

DOKTORI (PhD) ÉRTEKEZÉS

KISS DANUTA STANISŁAWA

SOPRON

2015

Nyugat-magyarországi Egyetem
Közgazdaságtudományi Kar
Széchenyi István Gazdálkodás- és Szervezéstudományok Doktori Iskola

A FELSŐOKTATÁSI KÖNYVTÁR
SZOLGÁLTATÁSAINAK VIZSGÁLATA A NYUGAT-
MAGYARORSZÁGI EGYETEM KÖZPONTI
KÖNYVTÁRÁNAK PÉLDÁJÁN

Doktori (PhD) értekezés

Készítette:

Kiss Danuta Stanisława

Témavezető:

Prof. Dr. Kulcsár László CSc

Sopron

2015

A FELSŐOKTATÁSI KÖNYVTÁR SZOLGÁLTATÁSAINAK
VIZSGÁLATA A NYUGAT-MAGYARORSZÁGI EGYETEM KÖZPONTI
KÖNYVTÁRÁNAK PÉLDÁJÁN

Értekezés doktori (PhD) fokozat elnyerése érdekében
Készült a Nyugat–magyarországi Egyetem
Széchenyi István Gazdálkodás- és szervezéstudományok Doktori Iskola
Közösségi gazdálkodás programja keretében

Írta:

Kiss Danuta Stanisława

Témavezető: Prof. Dr. Kulcsár László CSc

Elfogadásra javasolom (igen / nem)

.....
(aláírás)

A jelölt a doktori szigorlaton %-ot ért el,
Sopron,

.....
a Szigorlati Bizottság elnöke

Az értekezést bírálóként elfogadásra javasolom (igen /nem)

Első bíráló (Dr.) igen /nem

.....
(aláírás)

Második bíráló (Dr.) igen /nem

.....
(aláírás)

A jelölt az értekezés nyilvános vitáján %-ot ért el

Sopron,

.....
a Bírálóbizottság elnöke

A doktori (PhD) oklevél minősítése:

.....
Az EDHT elnöke

TARTALOMJEGYZÉK

1	TÁBLÁZATOK JEGYZÉKE.....	3
2	ÁBRÁK JEGYZÉKE	4
3	ABSZTRAKT	6
4	ABSTRACT.....	7
5	BEVEZETÉS	8
5.1	Kitűzött célok, a kutatás módszertana	8
5.2	Az értekezés felépítése	10
5.3	Hipotézisek megfogalmazása	11
6	AZ INFORMÁCIÓS TÁRSADALOM ERŐFORRÁSAI	12
6.1	Könyvtár helye az információs társadalom iparágai között	16
6.2	Tudásalapú társadalom felé haladás	21
7	AZ INFORMÁCIÓ ÉS A TUDÁS FOGALMI HÁLÓJA.....	26
7.1	Az információ	26
7.2	A tudás	30
7.3	Információs magatartás, információs szükséglet	32
8	AZ INFORMÁCIÓS TÁRSADALOM VERSENYKÉPESSÉGÉNEK KOMPETENCIA SZEMLÉLETŰ MEGKÖZELÍTÉSE	34
8.1	Információs írástudás: információs műveltség kompetenciái	36
8.2	Könyvtár szerepe az információs műveltség elsajátításában	43
8.3	Információs műveltség Magyarországon	45
9	KÖNYVTÁR MINT INFORMÁCIÓS SZERVEZET	48
9.1	Könyvtár által szolgáltatott javak	49
9.2	Könyvtári szolgáltatások fogyasztó szempontú jellemzése.....	50
9.3	Könyvtári információs szervezés és információkeresés.....	53
9.4	Az információkeresési folyamatok modelljei.....	60

9.5	Az információkeresés holisztikus kognitív modellje	64
9.6	Az interaktív információkeresés a könyvtári referenz szolgáltatás folyamatában	67
9.7	A könyvtári információszolgáltatások fejlődési trendjei	70
9.8	Virtuális könyvtárhasználat.....	73
9.9	A könyvtári tevékenység értéke és értékelésének szempontjai	75
10	A FELSŐOKTATÁSI KÖNYVTÁR	77
10.1	Üzleti információszolgáltatás az egyetemi könyvtárban	79
10.2	Kompetencia-szemlélet a felsőoktatásban	81
10.3	Az egyetemi oktatás- és tudományos kommunikáció hatékonyságát segítő felhasználóképzés	83
10.4	Információszolgáltatások a Nyugat-magyarországi Egyetem Központi Könyvtárában	87
10.5	A Nyugat-magyarországi Egyetem Központi Könyvtárának oktató tevékenysége	91
10.6	A Nyugat-magyarországi Egyetem Központi Könyvtárának jelenlegi helyzetelemzése	96
11	A MAI KÖNYVTÁRHASZNÁLÓK INFORMÁCIÓS MAGATARTÁSA	99
11.1	Magyarországi könyvtárhasználat statisztikák alapján	99
11.2	A felsőoktatási intézmények hallgatóinak könyvtárhasználati szokásai	105
11.3	A Nyugat-magyarországi Egyetem hallgatóinak könyvtárhasználati szokásai	108
11.4	A Nyugat-magyarországi Egyetem hallgatóinak információkeresési szokásai	110
11.5	Az információs műveltség körébe tartozó jellemzők vizsgálata	115
11.6	A hallgatók által készített záródolgozatok információs magatartás szempontú elemzése	123
12	ÚJ ÉS ÚJSZERŰ TUDOMÁNYOS EREDMÉNYEK	128
12.1	Hipotézisek vizsgálata	128
13	KÖVETKEZTETÉSEK ÉS JAVASLATOK	133
14	ÖSSZEFOGLALÁS	138
15	SUMMARY	141
16	IRODALOMJEGYZÉK	144
17	MELLÉKLETEK.....	156
18	NYILATKOZAT	168

1 TÁBLÁZATOK JEGYZÉKE

1. táblázat: NymE tagkönyvtárak főbb adatai 2013. év statisztikák alapján	87
2. táblázat: Könyvtári kulturális rendezvényre jutó látogatók átlagos száma statisztikai adatokban 200-2011 között.....	99
3. táblázat: Nyugat-magyarországi Egyetem Központi Könyvtárának könyvtárhasználati statisztikája 2008-2012 között	108
4. táblázat: NymE Központi Könyvtárának 2008–2012 között zajlott könyvtárközi kölcsönzésre vonatkozó adatai	109
5. táblázat: A kérdőíves felmérésben részt vett hallgatók száma.....	111
6. táblázat: Könyvtáros mint információforrás különböző kategóriákon belül	112
7. táblázat: Internet használatának megoszlása különböző csoportok szerint.....	114
8. táblázat: A Nyugat-magyarországi Egyetem Erdőmérnöki és Faipari Mérnöki Karon oktatott „Szakirodalmi ismeretek” illetve „Információkeresés és közlés” című tantárgy oktatásában részt vett hallgatók szakirodalmi információforrások kutatásához felhasznált dolgozatok száma.....	124

2 ÁBRÁK JEGYZÉKE

1. ábra: Az emberi tőke, társadalmi tőke és intellektuális tőke fogalmak előfordulása az International Bibliography of the Social Sciences adatbázisban közölt közgazdasági szakirodalomban	14
2. ábra: Információ-tengelyű gazdaság felosztása	18
3. ábra: Könyvtár helye a tartalomipar-ellátási láncában a „Tartalomipar egyszerűsített ellátási lánc – szereplők és egyes felmerülő költségelemek” alapján	20
4. ábra: Információ megfogható és megfoghatatlan jellemzői	27
5. ábra: Shannon-Weaver kommunikációs modellje	27
6. ábra: Információs műveltség 7 pilléres modellje (SCONUL 1999).....	42
7. ábra: Információs műveltség, információs magatartás és kultúra viszonya.....	43
8. ábra: A fogyasztó döntési folyamata	52
9. ábra: Összeillesztés alapú információ keresés vázlata	59
10. ábra: Ingwersen és Järvelin által továbbfejlesztett Wilson-féle információs magatartás modellje	60
11. ábra: Byström-Järvelin információkeresés modellje	62
12. ábra: Információkeresés és feldolgozás Kuhlthau-féle modellje.....	63
13. ábra: Ingwersen-féle információkereső modell	64
14. ábra: Információkeresés integrált modellje.....	65
15. ábra: Az információkeresés integrált modellje és kognitív-emocionális vetülete.....	67
16. ábra: Egyetemi könyvtár „Stakeholder” ábrája	78
17. ábra: Egyetemi könyvtár szerepe az információs/tudásláncban.....	85
18. ábra: A nemzeti és országos szakkönyvtárak, települési könyvtárak és egyéb szak- és munkahelyi könyvtárakba beiratkozott olvasó számának (ezer) változása 2008- 2013 között	100

19. ábra: A nemzeti és országos szakkönyvtárak, települési könyvtárak és egyéb szak- és munkahelyi könyvtárakból kikölcsönzött könyvtári egység (ezer) változása 2008-2013 között	100
20. ábra: A nemzeti és országos szakkönyvtárakba beiratkozott olvasó számának (ezer) változása 2008- 2013 között	101
21. ábra: A nemzeti és országos szakkönyvtárakból kikölcsönzött könyvtári egység (ezer) változása 2008- 2013 között	101
22. ábra: A személyes és távhasználatának változásai 2006-2012 között a tudományos célú könyvtárakban.....	101
23. ábra: Könyvtárlátogatásra vonatkozó 2008. évi reprezentatív felmérés adatai.....	102
24. ábra: Könyvtárlátogatásra vonatkozó 2008. évi reprezentatív felmérés adatai.....	103
25. ábra: NymE Központi könyvtárának a beiratkozott könyvtárhasználóra eső személyes- és távhasználat összehasonlítása 2008–2012 között	109
26. ábra: Hallgatók információszerzésre vonatkozó szokásai.....	113
27. ábra: Hallgatók internet használata	114
28. ábra: Internet megítélésére vonatkozó vélemények megoszlása	115
29. ábra: Információkereső eszközök és források használata	116
30. ábra: Pozitív válaszok aránya a speciális adatbázisok és könyvtári katalógusok használatára vonatkozóan	117
31. ábra: Válaszok aránya az „egyszerű és gyors” keresések kizárólagos alkalmazására vonatkozóan	118
32. ábra: Keresési stratégiák alkalmazására vonatkozó válaszok megoszlása	119
33. ábra: Nem elegendő forrásértékelés tudást jelző válaszok aránya	119
34. ábra: Forrásértékelés tudást és tudás hiányát jelző válaszok aránya	120
35. ábra: Információs műveltséget jelző három szempont szerinti összesítés.....	122

3 ABSZTRAKT

Az értekezés a könyvtár működését a társadalmi-gazdasági változások kontextusába helyezi és vizsgálja helyét a változó társadalmon belül. A tudás létrehozásához és továbbításához hozzájáruló információs tevékenységnek empirikus vizsgálata a Nyugat-magyarországi Egyetem Központi Könyvtárának példáján történik, és feltárja a felsőoktatási könyvtár egyedülálló szerepét a tudományos kommunikáció folyamataiban és információs műveltség fejlesztését szolgáló oktatásban. Vizsgálja az információs műveltség jelentőségét a tudásalapú társadalom felé fejlődés szempontjából és feltárja a kognitív megközelítésű információ, tudás és információs magatartás fogalmak közötti összefüggéseket. A könyvtárhasználók információs magatartására vonatkozó vizsgálat az értekezés szerzője által fejlesztett önkitöltős feleletválasztós kérdőív segítségével történt. A négy évet átívelő követéses vizsgálat eredményei igazolják a szakirodalomban is ismertetett véleményt, hogy a fiatal nemzedék nem rendelkezik kellő információs műveltséggel, valamint előnyben részesíti az egyszerű információkeresési lehetőségeket és virtuális könyvtárhasználatot a személyes használat rovására, ami hátráltatja a helyes információs magatartás elsajátítását és kihívások elé állítja a könyvtárakat. A könyvtári információs szolgáltatások segítenek tájékozódni az információs piac túláradó kínálatában, segítik az információhoz és tudáshoz való hozzáférést fizikai, intellektuális és motivációs szinten egyaránt. A felsőoktatási könyvtárak tudáspotenciáljának kihasználásához szükség van a társadalmi hasznosságuk tudatosítására és működésük támogatására mind fenntartó, mint társadalom részéről.

4 ABSTRACT

The dissertation places libraries into the context of socio-economic change. It reveals their role in academic communication as well as in forming information literacy. It also sheds light on the relationship between information literacy, information society and such concepts as the cognitive approach to information, knowledge and information behaviour. The empirical research conducted in the Central Library of the University of West Hungary examined the information behaviour of library users with the help of a multiple-choice questionnaire designed by the author of the dissertation. The results of this longitudinal, four-year-long study are in line with relevant literature: the young generation does not possess an adequate level of information literacy and gives preference to simple methods of information search over personal use of libraries. This tendency impedes the adoption of right information behaviour and poses a challenge to libraries. The information services provided by libraries can help the orientation in the information market and promote physical, intellectual and motivational access to information. In order to unlock the knowledge potential in libraries, their social benefits should be recognised and their activities should be supported by both the governing institutions and society.

5 BEVEZETÉS

5.1 *Kitűzött célok, a kutatás módszertana*

Egy könyvtár tevékenysége szorosan kapcsolódik a társadalomhoz, kultúrához és ahhoz a közönségéhez, amelynek információs szükségleteit hivatott kielégíteni. Ugyanakkor a könyvtár is hatást gyakorolhat a kiszolgálandó közönség információs és tudás igényeire, valamint ezt meghatározó azon képességeire, amelyek szükségesek a tudás gyarapításához. Az információs- illetve tudástársadalom felé tartó folyamatokat értékelő statisztikai vizsgálatok mutatói a tudással és tanulással kapcsolatos tényezőket is figyelemmel kísérik. A könyvtárak – és különösen az anyaintézmény funkcióit támogató felsőoktatási könyvtárak – a tudás és tanulás hagyományos szinterei. Az értekezés célja a könyvtári tevékenység azon szerepének a vizsgálata, amely fokozza az egyén gazdasági érvényesülésének esélyeit és segíti a társadalom tudástársadalom felé haladását. A tudás, mint korlátlan és megújítható erőforrás az oktatásnak köszönhetően válhat hozzáférhetővé. A tudásalapú társadalom gazdaságát előrevivő kutatás és innováció fejlesztését leginkább a felsőoktatási intézményekben folytatott tevékenység segíti. Az egyetem funkciói közül a leglényegesebbnek az értekezés szerzője az önálló ismeretszerzés és tanulás képességének olyan szintű fejlesztését tekinti, amely révén a hallgató részt vehet a tudományos tevékenységben, és amely alapja lehet az élethosszig tartó tanulásnak. Az értekezés alap gondolata az, hogy a gazdasági életben aktívan résztvevő egyén egyben könyvtárhasználó is, aki a könyvtár szolgáltatásait információszerzésre, tanulásra használja. Ez fokozottan érvényes a felsőoktatási intézményben tanuló hallgatókra, akik a társadalom legképzettebb rétegét alkotják, illetve fogják alkotni és ezért az értekezésben bemutatott kérdőíves vizsgálat az egyetemi könyvtárak legnagyobb használói körére fókuszál.

Az értekezés elméleti megalapozása az utóbbi évtizedek gazdasági és társadalmi változásaival foglalkozó magyar- és külföldi – elsősorban közgazdasági, szociológiai és könyvtártudományi – publikációk alapján történik. A szerző feltárja azokat a fejlődési jelenségeket, amelyek meghatározzák a felsőoktatási könyvtárak társadalmi szerepét és hatással vannak azok működésére. A szekunder kutatás vizsgálja az információs műveltség jelentőségét a gazdasági folyamatokban aktívan részt vevő egyén

információszerzése és tanulása szempontjából, és bemutatja a könyvtár szerepét a tanuláshoz nélkülözhetetlen információs műveltség megszerzésében és fejlesztésében.

A kutatás igyekszik meghatározni a felsőoktatási könyvtárak egyetem funkcióihoz kapcsolódó értékét és az alábbi kérdésekre keresi a választ: Milyenek a jelenlegi információs szolgáltatásai, amelyek hozzájárulnak a tudás létrehozásához és továbbításához? Mi a felsőoktatási könyvtár intézményének jelenlegi szerepe a könyvtárhasználók információs műveltségének megszerzésében? Milyen hatások, fejlődési trendek alakíthatják a könyvtárnak ezt a szerepét a jövőben?

A kérdések megválaszolását szolgálja a primer kutatás, amely a Nyugat-magyarországi Egyetem Központi Könyvtárának anyaintézményének oktatási és tudományos funkcióit támogató – információszerző és szolgáltató-, valamint oktatási – tevékenységét vizsgálja. A Nyugat-magyarországi Egyetem Központi Könyvtárának legnagyobb használói körének, az egyetemi hallgatók információs magatartása vizsgálatának is ez a célja. Az információkeresési szokásokra vonatkozó felmérés az önálló tanulási képesség szempontjából lényeges kompetenciák szintjét igyekszik meghatározni az elektronikus információforrások használata alapján. Az empirikus vizsgálatok az értekezés szerzője által szerkesztett önkitöltős feleletválasztós kérdőív alapján történtek. A változatlan tartalmú kérdőív alkalmazása a válaszadók különböző évfolyamai és csoportjai között jelentkező különbségek nyomon követését is lehetővé tette. A négy tanévet átívelő kérdőíves kutatás három hallgatói csoportra vonatkozott: tanulmányokat kezdő, a tanulmányait folytató aktív hallgatókra és a tanulmányokat befejező, záróvizsga előtt állókra. A vizsgálatban részt vevő, összesen ötszázharmincyolc kérdőívet kitöltő személy, néhány kivételtől eltekintve, 2010/2011-es tanévtől 2013/2014-es tanévig a Nyugat-magyarországi Egyetem Erdőmérnöki Kar beiratkozott diákjai voltak. A vonatkozó négy tanév alatt az aktuális év március havi statisztikai adatai szerint a NymE Erdőmérnöki Karának háromezer százkilencvenhét aktív hallgatója volt, tehát a felmérésben való részvétel 16%-nak mondható. Feltételezhető, hogy néhány hallgató többször (legfeljebb háromszor) válaszolt a kérdőívben feltett kérdésekre, a tanulmányok különböző stádiumában. A vizsgálat a megkülönböztetett csoportok információs-viselkedési jellemzőinek meghatározásán kívül, a csoportok között fennálló információs különbségek felderítését is megkísérelte.

A kérdőív három tematikus kérdéscsoport segítségével vizsgálta a hallgatók információs magatartásának jellemzőit, a következő témakörökben:

1. Preferált információszerzési források;

2. Internet-használati szokások;
3. Információkeresési szokások – a forrás kiválasztása, alkalmazott keresési stratégiák és a keresés eredményeinek értékelése.

A legutóbbi kérdéscsoportban megadható válaszok alapján az értekezés szerzője az általa alkotott módszer segítségével kísérletet tesz a hallgatók információs műveltségi szintjének meghatározására. A vizsgálati módszer használhatóságának értékelése is helyet kap a következtetésekből. A kérdőív alkalmazásával végzett kutatást kiegészíti a „Szakirodalmi források használata” illetve az „Információkeresés és közlés” című kurzus keretében a hallgatók által elkészített záródolgozatok elemzése. A tizenegy tanév (2003/2004 - 2013/2014) folyamán beadott ötszázhatvan dolgozathoz az információs magatartás elemzésére alkalmasnak tartott háromszáztizenegy dolgozat nemcsak a hallgatók információkeresési és -közlési képességét illusztrálja, de több esetben a megoldandó problémához való személyes viszonyukat is feltárja.

Annak ellenére, hogy az értekezés nem hangsúlyozza a könyvtárak kulturális és közművelődési szerepét, fontos leszögezni, hogy a kultúrának meghatározó jelentősége van a gazdasági tevékenység gyakorlása szempontjából. A könyvtárak egyedülálló feladatokat teljesítenek a kulturális örökség megőrzésében és továbbításában, a nemzeti öntudat és önismeret formálásában, amelyek az önbecsülésnek és mások megbecsülésének az alapjai. Ezek nélkül a kulturális attitűdök nélkül a mai internet kozmopolita világában elvész az ember identitása. A könyvtárhasználó gazdasági érvényesülés-szempontú megközelítése nem kisebbíti a könyvtárak szerepét az ember szellemi kiteljesedésében, fejlődésében és kulturális identitása gyakorlásában. Az emberi képességeknek, a munkaerő piaci megközelítése alapján meghatározott kompetenciák szempontjából is, alpműveltségen kell alapulniuk, amelynek megszerzéséhez hozzájárul a könyvtár aktív használata. A könyvtári szolgáltatások igénybevétele olyan társadalmi attitűdök kialakítására is hathat, amelyek az egyén és társadalom gazdasági teljesítményét is befolyásolják.

