



Virtuális referenz a brit felsőoktatási könyvtárakban

A *Virtual Enquiry Project* egy 2008-ban és 2009-ben lefolytatott kutatási program volt az Egyesült Királyságban, amelyet kettős céllal indítottak. Egyrészt fel kívánták mérni, hogy a felsőoktatási szférában mennyire terjedt már el a virtuális könyvtári tájékoztatás. (Ez alatt jelen esetben csak az azonnali üzenetküldő vagy csevegő szoftverekkel megvalósított „élő” szolgáltatásokat értették, tehát az e-mail vagy webes űrlap formájában működőket kizárták a vizsgálódásból.) Másrészt igyekeztek hasznos információkat szolgáltatni olyan könyvtáraknak, ahol még csak most terveznek ilyen referenzszolgáltatást.

Előzmények

Az üzenetküldő és a csevegő programok nagyon népszerűek bizonyos felhasználói típusoknál. Egy 2007-es JISC felmérés például kimutatta, hogy az alsó- és középfokú oktatásban tanulók 90%-a használ ilyeneket rendszeresen vagy időnként. Az *Oxford Internet Institute* ugyancsak ebben az évben publikált jelentése szerint pedig a brit internetezők mintegy 60%-a szokta azonnali üzenetküldésre is használni a hálózatot. Természetes tehát, hogy az egyetemi hallgatók szívesen vennék igénybe a könyvtárak tájékoztató szolgálatát ilyen formában is, különösen azok, akik távoktatási vagy levelező képzés keretében tanulnak, és a tandíjuk fejében jogosan elvárhatják, hogy a nappali tagozatos diáktársaikkal egyenlő szolgáltatásokat kapjanak.

Az angol szakirodalom viszonylag szegényes ebben a témában, különösen az amerikaival összehasonlítva, ahol úgy tűnik, hogy a virtuális referenz sokkal elterjedtebb és jobban beépült már a könyvtári szolgáltatások közé. Néhány olyan kivételtől eltekintve, mint amilyen az *Open University* (ahol, az intézmény távoktatási jellegéből fakadóan elég korán, még 2001-ben elkezdtek kísérletezni a *LivePerson* szoftverrel – a hallgatók nagy

öröme), más brit egyetemi könyvtárakban ez a fajta szolgáltatás még kezdeti stádiumban van. Az eddig megjelent publikációk többsége vagy az aszinkron kommunikációs eszközökkel (mint amilyen az elektronikus levelezés) megvalósított tájékoztatásról szól, vagy esettanulmányokat közöl. Például *Hvass és Myer* [1] 2008-as cikkükben a *University of Teeside* könyvtárában bevezetett, *MSN Messenger*- és *Meebo*-alapú szolgáltatást ismertetik, amely induláskor munkanapokon négy órán át volt elérhető. A diákok nagyon jól fogadták ezt a lehetőséget, és kezdetben a könyvtárosok is pozitívan álltak hozzá, de az új kommunikációs formához való alkalmazkodás időnként nehézségeket okozott nekik. És bár ezen a csatornán viszonylag kevés kérdés érkezett, a szerzők hangsúlyozzák, hogy minden eszközt érdemes megragadni, ami elősegíti a kommunikációt az olvasókkal. A *University of Wolverhampton* tájékoztató szolgálata 2006 végén indított „valós idejű” referenzst. Ezt *Wendy Haynes* [2] mutatta be egy 2008-as *webinar*-on (online szemináriumon), és beszámolt egyrészt az igen alaposan kidolgozott marketingstratégiájukról (pl. szóróajándékokat is osztogattak a diákoknak), másrészt a használati statisztikákról (heti átlagban 30-40 kérdés jött, ez a szám persze erősen fluktuált a tanév különböző szakaszaiban). Azt is megemlítette, hogy hallássérültek számára különösen hasznos a forma.

