

ezért elhatározta, hogy felmérést végez tagjai között a szakmán belüli fluktuációról. Az 1996 elején végzett felmérés két részből állt: egy minőségi elemzésből, amely a szakmát elhagyott szakemberekkel készült interjúkra épült, és egy, a tagoknak kiküldött kérdőívre alapuló mennyiségi felmérésből. A szerző, aki szociológus és adatelemzési szakember, a tájékoztatási szakmán kívüliek elfogulatlanságával kommentálja a felmérés eredményeit.

(Autoref. alapján)

Lásd még 127, 205, 206

Marketing, közönségkapcsolatok

Lásd 138, 152, 215



FELHASZNÁLÓK ÉS HASZNÁLAT

Használat- és igényvizsgálat

97/214

ERICSSON, Acke: The public libraries and university students = Scand.Public Libr.Q. 29.vol. 1996. 3.no. 15-18.p.

A közkönyvtárak és az egyetemi hallgatók

Egyetemi könyvtár; Felmérés [forma]; Könyvtárhasználat; Közművelődési könyvtár

A svéd felsőoktatás rendszere a 70-es évek reformja után fejlődésnek indult és decentralizá-

lódott. Különösen az alsóéves hallgatók száma emelkedett rohamosan, a felsőoktatási könyvtárak pedig nem tudtak megfelelni a kötelező irodalom és olvasóhelyek iránti igényeknek. Így a közművelődési könyvtárak egyre inkább betöltik a tanulmányi könyvtár szerepét is. A vizsgálatok kimutatták, hogy a hallgatók aránya igen magas a közművelődési könyvtárak használói között. 1994-ben az Országos Kulturális Tanács megbízásából újabb felmérést végeztek 18 közművelődési könyvtárban. A vizsgálat főbb megállapításai a következők:

A válaszoló hallgatók egyharmada más városban tanul, mint amelynek a könyvtárát használja, 90%-uk azonban helyben lakik. A közművelődési könyvtárakat a humán- és társadalomtudományok, a közgazdaságtan, a nyelvek és a pedagógusképző intézetek hallgatói használják. (Ez az állományok összetételéből is következik.)

Egyharmaduk a kötelező irodalom és a tankönyvek végett keresi fel a közművelődési könyvtárakat. A kérdőívet kitöltőknek csak 20%-a találta meg azonnal, amit keresett, 40%-uk eljegygette és 40%-uk kielégítetlenül távozott. A hallgatók 75%-a használja az egyetemi könyvtárakat, 10%-uk a kari, tanszéki stb. könyvtárakat, s mintegy fele a közművelődési könyvtárakat. A kötelező irodalom közel felét kapják meg a közművelődési könyvtártól; a dolgozatokhoz szükséges irodalom beszerzéséhez az egyetemi könyvtárakat használják, de az említett szakok területén erősen igénybe veszik a közművelődési könyvtárakat is.

A hallgatók fele tanulni jár a közművelődési könyvtárba; a legtöbbjük saját könyvét hozza, de egyharmaduk a könyvtár állományát is használja. A könyvtárközi kölcsönzési igények majdnem fele a diákoktól származik.

A hallgatókat nem érdekli, hogyan épül fel a könyvtári rendszer, s hogyan finanszírozzák, s azzal sem törődnek, milyen típusú az éppen használt könyvtár, ameddig megkapják azt, amire szükségük van. Szemszögükből a közművelődési könyvtár javára szól, hogy a szabadpolcos állomány könnyen áttekinthető, hosszabb időre adja kölcsön a kötelező irodalmat, a személyzet segítőkészebb, s bőségesen találnak ülőhelyet, ráadásul kellemes környezetben. A közművelődési könyvtárak ma már bekapcsolódtak az információs társadalomba, s a hálózatok révén

hozzáférést nyújtanak távoli adatbázisokhoz is, általában ingyenesen.

A hallgatók ellátásáért az egyetemi és főiskolai könyvtárak felelősek. Ha azonban az igényeknek nem képesek megfelelni, a hallgatók a közművelődési könyvtárakhoz fordulnak. A megnövekedett hallgatói létszám szükségessé teszi, hogy mindkét könyvtártípus több forráshoz jusson. Az országos könyvtárpolitika dolga, hogy koordinálja a forrásokat, felszámolja a könyvtártípusokat elválasztó határokat, s a hallgatók érdekében is ellene hasson a könyvtári területen manapság mutatkozó fragmentációnak és elszigetelődési tendenciának.

(Papp István)

97/215

CHANG, Pao-Long – HSIEH, Pao-Nuan: Customer involvement with services in public libraries = *Libr.Rev.* 45.vol. 1996. 8.no. 17-24.p. Bibliogr. 10 tétel.

Mennyire ismerik a használók a közkönyvtári szolgáltatásokat?