5.2 Az értekezés felépítése

Az értekezés a mai könyvtár működésének a társadalmi-gazdasági változások szélesebb kontextusba helyezésével kezdődik és bemutatja a könyvtárak helyét a változó társadalmon belül. A következő rész bemutatja a kognitív megközelítésű információ, tudás

és információs műveltség fogalmi hálóját, és foglalkozik az információs műveltség jelentőségének meghatározásával a tudásalapú társadalom felé fejlődés szempontjából. A könyvtári szerepkör áttekintése a felsőoktatási könyvtár jellemzőinek figyelembevételével történik. A szerző a Nyugat-magyarországi Egyetem Központi Könyvtárának példáján vizsgálja az egyetem oktatási és kutatási funkcióihoz kapcsolódó információs és oktató tevékenységeket. Végül az értekezés az információkeresés és a tudás önálló befogadásának képességét leginkább befolyásoló információs magatartás vizsgálatának eredményeit tárgyalja, és ismerteti a belőlük levonható következtetéseket.

5.3 Hipotézisek megfogalmazása

A könyvtári szakképzések során szerzett ismeretek, szakirodalmi tanulmányok és több évtizednyi könyvtári munka tapasztalata alapján a szerző az alábbi téziseket fogalmazta meg:

Első hipotézis (H1):

Tévhit az, hogy a fejlett információs kommunikációs eszközök alkalmazásával elérhető információforrások használata fölöslegessé teszik a könyvtárhasználatot.

Második hipotézis (H2):

A felsőoktatási könyvtári információszolgáltatások információ- és tudásgyarapító funkciójának teljesítését veszélyezteti az internet gyors és egyszerű használata.

Harmadik hipotézis (H3):

A felsőoktatási könyvtár feladata az információs műveltség oktatása, amelynek sikere nem csak a könyvtár érdeke.

Negyedik hipotézis (H4):

A könyvtári információs tevékenység értékét az a megfoghatatlan és nem mérhető hozzáadott érték fejezi ki, amely az információs folyamatok közben jön létre.

6 AZ INFORMÁCIÓS TÁRSADALOM ERŐFORRÁSAI

A huszadik század második felétől kezdve számos szociológus és közgazdász kutatja azokat a változásokat, amelyek következtében megváltozott a világunk, amelyben élünk. Az ipari társadalom lényege az ipari jellegű termelés volt, az új társadalmat jelző változások a termelési, hatalmi és a tapasztalási viszonyokban, szerkezeti átalakulásban mutathatók ki. Módosulnak a társadalmi formák, új kulturális jelenségek bukkannak fel és új kultúrák jönnek létre. Ezen erőteljes változások bemutatásának szentelte a három kötetes művét Castells, aki az új korszakot „informacionális kapitalizmusnak” és „hálózatinak” nevezte. Ennek az új korszaknak ellentmondásai, konfliktusai, kihívásai is különböznek az ipari korszak kihívásaitól (Castells 2007: 424). A változások új helyzetbe állítják az egyént és egész társadalmakat.

Többen megkíséreltek nevet adni a mai társadalomnak, kiemelve ezzel egy-egy lényegesnek tartott jellemzőt (Majta 2005). Kétféle megközelítés emelhető ki: az egyik szemlélet a technológiát, a másik a tudásgazdaságot hangsúlyozza. Az ipari társadalmat követő új társadalmi formációval foglalkozó egyik legelső szerző, Fritz Machlup 1962-ben megjelent tanulmányában az új korszakot tudásgazdaságnak hívja. Az információs társadalom fogalma Japánban, 1961-ben tűnik fel. A „joho shakai, johoka shakai”¹ kifejezés első, szóbeli használatát és köztudatba való bevezetését Tadao Umesao történész-antropológusnak tulajdonítják, később, 1964 és 1966 között publikált több tanulmány címében is megjelenik (Duff 2000). A kifejezés első része információs társadalomként fordítható le, a második része a társadalom „informatizálódó” állapotára, technológiára és internetre utal. A két megközelítés összeegyeztethető abban a megállapításban, hogy az információs-kommunikációs technológiák a legfőbb eszközei a tudásalapú társadalom fejlesztésének, amelyet a társadalmi átalakulások több iránya közül a leginkább előre vivő folyamatnak lehet tekinteni (Palánkai 2007).

Az 1990-es évektől a nemzetközi (ENSZ, OECD, EU) és nemzeti szinten minden fontosabb dokumentumba belekerült az információs társadalom fogalma (Giza 2008). Az információ- és az információt továbbító infrastruktúra fontosságát hangsúlyozza John Naisbitt, aki a *Megatrendek. Tíz új irányzat, amelyek átalakítják életünket* című könyvében információs társadalomnak nevezi az új társadalmi formát, amelynek fő erőforrása a megújítható és önmagát létrehozó tudás (Naisbitt 1982). Hasonlóképpen Peter

¹ A „joho shakai, johoka shakai” kifejezés a szakirodalomban elfogadott változata japán nyelven helyesen: „jouhou shakai, jouhouka shakai” magyaros átírással: „dzsóhó sakai, dzsóhóka sakai”

Drucker (1994) is a változó társadalom legfőbb jellemzőjének a globálisan elérhető tudást tartja és annak a képességnek a jelentőségét hangsúlyozza, amellyel ez a tudás megszerezhető és termékenyen felhasználható. A fejlett országokban az értéket az infokommunikációs hálózatok révén elérhető és tudássá átalakított információk termelésben való alkalmazásával hozzák létre. Az aktivizált, a működő tudásként megnyilvánuló innováció és termelékenység jelenti számára a tőkét és a munkát kiszorító „menedzsment forradalmat”. Szerinte az új, a tudástársadalom vezető csoportja tudásmunkások, a tudás szakértői lesznek, akik tudják, hogyan használják a tudást, mint erőforrást, hogy hasznot hozzon. Ők birtokolják a termelés erőforrásait és az eszközeit is. A tudástársadalom gazdasági kihívása a tudásmunka- és a tudásmunkás termelékenysége lesz. A posztindusztriális társadalmat meghatározó tudástársadalmi jelleg mellett szól az az érvelés is, hogy a társadalmi tőke aszimmetrikus újraelosztásán csak a tudás alkalmazásával lehet változtatni. Kiss Endre² tanulmányában is a tudást tartja a legfontosabb társadalmi tőketípusnak. A témával foglalkozó szakirodalomban egyetértés tapasztalható a következő vélemény szempontjából is, miszerint „Azok az országok lehetnek a folyamatok nyertesei, amelyek a legtöbbet investálják kutatás-fejlesztésbe, oktatásba és információs infrastruktúrába. A versenyképes tudáshoz egyre inkább az információs infrastruktúrán át vezet út.” (Karvalics 2002: 74). Az információra, a tudásra épülő gazdaságban egyre nagyobb figyelmet kapnak az immateriális javak és az azokat létrehozó szellemi folyamatok, mint a gazdasági élet jellemzői és meghatározói. Megjelenik a gazdasági tevékenységben részt vevő emberek humán potenciálja által alkotott immateriális javak közé sorolható szellemi tőke fogalma. Az érdeklődés középpontjába kerül a humán tőke, amely kompetenciákból, készségekből és attitűdökből áll, és egy szervezet, egy közösség, egy ország kultúrájának, kulturális tőkéjének szerves részét képezi.

A gazdaság és a kultúra kapcsolatáról folytatott vitában a kultúrának különböző szerepet tulajdonítottak a gazdasági tevékenység szempontjából. Karl Marx nézete szerint a termelési viszonyok alkotják a társadalom gazdasági szerkezetét, amely alapja a jogi, politikai felépítménynek – ezt a felépítményt kultúrának szokás nevezni. Marx számára a tőke a termelési eszközök tulajdonát jelentette, föld és telek, nyersanyag, ipari gépek és pénz. Ma már elfogadott a szellemi javakra vonatkozó „tőke” fogalom használata. A XX. század második felében Pierre Bourdieu (1998), a híres francia szociológus a *Gazdasági*

² Kiss Endre (É. n.): Tudástársadalom a posztindusztriális éterében. Elektronikus forrás <http://www.pointernet.pds.hu/kissendre/tudastarsadalom/20041201155642900000010000.html> [2014. júl. 6.]

tőke, kulturális tőke, társadalmi tőke című tanulmányában megfogalmazza, hogy „Csak akkor lehet a társadalmi világ szerkezetét és működését leírni, ha bevezetjük a tőke fogalmát, annak minden megjelenési formájában, nem csak a gazdaságtanban ismertben.” (Kókai 2006: 51).

A gazdasági élet szereplőinek rendelkezésére álló tudás, és az intellektuális erőforrások termelési tényezőkként való növekvő szerepének felismerése a szellemi tőke, illetve annak különböző fajtái³ – mint új fogalom – megjelenéséhez vezetett. Az elnevezés a klasszikus tőke analógiáján alapul, ezzel érzékelteti az „új tőke” meghatározó szerepét a termelési folyamatban. Számtalan könyvet, szócikket és egyéb publikációt találunk ebben a témakörben. Alison Dean és Martin Kretschmer (2007) az International Bibliography of the Social Sciences adatbázisában a huszadik század második felében megjelent folyóiratcikkek címében, absztrakt szövegében vagy kulcsszavában szereplő „human capital”, „social capital”, valamint „intellectual capital” kifejezések gyakoriságát vizsgálták. A bibliometriai vizsgálat eredményét az 1. ábra illusztrálja.



1. ábra: Az emberi tőke, társadalmi tőke és intellektuális tőke fogalmak előfordulása az International Bibliography of the Social Sciences adatbázisban közölt közgazdasági szakirodalomban

(Forrás: Dean & Kretschmer 2007: 592)

A szellemi tőke fogalmát először 1969-ben használta az amerikai közgazdász, John Kenneth Galbraith, de csak 1990-es években vált igazán ismertté Karl-Erik Sveiby munkája révén. Elsősorban a vállalatok piaci és könyv szerinti értéke közötti különbség

³ Társadalmi, kulturális, és más szociológiai eredetű tőke fajtáin kívül a szervezeti (vállalati) felfogásban immateriális javakat jelentő szellemi tőke fogalmi körébe tartozó is különböző fajta tőkét különböztet meg.

magyarázatára kezdték használni (Sveiby 1997). A szellemi tőke változó, megfoghatatlan és folyamat-szerű természete még jobban megnehezíti a fogalmi meghatározását. Az új tőke-fogalmak használatának széleskörű elterjedése ellenére, nincs konszenzus a fogalom definiálását illetően. Tóth Balázs a 2010-ben megjelent tanulmányában arra a következtetésre jut, hogy az „újtőke” kategóriák tartalmi vonatkozásában sincs még egységes álláspont a kutatók között (Tóth 2010: 67). Azonban többen egyetértenek abban, hogy háromféle területből áll: humán területek, szervezetek területe és kapcsolatok területe. Ennek megfelelően beszélhetünk emberi (humán) tőkéről, szervezeti tőkéről és kapcsolati tőkéről. A humán tőke elmélete atyjának tartott Schultz az emberi tőke termelékenységének növekedésével magyarázza az USA 1950-es évekbeli gazdasági növekedését. Az emberi tőke elméletét a gazdasági jutalmak elosztásának kutatási eredményeivel támasztotta alá. A „beruházás az emberi tőkébe” elméletnek az alapfeltevése az, hogy az emberek kiadásainak jelentős része nem más, mint az emberi tőkébe való beruházás, melynek eredménye a munkaerő minőségének javulásában testesül meg. A tanulás során megszerzett ismeretek a befogadó személy részévé válnak, azaz emberi tőkévé alakulnak (Schultz 1998). Az emberi tőke és fizikai tőke között párhuzam felfedezhető fel: a fizikai tőke keletkezéséhez hasonlóan, amely azokon a változásokon keresztül jön létre, amelyek termelést elősegítő eszközöket hoznak létre, a humán tőke az emberekben történő változások által keletkezik (képességek és készségek által). Ezek olyan változások, amelyek új módon való cselekvésre készítetik az embereket. Az emberi tőke az intellektuális tőkének minden kétségen felül az egyik fő komponense, amelyet a témával foglalkozó minden közgazdaság elméleti áramlat, minden iskola, minden kutató elismer. Tóth Balázs István Fritz Machlup írására hivatkozva hangsúlyozza, hogy „az emberi erőforrás csak akkor minősül tőkének, ha a termelő képességének fenntartása, illetve javítása érdekében pótlólagos beruházásokat végeznek rajta.” Ugyanakkor azt is állította az idézett szerző, hogy „nem minden tudásnövekedés emberi tőkenövekedés, illetőleg nem minden emberi tőkenövekedés tudásnövekedés” (Tóth 2010: 68). Spencer és társai (Spencer et al. 1990) szerint az emberi tőke az egyén fizikai, érzelmi, lelki alapvető jellemzői és a megszerzett kompetenciák összessége: tudás, készségek, jártasságok, szociális szerepek és személyiségi vonások. Más meghatározásban, az egyént foglalkoztató vállalat szempontjából az emberi tőke az értékteremtési képességet jelentő tudás és képességek összessége.

Az egyén emberi tőkájének alakulására hatással van a társadalmi környezet is, mindaz, amit társadalmi tőkeként különböztetnek meg a kutatók. A téma ismertetéséhez

hozzájáruló kutatók közül Bourdieu, Coleman és Putnam gondolatai a legismertebbek és a legelfogadottabbak. James Coleman, elfogadva az ember célirányú cselekvésének alapelvét, munkáiban bemutatja az egyén társadalmi kontextusban való működését. Kutatja az intellektuális tőke működésének gazdasági hatásait és azt a következtetést vonja le, hogy a társadalmi struktúrát alkotó elemeknek döntő szerepe van a társadalmi tőke forrásként való érvényesülésében. Bourdieu (1998) szerint a társadalmi tőkének az alapja az egy csoporthoz való tartozás. A csoport által létrehozott kapcsolatok hálózatától függ az egyén által birtokolt társadalmi tőke nagysága, attól, hogy ténylegesen milyen kiterjedésű hálózatot tud mozgósítani. Egy másik, a társadalmi tőkét kutató szociológus, Robert Putnam szerint a társadalmi tőke főbb elemei a következők: az egyének közti kapcsolatok; szoros társadalmi kapcsolatok; erős civil szervezetek, valamint a kölcsönösség, a szolidaritás és a bizalom. Mind Putnam, mind Coleman rámutat a társadalmi tőke közjóság jellegére (Tóth 2010).

A könyvtárak egyik funkciója, hogy közösségi teret biztosítsanak a társadalmi kapcsolatok ápolására, a szabadidő eltöltésére és a színvonalas szórakozásra. Ezt a célt szolgálják a kulturális rendezvények – találkozók, kiállítások, könyvbemutatók, amelyek erősítik a résztvevők a kulturális normáit, attitűdjeit. A könyvtárak a civil társadalom informális kapcsolatainak elősegítése révén pozitív szerepet játszanak a társadalmi tőke megteremtésében. Ezt igazolta többek között a World Values Survey 30 OECD országban 1999 és 2004 között gyűjtött statisztikai adatainak elemzése. A kutatások eredményeként elmondható, hogy erős korreláció mutatkozik a közkönyvtárakra fordított fejenkénti összegek és a társadalmi bizalom között (Vitiello 2001).

Bourdieu (1998) által megkülönböztetett kulturális tőkefajták (inkorporált-, tárgyasult-, intézményesült tőke) létrehozása, megőrzése és gyarapítása szorosan kapcsolódik a könyvtárak missziójához, működéséhez. A könyvtár, azon kívül, hogy a társadalom kulturális tőkéjének tárgyasult és intézményes része, alapvető szerepet tölt be a szellemi tőke egyén általi befogadásában, bensővé tételében, amelyhez szükséges az egyén időráfordítása és célravezető információs magatartása.

6.1 Könyvtár helye az információs társadalom iparágai között

Az utóbbi évtizedek gazdasági és társadalmi változásainak jelenségeivel foglalkozik a japán Masuda (1988) *Az információs társadalom* című könyvében. Az általa bemutatott

információs tengelyű gazdaság iparágai közé sorolja az információs iparágakat, a tudásiparágakat, a művészeti iparágakat és az etikai iparágakat (2. ábra). Az első kettő magában foglalja a könyvtári tevékenységeket, rajtuk kívül az információs iparágakhoz tartozó információfeldolgozó- és szolgáltató ipar is kapcsolódik a könyvtárak tevékenységéhez. A tudásiparágakon belül a szerző az oktatásiparhoz sorolja a könyvtárakat, mint olyan részlegeket, amelyek a felsőoktatási intézményekben a tudás-létrehozását, tudás-átadását támogatják. A könyvtári tevékenységek – az ábrán jelzettekkel szemben – nemcsak a tudásiparágakba sorolhatók, hanem jelen vannak az információs iparban is, elsősorban az információ-feldolgozó- és szolgáltató iparágakban. A könyvtárak információ-feldolgozó – feltáró, indexelő, dokumentáló, hozzáférést biztosító tevékenysége kiterjed az információs- és tudásiparágak összes termékére, amelyek egy rendezett, strukturált rendszerben hozzáférhetővé válnak a fogyasztók számára. A termékrendszerben elfoglalt helye, leírása, a hozzáférés és a szolgáltatás új értéket nyújt a használók számára, ugyanakkor megköveteli tőlük azokat a képességeket, amelyekkel maguk az új értékek intellektuális hozzáférése lehetővé válik a számukra.

Az információs társadalom egyik legfőbb jellemzője, hogy „Az információ és a tudás előállítás (information and knowledge generation) és az ahhoz használt információ- és tudástechnológiai megoldások (information and knowledge technologies, IKT) elválnak az információs javakkal való kereskedéstől, az információ- és tudásbrókerségtől (information and knowledge brokers).” (Karvalics 2009: 144). John P. Feather-re (Feather 2003) hivatkozva Koltay Tibor (2007) is abban látja az információs társadalom egyik lényeges vonását, hogy az információ áruvá vált, az információhordozók – dokumentumok, adatbázisok – kereskedelmi tranzakciók tárgyává váltak. Az információs gazdaságot 1960-as években Marc U. Porat külön szektornak tekintette.⁴ Az általa létrehozott információs ágazat modelljének elsődleges szektorába tartoznak a könyvtári szolgáltatások is (Koltay 2007: 9).

⁴ 1970-es években az amerikai gazdaságban a foglalkoztatottak majdnem fele az információs ágazatban dolgozott

Információs iparágak	Magánüzemeltetésű információs ipar	Kutatók, tervezők, független írók, hiteellenőrök, közvélemény-kutatók
	Nyomdai-kiadó ipar	Nyomtatás, klisékészítés, könyvkötészet, kiadás, fénymásolás
	Hírszolgáltató-hirdetési ipar	Újságok, hírügynökségek, folyóiratok, hirdetés, közönségszolgálat
	Információfeldolgozó- és szolgáltató ipar	Számítógépközpontok, adatbankok, szoftverházak, időosztásos szolgáltatások
Tudás-iparágak	Magán üzemeltetésű tudásipar	Ügyvédek, könyvelők, tanácsadók, adófelügyelők, tervezők
	Kutatási-fejlesztési ipar	Tanácsadó testületek, kutatóintézetek, mérnökök
	Oktatási ipar	Iskolák, levelező tanfolyamok, szemináriumok, könyvtárak
	A tudásipar berendezésipara	Elektronikus számológépek, kutatási felszerelések, CAI (számítógépes oktatás) eszközök, oktatási anyagok
Művészeti iparágak	Magán üzemeltetésű affektív-információs ipar	Regényírók, zeneszerzők, énekesek, festők, fényképészek, producerek
	Affektív-információs szolgáltató ipar	Színházi együttesek, zenekarok, filmgyártás, tévé-társaságok, filmszínházak, lemeztársaságok
	Az affektív-információs ipar berendezésipara	Fényképezőgépek, hangszerek, filmfelvevő berendezések, hangrögzítő berendezések, televízió
Etikai iparágak	Magán üzemeltetésű etikai ipar	Filozófusok, vallási vezetők, próféták
	Vallási ipar	Vallási csoportok, egyházak, kegyhelyek, templomok
	Szellemi tréning ipar	Szellemi tréning központok, önkéntes szolgáltató csoportok, vívás, kalligráfia, jóga, zene, teaszertartás, virágrendezés és egyéb

2. ábra: Információ-tengelyű gazdaság felosztása

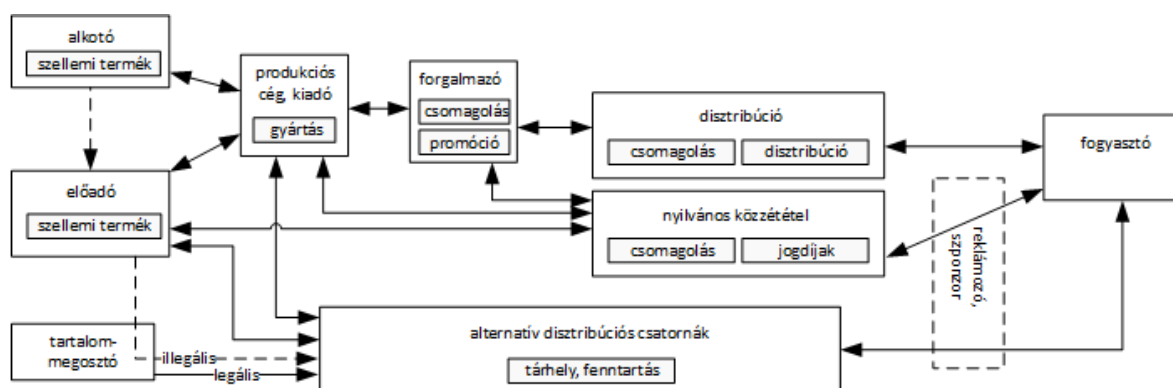
(Forrás: Masuda 1988: 84)

