



A tájékoztató munka és a „naprakésznek lenni” követelménye

Az elmúlt évtized jelentős változásokat hozott a tájékoztató munkában. Az új információs források megjelenése, a szolgáltatások iránti megnövekedett olvasói igények, a munkaszervezés új irányai mind azt eredményezték, hogy a tájékoztató könyvtárosok számára elengedhetetlen lett tudásuk és képességeik folyamatos frissítése, naprakészé tétele. A technológiai változások, az internet és az elektronikus források fejlődése megváltoztatta a tájékoztató tevékenységet, mivel mind mennyiségükben és természetükben, mind pedig minőségükben változtak az információs források. Amíg a könyvtárosok valaha pusztán a nyomtatott forrásokra támaszkodhattak munkájukban, mára a kérdések többségét webalapú források segítségével válaszolhatják meg. A közkönyvtárakban ugyanakkor a tájékoztató munka elsődleges forrásai továbbra is a hagyományos nyomtatott dokumentumok, s bizony olyan könyvtárosokkal is lehet találkozni (többnyire nyugdíj előtt állókkal), akik (már) nem szívesen fordítanak időt egy-egy új eszköz, elektronikus forrás használatának elsajátítására.

Abban a kérdésben, hogy a tájékoztató munkához milyen szakértelemre van szükség, megoszlik a szakirodalom. A kérdés megközelítése általában a könyvtárban folyó munkával kapcsolatos, amelynek alapján a következő nagy csoportokkal lehet találkozni: a könyvtár funkciói (pl. beszerzés), a szolgáltatással megcélzott használói kör (pl. fiatal felnőttek), szakmai specializáció (pl. jog), a munka helyszíne (pl. szakkönyvtár) és különleges ismeretek (pl. informatikai tudás).

Az *Amerikai Könyvtárosok Egyesülete Tájékoztató és Használói Szolgáltatások Szervezete* nemrégiben listát állított össze azokról a szakmai követelményekről, amelyek a tájékoztató munkához szükségesek. A dokumentum meghatározza a *kompetencia* kifejezés tartalmát is: olyan viselkedési elemek összessége, amelyek a tevékenység *kiváló elvégzéséhez* szükségesek, szemben az egyszerű elvégzéssel. A listán szereplő elemek a következő nagyobb csoportokba sorolhatók: hozzáférés, tu-

dásbázis, marketing, tudatosság, tájékoztatás, együttműködés, valamint a források és szolgáltatások értékelésének képessége.

A legtöbb szerző egyetért abban, hogy az alapvető *tájékoztatói követelmények* (hogyan készítsünk egy referenzsinterjút, illetve a referenzforrások és a gyűjtemény ismerete) és a *tárgyi tudás* a tájékoztató munka alapjai, kiegészülve a kommunikációs és interperszonális képességekkel, valamint az elemző és kreatív gondolkodás képességével. Hasonló fontosságuk van az informatikai és a menedzsmentismereteknek is.

Noha a könyvtáros hallgatók alapvető ismereteket kapnak a tájékoztató munkához, a tapasztalat azt mutatja, hogy általában legalább két éven keresztül napi nyolc órában kell a tájékoztató pult mellett dolgozniuk ahhoz, hogy a hozzáértő tájékoztató könyvtáros minimális követelményeinek megfeleljenek. Mint *Nofsinger* rámutat, a tájékoztató könyvtárosok információs tanácsadók, mediátorok a használók és az információk, a dokumentumok között egy komplex információs környezetben.

A kommunikációs és interperszonális képességeket mindig is a tájékoztató munka alapkövetelményeként tartották számon, az automatizálás hatására azonban még inkább a figyelem középpontjába kerültek, mivel a sikeres információ-visszakéréshez még a helyesírás és a helyes betűzés képessége is alapkövetelmény lehet. Egyre gyakoribb az is, hogy a szolgáltatásban részt vevő könyvtárosok különböző brosrakat, útmutatókat stb. írnak, szerkesztenek, vagy akár cikkeket írnak a helyi lapokba – ezek mind-mind új követelményeket támasztanak a könyvtárosok felkészültségével szemben.

Az elemző és kreatív gondolkodás képessége úgy válik egyre fontosabbá, ahogy az információs környezet egyre összetettebb lesz. A sikeres tájékoztató könyvtáros képes arra, hogy új módszereket, keresési stratégiákat dolgozzon és próbáljon ki,

kezdeményező és együttműködő legyen. Munkája nemcsak a releváns információ visszakeresését, hanem annak értékelését is kell, hogy jelentse (különös tekintettel az internetes forrásokra).

