

OKTATÁS

Oktassuk-e az információk felhasználóit?

Amikor egy szakember valamilyen vállalat, vagy intézmény alkalmazásába kerül, feltételezik róla, hogy tisztában van információs igényeivel, és ismeri a módját annak, hogy ezeket miképpen elégítse ki. Ez lehet helyes vagy helytelen feltételezés — de mindenesetre létezik, s az alkalmazottak tudatában is vannak ennek. Ez jelentősen befolyásolja magatartásukat az információk használata, a helyi információs szolgálat és szakkönyvtár igénybevételét illetően. A szakember azt is tudja, hogy a vállalat eredményes működésében rá is felelősség hárul, és ez is hatással van az információk használatára.

Azok az alkalmazottak, akik nem ismerik jól információs igényeik kielégítésének lehetőségeit, nem szívesen árulják el ezt a hiányosságukat kollégáiknak, de még az információs részleg szakembereinek sem. Különösen így van ez abban az esetben, ha a vállalatban tapasztalható szervezeti légkör inkább zárt, mint nyitott, s ennek megfelelően az alkalmazottak általában zárkóztak, vagy éppen bizalmatlanok egymás iránt.

Ezt figyelembe véve, aligha volna célravezető a szakemberek közvetlen oktatása az információk használatára. Inkább *közvetett módon tanácsos befolyásolni*, segíteni őket abban, hogy információellátásuk kedvezően alakuljon. Ennek érdekében a következőkre lehet bízni a felhasználókat:

ismerjék meg körültekintően, hogy mit nyújthat számukra az információs szolgálat,

határozzák meg részletesebben specifikálva információs igényeiket,

problémáikat folyamatosan közöljék az információs részleggel, és vitassák meg az információs szakemberekkel,

adjanak értékelő visszajelzéseket az információs szolgáltatásokról,

pontosan jelezzék, ha változás következik be témaköri igényeikben,

vonják be az információs szolgálatot (szakembereket) minden olyan terv (projekt) munkálataiba, amelynek komolyabb információs vonatkozásai vannak.

Ennek a *kölcsönös kapcsolatnak és tanulásnak alakulását* három tényező befolyásolja lényegesen:

a vállalat szervezeti struktúrája, s benne az erőviszonyok megoszlása,

az a kommunikációs szerkezet, amely az információk áramlását megszabja a vállalati struktúrában,

a vállalat alapvető céljai s az ezekből következő feladatok.

Ezeket a tényezőket alaposan ismernie kell az információs részlegnek annak érdekében, hogy az információ-ellátás jó határfokú legyen, és a felhasználók tapintatos oktatása kedvezően megvalósuljon.

A vállalati szervezet s benne az erőviszonyok problémája külön nagy kérdéscsoport, amelynek hatalmas irodalma van. A szervezeti felépítésnek igen sok változata van, a merev *mechanisztikus* megoldástól kezdve a rugalmasabb, hálózatszerű *organikus* szervezethez. A szervezeti formák szerint változó döntési pontoknak megfelelően alakul a kommunikációs struktúra is, amely megszabja az információáramlás útját. Újabban a merev szervezeti formákat komplex feladatok megoldására alkalmasabb *team-rendszerű szervezettel* próbálják ellensúlyozni. Ezekben a teamekben a szervezet több szintjét és több funkcióját képviselő szakemberek dolgoznak együtt feladatok kollektív megoldásán.

A vállalati szervezet mélyebb megismerése lehetővé teszi annak felderítését is, hogy hol keletkeznek információk, kik hozzák létre, kik és hogyan használják őket. Betekintést enged abba is, hogy meghatározott területeken kiknek van birtokában irányadó információ, kitől milyen információk ismerete várható el, és kiktől nem várható bizonyos információk ismerete. Mindennek alapján *megállapíthatók az információellátás hiányosságai és hézagai is*; megmutatkozik, hogy hol vannak szakadások az információs láncolatban. Mindezek az ismeretek jelentős segítséget adhatnak a hatékony vállalati információs stratégia kialakításához.

A jelzett elemzést azonban csak nagy óvatossággal és tapintattal szabad végezni. Mindenkinek igen érzékeny pontját érintjük, amikor olyan kérdést teszünk fel, hogy „ki mit tud” egy vállalatban. Ezért a kérdés alkalmazásával világosan meg kell fogalmaznunk érdeklődésünk célját, és jeleznünk kell azokat az előnyöket és várható eredményeket (pl. párhuzamos szolgáltatások elkerülése), amelyekre a felmérés hatásaként számítani lehet.

Az alapvető vállalati célok és feladatok megismerése az információs részleg számára akkor legkönnyebb, ha a vállalat ún. MBO (*Management by Objectives* = célok kitűzésére alapozott vállalatvezetés) rendszert alkalmaz. Ebben az esetben a célok rendszerét megfelelő dokumentumok rögzítik, s az információs részleg szorosan ehhez igazíthatja a maga tervét is.

A legtöbb vállalat ma már készít ún. *stratégiai tervet*, hosszabb-rövidebb időszakokra. Ennek ismeretében az információs részleg is elkészítheti saját munkájának fejlesztési stratégiáját. A vállalatpolitika alapvető céljait szolgáló stratégiai tervek (az intézmény egészére és az egyes részlegekre külön-külön) megbízható támpontokat

adhatnak az információs részlegnek — a rendelkezésre álló erőforrások határain belül — a leghatékonyabb vállalati információs politika és stratégia kialakítására és megvalósítására, a fejlesztési (innováció) feladatok kijelölésére és megoldására.

