

## Az egyetemi könyvtárak referenz szolgáltatásai: kihívások és lehetőségek

Kovács Kármén<sup>1</sup>

*Tanulmányomban az egyetemi könyvtárak referenz szolgáltatásaival foglalkozom, alapvetően abból a szempontból, hogy az információ-források dinamikus mennyiségi növekedésének, megváltozott jellegének és emelkedő komplexitásának, valamint a felhasználói igények átalakulásának következtében milyen fejlesztési lehetőségek jelenthetnek megoldást. A vizsgált probléma feldolgozása a Pécsi Tudományegyetem Könyvtárában szerzett öt éves szaktájékoztató könyvtárosi tapasztalatomon, valamint az Ohioi Egyetem Könyvtárában – tudástranszfer céljából – végzett három hónapos tanulmányozásomon nyugszik. Mindezt főként nemzetközi szakcikkkel támasztom alá, illetve egészítem ki.*

*Elsőként az egyetemi könyvtárakat érintő kihívásokat tárom fel, középpontba állítva az e-dokumentumok mennyiségének, jelentőségének növekedését, valamint az információ-források sokféleségének és a kutatási környezet bonyolultságának fokozódását. Jellemzem a referenz szolgáltatások hagyományos és változásokhoz alkalmazkodó formáit. Részletesen ismertetem és elemzem – a kihívásokra adott megoldási lehetőségként – a felhasználók oktatásának fontosságát, az online referenz szolgáltatásokban rejlő alternatívákat, valamint az Information/Learning Commons-nak nevezett, holisztikus szolgáltatást nyújtó könyvtári környezetet.*

*Kulcsszavak: egyetemi könyvtár, könyvtári szolgáltatás, referenz szolgáltatás, szakirodalmi útmutató*

### 1. Bevezetés

A referenz szolgáltatások az egyetemi könyvtárak működésének kulcsfontosságú részét képezik. Ide tartozik mindaz a személyes, nyomtatott, elektronikus és online tájékoztatás, amely segítséget nyújt a könyvtár olvasói számára a szakirodalom, valamint a különböző szakmai anyagok, információk, adatok közti eligazodásban és azok fellelésében. Mínthogy a felsőoktatási intézmények hallgatóinak, és oktatóinak mély szakmai ismeretekre van szüksége munkájuk hatékony és eredményes végzéséhez, különösen fontos az *akadémiai könyvtárak tartalomszolgáltatása*.

Az elmúlt két évtizedben mélyreható változások történtek az egyetemi könyvtárak referenz szolgáltatásaiban (Tenopir–Ennis 2001), a referenz könyvtárosok fő

---

<sup>1</sup> Dr. Kovács Kármén, PhD, adjunktus, Pécsi Tudományegyetem Közgazdaságtudományi Kar Gazdálkodástudományi Intézet (Pécs).

funkciói, amelyeket már az 1870-es években meghatároztak, azonban ugyanazok maradtak (Tyckoson 2001):

- a felhasználók könyvtárhasználati oktatása,
- az olvasók kérdéseinek megválaszolása,
- a felhasználók segítése a források választásában,
- a könyvtár népszerűsítése a felhasználók körében.

Az elektronikus források bővülésének, valamint az internet és az információk technológia könyvtári szolgáltatásnyújtásban való jelentőségének növekedése következtében a tájékoztató könyvtárosok oktatási és web-alapú szolgáltatás-fejlesztési szerepe megnövekedett (Banks–Pracht 2008). A könyvtár használók oktatásával foglalkozó cikkek többsége a technológiák oktatásban való alkalmazásával, a felhasználók különböző szinteken való képzettségével (Crawford–Feldt 2007), valamint az információk műveltség fejlesztésével foglalkozik (Lindstrom–Shonrock 2006). Az elektronikus kutatási környezetet tekintve azonban nagyon keveset tudunk még arról, hogy a technológiában bekövetkezett változások hogyan hatnak a felhasználók segítésére kereső magatartására és preferenciáira (Granfield–Robertson 2008).

Tanulmányomban a referenz szolgáltatások bővítésében, fejlesztésében rejlő megoldásokat ismertetem és elemzem, az információ-források dinamikus bővüléséhez és növekvő elektronikus jellegéhez kapcsolódóan. Először az egyetemi könyvtárak tevékenységét érintő kihívásokat ismertetem az információ-források középpontba állításával. Ezt követően a referenz szolgáltatások hagyományos és változásokhoz alkalmazkodó formáit tárom fel. Kiemelek és elemzek három olyan referenz szolgáltatást (a felhasználók oktatását, az online referenz szolgáltatásokat, valamint az Information/Learning Commons-nak nevezett, holisztikus szolgáltatást nyújtó könyvtári környezetet), amelyekben lehetőséget látok az egyetemi szférában a keresési/kutatási folyamatok hatékonyabbá és eredményesebbé tételéhez. Cikkem témájának vizsgálata és elemzése a Pécsi Tudományegyetem Benedek Ferenc Jogtudományi és Közgazdaságtudományi Kari Könyvtárban (továbbiakban Kari Könyvtár) megszerzett öt éves szaktájékoztató könyvtárosi tapasztalatomon, valamint az Ohioi Egyetem Könyvtárában – tudástranzfer céljából – folytatott három hónapos tanulmányozásomon alapul. Gyakorlati tapasztalataimat főként nemzetközi könyvtár- és információ-tudományi szakfolyóiratokban megjelent cikkekkel támasztom alá, illetve egészítem ki.

## 2. Az egyetemi könyvtárakat érintő kihívások

### 2.1. Az egyetemi könyvtárak változásának irányai

Az egyetemi könyvtárak működésére – és így a referenz szolgáltatásokra is – rendkívül nagy hatást gyakorol, hogy a felsőoktatásban, a tudásközvetítésben és a kutatómunkában mind nagyobb szerepet játszik az információs technológia és az internet, valamint ezzel egyidejűleg a szakirodalom, az információ és az adatok dinamikus növekedése, és mind komplexebb formában, környezetben való megjelenése. Mader (2001 4. o.) szerint „A könyvtárak jövőbeni szerepére vonatkozóan három makrotényező az irányadó:

- az információmennyiség exponenciálisan növekszik,
- a tudás egyre komplexebbé válik,
- a tradicionális írásbeliség megváltozik.”

