

sodik helyre a Yahoo! került. Természetesen ennek a vizsgálatnak is megvoltak a maga korlátai: például csak az első 10 találatot elemezték és csak idézőjeles kifejezéseket kerestek, így nem lehetett felmérni sem azt, hogy összesen mennyi releváns találatot adnak az egyes keresők, sem azt, hogy komplexebb kérdések (pl. a NOT operátor használata bizonyos szavak kizárására) hogyan befolyásolnák a találatok pontosságát. Az eltérő felhasználói felületek és keresési opciók is hatással lehetnek a keresés eredményességére, ezek vizsgálatára sem tért ki ez a kutatás. Továbbá, mivel a tesztek egy hónap múlva ismételték meg, ez kevés volt ahhoz, hogy érdemi következtetéseket lehessen levonni a találati listák időbeli változásával kapcsolatban. És végül: érdemes volna a metakeresők hatékonyságát is megvizsgálni és összehasonlítani az egyedi keresőgépek teljesítményével.

Hivatkozások

- [1] CHU, H. – ROSENTHAL, M.: Search engines for the world wide web: a comparative study and evaluation methodology. ASIS Annual Conference Proceedings, Baltimore (MD), 1996. október 19–24., p. 127–135. <http://www.asis.org/annual-96/ElectronicProceedings/chu.html> (letöltve: 2007.01.20.)
- [2] GORDON, M. – PATHAK, P.: Finding information on the world wide web: the retrieval effectiveness of search engines. = Information Processing & Management, 35. köt. 2. sz. 1999. p. 141–180.
- [3] HAWKING, D. – CRASWELL, N. – BAILEY, P. – GRIFFITHS, K.: Measuring search engine quality. = Information Retrieval, 4. köt. 1. sz. 2001. p. 33–59.
- [4] SHANG, Y. – LONGZHUANG, L.: Precision evaluation of search engines. = World Wide Web, 5. köt. 2. sz. 2002. p. 159–173.
- [5] Dogpile.com: Different engines, different results. 2005. <http://www.infospaceinc.com/onlineprod/Overlap-DifferentEnginesDifferentResults.pdf> (letöltve: 2007.07.01.)
- [6] SPINK, A. – JANSEN, B.J. – BLAKELY, C. – KOSHMAN, S.: A study of results overlap and uniqueness among major web search engines. = Information Processing & Management, 42. köt. 5. sz. 2006. p. 1379–1391.

/DEKA, Sanjib K. – LAHKAR, Narendra: Performance evaluation and comparison of the five most used search engines in retrieving web resources. = Online Information Review, 34. köt. 5. sz. 2010. p. 757–771./

(Drótos László)

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 információszerzésben 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 könyvtároshoz (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 kérdésükre 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 töltötték el, és óránként átlagosan egy kérdéssel fordultak hozzájuk. „Csúcsidőről” nem beszélhetünk: a referenszszolgáltatás 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* referenszkérdések 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 referenszkérdések 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 gyakorlontól kér tájékoztatást.

A szakirodalom beszámol több, a referenszszolgáltatás bővítésére–fejlesztésére irányuló kísérletről, a tájékoztató könyvtárosokkal „feltöltött” referenszpult kiiktatása vagy helyettesítése ugyanakkor e cikkekben nem merül fel. A Dickinson College könyvtárosai maguk is kísérleteztek, többek között a referenszpult 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 referenszszolgálatra 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 megbeszéltek, hogy a tapasztalatok alapján a szolgáltatás mely aspektusaira érdemes

hangsúlyt fektetni, és milyen problémákra kínálhat az új modell megoldásokat.

