



Egyetemi hallgatók hozzáállása a könyvtári szolgáltatások okostelefonokon való használatához

Bevezetés, előzmények

A mobil technika radikális változáson ment át az elmúlt évtizedben az okostelefonok megjelenése óta. Ám még kevés könyvtárban gondolkoztak el rajta, hogy milyen drámai hatással lehetnek e fejlett képességekkel rendelkező eszközök a felhasználói szokásokra és azon belül is elsősorban a digitális információforrások használatára? A skóciai *University of Edinburgh* könyvtárában már megkezdődtek a mobil technológiákra építő fejlesztések, és a helyes döntések megalapozása érdekében egy kérdőíves vizsgálattal, majd azt követően fókuszcsoportok segítségével igyekeztek felmérni, hogy a hallgatók hogyan viszonyulnak a mobil könyvtári szolgáltatásokhoz, milyen jellegűeket látnának és használnának szívesen.

A kutatás egy UX2.0 jelű JISC projekt keretében folyt, amit a 2009–2011-es *Információs Környezet Program* finanszíroz. Ez a projekt a digitális könyvtári szolgáltatások műszaki fejlesztését és használhatóságuk értékelését segíti, a felhasználói élmény (UX = *user experience*) javítása érdekében. Céljai közé tartozik a legfejlettebb technológiák felhasználása a már létező e-könyvtári funkciók jobbá tételéhez, illetve olyan új csatornák felkutatása, amelyeken át ezeket a digitális könyvtári szolgáltatásokat terjeszteni lehetne. Az informatika fejlődése folyamatosan új kihívásokat állít és ugyanakkor új lehetőségeket is nyit; a változásokkal való lépéstartáshoz pedig a lehető legjobb könyvtári stratégiára van szükség, melynek középpontjába a felhasználói szempontokat kell tenni.

A vezeték nélküli technológia iránt növekszik az érdeklődés a könyvtári világban is, egyre több mobilbarát weboldal jelenik meg és egyre több publikáció születik a témában. Például a *Ryerson University Library* 2008 novemberében végzett egy felmérést az egyetemisták között a mobiltelefonhasználatra vonatkozóan. Az eredmények azt mu-

tatták, hogy ebben a csoportban a telefonálás, az SMS-küldés, a fényképezés és a zenehallgatás mellett a leggyakoribb tevékenység az e-mail, a Facebook és az internetböngészés volt. Akkor még csak a diákok 21 százalékának volt okostelefonja, de csaknem 40 százalékuk tervezte, hogy legközelebb vesz ilyet. Az *ECAR* központ (*EDUCAUSE Centre for Applied Research*) 2004 óta minden évben megvizsgálja az egyetemi hallgatók körében az informatikai eszközök elterjedtségét. A 2010-es kutatás során 36 950 egyesült államokbeli és kanadai tanulóól gyűjtöttek be adatokat, és kétharmaduk válaszolt úgy, hogy van internetezésre is alkalmas mobil eszközük, a diákok fele pedig már napi rendszerességgel használta így az internetet, ami az előző évihez képest növekvő arány. Mielőtt a *California Digital Library* nemrégiben kifejlesztette a mobil eszközökre optimalizált új felületét, 295 kitöltött kérdőív és 14 személyes interjú alapján kiderült, hogy a hallgatók már enélkül is használták egy ideje a mobiljukról a könyvtári adatbázisokat és katalógusokat, elsősorban ismert anyagok előkereséséhez vagy gyors informálódáshoz, és többek közt azt szeretnék, ha az adatokat (pl. a keresési eredményeket) át tudnák küldeni ezekből az információforrásokból a személyi számítógépükre. 55 százalékuk tervezi a könyvtár katalógusának használatát többkevesebb gyakorisággal mobil eszközről is – ez pontosan megegyezik a *Cambridge University* 2009-es felmérésének eredményével, mert ott is ilyen arányban jelezték a diákok, hogy szeretnék a katalógust mobilról is elérni. Emellett felmerült a tájékoztató információkhoz (pl. nyitvatartási idő) való hozzáférés igénye, valamint a könyvtáron belüli helyek, a kapcsolati címek és a kölcsönzési adatok lekérdezhetősége. Az angol *Huddersfield University*-n 2010-ben 18 egyetemistát kérdeztek meg a könyvtári szolgáltatásokhoz való mobil hozzáférésről. Érdekes módon ott azt találták, hogy a fókuszcsoport tagjai inkább az SMS-t favorizálják, és csak olyankor használják a mobil webböngé-

szőt vagy a levelezőprogramot, ha elkerülhetetlen. Ez ellentétben áll a kaliforniai tapasztalatokkal, mert az amerikai diákok sokkal kisebb érdeklődést mutattak a szöveges üzenetek iránt. De abban egyetértettek mindkét kutatás kiértékelői, hogy a hallgatókat igazából csak akkor érdeklik a mobil könyvtári szolgáltatások, ha felismerik az igényt és a közvetlen előnyt, vagyis a hasznosság kérdése nagyon fontos szempont ezen a területen.

