

## A lehetséges felhasználók kiszolgálása

Hagyományosan a tárolás volt a könyvtárak feladata, a 60-as években azonban a teljesítmény, a 70-es években pedig a szolgáltatás került előtérbe. Az új technológiák megváltoztatták a szolgálat jellegét, a könyvtárosok szerepét is. A felhasználók képzése, a szolgáltatások igénybevételére való nevelés napjainkra a könyvtárosok kulcsfeladatává vált.

A finn egyetemi könyvtárak évente 30 000 felhasználót képeznek. A műegyetemek adják a leginkább rendszeres, gyakran kötelező vizsgával is járó képzést. A szerző részletesen ismerteti a különböző felhasználói csoportok (diákok, oktatók, kutatók, látogatók stb.) képzésbeli arányát, az oktatási formákat és módszereket (bemutatók, viták stb.); az oktatott témák és a felhasználói csoportok egybevetésével statisztikai áttekintést ad a finn egyetemi könyvtárak ez irányú tevékenységéről. Ezután a tamperei könyvtárnak az egyetemen kívüli, potenciális használóknak kínált, a használatra való felkészítést szolgáló oktatási formáival foglalkozik.

A főbb felhasználói csoportok a következők:

- ▶ a vállalatok alkalmazásában álló mérnökök és tudósok,
- ▶ a titkárnők, akik igen gyakran információközvetítők,
- ▶ menedzserek,
- ▶ vállalkozók.

Az első három csoport képzésére a *Nordinfo* tett programjavaslatot. Évente a mérnökök 3–4 egynapos, a titkárnők 1 egynapos tanfolyamon sajátíthatják el a nekik szükséges ismereteket. Nincsenek speciális kurzusok a menedzsereknek; velük egyénileg foglalkoznak, igény szerint.

A vállalkozók általában ritkán könyvtárhasználók. A *Tamperei Műszaki Egyetem* 1986 óta egy tucat kurzust rendezett számukra és ezeken 100 – a könyvtárat addig nem használó – vállalkozó ismerkedett meg a könyvtári és információs szolgáltatásokkal és vált – feltehetően – könyvtárhasználóvá. A tanfolyam programját igen gondosan készítették elő: elemezték a hasonló (pl. svéd) képzési formák tapasztalatait; megkérdezték a vállalkozóknak korábban szervezett tanfolyamok vezetőit, valamint azokat, akik ezeken könyvtári és információs kérdéseket oktattak; csoportos interjút készítettek egy regionális kisvállalkozói szeminárium hallgatóival, akiknek négy órában bevezető ismereteket nyújtottak. Mindennek alapján egy ötlépcsős moduláris programot dolgoztak ki a következők szerint:

### Általános kérdések (30 perc)

- ▶ az információ értéke
  - ▶ tájékoztató források és csatornák
- Könyvtári és tájékoztató szolgáltatások (1 óra)**
- ▶ közművelődési és szakkönyvtár

- ▶ szolgáltatások
  - ▶ bevezetők (a könyvtári szolgáltatásokba)
- A tájékoztató források kezelése (30 perc)**
- ▶ kutatás általában
  - ▶ a személyes információ megszerzése
- Könyvtárlátogatás, bemutatások és viták (2 óra)**
- Szabadon választható szakkérdések (3 óra)
- ▶ a személyes információ megszerzése
  - ▶ speciális tájékoztató források
  - ▶ az információkeresés.

/HAARALA, A.-R.: Services potential users. A non-user training programme at Tampere University of Technology Library. 13 p./

## A fejlődő országok sajátos információs problémái, különös tekintettel Kínára

A fejlődő országok információs problémáinak megoldását két fő gond akadályozza: a hasznosítandó és feldolgozandó információk óriási tömege és a megszerzésükhöz szükséges pénzeszközök hiánya.

Az első probléma feloldásához a fejlődő országoknak a folyton növekvő információmennyiségből ki kell tudni választaniuk a leghasznosabb forrásokat, azokból is a potenciális használók igényeinek leginkább megfelelőket. Mivel a kiválasztás a fő kérdés, igen fontos, hogy legyen elég könyvtáros, dokumentalista és tájékoztató szakember, akik közvetítőként szerepelhetnek a források és a használók között, kiválasztják, elemzik és újracsomagolják az információt. Ehhez megfelelő képzettséggel kell rendelkezniük mind a szolgáltató tudomány, mind a információs technikák tekintetében.

Kína 1986-ban 26 000 külföldi tudományos és műszaki folyóiratot járatott, 4 millió példány külföldi műszaki és tudományos könyvet, 10 millió szabadalmi leírást vásárolt. Ennek az információmennyiségnek több mint a fele Pekingben koncentrálódott, és a beszerzés sem volt kellően összehangolva. A műszaki és tudományos információval mindössze 60 000 szakember foglalkozott, ami nagyon kevés. A gondokat fokozza, hogy a felhasználók ismeretei gyengék az információs forrásokról. Ha használják is a nagy nemzetközi rendszereket, a tőlük nyert információk nem felelnek meg Kína fejlettségi szintjének, ezért nehezen alkalmazhatók.

A másik fő probléma anyagi természetű. A fejlődő országoknak nemcsak az okoz nehézséget, hogyan teremtsenek kapcsolatot a világméretű rendszerekkel, hanem az is, hogy miből fizessenek a kapott anyagokért és információkért. Kínában az információs költségek a tudományos és műszaki tevékenység kiadásainak 5%-ára rúgnak, ebből az összegből kell beszerezni a dokumentumokat is. Az önálló műszaki és tudományos intézmények fenntartásáról a költségvetés gondoskodik.

