

# FELHASZNÁLÓK ÉS HASZNÁLAT

## Használat- és igényvizsgálat

**01/404**

RANJARD, Sophie: Évaluer la demande et les besoins en informations: pour des enquetes croisées = Documentaliste. 38.vol. 2001. 1.no. 14-23.p.

Res. angol, német és spanyol nyelven

**Módszer a használói igények és szükségletek értékelésére: az ún. „kereszt felmérések” módszere**

*Felmérés; Igény; Igénykutatás könyvtári szolgáltatásokra*

A használói igények elemzése és kielégítése a könyvtáros- és tájékoztató szakma egyik központi kérdése. Nem könnyű azonban egy egész közösség információigényének pontos meghatározása és a valódi igények felmérése annak érdekében, hogy tisztában legyünk szolgáltatásaink és termékeink hatékonyságával, hasznosságával és használatával, valamint a használói elégedettség mértékével. A cikk általános módszer helyett egy modell értékű felmérést közöl, amely a könyvtárosokat segítő munkaeszközként szolgálhat ilyen jellegű vizsgálat elvégzésénél.

(Autoref. alapján)

**01/405**

BAUER, Kathleen: Indexes as tools for measuring usage of print and electronic resources = Coll.Res.Lib. 62.vol. 2001. 1.no. 36-42.p.

**A nyomtatott és elektronikus források használatának mérésére szolgáló mutatók**

*Elektronikus folyóirat; Elektronikus könyv; Statisztika; Szolgáltatások használata; Teljes szövegű adatbázis*

Az elektronikus információforrások beszerzése nyomán nagymértékben változik a könyvtári állományok összetétele. Mivel e források igen népszerűek az olvasók körében, fontos lenne használatuk mérése, azonban a hagyományos könyvtári statisztikákban ez nem jelenik meg. A mérés további nehézsége, hogy az adatok igen különböző forrásokból származnak, s nehéz azokat egyszerűen, érthető formában közreadni.

Ezért dolgozott ki a Cushing/Whitney Orvosi Könyvtár a nyers adatok helyett olyan (az elektronikus, illetve a nyomtatott források használatát mutató) indexeket, amelyek egyetlen adatban tudják megmutatni a változás mértékét. A nyomtatott használati mutató a kölcsönzött könyvek számát és a másolt oldalak számát (mivel folyóiratot nem kölcsönöznek, ez az adat az időszaki kiadványok használatát méri) foglalja magában. Az elektronikus használati mutató a könyvtári honlapról az elektronikus könyvekhez való minden egyes kapcsolódást, valamint az Ovid teljes szövegű folyóirat-adatbázis használatát tartalmazza. (Ez utóbbi adatszerű növekedése részben az új címek megjelenésének köszönhető, ezért az indexhez ezt a számot az új címek arányának megfelelően korrigálják.)

Az elektronikus használati index drámai mértékű növekedést, míg a nyomtatott enyhe csökkenést mutat. Az indexek pontosságának foka további vizsgálódások tárgya lehet, de kétségtelen, hogy ha egy következő évi index is az előzőhöz hasonló változást mutat, a könyvtárnak még inkább szolgáltatásai középpontjába kell helyeznie a digitális forrásokat.

(Mohor Jenő)

### 01/406

GÓRNY, Miroslaw – JAZDON, Artur – NOWAK, Piotr: Selected indicators of the range and use of printed resources in Polish academic libraries = *Libr.Manage.* 20.vol. 1999. 3.no. 159-167.p.

Res. francia és német nyelven

**A nyomtatott források körének és használatának válogatott mutatói a lengyel felsőoktatási könyvtárakban**

*Állomány használata; Felsőoktatási könyvtár; Statisztika*

A cikk egy felmérés eredményeit közli, amelynek segítségével a nyomtatott dokumentumok számát és használatát vizsgálták a lengyel felsőoktatási könyvtárakban. Az állományadatokat (könyvek, folyóiratok száma) a könyvtárak szakágazati típusa (kémiai, műszaki stb.) és funkciója (tudományos, oktatási intézmény könyvtára) szerint csoportosították. Az elemzés további szempontjai: nyelvi megoszlás, évi gyarapodás, a használók által igényelt dokumentumok aránya, a katalogizálás időigénye, kölcsönzések száma, teljesítetlen kérések száma, az állomány használatának mértéke, könyvtárközi kölcsönzések száma, selejtezett anyag aránya. A felmérés végül ismerteti azoknak a könyvtáraknak a számát, amelyek 1. használói vizsgálatokat végeznek, 2. szombaton és vasárnap is nyitva tartanak, 3. különleges szolgáltatásokat nyújtanak (pl. hétfévi kölcsönzés).

