

A tájékoztató és olvasószolgálati könyvtárosok szakmai követelményrendszere

az Amerikai Könyvtáregyesület (ALA) tájékoztató és olvasószolgálati egyesületének (Reference and User Services Association, RUSA) irányelvei

A RUSA egyik munkacsoportja által kidolgozott irányelveket Koltay Tibor tömörítette. (*Professional competencies for reference and user services librarians*. In: Reference and User Services Quarterly. Vol. 42., No. 4., 2(3., 29(-295. p., illetve a <http://www.ala.org/ala/referenceguide/professional.html> címen is a *Reference guidelines* almenüben.)

Az ALA Tájékoztató és olvasószolgálati egyesületének követelményrendszere azokra a képességekre, készségekre és ismeretekre összpontosít, amelyek a tájékoztató és olvasószolgálati könyvtárosokat megkülönböztetik a többi könyvtári szakembertől: ezek feltételezik a minden könyvtárostól elvárható kommunikációs, olvasási, matematikai és íráskészségeket, valamint a tágabb értelemben vett szakmai készségek meglétét.

Elkészítéskor a *Guidelines for Behavioral Performance of Reference and Information Services Professionals* címmel 1996-ban kiadott szakmai irányelvekre (a továbbiakban *Irányelvek*) támaszkodtak, amelyeknek ide vonatkozó pontjait az írás mellékleteként szintén közöljük.

Hozzáférés

Ennek a szakasznak a középpontjában az elsődleges felhasználók információs igényeinek és szokásainak a megértése, valamint azoknak a készségeknek a fejlesztése áll, amelyek segítségével ezek az igények hatékonyan kielégíthetők. Ide tartoznak a használók információs túlterheltségének leküzdésével kapcsolatos teendők, a felhasználók idejének és kényelmének tiszteletben tartása, a szolgáltatás előtt álló nehézségek megszüntetése, a dokumentumok azonosítása bibliográfiai és indexelési ismeretek segítségével, valamint azoknak a megoldásoknak a kiválasztása és alkalmazása, amelyek minimalisra csökkentik az elérés kognitív és fizikai aka-

dályait, továbbá annak képessége, hogy a felhasználónak megtaláljuk azokat a dokumentumokat, amelyek számára nyelvi és fogalmilag megfelelő szintet képviselnek.

Figyelmesség

Cél: A könyvtáros olyan szolgáltatásokat biztosít, amelyek a felhasználók igényeinek megfelelnek.

Megoldások:

1. A könyvtáros a felhasználóval személyesen vagy valamilyen kommunikációs csatornán folytatott párbeszéd során megállapítja a felmerülő információigény „szövegkörnyezeti” összefüggéseit.
2. Minden felhasználó esetében elemzi az ajánlott információforrásokat azok attraktivitása, érdekessége és tartalmi színvonala szerint.
3. Olyan műveket ajánl, amelyek a felhasználó számára fontos témáról szólnak.
4. Alkalmazza az *Irányelvek* megközelíthetőségre, érdeklődésre, a meghallgatásra/kérdezésre vonatkozó tételeit, amikor hagyományos, személyes tájékoztatást végez.
5. Beszélgetést kezdeményez a felhasználóval annak információigényével kapcsolatos tapasztalatairól, és valamennyi felhasználó tapasztalatai iránt érdeklődik.
6. Tiszteletben tartja a felhasználó jogát arra, hogy a keresés irányát maga határozza meg, és közben segít elképzelési véghezvitelében.

Szolgáltatások szervezése és kialakítása

Cél: A könyvtáros úgy alakítja ki és szervezi a tájékoztató és az olvasószolgálatot, hogy a könyvtár elsődleges célközönségének igényeit kielégítse.

Megoldások:

1. Úgy rendez el az információforrásokat, hogy az megfeleljen a felhasználók információkeresési és -használati szokásainak.