Felmérés; Hatékonyság; Könyvtárhasználat; Közművelődési könyvtár; Marketing

A cikkből kiderül, hogy a tajvani közkönyvtárak az elmúlt négy évtizedben a gazdasági jólétnek köszönhetően megfelelő könyvtári rendszerekkel rendelkeztek és virágzóan működtek. Ennek ellenére a könyvtárak által kiszolgált körzetek lakosságának alig egytizede volt beiratkozott olvasó. A szerző szerint ez az alacsony arány valószínűleg azzal magyarázható, hogy a lehetséges használók nem tudtak a könyvtárak szolgáltatásairól. E helyzet orvoslására egy olyan módszert javasol, amely szerint a különféle használói csoportok igényei szerint kell megtervezni az alkalmazandó marketing stratégiát.

(Autoref. alapján)

97/216

HERNON, Peter – CALVERT, Philip J.: Methods for measuring service quality in university libraries in New Zealand = *J.Acad.Librariansh.* 22.vol. 1996. 5.no. 387-391.p.

Kérdőív a szolgáltatások színvonalának megállapítására az új-zélandi egyetemi könyvtárakban

Egyetemi könyvtár; Hatékonyság; Közvéleménykutatás; Szolgáltatások

A cikkben ismertetett kérdőív nem egy konkrét egyetemi könyvtár szolgáltatásainak színvonaláról tudakolja a hallgatók véleményét, hanem (a hallgatókkal való előzetes megbeszélések, tesztelések után) mintául szolgálhat a könyvtáraknak a saját adottságaikhoz alkalmazott olyan kérdőív szerkesztésére, amelynek alapján azt állapíthatják meg, hogy a hallgatók mit tartanak a legfontosabbnak a könyvtár szolgáltatásaiban, a könyvtárosok magatartásában – vagyis melyek legyenek a könyvtár prioritásai munkájának szervezésében, a minőség javításában. A kérdőív az állomány összetételétől és fizikai állapotától kezdve a kölcsönzésen, a tájékoztató szolgálaton, a gépi eszközök használatba való bevezetésén keresztül a panaszok elintézéséig 59 szempontot (s ezeken belül számos rész-szempontot) tár a hallgatók elé, mind pozitív megfogalmazásban (pl. „Biztonságban érzem magam a könyvtár épületében”) – s nekik 1-7 pontos skálán kell jelezniük, hogy melyik szempont, a könyvtár mely erőnye mennyire fontos számukra.

(Kövendi Dénes)

97/217

McMURDO, G. – MEADOWS, A.J.: Acceptance and use of computer-mediated communication by information students = *J.Inf.Sci.* 22.vol. 1996. 5.no. 335-348.p. Bibliogr.

Milyen mértékben fogadják el és használják fel a tájékoztatótudományi hallgatók a számítógépes kommunikációt?

Didaktika -felsőoktatási; Egyetemi könyvtár; Elektronikus posta

Az információtechnológia jelenlegi fejleményei azt bizonyítják, hogy, a számítógéppel támogatott kommunikációs rendszerek (SZKR) egyre elterjedtebbé és jelentősebbé válnak az oktatásban. A Queen Margaret College (Edinburgh) kommunikációs és informatikai tanszékének minden dolgozója és hallgatója rendszeresen használja, illetve használta e rendszereket az elmúlt öt-hat év során. Ez lehetővé tette, hogy részletesen felmérjék az SZKR-nek a felsőoktatási használókra gyakorolt hatását, és megállapítsák értékeit. A cikk egy, a hallgatói használatot vizsgáló felmérés eredményeit közli, pl. a kommunikációs üzenetek szintjeiről és jellemzőiről, és a hallgatók használati hozzáállásáról. A technológiai lehetőségek gyors változásai ellenére az SZKR irányában némi stabilitás figyelhető meg; a hallgatók különösen az adminisztratív és a tantárgyi oktatásban való használatát értékelték.

(Autoref.)

97/218

MARKUSOVA, Valentina – GILYAREVSKII [GILÁREVSKIJ], R.S. – CHERNII [ČERNIJ], A.I. [et al.]: Information behavior of Russian scientist in the „perestroika” period. Results of the questionnaire survey = *Scientometrics*. 37.vol. 1996. 2.no. 361-380.p.

Orosz tudósok tájékozódási szokásai a peresztrojka időszakában. Egy kérdőíves felmérés eredményei

Felmérés [forma]; Használói szokások; Igény; Kutatás információellátása; Kutató -mint olvasó

Egy 250 kérdőíves előzetes felmérést követően 6000 kérdőívet küldtek ki. Az 1500 kitöltött kérdőívet beküldők 32,4%-a dolgozik az élet-

tudományok, 32,5% a fizikai és földtudományok, 17%-a a kémia, 4,3%-a a matematika, 4,2%-a a műszaki tudományok és 6,9%-a a társadalomtudományok területén.

A válaszadók 30-40%-a használja az informális tájékozódási csatornákat. A többség (93%) kiemelte a külföldi folyóiratok jelentőségét, és mintegy 30% használja a folyóiratcikkek referátumait. Az orosz folyóiratokat 65,5% találta fontosnak.

