



## **SIEMS, Renke: Felhasználók kutatják a felhasználókat**

### **A tanulótér kialakításának eszköze: „Service Learning”**

A Tübingeni Egyetemi Könyvtár tanulótérre való alakulása nagyon dinamikusan történt, bár nem tudatos tervezés eredménye volt. A koncepción alapuló jövőbeli fejlesztések érdekében az egyetemi könyvtár a „service learning” (a participatory design, a részvételen alapuló tervezés egy formája) kipróbálása mellett döntött. Hallgatók fejlesztették ki egy kétszemeszteres projekt keretén belül a használati koncepció szempontjait, melyek a jövőben is alkalmazhatók.

#### **Kiindulópont**

A Tübingeni Egyetemi Könyvtár nem számított vonzó tanulótérnek. A *Deutsche Bibliotheksstatistik* (Német Könyvtári Statisztika, DBS) szerint 2006-ban az egyetemi könyvtárban és a fiókkönyvtárakban együttvéve összesen 684 tanulóhely létezett – mindez 24 000 egyetemi hallgató számára. 2012-ben a DBS már 1549 tanulóhelyet tartott számon, ebből 1200 helyet a központi könyvtárban. Ez a szám viszont még mindig nem éri el a 13. DIN szakmai beszámoló alapján ajánlott 15%-ot (még akkor sem, ha az intézményi és kari könyvtárak helyeit is hozzászámoljuk).

Tübingenben a tanulóterek kialakítása ugyanúgy zajlott, mint bárhol máshol: ahol korábban nyomtatott bibliográfiák foglaltak el teljes termeket, ott tanulócentrum, a cédulakatalógusok helyén csoportos tanulótér jött létre. A könyvtár tanulóhelyeinek minőségi fejlesztése is nagy hangsúlyt kapott: a felújítás keretén belül kávézót és fogadóteret alakítottak ki. Bevezették az RFID-kölcsönzést és az olvasók személyes tárgyaikat is bevihetik. Létrejötték pihenőhelyek, közepes zajszintű terek és „piactérszerű” területek. A központi könyvtár négy különálló épületből kapcsolódik össze, ezáltal sok egymástól eltérő funkciójú kommunikációs, tanuló- és munkaterület alakult ki.

A tanulóterek minősége a rugalmas használhatóságban és a sokszínű igények kielégítésében mutatkozik meg, ezért a szolgáltatások sokaságának kell elérhetőnek lenniük helytől függetlenül. A nyitvatartási idő jelentős növelése mellett a könyvtárnak technikailag is fel kellett készülnie: az összes épület teljes területét lefedő WLAN-világítást és újabb konnektorokat szereltek be. Elindultak az első kísérletek az interaktív táblákkal, illetve a Blended-Library projekt keretén belül többérintős (multi-touch) eszközökkel.

A fejlesztések eredménye, hogy a teljes könyvtárat sikerült összekapcsolni, és létrejötték új együttműködések is. Az egyetemi könyvtár a tanulóterek kialakításával új kapcsolatokat épített ki: az Adatfeldolgozási Központ a tanulócentrumban hozta létre IT-kérdésekkel kapcsolatos információs pultját, az Írócentrum itt tartotta fogadóóráit. Az Írócentrum és az egyetem közötti együttműködés eredménye a „Halasztott házidolgozatok hosszú éjszakája” című rendezvény, egy társaktól való tanulás modellen alapuló írói hetek, amelyen több száz érdeklődő vett részt.

A korábbi klasszikus tanácsadást felváltotta az oktatás, a tréning és egyéb széles körű programok. Az Írócentrummal közösen kialakításra került a bielefeldi tanulássegítő központ mintájára egy olyan tanulócentrum, ahol a társaktól való tanulás és a peer-tutoring területén segítenek.