2. Könyvbemutatókat, kiállításokat rendez, bibliográfiákat, oktatóanyagokat, elektronikus dokumentumokat és egyéb speciális segédleteket készít, hogy javítsa az információforrásokhoz való hozzáférést, és használatukat ösztönözze.
- 3.. Az információkat az elsődleges felhasználói csoport számára érthető módon mutatja be.
4. A tájékoztatás során használja az *Irányelvek* információkeresésre vonatkozó tételeit.
5. Szolgáltatásokat alakít ki az elsődleges felhasználók speciális igényeinek a kielégítésére, beleértve a fogyatékkal élők és az angolt idegen nyelvként beszélők igényeit is.
6. Gyűjti és gondozza az elsődleges felhasználók érdeklődésére számot tartó helyi információkat, hogy őket a szükséges segédletekhez irányíthassa.

Kritikai gondolkodás és elemzés

Cél: A könyvtáros mind az információforrások, mind a szolgáltatások gondos elemzése révén magas színvonalú szolgáltatásokat nyújt.

Megoldások:

1. Az elektronikus és a nyomtatott médiát egyaránt arra használja, hogy az olvasók a legérdekesebb, ajánlott és nagy gonddal válogatott dokumentumokhoz jussanak hozzá.
2. Többféle információforrást szintetizál, hogy minden felhasználó a neki leglényegesebb információkat kapja meg.
3. A tájékoztatói munka során gyűjtött adatok alapján értékeli az információhasználat típusait és vizsgálódásai eredményét a szolgáltatásokban hasznosítja.
4. A felhasználóknak szóló tájékoztató szolgáltatások kialakítása során alkalmazza az információkeresés folyamatáról szerzett ismereteit.
5. Használja az *Irányelvek* utólagos teendőkre vonatkozó megállapításait a tájékoztatás során.

Ismeretanyag

A tájékoztató és olvasószolgálati könyvtárosok számára nélkülözhetetlen ismeretek a következők: (1) az információforrások szerkezete az elsődleges felhasználók figyelmének középpontjában álló ismeretágakban, (2) az alapvető információs eszközök ismerete, ideértve az on-line katalógusokat, a keresőrendszereket, adatbázisokat, webhelyeket, monográfiákat és folyóiratokat – elektronikus és nyomtatott formátumban -, videókat, hangfelvételeket, (3) az információkeresési típusok és az elsődleges felhasználók szokásai, (4) a kommunikáció alapelvei, ideértve a felhasználókkal történő személyes és egyéb módon folytatott párbeszédet, (5) a technológiának az információ szerkezetére gyakorolt hatása, (6) a szerzői jog és a szellemi tulajdonnal kapcsolatos jogok és (7) a vonatkozó szabványok.

Fontos a vizsgálati technikák, a folyamatos tanulás módszereinek ismerete, valamint az, hogyan alkalmazhatjuk tudásunkat a gyakorlatban, miként tervezhetünk és biztosíthatunk felhasználóinknak még jobb szolgáltatásokat. Ezeknek az ismereteknek a zöme a szakmai alapképzés része, de az ismereteket folyamatosan meg kell újítani, ezért ebben a szakaszban a tájékoztató és olvasószolgálat területén naprakészséget biztosító célok és stratégiák szerepelnek.

A környezet tanulmányozása

Cél: A könyvtáros kísérelje figyelemmel a legfontosabb információforrásokat, hogy rendszeresen meg tudja újítani a tájékoztató és olvasószolgálat újabb fejleményeivel kapcsolatos ismereteit.

Megoldások:

1. Tájékozódik az írott és az elektronikus sajtóban, hogy naprakész legyen tudása az elsődleges felhasználók számára fontos ismeretágakban.

2. Részt vesz a helyi, a regionális vagy az országos szakmai konferenciák kiállításain évente legalább egyszer, ha a könyvtár ebben támogatja.
3. Keresi környezetében azokat a technikai újításokat, amelyek a tájékoztató és olvasószolgálati munkában felhasználhatók.
4. Az új információforrásokra vonatkozó ismereteit naprakészen tartja az ismertetéseket közlő információhordozók, kiadói katalógusok (ide értve a kis kiadókat is) széles körének tanulmányozása, a szakmai rendezvényeken való részvétel, olvasás, televízió-nézés, rádióhallgatás révén.
5. Olvassa az elsődleges felhasználók körében a legnagyobb érdeklődésre számot tartó, különböző formátumú művekről írt nyomtatott és on-line ismertetéseket.

