

## KÖNYVTÁRI MUNKA

Referenz kérdések  
közművelődési és egyetemi könyvtárban

Különböznek-e a közművelődési könyvtárakban feltett kérdések az egyetemi könyvtárak használóinak kérdéseitől? Ha igen, ez már önmagában is érdekes a könyvtáros számára, de ezen túlmenően az eltérő környezetben feltett használói kérdések jellegzetességeinek ismerete segítheti mind a könyvtárosképzést, mind pedig a könyvtári tervezőmunkát.

A cikk különösképpen annak a vizsgálatára törekszik, vajon helytálló-e az a feltevés, hogy a közművelődési könyvtárosok túlnyomórészt olyan referenz kérdéseket kapnak, amelyek eltérő, speciális válaszokat igényelnek, míg az egyetemi könyvtárosok inkább olyan kérdésekkel állnak szembe, amelyek bibliográfiai jellegű tevékenységet igényelnek. A kérdések két eltérő típusa bizonyos mértékig eltérő válaszokat tesz szükségessé, ami más stratégiát és jártasságot igényel a referenz eszközök különböző csoportjainak használatával kapcsolatban.

A tanulmány azt az 50–50 kérdést vizsgálja, amelyet egyrészt az *El Paso-i Közművelődési Könyvtárban (El Paso Public Library, EPPL)*, másrészt pedig az ugyancsak El Paso-ban működő *Texasi Egyetemi Könyvtárban (Library of the University of Texas at El Paso, UTEP)* tettek fel a használók a referenz könyvtárosoknak. 50 kérdés nyilvánvalóan csak minta lehet a gyakorlatból kiragadva, és nem elegendő ahhoz, hogy ezek elemzéséből messzemenő következtetéseket vonhassunk le. De nemcsak az adatok kis száma, hanem az adatgyűjtés körülményei is alátámasztják az előbbi megállapítás jogosságát. A szerző ugyanis az adatokat (kérdéseket) úgy gyűjtötte, hogy két hónapon keresztül – amikor erre alkalma nyílt –, egyszerűen leült a két könyvtár referenz-asztalai közelében, és feljegyezte azokat a kérdéseket, amelyeket hallott. De ezen túlmenően még a telefonon feltett kérdéseket is feljegyezték számára az említett közművelődési könyvtárban, mivel ezek is jellemzők lehetnek a szóban lévő könyvtártípusnál.

A két könyvtár működési feltételeinek és a referenz szolgálatra kiható tárgyi körülményeinek (szervezeti tagolódás, kari, illetve fiókkönyvtárak működése, elhelyezési adottságok, telefonlehetőségek stb.) leírása után a szerző a referenz kérdéseket a fenti feltevés vizsgálata céljából az alábbiak szerint csoportosította:

- A. Olyan kérdések, amelyek szükségessé teszik, hogy a könyvtáros irányítást adjon a használónak egy témával kapcsolatos *anyag* megtalálásában.
- B. Olyan kérdések, amelyek szükségessé teszik, hogy a könyvtáros segítséget nyújtson a használónak egy kérdéssel kapcsolatos *válasz* megtalálásában.

- C. Olyan kérdések, amelyek nem tartoznak az első két kategória egyikébe sem (túlnyomórészt könyvtári eljárásokra és elhelyezésre vonatkozó kérdések).

A két könyvtárban feltett kérdéseknek a fenti csoportosítás szerinti megoszlása az alábbi:

	A kérdések típusai		
	A.	B.	C.
EPPL (közművelődési könyvtár)	7	25	18
UTEP (egyetemi könyvtár)	8	5	37

Az EPPL B. kategóriájában feltüntetett 25 kérdés közül 15 telefonon érkezett, s így ezeket a szerzőnek nem állt módjában közvetlenül megfigyelnie. Lényegesen befolyásolta az eredményt ennek a súlyponti jelentőségű kategóriának az irányában a közművelődési könyvtár javára. Ha a telefon útján kapott kérdéseket figyelmen kívül hagyjuk, akkor az összehasonlítás aránya 10 : 5 ugyancsak a közművelődési könyvtár javára.

