

Puskás Nikoletta

Könyvtár, információ, grafika – középpontban az olvasói igények

A könyvtári információs kiadványok generációváltására 2010 körül egyértelmű igény mutatkozott könyvtárosi és könyvtárhasználói oldalról egyaránt. A könyvtárosok olyan anyagokat szerettek volna, melyek megragadják az olvasók figyelmét, és a mondanivaló is célba ér. A felhasználók pedig – elkényeztetve a médiában egyre nagyobb szerephez jutó, könnyen befogadható és feldolgozható információtól – elfordultak a klasszikus, szövegközpontú prospektusoktól, leírásoktól. A régi-új közös nyelv: a kép – ez került a középpontba, a szöveg szerepe pedig jelentősen csökken, adott esetben meg is szűnhet. Az új műfaj, az információs grafika megkívánta meglévő ismereteink bővítését: a raszteres helyett a vektorgrafika alkalmazása került előtérbe, a gyakorlati kivitelezést segítő internetes gyűjtemények és szerkesztőfelületek mellett saját grafikák megvalósítását lehetővé tévő rajzoló programra volt szükség. Az infografika-projekt eredményeként 3 év alatt 11 plakát született a legkülönbözőbb tartalommal és változatos dizájnnal. Ezeken keresztül szeretném bemutatni, hogy kollégáimmal milyen utat jártunk be, milyen elvi és gyakorlati döntések mentén értük el ezt az eredményt.

Tárgyszavak: tájékoztató dokumentum; vizuális dokumentum; szakgrafika

Az SZTE Klebelsberg Könyvtárában körülbelül négy éve foglalkozunk információs grafikák készítésével. Két éve, egy pályamunka rövid bemutatásának apropóján már írtunk erről a témáról a TMT oldalain, de most a történet részleteivel is szeretnénk megismertetni az olvasót.

Az elméleti háttér

Az első kérdés az lehet, hogy miért is vágunk bele ebbe a projektbe? A napi könyvtáros munka látáshoz elegendő alkalmat szolgáltat arra, hogy az olvasókkal interakcióba lépünk, hisz folyamatosan jelen vagyunk a nyilvános terekben és a weben egyaránt, megszólíthatók, készségesek, segítőkészek vagyunk. Az olvasókkal való közvetlen kapcsolat során felmerülő kérdéseken túl a ki nem mondottakra is válaszolni próbálunk, szándékunk, hogy kezdeményező módon megvilágítsuk a problémás területeket, hogy olvasóink minél rövidebb idő alatt profi könyvtárhasználókká váljanak.

2005-ben, a *Tanulmányi és Információs Központ* (TIK) épületébe való beköltözést követő első időkben – felkészülve az új épület adta új feladatokra – tájékoztató anyagaink széles palettáját hoztuk létre: nyomtatott leporcellók készültek, melyek szol-

gáltásaink leírásait, gyűjteményeink bemutatását tartalmazták, a nyilvános terekben apróbb figyelemzáró feliratokat, plakátokat helyeztünk ki. A könyvtári honlap szintén naprakész volt a friss hírek tekintetében, és nem mulasztottuk el a szabályzatok közzétételét sem. A kiadványok színvonalában nem volt hiba, és a megfelelő példányszámban mindig elérhetőek voltak a legforgalmasabb pontokon. A könyvtárhasználók alapvetően érdeklődőnek mutatkoztak. Tapasztalataink pár év távlatában mégis azt mutatták, hogy kommunikációs gyakorlatunkkal valami nincs rendben: az üzenet, amit közvetíteni szándékoztunk, nem jutott el igazán a befogadóhoz.

Mi lehetett ennek az oka? A korábban sikerrel alkalmazott közös nyelv miért nem tud(ott) többé hidat képezni információközlő és befogadó között? Hol a gát és hogyan tudjuk áttörni? A helyzetet elemezve és a szakirodalmat felkutatva, több választ is kaptunk ezekre a kérdésekre.

Elsőként a közösségi média és az internet hatását kell említeni: ahogyan az internet, és az internetes kommunikáció egyre inkább áthatotta mindennapjainkat, a könnyen, gyorsan befogadható rövid szövegek, a képi és multimédia-alapú információ

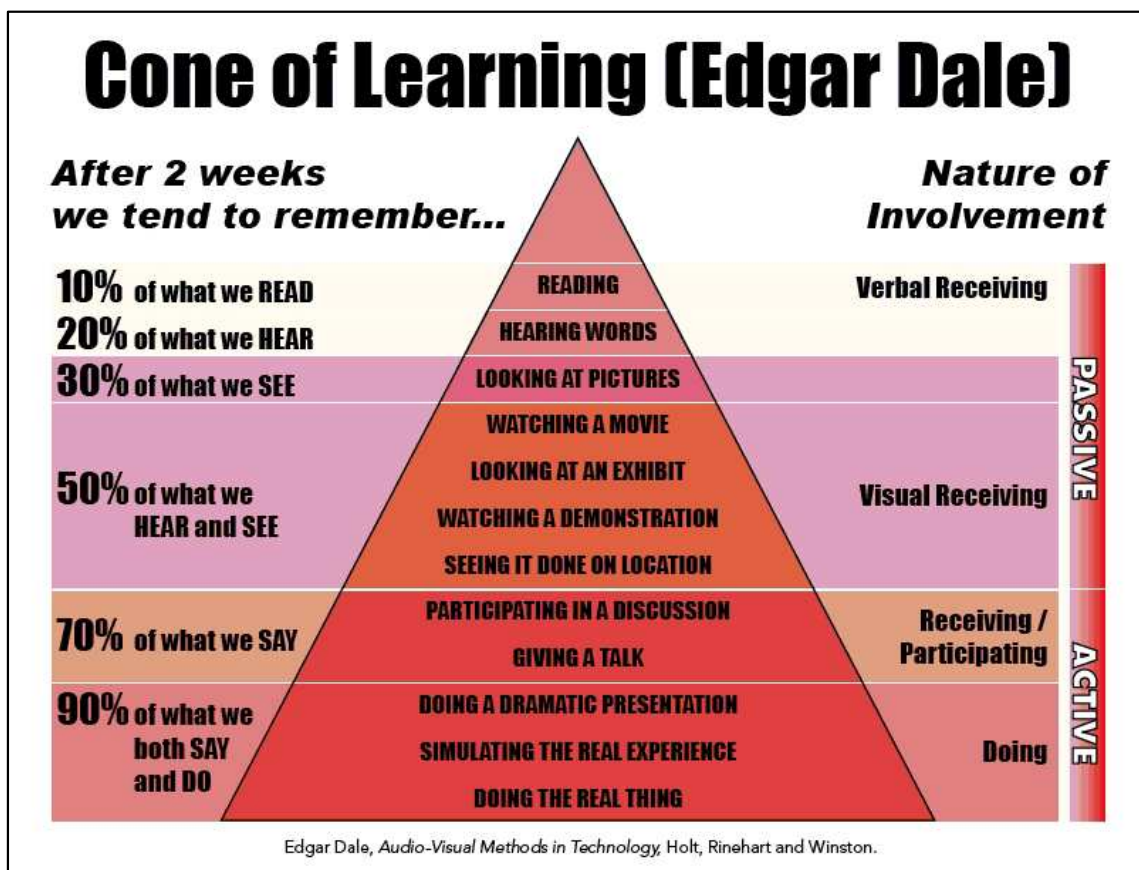
korszaka köszöntött be. A felhasználó szemét úgyszólván elkényeztették a dizájnos, igényes képi megoldások. Ez lassan az élet egyre több területén megváltoztatta az elvárásokat, az információ-szerzés szükségletének kielégítésével kapcsolatos „fogyasztói” igények, elvárások alapvetően módosultak. Az információ legyen rövid, tömör, lényegre törő, áttekinthető, rendezett, könnyen, rövid idő alatt emészthető.

Az információ megjelenési formáján kívül figyelemmel kell lennünk a befogadókra, a felhasználókra is. Egy-egy felnövekvő generáció más-más jellemzőkkel, tulajdonságokkal bír mint elődeik, és ebből következően a digitális kor hozta változásokra is eltérően reagálnak. Könyvtárunk célközönségének legnagyobb részét a hallgatók adják, akik zömmel a 18–25 év közötti korosztályba tartoznak (1992 és 1999 között születtek), az Y generáció tagjai. A szakirodalom igazi digitális bennszülöttekként tartja őket számon. Életükben az internet és a közösségi média már megszakítás nélkül van jelen, a korábbi generációkhoz képest mások az

információszerzési és kapcsolattartási szokásaik: csökken a nyomtatott sajtó és a könyv szerepe; az információszerzésben a könnyebb, gyorsabb utak a vonzóak [1].