Az ismeretek alkalmazása

Cél: A könyvtáros eredményesen alkalmazza új ismereteit a tájékoztató és az olvasószolgálati gyakorlat javítására.

Megoldások:

1. Olvassa az olvasószolgálat tájékoztató és szakirodalmát, a megszerzett ismereteket a szakmai munkában felhasználja.
2. A mindennapi gyakorlatba integrálja a legújabb technológiai vívmányokat és eszközöket.
3. Felkutatja a kapható technológiákat, és mérleget, hogy a tájékoztató és olvasószolgálati munkában alkalmazhatók-e.
4. Kísérletezik a legújabb vívmányokkal, hogy a felhasználókat információigényük kielégítésében segítse.

Az ismeretek terjesztése

Cél: A könyvtáros megosztja tudását kollégáival, és mentorként segíti új munkatársait.

Megoldások:

1. A szakértelmének megfelelő témakörökben oktatást végez.

2. A szakértelmének megfelelő témakörökből bemutatásokat tart.
3. A szakértelmének megfelelő tárgykörben weboldalakat készít.
4. Kollégáival megvitátja a szakmai problémákat.
5. Kollégáit segíti: meghallgatja, oktatja őket, és példaként szolgál számukra.
6. Elolvassa és véleményezi kollégái kéziratának első változatát.
7. Részt vesz a szakmai eszmecserekből: tanácskozások, videó-konferenciák, elektronikus vitafórumok és egyéb létező kommunikációs módszerek, fórumok révén.

Aktív tanulás

Cél: A könyvtáros aktívan hozzájárul a szakmai gyakorlat minőségének javításához azzal, hogy kollégáival projekteket indít, és egyéni tanúlással bővíti ismereteit.

Megoldások:

1. Aktívan bekapcsolódik a szakmai szervezetek munkájába, és a legkülönbözőbb intézmények könyvtárosaival működik együtt.
2. Új készségekre tesz szert a rendelkezésre álló, megfelelő és korszerű programozott tanulási modulok révén.

Marketing, tudatosság, informálás

A tervezés létfontosságú a szolgáltatások meghatározása és a felhasználók körében való népszerűsítése terén. A teendők stratégiai terve szolgál majd keretül a célok és feladatok megfogalmazásához. A szolgálat folyamatábrája tartalmazza majd azokat az eszközöket és módszereket, ahogy a szolgáltatásokat és az információkat biztosítani fogják. A marketing-terv – a stratégiai tervezés egyik aspektusa – olyan népszerűsítő mechanizmust jelent,

amellyel a célok, feladatok és stratégiák kvantitatív módon mérhetők. Ki nyújtja a tájékoztatást, milyen szolgáltatásokat, és mennyire hatékonyak ezek? – ezekkel a kérdésekkel kell foglalkozni.

Felmérések

Cél: A könyvtáros vizsgálatokat végez annak kiderítésére, hogy megtudja, milyen típusú tájékoztató szolgáltatásokat kell biztosítani az egyes felhasználói típusoknak.

Megoldások:

1. Felméréseket végez a könyvtáron belül és azon kívül a felhasználóknak a tájékoztató szolgáltatások iránti igényének feltérképezésére.
2. Fókuszcsoportokat vezet, hogy találkozzon és eszmét cseréljen a felhasználókkal, velük megvitassa információigényeik kérdéseit, és információkhoz jusson.
3. Más könyvtárakkal is konzultál a tájékoztató programokkal és szolgáltatásokkal kapcsolatos ötletszerzés, tapasztalatcsere céljából.
4. Találkozik a település vezetőivel a településen lakó egyének és csoportok, valamint a könyvtári tájékoztatói szolgálat közötti szakadék áthidalása végett.
5. Értékeli a vizsgálat és a háttérmunkák során szerzett információkat a tájékoztató szolgálat programjának fejlesztése érdekében.
6. Meghatározza a felhasználók körét a tervezett tájékoztató szolgálatot illetően.
7. Olyan tájékoztató és olvasószolgálati programot dolgoz ki, amely megfelel az illető településen élők igényeinek.