A kutatás ismertetése

2010 márciusában a University of Edinburgh informatikai központja már végzett egy attitűdvizsgálatot azzal kapcsolatban, hogy hogyan viszonyulnak az egyetem mobil szolgáltatásaihoz a tanulók. Hét hónappal később a megismételt felmérés már csak a könyvtári szolgáltatásokra koncentrált, de így is lehetőség nyílt összevetni bizonyos adatokat és regisztrálni az időközben történt változásokat. A november 12-én indult kéthetes közvéleménykutatáshoz az egyetem MyEd nevű oktatási portálján toborozták a válaszadókat és egy elektronikus levelet is kiküldtek minden diáknak. Végül 1716-an töltötték ki a kérdőívet, vagyis nagyjából a hallgatók hat százaléka. A mintában a nők aránya 56% volt, a posztgraduális képzési formában tanuló/kutatóké 34%, a külföldi hallgatóké 36%; a válaszolók többsége 20 és 25 év közötti fiatal volt. A kérdőíves felmérés után, 2011 januárjában két fókuszcsoporthoz is létrehoztak azokból, akik jelezték, hogy szívesen részt vennének a kutatás folytatásában. Igyekeztek olyanokat kiválasztani, akik különféle típusú okostelefonokkal rendelkeznek és eltérő információs igényeik vannak. A csoportokat hat alapképzésben tanuló és öt posztgraduális hallgató alkotta, akiknek három egyetemi könyvtár: a *North Carolina State University Library*, a *Cambridge University Library* és az *Amsterdam University Library* mobil szolgáltatásait kellett értékelniük.

A kérdőíves vizsgálat legnagyobb tanulsága az okostelefon-tulajdonosok arányának ugrásszerű növekedése volt: novemberben már a válaszadók 66 százalékának volt internetezésre is alkalmas mobilja, ami 17 százalékos emelkedés a márciusban mért helyzethez képest. Azok közül pedig, akik még nem rendelkeznek ilyen eszközzel, 68 százalék jelezte, hogy a következő 12 hónapban tervezi, hogy beszerez egyet. A hallgatók háromnegyedének van korlátlan vagy korlátozott, de az igényeikhez elegendő mobil internet-előfizetése. Ezek a számok és trendek azt jelzik, hogy az egyetemisták körében már most igen sokan van-

nak olyanok, akik mobilról is tudják használni az egyetem és a könyvtár internetes szolgáltatásait, és ez az arány a közeljövőben még tovább nő.

Mivel az Edinburgh University tervezés alatt levő mobil szolgáltatásait szeretnék úgy kialakítani, hogy azok minél hasznosabbak legyenek a leendő felhasználóknak, megkérték a hallgatókat, hogy értékeljék a szóba jöhető alkalmazásokat. A minősítéshez négyfokozatú skálát használtak: *nagyon hasznos, eléggé hasznos, nem igazán hasznos* és *egyáltalán nem hasznos*. A pozitív kategóriák megoszlása az 1. ábrán látható.

Bár a szolgáltatások többségét valamilyen szinten hasznosnak ítélték a válaszadók, a legtöbben elsősorban annak örülnének, ha a mobiljukról ellenőrizhetnék, hogy vannak-e szabad olvasói PC-k a könyvtárban, ha keresni tudnának az adatbázisokban és a katalógusban, ha megnézhetnék a kölcsönzési és egyéb adataikat, illetve ha félretehethetnének dokumentumokat. Népszerű ötlet volt az is, hogy könnyebben meg lehessen találni a polcokat a jelzetük alapján, mert ez mindig gondot okoz azoknak, akik még nem mozognak otthonosan egy könyvtárban. Ez lehetne egy statikus térkép, amin be van jelölve a polcok helye, de még jobb volna egy interaktív, a mobilkészülék tulajdonosának aktuális helyét is feltüntető, GPS-alapú navigációs felület, mint amilyen a Google Maps, amit a könyv adatlapján a polcjelzetre rábökve lehetne megnyitni. A fókuszcsoporthoz tagjai más olyan feladatok mobilosítását is hasznosnak minősítették, amelyek miatt hagyományosan az olvasószolgálatához kell fordulni: például folyószámlájuk kezelése, könyvek kikölcsönzése, hiányzó könyvek bejelentése.