Arról is vannak már információk, hogy egyes könyvtárakban miért döntöttek úgy, hogy megszüntetik ezt a fajta tájékoztatást. A legismertebb ilyen eset a *Strathclyde University* és két ausztrál könyvtár együttműködése. A partnerintézmények egy *eGain* nevű, eredetileg nem könyvtáraknak szánt ügyfélszolgálati szoftverre alapozva működtettek egy non-stop szolgáltatást, de két év után leállították, mert nehézkes volt a rendszer használata és nem volt rá annyi igény, hogy érdemes legyen fenntartani.* Egy másik tanulságos példát

*Lásd: JOINT, Nicholas: A könyvtárak és a web 2.0 kihívás. = TMT, 57. köt. 1. sz. 2010. (A ref.)

Bains [3] ismertet egy 2003-ban megjelent hírlevélben. A brit egyetemi könyvtárak konzorciuma (*CURL*) tesztelte az *OCLC QuestionPoint* elnevezésű virtuális referenzrendszerét, ahol is a beérkező kérdéseket automatikusan a megfelelő szakkönyvtárnak továbbították. A bétateszt végén az volt az általános vélemény, hogy további kutatás-fejlesztés szükséges. A chat funkciót instablnak és nehézkesnek találták akkor (ezt később az *OCLC* ki is vette a rendszerből). Végül csak az *Edinburgh University* használta tovább ezt a szoftvert.

Az amerikai *Bicknell-Holmes* [4] 2008-ban állította össze a téma válogatott bibliográfiáját, és ahogy kommentárjában megjegyzi: Bár a publikációk többsége azt sugallja, hogy egy csevegő/üzenetküldő referenzszolgálat elindítása „nem nagy ügy” ..., valójában még nem eldöntött kérdés, hogy érdemes-e ezeket az eszközöket ilyen célra használni. Van ugyanis néhány nehezen megoldható, bosszantó probléma velük: mint például az alacsonyabb forgalom, a hosszabb tranzakciók és az ügyeletet ellátó személyzet költsége.

A felmérés módja és eredményei

A *SurveyMonkey* nevű szoftverrel készített kérdőívet a *Virtual Enquiry Project* keretében 2008 augusztusa és októbere között küldték ki az Egyesült Királyság felsőoktatási könyvtáraiba. Öt részből állt, mert külön kérdések vonatkoztak azokra a könyvtárakra, ahol már működik virtuális referenz, továbbá azokra, ahol még csak most kezdtek próbálkozni vele, illetve ahol korábban volt, de jelenleg nincs, valamint azokra, amelyek szeretnének, és amelyek nem akarnak ilyet indítani. A válaszadási kedv ösztönzésére díjakat is kitűztek: egy *iPod Touch* készüléket és az *Amazon.co.uk* oldalon beváltható utalványokat lehetett nyerni. A felhívást megjelentették a különböző könyvtári levelezőlistákon, hírlevelekben és weblapokon. Összesen 82 felsőoktatási intézmény és 42 továbbképző intézet válaszolt (plusz még hat „egyéb”, ahol többnyire mindkét fajta képzés folyik). Az országos statisztikával összevetve ez azt jelenti, hogy az első típusból 49%-ról, a másodikból pedig 10%-ról sikerült információt kapni. Mivel egyes helyeken több könyvtáros is kitöltötte a kérdőívet, így összesen 193 érvényes válasz jött a 130 intézményből. Ezek negyedében volt akkortájt működő online tájékoztatás (hét esetben még csak teszt üzemmódban), három helyen pedig létezett korábban ilyen, de megszüntették. 25 könyvtárban egyálta-

lán nem tervezték bevezetni, viszont 70 helyen igen.

A kutatók arra is rákérdeztek, hogy a könyvtárosok amúgy használnak-e üzenetküldő vagy csevegő programokat. A többség azt válaszolta, hogy igen, bár sokan nem rendszeresen. Van némi korreláció a között, hogy mely könyvtárakban vannak csetelő munkatársak, és hogy melyekben van ilyen típusú referenzszolgáltatás. Ezen intézmények 77%-ában legfeljebb két éve működtetik, és egyik helyen sem tervezik a leállítását, sőt inkább növelni és továbbfejleszteni szeretnék nagyobb hírveréssel, az ügyeleti idő meghosszabbításával, funkciógazdagabb szoftverekkel.

