



Az elektronikus információszolgáltatás hatása a tájékoztató szolgálatra

Bevezetés

2002 novembere és 2003 februárja között a szerzők megbízást kaptak a *State Library of Victoria* (SLV) könyvtártól, hogy vizsgálják meg a *VISioN* (*Victorian Information Services Network*) tevékenységét, melyet az SLV működtet Victoria közkönyvtárai számára.

A *VISioN*-t 1994-ben alapították, hogy felhasználva az SLV forrásait, kibővített referenzszolgáltatást nyújtsanak. A közkönyvtárak a használóiktól érkező, nehezebben megválaszolható irodalomkutatási igényeket, referenzkérdéseket a *VISioN*-hoz továbbították. Az utóbbi időben a *VISioN* szolgáltatás használata folyamatosan csökkent. Felmerült, hogy a kérdések, az irodalomkutatások számának csökkenését az otthoni, munkahelyi és könyvtári internet-hozzáférés és -használat növekedése okozza.

A referenzkérdés, irodalomkutatás (a tanulmány szövegösszefüggésében) az a művelet, amelyet könyvtárosok végeznek, hogy a használónak

- megtalálják vagy ajánlják a megfelelő információforrásokat, akár a könyvtárban található, akár a weben;
- segítsenek ezeknek a forrásoknak a használatában;
- megválaszolják a kérdést akár könyvtári eszközök, akár más információforrások (adatbázisok, weboldalak) segítségével.

Háttér

A köz- és állami könyvtárak tájékoztató szolgálatát befolyásoló tényezők:

- a közkönyvtárakban feltett referenzkérdések száma és típusa;
- a könyvtárhasználók által közvetlenül, könyvtáros közreműködése nélkül használt elektronikus források;

- az otthoni internetes hozzáférés (az ausztrál otthonok 50%-ában van internet);
- a weben található információtömeg.

Ezek hatására a következő kérdéseket kell feltenni:

- Változott-e a közművelődési és az állami könyvtárakban feltett referenzkérdések, irodalomkutatások természete az utóbbi öt évben?
- Milyen trendek érvényesülnek a tájékoztató szolgálatban, növekszik-e az elektronikus információforrások használata?

A kutatás módszertana

Irodalomkutatás

Az utóbbi öt év vonatkozó szakirodalmát elemezték: folyóiratcikkeket, újságcikkeket, konferencia-előadás-anyagokat.

Az elektronikus referenzszolgálat erőteljes növekedése tulajdonképpen a hagyományos, illetve a telefonos referenzszolgáltatás kiterjesztése. Általános tapasztalat, hogy ezeknek a szolgáltatásoknak az emelkedő igénybevétele a tájékoztató szolgálat személyes használatának csökkenéséhez vezet.

Néhány forrásmunka jelzi, hogy a tájékoztató könyvtárosok maguk is bizonytalanok még az internetforrások használatában. *Hopkins* és *Sapiie* cikkében rámutat: az egyesült államokbeli *Queens Borough Public Library* könyvtárosai szerint a referenzkérdések megválaszolásakor az elektronikus források használata tükrözi a bizalmi szintet. Az eredmények azt bizonyítják, hogy a könyvtári online katalógus használata magas bizalmi szinten áll, de sokkal kisebb a bizalom az internetforrások iránt. Mások szerint ez az attitűd változóban van: *Janes*, aki tájékoztató könyvtárosok között végzett felmérést az USA-ban, megállapítja, hogy a digitá-

lis és hálózati technológiák felhasználását a legtöbb könyvtáros bizalommal és pozitívan ítélte meg munkája során.

Néhány magáncég is ajánl olyan szolgáltatásokat, amelyek a könyvtárak által nyújtott elektronikus információszolgáltatással versenyeznek. Közülük egyik az *e-brary* (www.ebrary.com), amely az információkat elektronikus formában, díjazásért ajánlja.

Növekvő tendencia a különböző könyvtárak együttműködése konzorciumként. Ennek egyik példája a *QuestionPoint*. A szolgáltatás célja, hogy professzionális referenzszolgálatot nyújtson bárhol, bármikor a könyvtárak webalapú együttműködő hálózata segítségével. Vezetője a *Library of Congress*. Az online formában érkező kérdéseket a témában legilletékesebb könyvtárakhoz továbbítják.

Victoriában a közkönyvtáraknak a *Gulliver konzorcium* és a *BRUCE* szolgálat adatbázisokat, amelyek teljes szövegű újságokat, könyveket, napilapokat, illetve képeket tartalmaznak. A *BRUCE* (a rövidítés a bibliográfiai források konzorciumát jelenti) a *Gulliver* mellett további adatbázisok körét nyújtja a könyvtáraknak.

