

ENTITLE ASSESSMENT FRAMEWORK

A könyvtárak tanulásra gyakorolt hatásának becslése

A tanulmány angol eredetiben a www.entitlelll.eu található

Háttér információ

Az Európa i2010 kezdeményezés egyik fő ajánlása „jobb szolgáltatás a polgárok számára a minőségi élet érdekében”, hangsúlyozza az ITC (Információs és Kommunikációs Technológia) fokozott használatának szükségességét az életen át tartó tanulásban és társadalmi elfogadásában.

Az európai oktatási miniszterek három fő célkitűzésben egyeztek meg az állampolgárok és az EU egészének érdekében, 2010-es megvalósítási határidővel: javítani az EU oktatási és képzési rendszereit, biztosítani azok elérhetőségét mindenki számára és az oktatást, valamint a képzést hozzáférhetővé tenni egy tágabb világ számára.

Nyilvánvaló, hogy a tanulás nem korlátozható a formális intézmények, mint az iskolák, főiskolák és egyetemek falai közé, hanem szerepük van informális oktatási intézményeknek is, mint pl. Európa 96,000 közkönyvtárának.

A közkönyvtáraknak számos természetes előnye van e tekintetben, úgy, mint erős gyökerek a helyi közösségekben; hagyományos partnervizony az iskolákkal; a gyermekeknek szánt különféle tanulás-orientált program támogatása; valamint egy fokozatosan kialakult szerepe az életen át tartó tanulás térképén.

Létezik egy erős politikai feltevés, mely magától értetődő és félreérthetetlen, hogy az informális és nem formális oktatási intézményeknek, mint pl. a könyvtáraknak alapvető feladatuk, hogy támogassák az egyéni tanulók szükségleteit, biztosítsanak nekik választási lehetőségeket és rugalmasságot, segítsék az embereket abban, hogy folytassák, vagy éppen térjenek vissza a tanulmányaikhoz, képessé tegyék a felnőtteket arra, hogy munkát vagy képesítést szerezzenek, irányt adjanak és ösztönözzék az embereket arra, hogy újabb tanfolyamokba iratkozzanak, segítsék a gyermekeket, hogy megtanuljanak tanulni és támogassák az iskolákat abban, hogy változatossá tegyék a gyermekek tapasztalatszerzését.

ENTITLE (Európa Új Könyvtári Transzverzális Tanulási Környezetben) egy irányadó kezdeményezés az LLP Key Activity 4 az *Eredmények elterjesztése és hasznosítása* égisze alatt, arra hozták létre, hogy támogassa és kiterjessze azt az előrelépést, amit az európai közkönyvtárak értek eddig a tanulás támogatásában minden korosztály és társadalmi réteg vonatkozásában, a már létező hálózatok, projektek és kezdeményezések kulcsfontosságú munkájának terjesztésével, megerősítésében és fokozásával e területen.

Azt a közreműködést hangsúlyozza, amit informális tanulási keretekben a könyvtárakban el kell végezni az élet át tartó tanulás érdekében, a digitális analfabetizmus és a társadalmi kirekesztés legyőzésében, különös tekintettel azokra az eredményekre, amiket az IKT használatával értek el.

Az ENTITLE fő célkitűzései:

Meghatározni, leírni és terjeszteni a bevált gyakorlati példákat, specifikus szolgáltatásokat, eszközöket és módszereket, amelyeket a könyvtári környezetben folyó tanulásban használnak, (arra a munkára alapozva, amit számos különféle tevékenységben már használtak), azért, hogy támogassák ezen gyakorlatok megsokszorozását és a főáramba vitelét, és hogy jobban megértsük, hogyan járulnak így hozzá Európa tanulással kapcsolatos célkitűzéséhez. Ajánlják a tagállamoknak és az EU-nak, hogy támogassák és bővítsék az életen át tartó tanulás irányelveinek és tevékenységeinek informális szektorát.

Elkészíteni egy bizonyítékokon alapuló modellt ezen eredmények további és szélesebb körű összevetésére és felhasználására az országokon belül és között, különösen ott, ahol ez kapcsolatban áll a tanulóokra tett hatással és fel lehet használni a jövőben összehasonlító kutatási tanulmányokhoz.

Várható alapvető eredmények:

- Irányelvek és ajánlatok megalkotása; egy web alapú terjesztési lehetőség az irányelvek, ajánlatok és esettanulmányok számára
- Konzultáció és az innovációk elősegítése országos workshop sorozatokon keresztül; hatásvizsgálati tervezet kidolgozása, ami majd hozzájárul a teljes tanulási ágazat teljes megértéséhez, melyeket a könyvtárak végeznek, ill. végezhetnének el.
- Egy újabb alap megfogalmazása a jövőbeli összehasonlításra, tapasztalat- cserére és a haladás felmérése.

Az ENTITLE projekt különböző „munkacsomagokat” tartalmaz, melyeket kulcs partnereink irányítanak. Ez a dokumentum a Munkacsomag 3 egyik eredménye: Hatásfelmérés tervezése és kipróbálása. Célja az, hogy biztosítson a résztvevőknek értékelési módszert a könyvtárak tanulást segítő szolgáltatásai hatásának vizsgálatához.

Ez a dokumentum a szakirodalom és a jelenlegi módszerek áttekintését követi, melyet az angliai Múzeumok, Könyvtárak és Levéltárak Tanácsa (MLA) készített el, és megfogalmaz egy vázlattervezetet az értékelésre, melyet Dánia, Szlovénia és Románia fog tesztelni az elkövetkező 3-4 hónapban. A három tesztelő ország eredményeit a modell jobbítására használjuk fel és a végső változatot 2008. novemberében fogjuk kiadni.

A következő fejezetek tartalmazzák:

- az irodalom áttekintésének összefoglalása, mely 2008. április-májusában készül el.
- Generikus Tanulási Eredmények (GLOs) ismertetése, mely jelen modell alapját képezi
- egy lépésről lépésre haladó leírása annak, hogyan végezzünk el egy értékelést a GTE –t használva,
- útmutató a legjobb gyakorlatok és gyakorlati példák bemutatásával.
- a folyamat összefoglalása grafikonon
- függelék

AZ IRODALOM ÁTTEKINTÉSÉNEK ÖSSZEFOGLALÁSA

Kiterjedt tudományos és szürke irodalom foglalkozik a könyvtárak és más kulturális intézmények, szervezetek hatásával a tanulásra, és társadalmi vonatkozású eredményeivel. Európa szerte számos kormányzati és non-profit szervezet fejlesztett és próbált ki módszereket. Ez a fejezet összefoglalja az alapvető kiadványokat, elemez néhány módszert az erősségek és gyengeségek szerint, és felvázolja a kiválasztott módszer ésszerűségét.

A tanulás módszerei

Különböző és gyakran ellentmondásos nézetek vannak a tanulás természetének megfogalmazására. Folyamatként és produktumként is értelmezik. Magába foglalhatja a tudás megszerzését, a jártasságok fejlesztését, a viselkedésváltozást, egy új magatartást, vagy az említettek bármely kombinációját. Széles körben elfogadott, hogy hatalmas és összetett fogalom, ami már nem lehet egyszerűen az oktatási intézmények felségterülete. Minden köz- és magánszervezet felelőssége, hogy növelje az egyéni és társadalmi tőkét és hozzájáruljon a tudásalapú gazdaság kialakulásához. A tudományos és technológiai haladás felgyorsulásával, a globalizációval, a határok megnyitásával az EU-ban növekvő hangsúlyt kap az életen át tartó tanulás, hogy a felnőttek hozzáférhessenek a tanuláshoz, és fejleszthessék szakértelmüket az egész életük során. A nem formális tanulás (pl. a munkahelyi oktatás), az önvezérelt és informális tanulás egy olyan terület, amiben a könyvtárak és más kulturális intézmények döntő szerepet játszanak.

Az Egyesült Királyságban, a Kutatási Központ a Múzeumok és Galériák (MCMG) 1999-ben jött létre, a kutatás és értékelés egyre növekvő szükségességére válaszul, különösen a múzeumok, galériák és a közönségük közötti kapcsolatok vizsgálatára. Az elmúlt kilenc évben a Központ jelentős mértékben nőtt és kiérdemelt elismerésre tett szert magas színvonalú, innovatív és hatékony kutatómunkája miatt. Bár munkájuk

zöme a múzeumokat és galériákat tartja fókuszában, de a legújabb irányvonal-változások az EU-ban odavezettek, hogy könyvtárakkal, levéltárakkal és más szervezetekkel is együttműködik.

Az RCMG elkészített egy terjedelmes áttekintést a tanulással kapcsolatos különféle teóriákról és azokról a módokról, amelyekkel lehet és kell is mérni a tanulást a kulturális szektorban. Tanulmányukban hangsúlyozzák, hogy sürgősen szükségünk van a tanulással kapcsolatos értelmezésünknek a kibővítésére, a hagyományos akadémikus szemlélettől, (mely a tudás megszerzésére koncentrált) egy szélesebb társadalmi-kulturális szemléletig, mely magában foglalja az egyéni és kollektív tanulást, és mely a tanuló fejlődését teszi a központba, mintsem a tanár célkitűzéseit. E szélesebb értelmezés elfogadása nélkül képtelenek leszünk annak megértésére és megfogalmazására, hogyan tudják a kulturális intézmények elősegíteni a tanulást, amely kulcsfeladat a társadalmi érték megteremtésében.

Ezért ez a tervezet a tanulás definíciójára egy tágabb társadalmi-kulturális értelmezést fogadott el, mely magába foglal minden tevékenységet az egyszerű tudásmegszerzéstől a viselkedési és magatartásbeli változásokig. A definíció kiszélesítése azt is előre jelzi azonban, hogy *egyetlen* eszköz *nem* lesz elégséges egy átfogó kép felvázolására, és az információs források alkotó kombinációjára lesz szükség a különféle értékelések során.

RÁFORDÍTÁSOK, TELJESÍTMÉNYEK ÉS EREDMÉNYEK

A legtöbb könyvtár a saját teljesítményének vizsgálata során egy sereg ráfordítási- és teljesítménymérőt használ. A ráfordításmérő lehet: az alkalmazottak létszáma, a gyűjtemény mérete, a felhasználóknak biztosított terület, a juttatott anyagi eszközök. A teljesítménymérők lehetnek: a megtartott képzési foglalkozások, a felhasználók részvétele a programokban, társulások létrehozása, stb. Bár mind a ráfordítási és mind a teljesítménymérések alapvető fontosságúak a folyamat megértésében és az anyagi eszközök megszerzésében, az elmúlt években növekvő hangsúlyt kapott az eredményesség mérése a költség/haszon számítással szemben. „A könyvtárak hatás- és eredményességvizsgálata” c. tanulmány (Poll, 2003.) csak az egyik a sok közül, amely rámutat arra, hogy míg a teljesítmények a használat kiterjedését mérhetik, de ezek nem képviselnek valódi értéket. A kormányok Európa szerte sürgetik az eredményközpontú tevékenységeket és értékeléseket. Ez annak a következménye, hogy az eredmény a szolgáltatás hatását jelzi, mely a valódi értéke annak, amit a szolgáltatás nyújt a végfelhasználónak.

