

alakítania egész eddigi szolgáltatási stratégiáját, hogy megfelelhessen a kihívásnak. Hozzáállását három vonásnak kell jellemeznie: bátorítás, segítségnyújtás, nevelés.

Egy közösség csak akkor tud élni a szolgáltatásokkal, ha e szolgáltatások ismerete benne él a köztudatban, ha közismert, milyen előnyök származnak használatukból, hogyan kapcsolódnak mindennapi életünk kérdéseire, hogyan használhatóak. Ha a könyvtár hozzásegítette a lehetséges használót annak felismeréséhez, mit várhat el tőle, akkor kezdődhet csak az igazi olvasószolgálati munka, amely első lépésben az olvasó bátorítását jelenti. Bátorítás nélkül a tanulási motivációk olyan elemei, mint a kíváncsiság vagy az érdeklődés felkeltése gyakran hatástalanok maradnak. A könyvtárnak élnie kell minden hagyományos és új típusú eszközzel a hirdetéstől kezdve a közönségkapcsolatok fejlesztésén át a marketingmódszerekig önmaga hívogató megmutatásához.

A differenciált, árnyalt segítségnyújtást azok igénylik, akik már használják a könyvtárat. A segítség skálája a technikai trükkökbe való beavatástól a szaktanácsadásig terjedhet. A könyvtárhasználók oktatása igen tapintatosan azt célozza, hogy önállóságra nevelje a használót, illetve lehetővé tegye számára a források szabad, egyéni használatát.

A korábban könyvtárcentrikus, később információs vagy technikai jellegű instruálást a tanulócentrikus megközelítésnek kell felváltania. A könyvtár szolgáltatási rendszere elsősorban az önálló használatról számol, amelyhez nagy segítséget nyújt a könyvtáros bátorító, segítőkész és nevelő magatartása.

A gyűjtemény és a szolgáltatások mellett azonban szükséges még egy harmadik tényező is, amely nem kisebb jelentőségű: a *szolgáltatások térbeni megjelenítése, hívogató elrendezése, önfeltáró jellege*. A könyvtár megjelenésének kíváncsiságot kell keltenie, és kedvet ébresztenie arra, hogy a járóelők "beugorjanak". Úgy kell kialakítani már a bejáratot és környezetét, hogy tájékoztasson és hívogasson, legyen mutató és könnyítse meg a belépő számára a tájékozódást. Feliratokkal és egyéb segédeszközökkel kell segíteni a látogatók eligazodását. Ha a hagyományos könyvtár könyvcentrikus volt, az új típusú könyvtár legyen tevékenységcentrikus, ahol tanulni, dolgozni lehet, de alkalmas játékokra, kapcsolatteremtésre és kávézásra is. A könyvtár elrendezése hatásosan szolgálja a használatot. Jó minőségű berendezésekre is szükség lehet használatukhoz. A nyitvatartást, nyilvántartást, kölcsönzési rendszert, telefonszolgálatot és minden egyebet úgy kell megszervezni, hogy a használó könnyen átláthassa, megérthesse és igénybe vehesse őket. A könyvtár udvariassága a használói igények megértésén alapuljon.

A cikk melléklete egy kiértékelési szempontlista, amely a szabad tanulás központjaként működni kívánó közmuvelődési könyvtár állományának, szolgáltatásainak és elrendezésének megítélését segíti.

/VAN DER ZEE, H.: The public library as an open learning centre. = Journal of Librarianship, 20. köt. 1. sz. 1988. p. 1-5./

(Bobokné Belányi Beáta)

Az online katalógusok használóinak oktatása

A 80-as évek elején közzétett, az online katalógusokkal foglalkozó publikációk alig fordítottak figyelmet a referenzkönyvtárosok szerepére, mivel ebben az időben elsősorban az alkalmazás technikai problémáira esett a hangsúly [1]. Mára már nyilvánvalóvá vált az olvasószolgálati szempont fontossága és az olvasószolgálatos könyvtárosok is új szerepeket keresnek maguknak a felgyorsult változások közepette.

Az online katalógusokkal való kapcsolatuk vizsgálatában érthetően a cédulakatalógusokkal szerzett tapasztalatokból indultak ki. Hagyományosan a referenzkönyvtáros feladata volt a katalógus megismeretése az olvasókkal. Arra a kérdésre azonban, hogy igényel-e segítséget az online katalógus használója, és ha igen, milyen módon, csak körültekintő vizsgálat után adható érdemi válasz.