(Autoref.)

### 01/407

MARCELLA, Rita – BAXTER, Graeme: Citizenship information research at the School of Information and Media = *Libr.Rev.* 50.vol. 2001. 2.no. 65-72.p. Bibliogr.

Res. francia és német nyelven

**Az állampolgári jogokkal kapcsolatos információigények kutatása a Robert Gordon Egyetem információ- és médiaintézetében**

*Felmérés; Használati szokások; Igény; Közérdekű tájékoztatás*

A szerzők beszámolnak azokról a kutatásokról, amelyek az állampolgári jogokkal kapcsolatos információigények felderítésére irányulnak a Robert Gordon Egyetem információ- és médiaintézetében. Áttekintik a British Library kutatási és innovációs központja által finanszírozott két nagyszabású, országos felmérés legfontosabb eredményeit, kiemelve azokat az eseteket, ahol a skóciai válaszok jelentősen különböztek az országos trendektől. Ismertetik a Gazdasági és Társadalmi Kutatások Tanácsa által támogatott jelenlegi kutatást, amely az információs és kommunikációs technológiák hatását vizsgálja az Egyesült Királyság parlamenti tájékoztatására, különös tekintettel a három új törvényhozó testületre, a skót parlamentre, Wales és Észak-Írország nemzetgyűlésére. A tanulmány összefoglalja a jelenlegi projekt célkitűzéseit, és bepillantást nyújt az alkalmazott módszerekbe is, amelyek között újdonság az interaktív, elektronikus úton megvalósuló interjú-technika.

(Autoref.)

## 01/408

HEIDTMANN, Horst: „Im Buch geht alles ohne dich, aber im Computer nichts ...”. Multimedia in Kinder- und Jugendbibliotheken: Ergebnisse einer Umfrage = BuB. 53.Jg. 2001. 6/7.no. 406-410.p. Bibliogr.

Res. angol nyelven

### **Multimédia a gyermek- és ifjúsági könyvtárakban: egy felmérés eredményei**

*Állomány használata; CD-ROM; Felmérés; Ifjúsági és gyermekkönyvtár*

A CD-ROM minden más új dokumentumtípusnál gyorsabban terjedt el a német gyermekkönyvtárakban, jelenleg ez a legkedveltebb és a legkeresettebb új dokumentum. Népszerűségéhez hozzájárul újdonság jellege és a könyvtári állomány még szerény volta is, de mindenekelőtt sajátos jellegéből következik: lehetőséget ad a használó aktív részvételére.

Egy felmérés szerint (mely Németország déli részén 30 gyerekkönyvtárra illetve 300 gyerekolvasóra terjedt ki) a gyerekkönyvtárak állományának 90%-át ma is a nyomtatott dokumentumok teszik ki, a 10% hangzó illetve AV-dokumentum közül 2-3% a CD-ROM. Átlagosan 279 CD-ROM cím található egy könyvtárban.

Az állománygyarapítás kritériumai nem egységesek. Csaknem mindenütt előnyben részesítik az oktató programokat. Az állomány fele interaktív történet (Living Books) vagy lexikon. A könyvtárak tudatosan tartózkodnak a népszerű akció-, sport- és stratégiai játékoktól.

Bár a legnépszerűbb műfajok hiányoznak, a CD-ROM-ok gyermekkönyvtári forgalma így is igen magas (évi forgási sebesség: 12,8 kölcsönzés.) Nem csak a könyveket előzi meg (4,5 kölcsönzés), hanem a videó forgalmát is túlszárnyalja. A megkérdezett gyerekek többsége azért kedveli a CD-ROM-ot, mert több szórakozást nyújt, egyharmaduk említette, hogy több teret ad az önállóságuknak, 20% említette, hogy ismereteket, informá-

ciót nyer belőle. A gyerekek nagyobb csoportja jobbnak tartja a könyvnél, egy kisebb csoport szerint „mindkettő jó, csak másképpen”, a legkisebb csoport tartja az olvasást jobbnak. („Jobban le tudja írni az érzelmeket” – mondták a lányok – „jobban el tudom képzelni a történeteket.”) Ugyanakkor ellentmondás van a gyerekek igénye és tényleges könyvtári kölcsönzésük között: ott a könyvek vannak túlsúlyban. A könyvtárak állománygyarapítási politikája a gyerekek igényeivel szemben a könyveknek kedvez.

A gyerekek 80%-a egyedül ül a CD-ROM mellett, a kisebbek délutánonként, a nagyobbak este. A könyvtárak többségében lehetőség van a CD-ROM helyi használatára is, a megkérdezett gyerekek egyharmada élt már ezzel a lehetőséggel. Néhányuknak kizárólag a könyvtárban van erre módja.

