

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 szervezetként 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 könyvtárai 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-

tárról szereznek. A jó kapcsolat kialakítása érdekében ki kell fejleszteni bennük annak tudatát, hogy a könyvtár az a hely, ahová bizalommal fordulhatnak, ahol munkájukhoz mindig segítséget kaphatnak. Ennek érdekében együttesen alkalmaznak különböző módszereket: rövid bevezető előadásokat tartanak számukra, körülvezetik őket a könyvtárban, személyes beszélgetéseket folytatnak velük.

Gyakran használnak *audio-vizuális eszközöket* is: a könyvtár rendjét és használatát bemutató dia-sorozatot hangszalagra mondott magyarázat kíséri. Ezeket a programokat különös gonddal állítják össze, és kikérlik hozzá a felhasználók kisebb-nagyobb csoportjának véleményét is. Csak a beérkezett bírálatok és javaslatok alapján történt javítás és módosítás után helyezik el általános használatra a könyvtár valamelyik központi helyiségében a végleges változatot, amelyet az olvasók többnyire önállóan is használhatnak. Emellett több helyen használnak e célra képmagnót vagy mozgófilmet is.

A második, harmad- vagy negyedévesben, vagyis amikor az egyetemi hallgatóknak már feltétlenül szükségük van irodalomkutatásra és az információs eszközök használatára – többek között pl. disszertációjuk összeállításához –, természetesen megnő az érdeklődés a könyvtárak szolgáltatásai iránt. A felsőbb évfolyamok hallgatói számára tehát az általános bevezetés után, elsősorban *gyakorlati foglalkozásokból álló tanfolyamok* következnek. Ezek időtartama és résztvevőinek száma országonként és könyvtáranként erősen változó, de legeredményesebbnek természetesen a kisebb létszámú csoportoknak tartott, több napos – esetleg több hetes – tanfolyamok bizonyulnak.

Bár számos könyvtár egymástól eltérő gyakorlatáról léven szó, nehéz az általánosítás, a legelterjedtebb módszernek mégis a gyakorlatban végzett *irodalomkutatás* mondható. Ez a tárgykör pontos meghatározásával kezdődő munka mind a hagyományos, mind a ritkán használt, kevésbé ismert dokumentumforrások és információs eszközök alapos és módszeres megismeréséhez vezet, és többnyire a számítógépes információkeresés bemutatásával, néhol esetleg még a jelentéskészítés módszerének megismertetésével is kiegészül.

Bár a felhasználók oktatásában *Nagy-Britannia és a skandináv országok* járnak elől, a kötetben helyet kapnak más országok eredményeiről készült beszámolók is.

Az *NDK egyetemi könyvtárai* elsősorban a szelektív információterjesztés hasznosítására törekzenek. Az *NSZK-ban* a braunschweigi egyetemen és a környező könyvtárakban több éves munkával kidolgozták, illetve több mint 2000 beérkezett vélemény alapján átdolgoztak egy, a könyvtárhasználatot ismertető dia/magnó programot, mely az egyes könyvtárak körülményei szerint módosítható és akár megvásárlásra, akár kölcsönzésre a könyvtárak rendelkezésére áll.

Jugoszláviában a Ljubljani Egyetem Központi Műszaki Könyvtára ugyancsak a már említett 1970 évi IATUL konferencia ösztönzésére – az Unesco, az IATUL és az IFLA útmutatásai alapján – 1972 óta végzi a felhasználók oktatását.

A *Lausanne-i Svájci Szövetségi Technológiai Intézet Könyvtárában*, néhány sikertelen kísérlet után, a közelmúltban indult meg a felhasználók oktatása. Itt elsősorban gyakorlati foglalkozásokra szorítkoznak, melyek értékelésére még nem kerülhetett sor. Jó jelnek tekinthető, hogy a hallgatók érdeklődése a könyvtár iránt örvendetesen nő. Hasznos kezdeményezés, hogy a könyvtárban található forrásoknak, eszközöknek és annak bemutatásában, hogy milyen esetben melyikhez kell fordulni, a könyvtárhasználatban járatos olvasók működnek közre.

Helsinki Műegyetemi Könyvtárában egy 1970-ben végzett felmérés szerint – melynek megállapításait egy 3 évvel későbbi vizsgálat is megerősítette –, az olvasók jóformán alig ismerik akár a legegyszerűbb könyvtári eszközök használatának módját. Ezért a könyvtár bemutatása során az új olvasók a katalógusok használatával vagy a kölcsönzéssel kapcsolatban azonnal egy kis feladatot is kapnak, melyet a vezető könyvtáros a hibák és félreértések tisztázására azonnal értékel. Egyéb kiegészítő módszerek és audio-vizuális eszközök alkalmazása mellett szaktárgyak szerint csoportosított tanfolyamokat is tartanak, melyek végén a hallgatóknak vizsgaként gyakorlati feladatokat kell megoldaniuk.

A beszámolókból egyértelműen kiviláglik, hogy a könyvtáros a könyvtári és tájékoztató munka szervezőjéből egyre inkább a felhasználó segítőjévé, kommunikációs partnerévé válik. Ennek és a beszámolókból olvasható számos jó eredmény ellenére a fejlődés még nem tekinthető befejezettnek: a szerzett tapasztalatoknak ösztönzésül kell szolgálniuk a további munkához.

*/User education in University of Technology Libraries
= IATUL Proceedings, 9. köt. 1977. p. 1–85./*

(Dezső Zsigmondné)



A lengyel felsőfokú könyvtárosképzés hiányosságai a tudományos és szakkönyvtárak, valamint az információs intézmények nézőpontjából

A hetvenes évek elején Lengyelországban örvendetes fejlődés következett be a felsőfokú tájékoztató szakemberképző intézmények számában és kapacitásában. Ezzel első ízben nyílt lehetőség arra, hogy az ország különféle pontjain működő tudományos és szakkönyvtárak, vala-