Az informatikai ismeretek alapszükségletnek tekinthetők, hiszen a tájékoztató könyvtárosnak az adott könyvtárban használt integrált könyvtári rendszeren túl tudnia kell használni a különböző elektronikus információs forrásokat (online vagy CD-ROM) éppúgy, mint a hátrányos helyzetűek számára kifejlesztett speciális eszközöket.

Mint arra Massey és Burzio rámutat, a menedzsmentismeretek közül elengedhetetlen a hatékony munkaszervezés képességének, a konfliktus- és változáskezelés képességének megléte, valamint a motiváció és a marketingtechnikák ismerete.

Az oktatási, útmutatási képességek megléte új követelmény a tájékoztató könyvtárosokkal szemben: képesnek kell lenniük arra, hogy megmutassák, megtanítsák az olvasóknak pl. a számítógépek vagy az internet használatát, akár négyszemközt, akár csoportos tréning formájában. Kijelenthető, hogy a felhasználóval folytatott minden egyes megbeszélés bizonyos tanári képességek meglétét is megköveteli a könyvtárosoktól.

Nem szabad megfeledkezni a személyes tulajdonságokról sem: a szolgáltatás iránti elkötelezettség, a felhasználóra és annak információs szükségletére való összpontosítás alapvető ebben a munkában, nem beszélve az emberszeretetről, kollegialitásról, a magabiztosságról, a diplomatikus viselkedésről az érzelmi stabilitásról, a türelemről, a toleranciáról vagy a kíváncsiságról, hogy csak néhányat említsünk a sok közül.

A könyvtárosok szakmai fejlesztése

A könyvtárosok szakmai fejlesztése hivatalos és kötetlen módon is megvalósulhat. A hivatalosak közé soroljuk a különböző szervezett tréningeket, műhelymunkákat, a kötetlenek közé a konferenciákban való részvételt, a kollégákkal folytatott szakmai beszélgetéseket, a szakmai levelezőlistákon való jelenlétet, valamint a szakirodalom nyomon követését is.

Egy, az 1960-as években végzett felmérés (Stone) szerint a könyvtárosok a szakmai továbbképzés formái közül a kötetleneket részesítették előnyben: legtöbbjük a szakirodalom olvasását, szakmai

találkozókon való részvételt, az egyesületi munkát és más könyvtárak meglátogatását jelölte meg, mint leginkább kedvelt továbbképzési módot. Az 1980-as évek közepén egy hasonló vizsgálatban (Parson) a legtöbben (a szakirodalom olvasása mellett) a szakmai találkozókban, konferenciákban való részvételt nevezték meg, mint amelyeket leginkább előnyben részesítettek az előző két évben. A leghatékonyabbnak pedig az általában egy újabb szakmai fokozat eléréséhez szükséges kutatást, gyakornoki munkát és szakmai publikálást találták. Egy tanulmány, amely a szakkönyvtárosok továbbképzési szokásait vizsgálta az 1990-es években, rámutatott, hogy a továbbképzés leggyakoribb formái a profitorientált cégek és csoportok által nyújtott workshopok, ezután a szakmai szervezetek által szervezett workshopok, a saját intézményük által szervezett továbbképzések, valamint a felsőoktatási intézmények által tartott képzések voltak.

A kezdő tájékoztató könyvtárosok képzése több cikk témája is volt az utóbbi időben. Bauner 103 könyvtár tájékoztatási szolgálatának vezetőjét kérdezte arról, melyik az a három követelmény, amelynek meglétét a legfontosabbnak tartja egy kezdő tájékoztató könyvtárosnál. A lista élére a referenzinterjú-technikák kerültek, második helyre pedig az informatikai ismeretek. (A felsőoktatási könyvtárakban éppen fordított volt a sorrend.) A szükséges, hogy tudja kategóriába kerültek még: a referenzforrások, a könyvtár küldetése és működése, illetve bizonyos tanári képességek megléte.

Visszatartó tényezők

Mi tartja vissza a tájékoztató könyvtárosokat a továbbképzés különböző formáitól? Az okok között munkával összefüggő, illetve össze nem függő tényezőket is találunk. Munkával összefüggő például, ha a könyvtár mint intézmény nem támogatja vagy egyenesen tiltja a szakmai továbbképzést; míg a munkával össze nem függő indok lehet, ha nem kap megfelelő információt a könyvtáros a szervezett képzésekről, ha nincs pénz a továbbképzésre stb. A visszatartó okok között tartja számon a szakirodalom a meghirdetett továbbképzések alacsony színvonalát, illetve az időhiányt is.

Az ontariói felmérés

A felmérésbe, melyet 2001 őszén és tavaszán végeztek, Ontario nagy, városi könyvtáraiban dolgozó 733 könyvtárost vontak be. A kitöltött kérdő-

íveket 553-an küldték vissza; ez a megkérdezettek 75,4%-a.