*(Katsányi Sándor)*

## 01/409

BELEFANT-MILLER, Helen – KING, Donald W.: How, what, and why science faculty read = Sci.Technol.Lib. 19.vol. 2001. 2.no. 91-107.p. Bibliogr.

### **Hogyan, mit és miért olvasnak a természettudományi karok oktatói?**

*Dokumentumszolgáltatás; Egyetemi oktató; Felmérés; Olvasási szokások; Szolgáltatások használata*

[A forrás-folyóirat az alábbi címen szereshető be: HAWORTH DOCUMENT DELIVERY CENTER, Haworth Press, Inc., 10 Alice Street, Binghamton, N. Y. 13904]

A szerzők a Tennessee Egyetem használói körében 1993-ban végzett könyvtárhasználati felmérés részletét elemezték, hogy képet kapjanak a természettudományi kar oktatóinak olvasási szokásairól. Az olvasással kapcsolatos tevékenységet négy lépcsőben lehet leírni, ezért a felmérés kérdéseit is eszerint csoportosították: 1. a dokumentum felfedezése, 2. megkapása, 3. elolvasása, 4. az információ tényle-

ges felhasználása. A természettudományi kar oktatói többnyire böngészés útján találták meg az őket érdeklő dokumentumot, amit aztán általában személyre szóló előfizetés keretében kaptak meg. Túlnyomórészt folyóiratokat és könyveket olvastak, évente 50 cikket olvastak abból a folyóiratból, amelyből az általuk legutóbb olvasott dokumentum származik. Az oktatók olvasmányaikat rendszerint kutatásuk során hasznosították. Értékelték az elektronikus dokumentumszolgáltatás lehetőségét, de érezhetően jobban kedvelték a papíron történő szolgáltatást. Volt néhány különbség a természettudományi és egyéb karok oktatói között, többnyire az elektronikus illetve papír alapú szolgáltatás megítélésében és az olvasottak hasznosításában.

(Autoref.)

#### 01/410

RODGER, Eleanor Jo – D'ELIA, George – JÖRGENSEN, Corinne: The public library and the Internet: is peaceful coexistence possible? = Am.Lib. 32.vol. 2001. 5.no. 58-61.p.

#### Lehetséges-e az internet és a közkönyvtárak békezés egymás mellett élése? Egy amerikai felmérés eredményei

*Felmérés [forma]; Közművelődési könyvtár; Számítógép-hálózat; Szolgáltatások használata*

Telefonos felmérés keretében 2000 márciusa és áprilisa között több mint 3000 felnőttet kérdeztek meg az internet és a közkönyvtárak használatáról. A vizsgálat célja annak felderítése volt, ki miért használja egyiket vagy a másikat, milyen kritériumok alapján dönt az egyik vagy a másik mellett, és milyen módon értékeli az internet és a közkönyvtárak teljesítményét. A felmérés azokról is nyújtott adatot, akik jelenleg nem használják sem az internet, sem a közkönyvtárak szolgáltatásait.

A válaszadók 66%-a használta a közkönyvtárakat, 59%-nak volt internet-hozzáférése (47%-nak ott-

honról), 53% használta ténylegesen az internetet. Mindkét szolgáltatást használta 40%, az internet-használók 75%-a használta a közkönyvtárakat is, a könyvtárhasználók 60%-a az internetet is. Egyelőre nincs bizonyíték arra, hogy az internethasználat megváltoztatná a közkönyvtárak használatának okait. Az internethasználat újszerűsége, hossza és gyakorisága nem befolyásolta a könyvtárhasználat gyakoriságát. A mindkét szolgáltatást használók közül viszont 2,5% úgy ítélte meg, hogy a jövőben nem fogja használni a könyvtárat.

A mindkét szolgáltatást használók aránya csaknem megegyezik a csak a könyvtárakat használók (10%) és a csak az internetet használók (20%) összegével. A kizárólagosan internetet használók termékekre vonatkozó, üzleti, a kormányzattal és az önkormányzatok szolgáltatásaival kapcsolatos, valamint az álláskeresőkhöz fűződő információkat kerestek, napilapokat és magazinokat olvastak, gyermekeik házi feladatahoz kerestek anyagot. A kizárólagosan a könyvtárat használók helytörténeti, genealógiai kutatások és a gyermekek olvasmányainak beszerzése céljából használták. Az internetet könnyen, egyszerűbben, gyorsabban és állandóan (nyitvatartási időkorlát nélkül) elérhetőnek ítélték, friss források széles köréhez fértek hozzá azonnal, önállóan. Azt várták tőle, hogy megtalálja a keresett információt. Mindez örömet szerzett a felhasználóknak. A könyvtár használatát könnyűnek és olcsónak találták, értékelték a pontos tájékoztatást és a papír alapú dokumentumok meglétét. A könyvtárosok segítőkészek voltak (szemben a hálózati sűgőkkel) és védtek a felhasználó személyes adatait. A teljes jelentés a <http://www.urbanlibraries.org> címen olvasható.

