

# Felhasználók és használat

## Általános kérdések

**06/384**

HOLT, Glen E. - HOLT, Leslie E.: Setting and applying appropriate rules governing patron behavior = Public Libr.Q.. 24.vol. 2005. 1.no. 73-85.p.

### A használók viselkedésének szabályozása megfelelő útmutatók kidolgozásával és alkalmazásával

*Közművelődési könyvtár; Rendbontás; Szabályzat-könyvtári*

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

Az intézmény és a szolgálat egészének érdeke, hogy a könyvtár tisztazza, miképpen kezeli a helytelen használói viselkedésből fakadó problémákat. Abból kell kiindulni, hogy a közkönyvtár használata nem jog, hanem privilégium, amelyet törvény és a fenntartó szabályoz; ez a privilégium felfüggeszthető, ha valaki úgy viselkedik, hogy veszélyt vagy kellemetlenséget okoz másoknak vagy a személyzetnek. Ezt a magatartást a könyvtár megakadályozhatja az érvényes törvények és a saját szabályzata alapján.

Ezért célszerű kidolgozni a könyvtár által követendő politikai irányvonalat az ilyen esetekre nézve, s jóváhagyatni a könyvtár irányító testületével. Az ehhez vezető lépések a következők lehetnek.

1. A szabályzatnak a problematikus viselkedéssel, és nem a problematikus használókkal kell foglalkoznia.
2. A kérdéskörben járatos jogász bevonása feltétlenül kívánatos.
3. A szabályzatban tisztázandó, melyek azok

az intézkedések, amelyeket a könyvtár munkatársai megtehetnek, illetve meg kell tenniük.

4. Egyszerű, köznapi nyelv használandó, hogy érthető legyen mind a személyzet, mind a használók számára.
5. A szabályzat tervezetét alaposan meg kell vitatni a könyvtár munkatársaival.
6. Célszerű összeállítani azoknak a szervezeteknek a listáját, amelyek adott esetekben segítséget nyújthatnak (pl. közfürdők, anyavédő intézetek stb.).
7. Tréningek szervezése a személyzet számára.
8. A tréningek keretében megismertetni jogaikkal a könyvtárosokat.
9. Megtanítani a személyzetet arra, hogyan készítsen jelentést a szabályzatba ütköző viselkedésről, eseményekről.
10. A felső vezetésből kijelölni azt a személyt, akihez a jelentések befutnak, s aki segítséget nyújt az ügyben eljáró könyvtárosnak.
11. Ha szükséges, hivatásos biztonsági őrköt kell alkalmazni, vagy mellékállást vállaló rendőröket.
12. A szolgálatot teljesítő rendőrrjárőrökkel tanácsos szívélyes kapcsolatot kiépíteni (behívni őket a könyvtárban, melegedő helyet nyújtani neki, megkínálni őket egy kávéval stb.).

Példaként ismertetik a szerzők a St. Louis Public Library szabályzatát, amely a használók helytelen viselkedése okozta problémák kezelésével foglalkozik. A könyvtár meglehetősen nehéz társadalmi körülmények között működik, s a szabályzat nagy segítséget nyújtott számára a zavartalan működés fenntartásához. A dokumentum két fő fejezetből áll: az első azokkal a könyvtárban meg nem tört cselekményekkel és

viselkedési formákkal foglalkozik, amelyek szövetségi és a Missouri állam által kibocsátott törvényekbe, a második pedig azokkal, amelyek a könyvtár használati szabályzatába ütköznek. A helytelen viselkedést minden esetben szankcionálják; a szankciók a figyelmeztetéstől az aznapi vagy éves kitiltásig terjednek. A szabályzat rögzíti azt is, hogyan kell a könyvtárosoknak fellépniük, milyen esetben kell az illetékes hatóságokat, a rendőrséget értesíteniük.

*(Papp István)*

## 06/385

HASSAN MONTERO, Yusef: Factores del diseno web orientado a la satisfacci3n y no-frustraci3n de uso = Rev.Esp.Doc.Cient. 29.vol. 2006. 2.no. 239-257.p. Bibliogr.

Res. angol nyelven

### A használókat nem frusztráló és elégedettségüket célzó webtervezés tényezői

*Hatékonyág; Honlap; Igény; Tipográfiai szerkesztés*

A honlap tervezésekor dől el, hogy használója elégedett lesz-e. Ennek számos összetevője lehet, melyek közül hét emelendő ki: a funkcionalitás, hozzáférhetőség, megtalálhatóság, hasznosság, esztétika, megbízhatóság és használhatóság. Legfontosabb szerepe a használhatóságnak van, mely kölcsönös egymásra hatásban áll az összes többi tényezővel.