A könyvtárosok egy 12 oldalas kérdőívet kaptak kézhez, amely azt vizsgálta, milyen típusú szakmai továbbképzésben vettek részt, s a képzések (hivatalos és kötetlen egyaránt) milyen szakterületeket érintettek. A hivatalos továbbképzések között szerepeltek többek között a könyvtáron belüli képzések, oktatási intézmények által szervezett továbbképzések, szakmai egyesületek workshopjai és webalapú kurzusok is. Ezek esetében arra kérték a könyvtárosokat, hogy becsülik meg, az előző évben hány órát töltöttek az adott tevékenységgel. A kötetlen tevékenységek között találjuk a kollégákkal folytatott szakmai beszélgetéseket, a szakirodalom olvasását, az írói/szerkesztői tevékenységet, a konferenciákon való részvételt és a könyvtáros saját kutatásait. Ezeknél az előző hónapban a tevékenységgel eltöltött órák számát kellett megbecsülniük, amit 12-vel szorozva éves átlaggá alakítottak.

Vizsgálták azt is, milyen visszatartó tényezők okozták, ha valaki nem vett részt sem hivatalos, sem kötetlen továbbképzésben: egytől ötig terjedő skálán kellett pontozni az okokat, amelyek között szerepelt pl. *a tevékenység tartalma nem felelt meg a szükségleteimnek; a továbbképzés helyszíne nem volt megfelelő*. Három kiegészítő kérdés is szerepelt a kérdőíven, amelyekre a negatív válaszok újabb korlátot, visszatartó tényezőt jelentettek. (Tagja-e szakmai szervezetnek? Van-e számítógépe otthon? Van-e internetkapcsolata otthon?) Közvetett módon vizsgálták: az intézmények mennyire támogatják azt, hogy tájékoztató könyvtáraik felkészültsége naprakész legyen. Huszonkét állításról kellett eldönteni, hogy az igaz-e vagy sem az adott intézményre. Például: *A munkám során van arra időm, hogy új információs forrásokat fedezzek fel, vagy új technikákat sajátítsak el. A könyvtár gondoskodik arról, hogy a munkatársak a legkorszerűbb eszközöket használják*.

Eredmények

- A felmérésben részt vevő könyvtárosok 82,5%-a nő volt.
- 75,2% teljes munkaidős, állandó alkalmazott volt. 17,5% volt részmunkaidős, állandó munkatárs; mindössze 7,2% volt szerződéses, határozott munkaidejű alkalmazott.

- Nem meglepő módon a tájékoztató könyvtárosok a munkatársak idősebb korosztályából kerültek ki: 65,2%-uk legalább 45 éves volt, átlagosan 16,5 évet töltöttek el szakmájukban, és kb. 15 éven belül készültek nyugdíjba menni.

Részvétel a szakmai fejlesztésekben, továbbképzésekben

- A válaszolók átlagosan 26,4 órát töltöttek az előző évben hivatalos típusú továbbképzéseken; legtöbben az intézményük által szervezett képzéseken vettek részt.
- A kötetlen típusú tevékenységekkel átlagosan 247,7 órát töltöttek az előző évben, ez leginkább a kollégákkal, a szállítókkal és az egyéb külső, szakmai kapcsolatokkal töltött beszélgetéseket jelentette. Alig több mint 50 órát töltöttek a válaszadók a szakirodalom olvasásával vagy saját kutatással.
- A konferenciákon való részvétel átlaga alig volt több az évi egy napnál.

A szakmai fejlesztések, továbbképzések tartalma

Ennek mérésére egy 12 témát tartalmazó listát kaptak a könyvtárosok, amelyből ki kellett választaniuk a nekik megfelelőket, illetve a listában nem szereplő szakterületeket is megjelölhették, ha azon a szakterületen részesültek képzésben. Az eredményt az 1. táblázat mutatja.

A listát a válaszadók mindössze 14%-a egészítette ki (80 fő), mégpedig leginkább a hagyományos tájékoztató tevékenységhez fűződő területekkel, pl. „mit olvassak tanácsadás”.

Megállapítások

Egy nyolcórás, átlagos munkanapot figyelembe véve, a vizsgált könyvtárosok mindössze három napot töltöttek az előző évben hivatalos szakmai fejlesztési, továbbképzési tevékenységekkel. Ennek oka egyrészt az érdeklődés hiánya, másrészt pedig a könyvtárral kapcsolatos továbbképzési alkalmak hiánya lehetett. Az elismert típusú tevékenységek többségét a munkáltató, a képző intézmény és a szakmai szervezetek biztosították. Noha a vizsgált intézmények java része nem volt elég nagy ahhoz, hogy munkatársainak több belső képzést tegyen lehetővé, mégis ez volt a szakmai

fejlesztés leggyakoribb módja. A megkérdezettek átlagosan két napot töltöttek ilyen jellegű képzéseken. Műhelymegbeszéléseket leginkább a szakmai szervezetek kínáltak, elsősorban az éves konferenciáikkal összekötve őket – ez átlagosan egy napot vett igénybe.

