

a CD-ROM hálózatok létrehozásával fog foglalkozni.

(Autoref.)

Marketing, közönségkapcsolatok

91/077

SASS, Uli: Die Nutzung interner Daten in öffentlichen Bibliotheken für ein Marketingkonzept. Beispiel: Stadtbüchereien Düsseldorf = Bibliotheksdienst. 24.Jg. 1990. 6.no. 765-778.p.

Statisztikai adatok felhasználása a közművelődési könyvtárakban a marketingkoncepció kialakításához. A düsseldorfi városi könyvtár példája

Kölcsönzés -számítógéppel; Marketing; Statisztika

A számítógépes kölcsönzésnyilvántartó rendszerek sok statisztikai információt tartalmaznak a könyvtárak állományáról és használóiról. 1989. augusztusa óta az NSzK három városában (Bréma, Bielefeld és Düsseldorf) egy három évre tervezett kutatási program zajlik, melynek célja közművelődési könyvtári marketingkoncepció kialakítása és gyakorlati alkalmazása. A program részben a tervezéshez elengedhetetlen belső statisztikai információkat használja fel.

A düsseldorfi városi könyvtári hálózatban az állomány értékelésére a következő mutatókat használják: 1. egy könyvtár vagy egy témakör állományának aktivitása (azaz egy bizonyos időszak alatt hány százalékát kölcsönözték legalább egyszer), 2. egy könyvtár vagy egy témakör állományának forgalma (azaz a kölcsönzések számának viszonyítása az állományhoz), 3. egy téma részesedése a teljes állományból, 4. egy téma részesedése a teljes kölcsönzésből.

A méréseket az 1989-es évre és a számítógépes kölcsönzés bevezetése óta eltelt időszakra (kb. 3,5 év) végezték el. Megállapították, hogy az aktivitásra vonatkozó grafikon globális áttekintést ad az állomány minőségéről. Mélyebb elemzést tesz lehetővé az egyes témakörök aktivitásának vizsgálata. A kutatók úgy vélik, hogy három év

átlagában az aktivitásnak el kell érnie a 90%-ot, és ez nem is jelenthet gondot. A forgalom mint mutató tulajdonképpen csak az aktivitással összekapcsolva ad megbízható értékelést. A kutatók javasolják, hogy a hivatalos könyvtári statisztikákban szerepeljenek az állomány minőségét jelző mutatók.

E mutatók segítségével az egyes könyvtárakban kiszűrhetők a nem használt állományrészek. A belső statisztikák nem adnak azonban útmutatást az állomány építéséhez. Ehhez külső információkra van szükség, amelyeket be lehet szerezni pl. a használók körében végzett felméréssel (a megelégedettségről, az iskolai végzettségről stb.), illetve a lakosság körében végzett reprezentatív felméréssel (a nem használat motívumait kiderítendő). Düsseldorfban a használók korát, nemét és lakhelyét vizsgálták, a belső statisztikák által kimutatott problémák elemzése érdekében.

A cikk a kutatásból illusztrációképpen válogatott számítógépes grafikonokat közöl.

(Hegyközi Ilona)

Lásd még 6

FELHASZNÁLÓK ÉS HASZNÁLAT

Használat- és igényvizsgálat

91/078

GRANHEIM, Else: The library user survey for 1988: does it tell us anything new? = Scand.Public Libr.Q. 23.vol. 1990. 2.no. 7-11.p.

Norvégia: mi újat mond az 1988-as könyvtárhasználati felmérés?

Felmérés; Könyvtárhasználat; Közművelődési könyvtár

1988-ban a norvégiai Közművelődési és Iskolai Könyvtári Igazgatóság országos mintán vizsgálta a könyvtárhasználati szokások változásait egy 1978-as felméréshez képest. A kérdések részben ugyanazok voltak, részben pedig az azóta történt változásokat, illetve a 2000-ig tartó időszakra készítendő tervek szempontjait tükrözték. 1978-ban a 16-74 évesek korcsoportját kérdezték meg, a 3-15 évesekre vonatkozó kérdéseket a családok felnőtt tagjainak tették fel. 1988-ban a 12-20 éveseket is bevonták a felmérésbe.

1978-ban a válaszolók 24%-a, 1988-ban 45%-a járt az előző évben legalább egyszer a közművelődési könyvtárban. (A megkérdezettek 31%-a nem válaszolt erre a kérdésre.)