Egyes tényezők fontossága tartalomfüggő is lehet: a megbízhatóság különösen fontos az e-kereskedelemben, a pénzügyek, az orvostudomány vagy az elektronikus kormányzati tevékenység terén, míg más esetekben kevésbé lényeges. Az esztétikum pedig a szórakoztató weblapoknál lehet alapkövetelmény, másutt ilyen fontossága nincs. Más tényezők viszont minden szakterületen egyformán fontosak: a használhatóság, hasznosság, hozzáférhetőség és megtalálhatóság szektorfüggetlen. A tényezők irányultságukat te-

kintve két csoportra oszthatók. Higiénés jellegűek azok, amelyek a frusztráció megelőzését szolgálják: ilyenek a funkcionalitás, a hozzáférhetőség és a megtalálhatóság. A motivációk pedig a használó elégedettségét váltják ki, mint a hasznosság, az esztétikum és a megbízhatóság. A használhatóság, mely az értékelés és a gyakorlat szempontjából egyaránt alapvetően fontos, egyszerre higiénés és motivációs jellegű. A tényezők rendszerezésének ez a modellje kiterjeszhető a további, kisebb jelentőségű, vagy csak bizonyos esetekben fontos tényezőkre is.

Ugyanakkor nem lényegtelen annak megállapítása sem, hogy a tervezés során mely tényezőkért ki a szakmai felelős (így pl. a funkcionalitásért a programozó vagy a webfejlesztő, a rendszer-adminisztrátor; az esztétikumért – természetesen a vizuális vagy grafikai tervező, a megbízhatóságért a fejlesztő csoport stb.).

*(Mohor Jenő)*

## Használat- és igényvizsgálat

### 06/386

KOŽEVNIKOVA, Elena Semenova: Internet v nau3noj biblioteke: rezul'taty issledovaniá auditorii pol'zovatelej = Bibliotekovedenie. 2006. 1.no. 51-54.p.

### Internet a tudományos könyvtárban: egy használói felmérés eredményei

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

Az „Olvasó és az internet” kutatási téma keretében a szerző ezúttal a Bajkái Állami Gazdasági és Jogi Egyetem tudományos könyvtárában végzett kutatásairól számol be. Az eredmények a hallgatók és aspiránsok (doktoranduszok) tevékenységének és motivációinak elemzésére alapulnak. Eszközként nyitott és zárt kérdőíveket, az elbeszélgetés és interjú módszerét alkalmazták. A részvétel önkéntes volt.

Az eredmények a következő adatokra épülnek: az olvasók száma mintegy 12 ezer hallgató és 600 aspiráns, több mint 1100, egységes hálózatban működő számítógép, 14 tanteremben van internetkapcsolat, egy-egy teremben 25 géppel, 67 automatizált munkahely (ebből azonban nem mindegyiknek van hálózati kapcsolata), a hallgatók 69%-ának és az aspiránsok 76%-nak van otthon számítógépe. Mindkét kör a gépet ismeretszerzési és üzleti célokra használja. Azok közül, akiknek otthon is van számítógépük, 28% otthonról internetezik. A többiek 91%-a az egyetemi termekből, 9%-a internetkávézóból lép be a hálózatba. A válaszadók mindössze 1%-a állította, hogy nem használja a világhálót. Azok száma, akik naponta interneteznek („internetlakók”), 18%-ot tett ki. A hálón naponta töltött idő 15 perctől 10 óráig terjed, az átlag azonban napi 2-3 óra.

A motivációk elemzése a következő képet adta: ismeretszerzés – 94%, kommunikáció – 70%, játék – 27%, ügyintézés – 12%, önmegvalósítás – 3%. A kérdőívben önálló kérdésként szerepelt az elektronikus könyvtárak használata. Az erre adott válaszok szerint az aspiránsok elsősorban az INION (társadalomtudományi információs intézet), az oroszországi együttműködési hálózatokban részt vevő könyvtárak és a külföldi könyvtárak honlapjait keresik fel elsősorban, míg a hallgatók az Oroszországi Állami Könyvtárat (RGB) és a GPNTB virtuális könyvtárát részesítik előnyben.