Kommunikáció és kapcsolattartás

Cél: A könyvtáros hatékonyan ismerteti a felhasználókkal a nyújtott tájékoztató és információs szolgálatok jellemzőit.

Megoldások:

1. A szolgáltatások és tevékenységek stratégiai terveknek egyik elemeként marketing-tervet készít, hogy meghatározza a célokat és feladatokat.
2. Munkatársai számára közönségkapcsolati (PR) tervet készít, amely oktató jellegű, és foglalkozik a tájékoztató szolgáltatások széleskörű ismertetésének és reklámozásának fontosságával.
3. Olyan fizikai környezetet alakít ki, amely a felhasználókat a fizikai könyvtár látogatására vagy a virtuális könyvtárnak és szolgáltatásainak a használatára ösztönzi.
4. A tájékoztatói szolgáltatásokat elektronikus úton népszerűsíti, így webhelyek, e-mail, elektronikus vitafórumok, a rádió és a televízió révén.
5. Nyomatott médiumokkal, napilapokban, brosúrák, hírlevelek, kiállítások és plakátok segítségével propagálja a könyvtár tájékoztató szolgáltatásait.
6. Feltérképezi a település kapcsolatrendszerét, és együttműködő szolgáltatási modelleket alakít ki a település egyes csoportjaival.
7. Előadások, különböző programok, könyvtárbeutatók, iskolalátogatások, tanszéki értekezletek és sajtótájékoztatók útján bevonja a felhasználókat a könyvtár által kínált tájékoztató szolgáltatások népszerűsítésébe.

Értékelés

Cél: A könyvtáros következetesen és rendszeresen értékeli a tájékoztatói és információs szolgáltatások marketingjének hatékonyságát.

Megoldások:

1. Értekezleteket vezet és továbbképzéseket tart az intézményben, hogy visszajelzéseket kapjon a tájékoztató könyvtárosoktól a könyvtár által kínált tájékoztatói szolgáltatások és termékek eredményességéről.
2. A felhasználók nyomon követése, a tájékoztató szolgálat fogadtatása és a vele kapcsolatos vissz-

hangok megismerése érdekében a felhasználókat fókuszcsoportokba szervezi, bevonja őket a felmérésekbe és a visszacsatolást biztosító kérdőívek kitöltésébe.

3. Értékeli a tájékoztató és információs szolgáltatások aktuális és változó trendjét, és ezekhez igazítja a szolgáltatásokat, illetve azok népszerűsítését.
4. Megállapítja a könyvtár tájékoztatói szolgáltatásai keretében kínált termékek erősségeit és gyengeségeit.
5. Konferenciákon, tanácskozásokon és a szakmai szervezetekben tevékenykedve a szolgáltatások új módszereivel, új termékekkel és új potenciális felhasználókkal ismerkedik meg.
6. Eldönti, mely tájékoztatói szolgáltatásokat és termékeket tartsanak fenn továbbra is, és szükség esetén milyen változtatásra van szükség.
7. Az értékelés folyamatát rendszeresen visszatérő és munkaterv szerinti vizsgálatként végzi, amelybe bekapcsolódhat valamennyi tájékoztatómunkát végző szereplő.

Együttműködés

Az információmennyiség növekedése és a hozzáférési módok változatossága miatt megnőtt az együttműködés szerepe. Emellett a könyvtáros felismeri és tiszteletben tartja a felhasználónak a tájékoztatás során folytatott párbeszédben játszott szerepét.

Kapcsolat az olvasókkal

Cél: A könyvtáros az információkeresés folyamata során a felhasználót együttműködő partnerként kezeli.

Megoldások:

1. Alkalmazza az *Irányelvek* az érdeklődésre, odafigyelésre, információ-keresésre, a nyomon követésre vonatkozó előírásait.

2. A tájékoztatás során kikéri a felhasználó véleményét és tanácsát.
3. Bevonja a felhasználót a keresés folyamatába és döntéshozatalba.
4. Elismeri a felhasználónak a tájékoztató interjúba „hozott” tudását.
5. Tisztában van helyi információforrások határáival, felhívja a figyelmet a megfelelő dokumentum-bázisra.