Mindezekon túl ott vannak még az információbefogadás eredményességét befolyásoló tényezők is. Nem újdonság, hogy különböző tanulási típusú emberek vannak [2], és a legtöbben (a populáció közel 2/3-a) alapvetően a vizuális típusba tartoznak. Az információ feldolgozása az ő esetükben döntően a látottakon keresztül történik – fontos a lényeg vizuális kiemelése, az információ megfelelő tagolása, kivonatolása, az összefüggések átláthatóvá tétele [3].

Ha a kommunikáció hatékonyságát a különböző megismerési formák felől nézzük, akkor *Edgar Dale* kutatási eredményeit érdemes megvizsgálunk. Dale e megismerési formák sikeressége alapján egy ún. „tapasztalati piramist” épített fel (1. ábra). [4]

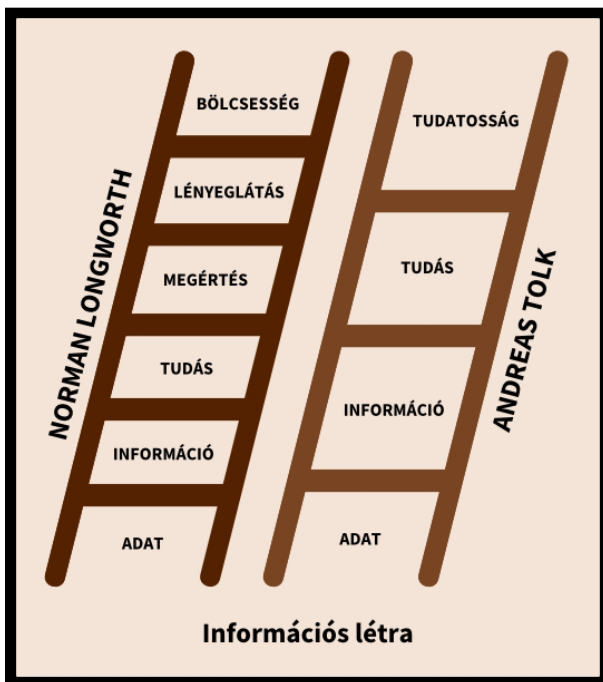


1. ábra Edgar Dale: Tapasztalati piramis

Forrás: <https://hu.pinterest.com/pin/538320961681876671/> [5]

Eszerint két hét után a kizárólag olvasás útján szerzett információnak csupán 10%-át vagyunk képesek visszaadni. Ez hát a legkevésbé sikeres tanulási mód. Ugyanez a hallott információ esetében már 20%, a vizuális ingerként kapott információnak pedig már 30%-át tudjuk felidézni. Az ábra azt is mutatja, hogy a csatornák kombinálásával, illetve a „tanuló” nagyobb bevonásával (dramatizálás, szimulációs gyakorlatok, személyes meg tapasztalás) ennél lényegesen jobb eredményt is el lehet érni, de ez már egy újabb projekt témája kellene, hogy legyen [6].

Egy másik kutató, *Norman Longworth* az információ beépülésének oldaláról vizsgálta a témát. Szerinte a tanulási folyamat során (különösen az élethosszig tartó tanulás folyamatára koncentrálva) egyfajta információs létrán haladunk felfelé: az adattól az információn át, a tudás, a megértés, majd a lényeglátás lépcsőin keresztül jutunk el a bölcsességig (2. ábra).



2. ábra **Az információs létra Longworth és Tolk elmélete alapján**
 Forrás: saját grafika

Andreas Tolk elképzelése némileg módosít ezen: szerinte az adatból információ képződik, ami tudássá érik, egy ennél is magasabb szinten pedig már tudatosságról beszélünk. Longworth és Tolk

elméletének több változata is született, és természetesen bírálóik is akadtak [7]. Nem célunk ezen elméletek kritikája, de annyi következtetést, illetve tanulságot mindenképpen le kell vonnunk belőlük, hogy a felhasználók képzése, vagy akár csak a napi szintű információközlés során az is célunk kell legyen, hogy az új ismeret a befogadóban ne csupán felszínes információ maradjon, hanem biztosítani tudjuk a sikeres felidézést a későbbiek során, ami végső soron készségszintű könyvtárhasználathoz kell, hogy vezessen.

Már a munkánk kezdetén feltettük magunkban, hogy próbáljuk mindezen szempontokat és jellegzetességeket figyelembe venni, és tudatosan megfelelni a belőlük fakadó elvárásoknak. Az elméleteket és tapasztalatainkat ötvözve egyértelművé vált, hogy a grafikus, vagy grafikailag támogatott információ olyan forma, amely segíthet megoldani a problémáinkat.

Több úton is elindultunk nagyjából egy időben: az Y generációt kezdetben az iwiw, majd a Facebook oldalain keresztül próbáltuk elérni. A közösségi média palettája azóta átalakult, illetve tovább bővült, és mi folyamatosan alkalmazkodunk ehhez. A könyvtári (fizikai) tér legforgalmasabb csomópontjain plazmakijelzőkön hirdetjük az újdonságokat, a nyomtatott plakátok új generációja színesebb, strukturáltabb, figyelemfelkeltőbb; honlapunk teljes megújulása régóta foglalkoztatja a weboldal-felelősöket. Egy ilyen párhuzamos ösvény az infografika-projekt, amelynek eredményeit szeretném bemutatni.

Bár a grafikus ismeretek nem tartoznak a klasszikus könyvtáros-kompetenciák közé, a tanulmányaink során elsajátított képszerkesztési tudásra építve képesek voltunk új alapokra helyezni vizuális kommunikációnkat, ami infografikák formájában öltött testet.

A grafikának ez a pár éve még kevésbé elterjedt műfaja mára igazi nagy sikert futott be. Titka épp abban van, hogy az ember alapvető pszichés képességeire alapoz. Az illusztrációul szolgáló ábrák a mindennapi életből valók, jól ismertek, ezáltal az új információt hordozó szöveges, illetve adatrész-szel érintkezve asszociációs kapcsolat jön létre közöttük. Egyfajta emocionális töltetet kap a képszóveg páros, mely a friss információt a befogadó tudatában sokkal mélyebbre képes eljuttatni, aki ezáltal biztosabban eltárolja [8].

Tájékozódás az épületben – piktogramok

A mintegy 6500 m²-nyi könyvtári térben való eligazodás minden ősszel elsődlegesek százait állítja komoly kihívás elé. Ennek egyik oka az, hogy sokáig az egyes emeleteken elhelyezett áttekinthető térkép [11] volt az egyetlen, ami az épületben való tájékozódást segítette; az olvasói terek ajtaján, és az ügyfélszolgálati pultok fölött lévő táblák pedig az egyes helyszínek azonosításában játszottak szerepet. A szakolasóterekben dolgozó munkatársak jelzései alapján olyan összetett információs rendszerre volt igény, amely

- tudósít a konkrét helyszínen igénybe vehető szolgáltatásokról, lehetőségekről,
- a könyvtári etikettel (zajsztint, étel- és italbeviteli lehetőségek) kapcsolatos kérdésekben is eligazít, illetve hivatkozási alap a viselkedési rendszabályok betartásával küzdő kollégák számára,
- alkalmas mind a magyar, mind az egyre nagyobb számban megjelenő külföldi hallgatók tájékoztatására, azaz nyelvfüggetlen.

