

Az információfelhasználók képzése a Kőbányai Gyógyszerárugyár műszaki könyvtárában

A Kőbányai Gyógyszerárugyár műszaki könyvtára 1987-ben tanfolyamot szervezett olvasói számára. Ez a tanfolyam ismertette a könyvtári anyagokat és szolgáltatásokat, különös tekintettel a Derwent-féle dokumentációs rendszerekre és a számítógépes irodalomkutatásra. A cikk e tanfolyam tapasztalatait foglalja össze az előkészítéstől a tanulságokig.

Az Ipari Informatikai Központ kérésére 1988 szeptemberében a fenti címmel előadást kellett volna tartanom a vegyipari könyvtárosok sziráki találkozóján, ahová sajnos nem tudtam elutazni. Fazekas Andrea kolléganőm ismertette ugyan a résztvevőkkel az előadásom vázlatát, mégis sajnálom, hogy elszalasztottam az ottlévőkkel folytatott véleménycsere lehetőségét. Ezzel az írással nem csupán az elmaradt előadást szeretném pótolni: talán az általam leírtak a felhasználóképzésről szóló beszámolók egész sorát nyithatják meg.

Könyvtárunk 1987-ben három másfélórás előadásból álló tanfolyamot szervezett olvasóinak. A tanfolyam megrendezésére 10 fős csoportok részvételével összesen 13 alkalommal került sor. Mielőtt vállalkozásunk tapasztalatait előadnám, hangsúlyozom: a könyvtári felhasználóképzés természetesen jóval több az egyszerű tanfolyamszervezésnél. Az olvasók felvilágosítása, könyvtárunkról szóló ismereteik bővítése szükségszerű velejárója minden tevékenységünknek. A könyvtár hétköznapiiban talán semmi nem annyira szembeötlő, mint éppen az a mód, ahogyan az olvasókkal foglalkozunk. Hiszen munkánk középpontjában nem a könyv, nem a folyóirat vagy a számítógép, hanem az ember áll. Az ember (az "olvasó", a "látogató", a "megrendelő", a "felhasználó"), aki előbb-utóbb betéved, később újra és újra ellátogat hozzánk, és akár tanácstalan, akár magabiztos, akár beismeri, akár nem, a szakértelmünkre szorul.

Mi tette szükségessé az olvasók oktatását?

Az magától értetődő dolognak számít, hogy a vállalathoz újonnan belépő szakembert a műszaki könyvtárba is elhozza egyik munkatársa – nem ritkán közvetlen vezetője – kölcsönös bemutatkozásra. A pályakezdőre, de a már nem kezdő olvasóra is hiba volna rázúdítani a könyvtárról szóló információk

tömegét. Ha az új belépő érzekelte a könyvtár szolgálatkészségét, és megismerte azt a kollégát, akihez bármikor fordulhat kérdéseivel, a bemutatkozás jobban nem is sikerülhetett volna. A könyvtárhasználat *alapjai* csak a másra át nem hárítható irodalmászati *feladatok megoldása* közben sajátíthatók el. A munkahelyi vezetőtől és a szakember saját igényességétől függ, hogy mint jövőendő könyvtárlátogató kap-e, lát-e maga előtt irodalomkutatási feladatot. Könyvtárunk szerencsés helyzetben van, mert a Kőbányai Gyógyszerárugyár kutató-fejlesztő szakemberei között többségben vannak azok, akik munkájuk szerves részének tekintik a szakirodalom figyelemmel kísérését. Aki egyszer rákényszerül a könyvtár használatára, kérdezni is fog. Nincs az a jelentéktelen(nek tűnő) kérdés, aminek megválaszolása ürügyén ne szolgálhatnánk egy kevés, de értékes *többletinformációval* ahhoz képest, amit a kérdező várt. "Hol találok ezt és ezt a folyóiratot?" – kérdezi az olvasó. A könyvtáros ahelyett, hogy a szóban forgó polcra mutatna, előveszi az olvasótermi folyóirat-katalógust, az olvasóval együtt kikeresi a kérdéses folyóiratot és annak helymegjelölését, az olvasóteremben körbemutatva felhívja a figyelmet a szekrények, polcok jelölésére és elvezeti az olvasót a keresett folyóirat évfolyamaihoz. "Ismerem a Chemical Abstractset (CA), mégis ezt a gyógyszernevet nem találok benne sehol" – mondja egy másik olvasó, aki egyetemi éve alatt már többször forgatta a CA indexeit. A könyvtári tájékoztató szakembernek jó alkalom ez arra, hogy az olvasót megismertesse a CA Index Guide-jával és a kérdés megválaszolásán túl felhívja a figyelmet a General Subject Index-beli tárgyszavak hierarchikus rendbe szedett felsorolására vagy a szubsztituensek ábrákkal kiegészített listájára. A feladatvégzés valódi kényszere mellett a könyvtárban kapott *személyre szóló ellátás* a másik feltétele az alapvető könyvtárhasználati ismeretek elsajátításának.