Kapcsolat a kollégákkal

Cél: A könyvtáros együttműködik kollégáival annak érdekében, hogy minőségi szolgáltatást nyújtsanak a felhasználóknak.

Megoldások:

1. Felismeri, hogy kollégái olyan egyéni ismeretekkel, készségekkel és erősségekkel rendelkeznek, amelyek segíthetnek a felhasználói kérdések megválaszolásában.
2. Ha szükséges, kicsikarja kollégáitól a segítséget.
3. Keresi annak lehetőségét, hogy kollégáival ismereteit és szakértelmét megossza.
4. Elősegíti és kollégáival részese az olvasószolgálati munkát javító csoportfejlesztésnek.
5. A csoport tagjaként hatékonyan dolgozik.
6. Modellezi az eredményes csoportbeli viselkedést, ide értve az odafigyelést, megbeszélést és a bizalmat.
7. Kollégáival közös célokat és értékeket alakít ki a kiváló olvasószolgálati munka kialakítása érdekében.

Kapcsolat a szakmával

Cél: A könyvtáros együttműködő kapcsolatokat alakít ki a szakmán belül az olvasószolgálati munka színvonalának emelése érdekében.

Megoldások:

1. Kiaknázza a helyi, regionális, állami, országos és nemzetközi szakmai szervezetekben való ak-

tív részvétel adta kapcsolatteremtési lehetőségeket.

2. A felhasználóknak nyújtott szolgáltatások bővítése érdekében megkeresi és megtalálja a lehetséges partnereket.
3. Jelentkezik és be is kapcsolódik a helyi felhasználók érdekeit is szolgáló állami és országos együttműködési programokba.
4. Alkalmazza az *Irányelvek* nyomon-követésre vonatkozó megállapításait.

A könyvtáron és a szakmán kívüli kapcsolatok

Cél: A könyvtáros partnerkapcsolatokat épít ki a könyvtáron és a szakmán kívül a felhasználóknak nyújtott szolgáltatások javítása érdekében.

Megoldások:

1. Feltérképezi a könyvtár felhasználói számára értékes ismeretekkel és szakértelemmel rendelkező partnereket.
2. Eredményesen tárgyal a partnerekkel annak érdekében, hogy biztosítható legyen a célok, feladatok és értékek kölcsönös megértése.
3. Partnerkapcsolatokat alakít ki annak érdekében, hogy jobbra tegye a meglévő rendszereket, továbbá új termékeket és szolgáltatásokat fejlesszen ki.

A dokumentum-források és szolgáltatások vizsgálata és minősítése

A dokumentum-forrásoknak a felhasználói igények szempontjából történő konzisztens minősítése létfontosságú ahhoz, hogy az információs szolgálat releváns és élettel teli legyen. Ugyanilyen fontos annak értékelése, hogy az információs szolgáltatások hogyan jutnak el a felhasználókhoz. Az információs szolgáltatások széles köre jut el a felhasználó-



lókhoz számos és egyre bővülő számú csatornán. Vannak a könyvtárban tanulmányozható és a felhasználóknak kiszállított nyomtatott dokumentumok, a felhasználóhoz az interneten eljuttatott elektronikus dokumentumok és személyesen, faxon, e-mailben, webalapú virtuális megbeszélések révén nyújtott szolgáltatások. Minden esetben az a cél, hogy ezekhez a felhasználók igényeiknek megfelelő módon és formátumban lehessen hozzáférni.

Egy információ-szolgáltatás legkritikusabb elemét a szolgáltatást nyújtó könyvtárosok jelentik: teljesítményük értékelése nem könnyű. Az információs szolgáltatások interakcióinak számos aspektusa nem kézzelfogható, és nehezen mérhető objektív mércével. Mindazonáltal a munkatársak teljesítményének mérése és értékelése fontos feladat, bármennyire nehezen is ragadható meg.