„Az internet illetve a könyvtáros segítségével lehet-e könnyebben megtalálni a keresett információt?” kérdéskörben az internetet negatívan értékelték a válaszadók 72%-a, míg a könyvtárosok munkájával mindössze 7% volt elégedetlen. A hipertextes keresések rosszabb eredményeinek okát 12% abban látja, hogy túl sok a honlap, 44% abban, hogy sok az ismétlődő honlap, 44% pedig abban, hogy nem lehet előre megbecsülni, milyen választ fog kapni.

A számok azt bizonyítják, hogy az olvasóknak nincs elegendő ismeretük és tapasztalatuk a vir-

tuális térben folytatandó munkához, tökéletesíteni kell a protokollokat a több mint ötmillió honlap kezeléséhez, és hasznos a könyvtáros jelenléte az internettermekben.

Arra a kérdésre, hogy mennyi idő elteltével kezdenek fáradtságot érezni, a hallgatók 50%-a és az aspiránsok 67%-a válaszolta, hogy egy óra múltán. 4 óra után a fáradtságot 32%, illetve 33% jelezte, mindössze a hallgatók 18%-a számolt be arról, hogy nincs ilyen érzése. Azt, hogy az internetes munka során nincs rossz közérzete, mindössze 3% jelezte.

Az utóbbi években az olvasók 23%-ának romlott a látása, 34%-nál jelentkeztek idegi, 9%-nál pedig mozgásszervi megbetegedések.

Megállapították, hogy a képek egymás utáni gyors felvillanása, a jelek, képek gyors változása segíti a gyorsolvasási technika önálló elsajátítását. Nőnek az agy információgyűjtési, -tárolási, feldolgozási, -átadási és az előállításához szükséges biológiai lehetőségei. Az internetes munka erősíti az ember operatív memóriáját, mivel az információ megjegyzéséhez, tárolásához és felidézéshez szükséges folyamatok elsősorban az egyén céljait szolgálják.

A 2004-ben a Szibériai Szövetségi Kerületben végzett felmérések szerint 1,9 millió internethasználót tartottak nyilván, közülük 41% otthonából kereste fel a világhálót.

*(Viszocsekné Péteri Éva)*

## 06/387

GERVAIS, Sylvie - ARSENAULT, Clément: Habiletés en recherche d'information des étudiants de première année universitaire en sciences de l'éducation = Doc.Bibl. 51.vol. 2005. 4.no. 241-257.p. Bibliogr.

Res. angol és spanyol nyelven

## Elsőéves tanárképzős hallgatók információkeresési szokásai

*Egyetemi hallgató; Felmérés [forma]; Gépi információkeresés; Használói szokások*

A cikk egy kutatás eredményeit közli, amelyben elsőéves tanárképzős hallgatók információkeresési képességeit vizsgálták. Kvalitatív és kvantitatív módszert használtak; az előbbi a hallgatók közvetlen megfigyelésén alapult, az utóbbi kérdőíves felmérésre épült. A kutatásban összesen 24 hallgató vett részt. Az eredmények azt mutatják, hogy a résztvevőknek főleg a keresési folyamat első szakaszában voltak nehézségeik, amikor az információigényt kellett definiálni. Ezért oktatásuk során a jövőben a kutatási téma definiálására kell nagyobb hangsúlyt fektetni.

(Autoref.)

### 06/388

NICHOLSON, Scott: Digital library archeology: a conceptual framework for understanding library use through artifact-based evaluation = Libr.Q. 75.vol. 2005. 4.no. 496-520.p. Bibliogr. 37 tétel.

### A digitális könyvtárak használatának feltárása régészeti módszerekkel

*Elektronikus könyvtár; Használói szokások; Könyvtártudományi kutatás*

A régészek fizikai helyeken talált tárgyi leletek alapján próbálják elképzelni és megérteni azokat az embereket, akik az adott területen éltek. Ugyanígy a digitális könyvtárat használók is hagynak maguk után adatokon alapuló tárgyi leleteket a virtuális térben folytatott tevékenységükről. A digitális könyvtári „régészek” összegyűjthetik ezeket a leleteket, és olyan induktív technikák segítségével mint pl. az adatbányászat (bibliomining), általánosításokat tehetnek. Ezek az általánosítások az alapjai a hipotéziseknek, amelyeket azután tesztelnek, hogy a könyvtári szolgáltatásokról és használóikról képet kapjanak. A cikk a hagyományos régészeti módszerek fejlődését mutatja be, és alkalmazza egy elméleti vázlat készítéséhez a digitális könyvtárak leletek alapján történő értékelésére.