A könyvtárban hagyományos nyomtatott, fizikai formában megtalálható és hozzáférhető könyvek és folyóiratok mellett jelentősen emelkedik a szerepe és a volumene az online adatbázisokban elérhető e-folyóiratoknak, műhelytanulmányoknak, statisztikáknak és a rendszerezett linkgyűjteményeknek. Az is figyelemre méltó azonban, hogy a tradicionális dokumentumokhoz kapcsolva is mind gyakrabban találhatunk CD-ket, DVD-ket, sőt a külföldi egyetemi tankönyvekhez online kiegészítő oktatási segédanyagokat (előadás vázlatokat, esettanulmányokat, vizsga feladatsoportokat stb.) is. Az információ-források sokféleségének növekedése pozitívan értékelhető abból a szempontból, hogy többféle jellegű tudásanyag, információ és adat áll a potenciális felhasználók rendelkezésére; a lelőhelyek közti eligazodás, illetve azok rendszerének, tartalmának ismerete, és értékelése azonban jelentősen megnehezítheti az olvasók helyzetét. A fentiekben kiemelt különböző online és elektronikus források, különösen az online e-folyóirat adatbázisok rendkívül nagy előnye – a bennük lévő gyors kereshetőség mellett, hogy közvetlenül elérhetővé teszik a kutató egyének számára a *legújabb nemzetközi és hazai tudományos eredményeket*, a legfrissebb szakmai adatokat és információkat (az e-folyóiratok gyakran hetekkel a nyomtatott változat megjelenése és hónapokkal annak könyvtárba való beérkezése előtt); tulajdonképpen tehát „közelebb hozzák a világot”. Meg kell említeni azonban azt is, hogy az elmúlt 5-10 évben jelentősen javult a külföldi nyomtatott szakkönyvek hazai hozzáférhetősége; az ezek beszerzésére specializálódott néhány cég szinte ma már bármit tud importálni.

Az egyetemi könyvtárak referenz szolgáltatásaiban rendkívül nagy szerepet játszik az, hogy az elektronikus folyóiratokat tartalmazó online adatbázisok (pl. EBSCOhost, EISZ) száma és jelentősége növekszik – hiszen többnyire ezekben található meg a legszínvonalasabb nemzetközi tudományos szakfolyóiratok, és a keresőrendszer sajátosságait ismerve nagyon könnyen és gyorsan juthatunk az általunk

igényelt cikkekhez vagy egy adott témához kapcsolódóan releváns találatokhoz. Az elektronikus dokumentumok mellett azonban továbbra is jelen vannak a fizikai jellegűek. Megfigyelhető például, hogy az idősebb korosztály szívesebben használja továbbra is inkább a kézbe fogható dokumentumokat, valamint az is, hogy számos kutató, talán a tudománnyal szembeni alázata miatt (!?) preferálja a materiális műveket. A szakirodalmi- és információ-források többsége Han–Goulding (2003) szerint várhatóan *hibrid alakú*, vagyis nyomtatott és elektronikus formátumban is elérhető lesz a közeljövőben. Sokak szerint azonban a könyvtári állomány elektronikus arányának emelkedése valószínű (Langley et al 2003).

A könyvtári állományalakítás és -menedzselés szolgáltatási aspektusa egyre jelentősebbé válik, egyrészt a szűkös költségvetés és a folyamatosan növekvő beszerzési költségek, másrészt az elektronikus dokumentumok hányadának növekedése miatt. A gyűjteményszervező és tájékoztató könyvtárosok szerepe és felelőssége így egyre nagyobbá válik az elektronikus állomány hozzáféréseinek biztosítása és használatának ösztönzése szempontjából (Langley et al 2003). Amíg a könyvtárba betérve az új könyvek rendszerint külön polcon vannak elhelyezve, addig a friss e-dokumentumok gyakran nem közvetlenül a könyvtári honlap nyitóoldalán keresztül érhetőek el, az online adatbázisok tartalmi és keresési rendszerének megismerése is időt igényel, és rendszerint több lépésben érhetőek csak el – tehát nem direkt módon – a legfrissebb folyóirat számok, illetve egyéb dokumentumok. Az elektronikus anyagok elérésében így rendkívül fontos a könyvtáros támogató munkája.

A könyvtárak egy nagyon fontos feladata és munkája a *digitalizálás*. A nyomtatott dokumentumok digitalizálásának elsődleges célja a nagyobb – vagyis a több olvasó számára történő – hozzáférhetőség biztosítása, ezen túl pedig a sérülékeny és nagyon sokat használt eredeti anyagok igénybe vételének csökkentése (a digitalizálás azonban nem azonos az állománymegóvással) (IFLA 2002). A digitalizálás lehet egyrészt retrospektív jellegű, vagyis amikor a könyvtár állományában már meglévő, eredetileg nyomtatott formátumú könyvek, folyóiratok és egyéb dokumentumok kerülnek elektronikus formátumban is elérhetővé és olvashatóvá. Másrészt pedig a könyvtár állományába újonnan bekerülő könyvek bizonyos oldalainak (címlap, tartalomjegyzék, név- és tárgymutató stb.) a digitalizálása is történhet – természetesen a szerzői jog betartásával. Ha a katalogizálásra kerülő új könyvek tartalomjegyzéke is bekerül a könyvtár elektronikus katalógusának (OPAC) rendszerébe – ahogy ez ma már számos amerikai és nyugat-európai egyetemi könyvtárban történik, akkor ez rendkívül nagy segítséget jelenthet a keresés, a kutatómunka során. Kulcsszavas kereséssel a tartalomjegyzékekben könnyen megtalálhatóvá válnak a kisebb, speciálisabb szakterületek anyagai, témái, valamint az újonnan megjelenő szakkifejezések. E módszer segítségével sokkal jobban hozzáférhetővé válnának a könyvtári dokumentumok, az olvasó számára releváns irodalmak könnyebben megtalálhatók, és a keresési idő is lerövidül. Másrészt pedig ez a megoldás nem tenné szükségessé a feldolgozó könyvtáros részletes, speciális tárgyszavazását, hanem elegendő lenne csu-

pán a magasabb szintű szakszavak, témakörök tárgyszóként történő alkalmazása. Ezzel gyorsabbá és hatékonyabbá válhatna a tartalmi feltáró munka is.

