



## Irányelvek 3

# Tanulást támogató szolgáltatások tervezése és irányítása

Ver: Final  
Date: 30/09/09

Translation 16.12.09

## Tartalom

1. Helyzetértékelés .....	3
2. Következtetések és ajánlások .....	5
3. Jó gyakorlati megoldások .....	5
4. Hivatkozások .....	6

# 1. Helyzetértékelés

Hat irányelv közül ez a harmadik, amely arra összpontosít, hogyan tehető az életen át tartó tanulásban nyújtott közkönyvtári ellátás hatékonyabbá. Felhívja a figyelmet és utal a már működő, illetve kialakulóban lévő – az életen át tartó tanulást támogató - szolgáltatások jó gyakorlati megoldásaira. Az irányelv olyan témákkal foglalkozik, amelyek kapcsolódnak ezen szolgáltatások hatékony tervezéséhez és szervezéséhez.

Az IFLA/UNESCO irányelvek a közkönyvtári szolgáltatások fejlesztésére három fontos eszközt emelnek ki, melyek segítségével a könyvtár hatékony és eredményes szolgáltatást nyújthat felhasználóinak. Ezek a következők:

- közösségi szükséglet-elemzés,
- ellenőrzés és értékelés,
- teljesítménymérés.

A második kettővel részletesen foglalkozik az 5. Irányelv Értékelés című fejezete. Az IKT rohamos fejlődése, az egyre szélesebb körben elterjedt Internet és Web 2.0 szolgáltatások használata, valamint az életen át tartó tanulást célzó - jóval közvetlenebb és tudatosabb - politika mind olyan fontos tényezők, amelyek a könyvtárhasználatot az utóbbi évtizedben erőteljesen befolyásolták.

A könyvtáraknak folyamatosan fejlődő szolgáltatásaikkal választ kell adniuk a környezeti változások okozta kihívásokra.

A közkönyvtárak ezekben a folyamatokban már jelentős mértékben előreléptek újításaikkal: bővülő online hozzáférést biztosítanak kulturális tartalmakhoz, lehetővé teszik szolgáltatásaik elérését számítógépen és mobil eszközökön keresztül, így a felhasználók azokat otthonról, vagy bármely más helyről is elérhetik.

A közkönyvtárak átalakulóban vannak, és egyre inkább úgy tekintenek rájuk, mint valamiféle többfunkciós közösségi központra, olyan újfajta társadalmi intézményre, amelynek feladata a nem-intézményes oktatás előmozdítása, a közösségi összetartozás erősítése és a társadalom hátrányos helyzetű rétegeinek elérése.

Az életen át tartó tanulóval kapcsolatban álljon itt - a teljesség igénye nélkül – néhány olyan szolgáltatás, amely a közkönyvtárakban már működik: gazdag és sokszínű 'étlap', amely ötleteket adhat a szolgáltatások tervezéséhez.

- Az iskolai tanulást segítő tevékenységek, segítség a házi feladatok elkészítésében
- Alapkészségek elsajátításának támogatása
- IKT tanfolyamok (pl. kezdőknek)
- Az e-szolgáltatások használatát oktató tanfolyamok (e-bank, közszolgáltatás), GPS használata, mobil-telefon, ügyintézés önkiszolgáló megoldásokkal
- Az információs műveltség támogatása
- Digitális fotózást, és számítógépes grafikát oktató kurzusok
- Interaktív játékok
- Üzleti információk, pl. piackutatás, vállalkozás indítását segítő program, tájékoztatás szabványokról, stb.
- Álláskeresők támogatása, és pályaválasztási-, pályamódosítási tanácsadás
- Mesemondó és olvasó klubok gyerekeknek és felnőtteknek
- Új könyvek, szerzők bemutatása, irodalmi körök, versenyek
- Vitaestek, összejövetelek szervezése különböző témakörökben, pl. egészség, politika
- Genealógiai tanfolyamok (családfakutatás)
- Nyelvtanfolyamok

Az információs műveltség területén nagyon változatos programokat találunk, ilyenek lehetnek többek között a workshopok, előadások, 'laboratóriumi gyakorlatok', vagy egyénre szabott konzultációk.

Néhány könyvtár Internet alapú „informatikai műveltség csomagot” állított össze azért, hogy a tanulókat az információkeresés készségének fejlesztésében segítse. Mindezek a programok iránymutatást nyújthatnak a könyvtár és az Internet használatában is.