Míg az eredmények fontosságának középpontba állítása egyértelmű, az igazi kihívás annak mérésében rejlik. Az indikátorok mérésre, egyszerűsítésre és az eredmények meghatározására használatosak. Az

indikátorok kiválasztása egy értékelés alatt álló szolgáltatás vagy projekt céljain és tartalmán alapszik, de útmutatóként az Új Gazdasági Alapítvány (NEF) azt ajánlja, hogy a jó indikátor legyen tevékenységközpontú, megfelelő és fontos az adott helyzetben, mérhető és egyszerű az alkalmazás és elemzés tekintetében.

A formális oktatásban a tanulási eredmények hagyományosan a tanterv tervezésében központi szerepet játszottak. Az eredmények mindig az adott tanulmányok céljaihoz kapcsolódtak, általában a tanár vagy felügyelő megfogalmazásában, és a haladás mérésének alapját képezték. Ahol formális tanítási programokat adnak a könyvtárak, az ilyen program-specifikus tanulmányi eredményeket arra lehet használni, hogy a résztvevők tudásszintjét mérjék a kurzus előtt és után, ill., hogy a magatartásbeli változásokat nyomon kövessék.

Az informális tanulásban azonban az eredmények mérése nem ilyen egyszerű. Számos tanulmány tárgyalta a tanulási eredmények megragadásának nehézségeit a nyitott és rugalmas környezetekben, mint pl. a könyvtárak.

A tanulás értelmezése intézményeken belül és a felhasználók között is különböző lehet, mivel az embereknek más-más meghatározásai és elvárásai vannak. A tanulási eredmények lehetnek előreláthatóak és nem, azokat azonnal lehet látni, vagy sem, valamint a tanulás, a lehetséges magatartás-változások, viselkedések, tudások és értékek túl széles körét foglalja magában ahhoz, hogy azokat egyetlen eszközzel vagy indikátorsorral ki lehessen mutatni.

A könyvtárak hatással lehetnek az informális és önvezérelt tanulásra, valamint a formális tanulásra (az iskolákhoz és főiskolákhoz kapcsolt programok), így egyetlen eszköz *nem* lesz elégséges. Egy olyan megoldásra van szükség, mely megragadja és meghatározza a tanulás különféle szempontjainak széles körét és felkínálja az indikátorok és módszerek sokaságát azok vizsgálatára.

Egy ilyen megoldás, amit már sikerrel is alkalmaznak, a Generikus Tanulási Eredmények (GLOs) elnevezésű modell, amit az RCMG fejlesztett ki az angliai Múzeumok, Galériák és Levéltárak Tanácsa (MLA) számára.

Ezt a modellt részletesen bemutatjuk a következő fejezetben, és ez szolgál alapul annak a megközelítésnek, amit figyelmükbe ajánlunk.

Az IKT szerepe

A látogatók növekvő hányada jelzi mostanában, hogy nem könyvkölcsönzés céljából látogatja a könyvtárat. A szolgáltatások értékelésénél figyelembe kell vennünk a könyvtári szolgáltatások változó karakterét az IKT növekvő használatának fényében.

Már említésre került az, hogy a könyvtári szolgáltatásoknak paradigmaváltáson kell átesni, hogy a 'Google' nemzedék szükségleteit kielégítsék. A neten való navigálás képessége és a jó minőségű információ kiszűrése egyre növekvő fontosságú készség minden polgár számára.

Az IKT forrásokhoz való jutás és használat kapcsolatban áll a tanulók jobb iskolai eredményeivel és más előnyökkel, ill. számos informális ismeret a digitális technológia közvetítésével jut el hozzájuk.

Az IKT-hez való jobb hozzáférhetőség és az IKT-vel kapcsolatos készségek bővítése fontos és kívánatos eredmény minden szolgáltatás során, amit kifejezetten bele kell foglalni a tanulás mérésének folyamatába.

A hatás bizonyítása

Még abban az esetben is, amikor az eredmény mérése képes kimutatni, hogy tanulás történt, nagyon nehéz megbízhatóan visszavezetni azt a könyvtár használatához. Nagy kihívást jelent, hogy elkülönítsük a tényezőket annak érdekében, hogy oksági viszonyt állíthassunk fel egy értékelés során, különösen az informális, nem irányított tanulás esetében. A legjobb esetben, megcélozhatjuk a logikai és informális kapcsolatok megállapítását tevékenységünk és a tanulási eredmények között.

Több tanulmány korrelációs megközelítéseket használ, pl. a szolgáltatás igénybevétele és az iskolai eredmények közti kapcsolat vizsgálata. Ez problematikus, mivel közrejátszhat számos észrevétlen, közvetítő tényező és az oksági összefüggés a visszájára fordulhat, pl. azok, akik jól teljesítenek az iskolában motiváltabbak a könyvtárak használatában. Ez a módszer csak a tanulás egyik aspektusára koncentrálna, azaz az oktatott tudás a gyermekek körében, - így más módszerek szükségesek az informális tanulás megragadására.

Sok könyvtárnak van olyan adata, ami leíró, anekdotikus és személyes, és sok tanulmány használt önértékelést, mint mutatót: pl. megkérdeztek embereket, hogy szerintük a könyvtár javított-e a tanulási folyamatukban. Ezzel a megközelítéssel az a gond, hogy a használó szubjektivitása befolyásolja. Valójában számos tanulmány kimutatta, hogy szignifikáns különbség volt a tanulók által, vagy a tanárok által megfogalmazott

tudósítások között, és az aktuális iskolai előmenetel között, az elért osztályzatok alapján.

Mindemellett, a felhasználó érzékelését hasznosan lehet egybevetni más szempontokkal, más bizonyító forrásokkal, hogy egy átfogó képet alkothassunk.

A Múzeumok és Galériák Kutatási Központja (RCMG) kidolgozott egy részletes, többoldalú (multi-model) mechanizmust számos felhasználótól kapott információ megszerzésére és vizsgálatára különféle módszerek felhasználásával, így kritikai megjegyzések, tanári felmérések, kérdőívek a tanulók részére, távozók felmérése, stb. Ezt használták fel több országos tanulmányozás során és sikerrel jártak 'teljes kép' felrajzolásában, a specifikus projektek hatása, ill. az általános használat vizsgálatában.

A különféle tárgyalt módszerek előnyeit és hátrányait figyelembe véve azt tanácsoljuk, hogy a tesztelő országok egy többoldalú, testreszabott megközelítést használjanak az adatgyűjtésben, az RCMG-hez hasonlóan, és, ahol lehetséges, használjanak különféle forrásokat a bizonyíték bázisukból.

Ebben a dokumentumban, lépésről lépésre haladva megtárgyaljuk, hogyan kell a GTE modell alapján lebonyolítani egy értékelést. Ez a modell a tanulás minden olyan területére kiterjed, amit a könyvtári szektor nyújtani tud, sajátos, egyedi erősségeit hasznosítva. A GTE átfogó listát is ad a potenciális eredményekről, amiket a könyvtár nyújtani tud az informális és formális tanulók számára. Ennek a listának a felhasználásával meghatározhatjuk, melyik eredményt próbáljuk meg elérni, a megfelelő indikátorok és értékelési módszerek kiválasztásával, és az egyéb forrásokból származó következtetésekkel összevetve, kidolgozhatunk egy tájékoztatót arról, hogy hogyan lehetnek hatással a könyvtárak a használók tanulási folyamatára.

A GENERIKUS TANULÁSI EREDMÉNYEK (GTE)

A tanulmányi eredmény megtervezésénél és értékelésénél, ill. a tanulási szolgáltatások fejlesztésénél a következőket akarjuk megtudni:

- A tevékenység és szolgáltatás eredményeként mi módon, milyen fajta tanulás és milyen társadalmi csoportban történik
- Mi az eredménye ennek a tanulásnak az érintett emberek körében,
- Mi lehet a széles értelemben vett hatása ennek a tanulásnak.

A GTE-t arra dolgozták ki, hogy segítsen bennünket a tervezés és értékelés megtervezésében úgy, hogy ezekre a kérdésekre válaszokat kapjunk. A GTE a tanulás széleskörű szoci-kulturális felfogásán alapszik, átvéve a „Kampány a tanulásért” definícióját (egy kiváló EU-s jótékonyági program, ami az élethosszig tartó tanulást támogatja).

A tanulás olyan folyamat, amely a tapasztalattal aktív kapcsolatban áll. Ezt teszik az emberek, amikor a világot meg akarják érteni. Magában foglalhatja a tudás, a képességek, a megértés és a tudatosság, az értékek, az elképzelések, vagy az érzések fejlődését és elmélyedését, vagy annak a tudatosságnak a növekedését, hogy válaszokat keressen. A hatékony tanulás változáshoz, fejlődéshez vezet, és vágyakozásra a többet tanulás után.

- a Kampány a tanulásért alapján

A GTE-t kiterjedt kutatások és tesztelés alapján fejlesztette ki a Múzeumok és Galériák Kutatási Központja (RCMG) és a tanulás öt, világosan megkülönböztethető szempontját fogalmazzák meg, melyekre láthatóan hatással vannak a kulturális szervezetek.

- Tudás és megértés
- Készségek
- Viselkedések és értékek
- Öröm, inspiráció és kreativitás
- Aktivitás, magatartás és haladás



Ezek felölelik a tanulás különféle perspektíváit, - behaviorista, kognitív, humanista,- és egy holisztikus képet adnak arról, hogy a könyvtárak miként hatnak az egyén fejlődésére és növekedésére.

Minden szemponton belül a lehetséges változások sora található, melyek előfordulhatnak a következők során: 'új tény tanulása', 'társadalmi készségek fejlesztése', 'ösztönzés érzete', 'életvezetési stílus megváltoztatása', stb. Ezeket felsoroljuk az alábbi táblázatban.