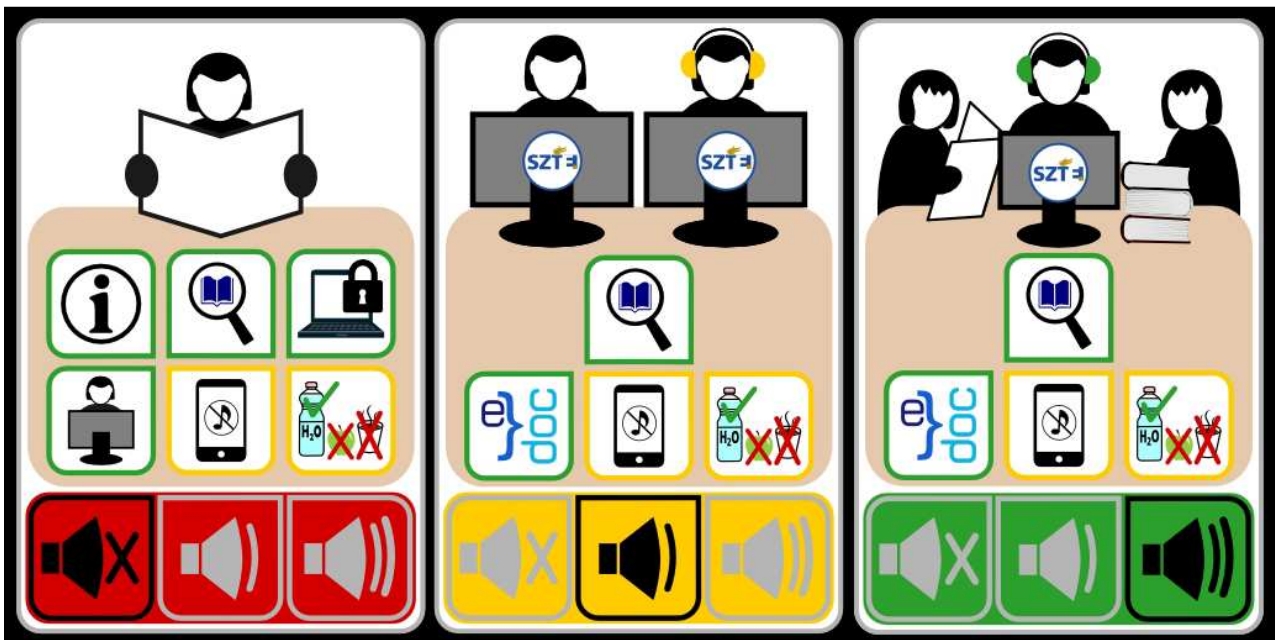
Ennek megoldására többfunkciós táblákat készítettünk, amelyeken csakis piktogramok segítségével tájékoztatunk. Minden tábla álló tájolású, A3-as, és A2-es méretben kerültek nyomtatásra. Alsó részükben a zajsztint jelölései szerepelnek. A közép-

ső régióban a szolgáltatások blokkja kapott helyet, a felső ¼ pedig az adott térre legjellemzőbb funkció képi megfelelője (4. ábra).

Zajsztint szempontjából csendes, halk és ún. „beszélgetős” zónára osztottuk a könyvtár nyilvános tereit. Mindegyikhez egy-egy színt társítottunk:

1. az olvasói terek és a különgyűjtemények a csendes zónába tartoznak, színük a piros;
2. a PC-kabineteket és a folyóirat-olvasót a halk zónába soroltuk, és sárgával jelöltük;
3. a beszélgetős zóna, mely a zöld színt kapta, az egyéni és csoportos tanulás tere.

Ez a színekód a hangszórók háttérének színében köszön vissza: a három hangszóró három különböző háttér előtt szerepel, és közülük minden plakáton csak az egyik aktív (fekete színnel kitöltve látható), ez jelzi, hogy az adott tér melyik zónába tartozik, és ott mi az elvárt. A másik két hangszóró inaktív, szürke színű (ahogyan a szoftverek kezelőfelületein is megszokhattuk), ami arra figyelmeztet, hogy az épület más részein léteznek még csendesebb, vagy épp hangosabb beszélgetésre lehetőséget adó terek. Látható, hogy a három hangszóró nemcsak színében, hanem „hangerejében” is eltér (lásd néma állapot, kis hangerő, nagyobb hangerő).



4. ábra Piktogramos táblák a nyilvános terekben [12]:
a) szakolasóterem, b) kabinet, c) egyéni és csoportos tanulás tere
Forrás: SZTE Klebelsberg Könyvtár

A táblák felső, kicsit több mint ¼-e figurális elemeket tartalmaz: sematikus emberkéek láthatók egyedü, vagy csoportban, és viselkedésükkel azt fejezik ki, ami az adott térben legjellemzőbb tevékenységnek mondható (egyéni olvasás, számítógép-használat, csoportos tanulás).

A grafikák középső részében 3-4-6 kisebb ikon látható: szolgáltatásaink piktogramjai. Ezek közül csak néhányat szeretnék említeni:

A KRESZ jelzéseit már korábban is szívesen használtuk, ez alkalommal is innen vettük a tájékoztatás, információkérés lehetőségét jelző kör közepén álló kis „i” betűt.

A katalógus, raktári kikérő program megjelenítése azon a tapasztalaton alapul, hogy a közkedvelt magyar és külföldi site-ok oldalain rendkívül elterjedt a nagyító rajza, utalásként a honlapon való keresésre, a keresés elindítására. Ezt kombináltuk mi a nagyító közepére tett könyvvel, ami felhasználónk számára ismerős elem, mivel honlapunk nyitóoldalán, az OPAC linkje mellett ugyanez szerepel. Amikor az elektronikus dokumentumokhoz való hozzáférés lehetőségét kívántuk megjeleníteni, szintén saját, korábban már bevezetett *e-doc* logónkat alkalmaztuk.

A notebook-megőrző ikonja eleinte egyszerű feladatnak tűnt, mert biztosan voltunk abban, hogy egy nyitott laptopnak és valamiféle zárszerkezetnek kell rajta lennie. A probléma a részletek körül adódott: a börtönrács mögé rejtett notebook túlzásnak bizonyult, és durván megtöltötte a keretet, a monitor közepére helyezett lakat pedig túl kevésnek tűnt: a szoftveresen zárolt eszköz képzetét keltette. A problémát egy középutas megoldással hidaltuk át: nagyobb lakat, rácsok nélkül.

Könyvtárunkban a két fő olvasói csoport, azaz az egyetem polgárai és azok, akik nem állnak jogviszonyban a Szegedi Tudományegyetemmel (SZTE) eltérő számítógép-használati lehetőségekkel rendelkeznek, és ez érinti a használható számítógépek körét is. A szakolvasótermi tábla negyedik ikonja ezt hivatott közölni. A tervezési fázisban több verzióval is kísérleteztünk, míg végül, a lehető legegyszerűbben oldottuk meg a kérdést. Az ábra egy monitor előtt ülő alakot mutat. Eleinte igyekeztünk grafikusán elkülöníteni a két olvasói csoportot. Az egyetemi polgárokat próbáltuk különféle egyetemi jelképekkel megjelölni. Esélyes volt egyetemünk címermadara, a griff, vagy a rektori hivatal emblematikussá vált épülete, az egyetemi arculat különféle dizájnelemei, míg végül az SZTE-

felirat győzött. A „városi olvasókkal” nehezebb dolgunk volt, mivel hiába próbáltuk a városi jelképekkel (mint pl. a Dóm), vagy épp az olvasótípusra jellemző sztereotip jegyekkel (pl. idős bácsi, néni, család) megfogni a lényegét, újra és újra kiderült, hogy vannak kivételek (pl.: könyvtártag lehet a szegedi középiskolás éppúgy, mint az ország másik végében lakó középkorú egyén). A „városi olvasók” csoportjának jele végül az lett, hogy nem lett jele, azaz itt épp az jelöl, hogy nem szerepel a monitor hátulján az SZTE-felirat (az SZTE-feliratot a PC-kabinetekben lévő monitorok kapták, mert azt kizárólag az SZTE-polgárok használhatják).





















































































Az étel és ital könyvtári területre való bevitelére vonatkozó szabályokat összefoglaló ikon esetében kifejezetten nehéz dolgunk volt:

A szabályzat szerint kizárólag víz fogyasztható a könyvtár területén, és az is csak zárt palackban vihető be. A legegyszerűbbnek az tűnt, ha azt közöljük az olvasókkal, hogy mit szabad, ahelyett, hogy azt sorolnánk, mi minden tilos. Az egyértelműség és a félreértések elkerülése végett az ételfogyasztási tilalmat ettől függetlenül is kijelöltük (ez az áthúzott alma), ami egyszerűségével arra is utalni akar, hogy az ennél fajsúlyosabb élelmiszer (mint pl. csokoládé, szendvics, meleg étel) bevitele is tiltva van. A földszinti automatákban kapható poharas kávé jelenti az egyik legnagyobb ellenséget, ezért került az alma mellé, szintén pirossal áthúzva.

