

A KÉPZÉS KÖZÉPPONTJÁBAN A HASZNÁLÓ

BOB USHERWOOD

A könyvtári tájékoztatási szolgáltatások azért vannak, hogy a használók igényeit szolgálják, – ez a gondolat ma már a tájékoztatási szakmák konvencionális bölcsességének része lett. A hatvanas években egy könyvtáros – A. W. McClellan – meghonosította az „olvasóközpontú könyvtár” fogalmát¹, és nagyjából ugyanekkor egy várostervező – Herbert Gans – a közművelődési könyvtár „ellátás-orientált” és „használó-orientált” tervezéséről írt.² Akik hallottak valamit a könyvtártörténetről, arra is emlékeznek, hogy Ranganathan, a könyvtártudomány öt törvényéről szólva³ szintén foglalkozott a témával, csakúgy, mint újabban Maurice Line,⁴ Kamarás István⁵, továbbá egy sor más szakmai kiválóság.

tási szakemberek képzése a feladatunk, fogékonyaknak kell lennünk a használói igényekre. Méghozzá két szempontból is: 1. figyelniük kell saját „termékeink” felhasználóinak igényeire, vagyis azok igényeire és kívánalmaira, akik a mi hallgatóinkat alkalmazzák; 2. olyan hallgatókat kell „előállítanunk”, akik érzékenyek a könyvtári és tájékoztatási szolgáltatások használóinak igényeire. Természetesen maguk a hallgatók azok, akik elsőként „használják” a mi képzési programjainkat, és talán – háttér gyanánt – meg kell említenem, hogy Sheffieldben, mint a legtöbb brit könyvtárosképző intézményben, olyan mechanizmus van beépítve a programokban, hogy a hallgatók kifejthetik véleményüket a kurzusok tartalmával, feldolgozási módszereivel vagy bármely más vonatkozásával kapcsolatban. Ez nem valami kapcsolatszervezési gyakorlat, hanem a mi visszacsatolási folyamatunk szerves része. A hallgatók véleményét figyelembe vesszük a jövőbeli kurzusok tervezésénél és kidolgozásánál.

Amikor a használókat helyezem a középpontba, nem mondom azt, hogy nem lehet vagy nem kell korlátozni, keretek közé szorítani a használók, illetőleg a piac dominanciáját. Néhány éve Blaise Cronin azt kérdezte: „Van-e logikus érv az ellen, hogy a munkaadók (vagy azok társulásai) diktálják a könyvtárosképző intézmények által nyújtott programok minőségét, jellegét és ideológiai orientációját?”⁶ Úgy vélem, hogy lesznek olyan körülmények, amikor a könyvtári oktatóknak ellen kell szegülniük az ilyen diktatúrának, e körülményekre később még visszatérek, de egyelőre azzal kívánok foglalkozni, hogy miképpen vehetjük még inkább tekintetbe a munkaadók igényeit.

Először persze meg kell tudnunk, mit óhajtanak. Ez azt jelenti, hogy a könyvtári és tájékoztatási képzés dolgozóinak tájékoztatniuk kell – és ami még fontosabb –, meg kell hallgatniuk azokat, akik a végzett hallgatók hagyományos elhelyezkedési területeit képviselik, és azokat is, akik az úgynevezett fejlődő piacokon működnek. Itt máris felbukkan olyan információs pályalehetőségek, mint irattárszervezés, irodavezetés, pénzügyi

ellenőrzés és prognosztizálás. Igaz, hogy figyelmeztet Edward *Dudley*⁷, nincs valamiféle elsőbbségi jogunk ezekre a területekre; sőt, egyesek szerint ebben a pillanatban úgy fest a dolog, hogy a könyvtáros szakmán kívüli emberek diktálják a tempót.

