mennyire várható el, mennyire etikus, ha a használot arra kérjük, hogy fizessen a kölcsönzés lehetőségéért.

- Kérdés, vajon mennyit lenne hajlandó fizetni egy használó egy e-könyv ki-
kölsönzéséért.
- Kérdés, hogy ha már fizetne a tartalomért, akkor milyen elvárásokat támaszt
a szolgáltatóval szemben.

Először azt vizsgáltuk, hogy a használók mit gondolnak arról, mennyibe kerül-
het egy átlagos e-könyv. A kérdés megfogalmazása során iránymutatásul azt kér-
tük, hogy a válaszadó egy kortárs szépirodalmi szerző 2-300 oldalas regényére
gondoljon.

Ezekben a kérdésekben kiválogattuk a mintából azokat, akik elérték az életko-
rúknak megfelelő legmagasabb iskolai végzettséget és akik betöltötték a 18. élet-
évüket. A feltételezésünk szerint az ő véleményük meghatározóbb lehet a szolgál-
tatások kialakításánál.

**Ön szerint mennyibe kerül jelenleg
egy átlagos e-könyv?**

| | Kiemelt minta (%) | Teljes minta (%) |
|---------------------|----------------------|---------------------|
| 4000 forintnál több | 12 | 16 |
| 3000–3999 forint | 20 | 20 |
| 2000–2999 forint | 31 | 29 |
| 1000–1999 forint | 26 | 23 |
| 1000 forint alatt | 12 | 12 |

Ez a kérdés különösen fontos az úgynevezett kiemelt mintában, amelybe az
elektronikus könyv olvasásra feltételezhetően nyitottabb és a trendek alakulására
közvetlenebb hatással lévő, magasan iskolázott és felnőtt korú válaszadókat vet-
tük be. Nehéz lenne „helyes” választ kijelölni, de az biztos, hogy egy általunk át-
lagosnak tekintett elektronikus könyv ára nem kevesebb, mint 1000 forint, és nem
több, mint 3000. A legtöbben ezeket a válaszokat jelölték meg a teljes és a kiemelt
mintában is. Utóbbi esetben azonban azt láthatjuk, hogy 5 százalékkal magasabb
azok aránya, akik az 1000 és 3000 forintos összegek közötti – helyes válasznak te-
kinthető – tartományban adták meg a válaszukat. Ez azt jelenti, hogy az általunk
kiemeltnek tekintett réteg – várakozásunknak megfelelően – tájékozottabb az elekt-
ronikus könyvek világában.

Általában az elektronikus könyvek árát túlbecsülik, azaz drágábbnak gondol-
ják, mint amennyi az valójában. Mindezekkel párhuzamosan érdemes megnézni,
hogy ki mennyit lenne hajlandó fizetni egy elektronikus könyvért. Az „átlagos”
könyvnek itt ugyanazokat a kritériumait adtuk meg, mint az előző kérdés esetében,
a válaszlehetőségek között azonban meg kellett adnunk egy újabb lehetőséget is
azok számára, akik semennyit sem lennének hajlandóak fizetni egy elektronikus
könyvért.

A válaszadóink döntő többsége nem lenne hajlandó elektronikus könyvért töb-
bet fizetni mint egy jelképes, 1000 forint alatti összeg. Azt láthattuk, hogy míg a vá-
laszadók egyrészt túlbecsülik az elektronikus könyvek árát, másrészt pedig a valós

árat sem lennének hajlandók megfizetni. Természetesen hiba lenne a válaszokat egy az egyben megfeleltetni az előző kérdés válaszaival. Kérdés, hogy vajon aki a „semennyit” választ jelölte meg, az miért tett így. Előfordulhat, hogy az elektronikus könyvek olvasása áll tőle távol, így ez a termékcsoporthoz számára alapjaiban idegen. Szintén előfordulhat, hogy a saját jövedelmi viszonyaiból kiindulva válaszolta, hogy nem lenne hajlandó fizetni, hiszen sokkal fontosabb kiadásai is vannak.