Az elektronikus kommunikáció és információszerezés területén jelenleg a leggyakoribb formák az alábbiak:

- blogolás
- e-könyvek
- e-mail
- általános Internet használat
- Internetes keresés
- Messenger/Chat szolgáltatások
- Skype
- közösségi hálózatok/Web 2.0 szolgáltatások (Facebook, YouTube, Twitter stb)
- videó konferencia

A fent említett alapvető szolgáltatásokon kívül számos könyvtár jóval magasabb szinten is indít képzést, ilyenek például az Internetes biztonság, szerzői jogi kérdések, vagy az információ-visszakeresés témaköre. Sokak számára a tanulás leghatékonyabb módja a személyre szabott tanácsadás, amely mélyebb megértést tesz lehetővé, és jóval motiválóbb. Ez a fajta ellátás azonban magas követelményeket támaszt a könyvtár munkatársaival, illetve a könyvtárban található forrásokkal szemben.

A sikeres programok valószínűleg azok, amelyek figyelembe veszik a tanulók speciális igényeit konkrét feladatok megoldásában, hangsúlyozzák a tanult ismeretek fontosságát, és leginkább építenek a 'cselekvés általi tanulás' értékeire.

A tanulást támogató szolgáltatások terén megvalósítandó *innováció* a vezetőktől odafigyelést, elkötelezettséget követel, valamint az erőforrásokkal való megfelelő gazdálkodást.

Elismeri az együttműködés fontosságát, a hálózatokban meglévő szakértelmet, és végül támogatja a replikációt.

A felhasználó által motivált innováció különböző módszerei közé tartozhat a megfigyelés, mélyinterjú, új megoldások prototípusainak kifejlesztése, illetve ezek – mint a felhasználóval való kommunikációs csatorna – használata annak érdekében, hogy a várható szükségleteket előre lássák, a következtetlenségeket felfedezzék (mivel a felhasználó gyakran mást cselekszik mint amit mond), de ide tartozik az új rendszerek kitalálása, fejlesztése és tervezése a felhasználókkal együtt.

Az „innováció 7 köre” olyan módszer, amely egy szervezet működésének alapvető kérdéseivel foglalkozik. A módszer hét lépésből áll, ezek szükségesek a sikeres innovációhoz. Az alapvető kérdések egy szervezet működésében a következők: (1) szerkezet, stratégia, szervezet, kompetenciák, kultúra és külső együttműködés, (2) ötletgyűjtés, (3) értékelés, (4) tesztelés és a prototípus kidolgozása, (5) tervezés és üzleti terv, (6) alkalmazás, és (7) ügyfelek és más érdekelt felek. Az egyik elemből következik a másik, az újítás olyan kulturális értéket, vagy hagyományt hozhat létre, amely a könyvtárak fejlesztéseire is ösztönzően hat, minden lépésüket az előző lépéssel elért eredményekre építhetik.

## 2. Következtetések és ajánlások

Rohamosan nő azoknak az életen át tartó tanulást támogató programoknak az összetettsége és sokfélesége, amelyek a közkönyvtárakban bevezethetőek. Minden egyes program új problémákat hoz magával a tervezés, irányítás és a források felkutatása terén, és egyre inkább szükségessé teszi a másokkal való együttműködést és a partneri kapcsolatok kiépítését, valamint a tágabb - a 'hagyományos' könyvtári szolgáltatásokon túlnyúló - stratégiai összefüggések megértését. A közkönyvtárak által a felnőtteknek nyújtott tanulást támogató szolgáltatásokra vonatkozó visszajelzéseket, azok értékelését jelenleg különböző módon értelmezik, ezen a területen még sok nehézséggel kell szembenézni.

A szolgáltatásokra és lehetséges hatásaikra vonatkozó összefüggő ismeretanyag folyamatosan bővül. Mindez akkor válhat közkinccsé, ha Európa könyvtárai megismerik a más országokban fellelhető jó gyakorlati megoldásokat, és tanulnak azokból. A következő részben néhány ilyen megoldást mutatunk be. Az egyik jó példa sokkal szélesebb körű és hosszán tartó fejlődésre ad lehetőséget az ismeretek kicserélését illetően, segítséget nyújtva az ezen a területen dolgozó vezetőknek és döntéshozóknak.

## 3. Jó gyakorlati megoldások

Dániában az "Easy contact with public authorities" (Egyszerű kapcsolat közhivatalokkal) program keretében könyvtárosok segítségével tanulták az állampolgárok, hogyan intézhetik ügyeiket önkiszolgáló módon a közhivataloknál.