A könyvtáros- és tájékoztatástudományi hallgatókat felvevő munkaadók olyan szakemberekre várnak, akik az ő igényeiknek megfelelő készségekkel, attitűdökkel és adottságokkal rendelkeznek. Esetenként arról panaszkodnak, hogy a hallgatók nem felelnek meg az elvárásaiknak. A legtöbb oktató osztja azt a közös élményt, amikor olyan szakemberekkel találkozott, akik nyíltan azért marasztalják el a képző intézményeket, mert korlátozott idejükből nem fordítottak többet a – mondjuk – könyvtörténetre, restaurálásra, audio-vizuális dokumentumokra, iskolai könyvtárakra vagy akármire. Ahogy a könyvtár- és tájékoztatásügy világa összetettebbé válik, úgy válik összetettebbé az az igény, amit ez a világ a képzéssel szemben támaszt. Nyitott kérdés, hogy vajon ezt a komplexitást fel tudja-e vállalni egyetlen program vagy akár egy képző intézmény. Ez megvitatásra érdemes kérdés, amelyre csak az igények és szükségletek fényében lehet választ találni.

Nagy-Britanniában az elmúlt években nem szükkölködtünk jó tanácsokban azt illetően, hogy mit is kellene tanítanunk a könyvtár- és tájékoztatásügy képző intézményeiben. A könyvtári és tájékoztatásügyi tanszékek számos felmérés és jelentés tárgyát képezték. Ezek közül a legfontosabb⁸ kimondta, hogy a könyvtári és tájékoztatásügyi kurzusoknak legalább a következőket kell tartalmazniuk:

- az információs erőforrások teljességének természete és értéke;
- az információ szerepe a társadalomban és az egyes szervezetekben;
- az információ eljuttatásának eszközei a létrehozótól a felhasználóhoz, s azok a gazdasági, jogi és politikai kérdések, amelyeket a információáramlás felvet;
- a tájékoztatási szolgáltatások megtervezése és vezetése (a hagyományos könyvtáraktól az elektronikus hálózatokig);
- azok a – társadalmi, kereskedelmi, politikai stb. – összefüggések, amelyek között a tájékoztatási szolgáltatások működnek;
- az információfeldolgozó technológia alkalmazása;
- az információs menedzser személyes és szervezeti felelősségének és működésének szintjei.

A jelentés továbbá javasolta, hogy a könyvtárosképzés tantervei a hallgatókban a következő készségeket fejlesszék ki:

- az emberekkel való kapcsolatteremtés, információs igényeik megértésének képessége;
- információvisszakeresés a források teljes köréből;
- az információ közvetítése hatékony és megfelelő formában;
- információs gyűjtemények válogatása és szervezése a technika megfelelő alkalmazása révén;
- egy tájékoztatási szolgálat vezetése, beleértve a személyzeti ügyek, pénzügyek és magának az információs forrásnak a vezetését;
- az információs szolgáltatások népszerűsítése és a döntéshozók befolyásolása a szolgáltatások fejlesztése érdekében.

Meg kell említenem, hogy a jelentésnek a tanterv tartalmával kapcsolatos fejezetét azért bírálták, mert túlságosan hagyományos, mert nem veszi figyelembe „a nyilvános és a magánszektor közötti interakció folytonos fejlődésének” következményeit a könyvtárosok és informatikusok képzésére⁹, de azért is, mert nem eléggé hagyományos, mert a hagyományos könyvtártani stúdiumok helyett inkább az információs technológiára koncentrálnak akkor, amikor tudományágunk ezen aspektusának erőseit és szükségességét újlággal elismerik¹⁰.

Hallgatóink leendő munkaadóinak véleményét hallgatva bizony összezavarodhatunk. A hallottak nyugtalaníthatnak is bennünket. Mint olyan valaki, aki körutakat tett a gyakorlattól az oktatásig, onnan vissza, majd ismét oda, meg vagyok győződve róla, hogy a kettő közötti viszony jóval közelebbi, mint ahogy azt néha beállítják. Itt nincs idő megvizsgálni ezt a valóságos vagy csak az érzéseinkben létező szakadékot, de annyi bizonyos, hogy hatékony partnerkapcsolatot kell létrehozunk a könyvtár- és tájékoztatásügy oktatói és gyakorlati szakemberei között.