(Autoref.)

### 06/389

GHARBI, Zeineb: Des étudiants de l'Université de Montréal expérimentent la lecture électronique avec NetLibrary = Doc.Bibl. 52.vol. 2006. 1.no. 49-57.p. Bibliogr. lábjezetekben.

Res. angol és spanyol nyelven

### A Montreali Egyetem hallgatóinak tapasztalatai a NetLibrary által szolgáltatott elektronikus könyvek olvasásával kapcsolatban

*Egyetemi hallgató; Elektronikus könyv; Szolgáltatások használata*

A cikk egy kísérlet eredményeiről számol be, amelyben az Université Montréal posztgraduális hallgatóinak a tanulmányi feladataikkal kapcsolatos elektronikuskönyv-olvasási szokásait vizsgálták. Az elektronikus könyvek a NetLibrary kínálatából valók voltak. Az eredmények egy doktori kutatási projekt részei, amely az „elektronikus olvasás” (e-könyv olvasás) két rendszerét (PC Tablet hordozható készülékek és NetLibrary) vizsgálta egyetemi környezetben. A kutatás elemezte még az olvasási stratégiákat, a NetLibrary-nak az olvasást befolyásoló tényezőit és a hallgatók véleményét is a NetLibrary típusú rendszerekről.

(Autoref.)

### 06/390

NICHOLAS, David - HUNTINGTON, Paul: Electronic journals: are they really used? = Interlend.Doc.Supply. 34.vol. 2006. 2.no. 48-50.p.

### Elektronikus folyóiratok: tényleg olvassák őket?

*Dokumentumszolgáltatás; Elektronikus folyóirat; Használói szokások*

A cikk célja, hogy felmérje az elektronikus folyóiratok használatát és szerepüket a dokumentumszolgáltatásban. A vizsgálat során az OHIOLink,

a Blackwell Synergy, a ScienceDirect, az emeraldinsight és a University College London egyik kutatóintézetében (CIBER) használt OUP (Oxford University Press) adatbázisokat elemezték részletesen. Az eredmények azt mutatják, hogy az elektronikus folyóiratokhoz lényegesen több ember fér hozzá, mint korábban a nyomtatott változathoz. A könnyebb csatolások révén a használók szélesebb körben tudnak keresni, és a referátumok is egyre népszerűbbé válnak. Ez utóbbiak használata további kutatást igényel, valamint a cikkek cím szerinti használatának értékelése is. Az elemzett adatbázisok széles körű használata jelentősen befolyásolja a kutatók által használt információk mennyiségét. A cikk érdekessége, hogy a szerzők az ún. "deep log" elemzési módszert alkalmazták, amely a teljes szövegű adatbázisok tényleges használatát képes mérni.

(Autoref. alapján)

### 06/391

MARSHALL, Lyndsay - WILLIAMS, Dorothy: Health information: does quality count for the consumer? How consumers evaluate the quality of health information materials across a variety of media = J.Librariansh.Inf.Sci. 38.vol. 2006. 3.no. 141-156.p. Bibliogr.

### Számít-e az egészségügyi információk minősége a fogyasztók számára? Hogyan értékelik a különböző formátumú tájékoztató dokumentumok minőségét?

*Használói szokások; Hatékonyság; Információkeresési rendszer értékelése; Tájékoztatás -egészségügyi*

A cikk az egészségügyi információ használóinak információs jártasságával foglalkozik. Szerzői annak igyekeztek utánajárni, hogy alkalmaznak-e kritikai szempontokat az interneten és nyomtatott formában megjelenő egészségügyi információval szemben, és milyen jellegűek ezek. Mintának 32, Skócia északkeleti részén élő egészségügyi dolgozót választottak ki, és

egészségügyi információforrások meghatározott köréről készítették velük interjút. Az elemzés a források minőségi értékelésének 15 módjára mutatott rá. A két legfontosabb szempontnak az intézmények tekintélye és az egyszerű nyelvezet bizonyult. Az interjúalanyoknak komoly kétségeik vannak, hogy maguk ki tudják választani a minőségi egészségügyi információt; sokkal szívesebben támaszkodnak ebben a szakmai tekintélyekre (könyvtárakra, támogató csoportokra, szakemberekre). Nagyfokú bizalmatlanságot tanúsítanak az internettel szemben.

(Autoref.)