Az információ gazdaságtani értelmezése nem egységes a szakirodalomban. Elfogadható a közjóság jellege mellett érvelés, mert minél többfelé osztjuk, annál több van belőle. Az információnyújtás egy további egyén számára nem csökkenti a mások számára rendelkezésre álló információt. A hatékonyság növelése szempontjából kívánatos lenne az információ díjmentes terjesztése, hogy az egyetlen térítés az információ-szolgáltatás tényleges költségének megfizetése legyen. A magánpiac viszont gyakran nem nyújt megfelelő információs kínálatot, ahogy nem ritkán más közjavakból is csak elégtelen mennyiséget szolgáltat. Az információ közjó jellegét hangsúlyozó érveléseken kívül a témával foglalkozó szerzők elismerik, hogy az információ rendelkezik az áru hasznosságában kifejezhető tulajdonsággal és olyan „különleges fajta árunak” nevezhető, amelynek az árát – egyes felfogások szerint – „nem a termelésükhöz felhasznált munka- és egyéb ráfordítások határozzák meg, hanem a felhasználástól elvárt és különböző módokon jelentkező gazdasági haszon” (Balázs 1993: 75). Ha mindenképpen ki kellene fejezni az értékét, akkor leginkább az információhiány miatt keletkezett kár vagy haszonkiesés

lehetne az irányadó. Aato Juhani Repo (1989) véleménye szerint az információ értéke az áraban is meghatározható, „mert előállítás, terjesztése és használata költséggel jár. A kérdés csupán az, ki és mennyit fizet érte.” (Balázs 1993: 75). Hasonlóképpen vélekedik az információról John Naisbitt is: „Az információ gazdasági valóság, mivel előállítása pénzbe kerül és az emberek hajlandók fizetni érte. Mindaz értéknek minősül, amiért az emberek hajlandók fizetni. Még akkor is, ha az információ köré épülő gazdaság kevésbé tűnik reálisnak, mint az autókra és az acélra épülő, a kettő között nincs különbség, ameddig az emberek az információkért és az ismeretekért fizetnek.” (Naisbitt 1982: 50). Taylor szerint az adat→információ→tudás→cselekvés láncnak fontos üzenete van: az egyes műveletek, folyamatok egymást követő elvégzése sorban értéket ad a munka tárgyának – az adatnak, információnak és tudásnak (Taylor 1986: 6). Hasonlóképpen az információ alakulásának folyamata áll Balázs Sándor megközelítésének középpontjában, aki szerint az információ értékét az a folyamat állítja elő, amely során a szervezés által az adat információvá alakul, az információ szintetizálásával a tájékoztató ismerethez jutunk, amely a megítélés folyamatában változik produktív ismeretté és végül döntési folyamat következményeként cselekvéssé (Balázs 1993: 17). A fogyasztók számára az információ értéke a használhatóságától függ, tehát annyit ér, amennyire használható. A korunk információs piacát az a torzulás jellemzi, amelyet a keresleti és kínálati oldal eltérő informáltsága okoz. Mesterségesen gerjesztett igények kontrollálatlan információáradatot eredményeznek, ami kiszolgáltatottá teszi a fogyasztókat. Ugyanakkor a digitális javak használatával kapcsolatos korlátozások is kedvezőtlenül befolyásolják a piacot. A szerzői jog védelmében alkalmazott copyright-szabályozás kirekesztővé teszi az információs terméket – szellemi magántulajdonná, piaci áruvá változtatja. A „Creative commons” a nyílt hozzáférést és kirekesztés-mentességet eredményez. A nyílt és szabad hozzáférés nem egyenlő az ingyenességgel, ezért lényeges hogy a szellemi javak előállításának és elosztásának modellje ne legyen kirekesztő hatású. A könyvtárak, mint információs- és tudás termékek előállítói az információs piac hagyományos szereplői, ahol jelen vannak még az oktatás, média, könyv- és folyóirat kiadók és terjesztők, elektronikus információszolgáltatók, valamint olyan piaci szereplők mint a tanácsadók, információbrókerek és információs ügynökségek. A felsorolt szervezetek és a könyvtárak közötti kapcsolatra inkább az együttműködés és partnerség a jellemzőbb, mint a konkurencia. Az információs piac keresletéről elmondható, hogy jelentősen növekszik a feldolgozottabb, személyre szabott információ iránti kereslet, és ez a jelenség kedvez az információbrókereknek. Másfelől az információs termékek fogyasztói döntéseit befolyásolja az információt nyújtó

megbízhatósága, maga az információközvetítési folyamat, és ez a tényező nagy fontosságú lehet a könyvtári információs piaci szerepének fejlesztésében. Az információgazdálkodás fejlesztésének jelentősége a fejlett gazdaság minden szintjén tapasztalható: az országos információs politikában, vállalati szintű kutatás és fejlesztés hatékonyságának növelésében és az egyén tudásának, műveltség szintjének emeléséhez.

A szakirodalomban a szerzők az információ-tengelyű gazdaság iparágai közé sorolják a tartalomipart is. Ennek a fogalomnak sincs általánosan elfogadott meghatározása, ehelyett inkább különböző részterületekre vonatkozóan, többféle elnevezéssel találkozhatunk, olyanokkal mint: digitális tartalom, elektronikus tartalom, információ (vagy információs) ipar, kreatív ipar, copyright ipar, tudásipar vagy média és szórakoztatóipar (Karvalics et al. 2005: 5). A témával foglalkozó szerzőkre nem jellemző, hogy behelyeznék a könyvtári tevékenységet a tartalomipar ellátási láncába. Az értekezés szerzője a 3. ábrán bemutatott folyamatban a könyvtár hagyományos szerepét a tartalmak rendezésében, értelmezésében, feldolgozásában látja. A könyvtári funkciók a tartalomipar struktúrájában a disztribútori és nyilvános közzététel tevékenységei és fogyasztó közé helyezhetők, a tartalomipar termékei közötti tájékozódást segítik.



3. ábra: Könyvtár helye a tartalomipar-ellátási láncában a „Tartalomipar egyszerűsített ellátási lánc – szereplők és egyes felmerülő költségelemek” alapján

(Forrás: Csordás 2010: 32)

Masuda (1988) a tudásiparágakat külön csoportba foglalta (2. ábra) jelezve, hogy a tudásnak gazdasági jelentősége van az alakuló új gazdaság versenyképessége szempontjából. Machlup (1983) véleménye szerint a tudásra épülő gazdasági tevékenységek motorja a kutatás és fejlesztés, amely a gazdasági szereplőkkel,

vállalatokkal való együttműködésben zajlik. Tudománymenedzser, tudomány- (és egyetem) szervező az 1960-as évektől van jelen a tudásiparban. 1990-es évektől megjelenik a tudományközvetítői szerep (Fábri 2006). Ezen a területen, tudásközvetítő szervezeti funkcióval vannak jelen a könyvtárak is – elsősorban felsőoktatási és kutatóintézeti környezetben.

6.2 Tudásalapú társadalom felé haladás

Az információ és tudás erőforrásainak felhasználásával elérhető társadalmi haladás mérésével a világon több szervezet foglalkozik. Egyik legismertebb ilyen szervezet az International Data Corporation Information Society Index (IDC ISI), mely 1990-es évek közepétől figyeli az információs társadalom elérésének készségét 53 országban, ahol a világ GDP-jének 97%-át és IT költségeinek 99%-át adják. Az IDC ISI mutatóinak összetevőit négy csoportba rendezi: számítástechnikai infrastruktúra, internet infrastruktúra, információs infrastruktúra és társadalmi infrastruktúra. A társadalmi infrastruktúra fejlettségének mutatószámai jelzik a „polgári szabadság” mértékét, az újságok előfizetőinek számát/fő, a sajtószabadság mértékét, középiskolába beiratkozott tanulók arányát a megfelelő korosztályból, felsőfokú intézménybe beiratkozott hallgatók arányát a megfelelő korosztályból. Az ebbe a csoportba tartozó faktorok az új jelenségek befogadását, a tudástermelés, tudásfokozás, a tudás hatékonyságnövelésének lehetőségét hordozzák. Teljesen eltérő alapelvű a Japán Információ-feldolgozó és Fejlesztő Központ indexe (Japan Information Processing and Development Center – JIPDEC-index), amely nem tartalmaz társadalmi, politikai, sem gazdasági összetevőket, hanem a mutatói hardver-arányra, szoftver-arányra, kommunikációs arányra támaszkodnak. A Malajziai National Information Technology Council NITC indexét nagyobb mértékben jellemzi a tudástársadalom-szemlélet, két fő csoportra osztja a befolyásoló tényezőket, ezek az IKT eszközökkel való ellátottságot jelző (számítástechnika, telekommunikáció, digitális tartalmak) és a társadalmi faktorok, amelyek az e-befogadást jellemzik. Az utóbbi összetevői között találjuk az információterjedést és hozzáférést, a „tudástermelést”, a tudáshatékonyságot, valamint a tudásfokozás tényezőit.⁵

⁵ Az információs társadalom jellemző tényezőivel és fejlettségét vizsgáló különböző szervezetek által használt mutatóit többek között tárgyalja Jakobi Ákos: Hagyományos és új területi különbségek az információs társadalomban. ELTE Regionális Földrajzi Tanszék Budapest Doktori értekezése. Hozzáférhető: http://teo.elte.hu/~doktor/ertekezes2007/jakobi_a.pdf [2014. aug. 25.]

Európában az 1990-es évek elejétől foglalkoznak a globális információs társadalom kiépítésének terveivel. 1993-ban jelent meg a *Fehér könyv a Növekedésről, Versenyképességről és Foglalkoztatásról*.⁶ Egy évvel később, 1994-ben fogalmazták meg a Bangemann-jelentést (Europe and the Global Information Society), amely akcióterve tartalmazta az EU-s információs társadalom kiépítésének alapkoncepcióját. Az információs társadalom kiépítésének kezdeményezése inkább adminisztrációs intézkedésekre támaszkodott, a széles társadalmi rétegek bevonása nélkül.

A globális információs társadalmat szolgáló fejlesztések célja, hogy Európa elérje a gazdasági pozíciójának megerősítését USA-val és az ázsiai országokkal szemben. 2000-ben az Európai Tanács Lisszaboni stratégiájában azt a célt tűzték ki, hogy 2010-re az EU a világ legversenyképesebb tudásalapú társadalma legyen. Akcióterve tartalmazta a társadalmi integráció fokozását, foglalkoztatás növelését, gazdasági növekedés elérését az információs és információs-kommunikációs technológiák (IT/IKT) segítségével.

Mivel a lisszaboni stratégia nem hozta meg a várt eredményt, 2004-ben új stratégiát fogalmaztak meg az „i2010 Európai Információs Társadalom a növekedésért és foglalkoztatásért” (Kaplan 2005). Az új stratégia prioritásai az egységes európai információs tér létrehozása, az ITK innováció és beruházások növelése mellett a társadalmi befogadás és életminőség javítás voltak. A társadalmi befogadást, e-befogadást tartalmazó stratégiaelemek megjelenése válasz volt az egyre növekvő digitális különbségekre, társadalmi rétegek fokozódó leszakadására. Az eEurope programban megfogalmazott jellemzés szerint az e-befogadás (e-Inclusion) azt jelenti, hogy az információs-kommunikációs technológiák alkalmazásával az egyének és csoportok hatékonyan vesznek részt a tudás alapú társadalomban és gazdaságban.

Magyarország az 1990-es évek közepétől részt vesz az információs társadalom kiépítésében. Az elfogadott stratégiák a fő hangsúlyt az infrastruktúra fejlesztésére és az információs-kommunikációs technológiák használatára helyezték, olyan területeken mint: gazdaság, közigazgatás, kultúra, oktatás, egészség, környezetvédelem, szélessávú infrastruktúra, hozzáférés, infrastrukturális szolgáltatások, tudás, ismeret; jogi és társadalmi környezet, kutatás és fejlesztés és esélyegyenlőség. A magyar információs társadalom stratégiái és az azokhoz kapcsolódó programok az eu-s irányelveket elfogadva, az uniós mintákat követik (például: ECDL, Sulinet, Sulinet Express, e-Magyarország pontok, Teleházak) és ma már el lehet mondani – nem váltják be a hozzájuk fűzött

⁶ Growth, Competitiveness, Employment: The Challenges and Ways Forward into the 21st Century - White Paper COM(93) 700, 1993. december.

reményeket. Idővel a hangsúly a technológiák, modern információs-kommunikációs eszközök igénybevételének népszerűsítéséről a tudatos, értékteremtő használat, e-befogadás felé mozdult. Ezt a célt szolgálják a különböző programok és akciók keretében létesített internet hozzáférési pontok és az információs-kommunikációs technológiák használatának elősegítését szolgáló „e-Tanácsadó” és 2006-ban az Informatikai és Hírközlési Minisztérium kezdeményezésére bevezetett „IT-mentor” szakmai szolgáltatások, amelyeknek fő feladatuk volt a tanácsadás és segítségnyújtás az e-szolgáltatások igénybevételéhez, alapfokú digitális oktatás, valamint az intellektuális hozzáférés fontosságát tudatosító tevékenység.

A 2007. évi statisztikai adatok tükrében a magyar internetezők az internetet leginkább az információkeresésre, online szolgáltatások igénybevételére, valamint kommunikáció céljából használják. A közhivatali ügyintézés és az oktatás célú használat az internet teljes használatának kevesebb, mint 50%-át, és alig több mint 20%-át az online vásárlás és banki szolgáltatások igénybevétele teszi ki. 2007-ben Magyarország lakosságának majdnem fele soha nem használt még internetet. A KSH 2008. évi adatai szerint az internet kapcsolat hiányának okai között a legnagyobb a szegénység és az, hogy az internetet nem használók majdnem 50%-a „nem akar internetet (káros tartalmak miatt, stb.)” (KSH 2008). Az utóbbi vélemény a pozitív attitűdök hiányáról, az információs műveltségbeli olyan hiányosságairól szól, amelyek megakadályozzák az egyént abban, hogy hasznosítsa az információs társadalom technikai fejlesztéseit. Az Információs Társadalom- és Trendkutatásért Alapítvány által 2009-ben készült *A magyar információs társadalom fejlődésének tanulságai, a közeljövő kihívásai* című tanulmány szerint Magyarország középmezőnyben helyezkedik el az információs társadalom készségét jelző eu-s ranglistán. Az infrastruktúra fejlettsége szempontjából ugyanúgy, mint az internethasználók arányát tekintve, 2009. évi adatok szerint Magyarország a 15. helyen szerepel a 27 EU tagország között, 17. helyen a szélessávú internetkapcsolattal rendelkező háztartások szempontjából és 19. helyen az interneten történő vásárlók szempontjából. Ugyanakkor a tanulmány rámutat arra, hogy az eszköz- és technika-központú probléma mára társadalmi integrációs- társadalmi különbségeket generáló problémává vált (ITTK 2009). Az információs társadalomban megjelenő digitális szakadék több szinten jelentkezik: a világ régiói és az országok közötti különbségekben, például a világelső skandináv országok és kelet- és dél-európai országok közötti különbség, egy országon belül tapasztalható régiós különbségekben, valamint az egyes társadalmi rétegek közötti különbségekben. A megosztottságok lehetnek hozzáférés jellegűek, használati jellegűek

vagy a használat minőségéből fakadóak. Amíg az első kettő esetében hálózatok kiépítése és a digitális írástudás oktatása az alkalmazható megoldás, a használat minősége az információs műveltség növelésével fokozható.

Az elektronikus eszközök által közvetített információhoz való hozzáférésének kérdését több jelenséget magába foglaló két irányból közelítik meg: a fizikai hozzáférés és az intellektuális hozzáférés szempontjából. Jan van Dijk (2005: 248) által meghatározott digitális megosztottság hozzáférési kategóriái a következők:

- Motivációs hozzáférés (azaz belső késztetés a digitális technológiák használatára).
- Materiális vagy fizikai hozzáférés (számítógép és internet-hozzáférés birtoklása, vagy lehetőség ezek és a tartalmak használatára).
- Készségi hozzáférés – ez háromféle digitális készség birtoklása:
 - operacionális: a számítógépek és hálózati csatlakozások működtetésének készsége;
 - információs: a források elképesztő gazdagságából az információ megkeresésének, kiválasztásának, feldolgozásának és alkalmazásának készsége;
 - stratégiai: a készség, hogy valaki mindezt az információt stratégiaileg alkalmazza a saját társadalmi helyzetének javítására.
- Használati hozzáférés: az alkalmazások (a programok) száma és változatossága, használati idő (Szekfü 2007).

Az információs társadalom kiépítését támogató hazai programok eredményességét és hatékonyságát elemző vizsgálatok egyike a teleházak működésének vidékfejlesztésre gyakorolt hatásának a kutatása. A közzétett tapasztalatok azt bizonyítják, hogy az új technológiák és információs-kommunikációs eszközök használatának népszerűsítése, nemhogy nem csökkentették a társadalmi és területi egyenlőtlenségeket, hanem mélyítették és konzerválták a digitális szakadékokat. A magyarországi teleházak fejlesztéséhez fűződő tapasztalatok megegyeznek a külföldi példákkal. Ezzel a témával foglalkozó Kulcsár-Hohl-Obádovics (2009) tanulmánya 107. oldalán olvasható egyik lényeges megállapítása, hogy „A teleházak településtípusonkénti elhelyezkedése nem kedvez a hátrányosabb helyzetben lévőknek.” Az ismertetett szakirodalom alapján elmondható, hogy a teleházak sikere nemcsak technikai kérdés, sokkal inkább összefügg az emberi tényezőkkel – ismeretekkel, készségekkel, attitűdökkel, a kultúrával. A vizsgálatok során levont következtetések rámutatnak a probléma összetettségére, és arra, hogy az információs-kommunikációs eszközök használatának előnyei nem élvezhetőek

kellő tájékozottság nélkül. Az információs-kommunikációs hálózat kiépítése, e-szolgáltatások fejlesztése az információs társadalom elérését segítő feladatok egyik része. A gyors és olcsó hozzáféréseken kívül nélkülözhetetlen a lakosság bevonása, a képzés, a digitális írástudás és „e-orientáltság” javítása. Az Információs Társadalom- és Trendkutató Központ által készített, *A világ előrehaladása az információs társadalom terén, 1998–2008* című tanulmány megállapítja, hogy a digitális megosztottság kumulatív módon erősíti fel a már meglévő társadalmi egyenlőtlenségeket. Amellett, hogy a különböző adottságok miatt, mint például gazdasági, képzettségi, életkori, lakhely szerinti stb., nem tud mindenki egyformán hozzáférni a modern információs-kommunikációs eszközökhöz, egyre inkább fontos kérdéssé válik a használók közötti olyan különbség, amely a digitális és információs írástudásban fejeződik ki (ITTK 2007).

7 AZ INFORMÁCIÓ ÉS A TUDÁS FOGALMI HÁLÓJA

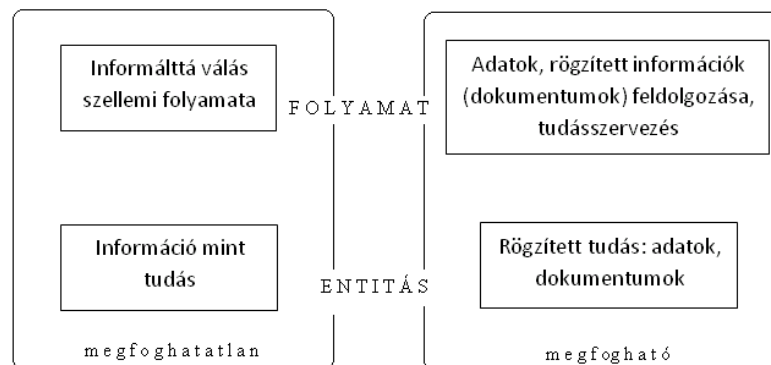
Az értekezés témájának tárgyalásából nem hagyható ki az információ és tudás fogalmak közötti kapcsolatrendszer felvázolása. Jelen munkában nem lehetséges, nem is cél a teljességre való törekvés. A fogalmak és a közöttük levő kapcsolatok bemutatása az információ kognitív aspektusát igyekszik megjeleníteni, abból a meggyőződésből, hogy ez a megközelítés a könyvtárhasználó, illetve az információkereső információs magatartásának azon mozzanatával foglalkozik, amely az információ befogadásával és tudássá való alakulásával kapcsolatos.