A könyvtárnál népszerűbbnek bizonyult a különböző egyesületek rendezvényeire, a moziba járás. Az összes korcsoport közül a gyerekek a legszorgalmasabb könyvtárba járók: 75%-uk fordult meg a könyvtárban az előző évben, mégpedig átlagosan 12-szer. Közülük is a 10-11 évesek csoportja tűnik ki. A 65-80 éveseknek "csak" 30%-a jár könyvtárba. A legnagyobb igény - a gyarapítási keret emelésén túl - a házhoz szállítás iránt mutatkozott.

A legfiatalabbak és a legidősebbek sokallták a könyvtár távolságát. A teljes mintának viszont 65%-a úgy nyilatkozott, hogy szívesebben venné, ha a közeli fiókkönyvtár helyett egy központi helyen lévő, hosszabb ideig nyitva tartó nagykönyvtár állna rendelkezésére.

A leggyakoribb használók a tanulók és a diákok (73%-uk), őket követik a műszaki, tudományos, humán és művészeti foglalkozásúak (57%-kal), majd a háztartásbeliek (48%). A legritkábban a farmokon, az erdőgazdaságokban és a halászatban dolgozók használják a könyvtárakat. A nők gyakoribb könyvtárhasználók (50%) a férfiaknál (41%). Az egyetemet végzettek 62%-a jár könyvtárba.

A nők gyakrabban kölcsönöznek gyermekkönyveket, tankönyveket, hivatalos dokumentumokat, szépirodalmat, mint a férfiak, akik inkább a hírlapok és folyóiratok iránt érdeklődnek.

A könyvtári szolgáltatások kevés kritikát kaptak. Pl. a válaszolóknak csak 3%-a talált kivételt a könyvtárközi kölcsönzési szolgáltatásban, 28%-uk a nyitvatartási időben. A többség kifogásolta, hogy az új könyvekre sokat kell várni.

A könyvtárba nem járók napi 98 percet nézik a televíziót, szemben a könyvtárlátogatók napi 80

percével. A felmérés megerősítette azt a korábbi tapasztalatot, hogy a könyvtárhasználók könyveket vásárolnak is.

A válaszolók 26%-a szerint nagyon fontos, 28% szerint meglehetősen fontos a jó közművelődési könyvtár. Remélhetőleg ez az 50% feletti arány tükröződni fog a települések, a megyék és az állam költségvetésében. A válaszolók 30%-a a jövőben a jelenleginél többet, 57%-a kb. ugyanennyit, 13%-a kevesebbet szándékozik használni a könyvtárat.

(Hegyközi Ilona)

91/079

ROOKE, Su: Surveying non-usage of serials = Ser.Lib. 18.vol. 1990. 1/2.no. 81-96.p. Bibliogr. 10 tétel.

A nem használt időszaki kiadványok felmérése

Állomány használata; Felmérés; Időszaki kiadvány

Angliában, mint a legtöbb országban, egyre kevesebb pénz jut az egyetemi és főiskolai könyvtárak gyarapításának finanszírozására. Ez a probléma a folyóiratelőfizetések megújítása során jelentkezik a legélesebben, mert az előfizetési díjak növekedésének mértéke nagyobb, mint az átlagos országos infláció szerinti áremelkedések. A lemondási döntések megkönnyítésére szolgál a folyóiratok használatának mérése, aminek több módszere is elterjedt. A leginformatívabb ezek közül a használók "kikérdezése" a polcoknál, de ez igen sok időt vesz el a könyvtáros-tól. Népszerű az a megoldás is, hogy az olvasókat megkérlik, hogy a használt időszaki kiadványokat ne tegyék vissza a polcra, hogy ezeket naponta összeszámlálhassák. Ez kevesebb személyzeti időt igényel, de pontatlanabb, mert sokan nem tartják be a könyvtárosok kérését. Vannak, akik kérdőívet helyeznek el minden folyóirathoz csatolva, amelyeket a használónak kellene kitölteni minden alkalommal, amikor használja az illető lapot. Mondani sem kell, hogy sokaknak se idejük, se kedvük nincs ilyesmire.

A Plymouth Polytechnic könyvtára olyan módszert választott, amely a felsoroltaktól eltérően inkább a folyóiratok nem-használatának, mint használatának a mérésére irányul. A felmérésben részt vevő lapokat három szempont sze-

rint választották ki, így a gyanítottan alig használt, a drága és - összehasonlítás céljából - az intenzíven használt folyóiratokat vették be. A módszer lényege az, hogy az egyes bekötött vagy együtt tartott folyóiratévfolyamok lapjai közé egy cédulát fűznek be úgy, hogy az szembetűnő legyen és az összes lapot átfogja. A használat során ez aztán vagy kiesik vagy ki kell szedni, de lehetetlen nem észrevenni. E cédulán megkérlik az olvasót, hogy a használt folyóirat céduláját tegye be a polcok végén elhelyezett gyűjtőládjába. A cédulákat naponta összegyűjtik.

