

gunkat – például számítógépes ismereteinket –, valamint az információs központ technikai eszközeit más munkaterületen is hasznosíthatjuk a cégen belül. Így megőrizhetjük munkahelyünket legalább addig, amíg lehetőségünk nyílik egy másik vállalat információs szakembereként állást találnunk.

(Fazokas Eszter)

## FELHASZNÁLÓK ÉS HASZNÁLAT

### Használat- és igényvizsgálat

91/361

ANDREWS, Judith: An exploration of students' library use problems = Libr.Rev. 40.vol. 1991. 1.no. 5-14.p. Bibliogr. 10 tétel.

#### Egyetemi hallgatók könyvtárhasználati problémáinak vizsgálata

*Egyetemi hallgató; Felmérés; Használati szokások*

A manchesteri Műszaki Egyetem Könyvtára, miután néhány munkaköri státuszt kénytelen volt megszüntetni, arra kényszerült, hogy felülvizsgálja szolgáltatásait. A személyzet korlátozott száma miatt arra törekedtek, hogy a hallgatók önállóbban szolgálják ki magukat. Ennek érdekében mindenekelőtt azt kellett felmérniük, hogy a diákok milyen nehézségekkel-problémákkal találkoznak a könyvtárhasználat során.

A felméréshez a könyvtárügyben ritkán használt ún. „kritikus eset-elemzési technikát” (critical incident technique, CIT) használták, amelynek az a lényege, hogy nem előregyártott kérdéseket tesznek fel, hanem egy-egy kérdéskörön belül (pl. Mikor kellett segítséghez folyamodnia?, Mikor nem tudta, hogy most mit csináljon? stb.) a

résztevőkre bizzák, hogy milyen esetekről számolnak be.

A vizsgálatban való részvételre úgy toboroztak önkénteseket, hogy a könyvtár bejáratánál szórólapos felhívásokat osztogattak a látogatóknak. Akik hajlandók voltak segíteni, azokat beszélgetésre hívták. A felhívásra 50 hallgató jelentkezett, de a beszélgetéseken végül csak 29 jelent meg. Az interjúkat magnóra vették, majd leírták, s témák, ezen belül pedig kategóriák szerint csoportosították őket. Az alábbiakban néhány tipikus esetet ismertetünk a főbb témacsoportok szerint.

*Katalógushasználat.* Az online katalógus fizikai használatával, de az információk minőségével és a katalógus bonyolultságával kapcsolatban is akadtak problémák. „...és akkor a gép villogni kezdett, s nem tudtam megállítani... kicsit pánikba estem, majd gyorsan elhagytam a helyszínt...”. Következetlenségeket is felfedeztek, pl. néhány művet csak a szerzője alatt lehetett megtalálni, de a szerző-cím kombináció alatt már nem.

*A könyvek megtalálása a polcokon.* A hallgatók nem értették, hogy lehet az, hogy azok a könyvek, amelyek a katalógus szerint nincsenek kikölcsönözve, miért nincsenek a polcon; pedig ennek számos oka lehet (éppen használja valaki, még nem rakták el, rossz helyre rakták, elveszett stb.). Néhányan a Dewey-féle osztályozási rendszert sem értették, amelyre a raktározás épült. „...annyi rengeteg szám van a tizedespont után, hogy tíz perc is eltelik, amíg megtalálom a keregett számot.”

*Dokumentumszolgáltatás.* A fő baj abból adódott, hogy a különféle tantárgyakhoz előírt könyvek korlátozott száma miatt a hallgatóknak versenyezniük kellett a könyvekért. „...Nincs elég könyv. Rendszeresen járok ide, és soha nem találom meg, amit keresek. Teljesen hiábavaló. Fizikailag betegnek érzem magam, amikor végre kikerülök innét.” Néhányan arról panaszkodtak, hogy a könyvtár nem szerzi be bizonyos szakterületek friss publikációit.

Általános megfigyelés volt, hogy a könyvtárt először használó hallgatók félénkek, bizonytalanok. Ez megegyezik Mellon kutatásának következtetésével, amely szerint:

- a hallgatók féltelmét az az érzés okozza, hogy mindenki más ért a könyvtárhasználatához, csak ők nem;

- ez a hozzá nem értés szégyellni való, és titokban kell tartani;

- ha kérdeznek, fény derül hiányosságaikra, alkalmatlanságukra.

