



## Tájékoztatás a jövő könyvtárában

Napjainkban szemtanúi vagyunk az egyetemi könyvtárak átalakulásának. Alapfunkcióikat, mint pl. a referenszolgáltatások, a gyűjteményfejlesztés vagy a megőrzés, újragondolják, újradefiniálják, s a könyvtárak a szolgáltatások hagyományos formáitól az online szolgáltatások felé, a nyomtatott alapú gyűjteményektől a digitális gyűjtemények felé mozdulnak el.

A referenszfeladat ellátása a 19. század óta szerves része a könyvtári munkának. Léte, s mai napig tartó működése jelzi a könyvtárak szolgáltatásorientáltságát. Azon túl, hogy a tájékoztató könyvtárosok közvetlen módon segítenek a használóknak, segítik az állományfejlesztést és az információs műveltség erősödését is, mivel folyamatos információt szolgáltatnak arról, mire van szüksége a használóknak, s arról is, hogyan kell őket a források, információk használatával megismertetni.

Különösen a felsőoktatási könyvtárakban figyelhető meg a Google és más keresőmotorok, illetve online adatbázisok referenszmunkára gyakorolt hatása. Nem túlzás azt mondani, hogy kutatásaikat a hallgatók jó része egy Google-kereséssel kezdi. Szerencsére, amikor keresésük eredményeként megkapják a Google-ból a kb. 50 millió találatot, ott áll mellettük a tájékoztató könyvtáros, és segít.

Valószínűsíthetően a kutatásnak ez az új formája az oka annak, hogy csökkent a referenszpultoknál regisztrált kérdések száma. A csökkenés következtében elindult a gondolkodás a tájékoztató munka jövőjéről, esetleges megszűnéséről. Másrésztől azonban azt is jelzik a könyvtárosok, hogy noha csökken a kérdések száma, azok minden eddiginél jóval összetettebbek.

A tájékoztatásban bekövetkezett változások okait a szakirodalom szerint a pedagógiai módszerek változásában, az új generációs hallgatók új típusú személyiségében, a globalizáció hatásaiban, vagy

akár az ellaposodó világban is kereshetjük. A földrajzi és politikai határok többé nem akadályozzák, hogy akár távoli helyekről is hozzáférjünk a bennünket érdeklő információhoz.

Számos egyetemen tetten érhető az új pedagógiai módszerek alkalmazása: a hallgatóktól csoportmunkát és digitális eszközökkel készített prezentációkat kérnek. Ahhoz, hogy ebben segíteni tudjanak, a tájékoztató könyvtárosoknak is új ismeretekre, jártasságokra kell szert tenniük. Manapság nem ritkák a könyvtárosokat kereső álláshirdetésekből a következő elvárások: *virtuális tájékoztató szolgáltatásokban szerzett tapasztalat, könyvtári honlapkészítés képessége, online tájékoztató és oktató segédletek elkészítésében való tapasztalat stb.* Egyre inkább szükség van arra is, hogy a tájékoztató könyvtárosok tanári képességekkel rendelkezzenek, hiszen bármikor szükségük lehet arra, hogy akár négy szemközt, akár szervezett kurzus keretében megtanítsák a hallgatóknak (oktatóknak, kutatóknak), hogyan igazodhatnak el az egyre összetettebb digitális környezetben. Néhány intézményben már ki is alakítottak olyan hibrid pozíciókat, amelyek a tájékoztató könyvtáros és az oktatói-műszaki szakember szerepét, feladatait ötvözik.

A hallgatók is megkövetelik a könyvtárostól, hogy lépést tartson a fejlődéssel: az új generációs diákoknak természetes a számítógépek, az egész digitális világ „használata”, s elvárják, hogy a könyvtári szolgáltatásokat és az információs forrásokat a nekik megfelelő helyen, időben és módon nyújtsa a könyvtár. Igényt tartanak arra is, hogy az egyes részlegek és szolgáltatásaik kooperatív módon működjenek, komplex szolgáltatásokat kínálva a hallgatóknak.

Mindezen tényezők eredményeképpen az elmúlt néhány évben új fogalom és szolgáltatás jelent meg a könyvtári és információs tudományban: az *information commons* kifejezés olyan komplex

szolgáltatást kínál, amely egyesíti a tanulás és a társadalmi érintkezés helyeit, hogy ott a hallgatók akár csoportokban is tanuljanak, miközben a legmodernebb digitális eszközöket, megoldásokat veszik igénybe: számítógépeket, adatbázisokat használnak, vagy éppen kávézás közben plazmatévén nézik a CNN műsorát.