Erre a vállalkoztak a *Council on Library Resources* (CLR = Könyvtári Források Tanács) támogatásával a *Northwesterni Egyetemi Könyvtár* mun-

katársai, akik a következő kérdésekre próbáltak választ kapni:

- ▶ Mi a szerepe a referenzkönyvtárosnak egy olyan katalógus esetén, amelyről feltételezzük, hogy eligazít saját használatában?
- ▶ Az online katalógusok oktatásában szerzett tapasztalatok alapján milyen változások várhatók a bibliográfiai oktatás terén általában?
- ▶ Mi a jövője az egyre növekvő mértékű automatizálás korában a referenzszolgálatnak?

A kutatás elsődleges célja az volt, hogy egy olyan modellt fejlesszenek ki, amely más egyetemi könyvtárakban is alkalmas lehet online katalógusok használatának oktatására, illetőleg továbbfejlesztésére és kiértékelésére.

A munkálatokba más egyetemek könyvtárosai is bekapcsolódtak, de a kutatás kísérleti szakaszának színtere kizárólag a Northwesterni Egyetem volt. Itt a *NOTIS* (Northwestern Online Total Integrated Service) rendszer részeként működik a *LUIS* (Library

User Information Service) online rendszerű katalógus, amelyet sok helyen alkalmaznak mind az USA-ban, mind Kanadában. A LUIS szerző, cím és tárgyszó szerinti keresést tesz lehetővé, de a kulcsszó szerinti keresésre vagy Boole-operátorokkal való keresésre nem volt alkalmas még a vizsgálatok idején [2].

A kutatási program céljai:

- ▶ megállapítani az online katalógusok oktatásának szisztematikus és formalizált céljait, amelyek adaptálhatók más felsőoktatási könyvtárakban is;
- ▶ e célok alapján kifejleszteni és bevezetni egy oktatási programot a Northwestern Egyetemen;
- ▶ a program sikerességét megítélni különböző értékelési módszerek (pl. a transaction log – számítógépi adatgyűjtő napló – adatainak felhasználása) alkalmazásával;
- ▶ a számítógépi adatgyűjtő napló használhatóságának megállapítása a bibliográfiai oktatás kiértékelése szempontjából.

Kérdések az online katalógusok használatának oktatásában

Az első és legfontosabb kérdés, milyen elemekből épüljön fel egy online katalógus használatát oktató program modellje. A felhasználóhoz valóban barátságos rendszer egyesek szerint semmilyen külön útbaigazítást nem igényelhet. Az interaktív rendszerekkel szerzett felhasználói tapasztalatok ezt azonban nem egészen igazolják, továbbá az eddigi felmérések mintavételi technikája is vitatható. Ezek a rendszerek még túlságosan újak ahhoz, hogy meg lehessen állapítani, megkapják-e tőlük a felhasználók mindazt az instrukciót, amire szükségük van. Egy kétségtelen: szükség van mind az e téren szerzett gyakorlati tapasztalatok, mind a kutatási eredmények tanulságainak levonására.

Baker és Nielsen [3] áttekintette e probléma korai irodalmát és rámutatott egy sokat idézett vizsgálat [4] mintavételi elfogultságára, ami azt eredményezte, hogy nem kellő számban szerepeltek a mintában azok a használók, akiknek problémájuk volt az online katalógussal. De több érv is indokolja egy oktatási programmodell kialakítását:

- ▶ tökéletes online katalógus egyszerűen (még) nem létezik;
- ▶ a használói interfész nem elégíti és nem elégítheti ki minden katalógushasználó igényét, sem ma, sem pedig a jövőben;
- ▶ a felhasználóhoz barátságos rendszerek nem egyformán "barátságosak" mindenkire, tartják a referenzkönyvtárak, akiknek dolguk akadt az ilyen rendszerekkel megbirkózni akaró használókkal;
- ▶ az interfész fejlesztése fájdalmasan lassú ütemben halad, mivel a rendszer működésének megítélése főként az üzemmenet, s nem a használók szemszögéből történik;
- ▶ egy általános oktatóprogram segítheti a használót abban, hogy jártasságát más rendszerekben is alkalmazni tudja;

- ▶ az oktatóprogramok nagy száma arra int, hogy célszerű lenne valamiféle összehangoltságra törekedni az oktatás megtervezésében.

