

## A referenz munka problémái és a referenzesek képzése

A referenz-szolgálat egyik legfontosabb részterülete a könyvtárak tájékoztató munkájának.

A könyvtártudományi szakirodalomban több modell /Rees-Saracevic, Shera, Crum, Bunge/ ismeretes a kérdés felvétele és a válaszadás közötti folyamat érzékeltetésére, ábrázolására. Különösen célszerű e sok szervezést és rendszerezést igénylő munka folyamatábrába foglalása a referenz munkát tanuló könyvtárosok részére.

A modellekből a következő tevékenységeket emelhetjük ki a munkafolyamat lényegének szemléltetésére:

1. a kapott kérdés pontosítása, szűkítése, tartalmának meghatározása;
2. a kutatás menetének átgondolása;
3. a kérdés jellegének meghatározása;
4. a megfelelő tárgyszavak és fogalmak kiválasztása;
5. a vizsgálódás kiterjesztése általánosabb fogalmakra;
6. szinonimák kiszűrése; specifikus, generikus és kapcsolódó fogalmak elhatárolása;
7. szelektálás a hozzáférhetőség szempontjából;
8. a forrástípusok és a bibliográfiai segédeszközök kiválasztása;
9. a válaszban szereplő adatok, illetve kivonatok összeállítása, rendszerezése;
10. az összeállított válasz ellenőrzése.

Folyamatábrák tanulmányozása és esettanulmányok készítése azonban nem mindig elegendő az eredményes irodalomkutatás szervezésére, illetve oktatására. Ennek egyik oka a referenzesek szakmai ismereteinek hiánya /a keresett szakterületen/, a másik pedig, hogy nem ismerik eléggé a megfelelő segédeszközöket. Ez utóbbiak viszonylag könnyen bemutathatók a könyvtárosképző iskolákban, míg az előbbi hiány e tanfolyamokon semmiképpen sem pótolható. A legtöbb, amit az oktató megtehet, hogy a kevés ismeretanyaggal rendelkezőket figyelmezteti, hogy pontosabban tájékozódjanak a várható kérdések szakmai hátteréről, a kérdező nézőpontjáról, a kérdés mélységéről stb. Így haladva az ismerttől az ismeretlen felé, kiindulhatnak az enciklopédiákból és egyéb hasonló általános jellegű segédeszközökből. Ez a mód-

szer különösen az egyszerűbb kérdések megválaszolásánál lehet célra-vezető. De általában a referenszesnek jobban meg kell ismerkednie a kérdező szakterületével, mert csak így kezdhet szisztematikusabb irodalomkutatásba. Hozzáolvasással felderítheti a kérdést, bár lesznek olyan esetek is, amikor ez sem segít, pl. ha az olvasó maga sincs tisztában a témával, s így megfogalmazni sem tudja kérdéseit. Az ilyen eset azonban nem kezdőknek való, ők bátran kérjenek segítséget tanáraitól vagy tapasztaltabb kollégáiktól.

Fontos kérdés továbbá, hogy a tanulóknak mekkora gyűjtemény álljon rendelkezésükre a kérdés megválaszolásához. Általános tapasztalat, hogy a kezdő megzavarodik túl sok segédeszköz láttán, így ajánlatos az oktatáshoz kis számú, jól összeválogatott bibliográfiai anyagot adni. Amennyiben ez nem lehetséges, a tanár mellékeljen jegyzéket azokról a segédeszközökről, amelyek a feladat megoldásához szükségesek és elegendők.

Ugyancsak oktatási tapasztalat, hogy ha a fentiek biztosítottak, tehát megfelelő és elegendő segédeszköz áll a tanulók rendelkezésére, továbbá kis hozzáolvasással megszerezhető a szükséges tárgyi ismeret, a kudarcot az egyes hibás vagy hiábavaló lépések utáni habozás okozza. A hallgató úgy találja, hogy neki a válasz kikeresése lényegesen hosszabb időt vesz igénybe, mint másnak és ettől elbizonytalanodik. Az ideális megoldás tehát a minél kisebb csoportokban való képzés lehet.

A szisztematikus keresés megkönnyítésére a referensz-munkát tanulóknak három fogódzót ajánlanak:

- a szakterülethez,
- időhöz és helyhez,
- végül a nyelvhez való kötést.

A másodlagos tényezők:

- az érdeklődés szintje,
- a kért információ mennyisége,
- az irodalomkutatásra rendelkezésre álló idő,
- a kereső nyelvismerete,
- a kérdező nyelvismerete.

Az utóbbi időben sokat foglalkoznak a könyvtári szakemberek a kommunikációs folyamat könyvtári vetületével, az olvasó /a potenciális kérdező/ és a könyvtáros viszonyával. E kommunikációs vizsgálatok során kiderült, hogy az olvasók, bár kérdésük van, nem fordulnak segítségért a tájékoztató szakemberekhez. Bár a bizonytalan, konfuzus olvasók egyébként is könnyen megfigyelhetőek, a "nemkérdezők" egzakt felmérésére kérdőíves módszert is kidolgoztak. Az eredmények azt mutatják, hogy sokan magát a referensz-asztalt tartják elválasztó gátnak olvasó és könyvtáros között. Egyes egyetemeken ezért video-be rendezésekkel oktatják a könyvtárosokat az olvasóval való közvetlen beszélgetés kezdeményezésére.

Érdekes és többek által alátámasztott megfigyelés, hogy az olvasók többsége ha kérdez is, szívesebben fordul a nem-könyvtárosokhoz, pl. diákok egymáshoz stb. A kérdőívek adataiból nyilvánvalóvá vált az is, hogy bár a személyek 41%-ának volt kérdezni valója, ezek 65%-a nem fordult a könyvtárhoz, legfeljebb diaktársaitól kért segítséget.

Az okok a kérdőívek tanúsága szerint a következők:

- nem kapott kielégítő választ kérdésére az előzőekben kérdésére;
- kérdése túl "egyszerű";
- nem akarta zavarni a könyvtárost.

Az az általános megállapítás, hogy a feltett kérdések zöme is inkább utmutatás, mint konkrét információkérés volt. A valódi referenz kérdések 87%-át nem teszik fel, többnyire azért, mert nem akarnak tudatlannak látszani. Az is megállapítható, hogy az újabb olvasók szívesebben és gyakrabban kérdeznek, valószínűleg mert tekintélyük kockáztatása nélkül tehetik.

A kérdőíveket demográfiailag, a kérdezők személye szerint is vizsgálták, de ebből semmi jellemzőt nem sikerült kideríteni.

Azt a tapasztalatot, hogy vannak "nem-kérdező" olvasók, e vizsgálat számszerű adatokkal támasztotta alá. A teendő ezek után a probléma megoldása, olyan könyvtárosok képzése, akik szakmai ismereteik birtokában nem kioktatják, hanem kísérik az olvasókat, és képesek olyan emberi kapcsolatok kialakítására, amelyekkel feloldható a szorongás. A könyvtárosképzés feladata tehát, hogy a szakmai ismeretek oktatásán kívül az emberi kapcsolatok kialakításának "tudományát" is felvegye tanrendjébe.

#### I R O D A L O M

Reference and adult services division, 12.évf. 2.sz. 1972. =

STYCH, F.S.: Decision factors in search strategy. p.143-147.

JAHODA, G. - OLSON, P.E.: Analysing the reference process. p.148-156.

KING, G.B.: The reference interview. p.157-160.

SwoPE, M.J. - KATZER, J.: Why don't they ask questions? p.161-166.

Bobok Györgyné