



Referenzszolgáltatás – referenzpult nélkül

A tájékoztatás, avagy referenzszolgáltatás hagyományosan a könyvtári kulcsfeladatok egyike. Egy az Egyesült Államokban elvégzett felmérés szerint ugyanakkor az elmúlt egy évtized alatt 35%-kal kevesebb referenzkérdés érkezett a felsőoktatási könyvtárak tájékoztató könyvtárosaikhoz, egy másik felmérés szerint pedig a kérdések 89%-ának megválaszolásához nincsen szükség könyvtárosi ismeretekre. Az apadó igény javarészt annak tulajdonítható, hogy a hallgatók jelentős része, akárcsak az élet más területein, az információszerezésben is inkább az önkiszolgáláshoz folyamodik.

A cikk a pennsylvaniai Carlisle-ban található *Dickinson College* példáján keresztül illusztrálja, hogy a referenzszolgáltatásnak a helyi igények szerinti átalakítása miként járul hozzá a szolgáltatás hatékonyabbá válásához. Az előzetes tapasztalatok azt mutatták, hogy a hallgatók inkább személyesen keresték meg a könyvtárost a kérdéseikkel, annak ellenére, hogy a könyvtár évek óta reklámozta e-mailes és azonnali üzenetküldő alkalmazáson alapuló elektronikus referenzszolgáltatását. Az oktatók pedig jellemzően nem a központi könyvtárban tevékenykedő tájékoztató munkatársakhoz fordultak, hanem a tanszéki kapcsolati könyvtárhoz (*liaison librarian*). A könyvtárépületben amúgy a referenzpult mellett két kölcsönzőpult, egy a különgyűjteményekből való kiszolgálásra, valamint egy technikai segítségnyújtásra szolgáló pult volt található. A referenzpulthoz tipikusan akkor járultak az olvasók, ha kérdéseikre a többi pultnál nem kaptak választ.

2006-ban a könyvtár munkatársai adatgyűjtésbe kezdtek a referenzszolgálat működésével kapcsolatban. Az egyes referenzkérdések kezelésekor kitöltött online űrlapra a dátumot, a felhasználótípust, a kérdés típusát, a megválaszolás időtartamát és magának a kérdésnek a rövid leírását jegyezték fel. A kollégák a tájékoztatópult mögött heti 64 órát töltöttek el, és óránként átlagosan egy kérdéssel fordultak hozzájuk. „Csúcsidőről” nem

beszélhetünk: a referenzszolgáltatás igénybevétele egyenletesen alacsonynak bizonyult. Az adatok elemzése során kiderült, hogy a feltett kérdések 32%-a egyszerű technikai információkérés volt (a jelszó újra beállítására, a fénymásoló működésére stb. vonatkozott). A nem technikai, *tényleges* referenzkérdések több mint felét kevesebb, mint 5 perc alatt válaszolták meg, amely felveti a kérdést, hogy valóban szükség van-e könyvtárosi közreműködésre ezekben az esetekben. A rendelkezésre álló további adatok azt bizonyították, hogy az elmúlt négy évben a referenzkérdések száma csökkenő tendenciát mutat, ami egybevág az általános USA-beli tapasztalatokkal.

A felmérés arra is rámutatott, hogy az olvasók egy része nincs tisztában a tájékoztatópultnál ülő könyvtáros szerepével, és akad, aki azt gondolja, hogy teljességgel mindegy, hogy a tájékoztató könyvtárostól vagy a kölcsönzőpultnál ülő gyakornoktól kér tájékoztatást.

A szakirodalom beszámol több, a referenzszolgáltatás bővítésére–fejlesztésére irányuló kísérletről, a tájékoztató könyvtárosokkal „feltöltött” referenzpult kiiktatása vagy helyettesítése ugyanakkor e cikkekben nem merül fel. A *Dickinson College* könyvtárosai maguk is kísérleteztek, többek között a referenzpult áthelyezésével, illetve egy elkülönített információs pult felállításával, de mindez nem volt igazán eredményes. Felvetődött végül a tájékoztatópult eltávolításának, valamint egy olyan modell bevezetésének az ötlete, amelyben a spontán kérdéseket a referenzszolgálatra éppen kijelölt, ügyeletes könyvtáros válaszolná meg (egy ún. „on-call librarian”), míg a bonyolultabb kérdések megvitatására a konzultációs órákban, egy előre megbeszélte időpontban kerülne sor.