Harminc százalék nem érzékelt nehézségeket a szakirodalom megszerzése tekintetében, de 50% nehéznek találta az orosz és külföldi folyóiratokhoz való hozzájutást, és 17,8% panaszkodott könyvbeszerzési nehézségekre. Ennek egyik oka, hogy a moszkvai és szentpétervári könyvtárak évek óta megtagadják a könyvtárközi kérések teljesítését.

Ennek ellenére igen elégedettek voltak a könyvtárak szolgáltatásaival és a könyvtárosokkal.

Negyvenegy százalék sorolta fel a hasznosnak tartott információforrásokat. Első helyezett a VINITI Referativnűj Zsurnal sorozata lett (a válaszadók 78,8%-a szerint). 33,2% jelölte meg (ismételten) a külföldi folyóiratokat, 25,9% a Chemical Abstracts és 15,9% a Current Contents fontosságát hangsúlyozta.

(Koltay Tibor)

97/219

HEIDTMANN, Horst: „Facelifting” für Literaturtonträger? Angebot und Nutzung von „Hörbüchern” in Öffentlichen Bibliotheken: Ergebnisse einer aktuellen Umfrage = *Buch Bibl.* 48.Jg. 1996. 12.no. 919-922.p.

Res. angol nyelven

Irodalmi hangfelvételek (hangoskönyvek) választéka és használata a közművelődési könyvtárakban: felmérés

Felmérés [forma]; Hangos könyv; Használó; Igény; Kölcsönzés; Közművelődési könyvtár

Németországban a hangos könyvek választéka aránylag kicsi. A piacon még mindig a gyermekeknek szánt kazetták vannak túlsúlyban, de

számos kiadó ráállt a komolyabb irodalmi művek előállítására; az új témák és címek már láthatók a könyvesboltokban. 1996-ban 50 közkönyvtár részvételével (dél- és délnyugat-Németországban valamint a rajnai tartományban) felmérést végeztek, amely azt mutatta, hogy a hangos könyvek aránya az egész állományhoz képest egy százalék alatt van, ám az aránylag nagyobb és korszerű gyűjteményekből az átlagosnál nagyobb mértékben kölcsönöznek. A legkeresettebb területek a detektív-történetek, a komédiák, a női témák és a tudományos-fantasztikus irodalom. A kölcsönzők messze legnagyobb csoportját a középkorú nők jelentik. A felmérésből arra lehet következtetni, hogy a hangos könyvek a könyvtár keresett és népszerű dokumentumaivá válhatnak, amennyiben megfelelő figyelmet fordítanak az állomány karbantartására (népszerű témák, korszerű ajánlatok).

(Autoref.)

97/220

BOOKSTEIN, A.: Bibliocryptography = J.Am. Soc.Inf.Sci. 47.vol. 1996. 12.no. 886-895.p.

Az adatrejtés és a visszakereshetőség dilemmája

Adatvédelem; Használó; Matematikai módszerek; Szerzői jog

A használók magánadat-védelmének jelszavával a könyvtárak rendszeresen megsemmisítik a történeti értékű kölcsönzési információkat. A szerző állítja, hogy ezek az információk nagy potenciális értékkel bírnak az információkeresés hatékonysága szempontjából, és két példát mutat be felhasználásukra. Ismerteti, hogyan lehet a használati adatokat megőrizni és felhasználni a használók magánadatainak megsértése nélkül. Olyan matematikai módszereket mutat be, amelyekkel optimális egyensúly érhető el a keresés hatékonysága és a biztonság között. Egy másik alkalmazásból megtudjuk, hogyan lehet jog-

sértés nélkül „ujljenyomatokat” csatolni az elektronikus audiovizuális dokumentumokhoz.

(Autoref. alapján)

Lásd még 125, 165, 169

Használók képzése

97/221

HALLMARK, Julie – GARCIA, C.Rebecca: Training for automated systems in libraries = Inf.Technol.Libr. 15.vol. 1996. 3.no. 157-167.p. Bibliogr. 8 tétel.

Automatizált könyvtári rendszerek: a használói képzés kérdései

Felmérés [forma]; Használók képzése; Integrált gépi rendszer

Egy beszélgetés-sorozat keretében 49 könyvtár gépesítési vezetői beszéltek a könyvtárakba nemrégiben telepített új számítógépes rendszerek képzési vonatkozásairól. Az interjúk kérdései a képzés céljaira, megszervezésére, időzítésére, hatékonyságára és a felmerült problémákra összpontosítottak. Ezután nyolc rendszerforgalmazó fejtette ki nézeteit a könyvtárosok által felvetett problémákkal kapcsolatban. A résztvevők mindkét csoportjának őszinte kommentárjai a tapasztalt nehézségekről, illetve a sikeres képzésre irányuló javaslatok értékes információkat jelenthetnek a számítógépes rendszerek képzési szervezői számára.

(Autoref.)

Lásd még 167, 222