Kari Könyvtárunkban a már meglévő és az új beszerzésű dokumentumok digitalizálása párhuzamosan történik. Emlékkönyvek, konferencia- és tanulmánykötetek tartalomjegyzékei kerülnek be elektronikus formátumban az e-katalógusba. Ily módon sokkal könnyebben hozzáférhetővé válnak e kiadványokban megjelenő tanulmányok, amelyek általában magas színvonalon megírt, fontos és újszerű kutatási eredményeket magukban foglaló munkák.

A fentiekben kifejtettek alapján látszik, hogy egyre több egyetemi könyvtár válik *komplex könyvtárrá*. Ez azt jelenti, hogy e bibliotékák egyaránt tartalmazzák a hagyományos nyomtatott, a többféleképpen elérhető és különböző formátumban olvasható, az online módon hozzáférhető és a multimédiás elektronikus dokumentumokat, valamint a nyomtatott szakirodalom digitalizált verzióját (Mader 2001).

Az egyetemi könyvtáraknak az *új pedagógiai módszerekhez* is alkalmazkodnia kell (Hisle 2005). Napjainkra szinte általánossá vált, hogy a hallgatóknak a beadandó dolgozatokat elektronikus formában kell benyújtaniuk. Ennek következtében célszerű úgy elhelyezni a számítógépeket a könyvtárban, hogy lehetőség legyen elmélyült munkát végezni, valamint hogy közel legyenek a könyvespolcokhoz, továbbá pedig fontos, hogy mind több helyütt működjön a wifi rendszer. Egyre gyakoribbá válik például a csoportmunka formájában történő esettanulmány feldolgozás, projekten való dolgozás, vagy egyéb feladat megoldás. Ehhez a könyvtár belső tereit úgy szükséges kialakítani, hogy egyrészt komfortosan és számítógép közelébe tudjon egy helyre összeülni a team minden tagja, másrészt pedig hogy ne zavarják a könyvtárban lévő többi olvasót. Az előbbi két okból tehát nagyon fontos szerepe van a könyvtár építészetnek. Saját (korábbi) szaktájékoztató munkámból tudom, hogy az oktatók mind gyakrabban adnak ki olyan feladatokat is, amelyekkel az online e-folyóirat adatbázisok használatának ösztönzése a céljuk: egy adott témához kapcsolódó cikkek keresése az EBSCOhost-ban vagy utánanézni annak, hányan hivatkoztak és mely szerzők egy adott cikkre ugyanebben az adatbázisban. Összességében tehát az oktatásban, vagy a másik oldalról tekintve, a tanulmányok folytatásában is nagyon fontosak az integrált könyvtári megoldások.

## 2.2. Az egyetemi könyvtárak felhasználóinak igényei

Az *egyetemi könyvtárak felhasználóinak* száma összességében véve növekszik. Nem csupán azért, mert az elmúlt években hazánkban nagy mértékben emelkedett a felsőoktatásban tanulók száma, hanem azért is, mert a mobilitás növekedése és a távolról történő hozzáférés is lehetővé teszi a könyvtárhasználatot. Az előbbi arra vonatkozik, hogy mind több hallgatónak és oktatónak, kutatónak van lehetősége hosszabb-rövidebb időre ösztöndíj, tanulmányút, szervezetközi együttműködés, konferencia, nyári egyetem vagy egyéb célból más hazai vagy külföldi egyetemre eljutni, következésképpen pedig ott a könyvtári szolgáltatásokat igénybe venni. A könyvtári honlapokon keresztül elérhető különböző forrásgyűjtemények pedig tovább bővíthe-

tik a felhasználók számát. Kari Könyvtárunkban továbbá a statisztikai adatok szerint mind több egyetemen kívüli polgár is igénybe veszi a szolgáltatásokat.

Az egyetemi könyvtárak felhasználói nehezen igazodnak el a mind összetettebbé váló könyvtári rendszerben. Túlerheltnek érzik magukat, és segítségre van szükségük a komplexé vált forrás környezetben. Többségüknek kevés türelme van, hogy egymás után próbálgassa az adatbázisokat (Han–Goulding 2003). Az e-keresés ugyanis nem egyszerű művelet, mivel például számos *keresési mező* meghatározására van szükség vagy lehetőség, hogy a beállításokkal releváns találatokhoz jussunk. Mire pedig megérti a felhasználó, hogyan működik az adatbázis keresőrendszere, egy új felülettel találja magát szembe a következő adatbázisban. Ez miatt nagyon fontos a felhasználók képzése; az irodalom keresése ugyanis egy online adatbázisban – a keresőrendszer ismeretében – a töredéke időt veszi igénybe, mint a nyomtatottakban való keresgélés (Langley et al 2003).

Az olvasók számára fontos a forrásokhoz való könnyű és időtől független hozzáférhetőség (Han–Goulding 2003). Tapasztalataim szerint rendkívül igénylik továbbá, hogy az egyetem által előfizetett adatbázisok az egyetemi hálózaton kívülről (jelszóval stb.), a könyvtári állományra vonatkozó információk pedig online módon távolról is elérhetőek legyenek; ne kelljen tehát minden szükséges dokumentumért, információért a könyvtárba menni. A felhasználók gyorsan szeretnének hozzájutni a kívánt szakirodalomhoz, információhoz, adatokhoz, és elvárják még az olyan nyomtatott és/vagy online információszolgáltatást, amelyekkel önmaguknak tudnak segíteni a kutatómunkában, illetve a keresés folyamatában. Nagyon fontos azt is kiemelni, hogy a teljes szöveggel letölthető forrásokat részesítük előnyben, a bibliográfiai adatleírásokkal szemben (Han–Goulding 2003).