A szolgáltatáshoz használt program kiválasztásánál a válaszadók az egyszerű telepíthetőséget és használhatóságot értékelték a legmagasabbra, ezt követte a megbízható működés, a felhasználói felület és az akadálymentesség. Arra a kérdésre, hogy jelenleg milyen rendszert alkalmaznak, és hogy mennyire vannak vele megelégedve, sajnos csak kevesebb mint 30 helyről jött válasz. A legnépszerűbb a *QuestionPoint* és a *Meebo*, egy-két könyvtárban pedig a *LivePerson*, illetve a *LiveHelp* mellett döntöttek. (Ezek közül csak a *Meebo* ingyenes.)

Egyes kérdésekkel azt próbálták felderíteni a kutatók, hogy mennyire és mikor tekintik sikeresnek a könyvtárosok ezt a fajta szolgáltatást. Erről is elég kevés információt sikerült begyűjteni, de a reakciók többnyire pozitívak voltak, bár az is kiderült az átlagolásnál, hogy a könyvtárosok úgy gondolják, hogy a felhasználóik jobban szeretik ezt a fajta tájékoztatást, mint ők maguk, és azt is lehet tudni, hogy az olvasószolgálatokhoz ezen a csatornán érkező kérdések aránya nemigen szokta elérni a 10%-ot. A kérdőív egyik pontja így szólt: „Mit tanácsolna egy olyan egyetemi könyvtárnak, ahol a virtuális referenz bevezetését tervezik?” A válaszadók ezzel kapcsolatban a szolgáltatás népszerűsítésének fontosságát emelték ki, illetve azt javasolták, hogy „bátran bele kell vágni”, de előtte azért nem árt megismerni a felhasználói igényt, végiggondolni a munkaerő-szükségletet, és kellően rugalmasá tervezni a szolgáltatást. Arra is figyelmeztettek néhányan, hogy nagyon fontos a részt vevő könyvtárosok elkötelezettsége, és hogy az elején csak kicsiben érdemes kezdeni: néhány órányi ügyeket vállalva.

Ahol nincs és a tervek között sem szerepel ilyen szolgáltatás, ott az okokról faggatták a kutatók a

könyvtári dolgozókat. A felsőoktatási könyvtárakban a leggyakoribb érv az volt, hogy nincs idő tanulmányozni a dolgot, a továbbképző intézetek pedig inkább a munkaerőhiányra panaszkodtak; a harmadik fő ok pedig a forráshiány volt. De például olyan problémát is jeleztek, hogy egyes helyeken le van tiltva a csetprogramok használata, illetve hogy a diákoknak olyan időszakokban lenne leginkább szüksége az azonnali könyvtárosi segítségre, amikor a könyvtár zárva van (mert a hallgatók többnyire éjszaka és hétvégén szoktak tanulni). Van ahol pedig annyira elégedettek az e-mailre alapozott tájékoztató szolgáltatással, hogy nem látják értelmét, hasznát egy csetalapú referenz bevezetésének is.

Szoftverkinálat

Az aktuális helyzet feltérképezése mellett a Virtual Enquiry Project keretében a jelenleg kapható vagy ingyen letölthető virtuális referenzszoftverek összegyűjtését, tesztelését, értékelését és összehasonlítását is elvégezték. Ezzel azoknak a könyvtáraknak kívántak segítséget nyújtani, amelyek szeretnének ilyen szolgáltatást indítani, de még nem döntöttek el, hogy milyen rendszert válasszanak hozzá.