A kibontakozás útját jelenthetik a tapasztalatcsere-szemináriumok csakúgy, mint a könyvtárosok és tanárok együttműködése a képzésben és személycseréi. A legtöbb brit könyvtárosképző intézmény gyakorlati szakembereket hív meg, hogy előadásokat tartsanak a hallgatóknak, és egy-két „felvilágosult” könyvtárfelelős az oktatóknak szervez tanfolyamokat, hogy valóságos problémákat tanulmányozhassanak és oldhassanak meg. Az együttműködés más formáit jelentik, amikor a képzési intézményekbe jelentkező hallgatókat közösen válogatják ki, vagy kutatócsoportokat szerveznek könyvtárosokból és oktatókból egy-egy probléma megoldására.

Nagy a tájékozatlanság afelől, hogy valójában mi zajlik a könyvtárosképző intézményekben, és ez – el kell ismernünk – a mi hibánk is. Nem vagyok biztos benne, megteszünk-e mindig mindent azért, hogy kollégáink megismerjék a munkánkat. Ezt felismerve néhány éve Sheffieldben nyílt napot rendeztünk pályaválasztási szakembereknek és a könyvtárak képzési és személyzeti munkatársainak. A marketinggel és a közönségkapcsolatokkal foglalkozó kurzusunk hallgatói ugyancsak részt vettek a tanszék népszerűsítésére szánt anyagok elkészítésében.

Vannak időszakok, amikor a képző intézményektől elvárhatjuk, hogy ne egyszerűen a „piaci erőkre” reagáljanak, hanem vezessék is a szakmát. Vannak időszakok, amikor az etikai és szakmai megfontolások a szolgáltatások használója és nyújtója között bizonyos fokú feszültséget eredményeznek. A könyvtárosképzés fontos szerepet játszik a szakmai szocializációban, és el kell gondolkodnunk némely Újabb fejleménynek a könyvtár- és tájékoztatásügy egységére gyakorolt hatásán. A kutatás területén is teret kell hagyni olyan tevékenységeknek, amely független „a piactól”.

A kurzusok tartalma mellett a felhasználóknak a képzési programok szintjét és időzítését illetően is lehetnek véleményeik. Egy gyorsan változó könyvtári és információs világban nyilvánvaló a továbbképzés igénye. A képző intézményeknek a könyvtári és tájékoztatási szervezeteken belül, a helyszínen tartott tanfolyamok kialakításában is szerepük lehet.

A könyvtári és tájékoztatási szolgáltatások használóit a képzési programot alkotó valamennyi kurzus fókuszának kell tekintenünk. Az emberek kiszolgálása tanterveink

magját kell hogy képezze. Hallgatóink készségeket szereznek a lakosság érdeklődésének vizsgálatában, az interperszonális kommunikációban és a használói vizsgálatokban, vagyis olyan témakörökben, amelyekben nyilvánvaló a „használói kapcsolat”; fontos azonban rámutatni arra, hogy a vezetéstudományi, számítástechnikai, állományépítési, információvisszakeresési stúdiumoknak is a használó szempontjaiból kell kiindulniok. Ahogy Michael *Buckland* írta: „a szakembereket csupán a visszakeresési módszerekre megtanítani nyilvánvalóan csak a felét jelenti annak, amire tevékenységük során szükségük lesz”¹¹.

A könyvtári és tájékoztatási szakmák jövőbeli helyzete nem a hardver és szoftver meghonosításától függ majd, hanem attól, hogy milyen minőségű lesz az emberi tényező. Hallgatóinkat aszerint fogják megítélni, mennyire értik meg az igényeket, jelenlegi és potenciális ügyfelek reményeit és törekvéseit. Nemrég egy londoni konferencián Ken *Dowlin*, az Elektronikus Könyvtári Egyesület (Electronic Library Association) egyik alapító tagja azt mondta hallgatóságának, a szakma egyik fő kihívása, hogy a könyvtárak kapcsolatban maradjanak a lakossággal.¹²

Így tehát a hallgatóknak úgy kell elhagyniuk a könyvtári és informatikai tanszékeket, hogy tudatában vannak a „használóhoz barátságos” emberi rendszerek fontosságának, és képesek megállapítani, hogy kik a használók és kik nem, továbbá ismerik azokat a stratégiákat, amelyekkel feltárhathják, mire van szükségük a használóknak. E cél érdekében például a forrásokkal foglalkozó stúdium keretében a hallgatók irodalomkutatást végeznek az oktató személyzet részére; ennek során párbeszédet kell folytatniuk a használóval, hogy megállapítsák igényeit. Mellesleg, ez tanszékünk kiváló reklámja is.