Tudás és megértés

Tudni valamit vagy valamiről

Tények és információk megismerése

Valaminek a megértése

A megértés elmélyítése

Hogyan működnek a múzeumok, a könyvtárak és levéltárak

Kapcsolatok és összefüggések megállapítása

Készségek

Valamely feladat végrehajtásának ismerete

Készség új dolgok megvalósítására

Intellektuális készségek

Információkezelési készségek

Társadalmi készségek

Kommunikációs készségek

Testi készségek

Viselkedések és értékek

Érzések

Érzékelések

Vélemény önmagunkról (pl. önértékelés)

Vélemények és viselkedés mások irányában

A tolerancia megnövekedése

Empátia

Fokozott motiváció

Viselkedés egy intézmény irányában (pl. könyvtár)

Pozitív és negatív hozzáállás egy tapasztalattal szemben

Öröm, inspiráció, kreativitás

Örömmézés

Meglepődés

Innovációs gondolatok

Kreativitás

Kutatás, kísérlet és megvalósítás

Ösztönzött állapot

Aktivitás, magatartás, haladás

Amit az emberek tesznek

Amit az emberek tenni szándékoznak

Amit az emberek elvégeztek

Leírt vagy megfigyelt tevékenységek

Változás abban, ahogy az emberek irányítják az életüket

A tanulás osztályozására az RCMG munkája az elmúlt nyolc évben bizonyította ennek a modellnek az érvényességét, és a GTE-t ma már sok száz múzeum és könyvtár használja az Egyesült Királyságban. Ez a tervezet részét képezi a nagyobb múzeumokkal kötött egyezményeknek, és már Skóciában és Walesben is bevezetésre került.

Amellett, hogy jó modell a bizonyítékok gyűjtésére a tanulókkal kapcsolatban, a GKE hasznos eszköze a teljesítménykezelésnek is. Ez a modell arra ösztönzi az alkalmazottakat, hogy a tanulókkal kapcsolatos tevékenységeiket az eredményesség központba állításával fejlesszék.

A GTE használható minőségileg (információk kódolása az értékelő kártyákról)

és a mennyiségileg (a kérdezés alapjaként). Ezen alkategóriák alapján lehet fejleszteni, ill. kiválasztani az indikátorokat, vagy megállapítani azt, hogyan alkalmazhatóak az egyes projektek vagy intézmények vonatkozásában.

A modell alkalmazható mind a felhasználók, mind a nem felhasználók esetében,

hogy felmérjük a reális és potenciális hatást.

A GTE a könyvtárakban olyan eszköz, mely segít:

- a szolgáltatásaik elemzésében és az egyénekre és közösségekre gyakorolt hatásuk megfogalmazásában

- az értékelési módok fejlesztésében, pl. kérdőívek szerkesztése

- a rendelkezésre álló adatok alapján következtetések levonásában, pl. felmérések és értékelő kártyák.

- a különféle tanulási folyamatok hatásáról folytatott kommunikációban a kollegákkal, a finanszírozóval, az értékelőkkel és a tervezőkkel

- az alkalmazottak tudatosságának fejlesztésében a tanulás megkönnyebbítésére

- a jobb tanulási élmények és terek megtervezésében, melyek az embert tanulásra ösztönzik

- A felhasználók tudatosításban, hogy felismerjék a tanulási tapasztalataik jelentőségét.

A következő fejezet felvázol egy GTE-n alapuló értékelés lebonyolítását lépésről lépésre. Ezeket a lépéseket inkább segítségül, mint útmutatóként kezeljük, hogy hogyan használható ez a modell, ám a felhasználó országok majd hozzák meg a saját döntéseiket arról, hogy mely lépéseket használják, és milyen szigorúságú legyen az értékelés.

ÉRTÉKELÉS

1. lépés: A szolgáltatások áttekintése

Mielőtt megtervezzük az értékelést, az első lépés annak elöntése, hogy mit fogunk értékelni.

Annak érdekében, hogy képet kapjunk a hatások teljes köréről, amit a könyvtár potenciálisan adhat a használóinak, tanácsoljuk egy mátrix elkészítését, amely feltérképezi a különféle szolgáltatásokat és a könyvtár használóinak különféle típusait, és azok igényeit.

Ezt „hatás mátrixnak” nevezzük (1), amely hasznos eszköz arra, hogy elemezhessük: mit tud egy szolgáltatás nyújtani, kik a felhasználók, valamint ad egy táblázatot, amely könnyebbé teszi a „kivételesen jól eladható termék” kiválasztását, melynek szolgáltatására a könyvtár ideális helyzetben van.

Arra is ösztönöz, hogy elgondolkozzunk, kik is a felhasználóink, és egyben egy hasznos gyakorlat arra, hogy a vezetők a könyvtárat egy új, innovatív szemszögből lássák.

Az alább közölt példában az „X” azt mutatja, hogy tanulási hatást várunk el a vízszintes sorban leírt programtól, az oszlopokban felsorolt csoportok számára.

1. az MLA Fenntarthatósági akcióterve, bevezető jelentés a JURA tanácsadónak munkája alapján 2008)

Minta „hatás mátrix” egy Eastwoodban található közkönyvtár szolgáltatásairól.

	Felnőttek, helyi lakosok	Felnőttek, nem helyi lakosok	Szülők	Gyerekek-14 év alatt	Gyerekek 14-19 között	Stb.
Meseidő			X	X		
Könyvklub	X	X				
Nyári olvasóklub				X	X	
Kapcsolódj be, önkéntesek Eastwoodban	X					
Légy kreatív					X	
Nyelvórák	X					
Stb.						

Miután elkészült az átfogó táblázat a különféle szolgáltatások hatásáról a különféle csoportokra, kiválasztunk egy szolgáltatást az értékelésre.

Például, válasszuk ki a nyelvórákat a fenti listából, mivel megállapítottuk, hogy a helybéli felnőttek tanulására van előreláthatóan hatással.

2. lépés: Az eredmények kiválasztása

Annak érdekében, hogy az értékelést összefüggéseiben lássuk, emlékeztetnünk kell magunkat arra, hogy a szolgáltatást miért nyújtjuk. Miért tesszük? Milyen szükségletet elégít ki?

Az értékelésről elgondolkodni az induláskor a legjobb, amikor a projektet tervezzük. Ebben a fázisban megállapíthatjuk a pontos célokat, amiket az értékelés során figyelembe veszünk.

Azonban, az értékelés alatt álló szolgáltatás már gyakran beindult. Ennek ellenére hasznos lehet elgondolkodni az eredeti szükségletekről, amelyek a szolgáltatást indokoltá tették. Így az eredményeket úgy lehet tervezni, hogy megállapítható legyen, hogy a szükségleteket kielégítették-e.

Ennek a lépésnek a megtétele lehetőséget ad arra, hogy áttekintsük szolgáltatásunk hatásait az egész közösségre, és ez döntő fontosságú a tervezőkkel, és a támogatókkal folytatott párbeszéd javításában.

Arra is lehetőséget ad, hogy összekössük a szolgáltatás szükségleteit vagy ösztönzőit, a befektetett anyagi ráfordításokat, az elvégzett teendőket, a remélt teljesítményeket és eredményeket, valamint mindent átfogó hatásukat. Pontosán meghatározza, hogy mit akarunk elérni és miért, valamint az értékelési folyamatnak a speciális céloknál tágabb értelmet ad. Így felépíthetjük a „történetét” annak, amit el akarunk érni, és egy „hipotézist” arra vonatkozóan, hogy milyen hatásokkal fog járni. Az alábbi táblázat ennek a „logikai modellnek”(2) vagy „történetnek” egy példáját mutatja be.

Nyelvórák Eastwoodban

SZÜKSÉGLETEK	A migrációs folyamatok nyomást gyakorolnak a társadalmi kohézióra; a hagyományos társas terek lepusztulása; a helyi hatóságokat azok felújítására szólítják fel; a bevándorló csoportok nem használják a közszolgáltatásokat, mint pl. a könyvtárak; növekvő igény van a lakóhelyekre és az egészségügyi szolgáltatásra.
INPUT RÁFORDÍTÁSOK	3000 fontos kormányzati alap olyan program indítására, mely új csoportokat von be a nyelvórákon és a szociális hálón keresztül, kb. 2 nap/hét tartamban az alkalmazottak részéről, a helyi önkéntesek részvétele; két olvasóterem rendelkezésre bocsátása az E-i könyvtárban, a meglévő partnerkapcsolat a helyi képzési szolgáltatókkal
TEVÉKENYSÉGEK	Nyelvórák, csoportos tevékenységek
OUTPUT TELJESÍTMÉNYEK	Megtartott nyelvórák,; a közösség tagjai részt vesznek a nyelvórákon, belépnek a hálóba> a könyvtár fokozott használata a bevándorlók által
EREDMÉNYEK (GKE)	Készségek fejlődése (kommunikáció, nyelvek); magatartások és értékek: megnövekedett önbizalom, nagyobb kötődés; tevékenység: nagyobb a valószínűség az álláskeresésre.
HATÁS	A társadalmi kohézió javulása, jobb minőségű élet, magasabb foglalkoztatottsági arány.

A „szükségletek” itt felsorolnak néhány társadalmi kérdést, problémát és tendenciát Eastwoodban. A „ráfordítások” körvonalazzák a rendelkezésre álló pénzügyi forrásokat ezek kezelésére. A „tevékenységek” felsorolják, hogy a forrásokat mire használják fel. A „teljesítmények” ezek látható eredményeit mutatják, (pl. az emberek látogatják az órákat. Az

„eredmények” felsorolják azokat az emberekre tett hatásokat, melyeket elvárnak a programtól, ami a látogatás valódi értéke. A „hatás” a program hosszabb távú és/vagy felhalmozott hatása, ami feltehetően az egész közösséget érinti, melyik az a „szükséglet” amit valószínűleg megcéloz.

(2) *A Logikai modell használat, hogy a tervezést, az értékelést és a tevékenységet összehangoljuk.* W.K. Kellogg Alapítvány (2004)

Amikor az eredményekről gondolkodunk, fel kell tennünk a következő kérdéseket, mint pl.:

- Hogyan hathat a könyvtárban tett látogatás az emberek tudására, készségeire, viselkedésére és magatartására?
- Milyen új információra tehet szert az ember egy programban való részvétel során? Hogyan növelheti ez a tudás a körülötte lévő világ megértésében?
- Milyen következményekkel járhat az ember új gondolkodásmódjára más emberekkel és önmagával szemben, és általában a dolgokkal kapcsolatban?
- A könyvtár használat hogyan változtathatja meg az ember viszonyát a könyvtárak és a tanulás irányában?

A következőkben a GTE átfogó felsorolást ad a kipróbált, érvényes és releváns tanulási eredményekről, melyeket egy könyvtár elérhet, - amelyből egy rövidített változatot készíthetünk. Ezek lesznek azok a pontok, amiket az értékelés során mérnünk kell.