A telefon (beleértve mindennemű mobil kommunikációs eszközt) használatával kapcsolatban egyszerű elvárásaink vannak, és reméljük, hogy sikerült is egyszerűen, közérthetően kifejezni: az eszközök használata még az olvasói terekben sem tilos, hiszen nemcsak telefonálásra, hanem üzenetküldésre, netezésre is alkalmazzák ezeket. A lényeg az, hogy mindezt mások megzavarása nélkül tegyék, tehát hangtalanul az okostelefon is éppúgy használható a csendes olvasói térben, mint például egy laptop. Hangosan csengő, pittyegő telefon viszont egyik nyilvános térben sem kívánatos.

Az elejétől kezdve tudtuk, hogy az új rendszer bevezetésekor jelmagyarázatot is kell adnunk a piktogramokhoz. Kétféle összefoglaló táblát is készítettünk: az egyik az ikonok felől indul ki, és azon kívül, hogy feloldja a piktogramok jelentését, azt is megmutatja, hogy melyik jelzés mely terekben található meg. A másik összegző tábla az emeleteket és a különböző nyilvános tereket veszi sorra, és mutatja meg, hogy hol milyen szolgáltatások érhetők el, milyen szabályok érvényesek (5. ábra).

 <h2 style="text-align: center;">Jelmagyarázat - Symbols Key</h2>	
 <p>Könyvtári tájékoztatás Library information</p>	Tájékoztató pult, Zenei Gyűjtemény, Keleti Gyűjtemény, Szakolvasói terek, Társadalomelméleti Gyűjtemény, Régi Könyvek Tára
 <p>Katalógus – Raktári kikérő program Catalog – Storage request</p>	Általános folyóirat-olvasó, Zenei Gyűjtemény, Keleti Gyűjtemény, Régi Könyvek Tára, Szakolvasói terek
 <p>Önkiszolgáló kölcsönzés Self-service checkout</p>	Zenei Gyűjtemény
 <p>Zenehallgatás, film megtekintése Listening to music, watching film</p>	Zenei Gyűjtemény
 <p>Mikrofilm- és microfiche-olvasó Microfilm and microfiche reader</p>	Általános folyóirat-olvasó
 <p>Szakdolgozatok megtekintése Theses</p>	Általános folyóirat-olvasó
 <p>Notebook-megőrző Notebook locker</p>	1. és 3. emeleti szakolvasói tér
 <p>Wifi help desk</p>	1. emeleti PC kabinet
 <p>Elektronikus dokumentumokhoz való hozzáférés Access to e-documents</p>	PC kabinetek, Egyéni és csoportos tanulás tere
 <p>Fénymásolás és nyomtatás Copying and printing</p>	1. emeleti PC kabinet
 <p>Számítógéphasználati lehetőség (minden beiratkozott olvasónk számára) Computers for all library users</p>	1. és 3. emeleti szakolvasói tér
 <p>Számítógép-használati lehetőség (csak SZTE polgárok részére) Computers for SZTE citizens</p>	PC kabinetek, Egyéni és csoportos tanulás tere
 <p>A csoportos munka tere Group study area</p>	Általános folyóirat-olvasó, Egyéni és csoportos tanulás tere
 <p>Az önálló munka tere Individual study area</p>	Szakolvasói terek, Zenei Gyűjtemény, Keleti Gyűjtemény, Társadalomelméleti Gyűjtemény, Régi Könyvek Tára
 <p>Hangzó fájl lejátszása mások megzavarása nélkül megengedett No noise from headphones, laptops on silent</p>	Általános Folyóirat-olvasó, Zenei Gyűjtemény, PC kabinetek, Egyéni és csoportos tanulás tere
 <p>Csak víz bevitele engedélyezett, zárt palackban Mineral water only, no eating</p>	A Klebelsberg Könyvtár teljes területe
 <p>Mobil eszköz csak néma üzemmódban használható Silent phone use</p>	A Klebelsberg Könyvtár teljes területe
 <p>Csendes zóna Silent zone</p>	Zenei Gyűjtemény, Keleti Gyűjtemény, Társadalomelméleti Gyűjtemény, Régi Könyvek Tára, Szakolvasói terek
 <p>Halk zóna Quiet zone</p>	Általános folyóirat-olvasó, PC kabinetek
 <p>Beszélgetős zóna Talk zone</p>	Egyéni és csoportos tanulás tere

 <h2>Hol? Mit? Hogyan? - Where? What? How?</h2>	
Földszint - Ground floor	
Általános folyóirat-olvasó Current Newspapers and General Periodicals	        
Zenei Gyűjtemény Music Collection, Media Centre	      
Keleti Gyűjtemény Oriental Collection	     
1. emelet - 1st floor	
Általános és társadalomtudományi szakolvasói tér General and Social Sciences Reading Room	       
Társadalomelméleti Gyűjtemény Social Theory, Contemporary History	    
PC kabinet Computer Lab	       
2. emelet - 2nd floor	
Történettudományi szakolvasói tér Historical Sciences Reading Room	     
3. emelet - 3rd floor	
Nyelvi és irodalmi szakolvasói tér Languages and Literatures Reading Room	       
Régi Könyvek Tára Old Books and Manuscripts	     
PC kabinet Computer Lab	      
Egyéni és csoportos tanulás tere Individual and Group Study Area	      
4. emelet - 4th floor	
Természettudományi és élettudományi szakolvasói tér Mathematics and Sciences Reading Room Life and Medical Sciences Reading Room	     

5. ábra A piktoqramos táblák összefoglalói [13]
 Forrás: SZTE Klebelsberg Könyvtár

A korábbi gyakorlathoz képest szigorúbban betartott rendszabályok a beléptető kapunál több problémát is okoztak. A védelmi iroda munkatársainak szüksége volt egy olyan plakátra, amely a piktogramos táblák zanzásított változata, és csak a belépéssel kapcsolatos elvárásainkat sorolja fel. Itt már rövid magyar és angol nyelvű szöveg is szerepel, valamint a „mit tiltunk” oldal mellett olyan helyi alternatívákat, megoldásokat javasolunk, melyeket a házirendünk is megenged (6. ábra).

Statisztikai adatok ábrázolása

Az új épületbe való beköltözés 10. évfordulójára olyan grafikát készítettünk, amelynek témája a régi és az új könyvtár összehasonlítása (7. ábra). Ehhez a 2003-as és a 2013-as statisztikai adatokat vettük alapul és állítottuk szembe egymással. Az alapterület mérete, az ülőhelyek száma, a könyvtárlomány nagysága stb. nemcsak szám szerint jelenik meg a plakáton, de vizuálisan is érzékeltetjük a növekedést; arra is gondoltunk, hogy ne kelljen az olvasónak számolgatni, a növekedés mértékét rá is írtuk a plakátra. A felhasznált piktogramok mindegyikét magunk rajzoltuk – egyes esetekben kifejezetten törekedtünk a valósághű ábrázolásra (pl. a székek, számítógépek esetében). A tájékoztató kérdések nagyobb változatosságát a gondolatbuborékokban szereplő piktogramok sokféleségével próbáltuk kifejezni.

A plakátokat A1-es méretben nyomtattuk és az egyik legforgalmasabb helyen, a főlépcsőházban helyeztük el minden lépcsőfordulóban. A könyvtári túsorán jó lehetőséget adnak, hogy megállva elötlük a könyvtár történetéről, költözéséről meséljünk, és érzékeltessük a fejlődést.

Egy másik lehetőség, amikor statisztikai adatokkal dolgozhatunk, olvasói elégedettségméréseink (OEM) eredményeinek publikálása kapcsán adódik. Az első ilyen grafikát 2013-ban készítettük, de két évente újabb és újabb kihívást jelent. Nagy mennyiségű adatot kell szerepeltetnünk, és alapvetően webre szánjuk, ezért rendre a hosszú, álló forma mellett döntünk. Célunk az, hogy az adatokat érdekesen, a megszokottnál színesebben, olykor akár kissé bohókásan tálaljuk. Az első OEM-grafika elég sok gyermekbetegségnek viseli nyomát, de a későbbiek során igyekeztünk ezektől megszabadulni (8. ábra).