A használócentrikus megközelítésnek megvannak a problémái, és ezekkel a hallgatóknak tisztában kell lenniük. Gondot okozhat például a különböző használói csoportok közötti prioritás megállapítása; egy költségvetés készítési gyakorlat szembesítheti a hallgatókat ezzel. Ugyanígy, a közművelődési könyvtári kurzusunkat felvevő hallgatók állományválogatási gyakorlaton vesznek részt, amelynek során a helyi közművelődési könyvtár számára gyarapítanak. Nemcsak a települést és a lakosság igényeit kell megismerniük, hanem meg kell birkózniuk az érték kontra igény központi dilemmájával is. Az alapvető kérdés: azt adjuk-e a közönségnek, amit az kér, vagy azt, amit a könyvtárosok alkalmasnak gondolnak?

A könyvtár használóorientált megközelítése természetesen sok más kérdést is felvet. A képzés során számos szemináriumon foglalkozunk ezekkel; itt nincs időm részletesen fesorolni őket. Talán csak annyit mondok, hogy felvetődik a könyvtárak irányításának a kérdése is. Ki alakítja vagy diktálja a helyi könyvtárpolitikát? Hogyan lehet egyensúlyba hozni az igényeket kifejezni tudó és az erre képtelen használók érdekeit? Kik vannak többségben: azok, akik használják szolgáltatásainkat, vagy azok, akik nem? Mit tudhatunk meg a használóinktól, és hogyan ösztönözhetjük őket, hogy mondják meg a véleményüket?

Ez csak néhány azok közül a kérdések közül, amelynek felvetésére bátorítjuk a hallgatóinkat. Ezek természetesen olyan kérdések, amelyeket – ha elköteleztük magunkat a használóközpontú könyvtárosképzés mellett –, saját kurzusaink, programjaink és intézményeink szempontjából is fel kell tennünk.

HIVATKOZÁSOK

1. McCLELLAN, A. W.: The reader, the library and the book. C. Bingley, 1973.
2. GANS, H. J.: Supplier oriented and user oriented planning for the public library. In: Gans, H. J.: People and plans Basic Books, 1968.
3. RANGANATHAN, S. R.: Five laws of library science. 2. ed. Bombay Publishing House, 1957.
4. LINE, M. B.: Ignoring the user: how, when and why. The Nationwide provision and use of information. ASLIB IIS LA Joint Conference Proceedings. Library Association, 1981.
5. Reading research in the Centre for Library Science and Methodology 1968–1977. Ed. National Széchényi Library Autse for Library Science and Methodology, Bp. 1977. 97 p.
6. CRONIN, B.: On the outside looking in... Issues in education for librarianship and information science. The British Library Research and Development Department. 1983.
7. DUDLEY, E.: Curriculum change in the 80s – time for significant developments. Library Association Record, vol. 83, no. 7, 1981. július.
8. University Grants Committee/National Advisory Body for Public Sector Higher Education: Report of the Transbinary Group on Librarianship and Information Studies. 1986.
9. Joint enterprise: Roles and relationships of the public and private sectors in the provision of library and information services. Office of Arts and Libraries. Library Information Series, 16. sz., HMSO, 1987.
10. Independent group attacks UGC librarianship report. Times Higher Education Supplement, vol. 23, no. 1, p. 5.
11. BUCKLAND, M.: Library services in theory and context. Pergamon Press, 1983.
12. A „Library pioneer looks ahead”-ben számoltak be róla: Information World Review, 1986. március 2., p. 7.