#### **Hogyan tovább?**

A tanulótér-könyvtárról az elmúlt években élénk és intenzív viták zajlottak. A vitát egyrészt érintette a könyvtárárpítés reneszánsza, mivel sok látványos új építkezésre és több érdekes átépítésre, felújításra került sor, másrészt felmerült a kérdés, hogy hogyan lehet a fizikailag szinte már nyomasztó

virtuális ajánlatokat egy egységes koncepcióba hozni. A Blended Library-nek arra kell koncentrálnia, hogy a komplexitás minél alacsonyabb küszöbű, harmonikusabb, elegánsabb és hasznosabb legyen. A könyvtárnak tanulóterként foglalkoznia kell a rejtett és a helyfüggetlen számítástechnikával, valamint az emberközpontú információtechnológia-fogalmakkal és az „internetes eszközökkel”, amire egy ideje különböző modellek állnak rendelkezésre. A tübingeni tanulóterek kialakításakor csak a lényeges dolgokra reagáltak: több asztal, több WLAN, több internet-hozzáférés, több hálózati nyomtató, több e-learning, több tanácsadás, információ és oktatás. A teljes kínálat egy fedél alatti megvalósítása, a megfelelő helyszín, a hosszú nyitvatartási idő és a jó ellátási lehetőségek nagyon kedveltek, azonban kérdések is felmerülnek. Egyrészt megváltoztak az információs kultúra és a tudományos munka formái, s ezeken könyvtárosként nem feltétlenül veszünk részt naponta, aminek az a következménye, hogy a szolgáltató és a felhasználó nem értik meg egymást. Másrészt voltak zavaró jelenségek, amelyek az említett felújítás során a különböző használati tereket és a tanulócentrumot érintették. A csoportos munka és a koncentrált tanulás nem volt lehetséges, amikor néhány lépésnyire éppen fúrtak, ennek megfelelően ki is ürültek a terek. A használók a könyvtár más egységeibe tértek be, ahol nem zajlott felújítás vagy az teljesen el is maradt. A tanulóterek használói nem függtek a könyvtártól, mivel ők olyan szolgáltatásokat kerestek, amelyeket máshol is tudtak számukra biztosítani, így ha a kínálat nem felelt meg nekik, akkor távol maradtak.

A tanulmány szerzője megállapította, hogy két okból lehet sikeressé válni: vagy jó a termék vagy nincs más alternatíva. A tanulóterre alakítás abból is profitált, hogy az egyetem kevés hellyel rendelkezik, s az intézmények és karok területeit próbálják felhasználni. Ha az intézményekben csak irodák és oktatási termek vannak, elmarad az akadémiai és egyetemi élet, hiszen hiányoznak a megfelelő terek. Ezt a könyvtár is tudja biztosítani, bár más megoldás is lehetséges, például egyes főiskolákon a tanulóhelyeket külön épületekbe helyezték. Mivel biztosak vagyunk abban, hogy a könyvtár a tudományos munka helyszínének tökéletes feltételeit biztosítja, javítani kell a terméket, méghozzá abban az értelemben, hogy a használó valamilyen pluszt tapasztaljon, egy olyan többletértéket, amit máshol nem kapna meg.

A visszajelzések legfontosabb pontja, hogy figyelembe kell venni az igényeket, és ennek megfele-

lően kell kialakítani a kínálat struktúráját. Nem véletlenül említik nemzetközi szinten a *Warwicki Egyetemet* a tanulói, oktatási és kutatási hálózat megvalósítójaként. A kínálatok szakterületre fókuszálva jelennek meg „one-stop-shop” jelleggel, azaz a klasszikus média átlátható referenzállománya mellett a modern technikát is bevetik, térben rugalmasan használhatók, s a hallgató magának szervezi meg a tanulási hálóját. A különböző kiindulópontok hálós struktúrája lehetővé teszi az elmélyült használatot, ezáltal többen is használják. Tübingenben a teaching grid körvonalait lehet a legjobban kivenni: régóta sikeres e-learning kínálóként a szolgáltatásokat egyetemi portálokba integrálták. A platform használata mellett biztosított a technikai és didaktikai támogatás, és létezik a komplex oktatás számára oktatási terem. A Blended Library projekt az új tanulási formák kísérleti bevetésével egészíti ki ezt a kínálatot.

A kutatói hálózat jelenleg egymásra épülő lépéseken alapul. A technikailag támogatott munkahelyeket összekapcsolják a közösségi tér koncepciójával, s ezzel a kutatócsoportok, diplomások és doktoranduszok olyan térhez jutnak, amelyet máshol nem találnak. Minden koncepció az idő, befektetés és forrás mellett a célcsoportok bevonásán alapszik. A learning grid megvalósításához megtaláltuk a service learning lehetőségét, s a helyi karriercentrumban új együttműködési partnerre leltünk.