**Ön mennyit lenne hajlandó fizetni
egy átlagos e-könyvért?**

| | Kiemelt minta (%) | Teljes minta (%) |
|---------------------------|-------------------|------------------|
| 4000 forintnál többet | 2 | 3 |
| 3000–3999 forintot | 5 | 6 |
| 2000–2999 forintot | 9 | 13 |
| 1000–1999 forintot | 24 | 22 |
| 1000 forintnál kevesebbet | 39 | 35 |
| Semennyit | 21 | 21 |

Érdekes a fenti táblázatban összevetni a kiemelt és a teljes minta adatait. A semennyit fizetők tekintetében nincs különbség. A kiemelt mintában lévő válaszadók szívesebben jelölték meg a 0 és 2000 forint közötti tartományban lévő válaszokat, mint a teljes minta összes válaszadója. Ezzel párhuzamosan arányaiban ebben a csoportban kevesebben vannak, akik magasabb összeget is készek lennének áldozni elektronikus könyvekre.

A fizetési hajlandóságot megnéztük kifejezetten a könyvtári kölcsönzés vonatkozásában is. Itt 500 forintnak vettük azt az összeget, amely vélhetően senkinek nem jelent igazán komoly terhet, ha egy tartalmat elektronikus formában is megszeretne kapni. Másik változóként az elektronikus könyvolvasó eszközt jelöltük meg, hiszen ezzel – ahogyan azt korábban magunk is mértük – a többség nem rendelkezik. A szolgáltatás így komplexebb, hiszen a tartalomolvasásra alkalmas eszköz kölcsönzésével nincs technikai akadály sem a mű élvezetének.

| | Kiemelt minta (%) | Teljes minta (%) |
|--|-------------------|------------------|
| Egyéb | 19 | 24 |
| Hajlandó lennék egy jelentősebb (500 forint fölötti) összeget fizetni egy e-könyv kölcsönzéséért, ha olvasó eszközt is kölcsönöznék mellé. | 9 | 8 |
| Hajlandó lennék egy jelentősebb (500 forint fölötti) összeget fizetni egy e-könyv (csak tartalom) kölcsönzéséért. | 1 | 2 |
| Hajlandó lennék egy jelképes (500 forint alatti) összeget fizetni egy e-könyv kölcsönzéséért, ha olvasó eszközt is kölcsönöznék mellé. | 26 | 24 |
| Hajlandó lennék egy jelképes (500 forint alatti) összeget fizetni egy e-könyv (csak tartalom) kölcsönzéséért. | 17 | 16 |
| Csak akkor fizetnék e-könyvért, ha a végén meg is tarthatom a tartalmat. | 28 | 27 |

A kölcsönzés esetében is igaz, hogy a használók jelentős része egy fillért sem hajlandó áldozni elektronikus könyvre, különösen olyan formában, hogy az a kölcsönzési időt követően nem áll tovább a rendelkezésére. A kiemelt mintában kicsit többen vannak azok, akik egy jelképes összeget is készek lennének áldozni kölcsönzésre. Az eszköz rendelkezésre bocsátása mindenképpen vonzóbb a válaszadóink számára, mint amikor csak a tartalmat kínálják. Ez érthető, ugyanakkor igazolja azt a hétköznapi tapasztalatunkat, hogy az elektronikus tartalmat a használók megszokták, hogy ingyen „fogyasztják”. Különösen igaz ez az olyan tartalomra, amit ráadásul meg sem tarthatnak örökre, hanem csak egy ideig használhatják. Az elektronikus könyv olvasó eszköz nemcsak praktikus használhatóvá, de ezzel párhuzamosan – a szó szoros értelmében – megfoghatóvá is teszi a tartalmat.

Az egyéb válaszok közül a legtöbben azt írták, hogy nem tudnak válaszolni erre a kérdésre. Néhányan megfogalmazták a kérdéstről alkotott – minden fent megadott válaszlehetőségtől eltérő – véleményüket is. Ezekből néhányat idézek:

Külön összeget egyáltalán nem fizetnék az e-könyvért akár kapnék mellé olvasót akár nem, mert a sima könyveket „ingyen” (leszámítva a beiratkozási összeget) megkapom a beiratkozás után. Pluszba nem fizetnék, ha már egyszer fizettem azért, hogy kölcsönözhessek e-könyvet.