### 3. Az egyetemi könyvtárak referenz szolgáltatásainak hagyományos és változásokhoz alkalmazkodó formái

A *hagyományos referenz szolgáltatások* alapvető jellemzője, hogy közvetlenek, szemtől szembe vagy telefonon kerül kapcsolatba a könyvtáros és az olvasó, és többnyire a könyvtárban nyújtják őket. Mindebből adódóan csak a könyvtár nyitvatartási ideje alatt érhetőek el (Han–Goulding 2003).

Tapasztalataim szerint problémát jelent az egyetemi könyvtárakban a hagyományos referenz szolgáltatásokat tekintve, hogy nagy az egy szaktájékoztató könyvtárosra jutó olvasók száma (vagy esetenként a keresési/kutatási munkák nagysága); valójában tehát egyfajta *kapacitáskorlát* áll fenn. Kevés a szaktájékoztató feladat ellátásához szükséges tudással és képességekkel rendelkező könyvtári munkatárs az egyetemi hallgatók, oktatók részéről felmerülő szakirodalmi keresési, kutatási igényekhez viszonyítva. Alacsony tehát az olyan szaktájékoztató könyvtárosok száma, akik egy-egy szakterület tartalmi vonatkozásait mélyrehatóan ismerik, és így egy megadott speciálisabb témában vagy bonyolultabb kutatási kérdés, probléma

vagy feladat esetében érdemben tudnak segíteni. Rendszerint az adatbázisokkal és a keresőrendszerekkel kapcsolatban csupán általános ismereteik vannak. Minthogy azonban nem végeznek saját kutatómunkát, ezért nem rendelkeznek kutatási tapasztalatokkal sem, amelyek viszont rendkívül hasznosak lehetnének a felhasználók, vagy az ő keresésüket támogató munkák során.

Nagyon fontos kiemelni azt, hogy a könyvtárak működését érintő, illetve tevékenységében bekövetkező változásokkal párhuzamosan a *referenz kérdések* száma csökken, komplexitásuk viszont nő (Tenopir–Ennis 2001, Hisle 2005, Banks–Pracht 2008, Granfield–Robertson 2008). Meglátásom szerint az előbbi részben azal magyarázható, hogy a felhasználók a szakirodalmi- és információ-források sokfélesége miatt ma több irányba tudnak elindulni a keresésük, kutatásuk során, így nem feltétlenül kérnek azonnal segítséget a könyvtárosoktól. A kérdések bonyolultsága pedig nagyrészt azért növekszik, mert egyre összetettebb kutatási problémákat, hipotéziseket vizsgálnak.

A technológia fejlődése hatással van a könyvtári referenz munkára is; egyre többen férnek hozzá távolról a könyvtári információkhoz, forrásokhoz, ezzel párhuzamosan pedig csökken a személyes (face-to-face) tájékoztatás aránya (Desai–Graves 2008). Az egyetemi könyvtárak működését érintő változásokhoz és az átalakuló felhasználói igényekhez való alkalmazkodás egyik fontos eleme az *online referenz szolgáltatások* kifejlesztése és nyújtása. Nagy előnyük, hogy időtől és tértől függetlenül hozzáférhetőek, továbbá több alternatívát és nagyobb flexibilitást nyújtanak a felhasználók számára, különösen azoknak, akik virtuális tanulási környezetben dolgoznak (Han–Goulding 2003). Mindez nagyban magyarázza azt, hogy szerepük folyamatosan növekszik (Shachaf 2008).

Az információk elektronikus szervezésében elhomályosul a keresés és a megtalálás folyamata közti különbség. Gyakorlatra van tehát szükség az adatbázisok tartalmának és előnyeinek lehető legjobb kihasználásához, valamint a keresés pontosításához, miután rendkívül nagy számban kapunk előzetes találati eredményeket. Ebből is következik, hogy habár az elektronikus adatbázisok és források egyre inkább felhasználóbaráttá válnak, a könyvtárosok által nyújtott segítség és tartott tréning ugyanolyan fontos, mint valaha. Az új technológiák, szolgáltatások és források alkalmazása nem magától értetődő még a tapasztalt felhasználóknak sem, így a könyvtár működésében kulcsfontosságú funkciót kell betöltenie a tájékoztatásnak. Összességében tehát, az internet és a technológiai fejlődés kiterjesztette, és nem pedig csökkentette a könyvtárosok oktató és tájékoztató szerepét (Desai–Graves 2008).

Nagyon fontos kiemelni azt, hogy a mai *ideális referenz modell*ben a könyvtáros azt mutatja meg az olvasónak, hogyan találhat információkat és irodalmat, és nem pedig a választ adja meg (Desai–Graves 2008). A szaktájékoztató feladata tehát segíteni, támogatni az olvasókat, és nem pedig helyettük megkeresni a kívánt témához tartozó vagy az adott szakirodalmat.

Hisle (2005) a referenz szolgáltatások *jövőjével* kapcsolatban úgy vélekedik, hogy

1. meg fog szünni a hagyományos referenz szolgáltatások és a digitális eszközök, források alkalmazásának segítése közti eltérés,
2. a tájékoztató könyvtárosok alapvető feladatává válik az elektronikus szolgáltatások igénybevételének támogatása, és
3. szükséges a tájékoztató könyvtárosok nagymértékű rugalmassága és kreativitása ahhoz, hogy a hagyományos szolgáltatásokat a modern technológiák alkalmazásával támogassák.

#### 4. Az egyetemi könyvtárakat érintő kihívásokra adott megoldási lehetőségek

Tanulmányom e részében az egyetemi könyvtárakat érintő változásokra reagálva ismertetek három olyan referenz szolgáltatást, amelyekről úgy gondolom, hogy megoldást jelenthetnek a fentiekben már ismertetett kihívásokra. Az alábbiakban a felhasználók szakirodalom- és információkeresési, illetve –értékelési oktatásának, az online referenz szolgáltatásoknak, és az Amerikában Information/Learning Commons–nak nevezett könyvtári tereknek a jelentőségét és lehetőségeit mutatom be.