További feladatként a szerző a kérdéseket 11 olyan *osztályozási rendszer szerint vizsgálta*, amelyeknek a referenz kérdések vizsgálata szempontjából a szakirodalomban nagyobb jelentőségük van. Azonban itt is nehézségek jelentkeztek, mivel az osztályozási kategóriák az esetek jelentős részében nem voltak eléggé kizárólagosak olyan értelemben, hogy egyes kérdések gyakran több kategóriába is besorolhatók voltak. Előfordultak olyan kérdések is, amelyeket egyetlen kategóriába sem lehetett megnyugtatóan besorolni.

Az a két rendszer, amely a szóban lévő munkálatoknál a leghasználhatóbbnak bizonyult, egyrészt *W. G. Jones*, másrészt *B. R. Wilkinson* rendszere volt. A tanulmány a kérdéseket mindkét rendszer szerint csoportosítva vizsgálja és az alábbi eredményekre jut.

*Jones rendszere szerint:*

## EPPL UTEP

- |    |    |  |
|----|----|--|
| 11 | 28 | <i>Orientálódás:</i> ebbe a csoportba az általános tájékoztató kérdések tartoznak, ideértve a könyvek elhelyezését; vagy olyan komplexebb kérdések, amelyek szükségessé teszik, hogy a referenz könyvtáros oktassa a használókat az indexek vagy a referátumok használatára. |
| 13 | 5  | <i>„Directory”</i> jellegűnek nevezett olyan információkeresések, amelyek egy vagy több adat felkutatására irányulnak, legyenek azok numerikusak vagy bibliográfiaiak, kivéve a bibliográfiai ellenőrzéssel kapcsolatos kérdéseket.  |

## EPPL UTEP

- 18 8 *Témakérdések:* ebbe a csoportba tartoznak azok a kérdések, amelyek valamilyen speciális érdeklődésterületre vonatkoznak. Általában az ide tartozó kérdések esetében az érdeklődő nem ismeri a témába vágó műnek, információnak a címét és lelıhelyét.
- 0 0 *Hivatkozás:* ebbe a csoportba azok a kérdések tartoznak, amelyek egy speciális hivatkozás értelmezésére és ellenőrzésére vonatkoznak, ideértve a téves információk helyesbítését, egy-egy dokumentum pusztá létezésének megerősítését, vagy egy bibliográfiai hivatkozás pontosságának megállapítását.
- 8 9 *Állománykérdések:* ide tartoznak mindazok a kérdések, amelyek arra irányulnak, hogy az egyes dokumentumok megvannak-e a könyvtár állományában.

## Wilkinson rendszere szerint:

- 13 23 1. *Információs kérdés:* rövid eligazító választ igényel a referenz könyvtárostól, aki nem használ semmiféle könyvtári eszközt.
2. *Referenz kérdés:* megválaszolására egy vagy több könyvtári eszköz igénybevétele és 30 percnél kevesebb idő szükséges.
- 37 27 3. *Kutatási kérdés:* megválaszolására több könyvtári eszköz igénybevétele és 30 percnél több, de egy óránál kevesebb idő szükséges.
4. *Problémakérdés:* megválaszolására több könyvtári eszköz igénybevétele és egy óránál hosszabb idő szükséges.