7.1 *Az információ*

Az információ korunk egyik leggyakrabban használt szava, szinonimájaként olyan kifejezéseket szoktak értelmezni, mint adat, ismeret, közlés, üzenet, jel vagy jelzés. Az információ fogalmának 130-nál is több értelmezése ismert, definiálásával olyan tudományok foglalkoznak, mint filozófia, matematika és információtudomány. Az információ jelenségét vizsgáló információtudomány több tudomány területét magába foglalja illetve fedi át. Ch. H. Davis és J. E. Rush megkülönbözteti az elméleti- és az alkalmazott információtudományt. Az elméleti információtudomány a filozófia, humán- és interdiszciplináris tudományok, valamint informatika és alkalmazott információtudomány területeket érinti, az alkalmazott információtudomány átfedi a filozófia és informatika területeit. Az információtudomány elsősorban az információ alkalmazását kutatja (Horváth P. 2001). A kognitív szemléletű megközelítés az információtudományt olyan tudományok közé sorolja, mint kognitív pszichológia, pszicho- és lingvisztikai tudományok, amelyek foglalkoznak a megismerés vonatkozásaival és a megismerés folyamatával kommunikáción és interakción keresztül. Az információval kapcsolatos tevékenységek gyakorlati ismeretei közé tartozik a könyvtártudomány összessége, amely magába foglalja a könyvtártudományt (Horváth T. 2001: 15-16).

Az információ létrejöttének feltételeit illetően leszögezhető, hogy az információ az eseményekkel, szituációkkal, tényekkel és tényállásokkal kapcsolatos elvont, objektív és tényszerű adatok értelmezése; feldolgozása az ezek közötti összefüggések által formálódik. Balázs Sándor (1993) szerint az adatot az információtól az különbözteti meg, hogy az adatok a továbbításra, értelmezésre és feldolgozásra alkalmas rögzített elemi ismeretek, amelyek a közöttük létesített kapcsolatok révén válnak információkká. Az

információk pedig szellemi tevékenység útján összeállított közlések, tények, adatok együttese. Benediktsson és Balog (2009) az 5. ábrán láthatók értelmében az adat–információ–tudás összefüggő folyamatában szemléltetett információnak négy aspektusát különbözteti meg: két-két (megfogható és megfoghatatlan) jellemzővel rendelkező információt mint entitást és mint folyamatot.

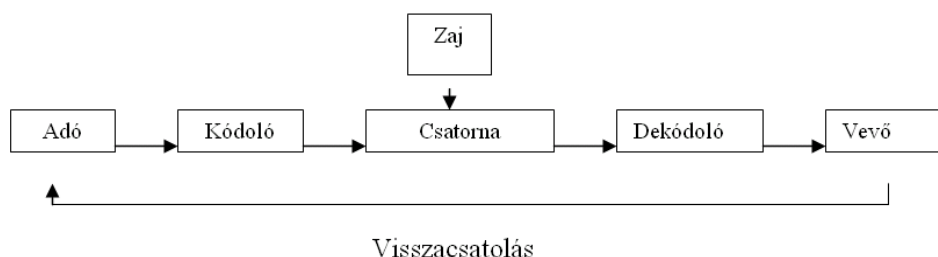


4. ábra: Információ megfogható és megfoghatatlan jellemzői

(Forrás: saját szerkesztés <http://www.int.unideb.hu/konyvtarinfo/tananyagok.php> alapján)

Különböző megközelítésének szempontjait figyelembe véve az információt definiálhatjuk mint tudás, ismeret (döntéseméleti szempont); mint jel, puszta hír, mely tetszés szerinti forrásból származhat, és ez alapján már maguk a jelek is tekinthetők információnak; mint jelnek a jelentése, tartalma, (nyelvészeti megközelítésben); mint a hatás, amelyet a vevőre gyakorol és végül mint folyamat, mely azonos a tájékoztatási tevékenységgel (Baráthné és Babiczky 1998).

Az információ továbbításának egyik legkorábbi és egyúttal a legismertebb modelljét (5. ábra) Claude Shannon alkotta (Weaver és Shannon 1986: 19).



5. ábra: Shannon-Weaver kommunikációs modellje

(Forrás: Horváth T. 1999: 68)

Habár Shannont elsősorban az információ kommunikációjának és jelfeldolgozásának matematikai elmélete, az adatátvitel és a kódolás problémái foglalkoztatták, általánosan elfogadott, hogy az 5. ábrán látható kommunikációs modelljében mind az adó, mind a vevő nemcsak technikai berendezés, hanem egy élő szervezet, az ember is lehet. A csatorna továbbító képessége határozza meg a kódolási feltételeket. Horváth Tibor értelmezése szerint két fajta zaj különböztethető meg: „technikai és szemantikai zaj. Az utóbbi az emberi megértéssel függ össze” (Horváth T. 1999: 68).

Az információ jelentésének felfogása az egyéni intellektuális erőfeszítés eredménye, aminek az a feltétele, hogy az egyén rendelkezzen már előzetes tudással, amely lehetővé teszi az információ befogadását. Ehhez a tevékenységhez nélkülözhetetlenek a kontextus – a társadalmi–nyelvi konvenciók – és a kollektív struktúrák (Ingwersen & Jarvelin 2005: 44). Az adatok értelmezése – az információvá alakítása – „az érték hozzáadása” különböző eljárásokkal történik, amelyek közül a legfontosabbak a kontextusba helyezés; osztályozás, analízis–szintézis; számítás; javítás; tömörítés (Davenport és Prusak 2001: 20).

Az információ hatása az interperszonális kommunikáció folyamatában résztvevő személyek tudatának változásában tapasztalható. Machlup (1983) az információ fogalmába is foglalja bele a továbbító személy aktív közreműködését, aki tájékoztat, vagyis az üzenetet továbbító jelt közöl a fogadó felé, olyat, amely megváltoztatja a fogadó személy döntését és cselekvését. Brookes (1980) kognitív szemléletű információs alapképlete az információt úgy mutatja be, mint az egyén kognitív struktúrája változásának eredményét, másrészt, a befogadó egyén tudásállapotát befolyásoló, illetve a tudásállapotot megváltoztató üzenetet:

$$K[S] + I\Delta = K[S + \Delta S]$$

ahol: $K[S]$: a meglévő tudás-struktúra,

ΔI : az információ növekmény,

$K[S + \Delta S]$: a megváltozott tudás-struktúra,

ΔS : modifikációs hatás mutatója (Brookes 1980: 131).

A kognitív szemléletű információ megközelítésének egyik központi problémája a tudás állapotának meghatározási és előrejelzési lehetőségéhez kapcsolódik. A problémakörrel foglalkozó kutatók szerint nem valószínű, hogy előre lehet jelezni a kommunikációban

résztevő egyének tudás-struktúrájának változását. Ingwersen és Järvelin (2005) szerint lehetséges a résztvevőcsoportjainak tudás állapotának általános meghatározása empirikus vizsgálatok alapján. A kutatók azonban egyetértenek abban, hogy nem lehetséges a különböző tudásállapotok egzakt modelljét felállítani, illetve az információnak az egyénre gyakorolt hatását előrejelezni (Ingwersen & Järvelin 2005). Egyes kutatók, mint például G. Wersig (1971) az információ fogalmát a bizonytalanság csökkentő funkciójával társítja, olyan helyzetekben, ahol a meglévő tudás és tapasztalat nem elegendő a probléma megoldásához (Ingwersen & Järvelin 2005: 40). Ezt mások, például Chikán is elfogadja, aki szerint az információ bizonytalanságot csökkentő új ismeret, amely a vállalatok működését integráló folyamatok egyik összetevője (Chikán 2003).

Drótos László [1993] értelmezésében az információnak nem feltétlenül van bizonytalanság- csökkentő hatása. Szerinte az információ „olyan ismeret, tapasztalat, amely valakinek a tudását, ismeretkészletét, ennek rendezettségét megváltoztatja, átalakítja, alapvetően befolyásolja, ami átmenetileg a tudásbeli bizonytalanság növekedésével is járhat.”⁷

Az információ átadásának és befogadásának folyamata a tanulás folyamata, az eredménye a fogadó kognitív struktúrájának a megváltozása, új struktúrák kialakulása. Az információ kommunikálásának hatékonyságát több szinten lehet vizsgálni: technikai, szemantikai – azaz a jelentés értelmezési szintjén –, és a befolyásolás szintjén is. A különböző szinteken jelentkező problémák átfedik egymást és módosíthatják a továbbított információkat, ami hatással lehet a befolyásolási szintre (Weaver 2003).

Toda Masano (2003) a kommunikációt a tudattól tudatig terjedő folyamatként vizsgálva különbséget tesz a megfigyelés – amikor az információ átvitel csak a végpontján van a tudat – és a vezérlés között, amelynek kezdőpontján is tudat van. Az emberi tudat funkciói – reprezentáció, predikció és vezérlés közül a reprezentáció az, amely legnagyobb mértékben felelős a kommunikációért. „Reprezentálni annyi, mint előre jelezni, előre jelezni annyi, mint vezérelni és megfordítva.” (Masano 2003: 49). A kognitív védelmi mechanizmusok működése arra irányul, hogy töröljék az olyan információkat, amelyek veszélyeztethetik tudat kognitív struktúrájának nagyobb részét. (Ezzel kapcsolatos Festinger kognitív diszonzanciaelmélete is a szociálpszichológiában.) A tudat a környezet és annak kognitív reprezentációja között összeillő és egyedi szimuláción alapuló struktúrát

⁷ Drótos László [1993]: Informatikai jegyzetek. <http://www.bibl.u-szeged.hu/~drotos/informatikai-jegyzetek/> [2014. febr. 24]

hoz létre. A környezeti struktúráktól eltérően a kognitív tudati struktúrák mindkét irányban működnek, a következtetés, az előrelátás és a vezérlés (Masano 2003).

7.2 A tudás

A tudás fogalma vizsgálható az adat, az információ és tudás egymáshoz való viszonya alapján. Machlup (1983) leszögezi, hogy az információszerzés alapja a közlés, miközben a tudásszerzés alapja a gondolkodás. A különbség leginkább abban mutatkozik, hogy az információ magába foglalja az átvitelt, míg a tudás inkább az állapotra vonatkozik (Machlup 1983: 644). A tudás az információból való formálását ahhoz a folyamathoz hasonlítja Davenport és Prusak (2001) ahogyan az információ létrejön az adatból. Az információ transzformációjának a következő folyamatai lehetnek: összehasonlítás az eddigi ismeretekkel; következmények levonása; az adott információ viszonyítása a korábbiakkal; az adott információról más vélemények megfontolása. „Az információtudomány terminológiája szerint ugyanakkor az adat, a tudás és az információ ugyanazon fogalom különböző szinteken értelmezett megjelenési formái” (Horváth T. és Sütő 2001: 154).

Az információ tudássá való alakítása az egyén szellemi tevékenységének eredménye, olyan tevékenységé, amely a környezet bevonásával történik. Többben egyetértenek abban, hogy a tudás a valós világ tükröződése az emberi tudatban, vagyis az egyén saját és az őt körülvevő világának a megértése bármely időpontban, beleértve a gondolkodást, megismerést, valamint érzelmi, intuitív tulajdonságokat és az öntudatos és öntudatlan emlékezetet is (Ingversen & Järvelin 2005). Ezért a tudás magában foglalja az ítéletet és az előítéletet is.

Polányi Mihály az ismeretelméletében a „személyes tudás” fogalmat használja a szubjektív és objektív tudáselemek összefonódásából alakult tudásra (Virovecz 2011). A filozófus nevéhez fűződik a kimondatlan, illetve hallgatóságos (tacit) és szavakba öntött (explicit) tudás megkülönböztetése. Az első az egyén individuális tapasztalatokban, készségekben mutatkozik, gyakorlati problémák megoldásában játszik döntő szerepet. A másik, az explicit olyan tudás, amelyet birtokosának sikerült megfogalmaznia.

Számos kutató, mint például Davenport és Prusak (2001), akik a tudás gazdasági jelentőségét vizsgálták, arra törekedtek, hogy a használatának eredményessége szempontjából közelítsék meg a problémát: a tudást, a tapasztalatok, kontextuális

információk és szakértelem dinamikusan változó keverékének látták, amely az új információk befogadásához és hasznosításához szükséges keretet képez. Peter Drucker (1993), aki a posztindusztriális társadalmat a tudás társadalmának tekinti, az emberi tudást tartja a legfontosabb termelési tényezőnek, a társadalmi és gazdasági haszon forrásának. Szerinte a cselekvés az, ami az információ hatása és „működő tudássá” változtatja az információt. Lényeges kérdésnek tartja azt, hogyan hozzuk „működésbe” a tudást, mert termékennyé tételével válik igazán tudássá, és nem marad meg csupán az információ szintjén. A megoldásokat a szervezeti illetve vállalati szinten látja (Drucker 1993: 176). Hasonlóképpen Masuda (1988) is a tudás lényegét a problémamegoldás és a lehetőségfejlesztés összefüggésében vizsgálja, és a jelentőségét egy olyan módszernek illetve eszköztárnak kitalálásában látja, amely „megszünteti azokat a kockázatokat, amelyek az adott cél elérését akadályozzák.” (Masuda 1988: 64). A számítógépes-kommunikációs technika segítséget jelent a problémamegoldó képességeink kiterjesztésében. A tudás különböző tevékenységek elvégzéséhez szükséges speciális ismeretek birtoklása szempontjából kategóriákba, tudásfajtákba sorolható. Más tudásokra van szükség az információkeresési folyamatban. Ebből a szempontból alapvetően kétféle tudásról beszélhetünk, az első az információ-kereséshez és visszakereséshez szükséges tudás, a másik az adott szakterületre vonatkozó ismereteket jelent, mind a kettő megnyilvánulhat informatív (passzív) és procedurális, aktív cselekvés formában. Az informatív tudás addig jut, hogy tisztázza adott tényállás jellemzőit, a tettben megnyilvánuló tudás alkalmazza a tudást (Ingwersen 1992).

A tudás rögzítése, „formába öntése” a tudás alakulásával ellenkező irányú folyamat, amelyben a tudásból újra információ és adat lehet, például egy szervezet tudásmenedzsment céljára végzett tudáskodifikáció. A szakterület kutatói elismerik, hogy kodifikáció csak a kifejezhető tudásra vonatkozhat, a hallgatóságos tudás olyan ismeretekből áll, amelyeket „képtelenek vagyunk az emberi elmén kívül megjeleníteni” (Davenport és Prusak 2001: 85). Az információ tárgyiasításának történelmi folyamata az alanyától való fokozatos elválasztásában figyelhető meg. A folyamat három szakaszát különbözteti meg Masuda (1988). Az elsődleges tárgyiasítást az „írás forradalma” eredményét, amikor a nyelvi információt kiszorította az írott információ. A másodlagos tárgyiasítást a „nyomtatás forradalmának” köszönhetjük. A harmadlagos tárgyiasítást a szerző által „számítógépes-kommunikációs forradalom”-nak nevezett fejlődés tette lehetővé (Masuda 1988). A tárgyiasított információkkal, a dokumentumokban, szövegekben kódolt tudással foglalkozik a könyvtár és információtudomány. A

könyvtártudományi szakirodalomban megkülönböztetik a metront mint legkisebb információ-mennyiséget tartalmazó szövegegységet (ami lehet egy adat, egy dallam vagy egy hír) és azt a legkisebb ismérv számot jelentő logont, amely szükséges egy tudáskvantum meghatározásához (Horváth T. 2001). Az agyi tudásszervezés osztályozó módszeréhez hasonlóan a könyvtár sem létezhet az ismeretek és azokat tartalmazó információhordozókat visszakereshető módon szervezése és rendszerezése nélkül (Horváth P. 2002).

Jánosy Ferenc 1966-ban megjelent könyvének az individuális tudásról és az ismeretek összességének struktúraváltozásáról szóló fejezetében írja, hogy a „tudásanyag fokozatosan eltolódik a közvetlen egyéni tapasztalaton nyugvó ismeretektől olyanok irányába, amelyek készen vehetők át másoktól, vagyis amelyek szó, írás és ábrák közvetítésével sajátíthatók el. Minél specializáltabbá válik ugyanis az egyes ember mestersége, annál jobban összeszűkül az a tudástartomány, amelyen belül még saját tapasztalataira támaszkodhat, és annál sokrétűbben kapcsolódik munkája mások tevékenységéhez, amelyeknek eredményét részben már tárgyiasult formában használja fel.” (Jánosy 1966: 220). Az a meglátása, hogy megnőtt a társadalom objektív ösztudása, megváltoztak az egyes emberekre eső szubjektív, individuális ismeretek, egyre nagyobb jelentősége lesz a tudásmegosztásnak, a reprezentációjában rögzített ismeretek megosztásának, amely folyamatában kulcsfontosságú a fizikai és intellektuális hozzáférés képessége.

7.3 Információs magatartás, információs szükséglet

A kognitív szemléletű információtudomány egyik alapvető fogalma az információs magatartás, amely az információ generálásával, kommunikációjával, keresésével, használatával és más hasonló tevékenységekkel kapcsolatos. Az információs magatartás kutatása az információs túlterhelés okozta problémakör kutatásával függ össze, amely a webtechnológia fejlesztőket is élénken foglalkoztatja. Amanda Spink (2010) az emberi magatartás és megismerés alapjaihoz nyúl vissza, a magatartás és evolúció–tudományi alapokra támaszkodik abban az állításában, hogy az információs magatartás nem kizárólag a modern információs és kommunikációs technológiákkal függ össze, és nemcsak internettel, könyvtárral kapcsolatban figyelhető meg. A kutató hangsúlyozza, hogy az információs magatartás egyedülállóan emberi képesség, mely ösztönös és a környezet által

alakuló. Az információs magatartás az emberiség korai szakaszában alakult ki, és túléléssel és reprodukcióval kapcsolatos. Mint az egyik alapvető emberi törekvést szolgálta a környezet fontosabb elemeinek ellenőrzése, megfigyelése. Valószínűleg az információ keresése, kinyerése, értelmezése, és felhasználása szülte a környezet ellenőrzés alatt tartásából következő megelégedést. Az információs magatartás az információs intelligenciával kapcsolatos, amely gyermekkorban jelenik meg és felnőtt koron keresztül fejlődik.

Az írás és olvasás képességének kulcsszerepe van az információs magatartás alakulásában. Amanda Spink (2010) szerint az információs intelligencia kapcsolódik a logikai-matematikai intelligenciához, térbeli-vizuális intelligenciához, interperszonális- és intraperszonális intelligenciához. Smith (2008) kiemeli, hogy különböző intelligenciák leginkább egymást kiegészítve együttműködnek az emberi képességek fejlesztésében és problémamegoldásban. Leszögezhető, hogy az információs magatartás kialakulásának alapja ösztönös (genetikailag meghatározott) univerzális emberi magatartás, amely környezeti-, kulturális- és egyéni fejlődési folyamatok befolyása által formálódik. Amanda Spink (2010) elmélete összhangban van azzal a humán kognitív fejlődéssel, amely hangsúlyozza a tanulás és információfeldolgozás társadalmi háttérének fontosságát (Szögedi 2012: 6-9).

Az információs szükséglet, amely az egyén ismereteiben tudatosan azonosított hiányként definiálható az információkereséshez és az információkereső-kérdés megfogalmazásához vezethet. Tehát a válaszok kutatása az információs szükségletből ered, olyan ösztönző belső motivációs állapotból, amelynek különböző formái szakasról-szakaszra formálódnak, hatásukra újabb és újabb, belülről fakadó, tudatosított és formába öntött szükségletek alakulnak (Case 2012).

8 AZ INFORMÁCIÓS TÁRSADALOM VERSENYKÉPESSÉGÉNEK KOMPETENCIA SZEMLÉLETŰ MEGKÖZELÍTÉSE

Az információs-kommunikációs eszközök használatával történő információ és tudás transzformációja a társadalmi és gazdasági-társadalmi fejlődést elősegítő értékteremtő tevékenységgé a munkavállaló teljesítőképességeitől függ, pontosabban attól, milyen készségekkel, ismeretekkel, adottságokkal és attitűdökkel rendelkezik, vagyis a kompetenciáitól. „A kompetencia olyan ismeretek, képességek birtoklását és attitűdöt jelent, amely alkalmassá teszi az egyént meghatározott feladatok elvégzésére. A kompetencia folyamatos tanulással szerezhető és őrizhető meg, s a viszonylag permanens képességekkel szemben elmúlik, hogyha nem használják.” (Ángyán 2007: 118). A kompetencia fogalomnak gazdaság és munkaerő-piaci eredetét és jelentőségét hangsúlyozza az az érvelés, hogy „a gazdaság egyre kevésbé elégszik meg azzal, hogy valaki valamit tudjon, számára az a fontos, hogy a munkaerőként jelentkező szakember valamit meg tudjon csinálni.” (Udvardi-Lakos 2003: 28). A kompetenciát a szakavatottság-, beavatottság-, felkészültség- és szakértelemként definiálja.

A kompetenciák kutatása, meghatározása – „láthatóvá tétele” – alapfeltétele a globalizált munkaerő-piaci cserefolyamatok megvalósulásának. Az egységes kompetencia kritériumokon alapuló vizsgálatok összehasonlíthatóvá teszik adott ország és régió munkaerő potenciálját. A kompetenciák meghatározására irányuló kutatások az 1990-es évek elején kezdődtek az OECD (Organisation for Economic Co-operation and Development) szakértői által. Az Európai Unióban 2000-től kezdték kutatni az egyes kompetenciák közé tartozó jellemzőket. Az Európai Tanács 2000. évi lisszaboni ülésén fogalmazták meg a következő alapkompenciákat: információs és kommunikáció-technológiai készségek, technológiai kultúra, idegen nyelv ismerete, vállalkozókészség, szociális készségek.

