

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?

(8) Milyen tényezők befolyásolják a használatát?

A könyvtár kiválasztásánál szempont volt, hogy a hallgatói, a munkatársi létszám, valamint a rendelkezésre álló elektronikus források nagy száma tekintetében reprezentálja az ausztrál egyetemi könyvtárakat. A könyvtár elektronikus forrásainak száma 2000-től erőteljesen növekedett, több mint 330 adatbázis és 15 ezernél több fajta elektronikus forrás érhető el, a hallgatók száma 57 ezer körül van, a munkatársak ezrei dolgoznak különböző kampuszokon Ausztráliában és külföldön. Az elektronikus források növekvő száma szükségessé tette azok hatékony menedzselését a hallgatók és a munkatársak igényeinek megfelelően az osztott környezetben.

A felmérésbe a hallgatókat és a munkatársakat kívánták bevonni, a kérdőív kitöltésére szóló felhívást az egyetem heti hírlevelében jelentették meg. Összesen 317 válasz érkezett, amiből 305 volt érvényes. Az adatok elemzéséhez az SPSS szoftvert használták.

Az elektronikus források használatának és elérésének trendje

Egyetemi környezetben az elektronikus források használatát befolyásolja a hallgató státusza (hányadik szemeszterben tanul, milyen fokú oktatásban vesz részt), a használó neme és kora. A hallgató kora általában azért játszik szerepet az elektronikus források használatában, mert a fiatalabb generációk sokkal hatékonyabban használják a számítógépet.

A 305 hallgató nagy része nő volt (55,7%) és 20–29 éves (36,7%), a többség egyetemi végzettségű (72,4%). A résztvevők összetétele: 39% posztgraduális képzésben vesz részt, 38% egyetemi hallgató, 13,1% egyetemi munkatárs, 8,5% adminisztratív dolgozó és 1,3% TAFE (Technical And Further Education) diák.

A felsőoktatásban fontos szerepet játszanak az elektronikus források, amit ez a vizsgálat is bizonyított: a résztvevők 96%-a használt elektronikus forrásokat mind a munkában, mind a tanulásban.

Az elektronikus források hasznosulása szempontjából fontos tényező a használat gyakorisága. A vizsgálatban résztvevők több mint 59%-a hetente több mint egy alkalommal használta őket. A könyvtár szempontjából fontos, hogy hol használják az

elektronikus forrásokat. A válaszok elemzése azt mutatta, hogy a válaszadók 49,2%-a könyvtárban használta a forrásokat, legnagyobb részük 66,9% a kampuszon kívül Ausztráliában, 59,3% a kampusz területén a könyvtáron kívül, és csak 12,5 % a kampuszon és Ausztrálián kívül.

Az elektronikus források használatának egyik legnagyobb előnye, hogy a használat sem időhöz, sem helyhez nincs kötve – ezt a válaszok elemzése is megmutatta. A válaszadók 61,4%-a több, különböző helyről használta a forrásokat.

A leggyakrabban használt elektronikus források a könyvtári katalógusok (a válaszadók 82%-a használja) és az online folyóiratok (77%), ezt követték a weblapok (68,2%) és az online újságok (49,5 %).

Tekintettel arra, hogy a használók gyakran egynél többféle elektronikus forrással dolgoznak, ezért a kérdőívben több választ is adhattak erre a kérdésre. A 305 válaszadótól 1218 válasz érkezett, bizonyítandó, hogy a használók egynél több forrást vettek igénybe.

Az elektronikus források használatának okai többfélék: többek között adott témában információ gyűjtése (82,3%), különleges kérdésekre válasz keresése, feladatok megoldása, irodalmi áttekintés, dolgozat írása és segítség döntéshozatalhoz (25,2%) – ennél a kérdésnél is több választ adhattak a kérdőívet kitöltők.

Az elektronikus források használatának számos előnye van, amelyek a leginkább indokolják használatukat. A kutatásban ezek közül az alábbi öt érvet emelték ki: egyszerű elérés (a válaszadók 86,2%-a választotta), időkímélő, források sokfélesége, keresőeszközök lehetősége és a fizikai hely korlátlansága. Ezek mellett megengedett volt tetszőleges okot is írni, így például a válaszokban szerepelt az „információ minősége”, illetve „egyedüli elérhető forrás”. Az elektronikus források használata során számos olyan kritikus tényező van, amely befolyásolja a hatékony használatot. A válaszadók a következőket emelték ki: a források relevanciája, az információ nagy mennyisége, a támogatás hiánya, a források minősége, az elérhetőség, az időbeli elérhetőség, felhasználóbarát felület, oktatás.