A fejlődő országok mindinkább felismerik, hogy a tudományos és műszaki információ a gazdasági, kulturális és társadalmi fejlődés forrása, de a fenti okok miatt a tudományos eredmények átvétele nehezen valósul meg.

A megoldás a döntéshozókat szolgáló információs rendszer kiépítése lehet; országos szintű információkezelés, beleértve a dokumentumbeszerzés koordinálását, a megfelelő szakemberek kiképzését stb.; ésszerű döntések a modern telekommunikációs és információs technológiák bevezetésében; a gazdasági és nyelvi gátak megszüntetése az információhoz való hozzáférésben; a nemzetközi együttműködés támogatása az információs rendszerek és szolgáltatások fejlesztésében.

/LIU DA: The special problems of information work in developing countries, with special reference to China. 5 p./

## A könyvtári, információs szolgáltatások, a felhasználók képzése és az egyetemi célok

Az egyetemeken a 19. században vált a kutatás az oktatással egyenrangúvá. A 20. században társadalmi szerepük is bővült. Az országonkénti eltérések ellenére ez a három fő feladat (tanítás, kutatás, külső szolgáltatások az iparnak és a kultúrának) jellemzi az egyetemek mai tevékenységét.

A változásokat és újításokat az alábbi tényezők okozták:

- ▶ az egyetem gyors fejlődése, a tudományos tevékenység és az irodalom, valamint az információk robbanásszerű növekedése;
- ▶ a társadalom és a tudomány növekvő kölcsönös függősége;
- ▶ további specializálódás és növekvő interdiszciplinaritás;
- ▶ forradalom a számítógépes és információs technológiában.

Az egyetemi könyvtárak többé-kevésbé vonakodva, de alkalmazkodtak ezekhez a változásokhoz. A gyűjtésre koncentráló, befelé forduló intézményekből egyre inkább kifelé forduló, a felhasználókat szolgáló intézményekké váltak. A könyvtárak nagyságrendjének változása éppúgy jellemezte ezt a folyamatot, mint a folyóiratok szerepének növekedése, de mindezekelőtt az információs szolgáltatásokra és a felhasználók képzésére fordított figyelem.

Az egyetemeken és a könyvtáraikban bekövetkezett változások az egyes területeken elszigetelten, egymástól függetlenül következtek be. Olyan erőfeszítésekre lenne ezért szükség, amelyek integrálják ezeket a folyamatokat, következetesen összehangolt és kiegyensúlyozott szolgáltatásokat és felkészítést nyújtanának a felhasználóknak. A szervezési, a gyakorlati és a tudományos követelmények közötti

helyes arány megtalálása az irodalomkutatásban és annak oktatásában alapvető követelmény a műszaki egyetemi könyvtárakban.

A felhasználók képzése átalakulóban van: bibliográfiai felkészítés helyett mindinkább kutatási stratégiát oktatnak. Ez azt jelenti, hogy a képzés összefonódik az egész kutatási folyamattal.

Az irodalomkutatás módszerei a társadalomtudományi kutatás módszerein alapulnak, és arra irányulnak, hogy a kutatóknak hogyan kellene használniuk a könyvtárat.

Az irodalomkutatás módszereit a következő elemek alkotják:

- ▶ a kutató helyzete és szükségletei, valamint az irodalomkutatás természete (mi a kutatás célja, mennyi ideje van rá a kutatónak stb.);
- ▶ az irodalmazás (információgyűjtés) módszerei (11 különféle módszer ismertetése);
- ▶ az információ válogatásának és az irodalom behatárolásának különböző módszerei (6 módszer);
- ▶ az irodalomkutatás általános modellje (4 különböző modell).

Ebben a megközelítésben az irodalomgyűjtési eljárást az irodalomkutatási modell különböző elemeinek tudományos és módszertani aránya határozza meg.

A műszaki és természettudományos kutatók információgyűjtési szokásairól folytatott vizsgálatok azt mutatják, hogy a kutatók érdeklődésében az első helyen a folyóiratok és könyvek, valamint az őket feltáró bibliográfiák állnak. Ezek mellett a kötetlen személyes eszmecserének tulajdonítanak igen nagy jelentőséget. A kivonatokra és indexekre sokkal kisebb hangsúly esik, az online források használata nem érzékelhető. A könyvtárak, könyvtárosok és az információs szolgáltatások igénybevétele kevésbé népszerű, noha – ennek ellentmondóan – a legfontosabb könyvtári anyagok, a könyvek és folyóiratok igen fontosak a kutatók irodalomgyűjtő tevékenységében. A szerzők nemcsak azt kélik, hogy az online módszerek megváltoztatják a kutatók irodalomkereső szokásait, hanem azt is, hogy elérk-e akár csak a tartalmi kivonatok közlő folyóiratok jelentőségét.

A tanulmány egy olyan általános irodalomkutatási modellt vázol fel, amely a könyvtár- és tájékoztatástudomány ismeretein és a társadalomtudományi kutatás módszertanán alapszik. Ezt a modellt szembeesítve a kutatók irodalomgyűjtési gyakorlatával, két kérdést kell feltenni:

- ▶ Nem túlságosan elméleti-e a modell, nem hasonlít-e vésszesen a könyvtárosképzésben tanultakhoz?
- ▶ A kutatók információgyűjtési szokásai tudományosan és módszertanilag kellően megalapozottak-e, lépést tartanak-e a kutatási eljárás egyéb összetevőinek forradalmi változásával?

/ARNOLD, C. A. – BOERMA, E. J.: The library, information services and user education and the aims of the university. 23 p./