A 2000 óta zajló magyar kompetencia kutatások eredményeképpen különböző kompetenciákhoz tartozó ismeretek, készségek és jellemző pszichikai magatartásokat határoztak meg, amelyek jellemzik a munkakompetenciákat, a vezetői kompetenciákat és a kulcskompetenciákat. A kulcskompetenciák egyik helyzetből a másikba átvihetők, ezért sokféle helyzetben és összefüggésben használhatók. Multifunkcionálisak, vagyis sokféle cél eléréséhez alkalmazhatók, különböző problémák megoldására alkalmasak és különböző feladatok megoldását teszik lehetővé. A kulcskompetenciák előfeltételét

jelentik az egyén sikeres életének, munkájának és későbbi tanulmányainak. Meghatározó fontosságúak az egyén személyiségének kiteljesítése és az egész életen át tartó fejlődése szempontjából (kulturális tőke), az egyén a társadalomba való aktív állampolgári szerepvállalása és beilleszkedése szempontjából (társadalmi tőke) és a foglalkoztathatósága (emberi tőke) szempontjából. Az OECD kutatásaiban meghatározott kulcskompetenciák nem teljesen ugyanazokat a készségeket, ismereteket, adottságokat és attitűdöket tartalmazzák, különböznek az Európai Unió más-más országai által meghatározottaktól úgy, mint a magyarországiaktól is. Például az információs és kommunikációs technológia használata általános kulcskompetenciának számít az Egyesült Királyságban, a tanulás képessége a finnországi kulcskompetenciák egyike. Azokat a kompetenciákat, melyek mind az európai uniós ajánlásokban szerepelnek, mind a magyar munkaerőpiacon jelen vannak elvárásként, aktuális kompetenciáknak szokás nevezni. Az aktuális kompetenciák közé tartozó kulcskompetenciák: kommunikáció, csoportmunka, problémamegoldó képesség, tanulás és teljesítmény fejlesztése. Karcics Éva (2007) a munkavállalói versenyképesség szempontjából a kompetencia fejlesztésnek három szintjét különbözteti meg: a felzárkózási szinten történő szemléletváltás szintjét; az aktuális versenyhelyzetben való megfelelést biztosító kompetenciák fejlesztésének szintjét és a hosszú távon versenyelőnyt jelentő kompetenciák kialakításának szintjét. Kálmán Anikó (2005) *A felnőttoktatásban és -képzésben alkalmazható kompetenciaelvű módszerek és azok alkalmazhatósága* kutatási zárótanulmányában a kompetenciák keletkezésére vonatkozó állítása összhangban van azzal a felfogással, hogy a kompetenciák a társadalmi gyakorlat strukturális sajátosságai (termékei) és képességekként alakulnak és rögződnek a gyakorlatban résztvevőkben (Kálmán 2005). A kompetenciák elsajátításában alapvető szerepe van minden szintű oktatást támogató könyvtári tevékenységnek, amely közművelődési könyvtárakkal együtt részt vesznek az információs-kommunikációs kompetenciák oktatási programokban a társadalom különböző rétegei számára.⁸ Az alapkompentenciákra épülő, az információs társadalom gazdasági fejlődése szempontjából lényeges képességek fejlesztéséért a felsőoktatás és továbbképzés felelősek.

A világ országainak versenyképességét kutató GCI Index szerint a versenyképesség tizenkét pillérének az egyike a felsőoktatás és továbbképzés, amely szoros összefüggésben van két másik pillérrel: a munkaerő minőségével és az innovációval. A World Economic Forum által kiadott *The Global Competitiveness Report 2010-2011 a Looking beyond the*

⁸ Lásd 6. fejezet Társadalmi haladás 6.2 alfejezetét 26-28 p.

global crisis fejezetének felsőoktatásról szóló fejezete egyértelmű kapcsolatba hozza az oktatás minőségét a gazdasági és üzleti szempontú értékeléssel.⁹ Ez összhangban van azzal az európai uniós törekvéssel, hogy a felsőoktatási képzés során a hallgatók elsajátíthassák a gazdasági versenyképesség alapját képező kompetenciákat. A tudás átadása mellett, nagyobb hangsúlyt kell kapnia az önálló tanulás megtanulásának és a tudás kultúra fejlesztésének.

8.1 Információs írástudás: információs műveltség kompetenciái

A tudásalapú társadalomban versenyelőnyt jelent, ha az egyén meg tud felelni a változó világ kihívásainak - a változó gazdasági körülményeknek. A mai információs korban az alkalmazkodás az információs műveltség- és információs-kommunikációs technológiákban való jártasságokon alapuló tanulást jelent. A szakirodalomban információs tudásnak (information literacy / IL), információs írástudásnak vagy a 21. század műveltségének is nevezett információs műveltség az a kompetencia, amely meghatározza az egyén az információs társadalomban elfoglalt helyét, versenyképességét és életminőségét. Az információs műveltség fogalmának legelsőnek tekintett alkalmazója Paul Zurkowski¹⁰ értelmezése szerint az információs műveltség az információt nyújtó környezettel való állandó kapcsolatot biztosító kommunikáció és a megszerzett információk helyes, céltudatos és rutinszerű feldolgozása. Nézete szerint az információs eszközök használata révén megnövelhető és megújítható az alkalmazható tudás szintje. E megállapítása óta a szakirodalomban sok értelmezés és definíció született, amelyek részletesebben vagy általánosabban igyekeztek megfogalmazni azt a tudást, készséget, kompetenciát, amelyeket nélkülözhetetlennek ítélnék a mai társadalomban élő emberek életében (Varga 2008).

1989-ben az Amerikai Könyvtári Szövetség (American Library Association – ALA) következőképpen foglalta össze az információs műveltség lényegét: Az információs műveltség azt jelenti, hogy „az egyén felismeri, mikor van szüksége információra, és képes megtalálni, értékelni, valamint hatékonyan hasznosítani azt. Az információs

⁹ World Economic Forum: The Global Competitiveness Report 2010-2011
http://www3.weforum.org/docs/WEF_GlobalCompetitivenessReport_2010-11.pdf [2014.aug. 15.]

¹⁰ Paul Zurkowski volt US Information Industry Association elnöke, aki 1974-ben fogalmazta meg az ajánlást a National Commission on Libraries and Information Science (NCLIS) felé, hogy hozzák létre egy nemzeti programot amely elősegíti az infoemációs műveltség trejesztését a következő évtizedben.

műveltséggel rendelkező személy megtanult tanulni.”¹¹ Az ALA definíciója szerint az információs műveltséggel rendelkező egyén a következő kompetenciákat sajátította el: az információs szükséglet felismerése; az adott probléma megoldásához szükséges információ azonosítása; a szükséges információ megtalálása; a megtalált információ értékelése; az információ szervezése; az információ hatékony felhasználása az adott probléma megoldására. Az Amerikai Egyesült Államokból származó megfogalmazás tartalma gyakorlatilag nem különbözik azoktól, amelyeket a világ más országaiban használnak az oktatás céljából illetve a tudásszint mérésére - az Egyesült Királyságban, Ausztráliában vagy észak európai országokban. A használt definíciók két szemléletet tükröznek: Az első a könyvtár-centrikus megközelítés, amely jártasságokra és képességekre összpontosít és feltárja az információs műveltség alkalmazásszerű és eszközszerű természetét. A másik típusú meghatározások arra törekednek, hogy kihangsúlyozzák azt a tanulási tapasztalatot, amely az egyén az információval való kapcsolatba lépésekor és használatakor jön létre. Mind a két szemléletet egyesíti az interaktív könyvtári információkeresés folyamatában szereshető tudás és kompetencia vizsgálata.

Az információs-kommunikációs eszközök használatának képessége beletartozik az információs műveltséggel rendelkező egyén kompetenciáiba. Az IKT alkalmazása és innováció közötti kapcsolatára hívja fel figyelmet Erik Brynjolfsson és Adam Saunders a *Wired for Innovation* című könyvben, amelyben vizsgálják a számítástechnika hatását az amerikai gazdaságra. A leglényegesebb következtetés az, hogy az IKT – bevezetése egy vállalatban nem csupán hardver beruházást és munkaerőképzést jelent. Az IKT használata teljesen megváltoztatja a gazdasági életet, korábban nem létező új lehetőségeket teremt az innovációs tevékenység számára is.¹² Hazai viszonylatban is egyre fontosabbá válik az információs műveltség kompetenciái közé tartozó digitális ismeretek mint munkaerő piaci tényező. A könyvtárhasználat és különösen a könyvtáros segítségével működtetett e-Magyarország pontok használata lehetne az eszköze és színhelye a dolgozók szembeni elvárt és valós digitális tudásszint közötti különbség csökkentésének.

Az információs műveltséget, mint különböző kompetenciák (írástudások) együttesének értelmező felfogásoktól különböznek azok, amelyek a tanulásra helyezik a hangsúlyt. A tanulás az információs gyakorlat folyamatában történik. A gyakorlat kontextusának

¹¹ American Library Association Presidential Committee on Information Literacy: Final Report. Hozzáférhető: <http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/acrl/publications/whitepapers/presidential.cfm> [2010. okt. 24.]

¹² <http://independenthead.blogspot.com/2009/12/wired-for-innovation-book-review.html> Sunday, 13 December 2009 [2010. dec. 9.]

jelentőségét emeli ki Tuominen (2005) hangsúlyozva, hogy az információs gyakorlatok társadalmi, ideológiai és fizikai kontextusban és környezetben zajlanak, ahol az információs és technikai eszközök használata történik (Tuominen et al. 2005). Annemaree Lloyd (2012) a Charles Sturt University School of Information Studies oktatója kidolgozta, teljessé tette az információs műveltségnek azt a megközelítését, amely szerint az információs műveltség megszerzésének folyamata egy szocio-kulturális gyakorlat, és azon belül információs gyakorlat. Az információ létrehozása, megosztása és végül tudássá való szilárdulása az emberi interakciók által létrehozott térben történik. Az információs gyakorlat képessé teszi az egyént, hogy olyan kapcsolatba lépjen az információval, hogy bevonja őt a közösségbe, hogy a tagja lehessen. A szociológiai eredetű gyakorlat elmélete segítségével a szerző egy holisztikusabb megközelítést szolgál az információs műveltség megértéséhez, amely a tanulás katalizátoraként működik. Az információs műveltség gyakorlat elméleti megközelítése lehetővé teszi azt is, hogy az információs műveltség megszerzésének folyamatát egy közösségépítő, fejlesztő folyamatként értelmezzük.

A gyakorlatban való részvétel megköveteli az egyéntől, hogy:

1. hozzáférjen és használja az információt;
2. megtapasztalja azt másokkal való tárgyalásban;
3. előállítsa és reprodukálja az információt aktivitáson keresztül;
4. információ befolyása alatt legyen;
5. információ alapján döntéseket hozzon, elfogadja vagy kétségbe vonja azt.

A XX. század második felében megjelent, az oktatás-nevelés tapasztalatain alapuló elemzések alapján állíthatjuk, hogy az oktatás új minőséget, hozzáadott értéket hoz létre megcáfolva a társadalmilag meghatározott képességek újratermelésének hipotézisét (Kovács 2000). Elmondható, hogy az információs műveltség fejlesztése túlmutat az oktatás folyamatában történő hozzáadott érték létrehozásának segítségével.

Az információs műveltségnek gazdag irodalmából kiemelt néhány példa illusztrálja a fogalom összetettségét és sokrétűségét.

Albert K. Boekhorst (2003) szerint az információs műveltség fogalmak háromféle megközelítést tükröznek:

1. IKT-alkalmazás – ITK-eszközök használata;
2. Információ források megtalálása és használata;
3. Információ átalakítása – információs szükséglet felismerése, információ-keresés, információ értékelése, információ használata az új tudás létrehozásához, a döntéshozatalban.

Az információs műveltséget meghatározó készségek egyik legelső felsorolása David Bawden-től származik, aki a következőket állapította meg:

- „A Készségek integrált készletéről van szó;
- A források ismeretén túl terjed;
- Nem csak a könyvtárhoz kapcsolódik;
- Eltér az (általános értelemben vett) írástudástól és a számítógépes írástudástól, de kapcsolódik is azokhoz;
- Nem csak az információ megtalálását jelenti;
- Egyes attitűdök (kitartás, a részletek iránti figyelem, egyes források elfogadásával szembeni óvatosság) útján alakul ki;
- Idő-és munkaigényes;
- Problémamegoldó tevékenység, ezért jellegében igény-vezérelt” (Bawden 2001).

Az információs műveltség kutatásával foglalkozók egyetértenek abban, hogy a műveltség megszerzéséhez a könyvtári kompetenciák elsajátítására is szükség van, ami a kapcsolódó fogalmak alábbi felsorolásából is kitűnik:

- Gördülékenység – az információs kompetenciák magas szintű kezelésének képessége.
- Használóképzés – az információhoz való hozzájutás globális szinten történő oktatása a könyvtárhasználóknak.
- Könyvtárhasználati oktatás – a könyvtári készségekre fókuszál.
- Bibliográfiai oktatás – információkeresési ismeretek oktatása a könyvtárhasználóknak.
- Információs kompetenciák – az információs műveltség összetett készség- és célrendszere.
- Információs készségek – az információhasználói képességeket helyezi a középpontba.
- Az információs készségek fejlesztése – az információs készségek érvényesítésének folyamata (Varga 2008).

Az információs műveltség modelljei és különböző szintű gyakorlati alkalmazáshoz használt standardjai közül a következők a legismertebbek:

- „6 jártasság” modellje – „Big 6 Skills”;
- „Információ Műveltség Hét Arculata” – Seven Faces of Information Literacy;
- USA-beli Iskolakönyvtáros Szövetség szabványa – Information Literacy Standards for Student Learning;
- Egyesült királyságbeli „Információ Hét Pillérje – Seven Pillars of Information Literacy”;
- USA-beli felsőoktatási információs műveltség kompetencia standardja – Information Literacy Competency Standards for Higher Education;
- Ausztráliai és új zélandi információs műveltség standardja – Australian and New Zealand Information Literacy Framework.¹³

A felsoroltak közül a szakirodalom által egyik leggyakrabban idézett és elemzett modell az 1990-ben Mike Eisenberg és Robert E. Berkowitz által megalkotott „Big6” modellje, amely az oktatás számára kidolgozott módszertani segédeszközöket (szoftvereket, könyveket) is tartalmaz. A modell hat fokozatos oktatási programja minden szintű oktatásban, valamint azon kívül is alkalmazható (Varga 2008).

A „Big6” modell tartalma:

1. Információ szükség meghatározása;
2. Információkereső stratégiák alkalmazása, releváns információforrás kiválasztása;
3. Információhoz hozzáférés és információkeresés;
4. Információ használata, befogadása, értelmezése;
5. Szintézis: Különböző forrásokból származó információk rendszerezése, prezentálása;
6. Értékelés: Az egész folyamat értékelése, a létrehozott információ értékelése.

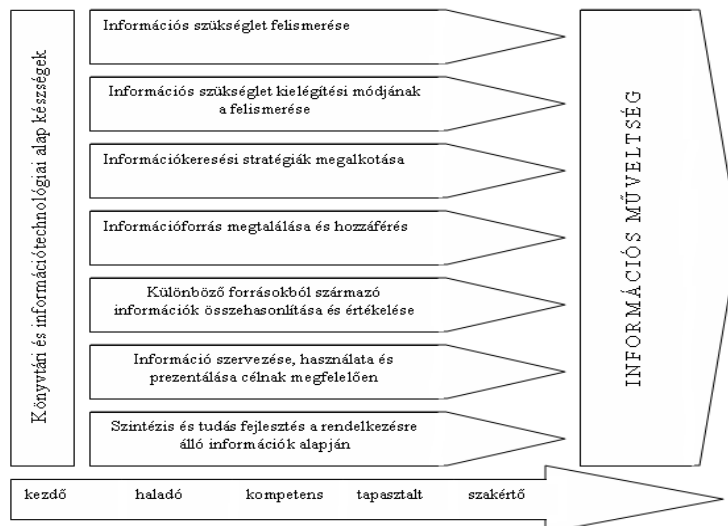
Koltay Tibor (2009), az információs műveltséggel foglalkozó magyar szerző felhívja a figyelmet arra, hogy az információs műveltség fontos eleme a kritikus gondolkodás képessége, az hogy az információs műveltséggel rendelkező egyén képes arra, hogy keresse és megtalálja a megbízható információforrásokat, tud különbséget tenni különböző tények és vélemények között és képes felismerni a manipulatív érvelést. Például tudhatja, hogy a perszonalizált internetes szolgáltatások torzítják a világ képét. A hagyományos

¹³ Az információs műveltség gyakorlati oktatásban használt modelljeit részletesen bemutatja Lidia Derfert-Wolf (2005) az *Information literacy - koncepcje i nauczanie umiejetności informacyjnych* tanulmányában. Hozzáférhető <http://eprints.rclis.org/6845/> [2014. aug. 24.]

nyomtatott újságokkal ellentétben, ahol láthatjuk más (esetleg általunk kevésbé érdekesnek tartott vagy a miénktől eltérő véleményeket tartalmazó) cikkeket, híreket is, a szűrt internetes tartalmak azt szuggerálják, hogy a mi világ észlelésünk az egyetlen helyes. A világháló szűrő és korlátozó gyakorlatainak romboló hatásáról ír Paweł Górecki a *Hálóba akadva* [Ford.: szerző] sokat mondó című cikkében, olyan művekre hivatkozva mint Siva Vaidhyanathan a *Googlization of everything*, Steven Johnson *Where good ideas come from: The Natural History of Innovation* és Eli Pariser *The Filter Bubble: What the Internet is Hidding from You* könyvében (Górecki 2011). Ugyanakkor el kell ismerni, hogy a Google számos értékes információkeresési lehetőséget is rejt, amelyekkel információs művelt, tehát kellő tájékoztatottsággal rendelkező egyén élni tud. Erre hívja fel a figyelmet többek között Geoffrey Little cikke: *Hogyan hagytam abba az aggódást és megszerettem a Google-t* (Little 2011).

Az információs műveltség iránti igény kialakulását kiváltó kihívások és a médiaműveltség oktatásának szükségességét indokoló tényezők közé sorolja a digitális technológiák okozta információs túlterhelést, a kompetens információhasználók iránti társadalmi igényt és a tudásgazdaság által megkövetelt fogékony és informált munkaerő szükségességét. Információs műveltségre jellemző információ szervezés képessége magában foglalja az információforrások etikus felhasználását, a szerzői jogok tiszteletben tartását, a releváns információk megfelelő bibliográfiai formákban való idézését. Az információs műveltség összefügg a digitális írástudás fogalmával, de nem azonos vele. A digitális (számítógépes) írástudás több műveltséget foglal magába, szorosan kapcsolódik a hálózati, az internetes, a multimédia- és a hipertext-írástudással.

Az Egyesült Királyságbeli Felsőoktatási és Nemzeti Könyvtárak Egyesülete (Society of College, National and University Libraries – SCONUL) az információs műveltség 7 pilléres modelljét a felsőoktatási intézményekben is használják az információs műveltség oktatásához és a kompetencia értékeléséhez. A könyvtári- és információ-technológiai alapkészségekre épülő modell az információs műveltség elsajátításának öt fokozatát különböztet meg a kezdőtől a szakértőig. A fokozatok a 6. ábrán felsoroltak információs műveltség pillérjeinek nevezett kompetenciákon belül fejleszthetők, az információs szükséglet felismerésétől a megszerzett és rendelkezésre álló információk alapján történő szintézisig és tudás fejlesztéséig.



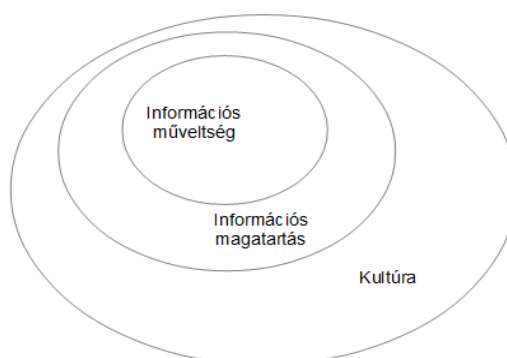
6. ábra: Információs műveltség 7 pilléres modellje (SCONUL 1999)

(Forrás: saját szerkesztés Varga 2008: <http://mek.oszk.hu/06300/06355/html/> alapján)

Az információs műveltség munkahelyi alkalmazásának különböző aspektusai Christine Susan Bruce (1997) kutatásainak köszönhetően ismerhető meg, aki individuális tapasztaláson alapuló információs műveltség (IM) használatának és fejlesztésének 7 arculatát /aspektusát különbözteti meg:

1. Információs technológiák – IM mint információs-kommunikációs technológiák használata az információkeresés- és kommunikáció céljából;
2. Információ források – IM mint információkeresés különböző forrásokban (emberi tudást, rögzített információ források különböző információhordozók ismerete és használata);
3. Információ feldolgozása – IM mint információ feldolgozás folyamata problémamegoldás és a döntéshozatal céljából kreatív és egyéni megoldások alkalmazása;
4. Információ menedzsment – IM mint különböző információforrásokból származó releváns információk szervezése, kapcsolat működtetése az információk, feladatok és munkatársak között;
5. Új tudás felépítése – IM mint személyes célnak megfelelő tudás és nézetek felhasználása kritikus gondolkodás és elemzés;
6. Tudás fejlesztése – IM mint személyes tudás és nézetek használata az új vélemények alkotásához (kreativitás és intuíció szerepe);
7. Bölcsesség – IM bölcs használata mások javára (pl. munkatársak, információkeresők, ügyfelek segítése).