A válaszadók 77,7%-a a relevanciát tartotta a legfontosabbnak. Úgy tűnt, a készség fejlesztése és a támogatás nem befolyásolta olyan jelentősen a használatot. Többen vélték úgy, hogy a releváns,

naprakész információ gyors elérése a legfontosabb szempont.

A kutatás során sikerült információt kapni arról is, mi az oka annak, ha valaki nem használ elektronikus forrásokat. Őt válaszadó nem tudta, hogyan kell őket használni, négyen nem tudtak a létezésükről, hárman úgy gondolták, hogy időrabló, nem elérhető, illetve nem volt rá szükségük.

Megállapítások

Összességében a használók nagy százaléka hasznosnak tartotta az elektronikus forrásokat, amelyeket munkájukhoz és tanuláshoz egyaránt használnak. 84 válaszadó még külön megjegyzésben páratlannak, felbecsülhetetlen értékűnek, nélkülözhetetlennek minősítette azokat. Az elektronikus források nagy választéka, a keresési lehetőségek és a helytől független elérés mellett az információtechnológia nagymértékben hozzájárult ahhoz, hogy a használók elégedettek voltak a forrásokkal.

A megkérdezettek megemlítették azokat a problémákat is, amelyek nehézséget okoztak az elektronikus források használata során – rendszerint kereséskor, a források elérésekor, illetve a tartalom letöltésekor. Ilyen volt például a kereső interfészek különbözősége, sok időt vett igénybe a böngészés és a letöltés, nehézséget okozott az elérések korlátozása, a számítógép használhatósága, az internetkapcsolat, valamint a felhasználói név használatához vagy tagsághoz kötött belépés. Ezek a nehézségek olyan információtechnológiai fejlesztések igényét vetik fel, amelyek alkalmazásával az elektronikus források elérése javítható. Egyik ilyen lehetséges újítás például az interfész felhasználóbarátabbá alakítása, ami a használót a szükséges információ kereséséhez irányíthatja. A gyorsabb és megbízhatóbb internetkapcsolat pedig növelheti a letöltés sebességét.

A felmérés során azt tapasztalták, hogy a válaszadók neme és a jelenlegi munkahelyen vagy tanulással töltött évek száma nem befolyásolta lényegesen az elektronikus források használatát, tanulmányi háttérük és pozíciójuk viszont szorosan összefüggött vele.

Különböző felhasználók különböző célból használták az elektronikus forrásokat, és e csoportok között jelentős különbségeket találtak a használatra vonatkozóan. Jelentős különbség volt például azok

között, akik munkájukhoz vagy tanulmányaikhoz használták a forrásokat, illetve elektronikusan elérhetővé tették ötleteiket vagy publikációikat, és akik nem. Az elektronikus források hasznossága szempontjából viszont nem játszott szerepet az, hogy milyen célból használták őket.

A kutatás eredményeként megállapítható volt, hogy a legfontosabb az elektronikus források relevanciája.

Következtetések

Az ausztrál egyetemi könyvtárban végzett kutatás során az elektronikus források használatára vonatkozóan gyűjtöttek adatokat a felhasználók elvárásairól, viselkedéséről és gyakorlatáról. Egyértelműen megállapítható volt, hogy az elektronikus források használata az egyetemen általánosnak mondható, és a válaszadók többsége hasznosnak találta őket.

Tekintettel arra, hogy a vizsgálatot egyetlen egyetemen végezték, ezért messzemenő következtetéseket nem lehet levonni a megállapításokból, ahhoz ezt több egyetemen is el kellene végezni. Az elektronikus források hasznosítása és a hasznosításból adódó eredmények közötti kölcsönös kapcsolat elemzése a jövőbeni kutatás témája lehetne.

Irodalom (válogatás az eredeti cikkekből)

GONÇALVES, M. A. – MOREIRA, B. L. – FOX, E. A. – WATSON, L. T. : What is a good digital library? A quality model for digital libraries. = Information Processing and Management, 43. köt. 5. sz. 2007. p. 1416–1437.

KENNEDY, M. R.: Dreams of perfect programs: managing the acquisition of electronic resources. = Library Collections, Acquisitions, and Technical Services, 28. köt. 4. sz. 2004. p. 449–458.

LIU, Z.: Print vs. electronic resources: a study of user perceptions, preferences, and use. = Information Processing & Management, 42. köt. 2. sz. 2006. p. 583–592.

NICHOLAS, D. – HUNTINGTON, P. – JAMALI, H. R. – WATKINSON, A.: The information-seeking behaviour of the users of digital scholarly journals. = Information Processing & Management, 42. köt. 5. sz. 2006. p. 1345–1365.

/DENG, Hepu: Emerging patterns and trends in utilizing electronic resources in a higher education environment. An empirical analysis. = New Library World, 111. köt. 3–4. sz. 2010. p. 87–103./

(Naszados Edit)