Pl. Tekintsük át a fent említett nyelvórákat. A GTE felsorolását nézve, láthatjuk, hogy számos közülük releváns lehet:

Tudás és megértés

Tények tanulása vagy információ,
Helyi történelem megtanulása, hogyan működnek a múzeumok,
A könyvtárba beiratkozás módjának megismerése

Készségek

Hogyan kell elvégezni egy feladatot,
Folyamatosabb angol beszéd,
Intellektuális készség
Fejlődő nyelvi képességek
Fejlődő képesség a közösség tagjaival folytatott interakcióban.
Fejlődő képesség a közösség tagjaival folytatott kommunikációban

Magatartások és viselkedések

Érzelmek

Egy közösséghez tartozás érzete A könyvtár nekem szóló szolgáltatás
élmények magamról, önértékelés Javuló önértékelés
élmények és viselkedés másokkal szemben Pozitív magatartás a szomszédokkal szemben

Megnövekedett motiváció Motivált vagyok arra, hogy helyben dolgozzam

Viselkedés egy intézménnyel szemben (pl. múzeum, könyvtár, vagy levéltár) A könyvtár egy közösségi hely.

Pozitív és negatív vélemény egy megtapasztalással kapcsolatban Érdemesnek értékelni a foglalkozást.

Öröm, inspiráció, kreativitás

Jól mulatok

Élvezem a foglalkozást

Ötleteket kapok arra, hogy hol

és Ösztönözve érzem magam

hogyan keressek munkát

Ötleteket kapok időtöltésre és kreatív elfoglaltságra

Aktivitás, magatartás, haladás

Álláskeresés Javuló időtöltés. Új barátok.

Mit csinálnak az emberek

Mit szándékoznak az emberek

Életvezetési stílus

Aktívabb álláskeresés.

Aktívabb részvétel a helyi közösségben.

A lista arra is rámutat, hogy *mit nem* tud a könyvtár szolgáltatásaival a társadalmi szükségletek közül megközelíteni, ebben a példában pl.

a növekvő lakásgondok és az egészségügyi követelések megoldásában.

Mivel bármely értékelés elvégzésére korlátozottak az anyagi eszközök, az érdekünk az, hogy ezeket a leghatékonyabban használjuk fel, és zárjuk le a projekt befejezése előtt, ezért döntést kell hoznunk arról, hogy mely eredmények a legfontosabbak és relevánsak. Az értékelést ezeknek megfelelően kell terveznünk. Ez az értékelésünket összpontosítottá teszi, és lehetővé teszi azt, hogy a könyvtári szolgáltatás Unique Selling Proposition-t hangsúlyozzuk, mintsem hogy az összes lehetséges eredményt próbáljuk felmérni.

A legfontosabb eredményeket úgy kell kiválasztani, hogy a tágabb összefüggéseket is figyelembe vesszük, úgymint a legfőbb helyi problémákat, a korábbi kutatási vagy értékelési eredményeket, a kormányzati prioritásokat, az intézmény elképzeléseit és küldetését, és, ha lehetséges, a pénzügyi feltételeket.

Eastwoodban mondjuk, az a tény, hogy az immigráns közösségek nem a hivatalos csatornákon keresztül keresnek állást, nagy fontosságú helyi gond, és a korábbi kutatás szerint ennek a nyelvtudás hiánya a fő oka.

A növekvő foglalkoztatottsági arány a kormányzat egyik célkitűzése a helyi közösségek vonatkozásában. Ezért, a következő eredményeket fogjuk kiválasztani vizsgálatunk céljaként:

- Készségek fejlesztése
 - nyelvtudás
 - kommunikáció
- Viselkedések és értékek
 - növekvő önbizalom
 - növekvő kötődéstudat
- Tevékenység
 - nagyobb valószínűség az álláskeresésre

3. lépés: Az indikátorok kiválasztása

Az indikátorokat mérésre, egyszerűsítésre és az eredmények világos megfogalmazására használjuk. Az Új gazdasági alapítvány (NEF) (3) szerint az indikátorok lehetnek: leírók (a jelen állapot mérése, pl. hogyan ítéled meg a beszélt angol nyelvtudásodat), teljesítményalapúak (célokhoz és szintekhez kötve, pl. a beszéd folyamatosságának javulása), vagy hatékonyságalapúak (pl. kiadás/haszon aránya). A kiválasztás az értékelés alatt álló szolgáltatás vagy projekt céljain és összefüggésein alapul, de a jó indikátor mindenképpen legyen:

- tevékenységközpontú
- releváns/fontos
- mérhető és
- egyszerűen alkalmazható és elemezhető

Néhány indikátor már rendelkezésre állhat az input és output mérésére, pl.:

Input:

- költségvetési adatok, pénzügyi támogatások és kiadások
- alkalmazottak száma és munkaideje
- önkéntesek eltöltött ideje

Output:

- a tevékenységben résztvevők száma, demográfiai jellemzők
- a könyvtári tagság és jellemzői

- a megbeszélések jegyzőkönyvei és feljegyzései

A **hatást** értékelni nehezebb, különösen, ha a projektek folyamatban vannak, mivel a hatás legtöbbször halmozódik, vagy hosszabb távon jelentkezik.

Ennek ellenére lépéseket lehet tenni, hogy a hatás vizsgálata a későbbiekben sor kerülhessen, pl.:

- határozzuk meg az egyén készségszintjét és szükségleteit egy korai szakaszban és kövessük nyomon a fejlődését a tanulásban vagy az elhelyezkedését illetően.
- Figyeljük meg a lakosok foglalkoztatottsági arányának változását a munkaközvetítő irodák, a szakképzést nyújtók és az oktatási intézmények adatai alapján.
- Vizsgáljuk az emberek észrevételeit a közösségben tapasztalható társadalmi kohézióval és az életminőséggel kapcsolatban.

Az eredményekre hatásosan és a leghatékonyabban koncentrálnunk, mert rövid időn belül mérhetőek és rávilágítanak azokra az igazi értékekre, amiket a szolgáltatásunk az egyéni felhasználóknak nyújtanak, és jó alapot adnak arra, hogy bizonyítsuk szolgáltatásunk hasznosságát egy tágabb társadalmi környezetben.

Eredmények

Amikor az eredményességi indikátorokat kiválasztjuk, fel kell tenni a kérdést: Milyen változás lenne tapasztalható, ami rávilágítana arra, hogy valami haladás történt az eredmény elérése érdekében?

Az indikátorok kiválasztása nem mindig egyértelmű, és lehet, hogy csoportmegbeszélések szükségesek a vezető munkatársakkal vagy más érdekelttekkel, mielőtt meghozzuk a döntést. Biztosítani kell, hogy az indikátor megfeleljen a fő eredményeknek, minden érintett számára fontos legyen, és tiszta, világos választ adjon.

A függelékben található egy indikátorbank, amit néhány szervezet már használt, vagy megalkothatjuk a sajátunkat.

A nyelvi órák értékelésére Eastwoodban például a következő indikátorokat használhatjuk:

Készségfejlődés

A résztvevők átlageredményének növekedése egy 20 perces tesztben a folyamatos angol nyelvtudásban és a megértésben. A tanfolyam oktatói készítik el a tanfolyam elvégzése után.

Viselkedések és értékek

3-as vagy jobb értékelés a következő felmérésben: az 1-5-ig terjedő skálán, ahol az 1-es a „teljes mértékben elutasítom” és az 5-ös a „teljesen egyetértek”, kérem, sorolja be mennyire ért egyet a következő állításokkal:

- Bizakodóbbnak érzem magam, mint ezelőtt, hogy találok munkát itt, helyben.
- Ez a tanfolyam egy erősebb közösséghez tartozási érzést adott.

Aktivitás

résztvevők visszaigazolása, hogy:

- Ösztönzést, és új ötleteket kaptak a helybeli álláskeresés módjairól
- valószínűleg a hivatalos csatornákon keresztül fognak munkát keresni a tanfolyam elvégzése után.

4. lépés: Adatgyűjtési módszerek kiválasztása

Számos módon lehet indikátorokat gyűjteni, - kérdéseket fogalmazhatunk egy kérdőív összeállítására, amit az emberek majd a tanfolyam elvégzése után töltenek ki; megkérhetjük őket, hogy írják le általános véleményüket, megjegyzéseiket egy kártyára, - majd elemezzük őket, hogy vajon adnak-e bizonyítékot a tanulási eredményekre; folytathatunk megbeszéléseket a csoportokkal, vagy azok tagjaival egyenként; vagy megfigyelhetjük, hogyan viselkednek az emberek és értékelik saját tanulásukat.

Megelőzőleg ellenőrizzük, hogy vannak-e információs források, melyek kérdéseinkre választ adhatnak.

Tekintsük át a begyűjtött adatokat, hogy lássuk, hány megegyező példát találunk a GKE ajánlataival.

Az adat forrása		Felvétel ideje	Ad-e bizonyítékot
Igen	Nem	Talán	
		Látogatók könyve naponta	X
		Tanárok értékelése látogatás után	X
		Felhasználók levelei naponta	X
		CIPFA felmérés évenként	X
		A felhasználók felmérése kb. félévenként	X
		A projekt értékelése a projekt bef. után	X
		Más	

Ezek után el lehet dönteni, hogy

- Alkalmazzunk-e egy már használt kutatási módszert
- Új módszert és adatgyűjtési eszközt dolgozzunk ki.

Gondosan válasszuk ki a kutatási módszert:

- Alkalmas-e a kívánt információ kimutatására?
- Minőségi vagy mennyiségi adatok kimutatására készült?
- Képes-e a tanulás minőségét, kiterjedését és sokféleségét mérni?
- Könnyű a használata és kezelése?
- Érthető és megfelelő-e a célcsoport számára?
- Szükséges-e egy módszernél többet alkalmazni?
- Időbeosztás - Mikor és mennyi ideig fog tartani a vizsgálat?
- Ki fogja elvégezni a kutatást?

Néhány módszer minőségi, néhány mennyiségi információra vezet. A mennyiségi adatok arra készítene fel, hogy megbecsüljük, hogy a dolgok milyen gyakran fordulnak elő, és a közösség melyik részét érintik. A minőségi adatok inkább egy leíró képet adnak arról, hogy mi történik és milyen körülmények között.

A mennyiségi kutatás általános képet ad a történések kiterjedéséről, pl. mennyire használják az emberek a tanítási szolgáltatásokat, vagy, hogy hány ember gondolkodik egy bizonyos módon. A megkérdezett, vagy a felmérés alatt álló emberek száma különbözik a kutatás típusának megfelelően, azonban a legtöbb esetben nagyszámú válaszadóra lesz szükségünk arra, hogy a minta reprezentatív legyen, és a kiszámolt átlagok értelmezhetőek legyenek.