Ch. S. Bruce (1997) modellje értelmében az információs műveltséggel rendelkező személy etikusan cselekszik, együttműködő, kritikus gondolkodású, képes megfogalmazni információs szükségletét, információ-szervezési képességgel rendelkezik, hatékonyan használja az információt a problémamegoldásban, döntések meghozásában és kutatásban. Tehát, az egyén személyes kultúrájába tartozó információs magatartására jellemző az információs műveltség, amit az 7. ábra szemléltet.



7. ábra: Információs műveltség, információs magatartás és kultúra viszonya
(Forrás: saját szerkesztés)

8.2 Könyvtár szerepe az információs műveltség elsajátításában

Az értekezés az élethosszig tartó tanuláshoz szükséges kompetenciák megszerzésének azon módjával foglalkozik, amely a könyvtári – elsősorban a felsőoktatási könyvtári környezetben történő oktatással történik. A Könyvtári Egyesületek és Szervezetek Nemzetközi Szövetsége IFLA (International Federation of Librarian Associations and Institutions) 2005-ös alexandriai konferencián megfogalmazott „kiáltvány elismeri, hogy a könyvtárak és az információs szolgáltatások alapvetők az információs társadalom teljességének kialakításához. Pártatlan és elfogulatlan működésük elősegíti az egyetemes emberi jogok és a szellemi szabadság megőrzését. A könyvtárak és az információs szolgáltatások kiemelkedő értéke az, hogy – kiegészítve a tömegtájékoztatást – választ adnak az egyén szükségleteire és egyedi kérdéseire. A könyvtárak kiépítették a digitális és más információs források hatékony felhasználásához szükséges környezetet, segítséget és képzést is nyújtanak a felhasználóknak.” (Koopman és Haraszti 2006: 185).

Számos nemzeti és nemzetközi könyvtáros szakmai testület, mint az American Library Association (ALA) és egyesült királyságbeli Chartered Institute of Library and Information Professionals (CILIP) komoly és eredményes erőfeszítéseket tesz az

információs műveltség elősegítésére. Ebben a tevékenységében a szövetségese az UNESCO (az Egyesült Nemzetek Nevelésügyi, Tudományos és Kulturális Szervezete), amely egyik fő feladatának tekinti az információs műveltség oktatásának segítését. 2003-ban az US National Commission on Library and Information Science (Amerikai Könyvtár- és Információtudományi Bizottság) és a National Forum on Information Literacy (Nemzeti Fórum az Információs Műveltségért), az UNESCO támogatásával „Literacy Meeting of Experts” címmel Prágában tartott tanácskozás résztvevői szorgalmazták, hogy a kormányok átütő interdiszciplináris programokat dolgozzanak ki a nemzet egésze számára az információs műveltség terjesztéséért.¹⁴ A konferencia nyilatkozata a kijelentette, hogy az információs műveltség a digitális világban az alapvető emberi jogok közé tartozik „pótolhatatlan az egyes emberek és cégek (különösen a kis- és középvállalkozások), az egyes régiók és nemzetek versenyképessége szempontjából”¹⁵ A Prágában megfogalmazott javaslatoknak nem volt érzékelhető hatása a közép- és dél-európai országok információs műveltségének fokozására. Erről a 2006. évi ljubljanai UNESCO-CEI, ICPE által szervezett „Workshop on Information Literacy Initiatives for Central and South-East European Countries” konferenciára készült szakértői beszámolók is tanúskodnak (UNESCO-CEI, ICPE 2006).

Az egész társadalomra kiterjesztett információs kompetenciák oktatásában a tudásszintnek megfelelően különböző könyvtártípusoknak eltérő a feladata. Az oktatás jellegének és tartalmának a könyvtárhasználó tudásához kell igazodnia. Például az „X” és későbbi generációkhoz (digitális nemzedékhez) tartozó, aktív könyvtárhasználó más információs műveltségi szintet képvisel, mint digitális ismeretekkel nem rendelkező és még elektronikus korszak előtti könyvtárat sem ismerő potenciális könyvtárhasználó. A nyomtatott információforrások használatának ismerete mellett, az információs műveltség megszerzéséhez ma már nélkülözhetetlen a média és digitális kompetenciák elsajátítása és azok állandó fejlesztése.

A könyvtártudományi szakirodalomban számos külföldi példa mutatja be az információs műveltség oktatásának elméleti kérdéseit és tapasztalatait az információs társadalom megvalósításában vezető országok felsőoktatási intézményeiben. A társadalom információs műveltségének oktatásának legnagyobb gyakorlatával az Amerikai Egyesült

¹⁴ Prágai deklaráció: The Prague declaration: „Towards an information literate society”. Hozzáférhető: <http://portal.unesco.org/ci/en/files/19636/11228863531PragueDeclaration.pdf/PragueDeclaration.pdf> [2010. okt. 06.]

¹⁵ Koltay Tibor (2008a): Információs műveltség 2. rész. Elektronikus dokumentum: http://pihgy.hu/?q=az_informacios_muveltsseg_es_a_kommunikacio [2010. okt. 12.]

Államok rendelkezik. Az amerikai felsőoktatási könyvtárak a fenntartó felsőoktatási intézményekkel az információs műveltség oktatásának elindításában döntő szerepe volt az 1996-ban kidolgozott nemzeti programnak. A Felsőoktatási és Tudományos Könyvtárak Szövetsége (Association of College and Research Libraries ACRL) által megfogalmazott információs műveltség definíciójából kiindulva egy keretprogramot dolgoztak ki az információs műveltség integrált oktatásának megvalósításához. A 2005-ben zajlott átfogó vizsgálat során kutatták az információs műveltség szabványának gyakorlati alkalmazását az USA hat régióját képviselő egyetemeken, az interneten szabadon hozzáférhető akkreditációs dokumentumok alapján. Annak ellenére, hogy az „információs műveltség” kifejezést nem minden esetben a könyvtár működésével kapcsolatban használják, az információs kompetenciák megszerzése egyik elsődleges kritérium. A gyakorlat azt bizonyítja, hogy a könyvtár kezdeményező szerepe kulcsfontosságú az intézményeken belül.

Finnországban 2001-ben publikálták a finn nyelvre lefordított amerikai szabványt (ACRL: *Information Literacy Competency Standards for Higher Education*) a *Standarizing the Management of the Information Literacy 2001-2003* Helsinki Egyetem Undergraduate Library projektje keretében. A 2004-ben megjelent finnországi *Információs Társadalom Programja az Oktatás, Továbbképzés és Kutatás számára, 2004-2006* kimondta, hogy a legfontosabb célok egyike az azoknak a kompetenciáknak a fejlesztése, amelyek révén az állampolgárok hasznosítani tudják az információs társadalom szolgáltatásait. Ebben a kompetenciafejlesztési folyamatban a könyvtárak a kulcsszereplők (Juntunen et al. 2008). A magyar felsőoktatási könyvtárak által végzett könyvtárhasználó- és információs műveltség oktatását a felsőoktatási könyvtárakkal foglalkozó fejezet tárgyalja, amely külön figyelmet szentel a Nyugat-magyarországi Egyetem Központi Könyvtárának oktatási tevékenységének.

8.3 Információs műveltség Magyarországon

Magyarország lakosságának információs műveltségére vonatkozó felmérések még váratnak magukra. Statisztikai adatok és felmérések legfeljebb az információs műveltségek körébe tartozó „rész-írástudásokra” vonatkoznak, olyanokra, mint digitális írástudás vagy információs és kommunikációs technológiák használatának hatékonyságára. A 2001-ben megjelent *Az információs kultúra, a „digitális írástudás” a*

társadalom különböző rétegeiben című TÁRKI Rt. által végzett tanulmány Nishimuso-tól kölcsönzött információs műveltség megközelítést tartalmaz, mely szerint az információs műveltség olyan képességeket jelent, amelyek alkalmazásával az egyén új értékeket hoz létre, információkat keres és másokkal együttműködik a virtuális térben. Az információs műveltséget a hagyományos problémák megoldásának egy olyan új eljárásaként értelmezi, „amelyhez azonban elengedhetetlen a számítógépes és az információs műveltség birtoklása. Ez pedig csak akkor tud megjelenni az egyének szintjén, ha biztosítva van számukra a rendszeres PC és internet-hozzáférés és használat lehetősége.”¹⁶ A 2002. évben megjelent Társadalmi riport *Digitális írástudás: a számítógép és az internet-használat elterjedtségének társadalmi jellemzői Magyarországon* című tanulmánya érinti az információs műveltséget befolyásoló tényezőket, mint például az egyén foglalkozása, életstílusa, kulturális tőkéje, és értékpreferenciái. A tanulmány rámutat az oktatás meghatározó szerepére az információs-kommunikációs eszközök használatában. Az Információs Társadalom- és Trendkutató Központ 2004 óta készíti az információs társadalom éves jelentéseit. *A világ előrehaladása az információs társadalom terén, 1998-2008.* tanulmányában nem vizsgálja az információs műveltséget jellemző mutatóit, de a digitális megosztottságról szóló fejezetében rámutat az IKT eszközök fizikai- és intellektuális értelemben vett hozzáférés különbségekre, valamint az e-befogadási készséget, nyitottságot jellemző attitűdök jelentőségére.

Könyvtári és oktatási szakirodalmon kívül néhány kutató felhívja figyelmet az információs műveltség fontosságára és szorgalmazza a mielőbbi cselekvést. Csorba József (2004) az *Információ és Állam* című könyvében az információtudatosság hiányáról, valamint az állam felelősségéről beszél. Az információs műveltséget támogató társadalmi-gazdasági politika szemléletváltás szükségessége mellett érvel: „Az információs műveltségünk minősítésekor nem mehetünk el szótlánul amellett, hogy a technológiai lobbi kényszerítette szemlélet (meritokratikus szabványai szerinti) előnyei kimerülőben vannak, mert nem lehet eladni számítógépet és távközlési médiumokat, Internet-elérést és – hozzáférést, olyan személyeknek, akik (megfelelő jövedelem mellett) nem rendelkeznek a harmadik írásbeliség alapkészségeivel, illetve a játék, a szex, az információs szabadság-mámor kiélése után nem tudnak mit kezdeni az Internet nyújtotta előnyökkel.” (Csorba 2004: 333-334).

¹⁶ A tanulmány hozzáférhető: <http://www.tarki.hu/adatbank-h/kutjel/pdf/a075.pdf> [2014. aug. 21.]

Az információs társadalom megvalósításában élen járó országok több példával szolgálnak az információs műveltség oktatásának sikeres gyakorlatára. Európa közép- és déli országaiban az információs társadalom építésének ez a feladata még nem kapott kellő figyelmet. Ennek az egyik lehetséges oka az információs műveltség fogalmának összetettsége, megfoghatatlansága. Többféleképpen megközelíthető és definiálható, nehezen kommunikálható, fogalmi átfedés a számítógépes írástudással, média-írástudással, információs technológiai írástudással. Ezt látszik alátámasztani Az információs írástudás fogalmának használata a Magyar Információs Társadalom Stratégiájában: „A digitális írástudás fogalmához szorosan kapcsolódik a hálózati, az internetes, a multimédia- és a hipertextírástudás, a nyomtatott, s a digitális dokumentumok közötti alapvető különbségekre koncentrálni, az információs írástudás a technológia közvetítette tartalommal is foglalkozik, s több, mint készségek pusztá hozzáadása a hagyományos írástudáshoz, ami magának az írástudás fogalmának megváltozását eredményezte. Kézenfekvő cél tehát a társadalom minél szélesebb rétegeinek kampányszerű és nagy tömegeket megmozgató, egységes alapokon nyugvó képzése.”¹⁷

A *Digitális Magyarország 2010-2014* vitairat az *Információs írástudás, életminőség-javítás Készségszintű IKT használat* című fejezete 36. oldalán a következőket olvassuk: „A digitális írástudás növelés e szintjén az alkalmazásokat előállító és szolgáltató vállalkozások eddig is sokat tettek, a jövőben is számítunk aktív közreműködésükre. Az állam feladata megítélésünk szerint inkább annak a – gazdasági, jogszabályi – környezetnek a kialakítása, amelyben a vállalkozások és a civil szféra közösen véghezvihetik programjaikat. Fontos ugyanakkor, hogy a kormányzat központilag bevezetendő – pl. e-ügyintézési – szolgáltatásokkal jelentősen lendíthet a felhasználói használaton, magatartás változáson.”¹⁸ Az információs műveltség fogalma értelmezését vagy megértését itt sem láthatjuk, a fogalom használata inkább a digitális írástudás szinonimájaként történik. A vitaanyagban nem kapott helyet az információs műveltség oktatásának ügye sem.

¹⁷ Magyar Információs Társadalom Stratégia. Elektronikus forrás. Hozzáférhető: <http://www.vkj.hu/mits/mits.html> [2010. okt. 05.]

¹⁸ Elektronikus forrás. Hozzáférhető: <http://www.infoter.eu/Article.aspx?ArticleId=eff06d42-2cff-4a7a-b117-318fd8020159> [2010. nov. 01.]

9 KÖNYVTÁR MINT INFORMÁCIÓS SZERVEZET

A posztindusztriális társadalom Masuda (1988) által „információ-tengelyű” gazdaságként jellemzett iparágai között a tudás iparágak intézményeihez sorolja a könyvtárat. A könyvtárak – elsősorban a felsőoktatási intézmények vonatkozásában tapasztalható – változó feladatainak megfelelően egyre fontosabb szerepet töltenek be az információs iparág közé sorolt területeken is. Könyvtár, mint intézményi- és információs rendszer hozzáférést biztosít információforrásokhoz, információt szolgáltat, alternatívát kínál a használói számára a művelődési és szórakozási igényeinek kielégítésére. Az alapvető feladata az ehhez szükséges dokumentumok és információk gyűjtése, feldolgozása, őrzése és szolgáltatása. Teszik ezt együttműködve, különböző szakterületeket és földrajzi egységeket magába foglaló, információs rendszert alkotó hálózatban. A könyvtárakon kívül nincs más szervezet, amely teljességre törekvő mértékben vállalná az egyre növekvő információ kínálat feldolgozását, értékelését, közvetítését és széles körű szolgáltatását.

A könyvtárak többszörösen integrált és nyílt rendszerek, a társadalmi-gazdasági viszonyok állandó kölcsönhatásában működnek, ezért aktív és dinamikus rendszerek, amelyek valós társadalmi szükségletek kielégítésére jöttek létre. A könyvtárakra mint kulturális intézményekre jellemző vonásai között kiemelhető a nonprofit jelleg, a humánerő mint a szervezet legfontosabb eleme, valamint a szervezet legfőbb terméke, amely az információ előállítása és szolgáltatása. A könyvtár működési rendszere számos alrendszerből tevődik össze, mint a folyamatok, az erőforrások, formális- és informális struktúrák, technológiai és vezetői alrendszer (Bobokné 2001).

Könyvtárak finanszírozására többféle modell alkalmaznak: decentralizált-, centralizált-, és kevert modellt. A hazai egyetemi könyvtárak finanszírozási modellje a decentralizált – minisztérium-egyetem-könyvtár felbontású modell (Téglási 2002).

A könyvtári szolgáltatásokkal foglalkozó szakirodalom kiemeli a könyvtárak demokratikus szerepét az információhoz való hozzáférés biztosításában. A magyar könyvtárosság etikai kódexében foglalt, információk közvetítéséről szóló pontja szerint „A könyvtáros tőle telhetően mindent megtesz azért, hogy a használó szabadon és korlátozás nélkül hozzáférhessen az információkhoz. Segítséget nyújt az információs források és eszközök használatához. Legjobb tudása szerint hiteles, megbízható, teljes, megfelelő,

személyre szabott információt nyújt.” (Magyar Könyvtárosság Etikai Kódexének VI. pontja).¹⁹

9.1 Könyvtár által szolgáltatott javak

A szakirodalomban a könyvtár által szolgáltatott javakat leginkább a kulturális- és közjavak közé sorolják. Samuelson értelmezése szerint a közjavak olyan javak, amelyeket mindenki közösen élvez abban az értelemben, hogy valakinek a fogyasztása az adott jószágból nem vezet senki másnak ugyanazon jószág fogyasztásából való kizárásához. Tehát a fogyasztásban nincs rivalizálás és nem kizárólagos a használatuk. A tiszta közjavak nem adagolható termékek, használatuk adagolása nem valósítható meg, legtöbbször nem tanácsos illetve nem célszerű. A közjavak hasznából mindenki részesül, még akkor is, ha személyesen nem járul hozzá a felmerülő költségekhez. Közjószágok fogyasztására jellemző a potyautas probléma, egyes fogyasztók önkéntes hozzájárulásának elmaradása. Nem-tiszta közjavak olyan közjavak, amelyekre jellemző a kizárhatóság vagy a fogyasztásban van rivalizálás. A felsoroltak csak részben jellemzők a kulturális javakra, amelyek többsége vegyes javak, ezért a könyvtár által szolgáltatott kulturális javakat kvázi közjavaknak tekinthetők (Alföldiné 1996). Mivel a kultúra termékei, sok esetben szabadon élvezhetők, de azért mert máshol is felhasználható, szűkösen rendelkezésre álló forrásokat kötnek le, nem tartoznak szabad javak körébe. Mind fogyasztó, mind termelő oldaláról a kulturális termékek minőségi megítélésére jellemző a bizonytalanság. A kulturális javak fogyasztása egyben tőkeakkumuláció. A felhalmozott tőke megőrződik és az elsajátított tudás és képességek formájában, későbbiekben is hasznosul.

Gazdasági megközelítésben a kulturális termékek esetében is beszélhetünk az előállítási költségről, kínálatról és keresletről. A piacgazdaság kialakulásának eredményeképpen egyre több közös jószág, így a kultúra is áruvá vált. 1970-es évektől a világ fejlettebb országai kultúra szférában is megjelenik a profit orientáltság (Kuti és Marschall 1985). Magyarország szakfórumain az 1980-as években zajlott éles vita arról, hogy áru-e a kultúra. A vitában mind két nézet védelmezői sorakoztattak fel az érveiket. A

¹⁹ Magyar Könyvtárosság Etikai Kódexe. Hozzáférhető:
<http://ki.oszk.hu/sites/ki.oszk.hu/files/dokumentumok/etikaialairt.rtf>

rendszerváltás és a piacgazdaság kialakulása következtében egyre több közjóság, így – számos kulturális jóság is áruvá vált.

A könyvtárak, a közsféra legtöbb intézményéhez hasonlóan állandó pénzhiányban szenvednek. A térítéses szolgáltatások bevezetése enyhíthet a pénzügyi nehézségeken, de nem oldja meg ezeket. Maga a gondolat, hogy a könyvtári és információs szolgáltatásokért térítést lehetne vagy kellene szedni, nem új. Az első viták már 1950-es és 1960-as folytak a szakajtóban és többnyire a dokumentumok kölcsönzésével kapcsolatos büntetésekről, valamint postázási költségek térítéséről szóltak. A megközelítésmód nagy változásokon ment keresztül, az 1980-as évektől már nem csak a szolgáltatások előállításának növekvő költségek megtérítéséről volt szó, hanem az információ, mint értékes áru értelmezéséről. A térítés bevezetése előtt sok tényezőt kell figyelembe venni és nem szabad megfeledkezni arról, hogy mint közkönyvtár, vagy felsőoktatási könyvtár a szolgáltatásokért a használó egyszer már fizetett adóján keresztül. A hazai könyvtárak elsősorban az egyre szűkebb pénzforrások miatt rákényszerültek a térítéses szolgáltatások bevezetésére. A térítés mértékének meghatározásakor a könyvtárnak is szem előtt kell tartania, hogy a bevételnek nagyobbak kell lennie, mint a díjszedéssel kapcsolatos adminisztrációs költségek. A névleges térítés nem fedezi a teljes ráfordítást – a célja a piacfelmérés vagy „fölsleges” igénybevétel csökkentése. A teljes költség megfizetése fedezi az átlagos óradíjat, a berendezések amortizációját, esetleg a szolgáltatás sürgősségét is. Az árképzésnek fontos szempontja a célcsoport, a túl alacsony, mint a túl magas árak kedvezőtlenül befolyásolhatják a könyvtári szolgáltatások fogyasztását. Ugyanakkor törekednie kell arra, hogy a könyvtárhasználati díjak hatásának összhangban kell lennie az információhoz való minél szélesebb hozzáférés biztosításának missziójával.