A könyvtári katalógus mobilról való elérhetőségét sokan – mintegy 60 százalékban – tartották fontosnak. Miután megnézték a fent említett másik három egyetemi könyvtár katalógusának mobil változatát, a fókuszcsoporthoz az a vélemény alakult ki, hogy bár fontos az egyszerű és gyors keresőfelület, az egysoros beviteli mező mellett szükség van néhány opcióra is, például arra, hogy külön lehessen keresni címre, szerzőre és tárgyszóra. A találati listákban a címlapképek megjelenítését hasznosnak ítélték, a kis méretű kijelzők ellenére is. A könyvek elérhetősége és lelőhelye pedig alapvető információ számukra, így jó volna, ha ezek az adatok már a rövid listákon is megjelennének, nem csak a részletes adatlapokon.

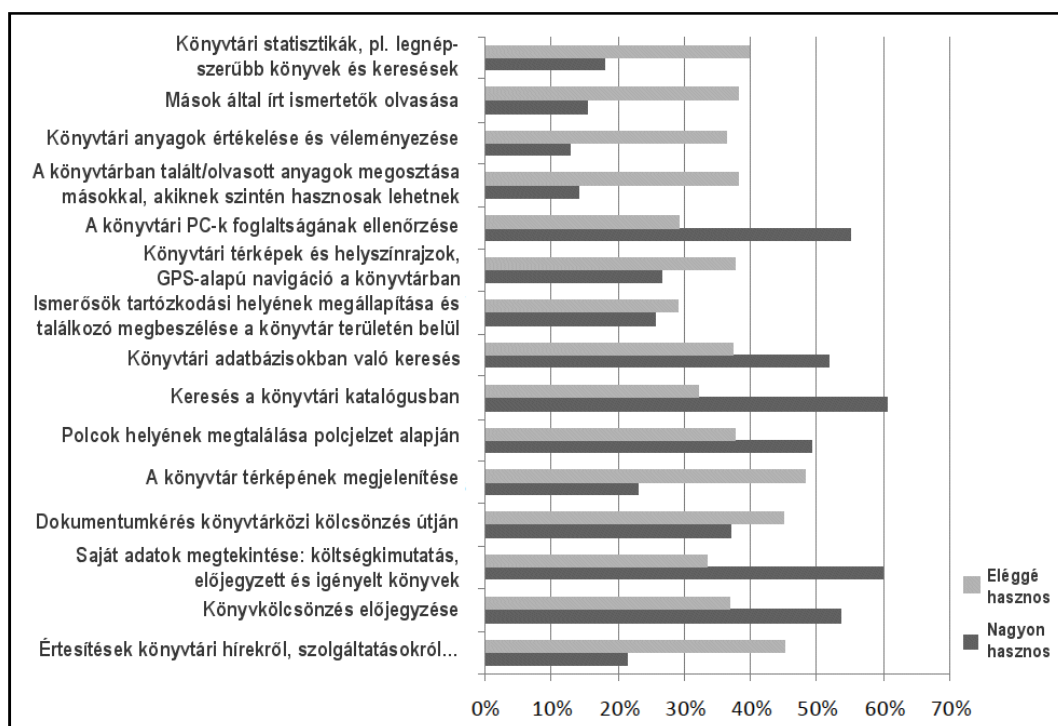
A NCSU könyvtárának mobil szolgáltatásai közül különösen tetszettek a tesztelőknél a web-

kamerák, amelyek a könyvtár különféle részeinek (pl. a kávézóban) élőképet közvetítenek, valamint a tanulócsoporthoz tartozó helyét és időpontját, illetve a szabad számítógépeket mutató listák; és jó ötletnek tartották a tanulószobák lefoglalásának lehetőségét is. A diákok jelezték, hogy a helyfoglalás jelenlegi gyakorlata náluk nem megfelelő, nehéz szabad tanulószobát vagy tárgyalót találni, és van, aki emiatt egy idő után már nem is próbálkozik a könyvtárban, hanem inkább a kávézóban vagy más külső helyszínen ül le tanulni. Ha bármikor könnyen ellenőrizhetnék az aktuális helyzetet és mobilon időpontot tudnának foglalni a tanulóhelyekre, akkor az jobb kihasználtságot és kevesebb bosszúságot eredményezne. Az egyes kurzusokhoz kapcsolódó tananyaggyűjtemények mobil elérhetőségét is helyeselték, különösen azok, akiknek a munkájuk mellett kevés idejük van a prezentációk és az olvasnivalók begyűjtésére.