### **A közösségi/résztvételen alapuló tervezés egy formája: Service Learning**

A service learning az iskolákban és a főiskolákon terjedő módszer, amelyben összekötik a szakmai tanulást a társadalmi tevékenységgel: közszolgálati projektben lehet kipróbálni a meglévő készségeket, s ezzel a kísérő oktatást mélyíteni. Ez lehetővé teszi a hallgatók számára a szakmai tanulmányok során megszerzett tudás használatát, a kulcsfontosságú képességek alkalmazását és bővítését, és motiváltak lesznek további projekteken, amelyek társadalmi értéke többet ér, mint a kreditpontok.

Tübingenben a karriercentrum kulcsfontosságú képességek megszerzését szolgáló programjának központi eleme a Service Learning. Ezt támogatja a „Effizient Studieren in Tübingen” (Hatékony Tanulás Tübingenben, ESIT), amely a főiskolán zajló kutatást és tanulást segíti.

A Service Learning alkalmazását egyetemi szinten Tübingenben először az Egyetemi Múzeum fedez-

te fel: a Mind/Things-Kopf/Sache (Ész/Eszközök) projektszemináriumban a hallgatók a Pszichológiai Intézet tudományos eszközeit tárták fel, majd látványos kiállítást rendeztek belőlük. A projekt hatására további gyűjteményeket mentettek meg a feledéstől, enyészettől, például kifejlesztettek egy App-alkalmazást az egyetemi Botanikus Kert számára. Felvetődött, hogy az alkalmazást más kutatásban is alkalmazni lehetne.

A service learning ebben az összefüggésben a Participatory Design egy formája: a szolgáltatást vagy terméket a lehetséges felhasználók fejlesztik, igényeiket jelezhetik, ezért a későbbi használat során sokat profitálnak. A szolgáltatás pedig az ügyfélszolgálati munka során az alaposabb ügyfélismeretből, a termékek jobb elfogadhatóságából nyer. A Participatory Design a termékfejlesztésben és szoftvertervezésben, sőt az építészetben és a városfejlesztésben is elterjedt. A koncepciónak tiszta határai vannak: Henry Fordtól Steve Jobsig többen utaltak arra, hogy azok a termékek, amelyek paradigmaváltást jelentenek, vagy az igényeket aktivizálják, nem várhatnak arra, amíg a vásárlók maguk fogalmazzák meg őket – ezek a termékek a termékfejlesztés ciklusában mindig túl későn jelennének meg a piacon.

Egykor Hubertus Neuhausen mutatta be a problémát könyvtárakban a felhasználói kérdések alapján: mit ér a felhasználói igények helyzetfelmérése a néhány éven belül megnyitó könyvtárak elektronikus hozzáféréseit illetően, ha az elektronikus eszközök teljes struktúrája megváltozik?

Tübingenben a hétköznapi feltételeinek kérdése is releváns: érdemes sok forrást befektetni a felhasználók igényeinek felmérésébe, ha maga a célcsoport tudja a legjobban, mire van szüksége? Úgy gondoltuk, érdemes ennek utánajárni és elindítottuk a „Tanuló építések” projektet.

### Tanuló építések – projektszeminárium

A *Tanuló építések* projekt esetén felmerült a „harmadik pedagógus” kérdése: a konkrét térről van szó, amelyben a tanulás- és tudásfolyamatok zajlanak. Jóval azután, hogy a fogalom megjelent Montessorinál és a Reggio-pedagógiában, feltűnik az iskolaépítésben és párhuzamosan megjelenik a tudományos munkára használt épületek építésének folyamatában is. A látványos könyvtárépítések mellett sok olyan épület létezik, amelyek építészetileg figyelembe veszik a tudomány feltételeit a digitális korban. A *Tanuló építések* projektben

több kérdést tettek fel a hallgatóknak: „A tanulást és információs viselkedést kutatjuk – hogyan, mikor, hol és milyen intenzitással tanultok? Hogyan fogadjátok be az információkat, mikor kell rendelkezésre állniuk és milyen formában? Milyen legyen az információkínálat, a szociális környezet és nem utolsósorban a konkrét tér, ahol mindez történik, ami elősegíti a hallgatói tanulmányokat?”