Armstrong szintén tanulmányozta a tájékoztató könyvtárosok tevékenységét Victoriában. Szerinte a könyvtárak nehezen mérik fel azokat a referenzkérdéseket, amelyeket a könyvtárhasználók maguk válaszolnak meg a könyvtári elektronikus források segítségével. Ezeket a kereséseket nem regisztrálják, hiányoznak a statisztikákból. Feltehető, hogy a könyvtárakban növekvő számú keresés, kutatás folyik, nincs csökkenés, még akkor sem, ha kevesebb kérdést tesznek fel közvetlenül a könyvtárosnak.

Több könyvtáros tapasztalta, hogy a referenzkérdések jellege is megváltozott, mert sok könyvtárhasználó már megpróbálta megtalálni a választ korábban az interneten. Ezért a könyvtárosnak ellenőriznie kell a keresési stratégiát, amelyet az illető használt, valamint a válaszokat is, mivel a könyvtáraknak jobb, több hozzáférésük van az elektronikus forrásokhoz. Ennek következtében a könyvtárosoknak új készségeket kell elsajátítaniuk, s készen kell állniuk arra, hogy elfogadják a változásokat, amelyeket az elektronikus környezet jelent a tájékoztató munkában.

Hasonló eredményre jutott *Ross* és *Nilsen* kanadai köz- és egyetemi könyvtáraknak feltett referenzkérdéseket vizsgálva: az elektronikus források – az internetet is beleértve – elérhetősége megváltoztatta a használók tapasztalatait, és több lehetőséget nyújtott, hogy megtalálják a keresett választ.

Kutatás

A *VISioN* kutatásához két különböző kérdőívet állítottak össze: az egyiket a könyvtárvezetőknek, a másikat a szolgálatban részt vevő könyvtárosoknak. A felmérés egyik célja az volt, hogy segítsen azonosítani és felismerni az internet és az online adatbázisok (mint a *Gulliver* és a *BRUCE*) használatával kapcsolatos irányzatokat. Kérdéseket tettek fel:

- a referenzkérdések számának növekedéséről vagy csökkenéséről;
- ezek okairól;
- a feltett kérdések típusáról (üzleti, családtörténeti, oktatással kapcsolatos stb.);
- a válasz eredményességéről (a kérdések hány százalékát tudták megválaszolni a könyvtár saját forrásainak segítségével).

A kérdőív nemcsak a szigorúan vett statisztikai adatokhoz ragaszkodott, hanem szubjektív válaszokra, konkrét esetek ismertetésére is ösztönzött. A kérdőívet elektronikusán küldték szét Victoria állam összes közkönyvtárába. 34 könyvtárvezető válaszolt a kérdőívre – ez 79%-os válaszolási arányt jelent. 22-en (65%) a fővárosi könyvtári hálózatból, 12-en (35%) vidéki könyvtárakból válaszoltak. 31 tájékoztató könyvtáros töltötte ki a kérdőívet, közülük 20 (65%) a fővárosi, 11 (35%) vidéki könyvtárak tájékoztató szolgálatában dolgozott.

A telefonos és elektronikus interjúk eredménye

Annak ellenére, hogy a feldolgozott és szemlézett irodalom szerint a referenzkérdések és az irodalomkutatások számának csökkenése világjelenség, a hivatalos statisztikák szerint nincs csökkenés Victoria közkönyvtáraiban a feltett kérdések számában. Valójában 1996 óta évi több mint 1,6%-os emelkedés tapasztalható. Meg kell jegyezni azonban, hogy ezek a statisztikák néhány számadaton alapulnak csupán.

Néhány szemlézett tanulmány és néhány megkérdezett külföldi könyvtáros szerint a referenzkérdések csökkenésének oka a növekvő internet-

hozzáférés, de úgy tűnik, nincs kutatás, amely ezt közvetlenül bizonyította volna. Ahol a könyvtári szolgálat tájékoztató kérdéseinek száma emelkedett, ott az emelkedést a nagyobb internet-hozzáférésnek tulajdonították. A könyvtári szolgálatok 82%-a szerint a tájékoztató kérdések száma átlagosan évi 15,5%-kal csökken, míg 18% évi 17%-os emelkedésről számol be.