500 forint túl magas.

Nem látom értelmét az e-könyvnek.

Nem tudok fizetni, inkább könyv formájában kikölcsönözöm.

Nekem a könyv papíralapú.

1000 forint körüli összeget hajlandó lennék fizetni egy e-könyv kölcsönzéséért, ha olvasó eszközt is kölcsönöznének mellé, de többet nem.

Ha máshonnan nem lehet beszerezni a könyvet, ill. a tartalmát, lehet kivennem, e-könyvként, de fix éves tagsági mellett, mint a mostani olvasójegy rendszer, nem pedig darabszámra (kivéve, ha az éri meg jobban).

Sajnos nagyon sokan vagyunk úgy, hogy nem tehetjük meg a fizetést, s ez nem a hajlandóságon múlik.

Minden egyes kölcsönzésért nem, esetleg magasabb éves tagdíjat igen.

A válaszokból az rajzolódik ki, hogy van egy erős papíralapú-könyvpárti réteg, amely egyszerűen elutasítja az elektronikus könyv olvasását. Érdekesek azonban

azok a felvetések, amelyek egy olyan fizetési modellt javasolnak, hogy az éves könyvtári tagdíjban legyen benne az a lehetőség, hogy az elektronikus tartalomhoz is hozzáférnek. Ebben az esetben elfogadnák, ha magasabb lenne az éves beiratkozási díj.

Igyekeztünk az elektronikus könyvek könyvtári forgalmazása szempontjából fontos tényezőket megfogalmazni, majd arra kértük a válaszadóinkat, hogy ezeket értékeljék 1-től 4-ig terjedő skálán. Az 5. válaszlehetőség volt a „Nem tudom”, amellyel értelemszerűen azt a bizonytalanságot lehetett mérni, ami az adott kérdéskört övezi. A megadott állításokban a kiadók és a könyvtárak közötti munkamegosztás lehetőségeit vizsgáltuk.

Két fő gondolatkör köré csoportosulnak a megadott állítások. Egyrészt kérdés, hogy a használók számára mennyire fontos szempont az elektronikus könyvek igényes kivitelezése vagy kizárólag a tartalom megszerzése számít. Másrészt újrakérdeztünk az ár vonatkozásaira, miszerint mennyire befolyásolja az egyik vagy másik szolgáltató melletti döntésüket az ár.

A válaszokat a következő táblázat mutatja.

| | |
|--|-----|
| Fontosnak tartom az e-könyvek esetében az igényes kivitelezést. | 2,9 |
| Az e-könyvek beszerzésében nekem az ár a legfontosabb szempont. | 2,8 |
| Ha a kiadók és a könyvtárak is forgalmaznának e-könyveket, akkor azt részesíteném előnyben, amelyiket megtarthatom örökre. | 3,1 |
| Ha a kiadók és a könyvtárak is forgalmaznának e-könyveket, akkor a jobb minőségű kiadást részesíteném előnyben. | 3,0 |
| Ha a kiadók és a könyvtárak is forgalmaznának e-könyveket, akkor az olcsóbb megoldást választanám. | 3,3 |
| Az e-könyvektől elsősorban a minőségi tartalmat és kevésbé az igényes külső megjelenést várom. | 2,8 |

Érdekes válaszok születtek az ár versus minőségi kivitelezés kérdésében. Először egy árnyalattal többen értettek egyet azzal a kijelentéssel, hogy az igényes kivitelezés a fontosabb szempont és nem az ár. Ezzel szemben, ha konkrétan a szolgáltatók közötti választásra kérdeztünk rá, akkor már az ár fontosabb szempontnak bizonyul a kivitelezésnél. Szintén lényeges szempont, hogy a használók jelentős része azt szereti, amikor a tartalmat megtarthatja örökre és nem kell visszaadnia, illetve nem törlődik le a gépéről meghatározott idő után. A minőségi tartalom és az igényes külső vonatkozásában viszonylag megosztott a hazai olvasó réteg. Az utolsó állítással, miszerint az e-könyvektől elsősorban a minőségi tartalmat és kevésbé az igényes külső megjelenést várom, a válaszadóink inkább egyetértettek, ugyanakkor a válaszaik korántsem voltak annyira egyöntetűek, mint a többi kérdés vonatkozásában.