Minél jobban ismeri az olvasó a könyvtárat, annál inkább érzékeli lehetőségeink gazdagságát.

Ráadásul az utóbbi években a könyvtárban megszorodtak az újdonságok. A külföldi adatbázisok online használatának nyolc évvel ezelőtti bevezetése szenzációnak számított. Az online keresési lehetőségek finomodása, az adatbázis-választék bővülése újabb, igaz, kisebb szenzációk sorozatával szolgált. Három évvel ezelőtt az olvasóteremben üzembe helyeztünk egy mikrofilmolvasó és -másoló készüléket. Vajon hány olvasónk tudja, milyen mikrofilmes anyagaink vannak? A legutóbbi másfél évben három személyi számítógéppel gyarapodtunk, ennek köszönhető, hogy átalakulóban van könyvtárunk arculata. A munkák előrehaladásáról, használatáról és terveinkről minél több olvasót szeretnénk tájékoztatni. Nemcsak a könyvtárban alkalmazott technika újul meg, hanem az évek során változik a könyvtári gyakorlat is. Változó szokásainkat, előírásainkat mindenkinek – akit csak érint – meg kellene ismerni. Több a tennivalónk, így több a mondanivalónk is. Ezért fogalmazódott meg bennünk az olvasók "oktatásának", valójában szervezett tájékoztatásának szükségessége. Az 1987-ben rendezett tanfolyamsorozat célja az volt, hogy az érdeklődőkkel megismertessük a könyvtár adta lehetőségek teljes körét, egyszerűen elfogadtassuk velük mindig változó könyvtárunkat.

A tanfolyam előkészítése

A tanfolyam gondolatának megszületésekor könyvtárunknak volt akkora tekintélye, hogy reménykedhettünk abban: nem válunk nevetségessé ezzel az ötlettel. Az érdeklődők száma igazolta ezt a reményt. A tanfolyam meghirdetése után rögtön csaknem százan jelentkeztek. Természetesen szép számban akadtak olyanok is, akik azt gondolták magukban: "Ugyan mi új lehet egy könyvtárban?" és távolmaradtak. Hiszen még a megjelentek között is ült olyan "olvasó", akit jó, ha évente egyszer látunk, és az előadások előtt úgy nyilatkozott, hogy "a már ismert dolgok átismétlésének" tekinti tanfolyami részvételét. Egy-két osztályvezető ugyanakkor meg sem kérdezte a beosztottjait, egytől-egyig kirendelte őket a tanfolyamra. Más vezetők – maguk is rendszeres könyvtárlátogatók – zokszó nélkül tudomásul vették, hogy munkatársaik kivétel nélkül feliratkoztak a jelentkezők közé. Akadt azonban olyan vezető is, aki kijelentette: azért vannak a könyvtári dolgozók, hogy az ő munkatársaik ne kelljen könyvtárhasználatot tanulniuk ... A 13 alkalommal megtartott tanfolyam összesen 127 hallgatója 35 különböző osztályról, üzemből vagy laboratóriumból került ki.

A tanfolyamot először az 1986. decemberi könyvtári tájékoztatónkban jeleztük olvasóinknak. (Tájékoztatónk 1–2 havonta jelenik meg néhány oldal terjedelemben, 40 példányban. Azzal a céllal indítottuk, hogy a vállalat vezetőit és a nagyszámú alkalmi könyvtárlátogatót is rendszeresen tájékoztatni tudjuk a könyvtári újdonságokról.) A tanfolyamot a

vállalat oktatási osztályával közösen szerveztük. Ez azt jelentette, hogy a decemberi meghirdetés után néhány héttel a vegyész(mérnöki) és orvosi képzésszerű szakembereket foglalkoztató egységek vezetői kézhez kapták az oktatási osztály jelentkezési felhívását. A jelentkezőket tízes csoportokba osztottuk, ügyelve arra, hogy az egyes csoportokba a résztvevők munkahelyét tekintve minél vegyesebbek legyenek. Az orvostudományi főosztály szakemberei és a vegyész kutatók számára azonban külön csoportokat szerveztünk. Érdekes volt látni, hogy az előadások során mindegyik csoport sajátos jelleget kapott. Az egyik buzgó, a másik álmos, a harmadik lelkiismeretes, a negyedik majdhogynem kötözködő, az ötödik zárkózott, a hatodik szükségtelenül precíz volt és így tovább.