Ahol emelkedésről beszélnek, a válaszolók megjegyzik, hogy ez akár a könyvtár környezetében élő népesség növekedésének is tulajdonítható, illetve annak, hogy a felhasználókban jobban tudatosítják, milyen elektronikus és egyéb információforrások érhetők el a könyvtárakban. A tájékoztató kérdések számának csökkenése pedig annak tulajdonítható, hogy mind több családban van otthoni internet-hozzáférés; az OPAC-ot, internetet és CD-ROM-okat hatékonyabban tudják használni. Victoria közkönyvtárainak 92%-a használja a Gulliver adatbázist, és 82%-uk számolt be ennek növekedéséről. A kutatás azt is mutatja, hogy az utóbbi három évben az internet használata a referenzkérdések megválaszolásában 55%-kal emelkedett (ez például az online könyvtári katalógusok növekvő használatához is vezetett).

Az interjúk során több könyvtáros említette, hogy a nagyobb online hozzáférhetőség nem jelentette a személyesen feltett referenzkérdések számának csökkenését, ellenkezőleg, inkább emelkedett a számuk a könyvek keresésétől az adatbázisok használatáig. Így például Floridában (*Division of Library and Information Services, Florida Department of State*) a referenzkérdések száma az 1997–98-ban feltett 17 508-ról 2001–2002-ben 30 314-re emelkedett. A számban az e-mailben, a könyvtár weboldalán feltett kérdések is szerepelnek. Néhány esetben az internethasználatba beleértik az élő referenz-chat, az intranet és az e-mail használatát, amelyekkel ezek a könyvtárak még hatékonyabban használják az internetet.

A növekvő számú versenytárs megjelenése is hatással van a közkönyvtárakban feltett referenzkérdések számának alakulására. Már nem egyedül a közkönyvtárak találják meg a válaszokat a kérdésekre, hanem azok a vállalatok, társaságok is, amelyek a szolgáltatott információért díjat kérnek: információbrókerek, adatbázis-eladók, és a keresőgépek „ask” (kérdezz!) szolgáltatásai. Néhány példa: Ask Jeeves (www.ask.com), Information Please (www.infoplease.com), FIND SVP (www.findsvp.com), Australian Financial Review (www.afr.com).

Ausztráliában számos könyvtári konzorcium van, amelyek különböző technológiákat használnak a referenzkérdések megválaszolására, pl. chat vagy e-mail útján. Néhány példa: *Ask Now!*, *Answers Now* és *Global Librarian*.

A tájékoztató kérdések változásai

A könyvtárosokkal folytatott legtöbb interjúból kiderült, hogy a referenzkérdések változóban vannak: több a rövid, *é/les* kérdés, és több a nagyon bonyolult, összetett kérdés. Az olvasók sokszor már elvégeztek néhány előzetes keresést, és ha megakadtak, további segítségért fordultak a könyvtárosokhoz. Tehát a kérdések egy része alapvető, a másik komplex, viszont eltűnően van a középső sáv. További jelenség, hogy ebben a hatványozottan elektronikus korban többen elutasítják a személytelen technológiát, és szemtől szembeni kapcsolatra vágnak. Ezek az emberek sokkal nagyobb mértékű segítséget igényelnek, és ennek megfelelően több időt is kell rájuk szánni.

A használói hozzáférés hatása az elektronikus információra

A könyvtárhasználók között dominál a 25 év alatti, rész- vagy teljes időben (nappali, esti vagy levelező) oktatásban részt vevő diákok száma. Legtöbben az e-mailt, a tanulmányokhoz való információkeresést és a böngészést választják. Az olyan szolgáltatások, mint az AskNow!, megváltoztathatják ezt a trendet. Az AskNow! leggyakoribb használói a 35 és 49 év közöttiek. A Victoria államban dolgozó tájékoztató könyvtárosokkal folytatott interjúkból az derült ki, hogy az adatbázisokat (pl. a Gullivert) a használók elsősorban a könyvtárban, és legtöbb esetben a könyvtáros közreműködésével veszik igénybe.

Összegzés

A közművelődési könyvtárakban feltett referenzkérdések száma csökken, de néhány területen emelkedés is tapasztalható. Vannak könyvtárosok, akik nem bíznak az internetben és más elektronikus forrásokban, vagy gyakorlatlanok az elektronikus források használatában.

Az internet elérhetősége a köz- és állami könyvtárakban bizonyára több felhasználót tesz képessé arra, hogy önállóan megtalálja az információkat, de gyakran ők is a könyvtárosokhoz fordulnak segít-

ségért. További kutatásokra van szükség annak kiderítéséhez, hogy mely elektronikus forrásokhoz szükséges a távoli hozzáférés lehetőségének megteremtése.

/MURRAY, Janet-TSCHERNITZ, Cindy: The impact of electronic information delivery on reference enquiries. = Online Information Review, 29. köt. 2. sz. 2005. p. 157–167./

(Téchy Tünde)