A tájékoztató és olvasószolgálati könyvtárosnak ismernie kell az értékelés és minősítés formális és informális módszereit. A minősítés módszerei a tájékoztatás során feltett kérdések hatékony használatától a könyvtárközi kölcsönzésben kapott dokumentumokon elhelyezett és a felhasználói visszacsatolást szolgáló kérdőíveken át a strukturált felmérésekig és a tolakodástól mentes vizsgálódásig terjedhetnek. Ezek és más értékelési módszerek változhatnak az idők folyamán és intézményenként az igények függvényében, de az alkalmazásukhoz szükséges készségek időtállóak.

Felhasználói igények

Cél: A könyvtáros hatékonyan alkalmazza a felhasználói igények vizsgálatának eszközeit és technikáit.

Megoldások:

1. Meghatározza a tényleges és a potenciális felhasználók körét.
2. Megtervezi és elvégzi az elsődleges felhasználói csoportok információigényének különböző formális és informális módszerekkel történő felmérését.

3. A felhasználói igényeket szolgáltatási tervekre bontja le.

Információs szolgáltatások

Cél: A könyvtáros értékeli a felhasználóknak nyújtott információs szolgáltatások hatékonyságát.

Megoldások:

1. A könyvtáros az értékeléshez mérőszámokat alakít ki, és ezeket az új információs szolgáltatásokba integrálja.
2. Szabványokat dolgoz ki az új és a meglévő információs szolgáltatásokra.
3. Olyan munkahelyi légkört alakít ki, amelyben a meglévő és a tervezett szolgáltatásokat a normatívák szellemében lehet összehasonlítani.
4. Elemzi a rendelkezésre álló forrásokat; az emberi és anyagi erőforrásokat olyan szolgáltatási programokra használja, amelyek a megcélzott közösség felhasználói igényeit a leghatékonyabb módon elégítik ki.

Információforrások

Cél: A könyvtáros objektív szempontok alapján méri fel és értékeli a különböző formátumú forrásokat, hogy azok mennyire felelnek meg a felhasználók igényeinek.

Megoldások:

1. Pontosság és aktualitás szempontjából értékeli a nyomtatott és a virtuális gyűjtemények dokumentumainak tartalmát.
2. Megállapítja ezeknek a forrásoknak a megbízhatóságát.
3. Azonosítja az információforrás szemléletében megnyilvánuló esetleges előítéleteket.
4. Értékeli az elsődleges felhasználók számára megfelelő új információforrásokat.
5. Elolvassa az új információforrások ismertetéseit, hogy kiegészítse saját értékítéletét.
6. Ismertetéseket ír és tesz közzé az új információforrásokról.

A szolgáltatás biztosítása

Cél: A könyvtáros értékeli az új és a meglévő szolgáltatásokat abból a szempontból, hogy megfelelnek-e a felhasználók képességeinek a szolgáltatás technológiai követelményei.

Megoldások:

1. Meghatározza a technológiák és szolgáltatási csatornák megfelelő arányát, hogy az adott felhasználói csoport igényeinek megfeleljen.
2. Értékeli az új technológiákat abból a szempontból is, hogy a jelenlegi módszereknél hatékonyabban szolgálják-e a szolgáltatási igényeket a felhasználók jogainak korlátozása nélkül.
3. Kísérletezik a felhasználóknak nyújtott szolgáltatások módosításával, majd értékeli ezeket.
4. Felméri az emberi és fizikai erőforrások elosztását annak biztosítása érdekében, hogy olyan szolgáltatásokat vagy a szolgáltatási típusokat ne finanszírozzanak, amelyekre már nincs szükség.

Információs interfészek

Cél: Az eszközök értékének átfogó minősítése keretében a könyvtáros értékeli a forrásokat formátumuk, a hozzáférés módja és rendelkezésre bocsátásuk szempontjából.

Megoldások:

1. Megállapítja, melyek azok a tényezők, amelyek a források használatát akadályozhatják.
2. Megállapítja, vannak-e olyan alternatív információforrások, amelyek jobb felhasználói interfésszel rendelkeznek.
3. Az információ-források készítőivel megvitatja a használat kérdéseit.

Információ-szolgáltatást végzők

Cél: A könyvtáros meghatározza és alkalmazza a könyvtárosok teljesítményének értékelésére szolgáló mérési technikákat.