##### 4.1. A felhasználók oktatása

Az egyetemi hallgatók, oktatók és kutatók szakirodalom- és információkeresési, illetve –értékelési oktatásának szükségességét és fontosságát mind több könyvtár és kar ismeri fel. Ennek kapcsán nagyon lényeges kiemelni az *információs műveltség* (information literacy) fogalmát, és fejlesztésének jelentőségét. Az Amerikai Könyvtári Szövetség (American Library Association, ALA) szerint az rendelkezik információ műveltséggel, aki képes felismerni, amikor információra van szükség, és akinek megvan a képessége, hogy meghatározza, értékelje és hatékonyan alkalmazza a szükséges információt (American Library Association 2008). Bruce et al (2002) hasonlóan fogalmazznak, szerintük az információs műveltség az információ hozzáféréseinek, értékelésének és alkalmazásának képességét foglalja magában a jelenkori modern információs-kommunikációs technológiai környezetben. Cunningham–Lanning (2002) az információs műveltséget hét dimenzióra osztja, amelyek alapján árnyaltabban érzékelhetők a mögötte meghúzódó képességek:

1. eszköz műveltség – a nyomtatott és elektronikus források, valamint a szoftverek használatának képessége,
2. erőforrás műveltség – az információs források megjelenési formájának, lekövetésének és hozzáférési módjának megértési képessége,
3. társadalmi-strukturális műveltség – az információ társadalmi elhelyezkedésének és termelődésének ismerete, beleértve a tudományos publikálás folyamatát,



4. kutatási műveltség – az információs technológiai eszközök kutatások folytatásához való megértésének és használatának képessége,
5. publikációs műveltség – a kutatási eredmények szöveg formátumú vagy multimédiás jelentésének elkészítési képessége,
6. kialakuló technológia műveltsége – az információs technológiában folyamatosan megjelenő innovációk megértésének, értékelésének és alkalmazásának képessége,
7. kritikai műveltség – az információs technológiák kritikus értékelése az intellektuális, a humán és a társadalmi erősségek és gyengeségek, lehetőségek és korlátok, valamint hozamok és költségek szempontjából.

Egyre több felsőoktatási intézmény ismeri fel, hogy az információk keresése, kritikai értékelése és hatékony felhasználása alapvető fontosságú a tanulás, az oktatás és a kutatás során. Ily módon egyre jelentősebbé válik az egyetemi könyvtárosok karokkal együttműködő és *oktatói szerepe*. Nagyon sok szaktájékoztató könyvtáros törekszik arra, hogy az információs műveltség fejlesztésének oktatását a tantervbe integrálják (Lindstrom–Shonrock 2006).

A könyvtárhasználók információs műveltségének fejlesztését célzó oktatásnak három módszerét határozza meg Jenkins (2005). Az első szerint röviden leírásra kerülnek az információ keresésének, felhasználásának és értékelésének instrukciói – korábban nyomtatott formában, jelenleg pedig már többnyire web-alapú megoldásként. A második módszer esetében órákat vagy könyvtári látogatásokat szerveznek, a legjobb stratégia viszont az, ha egész kurzusokat szentelnek a témának – ez utóbbi a szaktájékoztató könyvtárosok végső célja.

Egy más szempontból közelítve az olvasók információs műveltségének fejlesztését, a könyvtárosok oktatói szerepét egyes szakemberek csoportos képzés keretében, mások négy szemközt, „one-to-one” módon tartják célszerűnek (Woodard 2005). Sőt, olyan nézet is van, amely szerint a referenz szolgáltatásokat és az információkeresés és –értékelés oktatását digitális környezetben célszerű integrálni, hogy a könyvtárhasználók számára a leginkább felhasználóbarát tanulási-kutatási környezet álljon rendelkezésre (Rader 2000).

Összességében tehát nagyon fontos az információs műveltség fejlesztése az egyetemeken, minthogy ez nagyban meghatározza a tanulmányi eredményeket, valamint az oktatás és a kutatás színvonalát. Annak ellenére, hogy az elektronikus források felhasználóbarátabbá válnak, az olvasók képzésének szükségessége nem csökken, és a tájékoztató könyvtárosok oktató, támogató szerepe pedig növekszik az információs technológia és az internet könyvtári működésben, szakirodalmi- és információ-források hozzáféréseiben való hatásának emelkedésével.

#### 4.2. *Online referenz szolgáltatások*

A fentiekben már utaltam az online referenz szolgáltatások nyújtásának és fejlesztésének fontosságára. E részben részletesen írok lehetséges formáiról, amelynek so-

rán kiemelem az általam amerikai minta alapján adaptált szakirodalmi útmutatókat is.

Az online tájékoztatás legalapvetőbb formái az e-mail, a chat és a skype, amelyek viszonylag könnyen és gyorsan elterjedtek. Meglátásom szerint ez nagyrészt azzal magyarázható, hogy technikailag egyszerű megoldásokról van szó, valamint hogy jellegüket tekintve, különösen az utóbbi kettő, nagyon hasonlít a szemtől szembe történő segítségnyújtáshoz.

Az e-mailen keresztül történő kapcsolatteremtés azonban például az olvasók és a könyvtárosok között számos nehézséget okozhat a kommunikáció nem verbális jellegéből adódóan. Így előfordulhat, hogy félreértik vagy nem pontosan értik meg egymást a felek, vagy hogy írásban nehezen tudja csak elmagyarázni a könyvtáros a kérdezőnek az információ-forrás elérésének vagy a keresésnek a módját, hiszen nem látják mindketten egyidejűleg az adott online felületet. Mindkét fél részéről nagyon pontos megfogalmazást igényel az ilyen jellegű kontaktus, sokszor azonban kevésbé szabatosan fejezik ki magukat a kapcsolat világháló által való közvetítettsége és személytelensége miatt (Shachaf 2008). Az online környezetben történő tájékoztatás során nagyon fontos azon módszereknek az azonosítása, amelyekkel segíteni lehet az információ-s problémák megoldását, valamint annak feltárása, hogy miként lehet a leghatékonyabban a felhasználókat a megfelelő információ-források felé irányítani (Woodard 2005).