(Koltay Tibor)

RICHTER, Vít: Využívání Internetu v obcích a městech do 2000 obyvatel. 1-2.č. = Čtenář. 53.roč. 2001. 5.no. ; 6. no. 130-136. ;162-167.p.

### A 2000-nél kevesebb lakosú falvak és városok lakosainak internethasználata

*Használoi szokások; Közművelődési könyvtár; Számítógép-hálózat*

2000-ben a cseh nemzeti könyvtár felmérést végzett Náchod, Vsetín, Tachov és Cesky Krumlov járásokban a közepes és kis települések lakosságának információs igényeiről és arról, hogy ezeket az igényeket mennyire lehetne a közkönyvtári hálózaton keresztül kielégíteni. Ez a cikk azt elemzi a felmérés alapján, hogy a 2000 lakosnál alacsonyabb lélekszámú településeken használják-e az internetet.

A kistelepüléseken minden negyedik lakos és kb. minden második önkormányzati és vállalati alkalmazott használja a világhálót, de az egyes járasok között nagyok az eltérések. A férfiak valamivel gyakrabban használják (férfiak: 30%, nők: 24%). Minél fiatalabb az állampolgár, annál inkább mindennapos dolog számára az internet, és minél magasabb a megkérdezettek iskolai végzettsége, annál gyakrabban használja. Minél nagyobb a település, annál gyakoribb ott a világháló használata. Ugyanez érvényes a cégekre is: minél nagyobbak, annál megszokottabb számukra az internet.

A könyvtárlátogatók között gyakrabban az internethasználók (30%), mint a könyvtárat nem használók között (23%).

A leggyakrabban az iskolában (73%) vagy a munkahelyen (68%) használják a hálózatot, utána otthon. Minden ötödik használó a könyvtárban jut hozzá; az a tendencia, hogy minél gyakrabban használja a látogató a könyvtár szolgáltatásait, annál gyakrabban veszi igénybe az internetet is. Az ismerősöknél vagy rokonoknál főleg a fiatalok használják, az internethasználók is az ő körükben a legnépszerűbbek.

A használók kb. 80%-a kommunikáció és elektronikus levelezés céljából veszi igénybe a világhálót. Híreket szerez a hálózatról 72%, az alkalmazottak 78-81%-a. Szórakozás céljából leginkább a fiatalok használják. Tanuláshoz szükséges információt keres a használók 64%-a, jogi tájékoztatást kb. 30%, utazási információt pedig 57%.

A használók 26%-a heti egy óránál kevesebbet, 6%-a heti 11 óránál többet internetezik. A legtöbben (31%) 3-5 órát töltenek a hálón hetenként.

A lakosság egyharmad részének nincs otthon számítógépe, mindössze 9%-nak van internetkapcsolata, bár 76% rendelkezik telefonvonallal, 42% pedig mobiltelefonnal. Minden 11. lakosnak van internetkapcsolata, és további 13% tervezi a bevezetését. Számítógépes ismeretekkel nem rendelkezik a lakosok 39%-a.

A vizsgált településeknek csak 17%-ában volt nyilvános internetelérés.

Az adatokból levonható következtetések: A kistelepüléseken élők számára az internet nem mindennapi szükséglet, a lakosság háromnegyed része nem használja. Az internethasználók fele naponta egy vagy több órát tölt vele. A használat leggyakoribb színhelye a munkahely és az iskola. Otthon csak a használók 29%-a éri el a hálózatot. Az internethasználók mellett a könyvtáraknak is nő a szerepük a világháló hozzáférhetővé tételében. Az internet leggyakrabban kommunikációs vagy hírszerző eszköz.

A háztartások számítógéppel és internetkapcsolattal való ellátottsága alacsony. Az internet nem használata három fő okkal magyarázható: gazdasági akadályok, az információs jártasság alacsony foka és a nem megfelelő motiváció. Érezhető a különbség az információkban gazdagok (kb. a lakosság negyede) és az információban szegények között. A nyilvános internetátlomások internethasználókban vagy könyvtárakban működnek. A könyvtáraknak jobban kellene propagálniuk a világhálót a használók körében. A polgármesterek kétharmad része ké-

szül az internet bevezetésére a településen. A lakosság 39%-a a könyvtárban, 38%-a a polgármesteri hivatalban látná szívesen a nyilvános internetátlomást.