Megoldások:

1. Ismeri és használja a szakma által kidolgozott előírásokat – így például a RUSA-nak a *szolgáltatásban tanúsítandó viselkedésre vonatkozó irányelveit (Guidelines for behavioral performance)*.
2. Együttműködik a szolgáltatásban részt vevő könyvtárosokkal a szolgáltatás normatíváival kapcsolatos konszenzus kialakítása végett.
3. Olyan mérőszámokat alakít ki, amelyekkel meg lehet állapítani, hogy a szolgáltatás szabványait teljesítik-e.
4. Támogatja és ösztönzi azt a csapatszellemet, amely segíti a szolgáltatásban tanúsított teljesítmény értékelését és jobbá tételét.

Melléklet

A *Guidelines for Behavioral Performance of Reference and Information Services Professionals* c. szakmai irányelvek vonatkozó pontjaiból*

Megközelíthetőség

1. Kész arra, hogy bátorítsa a közeledő felhasználót** és ezt testtartásával is jelzi. Nem merül el az olvasásban, iratok kezelésében, a kollégákkal

való beszélgetésben vagy más olyan tevékenységekben, amelyek elvonják attól, hogy a felhasználónak rendelkezésére álljon.

2. Kezdeti szemkontaktust hoz létre a felhasználóval.
3. Mosolyával és/vagy nyílt testbeszéddel nyugtázza a felhasználó jelenlétét.

* Az 1996. évi irányelveket már frissítették: az ALA RUSA honlapján Final draft címmel a 2004. évi változat olvasható. – A szerk.

** A dokumentumban a patron (olvasó) szó szerepel, amelyet azonban az egységes terminológia érdekében felhasználónak fordítottunk. (KT)

- Barátságos köszönéssel és/vagy felállással, előre, a felhasználóhoz közelebb lépve erősíti meg a felhasználót és kezdeményez beszélgetést.
- Nyugtázza, hogy mások is várnak a szolgáltatásokra.
- Amennyire lehetséges, látható a felhasználók számára.
- Bejárja a tájékoztatási övezetet és segítséget ajánl a felhasználóknak, mikor az csak lehetséges.
- Eldöntendő és tisztázó kérdéseket használ a keresési stratégia pontosítására.
- Arra törekszik, hogy tisztázza a zavaró terminológiát és elkerüli a szakzsargonon túlzott használatát.
- A felhasználó számára érthető terminológiát használ.
- Fenntartja az objektivitást és nem vet közbe értékítéletet tartalmazó kijelentéseket a témáról, a kérdések természetéről.

Érdeklődés

- Beszélgetéskor a felhasználót hallgatva arccal felé fordul.
- Az egész tranzakció alatt fenntartja és újrateremti a szemkontaktust a felhasználóval.
- A felhasználó verbális és nem-verbális reakcióira alapozva megfelelő fizikai távolságban helyezkedik el.
- Olyan verbális és nem-verbális eszközökkel jelzi, hogy érti a felhasználó igényeit, mint a rövid kommentárok vagy kérdések, a bólintás.
- A referenz-tranzakció során nem mutatja a hajszoltság jeleit.
- Figyelmét a felhasználóra összpontosítja.

Figyelem (odafigyelés) és érdeklődés

- A tranzakció természetének megfelelő hangot üt meg.
- Befogadó, szívélyes és bátorító módon kommunikál.
- Mielőtt válaszolna, engedi, hogy a felhasználó teljességgel, saját szavaival elmondva taglalja információs igényét.
- Újrafogalmazza a felhasználó kérdését, kérését, majd a kéri a felhasználó megerősítését, hogy jól értette-e azt.
- Kiegészítendő kérdések segítségével bátorítja a felhasználót arra, hogy részletesebben fejtse ki kérdését.