Az oktatási célok

Ahhoz, hogy kialakítható legyen egy olyan oktatási program, amely különböző intézményekben jó hatással alkalmazható, fontos volt az oktatási célok pontos – és rendszerspecialitásoktól független – megállapítása. Az első feladat tehát összegyűjteni és megfogalmazni e célok együttesét, amelyek a használatra való oktatás alapjai [5]. Az oktatási célok szerkezetének megtervezése során minden részt vevő könyvtárossal konzultáltak, hogy tényleg általánosan alkalmazható program ideális céljait fogalmazhassák meg.

Mit oktassunk: fogalmakat vagy eljárásokat?

Itt két kérdést kellett tisztázni: a rendszer felépítésének mely technikai vonatkozásaiba kell beavatni a felhasználót; milyen módon történjek ez a beavatás. Mivel a modellprogram egyik fő céljának a készségek transzferálhatóságát tekintették, a hangsúlyt a fogalmak és a szerkezet bemutatására tették, s nem az eljárásokra. A rendszer szerkezetének a megtanítása hasznos a rendszer működésének a megismerése szempontjából is. Ha a felhasználó nem látja át, hogyan működik a rendszer, nagyon kicsi az esély a hibák önálló felderítésére és a helyes keresési stratégia kialakítására.

Ez a megközelítés egybevágott *Borgman, Ramsey* és *Grimes* elveivel [6], akik arra mutattak rá, hogy elsődlegesen fontos a fogalmi modell használata az interaktív rendszerek oktatásában a hibák felismerése és a problémák megoldása szempontjából.

A tanulás történhet egy szisztematikus program vagy a véletlenek révén. A véletlenszerű tanulást a képernyőre vetített "súgó" vagy "segítő" magyarázatok támogathatják igen hasznosan. A fogalmi modell középpontba való helyezése azonban nem teszi főlőslegessé a rendszer működésének megismerését, különös tekintettel a keresési eljárásokra. A rendszer koncepciójának megismertetésére építő program jobban szolgálja a transzferálható készségek kialakítását is, mint csupán az eseti magyarázatok. Fontos a koncepció ismerete azért is, mert a rendszerspecifikus ismeretek is könnyebben elsajátíthatók.

A modell kiértékelése

A kiértékelésnek ki kellett terjednie mind a fogalmi, mind pedig a tanulói magatartással kapcsolatos kérdésekre, pontosabban mindezekről számot adó adatokra volt szükség. Ehhez írásbeli tesztek is alkalmaztak a használat közvetlen megfigyelése mellett.

Fontos volt megvizsgálni, hogy a megszerzett ismeretek hogyan kumulálódnak egy hosszabb, több fázisú (az általános iskolától az egyetemig) tanulási folyamatban.

A tanulási folyamat kumulatív jellege szerint tervezték meg a kísérletet, amely a bibliográfiai oktatás két módszerére vonatkozott. Két kísérleti csoportot alakítottak ki, amelyek teljesítményét egy harmadik, ún. kontrollcsoport eredményével vetették össze. Ez a csoport semmiféle kiegészítő oktatásban nem részesült a két feladatsor megoldásához. A másik két csoport szóbeli magyarázatot, előadást és konzultációt kapott, s egy nyomtatott útmutatót is a feladatok megoldásához. Mindhárom csoportnak az online katalógus használatával kellett megoldania a tesztet. Az első csoport az első teszt előtt előadást hallgatott meg és egy ún. *help* menüvel dolgozott, míg a második csoport az első teszthez csupán nyomtatott útmutatót használhatott. Ez utóbbi előadást csak a második feladatcsoport előtt kapott, míg az első csoport a második teszt előtt kapta meg a nyomtatott útmutatót.

Adatgyűjtés

A kísérlet adatait tehát két tesztből és a LUIS rendszer speciális adatrögzítő naplójából nyerték. Az első tesztből 14 kérdés foglalkozott a hallgatókra vonatkozó háttér-információkkal, 45 a LUIS-szal kapcsolatos ismereteket mérte fel (ezek közül néhány feltételezte a terminál használatát), 8 kérdés a hallgató magatartását, hozzáállását vizsgálta, s a katalógus különböző jellegzetességeinek megítélését, 8 pedig a gyakorlati, terminálkezelési ismeretekre vonatkozott.

A második teszt hasonló típusú kérdéseket tartalmazott, természetesen az első 14 kérdést leszámítva.

Az online katalógusban legfolytatott keresési műveletekre vonatkozó adatok regisztrálására a NOTIS keretében már korábban kifejlesztett szoftvert használták [7].