(Rácz Ágnes)

### 01/412

SODOMKOVÁ, Jana: Internet a veřejné knihovny = Čtenář. 53.roč. 2001. 7/8.no. 194-198.p.

#### Az internet és a nyilvános könyvtárak

##### *Közművelődési könyvtár; Számítógép-hálózat*

Az internet a könyvtárak számára egyrészt különféle információs bázisok forrása és a gyors könyvtárközi kommunikáció eszköze, másrészt lehetőséget ad a saját szolgáltatásaik fejlesztésére.

2000-ben a cseh nemzeti könyvtár felmérést végzett Náchod, Vsetín, Tachov és Cesky Krumlov járásokban a közepes és kis települések lakosságának információs igényeiről és arról, hogy ezeket az igényeket mennyire lehetne kielégíteni a közkönyvtári hálózaton keresztül. A felmérés során részletesen foglalkoztak azzal, hogy a lakosság mennyire fér hozzá az világháléhoz, mennyire van az jelen a nyilvános intézményhálózatban, beleértve a közkönyvtárakat is.

A kutatók egyik hipotézise az volt, hogy az internet a közeljövőben a lakosság nagy része számára nélkülözhetetlen lesz, de magas ára miatt az otthoni használatára nem lesz mód, ezért szakképzett személyzet segítségével a nyilvános helyeken, pl. a könyvtárban fogják igénybe venni.

A vizsgált négy járásban az állampolgárok 8-32%-a használja az világhálót a könyvtárban. (Az eredményt befolyásolja az is, hogy az adott járás könyvtárai milyen mértékben vannak rákötve a hálózatra). A vállalkozók könyvtári internethasználata 0-20% között mozog, az alkalmazottaké pedig 0-10%.

A könyvtár szolgáltatásait a felmérés szerint általában a lakosság 42-61%-a veszi igénybe, a legkevésbé ezzel a vállalkozók (25-43%) élnek.

A könyvtárban elérhető adatbázisokat a lakosság 37-43%-a használja, a leginkább aktív csoportot itt az alkalmazottak teszik ki (50-67%), a vállalkozók 30-50%-t képviselnek.

Arra a kérdésre, hogy miért nem használják a könyvtárat, a legtöbben a „nincs időm” választ adták (43-55%), ez a válasz a vállalkozókra (54-79%) a legjellemzőbb.

Más könyvtárat a településen, illetve a járásban általában nem vesznek igénybe vagy csak kis százalékban (5-16%, illetve 13-26%). Ez attól is függ, van-e a településen, járásban az iskolai könyvtáron kívül egyéb könyvtár. Elgondolkodtató volt, hogy arra a kérdésre, hogy más könyvtárak szolgáltatásait használják-e elektronikus úton, a megkérdezetteknek mindössze 3,6%-a válaszolt, ezért reális képet erről nem lehetett nyerni.

A lakosság az internetet még nem sorolja a könyvtár hagyományos szolgáltatásai közé: a megkérdezetteknek csupán 1%-a említette, mint a könyvtárban szükséges szolgáltatást.

(Rácz Ágnes)

### 01/413

MACHALSKA-GARBACZ, Anna: Użytkownik a podnoszenie jakości usług biblioteczno-informacyjnych = Bibliotekarz. 2001. 6.no. 6-9.p. Bibliogr. 11 tétel.

#### A használó és a könyvtári-információs szolgáltatások minőségének javítása

##### *Használó; Hatékonyság; Szolgáltatások használata*

Manapság már közhely (különösen Nyugaton), hogy a sok tekintetben a könyvtárosokkal kooperáló használóktól függ a szolgáltatások minősége. A használót ezért nem szabad a szolgáltatások passzív fogyasztójának tekinteni.

Lengyelországban – sajnos – a tudományos és szakkönyvtárak munkatársai kevéssé osztják ezt a

világszerte hódító belátást: inkább az automatizálástól várnak pozitív fordulatot a szolgáltatások minőségét illetően, nem pedig az olvasóval való kommunikációtól.

A használó „fumigálása”, közreműködési ajánlatának elutasítása több szempontból is rossz szokás. Egyrészt a könyvtárak finanszírozását a fenntartók mindinkább használói vélemények figyelembevételével végzik. Az elutasított használók elégedetlensége egyre gyorsabban jut el hozzájuk. Másrészt a tudományok egyre végletebb szakosodása miatt a használót – mondhatni – évről-évre nehezebb releváns információval ellátni. A használóval társszerzőségben végzett információkeresés pl. sokkal eredményesebb, mint a „könyvtárosi magányban” végzett. Egy ilyen kooperatív környezetben jól jár a könyvtáros is, mert könyvtárának megítélése javul. De jól jár a használó is, hisz kevesebb redundanciával kell megbirkóznia.