Hogy a hallgatókat megismertessék a referenszszolgáltatás feladataival, a könyvtárosok reklámkampányba kezdtek. A kampánnyal arra akarták buzdítani a könyvtárlátogatókat, hogy vegyék igénybe a referenszszolgáltatást, ha olyan kérdésük van, amely valóban igényli a könyvtáros szak tudását. A szolgáltatást hagyományos reklámeszközökkel is népszerűsítették: hallgatói újság, egyetemi hírlevél, posztterek, „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 referenszszolgálati modellben az éppen ügyeletes tájékoztató könyvtáros az irodájában tartózkodik, a referenszkérdések 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 megbeszélte 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 semmilyen panasz nem merült fel. Az előre megbeszélte 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 referenzpult korábbi elhelyezkedése óhatatlanul maga után vonta, hogy a tájékoztató könyvtáros olyan jellegű feladatok megoldásával foglalkozzon, mint amilyen például a fénymásolók papírral való feltöltése. A referenzpult eltávolítása ebből a tájékoztatásnak nemigen kedvező, zajos közegből nagyban hozzájárult a tájékoztató könyvtáros szerepének tisztázásához.

Mielőtt döntenék 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)

Elektronikus források felhasználása felsőoktatási környezetben. Empirikus vizsgálat

Elektronikus forrásoknak tekintjük az adatbázisokat, az elektronikus formában megjelenő könyveket, folyóiratokat, újságokat, archívumokat, diszsertációkat, konferenciaanyagokat, kormányzati dokumentumokat és a kutatási jelentéseket. Ezek a források az információtechnológia gyors fejlődésének köszönhetően könnyen olvashatóvá és elérhetővé váltak, így fontos elemei lettek az integrált oktatási környezetnek, elsősorban is a felsőoktatásban.

Az elektronikus források népszerűsége a nyomtatottakkal szemben elsősorban a következő okoknak tudható be:

- az elérhetőség többfelhasználós környezetben lehetséges, nincs időhöz, helyhez kötve,
- gazdag és változatos az elérhető források köre,
- különböző keresőmotorokon keresztül egyszerűen kereshetők.

Az egyetemi könyvtárakban megfigyelhető volt az elektronikus források számának növekedése, ami a digitális könyvtárak megalapításához és fejlesztéséhez vezetett. Például az amerikai *University of Nevada* könyvtáraiban a csak nyomtatott folyóirat-előfizetések aránya az 1990. évi 59%-ról 2004-ben 20%-ra csökkent, míg az elektronikus folyóiratok aránya 35%-ról 75%-ra nőtt. Az elektronikus források beszerzésére rendelkezésre álló keret 1999-től évente minimum 10%-kal emelkedett.

Az elektronikus források számának növekedése szükségessé tette, hogy a szervezetek különböző stratégiákat, megoldásokat alakítsanak ki az elekt-

ronikus források hatékony használata érdekében, elsősorban a felsőoktatásban, az oktatás és a kutatás területén. A használók jobb kiszolgálása érdekében fontos volt tudni, hogy kik és milyen célból használják az elektronikus forrásokat, melyek az elvárásaik, és mi a gyakorlat az egyetemi könyvtárakban.

Ez a tanulmány egy empirikus vizsgálatról számol be, amelyben egy ausztrál egyetemi könyvtárban elemezték az elektronikus források használatát.

Módszer

A kutatást, amelyben az egyetem hallgatói és munkatársai vettek részt, kérdőív és fókuszcsoportos beszélgetések segítségével végezték. (A kérdőív a tanulmány mellékletként olvasható.) A cél az volt, hogy adatokat gyűjtsenek az elektronikus források használatáról, és a kapott eredmények alapján a könyvtár hatékonyabb stratégiát tudjon kidolgozni az elektronikus források használatára.

A fókuszcsoportban az egyetemi könyvtár szakkönyvtárosai vettek részt, és a következő témákat vitatták meg az elektronikus forrásokról:

- (1) Kik használják?
- (2) Milyen gyakran használják?
- (3) Hol használják?
- (4) Milyen elektronikus forrásokat használnak?
- (5) Milyen célból használják?
- (6) Miért döntenek a használata mellett?
- (7) Mennyire tartják hasznosnak?