Kiértékelés

A 178 tesztből végül is 87 használható tesztpár alakult ki. A válaszok kiértékeléséhez egy kulcsot dolgoztak ki, amely nemcsak igen/nem minősítéssel dolgozott, hanem lehetőséget adott a nagyon jól, közepesen és gyengén megoldott kérdőívek megkülönböztetésére, továbbá az előrehaladás szempontjából is rangsorolták a hallgatókat. Ennek részletesebb leírását a végső kutatási jelentés tartalmazza [8].

A legjellemzőbb adat a helyesen megválaszolt kérdések átlagos százaléka volt. A kontrollcsoport eredménye volt a leggyengébb a feladat megoldása szempontjából. A legjobb teljesítményt az első csoport tagjai nyújtották, akik az első teszt előtt kaptak szóbeli eligazítást; ők viszont a második tesztet várakozáson alul teljesítették, nagy meglepetésre vagy inkább csalódásra. Nem találtak meggyőző magyarázatot arra, miért sikerült rosszabbnak a második tesztjük; talán a "tesztelési" fáradtságnak tudható be a visszaesés. A második csoport – a szóbeli eligazítást csak a második teszt előtt kapta – a második tesztrel érte utol az első teljesítményét.

A varianciateszt azt mutatta, hogy a csoporton belüli eltérések kisebbek voltak, mint a csoportok közöttiek; a csoportok közötti különbség meghatározó volt.

A specifikus tanulási célok kiértékelésében kevésbé voltak sikeresek. Annak ellenére, hogy olyan módszert használtak, amellyel igyekeztek az egyes célok tekintetében elért eredményeket külön-külön minden cél elé rögzíteni, nem tudták feloldani azt a dilemmát, hogy míg a meghatározások, a fogalmak elsajátítását könnyű volt tesztelni, addig a folyamatok ismeretét sokkal nehezebben. Figyelemre méltó azonban, hogy a folyamatok ismeretében a berendezések használata tekintetében az első csoport (amelyik előbb kapta az előadást) ért el jobb eredményt, szemben a másodikkal, amelyek a nyomtatott útmutatót kapták először. A fogalmak ismeretében és a keresés megszervezésében mindkét kísérleti csoport jobbnak bizonyult a kontrollcsoportnál, viszont ez utóbbi a keresési folyamatok ismeretében előzte meg a két kísérleti csoportot.

...

Összefoglalva megállapítható, hogy a kutatásnak sikerült néhány választ adni arra a kérdésre, miért kell oktatni az online katalógusok használatát. Pozitív választ kaptak arra a kérdésre, hogy miért kell oktatni az online katalógust; ezt az első kísérleti csoport jó eredményei igazolják. Az is bebizonyosodott, hogy szükség van az oktatási célok minél pontosabb megfogalmazására. A jövőben azokat a speciális területeket kell jobban körülhatárolni, amelyek elősegíthetik a tanulási folyamatot. Valószínűleg szerencsésebb az általános elvek részleges megvalósításaként kezelni az online katalógusok használatának oktatását, mint túlhangsúlyozni a helyi megoldások jelentőségét.

Egy másik megfontolást érdemlő szempont, hogyha csak az eljárással ismerkedik meg a használó, és nem ismeri a rendszer elvi lényegét, csalódást kelt benne a minden rendszerben meglévő következtetlenség, és nem lesz kedve a további tanuláshoz. Tisztában kell lennünk azzal, hogy a továbbiakban is lesznek olyan rendszerspecifikumok, amelyekkel minden esetben külön meg kell ismerkednie mind a használónak, mind a referenzskönyvtárosnak.

Általában az online katalógusok meglehetősen elvannak szigetelve más információs rendszerektől. Használatuk oktatásában mégis arra kell törekedni, hogy beilleszkedjenek az általános információkeresési folyamat egészébe [9].

Irodalom

- [1] McDONALD, D. R. – SEARING, S. E.: Bibliographic instruction and the development of online catalogs. = *College & Research Libraries*, 44. köt. 1. sz. 1983. p. 5–11.