A használót kooperációba bevonó környezet kialakítását a használók körében végzett felmérésekkel lehet megalapozni, ui. a jellegzetes használói csoportok igényeiben sok a közös elem. Az ezekre az igényekre felkészült olvasószolgálat eleve bátrabban kérheti a használó közreműködését azokban a kérdésekben, amelyek túlmutatnak a szokványi igényeken.

Ezt a közreműködést gyakran nem is kell kérni, ui. a használó maga jelentkezik a kielégítésben való részvételre. Minden könyvtár fogadja szívesen az ilyen ajánlközléseket, sőt, tudatosan keresse és bátorítsa az erre hajlamosakat az egyes használói csoportokban.

Annak érdekében, hogy a könyvtáros és a használó jól értse egymást, és közös erőfeszítéseik a használói oldalon elismertté váljanak, mindig tájékoztatni kell ezt az oldalt arról, hogy megjegyzéseit, javaslatait a könyvtári oldal hol és mennyire vette figyelembe. Így busásan megtérül az efféle kooperatív megoldások felé terelő kezdeti többletfigyelem.

A szerző példáit a felsőoktatási könyvtárakból meríti, ahol különösen sok alkalom kínálkozik a használók bevonására a szolgáltatások minőségének javítása érdekében.

(Futala Tibor)

## Használók képzése

### 01/414

FJÄLLBRANT, Nancy: Networked information literacy – the European EDUCATE and DEDICATE Projects = New Rev.Inf.Netw. 6.vol. 2000. 53-60.p. Bibliogr. 23 tétel.

### A hálózati információs jártasság terjesztése az EDUCATE és a DEDICATE projektek keretében

*Használók képzése; Oktatás -számítógéppel; Számítógép-hálózat*

A cikk röviden bemutatja az információs jártasság fogalmát és a hálózati oktatás hatását az információs jártasságra. Fő részében két európai uniós könyvtári projektet ismeretel – az EDUCATE és a DEDICATE programot. Az EDUCATE projekt (End-user Courses in Information Access through Communication Technology 1994-től 1997-ig tartott, és hat egyetem vett benne: University of Limerick (Írország), Chalmers University of Technology (Svédország), Imperial College és Plymouth University (Egyesült Királyság), University of Barcelona (Spanyolország), Ecole Nationale des Ponts et Chaussées (Franciaország). Az EDUCATE olyan multimédia program, amely többféle célra használható, ún. formális használóképző tanfolyam része; önképző és távoktató programok egysége, információforrások referenz- és keresési eszköze. Az első EDUCATE kurzusokat két szakterületre fejlesztették ki: fizika és elektromérnöki tudományok. Ma már kilenc tárgyi modul áll rendelkezésre. Az EDUCATE több alprojekthez ve-

zetett, ezek egyike a DEDICATE (Distance Education Information Courses Through nEtworks). Ez utóbbi, melynek célja az oktatók képzése volt, 1999-ben fejeződött be. A DEDICATE résztvevőinek célja olyan használoképző kurzusok kialakítása volt, amelyek a programban részt vevő egyetemeken kiválasztott használói csoportjainak speciális igényeihez igazodnak. A projekt keretében kifejlesztett hálózati tanfolyamok alkalmas eszköznek látszanak a folyamatos szakmai továbbképzéshez.

(Autoref.)

### 01/415

BAWDEN, David: Information and digital literacies. A review of concepts = J. Doc. 57.vol. 2001. 2.no. 218-259.p. Bibliogr. 149 tétel.

**Az információs és digitális jártasság fogalmának meghatározása, a kapcsolódó fogalmak (könyvtári, számítógépes, hálózati stb. jártasság) áttekintésével**

*Használók képzése; Információs társadalom; Szakirodalmi szemle [forma]; Terminológia*

A szerző az információs jártasság és a digitális jártasság fogalmát írja le, s a szakirodalom áttekintése és elemzése alapján e fogalmak kialakulását és értelmezését követi nyomon. Bemutatja a rokon kifejezések, így a számítógépes jártasság, könyvtári jártasság, hálózati jártasság, internet jártasság, „hiper” jártasság fogalmát és egymáshoz való viszonyát. Az általános bevezető után a cikk a jártasság (literacy) fogalmának alapvető értelmezését adja, amit azután kiterjeszt a jártasság újabb, a jelenlegi információs környezetre jobban alkalmazható formáira is. Ezek némelyike, például a könyvtári, média és számítógépes jártasság, speciális készségekre épül, de túl is mutat rajtuk. Olyan általános fogalmakhoz vezet, mint az információs jártasság és digitális jártasság, amelyek tudáson, felfogóképességen és beállítottságon alapulnak, de az egyszer-

rűbb, képességeken alapuló jártasságot is feltételezik.