Az az elhatározás, hogy a csoportlétszám tíz fő körül legyen, még a jelentkezők számának ismerete előtt született meg bennem. Előadásomat ugyanis a szóban forgó könyvtári anyagok bemutatásával akartam kísérni. Ezenkívül az előadásvázlatot, amelyet minden résztvevő kézhez kapott, az előadás közben a hallgatóknak forgatniuk, kiegészíteniük kellett, én pedig figyelemmel akartam kísérni, vajon minden jelenlevő megteszi-e ezt, azaz jól követhető-e, amit mondok. A Derwent Publications Ltd. dokumentációs rendszereiről szóló előadás alkalmával a résztvevők a sokféle Derwent-kiadvány egy-egy példányát is kézhez kapták, hogy mindenki minél közelebbről megismerkedhessen a kérdéses anyagokkal. Úgy éreztem, hogy mindez csak kisebb csoportban, egyetlen asztalt körbeülve lehetséges. A nagyobb hallgatóság másféle előadásmódot kívánt volna meg. Az előkészületek túlnyomórészt a már említett segédanyag megírását, sokszorosítását jelentették. A segédanyag készítése rákényszeríti az előadót arra, hogy átgondolja mondanivalója legapróbb részleteit is és ismereteit pontosítsa. A hallgatók kezébe adott írásos anyag nem volt jegyzetnek nevezhető, mert csak kulcsszavakból, tömondatokból és néhány felsorolásból, ábrából állt. A leírt anyag célja elsősorban a hallgatók "ébredtetése" volt: szükségtelenné tette ugyan a legfontosabb dolgok előadás alatti jegyzetelését, de a hallottak alapján jóformán minden oldal számos kiegészítésre szorult.

A tanfolyam helyszínéül a könyvtár olvasótermét választottam. Itt kéznél voltak a bemutatandó anyagok, a hallgatók pedig mindazzal, amiről szó esett, természetes környezetben ismerkedhettek meg. Az előadásokat blokkidőn kívül kellett megtartanunk. Délutánonként nagy a forgalom a könyvtárban, ezért az előadásokra reggel fél nyolc és kilenc között, és a nagyobb intenzitás kedvéért három egymást követő napon került sor.

A tanfolyam programja

A három előadás közül a középső a Derwent-kiadványokról, az utolsó a külföldi adatbázisok használatáról szól, az első pedig mindarról, ami anyag és

szolgáltatás ezenfelül a könyvtárban rendelkezésre áll. Azok, akiknek munkájából kimaradnak a nehéz irodalmazási feladatok, az első előadást érezték a leghasznosabbnak. Ebben az első másfél órában bemutatkozik a könyvtár: Hányan vagyunk, ki hol érhető el, és mi a munkaköre? Mekkora a folyóirat- és könyvállományunk, mi az állománygyarapítás rendje? Mit hol tárolunk az olvasótermekben és a raktárban? Mi a könyvek KWIC-indexe és hogyan használjuk? Mi a kölcsönzés rendje, és hogyan vehetők igénybe a nem kölcsönözhető anyagok? Milyen eredményeink és terveink vannak a könyvek, a kölcsönzések és a folyóiratok gépi nyilvántartásával kapcsolatban?

A *Chemical Abstracts* (CA) és a *Beilstein Handbuch der Organischen Chemie* ismertetése szintén az első előadás része volt. Még a gyakorlott irodalmazók sincsenek sokszor tisztában a sokféle CA-index használatával, a Beilstein-sorozat használata pedig még többeknek okoz gondot. A Beilstein-féle osztályozási rendszer megértésével és az egyes indexek használhatóságának pontos körülhatárolásával igyekeztem eloszlítani a hallgatókban azt az idegenkedést, ami sajnos bennem, alkalmi felhasználóban is megvan. De ez kevés. Az angol nyelven megjelenő ötödik kiegészítő sorozat könnyebb kezelhető és a hamarosan megnyíló Beilstein Online adatbázis használata mellett is szükség van a szoftversegédletekre (SANDRA, Beilstein Key). Ezekkel az eszközökkel a könyvtár javítani tudná a Beilstein-kötetek kihasználtságát. A farmakológus-csoportok előtt csupán megemlítettem a Beilstein-sorozatot, a *Chemical Abstracts*-szel kapcsolatban pedig arra hívtam fel a figyelmet, hogy a CA egyes szekciói gazdag lelőhelyei a gyógyszerhatóanyagok korai vizsgálatairól szóló közleményeknek.