Az online referenz szolgáltatás magasabb szintjét képezik a könyvtári *weblogok*, amelyek Amerikában és Nyugat-Európában elterjedt megoldások, hazánkban azonban még csak kevés helyen alkalmazzák őket. A könyvtári weblogokkal kapcsolatos nemzetközi vizsgálatok azt tárták fel, hogy inkább maguk a könyvtárosok azok, akik létrehozzák és frissítik a blogokat, tehát mintegy személyes site-ként, és nem pedig a könyvtárak. Kevés könyvtárnak van csak valójában hivatalos könyvtári weblogja. A weblogokat elsősorban, mint a felhasználókkal való kommunikáció eszközeként használják; híreket, információkat szolgáltatnak számukra, internetes forrásokat ajánlanak és az új könyvtári állományról (a könyvektől az elektronikus adatbázisokig) adnak tájékoztatást – másrészt pedig interaktív felületet biztosítanak (Clyde 2004). Személyes tapasztalatom szerint az egyetemi könyvtárak weblogjai keresési, kutatási segédleteket és/vagy információ-forrásgyűjteményt is tartalmaznak egy-egy témához vagy konkrét feladathoz kapcsolódóan.

A webalapú *kutatási útmutatók* (research guide) az amerikai és a nyugat-európai felsőoktatási könyvtárak jól bevált tartalomszolgáltatási eszközei. Rendszerint egy-egy tudományághoz, szakterülethez kapcsolódnak, de egyes intézményekben ágazatonként is elkészítik őket. A tájékoztató könyvtárosok által kidolgozott, és folyamatosan bővített, frissített kutatási útmutatók célja az egyes témákhoz kapcsolódó könyvtári dokumentumok, valamint a könyvtáron keresztül és online módon fellelhető szakmai anyagok, információk elérésének megkönnyítése annak érdekében, hogy az olvasók önállóan is megtalálják az általuk igényelt szakirodalmat és

információkat. Brazzeal (2006) szerint a kutatási útmutatók nem helyettesítik sem a tájékoztató pultnál kapott személyes segítségnyújtást, sem a könyvtárhasználati oktatást, azonban a felhasználók képzésének egy módját alkotják, a könyvtári források és szolgáltatások hatékony használatához.

A könyvtárosok specializált útmutatókat dolgoznak ki olvasóik számára, még akkor is, ha az adott témában már számos másik könyvtár honlapján található útmutató (Jackson–Pellack 2004). Az útmutatók egyedisége meglátásom szerint abban van, hogy azokat a fizikai és elektronikus állományhoz, az oktatás jellegének és kiemelt témaköreinek, az oktatói-hallgatói igényeknek, valamint a helyi sajátosságokhoz illeszkedően állítják össze. A kutatási útmutatók összeállítása habár idő- és munkaigényes, azonban értékes szolgáltatások, mivel releváns tartalmat adnak és segítenek megbízható forrásokat találni a felhasználóknak, szemben az általános keresőkkel, amelyek nagyon sok jelentéktelen, nem megfelelő site-ot is listáznak (Jackson–Pellack 2004).

Az Ohioi Egyetem Könyvtárában folytatott tanulmányozásomat követően dolgoztam ki amerikai minta alapján a helyi adottságok és igények figyelembe vételével a Kari Könyvtár honlapjára (<http://akk.lib.pte.hu>) a közgazdasági, pénzügyi, marketing és idegenforgalmi *szakirodalmi útmutatót*. Az útmutatók struktúrája hasonló, minthogy azonban az egyes témákhoz kapcsolódó könyvtári dokumentumok és online információ-források mennyisége, jellege és oktatásban-kutatásban betöltött szerepe eltérő lehet, a területek részletezettsége különbözhet. Az általam kidolgozott útmutatók információt és eligazítást adnak az adott szakterülethez kapcsolódó

- szakjelzethez,
- magyar és angol nyelvű tárgyszavakhoz,
- tárgyszavas keresési módhoz,
- magyar és idegen nyelvű referenzs könyvekhez,
- magyar és idegen nyelvű szakfolyóiratokhoz,
- e-folyóiratokhoz,
- adatbázisokhoz,
- honlapokhoz,
- hazai és külföldi szakmai szervezetekhez,
- jogi anyagokhoz.

Az útmutatóban elsőként az szerepel, hogy a könyvtárban milyen *szakjelzet*(ek)nél található meg az adott témával kapcsolatos könyvek. Ez főként azért fontos, hogy az olvasók tudják, melyik polcrésznél érdemes böngészniük egy adott témában. Ehhez kapcsolódóan érhető el a könyvtár térképe, amelyen fel van tüntetve a szakjelzetek növekedési iránya is, a legfontosabb információk mellett.

A következő részben magyar és angol nyelvű *tárgyszavakat* ajánlok az adott szakterülethez tartozó könyvek e-katalógusban való kereséséhez. Azért tartottam fontosnak az általam kidolgozott, és – az új példányok alapján, valamint a retrospek-

tív feldolgozás során – folyamatosan bővített magyar és angol nyelvű közgazdasági tárgyszójegyzékből az adott szakterülethez kapcsolódó szakkifejezések kigyűjtését és útmutatóban való elhelyezését, mert a szaktájékoztatóban szerzett tapasztalataim szerint a hallgatók nagyon sokszor nem tudnak elegendő szakkifejezést társítani ahhoz a témához, amelyhez szakirodalmat szeretnének gyűjteni. A többféle szakszó viszont nagyban segítheti a keresést, és továbbgördítheti a kutatás folyamatát. Ehhez a szakaszhoz kapcsolódik a tárgyszavas keresési mód alkalmazásának leírása, amelynek meghatározó szerepe van a hatékony keresésben.