A mintavétel nagysága attól függ, hogy a felhasználók egy speciális kategóriáját, vagy egy széles felhasználói kört célszámunk meg. A mennyiségi információkat általában a következők segítségével gyűjtjük be:

- Kérdőívek/felmérések „zárt” feleletválasztós tesztek
- Jól megtervezett kikérdezések a kérdőívek alapján, ahol a megkérdezett arra kérjük, hogy válaszoljon egy sor tesztkérdésre (zárt, feleletválasztós tesztek)

A minőségi információt a tárgyunk mélyebb feltárására és megértésére használjuk. Egy tipikus minőségi vizsgálat magában foglal egy nagyobb hosszúságú beszélgetést egy kis csoporttal (mondjuk 10-20 résztvevővel), akik átlagos felhasználók vagy speciálisan kiválasztottak lehetnek, mint például:

- Kezdő vagy újrakezdő felhasználók
- Haladók
- Speciális igényű emberek
- Idősebb emberek

- Fiatal emberek, 16-24 között

A minőségi információkat általában a következőkből gyűjthetünk be:

- Személyesen vagy telefonon történő kikérdezések, ezek részben előkészítettek
- Csoportmegbeszélések
- Értékelő kártyák, könyvek
- „nyílt” végű kérdések a kérdőíveken

A következő táblázat felvázol néhány módszert, melyeket a minőségi és mennyiségi adatok begyűjtésére használhatók, azok erősségeit és korlátait.

Erősségek	Megválaszolásra váró kérdések
<p>Értékelő kártyák/könyvek</p>	
<p>A felhasználók bekapcsolásának rugalmas módja</p> <p>Ösztönöznek válaszadásra egy GTEvel kapcsolatban, vagy lehetnek nyílt végűek</p> <ul style="list-style-type: none"> • Egy kiállítás részeként használhatóak, arra ösztönzik az embereket, hogy elolvassák őket, viccesek, interaktívak lehetnek, hogy felhívják a felhasználók figyelmét, lásd Graffiti falak. <p>Minimális adminisztrációt igényelnek, mivel maguk a felhasználók egészítik ki, vagy írják be a véleményeiket.</p> <p>Arra bátorítják a felhasználókat, hogy írjanak, rajzoljanak, feltüntessék véleményüket a tanulással kapcsolatban saját képességeiknek megfelelően</p> <p>Megcélozhatnak embereket, akik valamilyen más tevékenységekben vesznek részt, vagy a helyszín más részein vannak, attól függően, hogy hol helyeztük el a kártyákat, könyveket.</p>	<p>A kérdések felvetése az értékelő kártyán/könyvben javítani fogja az értékelés minőségét a tanulással kapcsolatban</p> <p>Jó minőségű tollak és papír használata azt sugallja a felhasználónak, hogy a megjegyzéseiket komolyan veszik</p> <p>A kártyákat úgy kell elhelyezni, hogy mindenki lássa és ösztönözve érezze magát arra, hogy megosszák véleményeiket.</p> <p>A vélemények határozatlanok lehetnek, és az értelmezésük szubjektív. Fontos annak biztosítása, hogy a kártyák, vagy bármely minőségi visszacsatolás elemzése következetes legyen,- pontos utasítással lássuk el mindazokat, akik részt vesznek az elemzési folyamatban. Lásd „Többet a GKE -ről” a függelékben.</p>

<p>Kérdőívek</p> <p>A tanulási eredmények igazolása nagyarányú gyűjtésére alkalmasak, amikor tágabb értelemben vagyunk kíváncsiak az információra, mintsem mélyebb feltárára</p> <p>Rugalmasan kezelhetőek és különféle formában használhatóak: a helyszínen, e-mailen vagy postai úton.</p> <p>Tartalmazhatnak „zárt”, feleletválasztós kérdéseket, hogy széleskörű hatásvizsgálatot készítsünk, mely számítógépes feldolgozásra is alkalmas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lehetnek „nyílt” végűek, hogy több általános véleményt kapjunk a tanulásról a felhasználóktól. <p>Rugalmasan használhatóak, kitölthetik a felhasználók, vagy egy alkalmazott regisztrálhatja a választ, aki segíteni tud a kérdések értelmezésében, ha nem lenne egyértelmű valaki számára.</p> <p>Demográfiai információt is adnak, úgy, hogy a válaszokat összehasonlítsuk kor, nem, stb. alapján.</p> <p>Azt a lehetőséget is biztosítják, hogy az információt később szerezzük be a résztvevők tanulással kapcsolatos tapasztalatairól.</p>	<p>A kérdéseket gondosan kell megfogalmazni, tekintetbe véve a csoport korát, képességeit és szintjét.</p> <p>A kérdőív külalakja fontos, helyes megtervezése döntő fontosságú.</p> <p>Legyünk tisztában azzal, hogy túl sok kérdőív létezik, gondoljuk meg, hogy esetünkben jó módszer-e a megcélzott felhasználók elérésére.</p> <p>Nehéz lehet azt ellenőrizni, hogy ki tölti ki a kérdőíveket, valóban a megkérdezett-e.</p> <p>könnyen kezelhetővé, ne riassza el a felhasználót a kérdések Tegyük hosszúsága vagy nehézsége.</p> <p>Fontos, hogy a rajzlap használatára felkészüljünk, hogy elemezni tudjuk az információkat nagyszámú kérdőívek kitöltése esetén.</p> <p>Legyünk óvatosak, ha következtetéseket vonunk le összehasonlítások vagy átlagolások kis számú résztvevő esetében. Átlagszámítás kis csoport (10 fő alatt) nem ajánlatos. Léteznek statisztikai tesztek arra, hogy ellenőrizzük: egy különbség vagy változás szignifikáns-e, vagy sem.</p>
<p>Interjúk, beszélgetések</p> <p>Szemtől-szembe folytathatók le, vagy telefonon.</p> <p>Segítenek, hogy a tanulási eredményeket mélyebben tárjuk fel (a GTE szerint)</p> <p>Ha tanuló párok vezetnek, alkalmas lehet a tanulási eredményeket elkülöníteni</p> <p>Közös tanulási élményt követően</p> <p>Jó információkat adhatnak a tanulásról, viselkedésről, érzelmekről és a magatartásról, ha egyenként vizsgáljuk ezeket.</p> <p>Lehetőség van arra, hogy az információkat egy későbbi időpontban gyűjtsük be résztvevőktől a tanulási tapasztalataikról.</p>	<p>Találjunk módot arra, hogy a résztvevők ne legyenek zavarban, érezzék magukat kényelmesen, amikor megosztják tapasztalataikat a kérdezővel.</p> <p>Ha a nyelvtudás gond, használjunk tolmácsot, vagy tanuló párok vezette interjúkat alkalmazzunk, amikor az egyik tanuló fordíthat a másiknak</p> <p>Tervezzük meg előre, hogyan fogjuk elemezni az adatokat; mert egy interjú nagy mennyiségű bizonyítékot tárhat fel, aminek elemzése időigényes lehet, hacsak nem tervezzük meg előre.</p>

<p>Célcsoportok</p>	
<p>A résztvevőktől nyert információkat jól elkülöníthetjük, hogyan értékelik azokat a tapasztalatokat, amiket a múzeumban, levéltárban vagy könyvtárban szereztek tanulmányaik során.</p> <p>Bátoríthatja az embereket arra, hogy nyíltan kicserélhessék irányultságukat, meggyőződésüket és tapasztalataikat egy csoportos megbeszélésen.</p> <p>A GTE-ra fókuszálva lehet felépíteni, bár a tapasztalataink szerint nagyobb számú résztvevővel a tanulásról folyó megbeszélés gördülékenyebb lehet.</p> <p>Alkalmas arra, hogy begyűjtsük és megerősítsük a bizonyítékokat a tanulásra egy olyan csoporttól, akik részt vesznek egy tanulási folyamatban.</p> <p>Lehetővé teszi, hogy a témát különféle távlatokban tárgyaljuk, vagy különféle szakaszokban, ha a célcsoportok a tanulási folyamat más-más szakaszában tartanak.</p> <p>Különféle tevékenységeket is alkalmazhatunk, amelyek segíthetik a résztvevőket abban, hogy tanulási tapasztalataikat különféle módokon adhassák át.</p>	<p>A levezetőnek felkészültnek kell lenni arra, hogy a megbeszélést irányítsa, és a csoport figyelmét a magát, és így ossza meg témánál tartsa. Biztosítania kell, hogy mindenki kellemesen érezze tapasztalatait és véleményét.</p> <p>A gyakorlati tudnivalókat tisztázzuk minden résztvevővel: helyszín, térképek, bútorok és üdítők</p> <p>Lehetséges, hogy a résztvevőknek fizetni kell a csoportos foglalkozáson való részvételért vagy más ösztönzőről kell gondoskodni.</p> <p>Lehet, hogy nem lesz könnyű az egyén tanulási eredményeit elkülöníteni a csoport eredményeitől</p> <p>Szükséges a jegyzetelés, ami egy másik levezető jelenlétét igényli, vagy fel kell venni az egész megbeszélést</p>
<p>Graffiti falak</p>	
<p>Interaktívak, mivel a megjegyzéseket, mint egy kiállítás részleteit, mutatósá lehet tenni, - az emberek elolvashatják mások megjegyzéseit, és ösztönzőek lehetnek arra, hogy a sajátjukat hozzáadják</p> <p>Egyetlen kérdést is tartalmazhat a GTE alapján, így a válaszok tanulásközpontúak lesznek.</p> <p>Az ADD POSTÁRA lapok színes és olcsó módja az emberek meggyőzésének, hogy megosszák véleményüket.</p>	<p>A megjegyzéseket, véleményeket jól fel kell erősíteni a falra, nehogy elveszenek.</p> <p>Gondoskodjunk egy dobozról azok számára, akik a megjegyzéseiket név nélkül akarják tudatni.</p>

Rajzok	
<p>Hasznosak, amikor az íráskészség korlátozott, és „jó móka” lehet különösen gyermekek esetében</p> <p>Kombinálhatjuk írott szöveggel, hogy az elemzést segítsük.</p>	<p>Értelmezésük kérés és megbeszélés nélkül próbára állíthat bennünket.</p>
Megfigyelés	
<p>A megfigyelés akkor működik jól, ha a résztvevők jól megmondják a magukét a tapasztalataikról, míg a megfigyelő elvegyül közöttük.</p>	<p>A megfigyeléskor azt tapasztaljuk, amit az emberek tesznek, nem azt, hogy miért. Ezzel a tanulási eredményekre korlátozottan kaphatunk bizonyítékot.</p> <p>Szükséges lehet interjúval vagy kérdőívvel összekapcsolni.</p> <p>Ha az emberek tudják, hogy megfigyelik őket, megváltozhat a viselkedésük.</p> <p>Ha a megfigyelő rejtve van, túl nehéz lehet felismerni a tanulást az emberek tettei/beszédjük alapján.</p>
Video	
<p>Video fülke</p> <p>Arra használható hogy egy –egy GTE-n alapuló kérdésre rögtön választ bemutasson</p> <p>A tradicionális értékelő kártyák tetszetős változata, nagyobb kedvvel és érdeklődéssel vehet benne részt a felhasználó, mint vélemények leírásában</p> <p>Potenciálisan hatékony eszköz az anyag gyűjtésre, és propaganda célokra.</p>	<p>Egy felvétel elemzése időigényes lehet, túl sok az anyag, pl. egy megbeszélés felvétele esetében</p> <p>A vágásnak nagyon profinak kell lenni, ha az anyagot a tanulási eredmények bemutatására használjuk.</p> <p>Nem könnyű elhelyezni, hacsak a helyiség kialakításánál nem vették figyelembe.</p>
Szerepjáték/Szereplés	
<p>Megkérhetünk résztvevőket, hogy játsszanak el egy szerepet, hogy megkönnyítsünk egy tanulásról szóló megbeszélést. Jó módja lehet a pozitív és negatív tanulási élmények bemutatására, vagy megtörheti a jeget, bevonhatjuk az embereket e tevékenységen keresztül.</p> <p>Az emberek emlékezetét stimulálhatják, hogy felszínre kerüljenek tanulási élményeik, mikor arra kérjük őket, hogy újraéljék azokat.</p>	<p>Néhány résztvevő megtagadhatja a játékot, ezért óvatosan kell megközelíteni a szerepjátszás ötletét.</p> <p>A levezetésre egy felkészült moderátorra van szükség.</p>