E „veszélyes” ötlet többekben kétségeket támasztott, amelyek nagy része könnyen elosztható volt. Egyesek aggódtak, hogy a pult eltávolítása magával vonja majd a szolgáltatás megszüntetését,

holott az új modell éppen annak fejlesztését szolgálja. Visszahúzó erőt jelentett a hagyományhoz való ragaszkodás, illetve egyfajta identitásválságot is okozott a felvetés: egyesek nem értették, mi lesz a továbbiakban a szerepük, mit fognak csinálni. A kérdések tisztázására egy értekezletet hívtak össze, ahol megbeszélték, hogy a tapasztalatok alapján a szolgáltatás mely aspektusaira érdemes hangsúlyt fektetni, és milyen problémákra kínálhat az új modell megoldásokat.

Hogy a hallgatókat megismertessék a referenzszolgáltatás feladataival, a könyvtárosok reklámkampányba kezdtek. A kampánnyal arra akarták buzdítani a könyvtárlátogatókat, hogy vegyék igénybe a referenzszolgáltatást, ha olyan kérdésük van, amely valóban igényli a könyvtáros szak tudását. A szolgáltatást hagyományos reklámeszközökkel is népszerűsítették: hallgatói újság, egyetemi hírlevél, poszterek, „Kérdezd a könyvtárost!” ugrópont jól látható helyen a weboldalon stb. A reklámanyagokon megfogalmazták, hogy milyen feladatok megoldásában lehet a tájékoztató könyvtárosok segítségére számítani; ezek: egy információ vagy információforrás (könyv, cikk stb.) megtalálása; a leginkább relevánsnak tekinthető adatbázis kiválasztása; a keresési stratégia tökéletesítése; az információk kritikus kiértékelése; megfelelő forrásidézés. A „Kérdezd a könyvtárost!” weboldalon a szolgáltatásra vonatkozó részletes információkon kívül egy azonnali üzenetküldést lehetővé tevő alkalmazás (Meebo widget) is található, valamint külön, fényképekkel ellátott oldalakon tájékozódhatunk az egyes témákért, tudományterületekért felelős tájékoztató könyvtárosokról.

Az új referenzszolgálati modellben az éppen ügyeletes tájékoztató könyvtáros az irodájában tartózkodik, a referenzkérdések felmerülését az olvasószolgálatos kollégák jelzik neki. Ilyenkor többségében kijön a kölcsönzőpulthoz, és ott ad tájékoztatást. Ő kezeli az e-mailben érkező kérdéseket is. Az irodaajtóra kitett piros zászlócska jelzi, hogy ki az ügyeletes tájékoztató kolléga. A rendszert jól ismerő olvasók gyakran közvetlenül őt keresik a kérdéseikkel. Alaposabb utánajárást

igénylő kérdések felmerülésekor egy előre megbeszélt időpontban lehet találkozni a tájékoztató könyvtárossal.

A modell bevezetését követő első egyetemi év során gyűjtött adatok értékelése arról tanúskodott, hogy az új modell kiválóan bevált, és az olvasók részéről semmiféle panasz nem merült fel. Az előre megbeszélt időpontokban történő, illetve spontán kezdeményezett konzultációk száma együttesen 37%-kal volt több mint a megelőző évben. Az egyeztetett időpontokban zajló konzultációk száma több mint a kétszeresére nőtt, míg a (jelszóbeállításra, műszaki problémákra stb. vonatkozó) technikai felvilágosítások száma csaknem háromnegyedével csökkent. Az eredmények arról tanúskodtak, hogy a hallgatók 66%-a már használta a referenzszolgáltatást, 90%-uk pedig tudatában volt annak, hogy milyen problémák megoldásában számíthatnak a könyvtárosokra.

A hízelgő eredmények csupán részben köszönhetőek a hatékony könyvtárosi marketingstratégiának. A referenzszolgálat korábbi elhelyezkedése óhatatlanul maga után vonta, hogy a tájékoztató könyvtáros olyan jellegű feladatok megoldásával foglalkozzon, mint amilyen például a fénymásolók papírral való feltöltése. A referenzszolgálat eltávolítása ebből a tájékoztatásnak nemigen kedvező, zajos közegből nagyban hozzájárult a tájékoztató könyvtáros szerepének tisztázásához.

Mielőtt döntenénk egy új tájékoztatási modell bevezetéséről, természetesen mérlegelnünk kell a helyi adottságokat, a referenzszolgáltatásról alkotott elképzeléseinket, a jelenlegi modell (költség)hatékonyságát stb. Ha jól döntünk, járhatunk úgy, mint a Dickinson Főiskola könyvtára, ahol egy bútordarab eltávolítása maga után vonta egy szolgáltatás minőségi megújulását és népszerűbbé válását.

/ARNDT, Theresa S.: Reference without the desk. = Reference Services Review, 38. köt. 1. sz. 2010. p. 71–80./

(Dancs Szabolcs)