A felmérést 1984 januárjától 1986 júliusáig folytatták, majd 1987 szeptemberében felújították. Az egyes lapok használati indexét úgy számították ki, hogy a használt folyóiratok számát elosztották a napok számának és a polcon lévő évfolyamok száma szorzatának az eredményével, majd ezt az összeget megszorozták 100-al. Az aránylag jól használt folyóiratok értékei 20-25 közé estek, míg az alig használtak mutatói 0 és 2 között mozogtak. Hogy a döntéselőkészítéshez pontosabb képet kapjanak, az egyes folyóiratok évi előfizetési díját is figyelembe vették, így e díj összegét elosztották a kapott index-értékekkel, aminek eredményeként az értéksorrend természetesen megváltozott. Meg kell jegyezni, hogy a kapott értékek relatívek, ezért csak a hasonló módszerű felmérések eredményeivel hasonlítható össze.

(Novák István)

91/080

SCHLESSINGER, June H. - KARP, Rashelle S.: Availability and use of microcomputers in public schools = Microcomp.Inf.Manage. 7.vol. 1990. 1.no. 41-50.p. Bibliogr.

Mikroszámítógépek és használatuk az amerikai általános- és középiskolákban

Felmérés; Iskola; Iskolai könyvtár; Kiszámítógép

Az American Association of School Librarians (AASL) és az Association of Educational Technology (AET) "Information Power" című, 1988-ban megjelent kiadványa érdekes statisztikát adott közre az állami általános és középiskolákban rendelkezésre álló mikroszámítógépekről és azok használatáról. A cikk három korábbi, Texasban és Pennsylvániában végzett kutatás eredmé-

nyeit is közli a fejlődés irányának kimutatása céljából. 1990-re további kutatásokat terveznek.

(Autoref. alapján)

91/081

URBANIJA, Joze: Uporabniki splošnoizobraževalnih knjižnic na Gorenjskem = Knjižnica. 33.vol. 1989. 3/4.no. 129-142.p.

Res. angol nyelven

A Gorenjska körzet közművelődési könyvtárának használói

Igényvizsgálat könyvtári szolgáltatásokra; Könyvtárhasználat; Közművelődési könyvtár

A cikk a jugoszláviai Gorenjska közművelődési könyvtárait, ill. azok szolgáltatásaira irányuló kutatás (1986-1989) eredményeit elemzi. A kutatás eredményei azt mutatták, hogy a 21-30 éves olvasók száma jelentősen csökkent. Az olvasók szakmájukra nézve heterogén képet mutatnak. Legtöbbjük csak időtöltésre használja a könyvtárat, néhányan alkalmoszerű tanulásra, és legkevesebben azok vannak, akik állandó, folyamatos önképzés céljából keresik fel az olvasótermeket. A kéréseknek kb. felét tudják kielégíteni. Az olvasók legtöbbször elégedett a szépirodalmi állománnyal, ami nem mondható el a szakirodalomról és az időszaki kiadványokról. Sokszor van szükségük könyvtárosi segítségre, és nem szeretik a katalógusokat. A könyvtárosok viselkedését a legtöbbször pozitíven értékelték.

(Autoref.)

Használók képzése

91/082

CHOON, Leong Sek - LAN, Tan Bee: The electronic library tour: CAI development in the library = Singapore Libr. 19.vol. 1989. 61-70.p.

Könyvtárhasználati oktatás számítógéppel

Használók képzése; Katalógushasználat; Könyvtári kalauz; Oktatás -számítógéppel

A könyvtárak bonyolult szervezeti és osztályozási rendszerei miatt fontos, hogy foglalkozzanak az olvasók könyvtárhasználati oktatásával. Különösen lényeges ez egy egyetemi könyvtárban, ahol évről-évre új hallgatók jelennek meg. A cikk a szingapuri Ngee Ann Polytechnic Library tapasztalatait ismerteti néhány használói képzésre alkalmazott számítógépi programmal kapcsolatosan.