Sok kérdés merült fel és egyértelművé vált, hogy egy intenzív kísérő tanulmányra van szükség, amely a könyvtár felőli kompetenciákat térképezi fel. Az egyetem múzeuma biztosította az input egy részét, vagyis a gyűjtemények meghatározását és bemutatását. Más területeket, mint a projektmenedzsmentet és a szponzorok felkutatását kiszervezték. A *Tanuló építések* hallgatóit az empirikus kutatás, szociológia, könyvtártan, közgazdaságtan, építészet és tudományos publikálás szakemberei képezték. A kétszemeszteres projektszemináriumhoz kiválasztották a Service Learning különböző formáit. A projektszemináriumra a 2012 nyári és a 2012/2013 téli szemeszterében került sor.

### A rendezvény lebonyolítása

A struktúrát tekintve az első szemeszteri képzés az inputtal, a főbb témák kiválasztásával és az egyes projektcsoportok felépítésével, míg a második szemeszteri képzés döntően a felvetési és kísérleti fázissal, a kiegészítendő inputtal és a záró poszter bemutatásával foglalkozott. A begyűjtött eredmények hamarosan online is elérhetővé váltak.

Mi történt a nyári szemeszteri képzésben? Elsőként a „Munkahelyem” témában ötletelésre került sor, ezalatt rögzítették az ezután következő tartalmakhoz és instrukciókhoz a hallgatók ötleteit és elképzeléseit, ezekre a projekt során újra vissza lehetett térni. A Workshop-napok sorozatában egyrészt belső, másrészt külső inputot dolgoztak fel:

- A könyvtár felől meghatározták a projektet, szakmai vitákra került sor és a témákat csoportosították.
- Az empirikus oktatáskutatás a tanulási pszichológia alapjait és az oktatáskutatás formáit vizsgálta, és bemutatta a megfigyelési kérdőívek dokumentációját.
- A szociológia képviselői tudósítottak a szociológiai kutatási irányok különlegességeiről.
- A *Baden-Württemberg Vagyonkezelő és Építészeti Hivatal* bemutatta az egyetem épületeinek építési, átépítési és használati problémáit.

- A közgazdaságtan órán kiderült, mire van szükség ahhoz, hogy működjön a projektmenedzsment.

A projekteknek nehezen kiszámítható életük van, és úgy alakult, hogy az oktatáskutatás képviselői ebben a szemeszteri képzésben a kutatómódszertan alapjairól tartottak előadást, s szükségük volt gyakorlati terepre, amit gyorsan meg is találtak. A képzés alatt 200 hallgató áramlott szét a könyvtárban, hogy megfigyelési kérdőíveket és szervezett rövidinterjúkat készítsenek, ezzel is dokumentálva a hallgatók viselkedését és kedvteléseit. Az összefoglalt eredményeket a téli szemeszterben a *Tanuló építések* projekt háttéranyagaként használták.

Mi történt a téli szemeszterben? Még azt megelőzően történt valami: a projektcsoporthoz három témára összpontosítottak, az egyéni tanulólhelyek formájára és változataira, a csoportos tanulólhelyekre és technikai felszereltségükre, valamint a rendszerűsége és a használhatóságra. A szemeszterek közötti szünetet megbeszélésre és anyaggyűjtésre használták. Ezután megkezdődött a könyvtári részlegek időszaki átépítése. A folyamatokat megfigyelték, a háttérkérdőíveket kiértékeltek, az eredményeket feldolgozták, s az írócentrum workshopján projektbeszámolókat és posztereket készítettek. Az eredmények bemutatására 2013. március 7-én, a „Halasztott házidolgozatok hosszú éjszakáján” került sor.