Fényképek, képek	
<p>Szemléltető eszközként stimulálhatjuk a beszélgetést a tanulási eredményekről egy célcsoportban vagy egy interjú során, vagy használhatjuk új tanulási koncepciók bemutatására, így segítve a résztvevőket, hogy ki tudják fejezni magukat.</p> <p>A résztvevők is használhatják, hogy kreatív módon adják át tanulási élményeiket.</p> <p>Kiállításokon beszéd-buborékokkal is kiegészíthetjük, hogy a tanulási élményeiket közöljék másokkal.</p>	<p>Nehéz lehet az elemzés, ha az összefüggések nem ismertek.</p>
Levelek, e-mailek	
<p>Múzeumoknak, levéltáraknak, könyvtáraknak küldött levelek, e-mailek bizonyítékot adhatnak a tanulásra.</p>	<p>Előre megjósolhatatlan, ad hoc forrás a tanulási eredményekre.</p> <p>Az elemzés nagyon időigényes lehet.</p>

A „Generikus tanulás eredményeinek” használata lehetővé teszi a tanulási bizonyítékok strukturálását, amelyek nélkül a vizsgálatot tudománytalannak és anekdotikusnak tekintenének.

Fontos azonban tudni:

- **Használjunk egynél több eszközt –háromszögelés.**

A vizsgálat során több módszer használata olyan adatokhoz vezethet, amelyeket össze lehet hasonlítani és szembeállítani, hogy még részletesebb, megbízhatóbb és teljesebb képet kapjunk. Ugyanannak a módszernek a használata különböző típusú résztvevővel különböző perspektívákat adhat egy eseményről, egy tevékenységről vagy folyamatról. Például, annak érdekében, hogy megállapítsuk volt-e hatásuk egy csoport tanulási eredményeire, akik egy tanfolyamot elvégeztek, vagy egy eseményen részt vettek, megnézhetjük a tanárok vagy oktatók visszajelzéseit, a tanulók bizonyítványaival, értékelésével együtt és elemezhetjük az értékelő kártyákat, hogy az „egész történetet” lássuk. Ez a történet aztán azt is megmutatja, hogy elértük-e az eredményeket, és a megfogalmazott „szükségleteket” kielégítettük-e.

- **Legyünk rendszerezések és szervezettek**

A tanulási eredmények rendszerezésekor használjuk a GTE-t segítségül, amikor összegyűjtjük a bizonyítékokat és közöljük azokat. Dolgozzunk egy

munkatárssal, hogy lássuk, következtetésünk, ítéletünk a GTE-vel kapcsolatban mennyire meggyőző.

Ki bonyolítsa le a kutatást?

A kutatási szakemberek felkészültek a kérdőívek készítésére, célcsoportok segítségére, interjúk készítésére és az adatkezelésre.

Egy projekt alapszintű, célzott értékelését a könyvtárosok is lebonyolíthatják, ha követik azokat a lépéseket és útmutatásokat, amelyeket ez a dokumentum tartalmaz. Nagyobb értékelések esetében azonban, különösen, ha összehasonlításokra van szükség könyvtárak vagy országok között, a munkát szakembereknek kell elvégezni, akik alkalmasak magas szintű, országos felmérések előkészítésére, tesztelésére és alkalmazására. Biztosítják azt is, hogy az adatokat az előírásoknak megfelelően fogják összegyűjteni és elemezni, a megállapításokat megfelelően, és az összefüggések figyelembe vételével fogják értelmezni. .

- A mintavétel nagysága, statisztikai alkalmassága, a következtetések megbízhatósága.
- A kérdések megfogalmazása, értékelési skálák megállapítása
- A mérési eszközök érvényessége és megbízhatósága
- Adatelemzési technikák
- Hogyan lehet minimalizálni a befolyásoltságot az interjúk során
- A csoportmegbeszélések segítségét
- Hogyan beszéljük meg az érzékeny témákat és biztosítsuk a részvételt
- Kutatási technikák és más eszközök használata az információk felfedezésére az interjúk során

A korábban említett nyelvórákat például véve, mondjuk a következő módszereket használjuk:

- Az oktató felméri a résztvevők szó-és írásbeli angol tudását, annak folyamatosságát és megértését a tanfolyam előtt és után egy 20 perces tesztben.
- Kérdőívet töltenek ki a résztvevők a tanfolyam után. Egy 5 pontos skálán osztályozzák a magabiztosságukat és a kötődésüket. Az íven helyet biztosítunk a megjegyzések számára.
- A résztvevők egy részével 15-20 perces interjút során megbeszéljük, hogy a múltban hogyan kerestek állást, és hogy a tanfolyam megváltoztatta-e, és hogyan az álláskeresésük módját a jövőre nézve.

Etikai jegyzet

A kutatási szakemberek nem csupán a technikákat és a legjobb gyakorlatokat ismerik, hanem felkészültek azokkal az etikai és jogi kérdésekkel kapcsolatban, amelyeket figyelembe kell venni, mint például a bizalmas ügykezelés, az adat- és gyermekvédelem. Ezekre a kérdésekre más-más törvények érvényesek a különböző országokban, de néhány elvi irányvonal összefoglalását az alábbiakban közöljük.

Beleegyezés

Minden résztvevő előzetes beleegyezésére szükség van. Ez azt jelenti, hogy minden potenciális résztvevővel tudatni kell, hogy mi a célja a kutatásnak, mit kell majd tenniük, mennyi ideig fog tartani, és azt, hogy bármely szakaszban megtagadhatják a választ bizonyos kérdésekre vagy egyáltalán a további részvételt.

Gyermekek

Ha gyermekeket vagy fiatalokat kérdezőnk ki, a törvény szerint előírható a szülő vagy a gondviselő beleegyezésének megszerzése, mielőtt felvonnánk a kapcsolatot. Emellett a gyermeknek is tudnia kell, hogy mit tartalmaz a kutatás, és a részvételbe neki is bele kell egyeznie. A kérdőívekben és az interjúkban használt nyelvezetnek meg kell felelni a gyermek korának. Minden szükséges lépést meg kell tenni annak biztosítására, hogy a gyermeket vagy fiatalt semmi bántódás nem fogja érni sem fizikailag, sem érzelmileg, és hogy semmilyen módon nem lesznek kihasználva. Ajánlatos egy felelős személy folyamatos jelenléte (szülő, gondviselő, tanár).

Titoktartás

Ha a résztvevők tudják, hogy válaszaikat bizalmasan fogják kezelni, nagyon valószínű, hogy nyitottak és őszinték lesznek. Ennek ellenére nem lehet mindig garantálni a titoktartást, ekkor a résztvevőket tájékoztatni kell arról, hogyan fogják válaszaikat kezelni, elemezni és közölni. Különösen akkor kell egy aláírt beleegyezést beszerezni, ha a vélemények vagy válaszok egyénekhez csatolhatók, vagy a közlésük módja lehetővé teszi annak a személynek a felismerését, aki a véleményt vagy választ adta, pl. amikor egy kis csoportról tudósítunk (10-nél kevesebb fő)

Adatvédelem

Törvények foglalkoznak a személyes információkkal való visszaélés megelőzésével, mint például a név és elérhetőségi adatok, ezért minden résztvevővel előre kell közölni, ha ilyen adatokat átadunk egy másik félnek, vagy a kutatástól eltérő célokra használjuk fel, ill. ha felvesszük velük a kapcsolatot a későbbiekben. Akkor is hozzájárulásukat kell kérni, ha bármely ilyen információt egy harmadik félnek átadunk, és biztosítani kell nekik a választási lehetőséget, a felmondást is.

A személyes adatok tárolásának és hozzáférhetőségének módjáért is felelősséget kell vállalni. Kéretlen e-mail-ek, levelek vagy telefonhívások is törvényellenesek lehetnek, így ha újra fel akarjuk venni a kapcsolatot a résztvevőkkel, hogy az interjúkat és a kérdőíveket nyomomonkövessük, hozzájárulásukat erre vonatkozóan is meg kell szereznünk.

Különleges szigorítások vannak az ilyen adatok országhatárokon túli közlésére vonatkozóan.

5. lépés

Az összegyűjtött adatok elemzése megmutatja, hogy a „történet”, amit a 2. lépésben felvázoltunk igaz-e, azaz a hipotézisünk igaznak vagy hamisnak bizonyult-e. Az elemzés módszere attól függ, hogy milyen eszközt választottunk, valamint az összegyűjtött adatok típusától, hogy minőségiek, vagy mennyiségiek-e.

MENNYISÉGI ADATOK

Hogy a számadatokat elemezzük egy mennyiségi kérdőív esetében, alapszinten, meg kell számolni hány ember adott a tanulást bizonyító választ, majd ezt a számot százalékosan adjuk meg, pl. 65% mondta, hogy tanult valamit a hely történelméről.

Ha mélyebben akarjuk megérteni, hogy a tapasztalatok hogyan hatottak a felhasználók különféle típusaira, az adatokat kategóriákként kell csoportosítani, attól függően például, hogy mit akarunk megtudni, vagy kit célt meg a program.

Elemezhetjük a válaszokat a következők szerint: életkor, nem, mióta látogatják a felhasználók a könyvtárat, mennyi ideig élnek helyben, stb.

Hasznos a válaszokat a fő GTE kategóriák szerint csoportosítani, hogy megtudjuk, a tanulás hogyan kapcsolható a GTE valamelyikéhez, vagy alcíméhez. Így tovább bonthatjuk a kategóriákat, hogy megismerjük a felhasználók véleményét a tanulási tapasztalatokkal kapcsolatban.