A kérdőív kitöltőinek karok szerinti megoszlását egy *tree map* segítségével ábrázoltuk a lehető


legkompaktabb módon. Ennek ellenére már ez az első grafikai elem betölti a rajzlap majdnem ¼-ét, túlságosan robusztus. Mivel a későbbiek során nem alkalmaztunk színátmeneteket, itt kissé furcsán is hat, megbontja a dizájn egységét. A másik problémánk az adatok ábrázolásával adódott. Az egyszerű toplistákat könnyen ábrázolni tudtuk a legyezőformában elrendezett csökkenő sugarú körcikkkel, vagy a gyöngysorként felfűzött körökkel. A legnagyobb gondot az okozta, amikor úgy kellett kézzel összeszerkeszteni a kördiagramokat, hogy épp a megfelelő mértékben fedjék egymást. Kifejezett hiba volt a tanulni, dolgozni könyvtárba járó látogatók csoportját belekeverni a szabadidejüket könyvtárban töltő látogatók csoportjába. A grafika végén sorakozó szalagdiagramok nagyfokú monotonitást visznek a rajz második felébe, így a rajz dinamikája nem egyenletes, a végére unalmassá válik.

2014-ben újabb elégedettségmérés következett, amelyből egy kicsit más vizualizáció született. Alapötletünket, azaz, hogy grafikánk „színtere” a saját könyvtárunk lesz, egy az *Amerikai Könyvtári Szövetség* által kiadott infografika [17] adta. Az olvasótermi miliót a padló és a bútorok színével, az emblematikussá tett rózsaszín fotel valósághű rajzával értük el, de a címet hordozó zöld-fehér tábla is saját arculatunk része (9. ábra).








Az előző évben oly unalmas sávdigramokat kissé feldobtuk: a könyvespolc egy folyóméterét vettük 100%-nak, és ezen belül a megjelenítendő érték nagysága szerint töltöttük meg könyvekkel a polcot. Mellette kis táblára ki is írtuk a százalékos értéket, alatta még az előző évi adat is szerepel az összevethetőség érdekében. A polcok élén olvasható felirat mutatja, mire vonatkozik az elégedettség. A karok szerinti és az olvasótípusok szerinti megoszlást külön vettük, amelynek köszönhetően tisztább képet kaptunk. A szolgáltatások népszerűségi sorrendjét egy szófelhőn belül oldottuk meg, ahol nemcsak a betűk nagysága segít a viszonyításban, de a pontos százalékos értékek is szerepelnek.

Az idei év újdonsága az egyelőre előkészületben lévő legutóbbi elégedettségmérésünkről készülő vizualizáció. A grafikai tervezés közös munka, ám az erőforrások koncentrációja érdekében a megvalósítás során éltünk a munkamegosztás lehetőségével. A grafikai kivitelezés és a megjelenítendő adatelemek kiválasztása és megfogalmazása más-más munkatárshoz került.

SZTE TIK SZTE József Attila
Tanulmányi és
Információs Központ

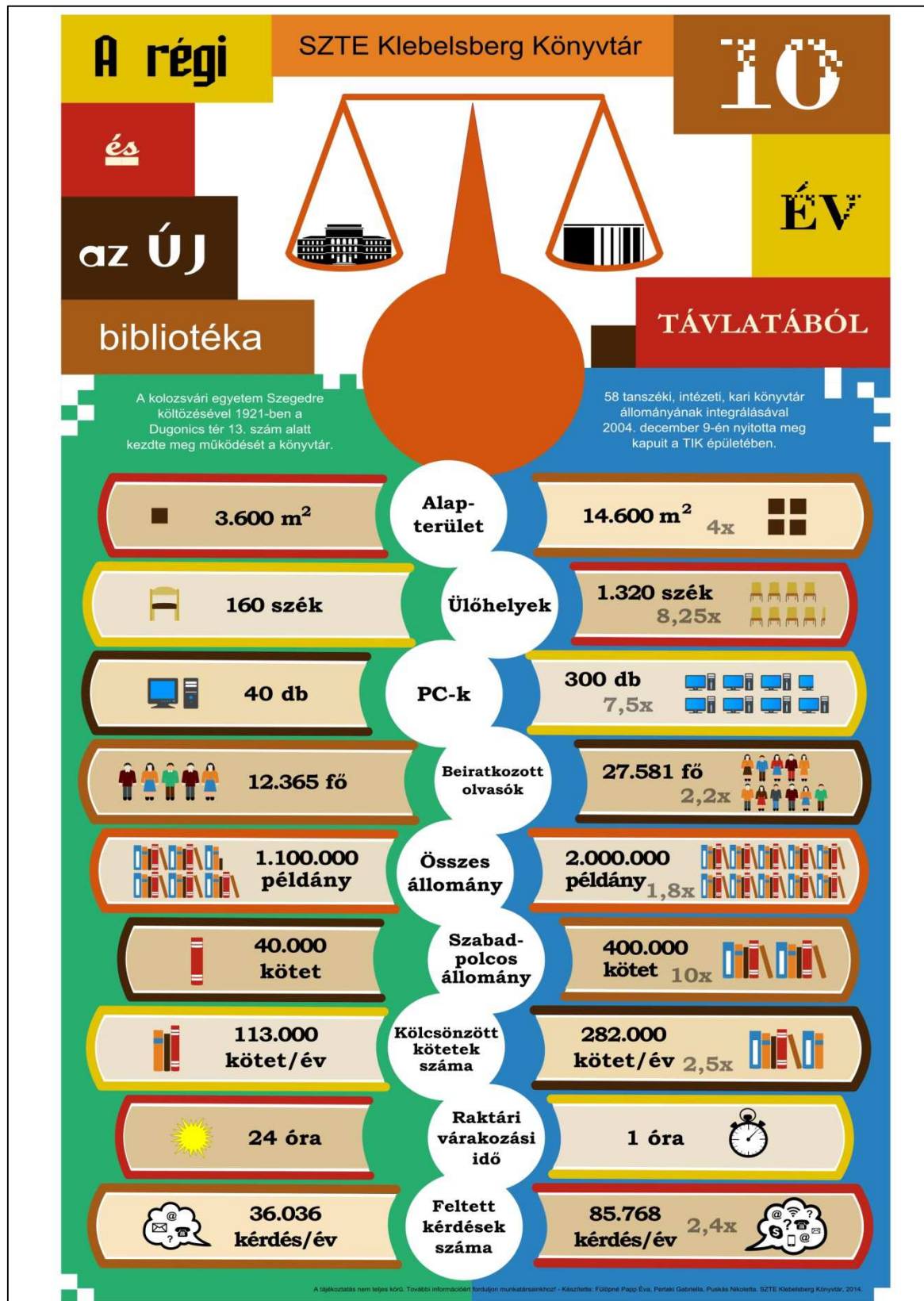


Kérjük kedves látogatóinkat, hogy - az SZTE Klebelsberg Könyvtár házirendje alapján - az alábbi szabályokat a könyvtár területén tartsák be.
We ask your compliance with keeping the following rules of the SZTE Klebelsberg Library beyond this point.