- [2] MEYER, J.: NOTIS: The system and its features. = Library Hi-Tech, 3. köt. 2. sz. 1985. p. 81–90.
- [3] BAKER, B.–NIELSEN, B.: Educating the online catalog user: experiences and plans at Northwestern University Library. = Research Strategies, 1. sz. 1983. p. 155–166.
- [4] MATTHEWS, J. R. (ed.): The impact of online catalogs. New York, Neal-Schuman, 1986.
- [5] BAKER, B.: A conceptual framework for teaching online catalog use. = Journal of Academic Librarianship, 12. köt. 5. sz. 1986. p. 90–96.
- [6] BORGMAN, Ch.: Mental models: ways of looking at a system. = ASIS Bulletin, 1982. dec. p. 38–39.
- [7] NIELSEN, B.: What they say they do and what they do: assessing online catalog use instruction through transaction monitoring. = Information Technology and Libraries, 5. köt. Spring 1986. p. 28–34.
- [8] NIELSEN, B. et al.: Educating the online catalog user: a model for instructional development and evaluation, final report. CLR Grant, 2055. sz.
- [9] BAKER, B.: A new direction for online catalog instruction. = Information Technology and Libraries, 5. köt. 3. sz. 1986. p. 35–41.
- [NIELSEN, B.–BAKER, B.: Educating the online catalog user. = Library Trends, 35. köt. 4. sz. 1987. p. 571–585.]

(Bobokné Belányi Beáta)

Irányzatok a könyvtári szakfolyóiratok szerkesztésében

A folyóirat a szakmai kommunikációs folyamat talán legdemokratikusabb eszköze. E folyamatban kulcsszerepet játszik a szerkesztő, három minőségben is:

- ▶ "kapuőrként" ő dönti el, mi jelenjék meg, mi nem;
- ▶ a szerzők konzulenseként segíti a gondolatok legjobb kifejtését;
- ▶ a "termék" eladójaként felkelteni és megtartani szándékszik az olvasók érdeklődését.

Bár a felsorolt három funkció állandó eleme a szerkesztői munkának, némi lassú változások mégis megfigyelhetők a könyvtári szakfolyóiratok szerkesztése terén: változnak maguk a folyóiratok, változik a szakma, s változik az előállítás és terjesztés technológiája.

A FOLYÓIRATOK

A folyóiratok száma

A könyvtári szakfolyóiratok 63,75%-a a 2. világháború után indult. 1979-ben 500–1000-re becsülték számukat. 1983-ban az Ulrich-kiadványok alapján 1545 címet lehetett összeszámolni. Az 1860–1933-as időszak adatait alapul véve a könyvtári folyóiratok 13,8 évenként duplázódtak meg.

Csak egy maroknyi folyóirat alkalmaz főfoglalkozású szerkesztőt; többnyire mellékfoglalkozásként vagy társadalmi munkában látják el a szerkesztés feladatait.

A folyóiratok csekély számának megítélésakor tekintetbe kell venni, hogy igen kevés kap közülük több mint száz kéziratot évente, míg a társadalomtudományok vezető folyóirataihoz 400–700 kézirat fut be évente.

A folyóiratok szakosodása

A folyóiratok számbeli növekedésével egyre inkább specializálódnak az új indulások; alig van köztük olyan, amely átfogná az egész szakmát. Ezt a megállapítást az észak-amerikai példák sora bizonyítja. A szerkesztők, minthogy nem mindig rendelkeznek a szükséges, részletekbe menő szakismeretekkel, egyre inkább támaszkodnak külső szakértőkre tanácsadás és a kéziratok elbírálása végett.

Változások az irodalomban

Korábban sok elmarasztaló kritika érte a szerzőket írásaik alacsony színvonala miatt. Újabban a kritikai hangok elhalkultak, bár nem szűntek meg teljesen. Egészen véve úgy látszik, javult a kéziratok minősége.

A minőség elbírálása részben szubjektív marad továbbra is. Vizsgálatok kimutatták, hogy egyre több tanulmány alkalmazza a kvantitatív módszereket, de még ritkák a kifinomultabb elemzési eljárások. Megállapítható azonban, hogy az idő teltevel egyre inkább érvényesülnek a tudományos kutatás követelményei az írásokban. Különböző szerzők vizsgálódásai szerint a közlemények 35, 24, 27,7%-a alapul kutatásokon.

Ha a kritikusok nincsenek is megelégedve ezzel az aránnyal, tény az, hogy a szerkesztőknek nemcsak a specializálódásból, hanem a kutatási eljárások és módszerek megítéléséből adódó problémákkal is meg kell küzdeniük, ha másként nem, külső szakértők bevonásával.

A szerkesztők szerint az írások tudományos minősége javul, de még mindig sok munkát igényel a fogalmazási és nyelvtani hibák kijavítása. A beküldött kéziratok száma nem nő, sőt egyes folyóiratoknál csökken; ezért több szerkesztő tanácsadóit is bevonja a lehetséges szerzők felkutatásába.