Ha csak kisszámú kérdőívünk van, akár úgy is dönthetünk, hogy a földre rakva csoportosítjuk őket vagy az értékelő kártyákat. Nagyszámú adatok feldolgozása esetén, amikor legalább 100 kérdőívet kell elemeznünk, könnyebb az értékelés, ha az adatokat felvisszük egy nagy rajzlapra, majd az adatokat táblázatokon vagy grafikonon ábrázolhatjuk.

MINŐSÉGI ADATOK

A minőségi adatok és nyílt végű kérdések (pl. egy kérdőív végén kért megjegyzések) értelmezésénél ki kell emelni egyes témákat, vagy „kódolni” kell az emberek válaszait. Ez azt jelenti, hogy átnézzük a megjegyzéseket és eldöntjük, hogy melyik GTE-nek felelnek meg. A kódolást, vagy a minőségi elemzés egyéb formáit úgy kell elvégezni, hogy a célokat és szükségleteket mindig észben tartjuk, így amikor az elemzés során keressük a „témát” a kutatás fő céljának megfelelő 2-3 kérdésre vagy motívumra összpontosítunk. Nagyon fontos, hogy következetesek és szisztematikusok legyünk, mert ez egy szubjektív folyamat. Ideális esetben egy vagy több kollégával dolgozzunk együtt, hogy az értelmezés során a lehető legkisebb legyen a személyes befolyásoltság.

Kerüljük el a „túlkódolást”. Nagyon halvány kapcsolódásokat is találhatunk a GKE-hez, amikor a különféle célokkal kapcsolatos bizonyítékokat vizsgáljuk.

Ne erőszakoljuk az állításokat valamelyik GTE kategóriába, mert ez a bizonyítékok értékének és valódiságának gyöngüléséhez vezet.

Duplakódolás: néha egy mondatot két, vagy több módon is kódolhatunk. A következő állítás például bizonyítékot mutat mind a tudásra, mind az élményre:

„A gyerekek élvezték a gyakorlati foglalkozást és sokat tanultak a Viktória korabeli iskolai életről az önállóan végzett munka során.” Ilyen esetekben kiválaszthatjuk, hogy melyik GKE erősebb és odasoroljuk, vagy két különböző állításnak vesszük. Ne feledjük el, hogy a tanulás egy összetett és sokrétű folyamat, és lesznek kapcsolatok és összefüggések a tanulás különféle szintjeihez, folyamataihoz és eredményeihez, amiket az értelmezésünknek tükrözni kell.

Segítségért forduljon a „Még többet a GTE-ről” c. függelékhez, amely példákat ad a GTE mindegyikére vonatkozó állításokra. A kódolás gyakorlásához a „Kódolni kell” és a „Kódolni kell – eredmények” c. írások a függelékben találhatóak.

Példa a minőségi indikátorok elemzésére, melyeket a tanulási eredmények mérésére alkalmaztak Eastwoodban a nyelvi órákkal kapcsolatban.

- **Készségfejlődés**

A résztvevők átlageredményének növekedése a folyamatos angoltudás és megértés terén. A 20 perces tesztet az oktatók készítették a tanfolyam befejezése után.

A felmérő eredménye			
	A tanf. Elején	A tanf. Végén	Javulás
Résztvevő 1	14.5	17	2.5
Résztvevő 2	16	17	1
Résztvevő 3	12	15.5	3.5
Résztvevő 4	9	14	5
Résztvevő 5	12	15	3
Stb.
			ÁTLAG = 3

- **Magatartások és értékek**

3-as vagy magasabb osztályzat a következő kérdésekre

Egy 5 pontos skálán, ahol az 1-es az „egyáltalán nem értek egyet” és az 5-ös „teljes mértékben egyetértek” kérjük, értékelje a következő állításokat:

- Most jobban bízom abban, hogy tudok állást szerezni helyben, mint a tanfolyam előtt.
- Ez a tanfolyam megerősítette a kötődésemet a közösség felé.

	Bizalom	Kötődés
Résztevő 1	3	1
Résztevő 2	4	1
Résztevő 3	3	2
Résztevő 4	3	5
Résztevő 5	4	3
Stb.
ÁTLAG	3.4	2.4

A minőségi indikátorok elemzése a tanulási eredmények mérésére a nyelvi órákon Eastwoodban.

- Aktivitás

Visszajelzések a résztvevőktől, akik személyükben:

- inspirációt, vagy új ötleteket kaptak arra, hogyan keressenek munkát helyben
- hivatalos csatornákon keresztül fognak állást keresni a tanfolyam elvégzése után.

Megjegyzések, melyeket az interjúkból emeltük ki és jelzik

	Inspiráció/ötletek	Megnövekedett valószínűség az álláskeresésre
Int 1		Találkozások olyan emberekkel, akik ugyanazon mentek keresztül, mint amiben most vagyok, arra ösztönöztek, hogy nekivágjak a próbálkozásnak. Már nem érzem magam annyira egyedül.
Int 2	Az az ember, aki velem dolgozott a feladatokon adott néhány jó ötletet, hogy hol keressék munkát. Azt mondta, hogy ugyanazokon ment keresztül, amikor idejött, de az a személy, aki a könyvtárban dolgozik, valóban nagyon segítőkész volt, és megmutatta neki, hogy hol keressen, és ilyenek.	Most, hogy az angoltudásommal kapcsolatban jobban érzem magam, azt hiszem, hogy könnyebben fogom felvenni a kapcsolatot a munkáltatókkal.
Int 3	Ebéd közben beszéltem a tanfolyam oktatójával, és azt mondta, felvehetem a kapcsolatot az X utcai közvetítővel, és ők talán tudnak segíteni nekem az álláskeresésben.	Már nem érzem magam olyan félénknek, mert tudom, hogy tudok beszélni egy meghallgatáson, és képes vagyok a mondanivalómat közölni.
Int 4	A hozzám hasonló helyzetben lévő emberekkel való beszélgetések és meghallgatván a tapasztalataikat oda-vezetett, hogy most arra gondolok, olyan módszereket fogok használni, amiket eddig nem próbáltam.	Most igazán tűzbe jöttem, és holnaptól elkezdek találkozni a munkaadókkal.

Int 5	
Eddig nem tudtam, hogy a könyvtárnak ennyi lehetősége van arra, hogy segítsen engem a munkakeresésben.	
stb.	
A fő témák kiemelése:	
<ul style="list-style-type: none"> - Találkozások másokkal, akik hasonló helyzetben vannak - Ötletek, elképzelések megbeszélése - Motiváció, tettekézség - Megnövekedett önbizalom a jobb nyelvtudás alapján -A könyvtár, mint forráshely a segítségre és információra, stb. 	

6. Lépés: A megállapítások értelmezése és bemutatása

Mielőtt a megállapításokat bemutatnánk, el kell dönteni, hogyan fogjuk az eredményeket értelmezni. Például, el kell dönteni, hogy egy 64%-os eredmény magas-e vagy alacsony, hogy egy 3-as növekedési átlag elfogadható-e vagy sem.

Ehhez a következőket kell megfontolni:

- Milyen célokat szándékozunk elérni
- Milyen szinteket, pl. pontokat értek el más programokban, a megelőző években, vagy más intézmények.
- Volt-e javulás az előző értékelésekkor vagy a megelőző évben.
- Milyen fontos az indikátor, mennyire jelentős a szükségletek elérésében.

Meg kell nézni az eredmények jelentését és jelentőségét.

- Mit tudunk arról, hogy mit tanultak az emberek?
Van még szükségük arra, hogy többet tudjunk meg egy bizonyos típusú felhasználóról vagy tanulási típusról?
- Hogyan változtatja meg, vagy ad-e valami többet a már ismert történethez vagy képhez.
- Van-e bizonyíték arra, hogy volt valami előrejutás a szükségletek kielégítésének megvalósításában, amit a 2. lépésben állapítottunk meg?
- Hogyan tudjuk felhasználni ezt a bizonyítékot arra, hogy segítse munkák javítását és javítsuk az összképet a támogatók és érdekeltek irányában?

Esetleg a következőket is szem előtt kell tartani:

- Mutassuk be a támogató testületnek, hogy a tanulási eredmények hogyan következhetnek a könyvtár használatából.
- Bizonyítsuk be egy program vagy szolgáltatás erősségeit, melyek tanulásra ösztönöznek.
- Mutassuk be, hogy a GKE-t miként lehet arra használni, hogy a bizonyítékok tartalma és minősége javuljon, és ezt tárjuk a vezetőség vagy a felügyelő testület elé.

- Adjuk át a bizonyítékainkat más országos programoknak, mint pl. CPA, Best Value, liP.
- Mutassuk be a kollégáknak, hogy hol lehetnek még hiányosságok a gyakorlatban, és az eredmények hogyan használhatók fel annak javítására, amit éppen most végzünk.

A tanulási eredmények rendszerezésekor használjuk a GKE-t segítségül, amikor összegyűjtjük a bizonyítékokat és közöljük azokat. Dolgozzunk egy munkatárssal, hogy lássuk, következtetésünk, ítéletünk a GTE-val kapcsolatban mennyire meggyőző.

Sokkal szilárdabb lesz a helyzetünk, ha egyértelműen be tudjuk mutatni az alkalmazott lépések hatékonyságát, mivel így tudunk pontosan és egyértelműen beszélni a talált eredményekről

A bemutatott információ nagysága és formája a beszámoló céljától függ.

Mindenesetre ajánlunk egy jelentéstervezetet:

- **Összefoglalás**
- **A szervezet és a felhasználók bemutatása.**
Milyen a szervezet? Kik a fő felhasználók? Kiket választottak a tanulmányozás résztvevőiként és miért?
- **A tanulmányozás célja**
Mik azok a célok, amiért vállalták a tanulmányozás elvégzését?
- **A felhasznált módszer, miért éppen ez?**
Mikor gyűjtötték az adatokat (napok, hányszor, stb.) Kitől gyűjtöttek? Miért választották az alkalmazott eszközt? Először az eszközt választották-e ki, és volt-e változtatás menet közben? Megváltoztatta-e valami, vagy hatással volt-e valami a gyűjtési folyamatra?
- **Eredmények**
Hogyan fogják bemutatni az eredményeket, csak szövegesen, vagy táblázatokkal és grafikonokkal kiegészítve? Milyen eredményekre jutottak és hogyan elemezték azokat? Találtak bizonyítékot a GLO-ra? Az eredmény megegyezik-e azzal, amire számítottak?
- **Következtetések**
Mit találtak, és mik a következtetések? Kapcsolatban állnak szervezetük más programjaival, feladatokkal, célkitűzésekkel, vagy helyi és országos célokkal és stratégiákkal? Mit árulnak el a tanulásról a felhasználói oldalon?