A könyvtáraknak szóló kérdőívben már nem szempontokra kérdeztünk rá a szolgáltatási modellek kialakításához, hanem konkrét megoldásokat javasoltunk, amelyek közül nekik kellett kiválasztani azokat, amelyeket el tudnák képzelni a saját intézményükben. Igyekeztünk olyan megoldásokat vázolni, amelyek a kiadók és a könyvtárak érdekeit egyaránt figyelembe veszik.

1. A könyvtárak a kiadóktól megvásárolt vagy köteles példányként beérkezett e-könyveket ingyenesen kölcsönzik használóiknak meghatározott időtartamra, hasonlóan a papír alapú dokumentumokhoz. A kölcsönzési idő lejártával az e-könyv automatikusan törlődik a használó gépéről. A kiadók a könyvtáraknak eladott példányszámokból profitálhatnak. **(67,5%)**
2. A könyvtárak egy-egy meghatározott összegért meghatározott időre licencelik az e-könyveket a kiadóktól, ezen időszakon belül ingyenesen kölcsönözhetik a használóiknak. A kölcsönzés ebben az esetben azt jelenti, hogy a használó interneten keresztül hozzáférést kap műhöz, de nem töltheti le azt semmilyen hordozható eszközre. A kiadók a licencléjből profitálhatnak. **(26,0%)**
3. A könyvtárak egy-egy meghatározott összegért meghatározott időre licencelik az e-könyveket a kiadóktól, ezen időszakon belül ingyenesen kölcsönözhetik a használóiknak. A kölcsönzés ebben az esetben azt jelenti, hogy interneten keresztül hozzáférést kap műhöz, de nem töltheti le azt hordozható eszközre. Amennyiben a használó meg is szeretné tartani – vagy hordozható eszközre letölteni – a művet, úgy lehetősége van megvásárlására a kiadótól. **(36,4%)**
4. A könyvtár nem vásárolja meg és nem is licenceli az e-könyveket, hanem csak tájékoztatást ad azokról, és igény esetén a kiadó oldalára vezeti a használót. A könyvtár az eladott példányszámok után jutalékot kap. **(20,8%)**
5. A könyvtár csak információt gyűjt és szolgáltat a megjelent e-könyvekről, de azokat nem vásárolja meg, nem licenceli és nem is szolgáltatja semmilyen formában. **(2,6%)**
6. A könyvtár egy közvetítőnél fizet elő egy nagy e-könyv gyűjteményre, amely intézi a kiadókkal a licenclési és felhasználási feltételeket. A hozzáférés módját, időtartamát kiadónként, illetve dokumentumonként szintén a közvetítő szabályozza. **(18,2%)**

Egy-egy válaszadó több lehetőséget is megjelölhetett. A papíralapú könyvek forgalmazását napi gyakorlatként űző könyvtárosok közül legtöbben (67,5%) az első megoldást tartják elfogadhatónak. Ebben egyértelműen az a szándék mutatkozik meg, hogy a papír alapú szolgáltatási paradigmát „mentsük át” az e-könyvek világára, és próbáljunk olyan megoldást találni, amelyben az e-könyvekkel való tranzakciók ugyanazok, mint a fizikai dokumentumok esetében: kölcsönzés, visszavétel, hosszabbítás; a könyvtár kiadó között pedig vásárlás. Ez a gyakorlatban számos problémát felvet. Kérdéses, hogy vajon megoldható-e úgy a kölcsönadás, hogy a dokumentumot ne lehessen lemásolni, terjeszteni. A kemény DRM védelem elvileg megoldást ad, de abban a kiadók nem bíznak, költségesnek tartják, a használók pedig nem szeretik. Szintén kérdéses, hogy a használók elégedettek lennének-e ezzel a megoldással egy olyan világban, ahol a többség nem rendelkezik dedikáltan elektronikus könyvek olvasására szolgáló eszközzel. Amennyiben a papír alapú könyvek szolgáltatását vesszük alapul, úgy figyelembe kell venni a dokumentumok elhasználódását is. Egy papírkönyv a sokadik kölcsönzést követően elhasználódik, szemben az elektronikussal, amelynek az élettartama sokkal hosszabb, hiszen a kölcsönzés a gyakorlatban egy digitális másolat elkészítését jelenti és nem az eredeti mű használatát. Az Egyesült Államok könyvtáraiban éppen e szempont miatt meghatározták, hogy egy dokumentumot hányszor lehet kölcsönadni.