A gyógyszeripari vállalatok 1970 óta évről évre nagy összegeket áldoznak a Derwent-féle dokumentációs rendszerek előfizetésére. Amennyire népszerűek a Derwent témafigyelésre szolgáló kiadványai, annyira kihasználatlanok a retrospektív visszakeresést célzó Derwent-kártyakatalógusok. A szabadalmi leírásokat feldolgozó Derwent-nyilvántartások használata különösen bonyolultnak tűnik éppen a bennük rejlő keresési lehetőségek gazdagsága és a nyilvántartott adatfeleségek nagy száma miatt. Ez indokolta, hogy a tanfolyamunk második másfél óráját teljes egészében a Derwent-anyagok, azon belül is elsősorban a szabadalmi nyilvántartások ismertetésére fordítsuk.

A szabadalmaztatható újdonságok előállításában érdekelt hallgatóság odaadó figyelemmel kísérte az iparjogvédelemben használatos alapfogalmak (elsőbbségi bejelentés, újdonságvizsgálat, szabadalomcsalád stb.) ismertetését. Az előadásból jelentős időt szántam a szabadalmi leírások első oldalán szereplő adatok magyarázatára, mert enélkül nem tudtam volna megértetni a különféle Derwent-indexek hasznosságát. Vállalatunk szakembereiben nagy az

érdeklődés az iparjogvédelem kérdéseiről, ezért a hallgatóság hálásan fogadta a második előadás – egyébként nehezen emészthető – anyagát.

A harmadik előadás tárgya a számítógépes irodalomkutatás, a külföldi szakirodalmi adatbázisok használata lett. Minden látogatónk régóta tudja, hogy ez a hatékony információkeresési lehetőség a rendelkezésünkre áll. Előadásomban elsősorban a keresési lehetőségek, valamint az adatbázis-választék gazdagságát akartam érzékeltetni. A gépi irodalomkutatás előnyeit és hátrányait elemezve az ésszerű felhasználás módjaira próbáltam a figyelmet felhívni. Ugyanis a gépi irodalmazás lehetőségével – tájékozatlanságból vagy túlzott kényelemszeretetből – visszaélni próbáló olvasók gyakrabban jelentenek számunkra gondot, mint az, hogy felhasználóink körében esetleg nem ismert (valójában népszerű!) a külföldi adatbázisok használata. A tanfolyam mindhárom részéből, így az utolsó előadásból is hiányzott a gyakorlat. Ezért mindenkit, aki még nem volt tanúja online keresésnek, arra bátorítottam, hogy egy valódi probléma megoldásán keresztül próbálja ki ezt a lehetőséget. Az egyes olvasóknak szóló első keresések alkalmával igen hasznos, ha a felhasználó is ott ül a képernyő előtt, mert sok mindent csak ekkor ért meg igazán. A sokadik keresésnél azonban a végfelhasználó jelenléte már csak akkor indokolt, ha az irodalmazás kimenetele bizonytalan, és várhatóan a közvetítő szakember nem lesz képes egymaga dönteni. De ez már nem a tanfolyam, hanem a mindennapok programja.

A tanfolyam visszhangja, tanulságai

Az előadásokkal sikerült lekötöni a hallgatók figyelmét, a résztvevők hasznos időtöltésnek érezték a tanfolyamot. Aki az első előadáson megjelent, általában ott ült az utolsón is, és a hiányzók ügyeltek arra, hogy egy másik csoporthoz csatlakozva pótolni tudják az elmulasztott előadást. Számos dicséret véleményét hallottunk vissza, a tanfolyamnak jó híre volt, a későbbi csoportokba beosztott hallgatók számon tartották, megkérdezték, mikor kerül rájuk a sor. Mindezek alapján az 1987-es előadásorozatot sikeresnek tarthattuk. De más dolog a közönségsiker és más a hasznosság. Nem kétséges, hogy az utóbbi a fontosabb, bár nehezebben mérhető. Akik a tanfolyam előtt alig tudtak valamit a könyvtárról, azok számára túlságosan "tömény" volt a három valóban gyors tempójú előadás. Talán a hallgatóság egytizedét teszik ki azok az új arcok, akikkel először a tanfolyamon találkoztunk és azóta alkalmanként, de nem rendszeresen meg-megfordulnak nálunk. A hallgatóságnak körülbelül a kétharmada már sok éve a vállalatnál dolgozott, amikor a könyvtári tanfolyam beindult. Ezek közül a kollégák közül majdnem minden második a tanfolyam előtt is rendszeres könyvtárhasználónak számított. Ők azok, akik a legtöbbet profitálhattak a hallgatókból. Meglévő ismereteiket értékes részletek-