Az információs részleg és a szakemberek közötti interaktív kapcsolat, a kölcsönös tanulás és oktatás érdekében a következő lehetőségeket is célszerű igénybe venni:

rendszeresen elemezni kell az információs kéréseket, s meg kell állapítani ezek trendjeit szakterületek és témák, illetőleg vállalati részlegek szerint;

folymatosan figyelemmel kell kísérni, hogy kik azok a szakemberek, akik belső vállalati dokumentumokat, vagy publikálásra kerülő közleményeket készítenek;

fel kell használni a szakembereket, mint információs forrásokat; indexet kell készíteni arról, hogy a vállalati szakemberek milyen speciális szakterületen tudják segíteni kollégáik munkáját; ha valakit a vállalatnál elismernek és nyilvántartanak, mint meghatározott problémák szakértőjét, ez rendszerint jól esik neki, és általában szívesen nyújt segítséget;

segíteni kell a felhasználókat, hogy saját céljaikra kis információs rendszert hozzanak létre az őket érintő szűkebb témakörök ismeretanyagának rendezésére;

fel kell kérni az egyes vállalati részlegek szakembereit, hogy ismertessék részlegük fontosabb tevékenységeit az információs szolgálat alkalmazottai részére;

célszerű, hogy az információs szolgálat szakemberei rendszeresen vegyenek részt a különféle részlegek értekezletein, s ezeken adjanak ismertetést az információs munkáról, s a megbeszélést használják fel visszacsatolási célokra is;

az információs szolgálat minden alkalmas szakembert meg kell bízni azzal, hogy alaposabban ismerkedjen meg a vállalat valamely részlegével vagy egy speciális funkciójával, és az így szerzett ismereteket adja át munkatársainak.

Ha az információs szolgálat jól kihasználja a felsorolt lehetőségeket, akkor valószínű, hogy hosszú távra biztosítani tudja a következő eredményeket:

tudatosítja és elismerteti, hogy az információs részlegnek nélkülözhetetlen helye van a vállalati szervezetben;

hozzájárul ahhoz, hogy a vállalat egészséges, nyitott szervezatként működjék, ahol a kölcsönös bizalom légköre uralkodik;

lehetővé teszi, hogy az információs szolgálat alkalmazottai örömmel, meglelégedéssel, sikerélményekkel végezzék munkájukat.

S ami még fontosabb: az információs szolgálatnak rendkívül jelentős szerepe van abban, hogy a vállalat miként viselkedik mint tanuló rendszer, hogyan tudja elhárítani és kijavítani a politikájában, stratégiájában, taktikájában időnként felmerülő hibákat. Ez az

állandó jellegű korrigáló, és hibák elkövetését megelőző tevékenység csak megbízható, pontos, a lehető legszélesebb skálájú forrásokból kiválasztott információk alapján lehetséges. S ennek érdekében kell kialakítani a vállalati szakemberek és az információs részleg alkalmazottainak egymást kölcsönösen oktató magatartását.

/ORNA, E.: *Should we educate our users?* = *ASLIB Proceedings*, 30. köt. 4. sz. 1978. p. 130–141./

(Győre Pál)



Felhasználók oktatása az egyetemi könyvtárakban

Az IATUL Proceedings közreadói a jövőben a kiadvány rendszeres megjelentetését tervezik. Egyes füzetek egy-egy központi téma köré csoportosított írásokat közölnek majd, de lesznek általánosabb jellegű számai is.

Ennek jegyében az 1977-ben megjelent 9. kötet azt a tárgykört, — a felhasználók oktatását — foglalja össze, mely ez idő szerint az egyetemi (elsősorban a műegyetemi) könyvtárak érdeklődésének gyűjtőpontjában áll. A felhasználók oktatására irányuló törekvés legerőteljesebben ott tapasztalható, ahol a felhasználók köre nagyjából egységes. Ez szinte természetes, hiszen a feladat megoldása — az olvasók szervezett felkészítése a könyvtárban hatalmas költséggel és fáradsággal felhalmozott információk hatékony felhasználására — egységes szerkezetű olvasótábor esetén ütközik a legkisebb nehézségbe. Az is kézenfekvő, hogy a felhasználók oktatásának jelentőségét éppen az oktatási intézmények könyvtárjai ismerték fel elsőnek.

Ez a gondolat tükröződik a világ számos országából érkezett, összesen 13 jelentésben, melyek közül kettő az 1977-ben, Leuvenben rendezett 7. IATUL Konferencián is elhangzott.

A felhasználók oktatása az IATUL (*International Association of Technological University Libraries = Műszaki Egyetemi Könyvtárak Nemzetközi Egyesülete*) Loughborough-ban rendezett 1970. évi konferenciáján merült fel először központi témaként. Ez a konferencia szinte katalizátorként működött közre a mind több és korszerűbb program kifejlesztésének meggyorsításában. Azóta már sok könyvtár készített útmutatókat saját rendszerének, és az abban való tájékozódás módjának bemutatására, és tart hosszabb-rövidebb tanfolyamokat a fejlett információs eszközök használatának ismertetésére.

Az ismertetett kötetben foglalt jelentések mindegyike egy-egy könyvtár idevágó tevékenységéről számol be.

A könyvtárak általában felismerték a jelentőségét annak az első benyomásnak, melyet a leendő olvasók, azaz elsősorban az elsőéves egyetemi hallgatók a könyv-