A kutatók letöltöttek minden fontosabb ingyenes szoftvert, illetve tesztpéldányokat kértek a kereskedelemben kapható rendszerek gyártóitól. Mindegyik programot két ember értékelt a könyvtárosok és az ügyfelek szempontjából egyaránt, és időnként más munkatársakat is bevontak a tesztelésbe, hogy „kezdő felhasználói szemmel” is megnézzék az egyes szoftvereket. Az eredményeket egy mátrixban összesítették, így könnyebben összehasonlíthatók az azonos funkciók, az előnyök és a hiányosságok. A szempontok között voltak csak szubjektíven értékelhető (pl. általános benyomás, a telepítés nehézsége, használhatóság, megbízható működés) és objektíven összehasonlíthatók (pl. ár, szükséges technikai háttér, hang- és videokapcsolat-üzemmód, fájlküldés, anonimitás megőrzésének lehetősége, naplózási és statisztikai funkciók, többfelhasználós működés).

Mindösszesen 11 programcsomagot teszteltek (*PIDGIN, Trillian, Meebo, AIM, Yahoo Messenger, MSN Messenger, Elluminate Live!, Library3lp, QuestionPoint, VRLPlus és LiveHelp*), de a hasonlókat azután összevonták egy kategória alá. (A jelen cikk függelékében ezek közül is csak néhánynak az értékelését közlik a szerzők.) A

Library3lp az egyetlen, amelyet kifejezetten könyvtári tájékoztatásra fejlesztettek, a többieknél hiányozhatnak egyes funkciók, amelyek pedig ilyen környezetben fontosak lehetnek (pl. az automatikus statisztikakészítés). Ahogy várható volt, az olyan professzionális, fizetős rendszereknek, mint amilyen a LivePerson és a QuestionPoint van a legjobb ügyféltámogatásuk és a legtöbb szolgáltatásuk: például az egyszerre érkező felhasználói kérések sorba állítása vagy átirányítása másik válaszadóhoz, több könyvtáros egyidejű bejelentkezésének lehetősége. Ugyanakkor egyesek már túl bonyolultnak találhatják ezeket a szoftvereket, ami pedig vonakodást válthat ki a könyvtárosokban, ez pedig komoly kockázati tényező. Úgyhogy ezeknél szükség lehet előzetes oktatásra – egyes esetekben maga a gyártó cég is nyújt erre lehetőséget. Kezdsnek, a felhasználói érdeklődés felméréséhez és a valós idejű online tájékoztatás előnyeinek és hátrányainak megtapasztalásához jó választás lehet akár egy olyan egyszerűen beüzemeltető és gyorsan megtanulható ingyenes eszköz is, mint amilyen a Meebo.

A teljes mátrix, valamint a kérdőíves felmérés részletes eredményei, továbbá különböző egyetemi könyvtárakból gyűjtött esettanulmányok megtalálhatók a projekt honlapján, a www.virtualenquiry.net címen.

Hivatkozások

- [1] HVASS, A. – MYER, S.: Can I help you? – Implementing an IM service. = *Electronic Library*, 26. köt. 4. sz. 2008. p. 530–544.
- [2] HAYNES, W.: Promoting virtual reference in a UK university. 2008. = <http://www.wlv.ac.uk/Default.aspx?page=17551> (letöltve: 2009.03.01.)
- [3] BAINS, S.: The OCLC QuestionPoint electronic reference service: experiences of a group of CURL libraries. = *SCONUL Newsletter*, 29. köt. 2003. p. 21–26. <http://www.sconul.ac.uk/publications/newsletter/27/ARTICLE6.RTF> (letöltve: 2008.06.16.)
- [4] BICKNELL-HOLMES, T.: Chat and instant messaging for reference services: a selected bibliography. Faculty Publications, UNL Libraries. 2008. = <http://digitalcommons.unl.edu/librarianscience/151> (letöltve: 2009.02.28.)

/BARRY, Eithne – BEDOYA, Jaclyn Kelli – GROOM, Carolyn – PATTERSON, Laurence: Virtual reference in UK academic libraries – The virtual enquiry project 2008–2009. = *Library Review*, 59. köt. 1. sz. 2010. p. 40–55./

(Drótos László)