kel egészítették ki, egyúttal logikus rendbe foglalva áttekinthették mindazt, amit már többé-kevésbé tudtak. Az előadások másfél órájában ritkán jutott idő a kérdésekre, a kötetlen beszélgetésekre. Ez a tanfolyam hibájául is okkal felróható, bár a legtöbbször akadt néhány érdeklődő, aki az előadások után is velünk maradt egy-két kérdés erejéig. Úgy gondolom, hogy a tanfolyam legnagyobb haszna az volt, hogy megerősítette a könyvtárról kialakult pozitív véleményét. Ez pedig leginkább akkor érezteti hatását, amikor újabb és újabb problémákkal jelentkeznek ismerős és ismeretlen kollégák és szemmel láthatólag bíznak abban, hogy segíteni tudunk. Természetesen ügyelnünk kell arra, hogy a valóság, amit olvasóink tapasztalnak, ne térjen el attól – vagy ha mégis, legfeljebb felülmúlja azt –, amit a tanfolyamon elmondunk.

A tanfolyamot szeretnénk rendszeresen *megisméltetni*, elsősorban az új belépők kedvéért. Feleslegesnek tűnik azonban, hogy erre minden évben sor kerüljön, ugyanis a már némi tapasztalattal rendelkező olvasók tanulhatnak a tanfolyamból a legtöbbet. Ezért is igen értékes az a személyre szóló tájékoztatás, amelyet az olvasó *alkalmanként* kap tőlünk. Fontos, hogy a tanfolyamszervezésen túl is rendszeresen hallassunk magunkról, ezt szolgálja az 1–2

havonta kiadott tájékoztatónk. A tanfolyam résztvevői azok közül kerültek ki, akiket munkájuk kutató-fejlesztő jellege intenzív könyvtárhasználatra kényszerít(het). Megoldatlan kérdés, hogy miképpen alakítsuk a rólunk alkotott képet az egyéb részlegeknél dolgozók körében. A könyvtár számára létfontosságú, hogy jó véleménnyel legyenek rólunk azoknak az egységeknek a vezetői, ahonnan olvasóink zöme kikerül. Ezek a vezetők általában maguk is gyakran megfordulnak nálunk, vagy közvetett módon ugyan, de sokszor igénybe veszik szolgáltatásainkat, a tanfolyami résztvevők közül azonban természetesen kimaradtak. Meg kellett találnunk a módját annak, hogy őket is megismertessük a legfontosabb újdonságokkal (és a kihasználatlan lehetőségekkel). Erre a célra a 3–5 évenként megrendezett, minden érdeklődő előtt nyitott előadások jól megfelelnek. Két eddigi előadásunk – az egyikre 1980-ban, a másikra 1985-ben került sor – kedvező visszhangra talált.

A könyvtárhasználatról szóló tanfolyam tehát könyvtárunkban bevált eszköze lett a felhasználóképzésnek, de nem pótolja a könyvtárban kapható mindennapos felvilágosítást, a könyvtárról szóló, rendszeresen megjelenő tájékoztató kiadványt és a szélesebb hallgatóságnak szánt népszerűsítő előadásokat.

Beérkezett: 1988. XII. 5-én.

SZÁMÍTÓGÉPES TANFOLYAMOK AZ NTMIK-BAN

A Nemzetközi Tudományos és Műszaki Információs Központ (NTMIK) 1989-ben tanfolyamsorozatot tart a KGST-tagországok Tudományos-Műszaki Haladás Komplex Programjában részt vevő szervezeteinek.

A CDS/ISIS/M programrendszer

április 18–21.

Részvételi díj: 220 Rbl

Információkeresés párbeszédés üzemmódban rendelkezésre álló adatbázisokban. Felhasználók oktatása

május 16–19.

Részvételi díj: 200 Rbl

A DIALOG párbeszédés információkereső rendszercsalád

szepetember 19–22.

Részvételi díj: 550 Rbl

A CDS/ISIS/VS programrendszer

október 24–27.

Részvételi díj: 270 Rbl

Tanfolyam helye: NTMIK, Moszkva.

Részletes felvilágosítás:

NTMIR Magyar Tanács Titkársága

Budapest VIII., Múzeum u. 17. Tel.: 382-875, 384-803