A referenz könyveknek kiemelt szerepe van a kutatómunkában. Az útmutatókba így összegyűjtöttem az egyes témákhoz tartozó lexikonokat, szótárakat, jelentéseket, szabályokat és törvényeket tartalmazó, valamint egyéb kézikönyveket. Az egyes témákhoz tartozó referenz könyvek nagyon eltérő jellegűek lehetnek, közös azonban bennük, hogy nagyon fontos tudományos alapokat, valamint szakmai adatokat, információkat szolgáltatnak. A felsorolt és néhány mondattal ismertetett könyvcímek az e-katalógussal össze vannak kötve, így a teljes leírásuk közvetlenül elérhető.

A szakirodalmi útmutató következő részében a Kari Könyvtárba járó, az adott szakterülethez kapcsolódó kurrens magyar és idegen nyelvű *szakfolyóiratok* listája következik. A folyóiratcímek alatt megtekinthetők a felhasználók számára legfontosabb adatok, információk: az ez évi beérkezett számok, azok szkennelt tartalomjegyzékei, amennyiben a folyóiratnak nincs online elérhetősége, a különböző évfolyamok lelőhelyei (olvasóterem, raktár), az esetleges hiányok, ha van, online elérhetősége, gyakorisága. A folyóirat rész végén az adott szakterülethez kapcsolódó megszűnt vagy korábban előfizetett szakfolyóiratok találhatóak, azonos rendszerben mint a kurrensok. Azért tartom fontosnak e folyóiratokkal kapcsolatos adatok, információk megjelenítését is, mert gyakran keresnek az oktatók régebbi folyóiratokat is.

Azokat az Egyetem által előfizetett, valamint szabadon hozzáférhető bibliográfiai és teljes szövegű hozzáférést nyújtó *adatbázisokat* is egy helyre gyűjtöttem össze, amelyek hasznosak lehetnek az adott szakterületen való kutatásban. Néhány mondattal ismertetem is őket a tartalmukat illetően. Fontosnak tartom, hogy az adatbázisok hozzáférhetősége ne csak a teljes adatbázis listából legyen biztosítva, hanem tematikus rendszerezés alapján is; ezt szolgálja az útmutatóba való integrálásuk.

A *hasznos honlapok* közé olyanokat igyekeztem gyűjteni, amelyek szakmailag megbízható és releváns információkat közölnek. Tartalmukról rövid leírást is készíttettem. A hazai *szakmai szervezetek* felsorolásánál teljességre törekedtem, a külföldiek közül pedig minél többet igyekeztem összegyűjteni.

Az utolsó szakmai részben az adott gazdasági témakörhöz kapcsolódó jogterületeket és szakjelzeteket határozom meg. Ezt Kari Könyvtárunk felhasználói számára azért tartom szükségesnek leírni, mert jogtudományi szakkönyvtár is vagyunk, és a két tudományág gyakran összekapcsolódik. A szakirodalmi útmutató legvégén egy *visszajelző formula* található, amelyen keresztül a felhasználók az oldallal kapcsolatos véleményüket, kérdéseiket, javaslataikat küldhetik el.

Összességében a web-alapú szakirodalmi útmutatók egy célszerű formáját képezhetik az online referenz szolgáltatásoknak. Ez a hazánkban újfajta megoldásnak tekinthető szakmai információnyújtási és tájékoztatási forma egyidejűleg hatékonyabbá teheti mind a könyvtáros szaktájékoztató-, mind a felhasználó kutatómunkáját. Az útmutatók bármely szakterületre vagy témakörre kidolgozhatók, azonban szerkezetük és tartalmuk kialakításánál mindig figyelembe kell venni a tartalmi sajátosságokat, valamint a helyi könyvtári adottságokat és felhasználói igényeket.

### 4.3. *Information/Learning Commons*

Az Egyesült Államokban az elmúlt 5-10 évben számos egyetemi könyvtárban alakítottak ki *Information Commons* vagy *Learning Commons* elnevezésű teret, amelyet információs vagy tanulási közösségnek lehet fordítani. A könyvtár ezen részének a célja a technológia és a szolgáltatásnyújtás funkcionális integrációjának megvalósítása. Az *Information/Learning Commons* olyan komplex szolgáltatást kínál, amelyben egy helyen lehet igénybe venni a számítógép mellett a legmodernebb digitális eszközöket, megoldásokat, valamint a tájékoztató könyvtáros és az informatikus segítségét. E terek továbbá a csoportos tanulás helyszínül is szolgálhatnak, és a referenz könyvállományt is tartalmazhatják. Az *Information/Learning Commons* valójában a felhasználók megváltozott igényeihez és elvárásaihoz kialakított környezet, amely az egész kutatási folyamatot támogatja az eszközök biztosításának és a szolgáltatásnyújtásnak az egy térben történő összekapcsolásával (Cowgill et al 2001, Hisle 2005). Nagyon fontos kiemelni azt is, hogy az *Information/Learning Commons* kiváló hely az információs műveltség fejlesztéséhez, hiszen rendelkezésre állnak mindazok az információ-források, eszközök és tájékoztatási szolgáltatások, amelyeknek ebben kulcsfontosságú szerepe van (Duncan–Woods 2004).

Személyes tapasztalataim is vannak ezen újfajta megoldásokkal kapcsolatban, minthogy az Ohoi Egyetem Könyvtárában megfigyelhettem, és igénybe vehettem az ott kialakított *Learning Commons* elnevezésű könyvtári tér szolgáltatásait. A fentiekhez hasonló módon e hely kialakításának a célja is egy olyan oktatási–tanulási, ill. holisztikus szolgáltatási környezet teremtése volt, ahol együtt található meg a technikai eszközök (számítógépek, nyomtatók, fénymásolók, multimedia központ stb.), valamint ahol a hallgatók konzultálni tudnak a könyvtárosokkal, együtt dolgozni a tutoraikkal, és lehetőség van csoportmunka végzésére is. A számítógépek többségét úgy rendezték el, hogy biztosítsák a felhasználók zavartalan önálló munkavégzését. A terem egyik szélén elhelyeztek továbbá két nagy asztalt egy-egy számítógéppel, a csoportmunkát végzők számára. E térből nyílik továbbá még hét olyan terem, valamint egy számítógépekkel, scannerrel, fénymásolóval felszerelt project munkaszoba, amelyet a csoportmunkát végzők, vagy a csoportosan tanulók számára alakítottak ki. Ezen az emeleten vehető igénybe a Student Writing Center szolgáltatása is, amely a tanulmányok megírásában nyújt segítséget a hallgatók számára. Az LC-ből nyílik az elkülönített helyiségben működő media centrum. Középen található a tájékoztató pult, amelynek egyik oldalán könyvtári, másik oldalán pedig informatikai segítséget

kérhetnek a felhasználók. Itt kap helyet továbbá a mintegy 25 ezer példányszámú referenz könyvvállomány is.