A kísérleti fázis a megszokott könyvtári részlegek beavatkozásainak sorozatát foglalta össze. A munkacsoport, amely az egyéni tanulólhelyekkel és az olvasói helyek alternatív formáival foglalkozott, átszervezte az olvasótermeket, a szigorú asztalok helyett csoportos munkaszigeteket hoztak létre és ideiglenes alternatív olvasói tereket alakítottak ki. A csoportos tanulólhelyekkel foglalkozó munkacsoport egy addig teljesen „csupasz” termet szerelt fel Smartboarddal és az előfoglalást tesztelte. A rendszerességgel és használhatósággal foglalkozó munkacsoport megkérdezte a hallgatókat az egyetemi könyvtár információs útvonalairól és rátapintott a lényegre: nagyon rövid időn belül 2000 hallgató válaszolt a kérdésekre.

### Eredmények

Az eredmények két csoportra oszlanak: egyrészt olyanok, mint egy online kérdőív, amiből szép diagramok születnek. De a lényeg a szabad választásban volt, s az elvárt trendekből adódott, egy-

ben sok értékes megfigyelést eredményezett. Az első csoport megállapította, hogy az olvasóteremben a lazább bútorendevezést nem fogadják el: az olvasó és az asztalon lévő tárgyak halk háborúja rendezett teret kíván: kevés figyelemelterelési lehetőséggel. A könyvtár más terek berendezésekor tapasztalta meg, hogy a bútor „tyúklétra” elhelyezése a megfelelő, mert támogatja a kölcsönös szociális kontrollt. A választófalakkal történő elrendezés is kedvelt, mert megszüri a hangokat. Az olvasóterem átrendezése mellett színes, kárpított kisbútorokat helyeztek el a kényelmes munka és az aktív ülés céljából. A háttérviesszajelzések alapján igény van olyan székekre, amelyeken ülőhelyzetet lehet változtatni, így nem érzik magukat merevnek, s nem fáradnak el sem fizikailag, sem szellemileg az olvasók. Kiderült, hogy a munkaszakaszok is különböznek: az intenzív tanulási és írási folyamatok közben előfordulnak pihenő időszakok.

A csoportos tanulólhelyekkel és a technikai felszereltséggel foglalkozó munkacsoport tetszést aratott, mivel az egyetem hiányosságára mutatott rá, hiszen az egyetemi struktúra a csoportos munkára épít, de a technikai támogatást igénylő csoportos munkához hiányzik a lehetőség és az infrastruktúra. A visszajelzések szerint „Még többet!” kérnek a programból, és van igény az előfoglalási lehetőségre. A gyakorlatban hamarosan ütközés mutatkozott: a helyhiány miatt a Smartboard-termet akkor is lefoglalták, ha nem is használták a Smartboard-ot.

A rendszerűséggel és használhatósággal foglalkozó munkacsoport látványosan bemutatta, hogy mennyire átláthatatlan az olvasók számára a könyvtár: az épületek elrendezése nehezíti az eligazodást. Fizikailag és virtuálisan is át kell dolgozni a tájékozási rendszereket, a digitális jelzőrendszerek lehetőségén is kell gondolkodni.

### Tanulságok

A projekt az egyetemi és a külső szakértők együttműködéséből adódóan nagyon termékeny volt. A tényleges projekteredmények mellett sikerült újabb kapcsolatokat kiépíteni az egyetemmel és a könyvtár vonzó helyszíneként került bemutatásra. A projekteredmények sok hasznot hoztak, részben új felismeréseket, részben bátorító elismerést. Van azonban néhány olyan tapasztalat, amelyet további projektekben érdemes figyelembe venni:

- A kétszemeszteres képzés túl hosszúnak bizonyult, egyes hallgatók időhiány miatt elmaradtak.
- A résztvevők motiváltak, de elvárják a hagyományos tanítás átlátható struktúráját, ami a kutatótanulás elvével ütközik.
- Sokat lehet tanulni, de sokat kell a projektbe befektetni. Az úgynevezett „Outsourcing” (kiszervezés) reménye utólag nézve túl optimista volt.

Ami marad, az az eredmények kivitelezése és összekapcsolása további gondolatokkal és projektekkel. Elképzelhető folytatás más területeken is, mivel az intenzív együttműködés a hallgatókkal kifejezetten pozitív volt, amit a szakmai hétköznapiakban ritkán tapasztalni.

**/SIEMS, Renke: Nutzer erforschen Nutzer. = Bibliotheksdienst, 47. köt. 11. sz. 2013. p. 820–832./**

*(Ford. Filó Krisztina)*