(Autoref.)

### 01/416

LARKIN-LIEFERS, Patricia A.: The older adult and public library computer technology : A pilot study in a Canadian setting = Libri. 50.vol. 2000. 4.no. 225-234.p. Bibliogr.

**Az időskorúak és a közkönyvtári számítógépes technika: egy kanadai modellvizsgálat következtései**

*Felmérés; Használói szokások; Használók képzése; Idős olvasó; Gépi információkeresés; Közművelődési könyvtár*

A számítástechnika új alapokra helyezte a közkönyvtárak szolgáltatásait, ami különös gondot okozhat az idősebb (65 év fölötti) használóknak. A szakirodalom részleteiben foglalkozott ezzel a problémakörrel. (Tömör áttekintését ld. a cikkben.)

A jelen felmérésnek az volt a célja, hogy megvizsgálja az idősebb használók attitűdjét és tapasztalatait a közkönyvtárakban alkalmazott számítógépes technológiával kapcsolatban. Hat személlyel készült interjú (hárommal a lakásán, hárommal telefonon) keresztül; a kérdező 14 kérdést tett fel, a beszélgetések átlagosan 20 percig tartottak. A beszélgetést hangszalagon nem rögzítette.

A hat személy közül 5 heti rendszerességgel látogatta a közkönyvtárat, egy ritkán, éppen azért, mivel nehézséget okoz számára a szükséges anyag megtalálása. Számítógépes jártasságuk meghaladta az átlagot, mert hárman közülük képesek voltak használni a gépet, sőt maguk is rendelkeztek vele.

Bár az interjúk alapján merész dolog volna általánosítani, néhány megállapítás azért figyelmet érdemel.

A számítógépek iránti attitűd általában pozitív, bár elhangzott, hogy több idősebb ember ijedtében megdermed a könyvtári számítógépek előtt. Ezt a

félelmet segít leküzdeni a számítógéppel korábban kialakított kapcsolat. Aki korábban is használta a cédula- vagy mikrofilmlap-katalógust, az könnyebben megbarátkozik az OPAC-kal.

Nehézséget okozott a könyvtári számítógép szöveg alapú interfésze szemben az otthoni számítógép menüjével és egeres használatával. Különösen a tárgyi keresés során jelentkeztek problémák.

Bár a könyvtárosok készségesen segítettek, nem szántak elég időt rá. Az idősebbek nehezebben tanulnak, szegénylősebbek, lassabb a tempójuk. Gyakran udvariasságból sem mernek tovább kérdezősködni, ha valamit nem értettek meg. Az írásos útmutatók esetenként hiányoztak, vagy nem voltak elég világosak.

A terminálok általában mindig foglaltak voltak, s csak állva lehetett használni őket; mindez további nehézségeket okozott az idősebbeknek. (Ezek a panaszok azonban nem jelentkeztek azoknál a kortársaknál, akik járatosak voltak a számítógép használatában.)

Nem lehet eléggé hangsúlyozni, hogy az idősek körében rengeteget számít az egyéni megközelítés, s ugyancsak az egyéntől függ, hogy van-e elég motivációja a számítógép használatának kipróbálására és megtanulására.

Megjegyzendő, hogy az interjúalanyok közül egy sem használta a könyvtár egyéb, számítógéppel hozzáférhető szolgáltatásait, s egyiket sem gátolták fizikai hátrányok a használatban.

Megállapítható, hogy ebben a korosztályban – a számítógépek hasznosságának általános elismerése mellett – komoly vonakodás mutatkozik az OPAC használatában. Szükség van tehát az életkorhoz illeszkedő könyvtári oktatásra, s elegendő időt kell fordítani erre. Kérdéses azonban, hogy alkalmasak-e erre a tanfolyami keretek. Célszerű azonban az idősek számára nagyobb monitorokat alkalmazni, székekről gondoskodni, s a terminálokat a tájékoztatási ponthoz közel elhelyezni, így megelőzhe-

tő, hogy tovább mélyüljön a szakadék a számítógépet használók és a tőlük idegenkedők között.

(Papp István)

## **01/417**

WALTON, Linda – WESTPHAL, Teresa – LAUER, Brian [et al.]: No more tours. How library tours of the past became today's celebrations = Med.Ref.Serv.Q. 20.vol. 2001. 1.no. 39-48.p.