A második legnépszerűbbnek az egymástól lényegét tekintve nem különböző második és harmadik megoldás bizonyult (26,0 és 36,4%). Viszont ez sokkal inkább figyelembe veszi az elektronikus könyvek kezelésének sajátosságait, hiszen nem megvásárlásról, hanem licenclésről, azaz a tartalom szolgáltatási jogának bizonyos időre történő megvásárlásáról szól.

Azzal, hogy a negyedik és az ötödik megoldási lehetőséget csak kevesen választották (20,8 és 2,6%), a könyvtárosok kinyilvánították, hogy saját feladatuknak tartják az elektronikus könyvek szolgáltatását, és – használóiuk érdekében – nem szándékoznak erről a dokumentumtípusról lemondani. A hatodik megoldás lényegében az Amerikai Egyesült Államokban általános megoldást írja le, ahol a könyvtárak döntő többsége az Overdrive szolgáltató által kínált elektronikus könyvgyűjteményt kölcsönzi a használóinak, többnyire az első pontban leírt módon. A hazai könyvtárosok körében ez a megoldás valószínűleg kevésbé ismert, ezért nehezen is tudják elképzelni (18,2%).

Összegzés

A könyvtárhasználók és a könyvtárosok körében végzett kérdőíves kutatásunkban egyrészt arra kerestük a választ, hogy jelenleg milyen mobil eszközökre (mobiltelefonra, elektronikus könyvek olvasására alkalmas készülékekre) optimalizált szolgáltatások érhetőek el a könyvtárakban, másrészt ezekkel szemben milyen igények és elvárások merülnek fel a használók részéről. Szintén kutattuk az intézmények jövőre vonatkozó, idevágó terveit.

A könyvtárhasználók a mobil eszközök főbb típusai közül elsősorban a laptopokat és az okostelefonokat kedvelik. Ezekkel rendelkeznek, vagy ezeket tervezik beszerezni a közeljövőben. A kifejezetten elektronikus könyvek olvasására alkalmas táblagépek és elektronikus könyvolvasók jelenleg hazánkban kevésbé népszerűek. A használók az eszköznek (elsősorban a képernyő méretének) megfelelő könyvtári tartalmakat szeretnének fogyasztani. A könyvtárak felismerték az igényeket, és szándékukban áll a szolgáltatási portfóliójukban azokat kielégíteni.

Több válasz vonatkozásában is megfigyelhető volt, hogy erős a bizonytalanság az elektronikus könyv fogalma tekintetében; a használók többnyire a digitalizált könyvállományokat ugyanúgy elektronikus könyveknek tekintik, mint a tipográfiaiilag megformált, kifejezetten speciális olvasó eszközre szánt tartalmakat.

A szolgáltatási modell kialakításában nagyon erős a papír alapú paradigma hatása. Elsősorban olyan modellekben gondolkodnak, amelyekkel a hagyományos paradigma éltethető tovább. Mindez az intézmények oldaláról elsősorban abban érhető tetten, hogy a papírkönyvek világához hasonló szolgáltatási modelleket preferálnak az erősebben üzleti szemléletű megoldásokkal szemben. A használók pedig többnyire elutasítják a szolgáltatásért való további térítési díjak fizetésének lehetőségét.