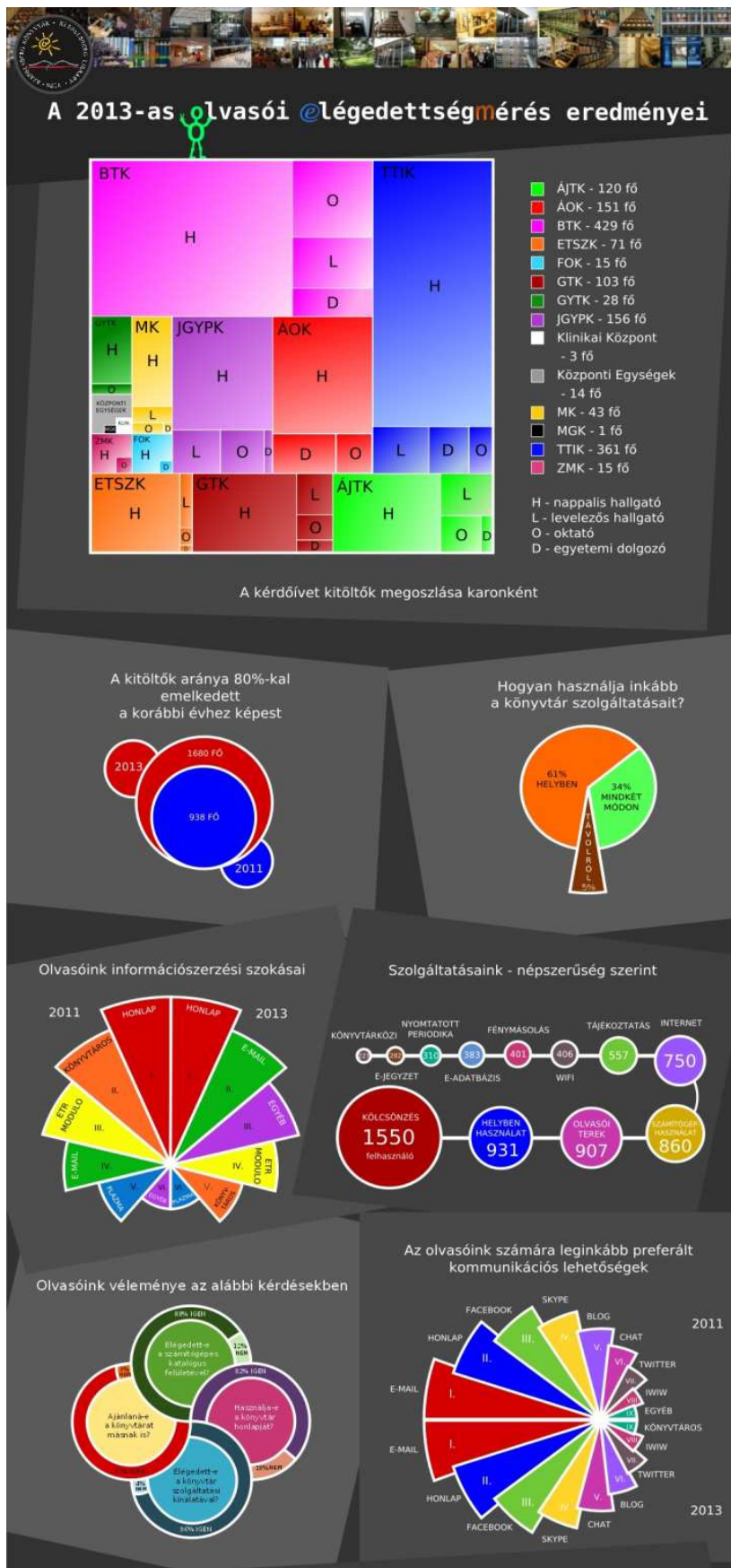
	<p>Kérjük, kabátját, dzsekijét helyezze el a ruhatárban! No jacket or coat is permitted. You are kindly requested to use the cloakroom.</p>	
	<p>Étel bevitele nem engedélyezett! Javasoljuk, hogy foglaljon helyet a TIK Caféban. No food is allowed beyond this point. We suggest you take a seat at TIK Café.</p>	
	<p>Kizárólag palackos víz bevitele engedélyezett. Mineral water with cap only, please.</p>	
	<p>Kérjük, táskáját, hátizsákját helyezze el a ruhatárban! No bags, handbags or backpacks are allowed. You are kindly requested to use the cloakroom.</p>	
	<p>Csak átlátszó táska vihető be. Only transparent laptop cases and plastic bags are allowed.</p>	

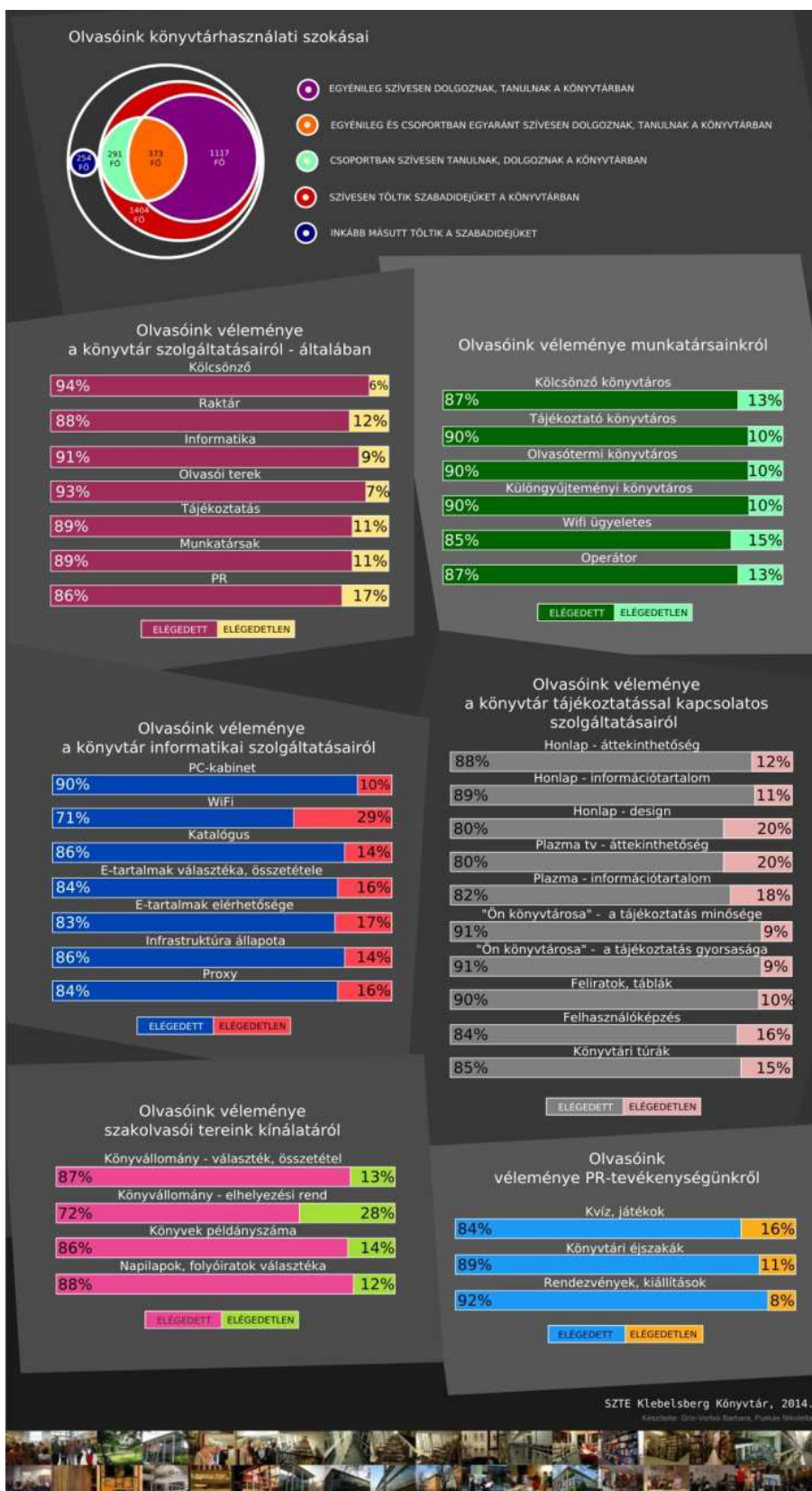
Kiadva: 2016. október 21.

