



Mobilszolgáltatások egyetemi könyvtárakban: megfelel a felhasználók igényeinek?

Bevezetés, a kutatás ismertetése

Jelen tanulmány az USA legnagyobb kutatóegyetemi könyvtárai mobilszolgáltatásainak jelenlegi helyzetét mutatja be olyan – összesen 73 – intézménynél, amelyeket a Carnegie osztályozás nagyon magas kutatói aktivitásúnak minősített. Azt vizsgálták, hogy mennyire nyújtanak ezek a könyvtárak szolgáltatásokat a mobil eszközt használó látogatóiknak: ha nyújtanak, milyen szolgáltatásokat kínálnak, és ezek a szolgáltatások milyen gyakoriak a könyvtárak körében.

A felmérést 2013 augusztusában végezték ötödik generációs Apple iPod iTouch eszközzel. Először körüljárták, hogy mely intézményeknél van letölthető alkalmazás, mely közvetlen hozzáférést biztosít; ha nem volt, akkor megnézték, hogy a weboldalnak készült-e mobil eszközre optimalizált változata. A mobil eszközön elérhető felület tartalmából a következőket vették figyelembe: felhasználói fiókhoz való hozzáférés, nyitva tartási információk, elérhetőségek, adatbázis-hozzáférés, katalógushoz való hozzáférés, tematikus listák, „kérdezze a könyvtárost” információs szolgáltatás, megközelíthetőség és/vagy épulettérkép, közösségi médiaoldalak, szabad számítógépek valós idejű jelzése.

Eredmények

A 73 vizsgált egyetemből 52-nek (71,2%) volt valamilyen mobil hozzáférése a könyvtári szolgáltatásokhoz. 39 egyetemenél (53,4%) ezt külön alkalmazás biztosította; 7 esetben (9,6%) volt az egyetemnek mobil eszközre optimalizált változata, mely magában foglalta a könyvtári szolgáltatásokat is; 4 esetben (5,5%) az egyetemi alkalmazásból egy link mutatott a mobil eszközökre optimalizált könyvtári weboldalra; és 2 esetben (2,7%) nem volt az egyetemnek sem külön alkalmazása, sem mobil felülete, de a weboldal könyvtári része mobil

eszközre optimalizált volt. A maradék 21 egyetemből – mely nem biztosított hozzáférést a könyvtári szolgáltatásokhoz – 10-nek (13,6%) volt külön alkalmazása, de az nem nyújtott a könyvtárhoz hozzáférést; 4-nek (5,5%) volt ugyan optimalizált weboldala, de a könyvtári rész már nem volt optimalizálva; és 7-nek (9,6%) egyáltalán nem volt mobil hozzáférése.

A felület tartalmát két kategóriára osztották: passzív információk a könyvtárról, és aktív funkciók. A passzív információk a nyitva tartást, megközelíthetőséget/térképet, kapcsolatfelvételi információkat, könyvtári fiókhoz való hozzáférést, közösségi médiaoldalak linkjét és a szabad számítógépeket tartalmazta. Az aktív funkciókhoz pedig a katalógus, adatbázisok, „kérdezze a könyvtárost”, tematikus listák, oktatási segédletek tartozott.

Passzív információkról a könyvtárak 94%-a gondoskodott a mobil felületen. 80,8%-nál elérhető volt a nyitvatartási idő, 73,1%-nál a kontaktinformációk, 78,8%-nál a térképek. A könyvtáraknak csak a fele (51,9%) biztosított felhasználói fiókot a mobil eszközt használóknak. Az éppen szabad számítógépek valós idejű jelzése és a közösségi médiára mutató linkek nem voltak olyan elterjedtek. A könyvtáraknak mindössze 26,9%-a közölt táblázatokat vagy diagramokat arról, hogy mely számítógépek szabadok éppen a számítógéplaborban. Annak ellenére pedig, hogy sok könyvtárnak volt közösségi oldala is, mindössze 11 (21,2%) helyezett el arra mutató linket a mobil felületen.

Az aktív funkciók közül a katalógus-hozzáférés volt a legelterjedtebb; 51 könyvtár (98,1%) kínálta ezt a szolgáltatást. Az adatbázisokhoz 36 (69,2%), tematikus listákhoz 17 (32,7%), az oktatási segédletekhez 8 (15,4%) könyvtár tett lehetővé hozzáférést. A „kérdezze a könyvtárost” szolgáltatás 40 könyvtárnál (76,9%) volt elérhető.

Összefoglalás

Az utóbbi években az egyetemi könyvtárak egyre nagyobb figyelmet fordítottak a mobil szolgáltatásokra: míg 2010-ben a vizsgált könyvtáraknak csak 21,6 százalékában volt elérhető mobil szolgáltatás, 3 évvel később ez az arány már 70% felett volt. Azonban a mobil szolgáltatást is nyújtó könyvtáraknál sincs még meg az összhang a szolgáltatások és a felhasználók igényei között; mindössze két könyvtár kínált teljes körű szolgáltatást a mobil eszközt használóknak. A mobil információk fogyasztói másként viselkednek: bármikor felmerülhet igény egy adott információra, amelyet azonnal és könnyedén kell kielégíteni. A weboldal-fejlesztésnél azonban minden erőfeszítés kárba

vész, ha az eredmény egy túlzsúfolt képernyő, melyen a felhasználónak nagyítania és görgetnie kell ahhoz, hogy megtalálja, amire szüksége van, vagy ha csak minimális passzív információ érhető el. A mobil környezetben a használhatóság jelentős szerepet játszik, melyben az oldalaknak vagy szolgáltatásoknak támogatnia kell a mobil eszközt használókat feladataik végrehajtásában.

/BOMHOLD, Catharine: Mobile services at academic libraries: meeting the users' needs? = Library Hi Tech, Vol. 32 No. 2, 2014, p. 336–345., Emerald Group Publishing Limited, 0737-8831, DOI 10.1108/LHT-10-2013-0138/

(Kosztyánné Mátrai Rita)