A jelen felmérésből kiderült, hogy az újoncok legtöbbje ezért a már tapasztalatot szerzett barátokra, diáktársakra támaszkodik: tőlük értesülnek bizonyos szolgáltatásokról, vagy együtt dolgoznak velük a könyvtárban.

A vizsgálat hasznát a szerző abban látja, hogy a felsorolt esetek valószínűleg nem csak az adott könyvtárra jellemzőek, hanem általánosíthatók, s ezért alkalmasak adnak a könyvtárosoknak könnyebben használható könyvtárak kifejlesztésére.

(Novák István)

Lásd még 303, 347

---

## Olvasáskutatás

---

91/362

WILLITS, Harold W. – WILLITS, Fern K.: Rural reading behavior and library usage: findings from a Pennsylvania survey = Rural Libr. 11.vol. 1991. 1.no. 25-42.p. Bibliogr.

### Olvasási szokások és könyvtárhasználat falun (2500-nál kevesebb lakosú településeken); egy pennsylvaniai felmérés eredményei

*Falusi olvasó; Felmérés [forma]; Könyvtárhasználat; Olvasási szokások*

A vidéki (mely jelző most a városi ellentétét jelent) lakosság életstílusa, általános demográfiai jellemzői általában közismertek: alacsonyabb átlagjövedelem, több szegény család, alacsonyabb iskolázottság, több időskorú, gazdasági instabilitás, kevesebb közösségi lehetőség és szolgáltatás. Evidenciának számít a vidéki népesség konzervatívizmusa erkölcsi és személyes értékfelfogásban, hitben, a változások nehezebb elfogadásában. Mindez természetesen befolyásolja a könyvtárhasználati, olvasási szokásokat is, mélyebben, mint a korábbi, mindig csak a könyvtárhasználókra, a használati szokásokra kiterjedő vizsgálatok ezt általában mutatták.

A Pennsylvaniai Egyetem agrárgazdasági és vidékszociológiai tanszékeinek az egész államra kiterjedő vizsgálata (mely véletlen számtárcsázással készült telefon-interjúkból, s a továbbiakra is vállalkozóknak megküldött kérdőíves felmérésből állt) ezeket az általánosságokat pontosította, számszerűsítette, városi-vidéki összehasonlításban is.

Természetes eredmény, hogy vidéken alacsonyabb az iskolázottság, kevésbé gyakori az olvasás és a könyvtárhasználat, mint városi környezetben. Ugyanakkor a vidéki igényesebb könyvtárhasználat nemcsak a gyakrabban olvasókra jellemző, hanem az 50 év alattiakra, a kisgyerekes családokra, a középfokú végzettségűekre, s azokra, akik a helyi szervezetekben valamiféle aktivitást mutatnak. A könyvtárhasználó nők nincsenek többen, mint a férfiak, ám rendszeresebb használónak bizonyultak. Mindezek az eredmények megerősítik a korábbi vizsgálatok tapasztalatait. Az olvasói igények terén nem mutatkozott különbség a történelem, a romantikus regények és a háborús könyvek kedvelésében, de a western, a vallási könyveket, a kertészeteket és a kézműves szakirodalmat szívesebben olvassák vidéken, míg városban több klasszikus kerül kézbe.

A leginkább figyelemre méltó adat viszont nem az olvasók valamilyen irányú igénye, hanem a rendszeres olvasók alacsony, és az egyáltalán nem olvasók magas arányszáma. Bár a megkérdezettek több, mint fele az elmúlt 12 hónapban legalább egyszer használta a könyvtárat, mindössze 17% volt rendszeres könyvtárhasználónak minősíthető, s ez is csak kevesebb, mint havi egy könyvtári látogatást jelent. Valójában csak minden tizedik vidéki nevezhető valóban rendszeres könyvtárlátogatónak (évi 20, vagy több alkalommal). A legfőbb kérdés – amit jelen vizsgálat sem tud megválaszolni -, hogy mi legyen a nem könyvtárhasználó vidéki lakossággal. Bár vannak, akik e kérdést ignorálva csak a használók igényeivel törődnek, több információt kellene szerezni a nem vagy csak ritkán használókról. Csak a vidéki lakosság többségének (a nem könyvtárhasználóknak) jobb megismerése segíthet e jelentős rétegnek a könyvtárhasználók körébe vonásához.

(Mohor Jenő)

Lásd még 311