

# A szaktájékoztató kérdőjelei. Mit, miért, hogyan - és a jövő?

SOKSZÍNŰSÉGBEN HASONLÓSÁG. A szakkönyvtárak  
A 25 éves Egyházi Könyvtárak Egyesülése éves találkozója



# Szaktájékoztató?



## ➤ Korlátok

➤ **tudományterület, téma: közgazdaság, üzleti, társadalomtudományi**

➤ **könyvtártípus: egyetemi**

➤ **Időbeliség, tapasztalat és előregondolás**

➤ **saját tudásom**

# Mi a szaktájékoztatás?



- **Tananyag, tudományos megközelítés**
  - **a tájékoztatás , információ szolgáltatás egyik szintje (tudományterületre)**
  - **”by reference work is meant simply the assistance given by a librarian to readers in acquainting them with the intricacies of the catalogue, in answering questions, and, in short, doing anything and everything in his power to facilitate access to the resources of the library in his charge.” (W. B. Child, 1891)**
  - **reference interjú: párbeszéd a felhasználó és az információs szakember között, amelynek célja az eredeti kérdés finomítása addig a pontig, ahol a válasz lehetséges forrásai már azonosíthatók ( International encyclopedia of information and library science, 2. kiad, 2003. saját ford.)**
  - **a könyvtáros segít az információkereső eszközök használatában és eljuttatja az olvasót ahhoz a forráshoz, amire annak igénye/szüksége van (Ungváry, Vajda, 2002.)**

# Mi a szaktájékoztatás?



## ➤ Mi van a neten

- **Reference szolgáltatás:** A könyvtárak szolgáltatása, amelyben az olvasók segítséget kapnak információk szükségletüknek megfelelő információ megtalálásában és elérésében. (IGI Global könyvajánló <https://www.igi-global.com/dictionary/reference-services/24814> 2019 június 20.)
- **Reference pult:** a könyvtár olyan nyilvános szolgáltató pontja, ahol szakképzett könyvtárosok hozzásegítik az olvasót a szükséges könyvtári dokumentumokhoz, felvilágosítást adnak a gyűjteményről és szolgáltatásokról és szakértőként segítenek a különféle forrásokból származó különféle típusú információ megtalálásában (Wikipédia, saját ford., [https://en.wikipedia.org/wiki/Reference\\_desk](https://en.wikipedia.org/wiki/Reference_desk), 2019. június 20.)
- **Amennyiben Önnek olyan kérdése, problémája van, amelynek megoldásában szakirodalom ajánlásával, irodalomjegyzék összeállításával segíthetünk, forduljon a szaktájékoztató szolgálatunkhoz! A tájékoztatás feladata, hogy segítsen a könyvtári feltáró eszközök, rendelkezésre álló adatbázisok használatában, és mindenekelőtt a tematikus keresésekben, az egyéni kutatómunkában.** (Csorba Győző Könyvtár, <https://www.csgyk.hu/szaktajekoztatas/> 2019. június 20.)

# Előzmények



- IX. sz utolsó negyede, USA
  - **Feltételek: könyvtárosi tudás és hajlandóság, a feladatra rendelt személyek, referenz gyűjtemény szabad polcon és helyen, segédletek (katalógus, osztályozás, stb) (Kaplan, L. 1947.)**
  - **”nem elegendő a referenz könyveket az olvasók rendelkezésére bocsátani, a könyvtárosnak személyes segítséget is kell adnia”**  
**Samuel S. Green (1876): Personal relations between librarians and readers. Library Journal Vol. 1. p. 64-81.**
  - **a könyvtár szerepének változása (őrzés – használatás)**
  - **oktatás, egyetemi oktatás változása – személyes tudásátadás, tankönyv, önálló tanulás**

# Szervezeti megoldások, modellek



- Referenz munka vs. referenz szolgáltatás → a tevékenység beépítése a szervezetbe
- Szervezeti modellek
  - Hagyományos: gyűjtemény + szolgáltatások: hozzáférés, tájékoztatás, felhasználóképzés
    - Külön osztály, csoport
    - Olvasószolgálati könyvtárosok
  - Szakreferensek egyéb tevékenységek mellett (tartalmi gyarapítás, feldolgozás, szaktájékoztatás) osztályközi modell
- szolgáltatásszervezési modellek
  - Egy ponton
  - Külön ponton (pult szemlélet) (hierarchia)

# Szervezeti megoldások, modellek



- **Változások, új elemek, új feladatok → szervezeti változások: kapcsolattartók rendszere, technológia súlya, tartalomkezelés, kutatástámogatás... osztályszerkezet felbomlása**
- **Digitális környezet, információforrások bősége, fogyasztói célú keresőmotorok (Google)**
- **Digitális referenz kialakulása, technológia és igények**
  - **Késleltetett: e-mail, webes űrlapok**
  - **Egyidejű: chat, videokonferencia, azonnal üzenetküldő, (Google hangouts, Facebook messenger) hangátvitel pl. skype...**

# Kérdések



- **Ki tájékoztat:**
  - **Szakképzett munkatársak: szakreferensek vagy könyvtárosok (szakterületi tudás + tájékoztatási módszertan, keresési módszertan....)**
  - **Asszisztensek (egyszerű kérdések, továbbküldés)**
- **Idősávok felhasználóbarát ↔ hatékonyság, külön a virtuális**
  
- **Tartalom (mi tartozik bele)**
  - **Felvilágosítás**
  - **Technikai**
  - **Könyvtárhasználat**
  - **Keresési stratégia, kérdés megfogalmazása**
  - **Hozzáférés, dokumentumszolgáltatás**
  - **Témafigyelés (?)**



# Kérdések



- Személyes és virtuális tájékoztatás viszonya: kiváltja ↔ kiegészíti, milyen esetre mit
- Milyen forrásokból (katalógus, előfizetett források, könyvtár saját állománya ↔ nyilvános anyagok, nyílt hozzáférésű repozitóriumok, szürke irodalom, ....

# Szolgáltatásszervezés



**Alapkérdés: csökkenő igények – hol a helye a portfólióban**

**A szolgáltatás lényege változatlan: hozzásegíteni az embereket a számukra szükséges, minőségi, hiteles információhoz**

**Igények máshogy/máshol jelentkeznek, nem a pultnál**

- **Megtanítani a felhasználót (képzés, segédletek, tutoriálok) – tudatos és kritikai info felhasználás, skálázhatóság (pl. hallgatók oktatása)**
- **Olyan digitális környezet kiépítése, ami elvezet a minőségi forrásokhoz (forrás kiválasztás, alkalmazások, felhasználói magatartás tanulmányozása....)**
- **Csoportos és egyéni konzultációk személyesen (virtuálisan is)**
- **Proaktív szolgáltatások**



# Szaktájékoztatás vagy mi? – lehetőség az újragondolásra

- Új stratégiák a könyvtári célokhoz, ebbe illeszteni a tájékoztatást
- Új módokon, az olvasók/ügyfelek igényeit figyelve, márkáépítés, korszerűség de
  - szakmai tudás
  - tájékozottság
  - Interperszonális készségek
  - Technológia
  - Együttműködés szélesebb körben

**Köszönöm a figyelmet!**