Információkeresés

- Hozzáértő módon, teljes keresési stratégiát alakít ki.
- A felhasználói kérdést pontosan meghatározott aspektusokra bontja.
- Azonosítja mindazokat a kiegészítő tényezőket (dátum, nyelv), amelyek az eredményeket szűkíthetik.
- A kért információhoz leginkább kapcsolódó keresőszavakat választja.
- Először a kérés legszűkebb aspektusaira keres.
- Ellenőrzi a helyesírást és az eredeti kérés más olyan lehetséges tényezőit, amelyek ténybeli hibákat okozhatnak.
- Azonosítja a felhasználó igényeinek megfelelő olyan forrásokat, amelyek legnagyobb valószínűséggel tartalmazzák a felhasználói kérdésnek megfelelő információt.
- Kalauzokat, adatbázisokat tanulmányoz, továbbá más könyvtárosok segítségét kéri, ha önállóan nem tudja azonosítani a kérdés megválaszolásához szükséges forrásokat.
- Megvitatja a felhasználóval a keresési stratégiát.
- Arra bátorítja a felhasználót, hogy saját ötleteit elmondja.
- Elmagyarázza a felhasználónak a keresés lépéseit.
- Arra törekszik, hogy a keresést a felhasználó által megadott időkereten belül elvégezze.

13. „Kíséri” a felhasználót (legalább a keresés kezdet fázisaiban).
 14. Ha a felhasználó érdeklődést mutat, elmagyarázza neki, hogyan kell a forrásokat használni.
 15. A felhasználóval közösen dolgozik a téma szűkítésén vagy bővítésén, amennyiben túl sok vagy túl kevés információt sikerült találni.
 16. Megkérdezi a felhasználót, igényel-e további információt, miután a végleges eredmény megszületett.
 17. Felismeri, mikor kell a felhasználót egy másik, igényeinek jobban megfelelő könyvtárhoz, könyvtárhoz vagy más, forrásként szolgáló személyhez irányítani.
- Nyomon követés, utólagos tevékenységek**
1. Megkérdezi a felhasználót, hogy kérdését teljeséggel megválaszolta-e.
 2. Arra bátorítja a felhasználót, hogy térjen vissza a tájékoztató pulthoz (szolgáltatási helyhez).
 3. Visszatér a felhasználóhoz, miután annak volt ideje az információforrások tanulmányozására.
 4. Más könyvtárosokkal konzultál, amennyiben kiégszítı szakértelemre van szükség.
 5. Szükség esetén megállapodik a felhasználóval arról, hogy kérésének megfelelı információt keresnek azután is, hogy a felhasználó elhagyta a könyvtárat.
 6. A felhasználói kérdésre, az információ igényelt mennyiségére, valamint a már tanulmányozott forrásokra vonatkozó, pontos információt nyújt más osztályoknak, könyvtáraknak vagy szervezeteknek annak érdekében, hogy ott a felhasználó megfelelı szolgáltatást kapjon azután, hogy oda irányították.
 7. Olyan tevékenységekkel segíti a felhasználó más könyvtárhoz vagy információs ügynökséghez való irányítását, mint az intézmény felhívása, elérhetőségek megadása, instrukciók adása, a könyvtár és a felhasználó számára a lehető legtöbb információ nyújtása.
 8. A felhasználót más forrásokhoz és intézményekhez irányítja, amennyiben a felhasználó kérdése nem válaszolható meg számára kielégítő módon.

„Nyilvános könyvtárakból panasz hangzik, hogy egyes ifjak befirkálják a könyvek széleit, olvasás közben fölmerült éretlen, sokszor a szerzőket csúfoló megjegyzéseikkel. Ezzel hálálják meg a jótekonyságot, hogy ingyen olvashatnak. Éber felügyelet s a tetten kapás szigorú büntetése talán szárnyát szeghetné a fickó-virtusnak!” – találatot a Fővárosi Lapok, 19. évf. 85. szám (1882. április 14.) 542. lapján



A 75. Ünnepi Könyvhét keretében átadásra kerülnek a Szép Magyar Könyv 2003 verseny díjai. A versenyben az Európa térképei 1520-2001 c. (szerk. Plihal Katalin) könyvünk közönségdíjat nyert, továbbá a Tíz bambusz csarnoka c. kiállítási katalógus (szerk. Ferenczy Mária) oklevelet kapott. - olvashattuk az OSZK levelezési listáján 2004. jún. 3-án.