Példa az eredmények összefoglalására

Nyelvi órák az eastwoodi közkönyvtárban:

Az értékelés igazolta a tanulási eredményeket vizsgáló program hatását a résztvevők körében. Pontosabban, bizonyítékokat találtak a készségfejlődésre (nyelvi és kommunikációs készségek), a viselkedésformákra (magnövekedett önbizalom) és a tevékenységre/ magatartásra (nagyobb valószínűség az álláskeresőkre).

Az eredmények összefoglalása:

- Készségfejlődés:

A tanfolyam elején a 25 résztvevőnek 10 pontos átlageredménye volt (a maximum 20-ból) a folyékony nyelvtudás és értési feladatokban. A tanfolyam végén a résztvevők többsége javulás mutatott (3 résztvevő kivételével, akik eredménye változatlan maradt), átlagosan 3 ponttal értek el többet, ami azt jelzi, hogy javulás következett be a nyelvi és kommunikációs készségükben.

- Viselkedések és értékek:

A résztvevők többsége azt mondta, hogy „jobban bíznak abban, hogy találnak munkát helyben, mint azelőtt.” (3.4 pontos átlag egy 1-5-ig terjedő skálán, ahol az 1 = egyáltalán nem értek egyet és az 5 = teljesen egyetértek) ami azt jelzi, hogy a program hatással volt a résztvevők önértékelésére és bizalmi szintjére.

A bizonyíték a kötődés érzésének javulására nem volt ennyire erős (2.4 átlag) ez az a terület, ahol a továbbiakban erősíteni kell a programon.

Javaslatok:

- lehetőséget kell biztosítani arra, hogy a helyi közösségek kapcsolatba kerüljenek egymással, és a régóta itt tartózkodó közösségeket bevonjuk a csoportba.

- a résztvevőket pedig ki kell vinni a közösségbe, ahelyett, hogy minden foglalkozást a könyvtárban tartanánk.

- Tevékenység:

Tizenkét résztvevőt kérdeztünk ki mélyebben. Közülük kb. fele férfi, fele nő volt, és majdnem mindegyikük egy új bevándorló közösség tagjai, akik az elmúlt fél évben költöztek Eastwoodba. Az interjúkat tematikusan elemeztük, - a tipikus vélemények összefoglalását egy korábbi táblázatban közöltük. A többség elmondta, hogy új ötleteket vagy ösztönzést kapott a helybeli munkakeresésre. Így fogalmaztak:

- optimistábbaknak érzik magukat a másokkal való társas kapcsolatokban

- a hasonló helyzetben lévőkkel ötleteket cseréltek

- önbizalomra leltek a nyelvi képességeikkel kapcsolatban

A visszajelzés azt is mutatta, hogy a legtöbben nagyobb valószínűséggel fognak állást keresni a hivatalos csatornákon keresztül, különösen a könyvtári források felhasználásával és a helyi munkaközvetítőkön keresztül.

Konklúzió:

Az értékelés bizonyítékot mutatott arra, hogy a nyelvi órák hatással vannak a tanulási eredményekre a résztvevők körében. A GKE módszert használva arra következtettünk, hogy az órák elsősorban a nyelvi és kommunikációs készségek növekedését segítették elő, valamint a résztvevők önbizalmának a javulását. Mindkét eredmény növeli annak a valószínűségét, hogy a hivatalos csatornákon keresztül keresnek majd állást. Ez utóbbival a program sürgős helyi gondot célozott meg, az új közösségek felkészítését arra, hogy legyőzzék a nyelvi akadályokat, munkát keressenek. Ez egyben abban is előrelépés, hogy visszaszorítsuk a munkanélküliséget országszerte, ami a kormány egyik fő célkitűzése 2008-ra.

Az elkövetkező programok ezekre az eredményekre fognak építeni, bizonyos javításokkal és kiegészítésekkel el fogják érni, hogy a programnak pozitív hatása lesz a közösségi összetartozásra és összetartásra helyi szinten.

7. Lépés: Folytatás

Végül, olyan módokat kell találni, amik a bizonyítékokat még erőteljesebbé teszik, például:

- Megnézzük a hosszú távú hatást, 1-2 év múlva ellenőrizzük a résztvevőkre tett hatást.

- A módszert közzétesszük és az eredményeket kicseréljük más könyvtárakkal helyben, vagy országosan, referenciaépítés.

- A „tanulási eredményeknek” megfelelően összehasonlítjuk a résztvevők adatait másokéval.

- Más helyi szervezetekkel felvesszük a kapcsolatot, hogy a társadalmi trendeket nyomon tudjuk követni.

Távlatok

Ezt a módszert alkalmazva néhány helyen alapvető változást indíthatunk el a könyvtárak működésében annak biztosítására, hogy a könyvtárban a „tanulásnak” szélesebb értelmezése elfogadottabbá váljék, alapvető fontosságú, hogy a munkatársak prioritásként értékeljék, és a szélesebb közönség is megértse azt a fontos közreműködést, amit a szervezetünk végez.

A tanulókkal kapcsolatban odaadónak kell lennünk, és magunknak is változnunk kell, hogy mások számára gazdagító és ösztönző tanulási lehetőségeket nyújtsunk.

Ez azt jelenti, hogy:

- másokat is lelkesíteni kell a saját elkötelezettségünk példájával a tanulókkal kapcsolatban.
- A munkatársaknak is biztosítani kell a tanulási lehetőségeket
- Ki kell fejleszteni egy tanulási kultúrát a szervezet egésze számára.

Amikor az ember belép a könyvtárba, az ott dolgozók viselkedése, a tájékoztatók és jelzések, a helyiség elrendezése, a színek, a világítás mind hozzájárul a tanulás élményéhez.

Az épület maga is korlátozó tényező lehet sok potenciális felhasználó számára. Angliában, a birminghami központi könyvtárat például átalakították, hogy ezeket a korlátokat megszüntessék, és kialakítsanak megnyerő tanulási helyszínt és bázist a birminghami új Kulturális Negyedben belül.

Nyilvánosság

A nyilvánosság azt jelenti, hogy nyílt véleménynyilvánításunkkal befolyáshoz jutunk, támogatást kapunk, valamint elkötelezettséget, elismertséget, partnereket és támogatókat szerzünk.

Összekapcsolhatjuk az eredményeket, a kutatást, a célokat és a statisztikai bizonyítékokat arra, hogy egy hatásos összefoglalást fogalmazzunk meg a könyvtárunk szerepéről a tanulás támogatásában, és egyáltalán megerősítsük a könyvtári szolgáltatások presztízsét. Ahhoz, hogy be tudjuk mutatni a szervezetünk hatásait a tanulás terén, a kollegáknak, a döntéshozóknak és a felső vezetésnek teljes mértékben ismerni kell a helyi terveket és prioritásokat, és a jelentésünket ezekhez is kell igazítani. Ki kell emelni a releváns kapcsolódásokat az eredményeink és a társadalmi szükségletek között és a releváns eredményeket lehetőség szerint az országos tervek és programok fényében is kell bemutatni.

Gondoljuk át alaposan, hogyan tudjuk a mondanivalónkat megértetni.

Fontoljuk meg a belső célcsoportokkal a következőket:

- Látogassunk meg, vagy hívjunk meg olyan intézményeket, amelyek sikeres és produktív programokat valósítottak meg a tanulás támogatására.
- Prezentációk a belső megbeszéléseken, az irányító testületek, a felső vezetőségi munkacsoportok számára a promóciós nyílt napok alkalmával.
- A tervezésnél vonjuk be szervezetünk más osztályainak munkatársait is.
- Mutassuk be, hogyan fogja a tanulás képviselni a helyi prioritásokat az intézményünkben.
- Használjuk fel a különféle médiumokat, beleértve a videót és a felvett interjúkat, hogy bemutassuk a programunkat.
- Mutassuk be, hogyan kapcsolódik a tanulás a közösségünk szükségleteihez.

Szükség lehet a tanulás jelentésének kiszélesítésére és felvenni a harcot a belső és külső előítéletekkel szemben. A kurátorok és a tevékenységben résztvevők választott képviselőinek bevonása segítséget adhat az előítéletek legyőzéséhez.

A külső képviselők és társaságok előtti bemutatáskor gondoljuk át:

- A célcsoportok meghívását az intézményünkbe.
- Társulási lehetőségek, - más könyvtárak, sőt múzeumok, levéltárak és intézmények bevonása.
- Közös projektek tervezése és bemutatása, hogy növeljük a megértést és fejlesszük a készségeket mindkét oldalon.
- Tárgyalások a megfelelő regionális képviselőkkel és regionális stratégiai szervezetekkel.
- Támogatást kérni a saját szervezetünkől mielőtt külső kapcsolatokba lépünk.

ÖSSZEFOGLALÁS

1. Lépés

A hatás mátrix:

Készítsünk egy áttekintést a könyvtár szolgáltatásairól és a felhasználókra tett hatásukról.
Válasszuk ki, melyik szolgáltatást akarjuk értékelni.



2. Lépés

Építsük fel a történetet:

Határozzuk meg a szolgáltatás szükségleteit, a ráfordításokat, az eredményeket és a hatását.
Tisztázzuk az okait annak, hogy miért keressük ezt a bizonyítékot.
Válasszuk ki melyik GTE-t akarjuk mérni.



3. Lépés

Válasszuk ki az indikátorokat:

Döntsük el, hogy milyen indikátort fogunk használni minden egyes GTE-e.
Az indikátorok gyűjtésének praktikusnak kell lenni, relevánsnak az eredményekre nézve, fontosnak az érdekelteknek, és pontos válaszokat kell adniuk.



4. Lépés

Válasszuk ki az adatgyűjtési módszereket:

Döntsük el, hogy mikor és hogyan fogjuk begyűjteni ezeket az indikátorokat
Néhány indikátor már rendelkezésre állhat a már meglévő felmérések és más kutatások eredményeként.



5. Lépés

Elemezzük az eredményeket:

A mennyiségi adatok esetében vigyázzunk, ne vonjunk le következtetéseket kis mintavételből, a minőségi adatok esetében biztosítsuk, hogy következtetések legyenek a kódolásban és a tematikus elemzésben.



6. Lépés

Az eredmények értelmezése és bemutatása:

A visszajelzést különböző forrásokkal igazoljuk.
Kössük össze az eredményeket az eredeti hipotézissel és a „történettel”.
Magyarázzuk meg az eredményeket és mutassuk be az érdekelteknek.
Használjuk fel a bizonyítékokat a most végzett munkánkban és keressünk támogatást a szolgáltatásaink számára.



7. Lépés

Lépjünk tovább:

Vizsgáljuk meg annak lehetőségét, hogy hosszú távú eredményekhez jussunk.
Vizsgáljuk meg a mélyebb hatások mértékét.
Használjuk fel az eredményeket
Használjuk fel az eredményeket külső és belső elismertetésre.
Honosítsuk meg a tanulást az intézményünkben.