Az Aarhus-i közkönyvtárak innovációs stratégiát dolgoztak ki annak érdekében, hogy a folyamatos tanulás a társadalmi kultúra részévé váljon. Céljuk az, hogy az állampolgárok által igénybe vett szolgáltatásokat folyamatosan fejlesszék, illetve új szolgáltatási formákat próbáljanak ki. A stratégia tíz alapelvere épül. Felhasználó-központú, azaz alkalmazkodik a felhasználó élethelyzetéhez és igényeihez. Az innovációra úgy tekint, mint egy gyors és kreatív folyamatra az ötlet megszületésétől az alkalmazásig, aminek márkanévet kell adni, és egységesíteni kell.

**Finnországban** a 'Kérdezze a könyvtárost' vagy 'Kölcsönözzön könyvtárost' szolgáltatás lehetővé teszi a könyvtárlátogatóknak, hogy időpont egyeztetés után személyes információkeresésüket egy könyvtáros segítségével oldják meg.

A Helsinki Városi Könyvtár a kiegyensúlyozott stratégiai mutatószám-rendszert (Balanced Scorecard, BSC) alkalmazza a stratégiai irányításban. A rendszer négy nézőpontból vizsgálja a teljesítményt:

- tanulás és növekedés,
- belső folyamatok
- ügygondnok,
- ügyfél.

A tanulás-növekedés nézőpont képezi a BSC alapját. Ez a nézőpont három területre összpontosít: (1) a munkatársak sokoldalú a fejlődésére, és az örömmel végzett munkára, (2) az interaktív szolgáltatási kultúra megvalósítására és (3) a működő technológia biztosítására. Finnországban jó példákat találunk Internet alapú információs műveltségi csomagokra is, mint például a Tiedon lähde. <http://city.porvoo.fi/tiedonlahde/>

**Portugáliában** az Ulisses projekt célja az információs műveltségi kompetenciák fejlesztése a Lisszaboni Megyei Könyvtárak hálózatában. A projekt az IFLA élethosszig tartó tanulásra és információs műveltségre vonatkozó irányelveit követi. IFLA Guidelines on Information Literacy for Lifelong Learning (2006).

Kifejlesztettek egy - a közkönyvtárak és információs szolgáltatások értékelésére szolgáló - modellt is, ez a SIADAP<sub>+B</sub>. (System (S) Integrated (I) Assessment (A) Performance (D) Administration (A) Public Library and Information services (+B)). A modell folyamatértékelést, (EAP), stratégiai értékelést (Balanced Scorecard) és szervezeti önértékelést tartalmaz (CAF).

**Szlovéniában** a könyvtárak kvízét állították össze egy olyan modern könyvtári-információs műveltségi program részeként, amely a kulturális örökséggel foglalkozik, és elsősorban az iskolás gyerekeket és tanáraikat célozza meg.

Az **Egyesült Királyságban** a Skót Könyvtári és Információs Tanács (SLIC) kifejlesztett egy minőségbiztosítási eszközt Skócia közkönyvtárai számára. A közkönyvtári minőségfejlesztési mátrix (Public Library Quality Improvement Matrix (PLQIM)) felismeri a közkönyvtári szolgáltatásokkal szemben meglévő sajátos elvárásokat, valamint a közkönyvtárak támogató szerepét más területeken, például az egészség, a kikapcsolódás vagy a közszolgálati reformok terén.

## 4. Hivatkozások

Aarhus Municipality Citizens' Services and Libraries. Innovation strategy

[http://presentations.aakb.dk/publikationer/innovationsstrategi\\_uk.pdf](http://presentations.aakb.dk/publikationer/innovationsstrategi_uk.pdf)

Ashcroft, Linda et al. Public libraries and adult learners

<http://cat.inist.fr/?aModele=afficheN&cpsidt=18579557>

Guidelines on Information Literacy for Lifelong Learning, IFLA, 2006

<http://www.ifla.org/en/publications/guidelines-on-information-literacy-for-lifelonglearning>

Pinto, Leonor Gaspo and Ochoa, Paula. A new model for public library and information services evaluation: SIADAP<sub>+B</sub>

[http://files.incite.pt/Bergen\\_IFLA05.ppt](http://files.incite.pt/Bergen_IFLA05.ppt)

Repanovici, Angela and Landoy, Ane. Information Literacy Applied on Electronic Resources - Practices from Brasov, Romania and Bergen, Norway

[http://ifla.queenslibrary.org/IV/ifla73/papers/158-Repanovici\\_Landoy-en.pdf](http://ifla.queenslibrary.org/IV/ifla73/papers/158-Repanovici_Landoy-en.pdf)

Scottish Library and Information Council. Public Library Quality Improvement Matrix

<http://www.slainte.org.uk/Slic/plqim/plqimindex.htm>