Ebben a speciális információs részlegben rendszerint együtt van a tájékoztató könyvtáros az informatikai osztály egy-egy tagjával, vagyis egy helyen érhető el a kétféle könyvtári szolgáltatás, a referenz- és az információs technológiai, bár végző megoldásként az egyes intézmények eltérő megoldásokat alkalmazhatnak. Connecticutban pl. a tájékoztató könyvtáros továbbra is a hagyományos referenzszolgáltatást nyújtja (különösen csúcsidőben), beleértve ebbe az elektronikus információs források használatának bemutatását, vagy akár egy powerpoint-előadás elkészítésében való segítségnyújtást is, s csak a bonyolultabb, műszaki jellegű kérdésekkel irányítja a hallgatókat a mellette lévő számítógépes segítőpulthoz. Más intézmények kombinálják a referenzpult és az informatikai segítőpult szolgáltatásait. Vagyis a pultnál dolgozó könyvtárosnak azontúl, hogy végzi a hagyományos tájékoztató munkáját, arra is képesnek kell lennie, hogy bizonyos műszaki, informatikai problémákat megoldjon, vagy segítsen megoldásukban (pl. jelszó megváltoztatása, szoftverletöltések, hálózati problémák).

A leginkább drámai megoldást Pennsylvaniában és Missouri államban vezették be: itt olyan tájékoztató pultot alakítottak ki, ahol általános információszolgáltatás folyik, kölcsönöznek, tájékoztatnak, és alapvető informatikai segítséget is nyújtanak. A pultnál átlagos könyvtárosok vagy segítő hallgatók végzik a munkát, de a használók személyes konzultációt is kérhetnek egy-egy különleges témában a könyvtárostól, akinek arra megfelelő forráslistával kell készülnie.

Újdonság az is, hogy egyre több könyvtár kínál a hét minden napján 24 órás online referenzszolgáltatást a használók nagy meglepedésére. Hasonló szolgáltatást alakított ki az *OCLC Online Computer Library* és a *Library of Congress* is. A *Question Point* elnevezésű szolgáltatás online segítséget nyújt a különböző referenzkérdésekhez, mégpedig úgy, hogy azon települések könyvtárosai szolgálják ki a felhasználókat, ahol éppen

munkaidő (értsd nappal) van, így tehát kiküszöbölük az időzónák közötti eltérésekből adódó problémákat.

A *Floridai Egyetem* nemrégiben bevezetett szolgáltatása pedig a hagyományos tájékoztató szolgáltatást egészíti ki külső, az egyetem egész területéről elérhető mobil tájékoztató helyekkel, ahol laptopok és a drót nélküli technológia segítségével kaphatnak segítséget a felhasználók. Más intézmények ebédlőkben, hallgatói központokban alakítanak ki referenzpultokat. Olyan egyetem is van, ahol a könyvtáros lappal a kezében sétálgat azokon a helyeken, ahol a diákok tanulnak, s kérdegeti őket, hogy szükségük van-e segítségre, vagy egyszerűen csak beköltöznek a tanszékekre a munkaidő tartamára, s ott segítenek. Ez utóbbi megoldás segíti a könyvtár és a tanszékek közötti együttműködést.

Ezek az új megoldások előrevetítik a referenzszolgáltatás jövőjét. Először is kijelenthető, hogy a tájékoztató pult egyre inkább az *information commons* szerves részévé válik; el fog tűnni a hagyományos tájékoztató szolgáltatások és a digitális eszközök, források használatának támogatására kialakított szolgáltatások közötti különbség. Másodsor, a tájékoztató könyvtárosok munkájának meghatározó elemévé válik a digitális szolgáltatások támogatása. Harmadszor pedig, megmarad a tájékoztató könyvtárosok nagyfokú rugalmassága és kreativitása abban, hogy a szolgáltatások hagyományosabb formáit a korszerű technológiák használatával segítsék.

A már vázolt világméretű tendenciák könnyen eredményezhetik, hogy egy-egy amerikai referenzkérdést Indiából vagy Kínából fognak megválaszolni, egy azonban biztosra vehető: azoknál a szolgáltatásoknál, amelyeknél fontos a személyes kapcsolat és az emberi kreativitás, soha nem kerül ki a könyvtáron, a referenzszolgáltatáson kívülre. Hiszen ez a tájékoztatás alapfeladata: a kutatás segítése kreativitással, megtámogatva a könyvtárosság hagyományos, emberközpontú orientációjával.

**/HISLE, W. Lee: Reference questions in the library of the future. = Chronicle of Higher Education, 52. köt. 6. sz. 2005. p. B6–B8./**

(Kovácsné Koreny Ágnes)