9.2 Könyvtári szolgáltatások fogyasztó szempontú jellemzése

A fogyasztó szemléletű megközelítésben könyvtári szolgáltatások legfőbb jellemzője, hogy „A szolgáltatási folyamat - maga a szolgáltatás” (Kenesei és Kolos 2007: 71), ami miatt a könyvtári szolgáltatások a szoros kapcsolatú szolgáltatások közé sorolhatók. A vevő szerepében szolgáltatást igénybevevő könyvtárhasználó és könyvtáros közötti interakció és kommunikáció a szolgáltatás fő eleme. A könyvtárhasználó maga is a szolgáltatás formálója. A szolgáltatás végeredménye azonos a könyvtárhasználó szolgáltatásélményével. A könyvtári szolgáltatások másik főjellemzője abban nyilvánul

meg, hogy szoros összefüggés tapasztalható a vevőt jelentő könyvtárhasználó elégedettsége és lojalitása között. A különböző szintű és jellegű könyvtárhasználói igények kielégítése közös információs térben történik. Könyvtári szolgáltatások háttérfolyamatait által megteremtett, tudástárakba rendezett és a különböző forrásokban hozzáférhető, visszakereshető információkat a könyvtárhasználó mint vevő illetve az szolgáltató könyvtáros igénybe vesznek.

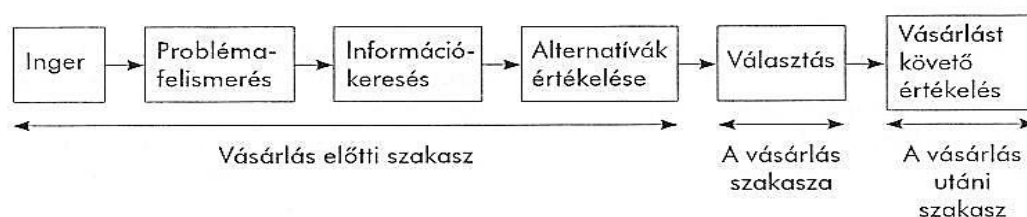
A könyvtári szolgáltatások az emberek tudatára irányuló nem tárgyiasult szolgáltatások közé sorolhatók, olyanok közé, mint oktatás, műsorszórás, színházak vagy múzeumok látogatása (Kenesei és Kolos 2007: 36). A fogyasztás tárgya az információ, az üzenet, a kapott művészi, kulturális élmény. Általánosságban ezért szokás a kulturális javakat nem egyszerűen információs javaknak, hanem élményjóságoknak nevezni. Egy könyvtári szolgáltatási folyamat során keletkezett információs-kulturális élmény részei az információs környezet, információs folyamat vagy akár egy véletlenszerű felfedezés élménye. A folyamat outputja lehet a kompetencia és/vagy a hozzá kapcsolódó tárgyiasult információ. Élményjóság esetében a fogyasztói döntés alapja lehet az előzetes információszerzés, vagy utólagos hasznosság, minőség megítélése a fogyasztási tapasztalatok – azaz a fogyasztás élménye alapján történik. Az első esetben az ún. keresési javakról beszélünk, az utóbbiban a tapasztalati vagy élményjavakról van szó. Mind a két megközelítés érvényes a könyvtári szolgáltatásokra is. A szolgáltatóval létesített kapcsolat formalizáltsága szempontjából a könyvtári szolgáltatásokat olyan tagsági kapcsolatok közé sorolhatók, ahol eseti vagy folyamatos a szolgáltatás igénybevétele. A szolgáltatások egyedisége és a személyzet egyéni képességeinek fontossága alapján megállapítható, hogy a könyvtári szolgáltatások különböző mértékben igénylik az alkalmazottak (könyvtárosok) szakértelmét és egyéni döntéshozatali képességét. Például a Nyugat-magyarországi Egyetem Központi Könyvtárának könyvtárhasználói az erdészeti szakinformációs szolgáltatás egy bizonyos csoport igényeit elégíti ki, viszont egy dolgozat vagy diplomamunka megírásához szükséges szakinformációk és azokat tartalmazó dokumentumok összegyűjtése az egyedi, személyre szabott szolgáltatás. Mind a két esetben professzionális szolgáltatásokról beszélhetünk.

A kereslet-kínálat viszonya szempontjából a könyvtári szolgáltatások nagyon változó képet mutatnak a szolgáltatás fajtától függően. Például egy kurzus elvégzéséhez vagy vizsgaanyag elsajátításához szükséges könyv mennyiség meghaladhatja a rendelkezésre álló példányok számát. Viszont az internet segítségével letölthető dokumentumok esetében a szolgáltatás korlátlanul vehető igénybe, csupán az internet hozzáférés a feltétele.

A szakértelmet igénylő, személyre szabott, egyedi könyvtári szolgáltatások közül ilyen például referenznek nevezett könyvtári tájékoztatás szolgálat könyvtárosa segítségével végzett információkeresés.

A szolgáltatások vásárlását szakirodalom a 8. ábrán bemutatott három szakaszból álló folyamattal ír le:

- A vásárlás előtti szakasz;
- A vásárlás szakasza;
- A vásárlás utáni szakasz.



8. ábra: A fogyasztó döntési folyamata

(Forrás: Kenesei és Kolos 2007: 92)

A 8. ábrán ismertetett fogyasztó általános döntési folyamata megfelel az információs igényt kielégítését szolgáló információkeresési folyamatnak:

- Inger = Ingert kiváltó tudás bizonytalan állapota „Anomalous state of knowledge”, amikor a felhasználó nem tudja még milyen információt szeretne megkapni.
- Probléma felismerés = információ szükségének észlelése, megfogalmazása.
- Információkeresés = információkeresés indítása és levezetése.
- Alternatívák értékelése = keresés eredményeinek értékelése.
- Választás = releváns és pertinens keresési eredmények kiválasztása.
- Vásárlást követő értékelést = információs igény kielégítésének értékelése.

A vásárlás előtti szakasz az egész vásárlási folyamat jellegét határozza meg. A bizalmatlanság, illetve félelem a könyvtári szolgáltatásokkal szemben növeli a veszteséggként megélt kudarcból való félelmet. Ezért fontos a jó hírnév és a személyes tapasztalat szerepe. A könyvtárhasználók információszerzési szokásokra vonatkozó kérdőíves felmérések eredményei is ezt igazolják. A vásárlás szakaszát jelentő könyvtári szolgáltatások igénybevételenek résztvevői magatartások a „színházi analógia”-ként ismert elemzési keret alkalmasságát támasztják alá. A szolgáltatás különböző

részfolyamataiban önálló könyvtárhasználói tevékenységek megkövetelik a „szerepének” ismeretét. Például olyan részfolyamatok esetében, mint információkeresés adatbázisban vagy információhordozó dokumentum kikeresése a fizikai gyűjteményben (Grove & Fisk 1983). A vásárlás utáni szakaszban derül ki, hogy elégedett-e a szolgáltatást igénybe vevő. Az értékelés kialakítása a különböző élmények és hatások (szituációs, szociológiai, pszichológiai) összjátékának eredménye. Az elégedettséghez nélkülözhetetlen, hogy a vevő tapasztalatai elérjék vagy meghaladják az elvárásokat. A szolgáltatások előzetes ismerete, például a könyvtárhasználó képzés kedvezően befolyásolja a könyvtárhasználók elégedettségét.

9.3 Könyvtári információszerzés és információkeresés

A könyvtári információszerzési tevékenység fókuszában a szemantikai információforrásokban – szövegekben, különböző dokumentumokban – rejlő tartalmak feldolgozása áll. Erről a szakirodalomban feltárásnak nevezett munkafolyamat gondoskodik. Hagyományos feldolgozó könyvtáros szaktudása alapján végzett tartalom elemzésének (intellektuális indexelésnek) eredménye a kognitívum, amely a feltárási ismeretmennyiség ismérveivel együtt, lezártnak tekinthető, elkülöníthető szövegfókusszal rendelkező szöveg illetve szövegrész (Varga 2005). Az eredeti szöveget reprezentáló szurrogátum tömörítésének mértéke egy minimális információval rendelkező kódszámtól kezdve egészen a teljes szöveget tartalmazó, esetleg azt kiegészítő további információkat tartalmazó szövegekig terjedhet. A könyvtártudomány korábbi szakirodalma foglalkozik a feltártsággal - a dokumentumra illetve leírási egységre eső ismérvek számának meghatározásával és az optimális feltártság fogalmával – például egy folyóirat cikk esetében az optimális feltártsági mutató 25-30 ismérv volt. Az összefüggő szöveg jellegű dokumentum reprezentáció esetében a tömörítés (referátum, annotáció, kivonat) mértéke a feltártság jellemzője (Horváth 1978). A szabványok alapján, különböző indexelési gyakorlatok alkalmazásával létrehozott bibliográfiai leírásokat kiegészíthetik a leírt dokumentumra vonatkozó további információk és a forrásdokumentum teljes szövegére mutató hivatkozás. Az 1990-es években a hazai könyvtárakban megjelent elektronikus rendszerek lehetővé tették az egyre növekvő információmennyiség időigényes feltárási feladatának megosztását, közös könyvtári katalógusok illetve bibliográfiai adatbázisok létrehozását és használatát. Az információ közlésének és feldolgozásának elektronikus

lehetőségeinek megjelenítésével a hangsúly a mennyiségtől a minőség felé tolódott el a bibliográfiai leírás mélységét és teljességét illetően. A különböző információforrások tartalmi reprezentációjának tökéletesítése komoly kihívást jelentenek az adatbázisokat és információs rendszereket fejlesztő szakemberek számára a felhasználóért folytatott versenyben (Csík és Varga 2005). A könyvtári számítógépes rendszerek bevezetésével egyidős az automatizált feltárás megjelenése, amelyhez – elsősorban nagy mennyiségű adatot feldolgozó adatbázisok esetében – különböző tudományterületeknek és adatbázistípusoknak megfelelő módszereken és eljárásokon alapuló indexelő szoftvereket alkalmaznak (Kempf 2013). Az információszervezést kutatók azon vélekedése, hogy a robbanásszerűen megnövekedett elektronikus információforrások kezelésére nem elegendők korábban használt katalogizálási módszerek és eszközök, új – metaadat szabványok kidolgozásához vezetett. Az információforrások különböző típusú metaadatokkal való ellátásával a szakemberek olyan feladatot vállaltak, amely addig csak a könyvtárra tartozott. Mára a metaadat fogalmát nemcsak digitális dokumentumok leírására vonatkozóan használják, hanem mindenféle dokumentumok szabványos leírására. A metaadatok alkalmazásának terjedésével egy időben a kiadók is egyre gyakrabban bibliográfiai adatokkal láttak el az általuk publikált műveket. Ezzel új lehetőséget teremtettek a könyvtári katalógusok számára, amelyekben megjelenhettek bibliográfiai leírást gazdagító további információk. Leszögezhető, hogy az információforrások leírásának létrehozásában a könyvtárakon kívül más szereplők is vesznek részt. A digitális technológia és információs kommunikációs eszközök fejlődésének köszönhetően az információs lánc fő szereplői – szerzők, kiadók, közvetítők, felhasználók – feladatainak és tevékenységeinek köre kitágult és korábban nem jellemző szereplőkre is átterült. A könyvtár, mint információközvetítő nincs egyedül a tartalmi reprezentáció létrehozásában, a tudományos publikációk szerzői régóta foglalkoznak publikációinak intellektuális indexelésével a tartalomelemzés alapján kiválasztott tárgy- és kulcsszavak kijelölésével. Amellett, hogy az indexelés tevékenységével foglalkoznak adatbázisok, elektronikus folyóiratok és kiadványok szerkesztői, valamint maguk a szerzők, akik kiadók közreműködése nélkül elektronikus formában jelenítik meg a munkáikat, az internetes technológia elterjedésének köszönhetően a szerző fogalma is fokozatosan megváltozott és kiszélesedett. Egyre többen és egyre több elektronikus dokumentumot, tartalmakat hoznak létre és megosztják más felhasználókkal, illetve közösen teszik megtalálhatóvá a „címkézés” által hozzáadott „saját” jellemző feltüntetésével. A felhasználó és könyvtáros ilyen jellegű együttműködésének példájával

találkozunk az Országos közös katalógus és könyvtárközi kölcsönzés - MOKKA-ODR (Magyar Országos Közös Katalógus - Országos Dokumentum-ellátási Rendszer) katalógus weblapján.²⁰ Az új jelenség a könyvtári információszolgáltatásban, hozzájárulhat a felhasználók illetve könyvtárhasználók viselkedésének jobb megismeréséhez.

Az információforrások indexelése, tartalmi reprezentációinak létrehozása azt a célt szolgálja, hogy az információkereső megtalálja azt az információt, amire szüksége van. Az utóbbi évtizedek folyamán a könyvtár információközvetítő szerepe kiterjedt a világhálón hozzáférhető forrásokra is. Az interneten elhelyezett rendkívül változatos, heterogén információk megtalálhatósága érdekében folytatott törekvések közül említésre méltó a Dublin Core Metadata Element Set metaadat szabvány bevezetésének és használatának népszerűsítése. A 2012-ben publikált, szabvány alkalmazásának vizsgálatára vonatkozó cikk közlése szerint a Dublin Core nem terjedt el megfelelő mértékben, és előfordul, hogy még a könyvtári honlapok forráskódjai sem tartalmazzak metaadatokat (Phelps 2012). A hálózati források szervezése a könyvtárosok, számítástechnikai szakértők és más tudományterületek képviselőinek együttműködését igénylő feladat.

A könyvtári katalogizálási eszközök vagy más eredetű szabványok használatával történő információforrások számbavétele, leírása és feltárása eredményeképpen metaadat gyűjtemények jönnek létre. Katalógusnak, adatbázisnak vagy akár tudástárnak is nevezett gyűjteménynek legfőbb célja, hogy a felhasználó gyorsan és hatékonyan jusson a keresett információhoz. A szövegekben közölt szemantikus információ könyvtári reprezentálása információkereső nyelvek alkalmazásával történik. Az információ reprezentálásának módja meghatározza a keresési lehetőségeket és ennek eredményeképpen behatárolja a keresett információk megtalálhatóságát.

Az információ könyvtári és számítástechnikai megközelítésének különbségeiből adódóan az információkeresési lehetőségek kutatása is eltérő irányban fejlődött (Rédey et al. 2007). Miközben a könyvtári gyakorlatban alkalmazott információkereső nyelvek túlnyomó többsége nem alkalmas a szövegek belső szintaktikai összefüggések kifejezésére, a számítástechnikai megközelítésű kutatások olyan eredményeket hoztak, amelyek bővítik a könyvtári információkeresési lehetőségeket. Ezek elsősorban webes forrásokra és nagy mennyiségű információ halmazokra használhatók a teljes szövegben való keresések és adatbányászat módszerei.

²⁰ MOKKA-ODR Katalógus weblapja: <http://www.mokka.hu/>

A mai könyvtári tájékoztatás igénybe veszi egyaránt helyi és bárhol máshol elérhető gyűjteményeket és információs szolgáltatásait. Hasonló módon a szolgáltatás formái különbözőek lehetnek: a közvetlen (személyes) szóbeli vagy távhasználat jellegű – telefon, internetes formáktól (e-mail, chat stb.), fax, illetve bármely telekommunikációs eszköz használataig. A tájékoztató szolgáltatást kiegészíthetik nyomtatott, másolt vagy elektronikus dokumentumok. A tájékoztató tevékenység célja a könyvtárhasználó információs bizonytalanságának csökkentésére, megszüntetésére legmegfelelőbb információk szolgáltatása. A tájékoztatás tevékenységeit többféleképpen lehet megközelíteni, a korábbi szakirodalomban leggyakrabban alkalmazott csoportosítás a tájékoztatás szintje – útbaigazítás, faktografikus és bibliográfiai adatok szolgáltatása, ajánlás, kutatás; az igénybe vett információforrások szerint; vagy a válaszadás módja szerint történik (Katz 1978). A gyakorlatban a felsorolt szintek változnak, keverednek és elmosódnak a közöttük levő különbségek akár egy tájékoztatási folyamaton belül a szolgáltatás az egyszerű kérdések megválaszolásától a bonyolult kutatást igénylő kérdésekig terjedhet. A kérdések vonatkozhatnak egy ismert vagy ismeretlen dokumentum (például egy könyv vagy cikk) megtalálására vagy lehetnek nem dokumentum jellegű keresések-, hanem információk megtalálásával kapcsolatosak. Az utóbbi típusba tartozik tényfeltáró és primer kutatás is, amely munkaidő- és információforrás igényes tájékoztatási tevékenység.

A tájékoztató szolgáltatás lényeges része a referenz interjú, amely alatt a könyvtáros segítséget nyújt a felhasználó kérdésének vagy tudáshiányának kifejtéséhez. A referenz szolgáltatás értékelése a könyvtáros közvetítésével szerzett ismeretek elsajátítása után és használatuk során lehetséges, a hasznosság az, ami növelni tudja a szolgáltatás hitelességét és könyvtárhasználó a könyvtári szolgáltatás iránti bizalmát. Az optimális kiszolgálási mód kiválasztásánál a szakirodalom ajánlja a Grossen első törvényben meghatározott csökkenő határhaszon elvének alkalmazását: a könyvtárosnak ajánlatos figyelembe vennie a könyvtárhasználó által megítélt kívánatos szolgáltatás szintjét (Benediktsson és Müller 2009).

A könyvtár információs szolgáltatás minőségi elvárásait úgy, mint a működésének minden területének minőségszabályozására vonatkozó előírásokat a mindenkor minőségügyi kézikönyv tartalmazza. A vállalatok menedzsmentjéből ismert minőségi szabványok közül a könyvtárak leginkább az ISO, és a TQM szabályait alkalmazzák. Az utóbbi erőssége, hogy jól illeszkedik a könyvtári szolgáltatásokra jellemző ügyfélközpontú jellegéhez. A

könyvtárhasználó-központú szemléletet tükrözik a szolgáltatások minősítéséhez alkalmazható SERVQUAL kiemelt szempontjaiban:

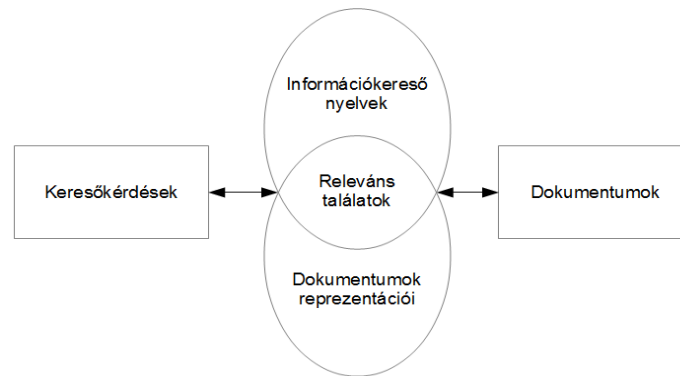
- „Megbízhatóság – a teljesítmény és a teljesítés egységessége, azaz, hogy azt kapja-e az ügyfél, amit ígérték neki?
- Fogékonyság – megvan-e a hajlandóság, illetve szolgálatkészség a szolgáltatás nyújtásában az ügyfél kívánságai alapján?
- Hozzáértés – a megfelelő jártasságokkal és tudással rendelkezik-e a személyzet?
- Hozzáférés – a probléma megoldásáért felelős személy elérhető-e, a személyzettel lehet-e könnyen kapcsolatot teremteni?
- Előzékenység – udvariasak, szívélyesek-e a kapcsolatokban?
- Kommunikáció – az ügyfél által érthető nyelvezetet használnak-e, az ügyfélt meghallgatják-e?
- Bizalomgerjesztés – odafigyelnek-e az ügyfél érdeklődésére, a szolgáltatásoknak „jó híre” van-e, értékének megfelelő-e az ára?
- Biztonság – fizikai biztonság, titoktartás van-e, korrektek-e a pénzügyek?
- Az ügyfél ismerete – meghallgatják-e az ügyfelet, kap-e egyéni figyelmet, személyre szabott szolgáltatásokat?
- Kézszelvezettség – az eszközök, a berendezések és egyéb fizikai körülmények állapota, elhelyezése, a személyzet megjelenése megfelelő-e”(Zalainé 388-389).

A közvetlen személyes kapcsolatokon alapuló könyvtári szolgáltatásokhoz hasonlóan, a virtuális referenz szolgáltatások szabályozására és elősegítésére, az American Library Assosiation's Reference and User Services Association (RUSA) és az International Federation of Library Association's (IFLA) Reference and Information Services Section közösen készítettek útmutatót és etikai kódexet. Az Egyesült Államok több könyvtártípusra kiterjedő vizsgálat eredményei szerint, a virtuális környezet is alkalmas arra, hogy különböző felhasználó csoportoknak azonos minőségű, elfogulatlan szolgáltatást nyújtson (Shachaf 2008). Azonban egy másik szintén USA-ban végzett kétévi vizsgálat eredményei azt mutatják, hogy a felhasználók bizalmatlanok a virtuális tájékoztatás igénybevételéhez megadott személyes adatok biztonságát illetően ezért előnyben részesítik a személyes kapcsolatot egy felkészült könyvtárossal (Koltay 2008b). A könyvtárhasználók személyes adatai, amelyeket szolgáltatások során könyvtárak rögzítenek és használnak csak a szabályzatban meghatározott könyvtárhasználati célokra

használhatják. A használók bizalmát növeli, ha a könyvtár hozzáférhető helyeken közli az adatvédelmi politikáját. Könyvtárak által alkalmazható adatvédelmi követelmények gyűjteményét az információs szakemberek brit szervezete Aslib (Association for Information Management) dolgozta ki (Ticher 2001).