### 06/392

VANDECREEK, Leanne M.: E-mail reference evaluation: using the results of a satisfaction survey = Ref.Lib. 93.no. 2006. 99-107.p. Bibliogr.

### Az e-mailes referenz szolgáltatások értékelése a használói elégedettség alapján

*Egyetemi hallgató; Elektronikus posta; Felmérés; Használó; Referenz*

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

Az e-mail alapú referenz szolgálat az 1980-as évek elején honosodott meg az amerikai egyetemi könyvtárakban, és mára a digitális referenz legáltalánosabb formájává vált. A cikk a Northern Illinois University Libraries „Ask-A-Librarian” nevű szolgáltatásának fogadtatásáról számol be. Egy webes felmérés során az önkéntes résztvevők tíz hónapon keresztül egy hét kérdésből álló kérdőív kitöltésével közölhették véleményüket. Az eredményekből kiderült, hogy a válaszolók többsége elégedett volt az Ask-A-Librarian működésével. A cikk bemutatja, hogy a könyvtár hogyan hasznosította a felmérés eredményeit a szolgáltatás fejlesztésére és egy új, „csevegő” referenz szolgálat beindítására.

(Autoref. alapján)

06/393

GEORGY, Ursula - NOTHEN, Kathrin: Das Vertrauen der Kunden auf Dauer gewinnen. Der Auskunftsdienst als Marketinginstrument für Bibliotheken = BuB. 58.Jg. 2006. 3.no. 238-244.p. Bibliogr. lábjegyzetekben.

Res. angol és francia nyelven

**Az ügyfél bizalmának tartós megnyerése. A referenz szolgáltatás mint könyvtári marketing-eszköz**

*Használó; Hatékonyság; Kommunikáció -használókkal; Olvasószolgálat*

A jövőben a könyvtáraknak hosszan tartó kapcsolatokra kell törekedniük a felhasználókkal, mert ez nemcsak anyagi haszonnal jár, hanem a könyvtárról alkotott képet is javítja. A lojális használók több szolgáltatást vesznek igénybe,

könnyebb kielégíteni igényeiket, és valószínűbb, hogy ajánlani fogják a könyvtárat barátaiknak, ismerőseiknek. A használó szemében a könyvtárat az információszoftalkatási osztály képviseli, ezért ez az osztály sokat tehet azért, hogy pozitívan befolyásolja a használókkal való kapcsolatok alakulását. Kiindulási alapként fontos felmérni a használók elvárásait, s ennek megfelelően változtatni a személyzet viselkedési szokásain. Ebben fontos szerepet játszhat a személyzet továbbképzése. Az ehhez szükséges időt és pénzt azonban az üres kasszával rendelkező önkormányzati szervek legtöbbször nem tudják biztosítani. Az információszoftalkatásoknak a használói elégedettség javításában játszott kulcsfontosságú szerepe segíthet felismerni, hogy e szolgáltatások fejlesztése kiváló marketingstratégia is egyben, és igazolja az anyagi ráfordításokat.

*(Autoref. alapján)*

*Lásd még 337, 368*

# Információelőállítás, -megjelenítés és -terjesztés

## Digitizálás

06/394

BAND, Jonathan: The Google Library Project. Both sides of the story = Inf.Outlook. 10.vol. 2006. 6.no. 35-36.,39-40. 43,45-48,51-52,54.p. Bibliogr. a jegyzetekben.

**A Google könyvtári projektje. Az érem mindkét oldala**

*Elektronikus könyv; Elektronikus könyvtár; Online információkeresés; Teljes szövegű adatbázis*

(A cikk eredetileg a Plagiary című, a plágium-

mal, hamisítással foglalkozó elektronikus folyóiratban [<http://www.plagiary.org>] jelent meg.)

A korábban Google Print project névre hallgató projektnek két része van: a Partner Program (korábban Publisher Program) és a Könyvtári Projekt. A Partner Program keretében az egy-egy könyv jogait birtokoló kiadók feljogosíthatják a Google-t arra, hogy beszkenelje az adott könyv teljes szövegét keresőjének adatbázisába.

Amikor a felhasználó keres, bibliográfiai információt kap az adott könyvről, és megkapja a hozzá vezető csatolást (linket). Az utóbbira kattintva láthatja a keresőszót tartalmazó teljes oldalt, valamint néhány azt megelőző és az azt követő oldalt. A csatoló egyúttal lehetővé teszi a könyv megrendelését egy könyvesboltban vagy közvet-