A fókuszcsoport által véleményezett lehetőségek közül a legkevesebb érdeklődést az ismertető olvasása és írása, illetve a hasznosnak tartott források adatainak másokkal való megosztása váltotta ki – feltehetően azért, mert ilyen célokra vannak már jól bejáratott szolgáltatások máshol, például az Amazon honlapján.

A kutatók arra is kíváncsiak voltak, hogy jelenleg mire és hol használják az okostelefonjukat az egyetemisták. Az nem volt meglepő, hogy körülbelül a felük azt válaszolta, hogy eddig még nem próbálta meg elérni a könyvtár webes katalógusát telefonról. Ha elkészül majd a mobil eszközökre optimalizált OPAC (valamikor 2011 nyarán), akkor várhatóan javul ez az arány.

Ami a nem könyvtári célú használatot illeti: a diákok többnyire weboldalakat nézegetnek, az elektronikus levelezésüket intézik és a közösségi oldalakon (pl. Facebook, Twitter) időznek. Ritkán töltenek le a mobiljukra médiatartalmakat (nyilván a korlátozott tárhely miatt), vagyis igénylik annak lehetőségét, hogy könyvjelzőkkel jelölhessék meg a számukra fontos forrásokat vagy pedig e-mailben elküldhessék őket maguknak egy számítógépre. A telefonok kis képernyője és a jegyzetelés nehézsége a komolyabb tanulást nem teszi lehetővé, ezért olvasás helyett inkább csak a dokumentumok, cikkek felületes átfutására használják ezeket az eszközöket, vagy még arra sem. A diákok fele használ térképeket közlekedés közben, és 71 százalékuk gondolta úgy, hogy hasznos volna, ha lennének olyan alaprajzok, amelyek segítenek a jelzetek alapján a megfelelő könyvtári polc megtalálásában.



1. ábra A nagyon hasznosnak és az eléggé hasznosnak minősített mobil szolgáltatások megoszlása a válaszadók százalékában kifejezve

A megkérdezettek harmada mondta azt, hogy használta már a mobilját a könyvtár területén belül levelezésre, böngészésre vagy egyéb internetes tevékenységre, vagyis a fiatalok „multitaszking” módban működnek, egyszerre több – és nem csak könyvtári – dologgal is foglalkoznak, amikor a könyvtárban vannak. De feltételezhetően szívesen használják majd az okostelefonjukat olyan könyvtári szolgáltatásokra is, mint például értesítések fogadása (lejárt kölcsönzési határidőről, elérhetővé vált előjegyzett könyvről stb.), késedelmi díjak befizetése, nyomtatási folyószámla ellenőrzése vagy feltöltése, kölcsönzések meghosszabbítása.

A fókuszcsoportok tagjai kifejezetten fellelkesedtek a hírtől, hogy az egyetemük könyvtárában elindulnak a mobil szolgáltatások. A sikerhez már csupán az kell, hogy olyan funkciók és tartalmak legyenek elérhetők ilyen módon, amelyek nemcsak hogy elfogadhatók a felhasználóknak, hanem egyenesen az ő igényeikre vannak szabva. Ehhez folyamatos kapcsolatra van szükség a célcsoporttal, és használhatósági tesztekkel kell segíteni a kézenfekvő és egyszerű kezelőfelületek kialakítását, mert csak így lehetnek a könyvtári szolgáltatások sikeresek és versenyképesek a külső információforrásokkal.

A kutatás eredményei alapján a következő ajánlások tehetőek olyan egyetemi könyvtáraknak, amelyek mobil szolgáltatások indítását tervezik:

- Hozzáférés biztosítása az olvasóknak a saját adataikhoz, például lejárat dátumok megtekintése, kölcsönzési idő meghosszabbítása, sőt akár előjegyzés céljából is.
- Optimalizált OPAC felület, amelyen hatékonyan lehet keresni akár mozgás közben is: egyszerű keresőmező, néhány kiegészítő opcióval szűkség esetére (pl. szerzőre, dátumra, tárgyszóra való szűkítés lehetősége).
- Alaprajzok és térképek minden könyvtári helyszínhez, melyek segítenek a navigálásban és a könyvek megtalálásában.
- Aktuális, „élő” információk közreadása, mint például a szabad számítógépes munkahelyek, hogy a hallgatók eldönthessék, melyik a legjobb helyszín, mielőtt a könyvtárba indulnak.
- Foglalási rendszer a tanulóhelyekhez, amivel időpontot lehet bejegyezni vagy módosítani.

/PATERSON, Lorraine – LOW, Boon: Student attitudes towards mobile library services for Smartphones. = Library Hi Tech, 29. köt. 3. sz. 2011./

(Drótos László)