Fontos lenne, hogy a hivatalos képzési tevékenységeken elsajátított új tudást, ismereteket a könyvtárosok be is tudják építeni napi munkájukba. Ennek azonban előfeltétele az, hogy legyen megfelelő szabad idejük arra, hogy az új ismereteket, képességeket gyakorolni tudják, az intézmények pedig legyenek elnézőek a kezdeti hibákkal szemben. Ez lenne az ideális eset, a valóság azonban mást mutat: nincs vagy alig van idő az új dolgok begyakorlására, még kevesebb a saját kutatásra, a böngészésre, az internethasználatra, vagy a szakmai lapok átlapozására. A tréningeken való részvételt sokszor az akadályozza, hogy nem tudják kivel helyettesíteni a tájékoztató pultról így hiányzó könyvtárost.

1. táblázat

Téma	Pozitív válaszok száma	%
Internetes alkalmazások	463	83,7
Elektronikus információforrások	459	83,0
Keresési stratégiák	374	67,6
Office alkalmazások	361	65,3
Integráltrendszer-alkalmazások	306	55,3
Nyilvános szolgáltatásokhoz szükséges képességek (pl. különleges felhasználók kezelése, krízishelyzetek megoldása)	306	55,3
Hibamegoldás (számítástechnikai eszközök) (pl. begyűrdött papír a nyomtatóban, operációsrendszer-problémák)	274	49,5
Csapatmunka, problémamegoldás, kommunikációs képességek	224	40,5
Tanácsadói (instrukciós) technikák (pl. segítségnyújtás az internetes keresésekhez, szakirodalom-kutatáshoz)	215	38,9
Vezetői vagy menedzsmenttechnikák	210	38,0
Egészségügyi és biztonsági képzés	184	33,3
Munkavállalói jogok és előnyök	141	25,5

Egyre kevesebb a lehetőség arra, hogy szakmai konferenciákon vegyenek részt a könyvtárosok. Számos esetben az intézmény nem tudja vállalni a

részvétel költségét, noha időt adna rá munkatársának. Ez kihat a szakmai szervezetekben való munkára is: a válaszadók alig több mint a fele tagja szakmai szervezetnek.

Az sem egyértelmű, hogy a szervezet hogyan értékeli, esetleg jutalmazza-e a magát szakmailag képző, továbbképző kollégát, s ez azt is jelenti, hogy annak sincs következménye, ha valaki nem képi magát. A leggyakrabban emlegetett hajtóerő szinte minden esetben belső motiváció volt: az egyén igénye önmagával szemben, hogy még jobb szolgáltatást tudjon nyújtani a használóknak.

Arra a kérdésre, hogy miért nem vesznek részt a különböző hivatalos és kötetlen fejlesztő tevékenységekben, a legtöbben intézményi és információs korlátokat említettek. A munkakörülmények nem teszik lehetővé a távollétet, a munkáltató nem támogatja azt, vagy csak egyszerűen nem állt elég információ rendelkezésre a lehetőségeket illetően. Kimutatható, hogy minél szélesebb körű az információáramlás az intézményben, annál nagyobb a részvétel a kötetlen tevékenységekben (pl. a kollégákkal való szakmai beszélgetésekben). A munkatársak sok esetben nem is veszik észre, hogy tanulnak egymástól; ez azonban csak olyan légkörben működik, amely lehetővé teszi a szabad információáramlást, illetve amelyben a munkatársak szívesen osztják meg egymással az információt. Ez az innovatív légkör – amelyben a munkáltató ösztönzi a tanulást, a továbbképzést, s amelyhez biztosítja is a szükséges eszközöket – az, amelynek következtében fokozódik a munkatársak részvétele az informális fejlesztő tevékenységekben, ösztönzi őket arra, hogy naprakészen tartsák tudásukat, ismereteiket.

A hivatalos fejlesztő tevékenységekben való részvétel ösztönzése leginkább az intézmények felelőssége, míg a részvétel a kötetlen tevékenységekben az egyes személyeken múlik. Itt az idő arra, hogy a könyvtárosok sokkal nagyobb felelősséget vállaljanak saját szakmai fejlődésükért, aminek hasznélvezői a könyvtárhasználók lesznek, akik felkészült könyvtárosoktól kapnak 21. századi szolgáltatásokat.

JAUSTER, Ethel-CHAN, Donna C.: Reference librarians and keeping up-to-date. = Reference and User Services Quarterly, 44. köt. 1. sz. 2004. p. 57–66./

(Kovácsné Koreny Ágnes)