Abból a célból, hogy a nem pusztán tájékozódó jellegű kérdések (fenti 2–3–4 csoport) még alaposabb vizsgálata megtörténhessen, ezeknek az alábbi módon való kategorizálására is sor került:

## EPPL UTEP

- 13 21 R-1. Bibliográfiai segítség a könyvtár saját katalógusával és állományával kapcsolatban.
- 0 0 R-2. Bibliográfiai segítség a szervezetbe tartozó más könyvtárak (egyetemi tanszék könyvtárai) állományával kapcsolatban.
- 0 0 R-3. Bibliográfiai ellenőrzés olyan anyagokkal kapcsolatban, amelyek nincsenek meg a rendszerben (hálózatban).
- 24 5 R-4. Tényadat jellegű, nem bibliográfiai tájékoztatás bármely forrásból.
- 0 0 R-5. Tanácsadás a hallgatóknak olvasói tanácsadói minőségben (olvasás-irányítás).
- 0 1 R-6. Nem hivatalos, személyes oktatás, a könyvtárnak vagy bármely forrásának, eszközeinek használatáról.
- 0 0 R-7. Olyan egyéb kérdések, amelyek nem tartoznak a fenti kategóriákba.

*Az általános jellegű (információs, orientációs) kérdések nagy száma az egyetemi könyvtárban rávilágít a könyvtárhasználók érdeklődésére a vizsgálat időszakában (egyetemi tanév kezdete), ami nyilvánvalóan szoros*

kapcsolatban van a könyvtári szolgálat helyi adottságival is. De a rendelkezésre álló adatok egyben jelenthetik az egyetemi könyvtári látogatók nagyobb érdeklődését a könyvtári anyagok használatának elsajátítását illetően is. Jones „directory” jellegű kérdései és Wilkinson „R-4” típusú kérdései állnak legközelebb a szerző „B.” jelzésű kategóriájába tartozó kérdésekhez, amelyek nem általános jellegű, hanem *speciális* válaszokat igényelnek. Mindkét osztályozási rendszer szerinti elemzés azt mutatja, hogy *ilyen kérdéseket nagyobb mértékben a közművelődési könyvtárban tettek fel a vizsgálat tartama alatt.*

Befejezésül a szerző hangsúlyozza tanulmánya korlátozott jellegét, és felhívja a figyelmet arra, hogy a referenz könyvtári munka jobban megérthető, ha a vizsgálatot nagyobb méretekben, lehetőleg egyöntetű gyűjteményekben és sok könyvtárban végzik.

*/CAMERON, D. B.: Public and academic library reference questions = RQ Reference and Adult Services Division, 16. köt. 2. sz. 1976. p. 130–132./*



(Balázs János)

## A COM katalógusok használata terjed a könyvtárakban

Becslések szerint az 1975. évi tízzel szemben ma mintegy 60 amerikai könyvtárban található *COM (Computer Output Microfilm) katalógus*, és kb. további 100–150 könyvtár foglalkozik bevezetésével.

Egyes könyvtárakban a cédula- vagy kötetkatalógust már teljesen felváltotta a mikroformátumú, máshol csak a régi állományt tartják nyilván hagyományos katalógusokban. Ismét más könyvtárakban, – azokban, amelyek csatlakoztak az *OCLC (Ohio College Library Center = Ohioi Egyetem Központi Könyvtára)* on-line katalógus-rendszerhez – a MARC szalagokat használják *COM* katalógus készítésére és az *OCLC* által készített katalóguscédulákon csak az egészen új, még nem mikrofilmezett szerzeményeket tartják nyilván.

Egy felmérés szerint legtöbb könyvtáros elégedett a *COM* katalógussal. A tekerccsfilmet általában előnyben részesítik a mikrofilmlapos rendszerrel szemben, különösen ha nyilvános felhasználásról van szó.

A *West Virginia Állami Könyvtárban* könyvtárközi kölcsönzést szolgáló katalógust állítottak össze, és ennek során közel egy millió – esetenként kézzel írt – cédulát kellett lemásolni. Már 105 ezer munkaórát fektettek be, amikor 1975-ben átmenetileg leállították a munkát. A *University Microfilms* azután 1976-ban 14 nap alatt mikrofilmlapra vitte az egész gyűjteményt.

A *Kansasi Állami Könyvtár* egyik vezetője szerint a cédulakatalógus megszüntetése és a *COM* katalógus bevezetése az első lépés az on-line rendszer megvalósítása felé.