### **Új megoldás a hagyományos, csoportos bevezető kurzusok helyett: interaktív, egyéni használóképzés**

*Egyetemi könyvtár -orvostudományi; Használók képzése -felsőoktatásban; Hatékonyság*

[A forrás-folyóirat az alábbi címen szerezhető be: HAWORTH DOCUMENT DELIVERY CENTER, Haworth Press, Inc., 10 Alice Street, Binghamton, N. Y. 13904]

A Northwestern University (Chicago) orvosi könyvtára (és olvasói) nem tartották jónak és hasznosnak az elsőéveseknek szervezett könyvtárbemutató bejárásokat, ezért „nyílt nap” jellegű eseménnyé szervezték át. Ennek érdekében megállapodtak az elsőöket tájékoztató másodévesekkel, hogy a könyvtári „nyílt nap” szerepeljen az egyetemet bemutató programokban; elkészítették az önálló tanulásra és problémamegoldásra alapozó oktatáshoz alkalmazkodó könyvtári források jegyzékét; szponzorokat szereztek, hogy a tájékoztató anyagokon kívül kisebb ajándékokkal, üdítővel is kedveskedhessenek a könyvtár új látogatóinak.

A „nyílt nap” idején a könyvtárosok minden elérhető terminálnál ott voltak, hogy a az olvasóknak bármely kérdésére válaszoljanak, bemutassák az érdeklődést kiváltott forrásokat (melyek listája nem csak nyomtatva, hanem a könyvtár honlapján is az olvasók rendelkezésére állt). Az elvégzett kérdőíves vizsgálat szerint az új könyvtárbemutató mind a könyvtárosok, mind a hallgatók szerint sikeres

volt, és hatékonyabb, mint egy könyvtáros vezette könyvtárbejárás, ahol a hallgatóság passzív. A „nyílt nap” alatt olyan hallgató-központú, aktív tanulási szituációt hoztak létre, ami megfelelt a hallgatókra váró napi tanulási gyakorlatnak. Lehetőséget adtak arra, hogy a hallgatók maguk fedezzék fel a könyvtárat, a rendelkezésre álló forrásokat, és találkozzanak a könyvtárosokkal, akiktől szükség esetén segítséget kaptak, és kaphatnak a továbbiakban (majdani orvosi pályájukon) is.

(Mohor Jenő)

### 01/418

GUTIERREZ, Carolyn – WANG, Jianrong: A comparison of electronic vs. print workbook for information literacy instruction = J.Acad.Libariansh. 27.vol. 2001. 3.no. 208-212.p. Bibliogr. 14 tétel.

#### **Elektronikus vagy nyomtatott munkafüzetet célszerűbb használni az információs jártasság oktatásában?**

*Használók képzése; Oktatás -számítógéppel; Oktatási anyag*

A Stockton Főiskola könyvtára (New Jersey) az elsőévesek információszerzési oktatását évek óta egy munkafüzet segítségével végezte. Tekintettel az elektronikus források és az információtechnikai eszközök megnövekedett mennyiségére, elkészítettek egy „elektronikus munkafüzetet” is, a nyomtatotthoz nagyon hasonló tartalommal. Hogy a hasonlóság még nagyobb legyen, az elektronikus munkafüzetet is kombinálták egy élő előadással.

Az elsőéveseket két csoportra osztva összehasonlították a nyomtatott és az elektronikus munkafüzet fogadtatását és hatását. Az élő előadást mindkét csoport hatékonynak és hasznosnak, a munkafüzetet pedig jól felépítettnek tartotta. Lényeges különbség mutatkozott a munkafüzetek „felhasználóbarát” volta, időigényessége és tartalma tekintetében: az elektronikus munkafüzetet könnyebbnek, kevesebb idő alatt elvégezhetőnek és barátságosabbnak találták. A munkafüzetek kitöltése után 10 nappal elvégzett vizsgálat első eredményei szerint a nyomtatott munkafüzet hatékonyabb volt, ám az elvégzett kovariancia-analízis már nem mutatott ki szignifikáns különbséget. Egy korrelációs elemzés viszont kimutatta, hogy az eredményességet döntő mértékben befolyásolta a könyvtárlátogatás gyakorisága. A gyakori könyvtárlátogatók többet tanulnak a munkafüzetből, függetlenül annak nyomtatott vagy elektronikus voltától.

Végeredményben bár a hallgatók szívesebben fogadták az elektronikus munkafüzetet, nem profitáltak belőle többet, s még ha hasznosnak is tartották a bevezetést az információszerzés módszereibe, nem igénylik azt (a könyvtárhasználat igénye is csak konkrét szükség esetén jelenik meg). Tehát érdemes elektronikus munkafüzetet készíteni, azonban tartalmasabbá, nehezebbé kell tenni; meg kell győzni a hallgatókat az információszerzési ismeretek elsajátításának fontosságáról és szükségességéről; az oktatóknak jobban „rá kell szorítani” a hallgatókat a könyvtár és az információforrások használatára.

(Mohor Jenő)