## 5. Összegzés

Cikkem célja az volt, hogy rámutassak arra, milyen változások érintik napjainkban az egyetemi könyvtárakat, és ehhez a referenz szolgáltatások alakításával, fejlesztésével miként lehet alkalmazkodni. Kiemeltem az elektronikus dokumentumok és az online információ-források arányának és szerepének növekedését a hagyományos nyomtatott könyvtári állománnyal szemben, valamint azt, hogy az online referenz szolgáltatásoknak kulcsfontosságú szerepe van a könyvtárak működését érintő változásokra való reagálásban. A helyi adottságokhoz és igényekhez kialakított szakirodalmi útmutatók a tartalomszolgáltatás hatékony eszközei lehetnek, de szükség van a felhasználók oktatására is az információs műveltség fejlesztése érdekében. Összességében tehát az egyetemi könyvtárakban a szaktájékoztató könyvtárosok szerepe növekedett, hiszen feladatukká vált, hogy a mind komplexebbé váló elektronikus környezetben megtalálható információ-források között is támogassák a hallgatók, oktatók, kutatók keresési folyamatát, és olyan új módszereket dolgozzanak ki, amelyekkel könnyebbé tehetik kutatómunkájukat.

### Felhasznált irodalom

- American Library Association 2008: Information Literacy. American Library Association honlapja: [www.ala.org](http://www.ala.org) Letöltés ideje: 2008. december 22.
- Banks, J. – Pracht, C. 2008: Reference Desk Staffing Trends: A Survey. *Reference & User Services Quarterly*, 1, 54-59. o.
- Brazzeal, B. 2006: Research guides as library instruction tools. *Reference Services Review*, 3, 358-367. o.
- Bruce, C. – Chesterton, P. – Grimison, C. 2002: Constituting collective consciousness: Information literacy in university curricula. *The International Journal for Academic Development*, 1, 31-40. o.
- Clyde, L. A. 2004: *Weblogs and Libraries*. Chandos Publishing, Oxford.
- Cowgill, A. – Beam, J. – Wess, L. 2001: Implementing an Information Commons in a University Library. *The Journal of Academic Librarianship*, 6, 432-439. o.
- Crawford, G. A. – Feldt, J. 2007: An Analysis of the Literature on Instruction in Academic Libraries. *Reference & User Services Quarterly*, 3, 77-88. o.
- Cunningham, T. H. – Lanning, S. 2002: New frontier trail guides: faculty-librarian collaboration on information literacy. *Reference Services Review*, 4, 343-348. o.

- Desai, C. M. – Graves, S. J. 2008: Cyberspace or face-to-face: The teachable moment and changing reference mediums. *Reference & User Services Quarterly*, 3, 242-254. o.
- Duncan, J. – Woods, L. 2004: Creating the Information Commons: Connection, Community, Collaboration. Pace University Library honlapja: [www.pace.edu](http://www.pace.edu) Letöltés ideje: 2008. december 22.
- Granfield, D. – Robertson, M. 2008: Preference for Reference: New Options and Choices for Academic Library Users. *Reference & User Services Quarterly*, 1, 44-53. o.
- Han, L. – Goulding, A. 2003: Information and Reference Services in the Digital Library. *Information Service & Use*, 4, 251-262. o.
- Hisle, W. L. 2005: Reference questions in the library of the future. *Chronicle of Higher Education*, 6, B6-B8. o.
- IFLA 2002: Guidelines for Digitization Projects for collections and holding sin the public domain, particularly those held by libraries and archives. International Federation of Library Associations and Institutions honlapja: [www.ifla.org](http://www.ifla.org) Letöltés ideje: 2008. december 22.
- Jackson, R. – Pellack, L. J. 2004: Internet Subject Guides in Academic Libraries: An Analysis of Contents, Practices, and Opinions. *Reference & User Services Quarterly*, 4, 319-327. o.
- Jenkins, P. O. 2005: *Faculty – Librarian Relationships*. Chandos Publishing, Oxford.
- Langley, A. – Gray, E. – Vaughan K. T. L. 2003: *The Role of the Academic Librarian*. Chandos Publishing, Oxford.
- Lindstrom, J. – Shonrock, D. D. 2006: Faculty – librarian collaboration to achieve integration of information literacy. *Reference & User Services Quarterly*, 1, 18-23. o.
- Mader B. 2001: Információs és kommunikációs technológiák kutatási, fejlesztési és innovációs irányjai. *Tudományos és Műszaki Tájékoztatás*, 48, 9-10. o.
- Rader, H. B. 2000: Information literacy in the reference environment: Preparing for the future. *The Reference Librarian*, 71, 25-33. o.
- Shachaf, P. 2008: Implementation of professional and ethical standards. *Bulletin of the American Society for Information Science & Technology*, 2, 20-24. o.
- Szakirodalmi útmutató. PTE Benedek Ferenc Jogtudományi és Közgazdaságtudományi Szakkönyvtár honlapja <http://akk.lib.pte.hu> Letöltés ideje: 2009. január 10.
- Tenopir, C. – Ennis, L. A. 2001: Reference Services in the New Millenium. *Online* 4, 40-44. o.
- Tyckoson, D. A. 2001: What Is the Best Model of Reference Services? *Library Trends*, 2, 183-196. o.
- Woodard, B. S. 2005: One-to-one instruction: From the reference desk to online chat. *Reference & User Services Quarterly*, 3, 203-209. o.