6. ábra **Beléptetési szabályok az SZTE Klebelsberg Könyvtárban** [14]
Forrás: SZTE Klebelsberg Könyvtár

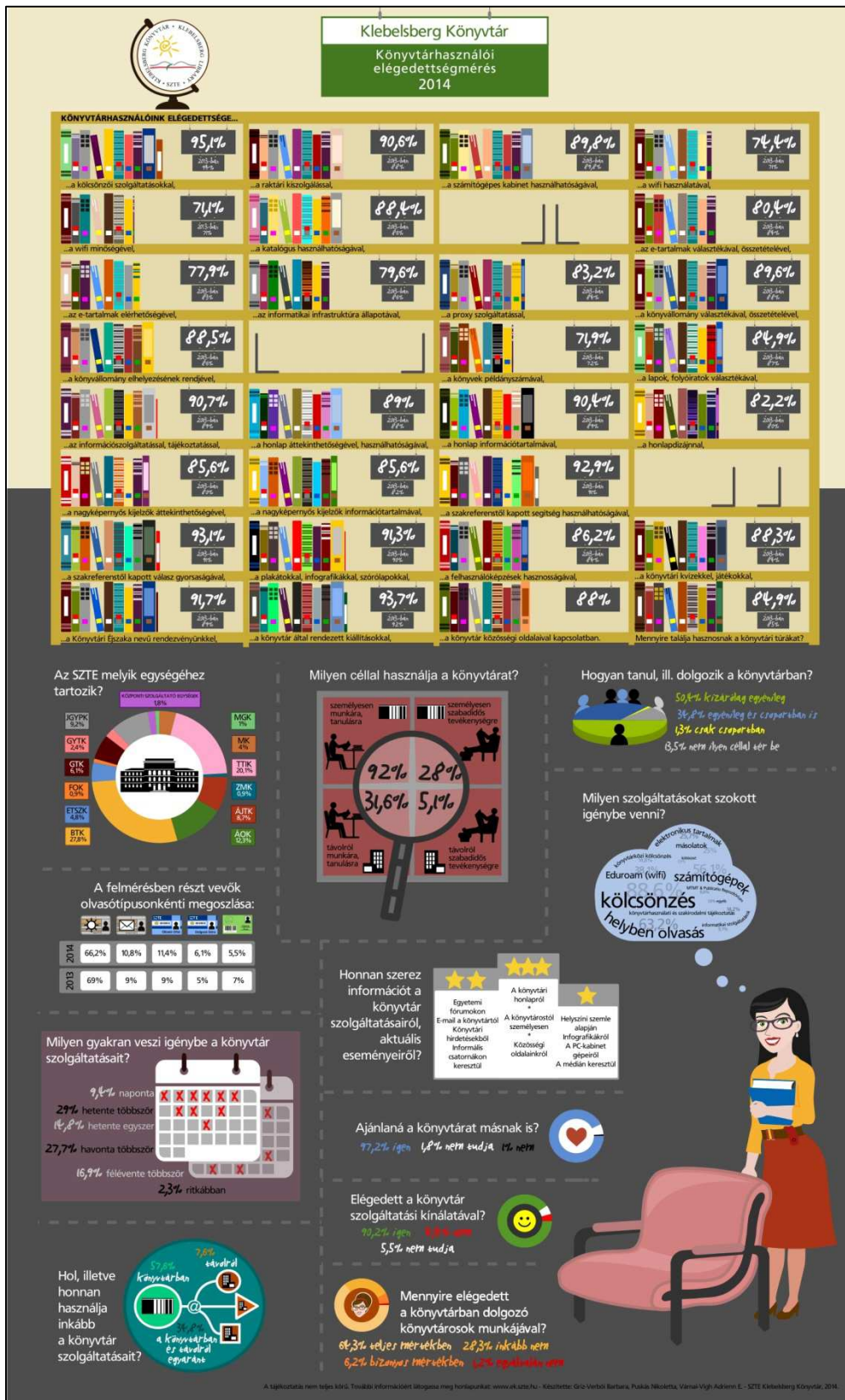


7. ábra Az SZTE Klebelsberg Könyvtár 10 év távlatából [15]
 Forrás: SZTE Klebelsberg Könyvtár





8. ábra Olvasói elégedettségmérés 2013 [16]
Forrás: SZTE Klebelsberg Könyvtár



9. ábra Olvasói elégedettségmérés 2014.
Forrás: SZTE Klebsberg Könyvtár

A látványelemek megtervezésekor három gondolatból indultunk ki:

- képregényszerű alapot szerettünk volna, mert közvetlen stílust tesz lehetővé,
- a helyszín ismét saját könyvtárunk belső tere, mert így tudjuk személyessé tenni az ábrázolást,
- 100%-ban saját készítésű elemeket alkalmazunk, amelyek ennek köszönhetően megfelelően tudnak illeszkedni egymáshoz (10. ábra).

A klasszikus képregényekre emlékeztető megjelenést át kellett gondolnunk, mert túl sok figura szereplését követelte, viszont az adatelemek megjelenítésére kevés lehetőséget adott. A helyszín ismét a könyvtár lett, de ez alkalommal másként: az olvasói tér egy nézőpontú képe helyett a jellegzetes nézőpontokból szemlélt terek részletei egymás mellett és alatt, más-más szemszögből, gyakran elforgatva szerepelnek úgy, ahogyan a valóságban sohasem látjuk. A jellegzetes Klebelsberg-könyvtári hangulatot a nyilvános terekben lévő bútordarabok színvilágának és formai jellegzetességeinek valóságghű megjelenítésével kívánjuk elérni.

Abban továbbra is egyetértettünk, hogy a grafikának szüksége van főhősre. No persze nem Trackmanre, a Vágányemberre [19] gondoltunk, és Hunor [20], a magyar szuperhős számára sem tudnánk megfelelő terepet adni. Csak egy kedves, szerethető figura kell akár azzal a céllal is, hogy általa tudatosan szembe menjünk a rendre fejünkre olvasott könyvtáros sztereotípiákkal. Az előző grafika könyvtáros hölgye (vagy olvasója?) így bár megjelenik újra, de most csupán mint mellékszereplő. A fő figura az egyelőre „Könyvtáros Kálmán” munkanéven szereplő ifjú, aki több ponton is feltűnik a kétdimenziós térben (11. ábra).

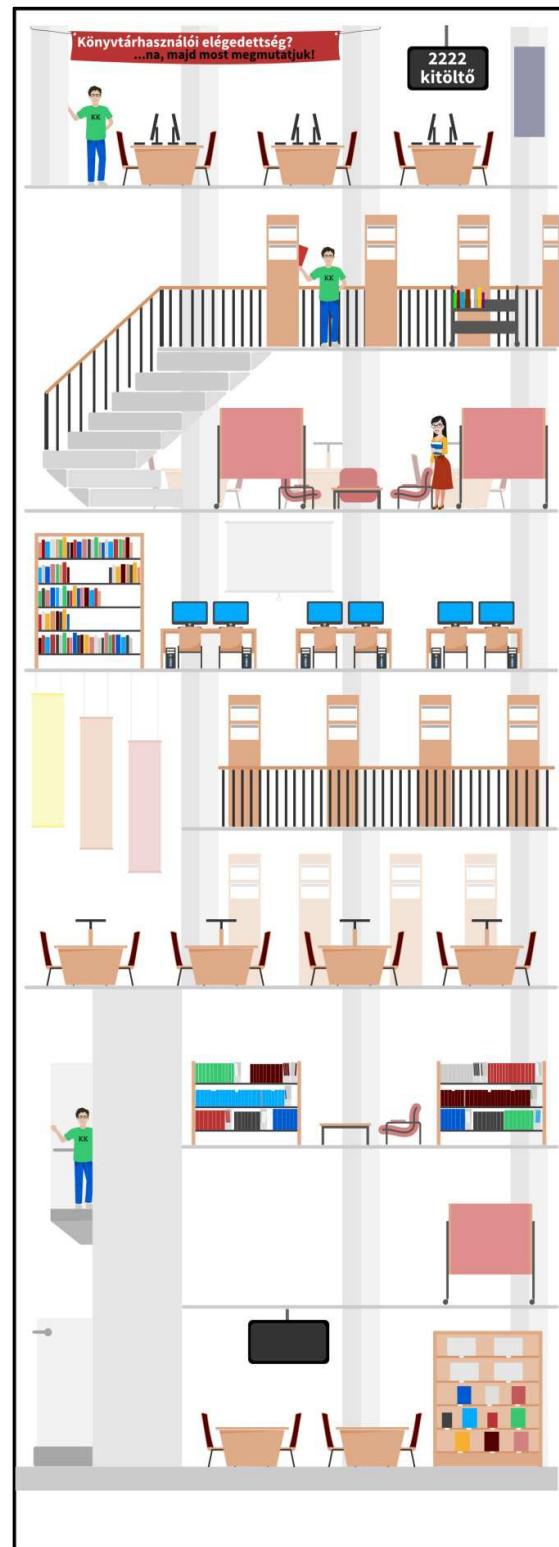
Összegző gondolatok

Mindaz, amit tanulságként meg tudunk állapítani, néhány pontban összefoglalható:

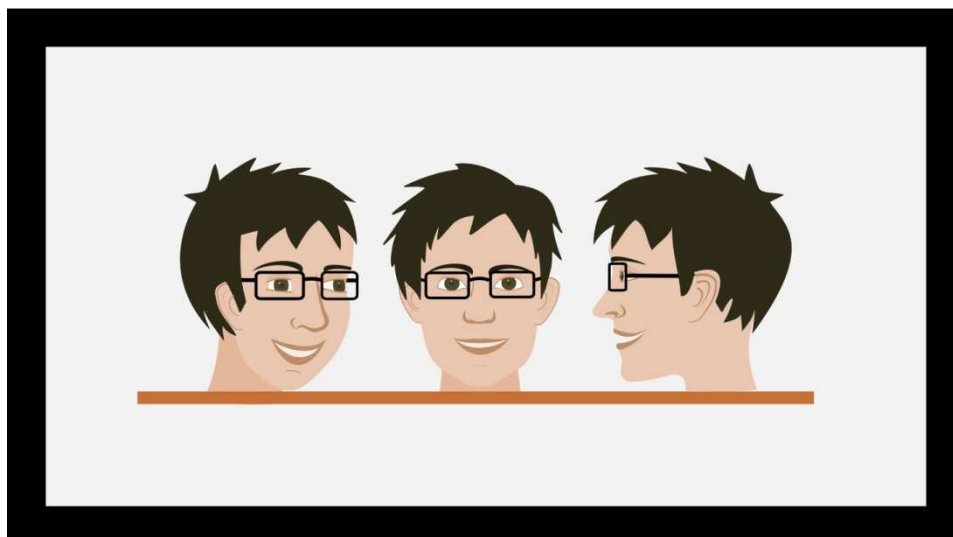
Az infografika-készítés számunkra igazi csapatmunka: minimum 2–3 fő dolgozik 1–1 projekten, de 5-nél több kollégát már nem szívesen vonunk be, mert tapasztalataink szerint ez a hatékonyság rovására megy, minél szélesebb körben kell megvitatni a kérdéses részleteket.

Törekszünk arra, hogy a dizájn egységes legyen: ha például izometrikus ábrákat használunk, akkor ugyanott kerüljük a kétdimenziós elemeket. Az általában pasztellszínekkel operáló flat dizájn ros-

szul néz ki az élénk, színátmenetet használó elemekkel, és még sorolhatnánk a példákat.



10. ábra Olvasói elégedettségmérés 2016 [18]
Forrás: SZTE Klebelsberg Könyvtár (szerkesztés alatt)



11. ábra Születőben „a grafika arca” [21]
Forrás: SZTE Klebelsberg Könyvtár (szerkesztés alatt)

Fontosnak tartjuk, hogy publikálás előtt kis körben teszteljük az elkészült munkát, ekkor még a kisebb hibák, logikai bukfencek, félreérthető megfogalmazások, szerencsétlenül megválasztott képi elemek módosíthatók, lecserélhetők. Volt rá példa, hogy egy kollégiumi közösséget kérdeztünk meg, de az is előfordult, hogy oktató kollégánk az egyik kurzusára vitte be a piktogramos táblák tesztelni kívánt verzióját.

Ritkán ugyan, de felhasználói visszajelzések is érkeznek a projekttel kapcsolatban. Az elégedettségmérések jó alkalmat adnak erre, de ezektől függetlenül, közvetlenül, e-mail útján is megkeresnek bennünket. Két alkalommal az is megtörtént, hogy az egyetem más egységei léptek kapcsolatba velünk, és kértek módszertani segítséget saját vizualizációs projektjük megvalósításához.

Amit csak lehet, igyekszünk pozitívan kommunikálni. Próbáljuk kidomborítani, hogy mi mindent szabad, ahelyett, hogy mi tilos. Ha rossz hírt közlünk, azt is mellé tesszük, hogy mit adunk cserébe. Törekszünk a tényyszerűségekre, miközben a lehető legközérthetőbb megfogalmazásokat használjuk. Szeretnénk, ha az infografikáinkhoz pozitív érzelmek kapcsolódnának, és tevékenységünk legfőbb mozgóatója a segítő szándék átértezhető lenne a befogadók számára.

Irodalom és jegyzetek

- [1] Kids of the past vs. internet generation. http://thumbnails-visually.netdna-ssl.com/kids-of-the-past-vs-kids-of-the-internet-generation_51f6d43068a26.png [Utolsó elérés: 2017. szeptember 22.]
- [2] TÁNCZOS J.: Baj van a tanulással. Módszerek a tanulási zavarok korrigálásához. Debrecen, Pedellus Tankönyvkiadó, 2006. p. 53-57. ISBN 963 9612 45 6
- [3] The Science of Higher Education. <http://www.visualistan.com/2014/04/the-science-of-higher-education.html> [Utolsó elérés: 2017. szeptember 22.]
- [4] DUNCAN, K.: Diagramok könyve. 50 módszer bármilyen probléma vizuális megoldásához. Budapest, HVG Kiadó, 2016. 22. p. ISBN 978 963 304 330 1
- [5] [Utolsó elérés: 2017. szeptember 22.]
- [6] FORGÓ S.: Tanulás és az új médiumok. Eger, Eszterházy Károly Főiskola, 2014. 3.2.2. fejezet. http://www.tankonyvtar.hu/en/tartalom/tamop412A/2011-0021_07_tanulas_es_az_uj_20209186_mediumok/322_a_megismersi_formk_s_szemlltets.html [Utolsó elérés: 2017. szeptember 22.]
- [7] Z. KARVALICS L.: Kiindulópontok a DIK-modell dekonstruálásához, avagy a tudásmenedzsment egyik „szent tehenének” végnapjai. = Buzás Nor-

- bert, Prónay Szabolcs (szerk.): Tudásteremtés és -alkalmazás a modern társadalomban: tanulmánykötet. Szeged, SZTE Interdiszciplináris Tudásmedzsment Kutatóközpont, 2015. p. 247-253.
- [8] Z. KARVALICS L. – CSATLÓS M. – GELLÉRFI G. – MINKÓ M.: Infografika és oktatáskutatás. <http://www.oktatas-informatika.hu/2011/12/z-karvalics-laszlo-%E2%80%93-csatlos-marton-%E2%80%93-gellerfi-gergo-%E2%80%93-minko-mihaly-infografika-es-oktataskutatas/> [Utolsó elérés: 2017. szeptember 22.]
- [9] KISANTAL T.: Inkscape. <http://mek.oszk.hu/14300/14366/?from=rss> [Utolsó elérés: 2017. szeptember 25.]
- [10] Készítette: Megyesi Dóra.
- [11] Az új generációs (3D-s) térképek megvalósítása folyamatban van, melyről Molnár Sándor előadása tudósít: MOLNÁR S.: 3D-s kísérletek a Szegedi Klebelsberg Könyvtárban. Networkshop 2017. <https://nif.videotorium.hu/hu/recordings/17024> [Utolsó elérés: 2017. szeptember 25.]
- [12] – [14] Készítették: az SZTE Klebelsberg Könyvtár Szakirodalmi Információs Osztályának munkatársai.
- [15] Készítették: Fülöpné Papp Éva, Perlaki Gabriella, Puskás Nikoletta.
- [16] Készítette: Gríz-Verbói Barbara és Puskás Nikoletta.
- [17] <http://oedb.org/images/10%20States%20Sticking%20Up%20for%20Public%20Libraries.jpg> [Utolsó elérés: 2017. szeptember 26.]
- [18] Készítette: Gríz-Verbói Barbara és Puskás Nikoletta.
- [19] Sajó Dávid: Három napig élt a MÁV saját szuperhőse. http://index.hu/belfold/2017/08/21/harom_napig_elt_a_mav_sajat_szuperhose/ [Utolsó elérés: 2017. szeptember 26.]
- [20] Hunor. <https://www.kaff.hu/filmek/hunor> [Utolsó elérés: 2017. szeptember 26.]
- [21] Készítette: Gríz-Verbói Barbara és Puskás Nikoletta.

Beérkezett: 2017. IX. 29-én.



Puskás Nikoletta

a Szegedi Tudományegyetem
Klebelsberg Kuno Könyvtára
tájékoztató könyvtárosa,
minőségirányítási asszisztens.

E-mail: nikolett.puskas@ek.szte.hu