1986-ban megvásárolták az MHIAS (McGraw-Hill Interactive Authoring System) nevű CAI (Computer Assisted Instruction) szoftvert, amelynek segítségével két oktató programot készítettek el: egyet a könyvtár online katalógusának használatáról (OPAC TUTOR), a másikat pedig magának a könyvtárnak a bemutatására (LIBRARY GUIDE).

Az OPAC TUTOR-t a könyvtár egyik nyilvánosan hozzáférhető PC-jén helyezték el, így bárki, odaülve a gép mellé, végigveheti az egész leckét, de aktuális részeket is kiválaszthat belőle. A program élethűen utánozza a valódi online katalógusban való keresést, mert a szoftver Screen Capture funkciójával teljes képernyőoldalakat tudtak átvenni az eredeti katalógusból.

A LIBRARY GUIDE ilyen kérdésekre válaszol: "Hol találom meg a regényeket?", "Hogyan kölcsönözhetek ki egy magazint?" vagy "Mennyi könyvet kölcsönözhetek?". Az OPAC TUTOR-ral szemben ez a program inkább útrutatónak, mint oktatóprogramnak tekinthető.

A könyvtár munkatársai, figyelembe véve az évenkénti új hallgatók számát (4,400), az oktató csoportok maximális létszámát (20), egy-egy alkalom időtartamát (2 óra), az oktatók számát (6 fő) és az egész oktatás időtartamát (6 hét), kiszámították, hogy minden oktatónak hetente 24 órát kellene könyvtárhasználati oktatással foglalkoznia, természetesen a saját, munkaköri munkáján kívül. Ezt figyelembe véve az 1989/1990-es tanév elején elhatározták két, az előbbieknél szélesebb körű és hatékonyabb CAI program kifejlesztését. E terv megvalósításának eredményeként született meg az ELECTRONIC LIBRARY és az OPAC ENCOUNTER.

A könyvtár követelményeinek megfelelően (helyi hálózati használhatóság, tesztek végeztetése és ezek kiértékelése, grafikai megjelenítés, grafikai képek átvételének lehetősége, programozhatóság, mozgókép-megjelenítés, külső programok behívhatósága) a PC Pilot és a PRO-PI nevű szoftverek együttes használatát választották,

aminek eredményeként az ELECTRONIC LIBRARY-vel sikerült teljesen kiváltani az új hallgatók korábbi, részletes magyarázatokkal tarkított könyvtárvezetését. A programban a célok ismertetését követően megjelenik a könyvtárápület pontos mása, majd az olvasónak lehetősége van az egyes szintek, s ezeken belül az egyes álmások kinagyítására, ahol részletes magyarázatot kapnak ezekről. A szoftver számon tartja, hogy az olvasó melyik állomásokat (kölcsonzési pult, kijárat, másoló helyiség stb.) látogatta már meg, és mi van még hátra. Azt is szemlélteti, hogy hogyan néz ki egy dokumentumkérő cédula, és hogyan lehet ezt az online katalógusból átvett adatokkal kitölteni. A könyvtár minden emeletén több terminál is használható: összesen 31 mikroszámítógép van egy helyi hálózatba kapcsolva. A hallgatóknak általában 45 perc alatt sikerül befejezniük a "sétát". A CAI tanfolyamok az 1989 tanév orientációs alkalmain sikeresnek bizonyultak. Összefoglalásként elmondható, hogy komoly munkaerő megtakarítás mellett sikerült megőrizni a használói képzés hatékonyságát.

(Novák István)

91/083

Do library patrons know what's good for them? - A symposium = J.Acad.Lib. 16.vol. 1990. 2.no. 76-85.p. Bibliogr.

Tudják-e a könyvtárhasználók, hogy mi a jó számukra? - Szimpóziumi anyag 7 tanulmánnyal

Egyetemi könyvtár; Használók képzése -felsőoktatásban; Hatékonyság; Könyvtárosi hivatás; Szolgáltatások

Az egyetemi oktatók, vezetők és hallgatók mind a saját szűk és egymástól eltérő szempontjai szerint szemlélik a könyvtárat. A könyvtárosok ezeknek a szempontoknak megfelelően tevékenységük súlypontját a használók képzésére helyezték. A cikk, amely a szimpóziium vitatíró közleménye, azt állítja, hogy a könyvtárosok túlságosan beleélik magukat az oktatói szerepbe, s azt sürgeti, hogy helyezték át a hangsúlyt az oktatásról a szolgálatra. A folyóiratszám e vezető cikk mellett hat szerző válaszát is közli.

(Autoref.)