A könyvtári információkeresés az általános értelemben vett információkereséstől a helyszín illetve az információ eredete, „könyvtári fogantatása” vagy előképei különböztetik meg (Ungváry és Vajda 2002). Az információkeresés és -visszakeresés kutatói két táborba sorolhatók, két különböző tudomány területi háttérből kiindulva. A társadalomtudományi és azon belül könyvtártudományi megközelítés az információkeresés (information seeking – IS) fogalmat használ, az információ-visszakeresés (information retrieval – IR) főképpen a számítástudományi megközelítésre támaszkodik. Az információ-visszakeresés kérdéseivel leginkább a számítástudomány foglalkozik. Információtechnológiára alapozva információ-visszakereső algoritmusokat, rendszereket fejleszt. Információ-keresést, mint humán információs magatartást definiál, amely az információforrások és információs rendszerek interaktív használatát jelent (Ingwersen, Peter & Järvelin 2005). A magyar nyelvű szakirodalomban leginkább az információkeresés elnevezés használata terjedt el attól függetlenül, hogy a keresés az információk tárolására és visszakeresésére szervezett információs rendszerben történik, vagy pedig strukturálatlan és heterogén információforrások halmazában, mint például a világhálón. Érdemes megjegyezni, hogy az információ-visszakeresés fogalmának használata jobban tükrözi a rendezett halmazban való keresést, amilyen például egy adatbázis, és ilyen esetben inkább a visszakeresésről beszélhetünk.

A hagyományos könyvtári módszerekkel és eszközökkel feltárt információk keresésének a lényege, hogy két szöveget – az információt hordozó kognitívum szövegét és az információs igényt jelentő kérdés szövegét – hasonlítjuk össze, jelentésük alapján (Varga 2005: 92). Az összeillesztés (összehasonlítás) technikát követő legtöbb információkeresésben a keresések a Boole-algebra és halmazelmélet alapúak, ahol a keresőprofil összehasonlításra kerül az információs rendszerben tárolt információegységekkel. A 9. ábrán illusztrált összehasonlítás illetve összeillesztés (matching) paradigma értelmében a releváns találatok az információkereső nyelvek alkalmazásával megfogalmazott keresőkérdések kifejezései közös halmazt alkotnak a dokumentum reprezentáció kifejezéseivel.



9. ábra: Összeillesztés alapú információ keresés vázlata

(Forrás: saját szerkesztés)

Az előbbtől teljesen eltér a böngészés (browsing) keresési technikája „Afféle bóklászás, ide-oda keresés, melynek célja az állományon belül az alkalmas tétel, ismérv megtalálása.” (Ungváry és Vajda 2002: 43). Az állomány, amelyben keresést végeznek lehet egy mutató, tárgyszórendszer, teaurusz vagy osztályozási rendszerek jelzetei illetve heterogén összetételű weblapok tartalmi és hivatkozásai. Böngészés a hipertext rendszerek keresési technikája, melyben a találatok relevanciájának eldöntése a lényeg. Célszerű kereséssel összehasonlítva a böngészésnek bizonytalan a hatékonysága, viszont hozhat véletlenszerű felfedezést, új meglátást vagy megismerést, amely célszerű keresés útjára viszi az egyént.

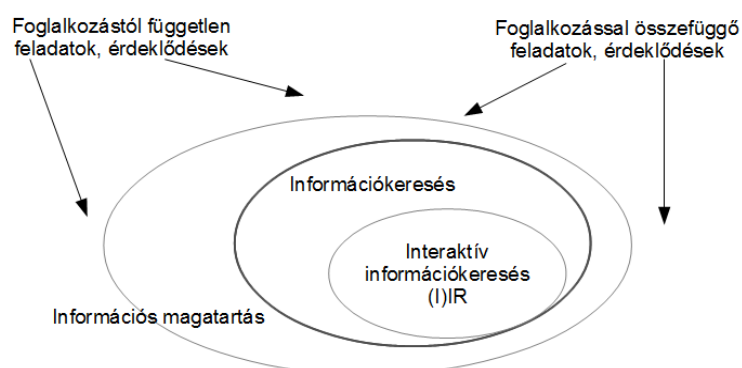
Egy mai korszerű könyvtárban végzett információkeresés egyaránt igénybe veszi a könyvtári eredetű lehetőségeket, mint minden más információkereső rendszert, beleértve a világháló keresőmotorjait, amelyek teljes szövegekben, tudományos publikációk között úgy, mint a könyvtári vagy kiadói adatbázisokban is képesek keresni.

Új távlatokat jelenítenek meg a web kiterjesztésére illetve szemantikus web létrehozására irányuló legújabb kutatások, amelyek az adatok értelmezését az adatok közötti kapcsolatok definiálásának segítségével igyekeznek megoldani az elektronikus tartalmak mélyebb keresését (Herendy 2010). Mint ahogyan az információforrások tekintetében sem csak azokra gondolhatunk, amelyek egy adott könyvtári térben található, hanem más fizikai és virtuális terekben hozzáférhető különböző típusú és formátumúakra, hasonló módon az információkeresés sem korlátozható a könyvtári eredetű információkereső rendszerekre és nyelvekre. Akár valós, akár virtuális könyvtári térben végzett információkeresés magába integrálja a könyvtártudományi szemléletű módszereket és eljárásokat és

számítástudományi kutatások legújabb eredményeit, amelyek használatával minél relevánsabb információkhoz juthatnak a könyvtárhasználók.

9.4 Az információkeresési folyamatok modelljei

Az információkeresés kutatásának 1960-as évek óta eltelt évtizedei alatt számos elméleti modellt alkottak, amelyek elsősorban az algoritmusok által vezérelt információs rendszerekben történő információ-visszakeresés (information retrieval IR) hatékonyságát vizsgálták, nem kapott kellő figyelmet az információkereső ember szubjektív és dinamikus relevancia megítélése sem a tudás állapotának és keresési taktikájának megváltoztatása. Az információ-visszakeresés kutatásához alkalmazott korábbi modellek hiányosságainak kritikája vezetett a kognitív szemléletű megközelítést alkalmazó információkeresést és visszakeresést (IS&R) integráló modellek megalkotásához. Az információkeresés és visszakeresés az algoritmus-vezérelt információs rendszerek használatát is magában foglalja, ezt szemlélteti 10. ábrán látható 1999-ben Wilson által alkotott modell, amely különböző eredetű feladatok elvégzésére és érdeklődések kielégítésére irányuló információkeresési tevékenységet az egyén információs magatartásának részeként szemlélteti.



10. ábra: Ingwersen és Järvelin által továbbfejlesztett Wilson-féle információs magatartás modellje
(Forrás: Ingwersen & Järvelin 2005: 198)

Az információkeresés folyamatát több műveletre illetve fázisra lehet bontani. Hayes és Becker (1970) négy fázist különböztet meg:

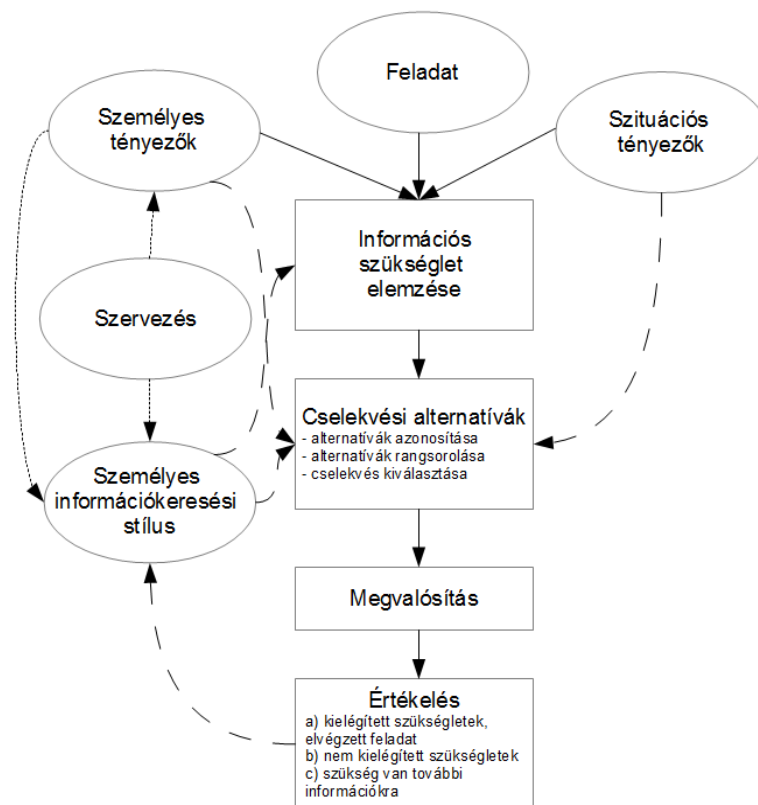
1. Szókeresés: A keresett információt megfelelően leíró szavak meghatározása;
2. Hivatkozáskeresés: A keresett témára hivatkozó dokumentumok leírásának meghatározása;
3. Dokumentumkeresés: A keresett információkat tartalmazó dokumentumok lelőhelyének megállapítása;
4. Adatkeresés: A keresett adatok kiválasztása a dokumentumokból (Vickery 1970: 111).

A négy fázisból álló fenti folyamat beilleszthető egy szélesebben értelmezett, az „Ellis’ Feature Set” néven ismert információkeresési magatartás sémájába:

1. Keresés indítása vagy indító keresés: tájékozódás a szakirodalomban; tudományterülettel foglalkozó szerzők azonosítása;
2. „Láncolás” keresés hivatkozások mentén vagy személyes kapcsolatok alapján;
3. Böngészés az elsődleges és másodlagos forrásokban;
4. Az összegyűjtött információk kiválogatása;
5. Információk kinyerése;
6. információk figyelése illetve nyomon követése formális és informális információs csatornák használatával;
7. Információ helyességének ellenőrzése;
8. Információkeresést befejező tevékenységek (Ellis and Haugan 1997: 388).

Fontos megjegyezni, hogy a nyolc eset néha átfedi egymást, valamint a műveletek sorrendje is változtatható az információkeresés közben nyert tapasztalatok hatására.

A 11. ábrán bemutatott Byström-Järvelin (2005) modellje a feladatmegoldás céljából végzett információkeresést a probléma megoldás folyamatának tartja, amely az információs szükséglet észlelésétől az értékelésig terjed. A folyamatra számos – a modellben személyes- és szituációként megkülönböztetett – tényező gyakorol hatást és befolyásolja az eredményt. A modell szerint összefüggés van a feladat komplexitása és információforrások szükséglete között: minél magasabb szintű a feladat komplexitása annál több különböző információ típusra van szükség és nagyobb szükség van a források megosztására.

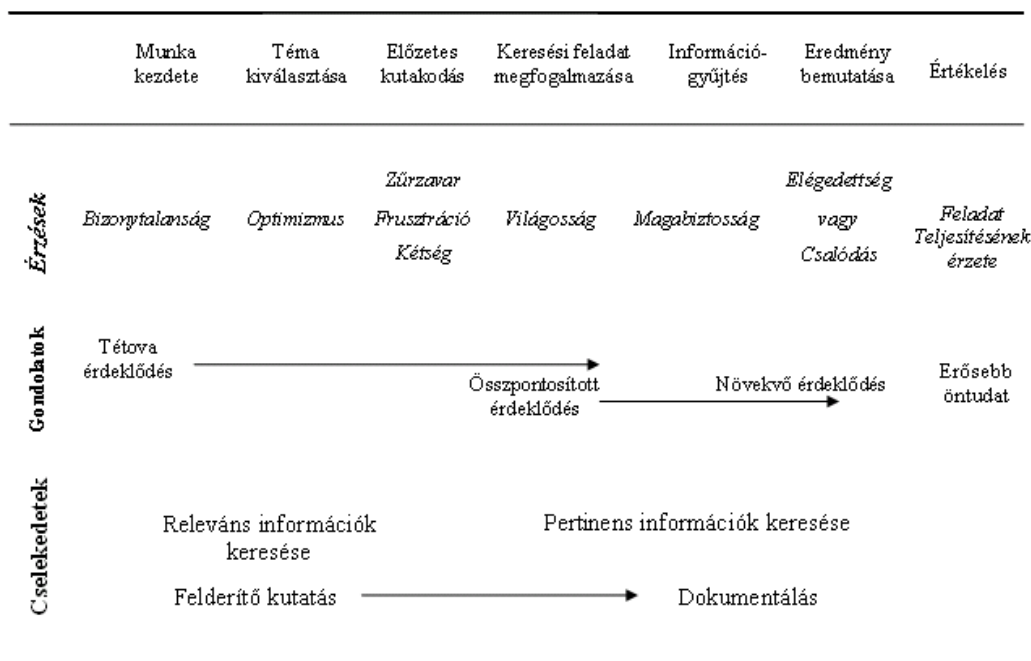


11. ábra: Byström-Järvelin információkeresés modellje

(Forrás: Ingwersen & Järvelin 2005: 69)

Carol C. Kuhlthau (2004) információkereső és feldolgozó modellje értelmében az információ értelmezése, felfogása az információkeresési folyamat során alakul, miközben az egyént a kognitív, érzelmi, kulturális és társadalmi hatások érik. A 12. ábrán bemutatott folyamat különböző szakaszaihoz más-más hatások tartoznak. A modell jól szemlélteti a könyvtárhasználók félelmét és szorongását a könyvtári információkereséssel szemben. A bibliofóbiával, a könyvtárhasználattal szembeni félelem kutatásával 1970-es években kezdtek foglalkozni. Az elemzések vizsgálják az emocionális akadályokat képző okokat, mint például a könyvtári tér és berendezések idegensége vagy könyvtárhasználati szabályok és procedúrák nem ismerete. A pszichikai diszkomfort érzetét még csak fokozza az a bizonytalanság, hogy a használó nem tudja kifejezni a kérdését. A témával foglalkozó szerzők egyetértenek abban, hogy a félelem leküzdésének legjobb módja a könyvtárhasználat és ismeretszerzés megtanulása, amely könyvtáros közreműködésével, könyvtári információs térben történik.²¹

²¹ A témában egyik legelső tudományos publikáció: Mellon, Constance A.: Library Anxiety: A grounded theory and its development. College & Research Libraries, March 1986, 160-165. p.



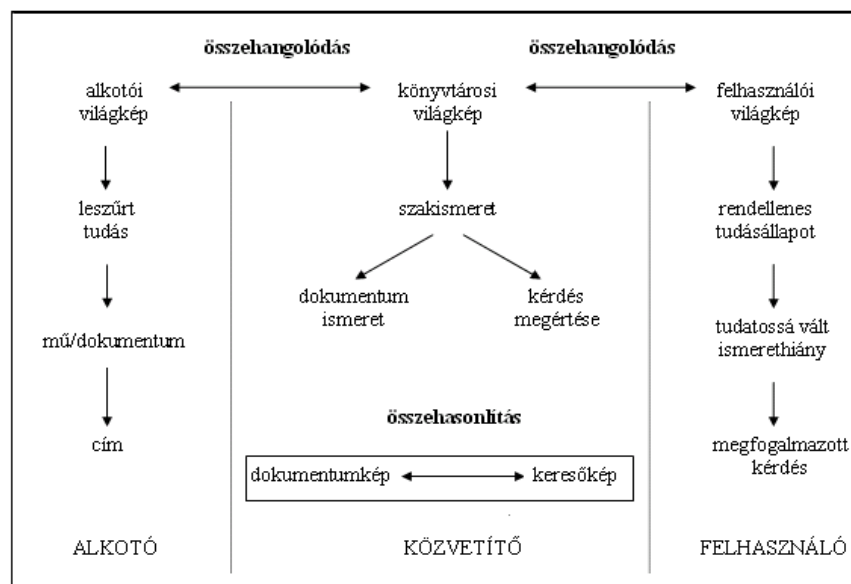
12. ábra: Információkeresés és feldolgozás Kuhlthau-féle modellje

(Forrás: Kuhlthau 2004: 82)

Ungváry és Vajda (2002) szerzők által ismertetett Ingwersen-féle modelljében (13. ábra) az interakcióban résztvevő kognitív aktorok közé tartoznak az alkotók (például szerzők), a közvetítők (a könyvtárosok) és a könyvtárhasználók. A modellben a közvetítők – a könyvtárosoké a legfontosabb szerep, ők azok, akik a dokumentumokban meglévő információkat tárják fel: a kognitív világgép modelljeivel összhangban osztályozzák, indexelik az információkat, visszakereshetővé teszik. A folyamat meghatározott szervezeti és kulturális kontextusban történik. Az interakcióban résztvevők rendelkeznek egy individuális kognitív világ modelljével. Ennek a modellnek az alapja az egyén műveltsége, tudása, egyéni és kollektív tapasztalat, valamint oktatás és nevelés során kialakult világgép, a 13. ábrán mutatott folyamatban ehhez a modelljéhez kell igazodnia a könyvtárhasználók keresési stratégiájának.

A közvetítők – az információ-feldolgozó könyvtárosok világgépének modelljét alkotó kognitív struktúrák a társadalmi interakciók eredményei, a tudósok, szakma és szakértők által közösen alakított és az adott közösségben (szakterületen, országban) elfogadott fogalmak, felfogások, szituációk és relevancia közös megértését jelenti. A humán és algoritmikus indexelők hozzáadhatnak értéket az eredeti jelekhez azáltal, hogy kiemelik az objektum egyébként rejtett aspektusait. Ezek a kollektív kognitív struktúrák lehetnek

ideiglenes jellegűek, mint pl. kiadványszerkesztő vagy konferencia program bizottságok, vagy hosszú távú tudományos testületek, tudományterületek, iskolák vagy paradigmák (Ingwersen & Järvelin 2005). Különbségek lehetnek az ugyanolyan információfeltáró rendszereket használó könyvtárak tudományterület modelljének alkotási gyakorlatában, amelyek helyi közösségek például kutató intézet vagy egyetem kutatási szükségleteihez igazodnak. Az információkeresés folyamán az információkereső felhasználók kognitív struktúráit összhangba hozzák a szerzők, az információ-feldolgozó rendszerek tervezői és humán indexelők kognitív struktúráival.



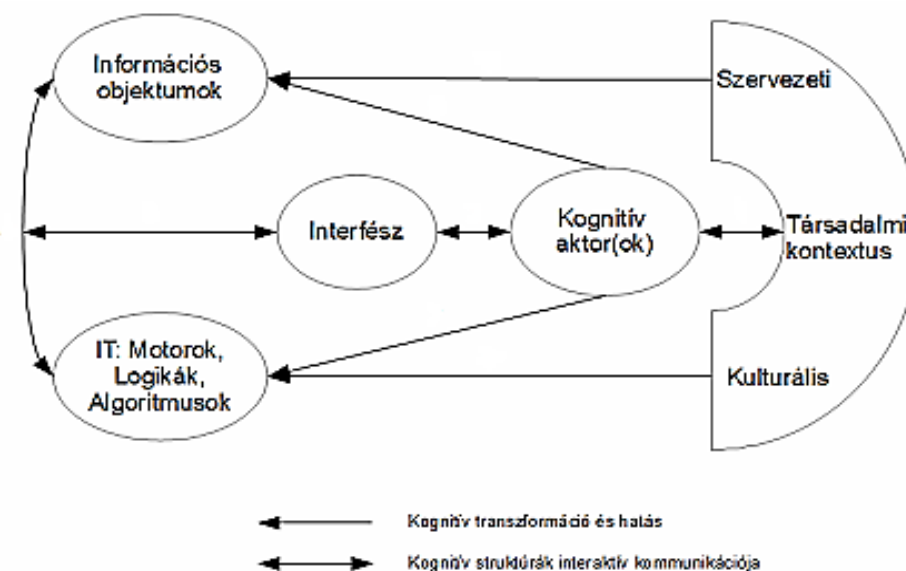
13. ábra: Ingwersen-féle információkereső modell

(Forrás: Ungváry és Vajda 2002: 92)

9.5 Az információkeresés holisztikus kognitív modellje

A kereső magatartását befolyásoló tényezőket magában foglaló eddigi legteljesebb modell az Ingwersen és Järvelin-féle ábrázolás, amely az információkeresés integrált folyamatában az interakcióban szereplő aktort a rá hatással lévő múlt és jelen társadalmi és kulturális kontextusával együtt veszi figyelembe. A 14. ábrán bemutatott kognitív szemléletű információs interakció aktorainak típusai egymás környezetének a meghatározói is. Vannak, akik fogalmi struktúrákat állítanak elő az információ feldolgozása alatt, mások felelősek a rendszer struktúrájáért vagy algoritmusokért és

időben távol lehetnek, csak a tevékenységük eredménye képviseli őket. Az információkeresők aktívan vesznek részt a folyamatban, amelyben alapvető szerepet játszik a kommunikáció, beleértve az üzenetküldőt, az üzenetet, a csatornát, a fogadót és a megosztott kontextust.



14. ábra: Információkeresés integrált modellje

(Forrás: Ingwersen&Järvelin 2005: 261)

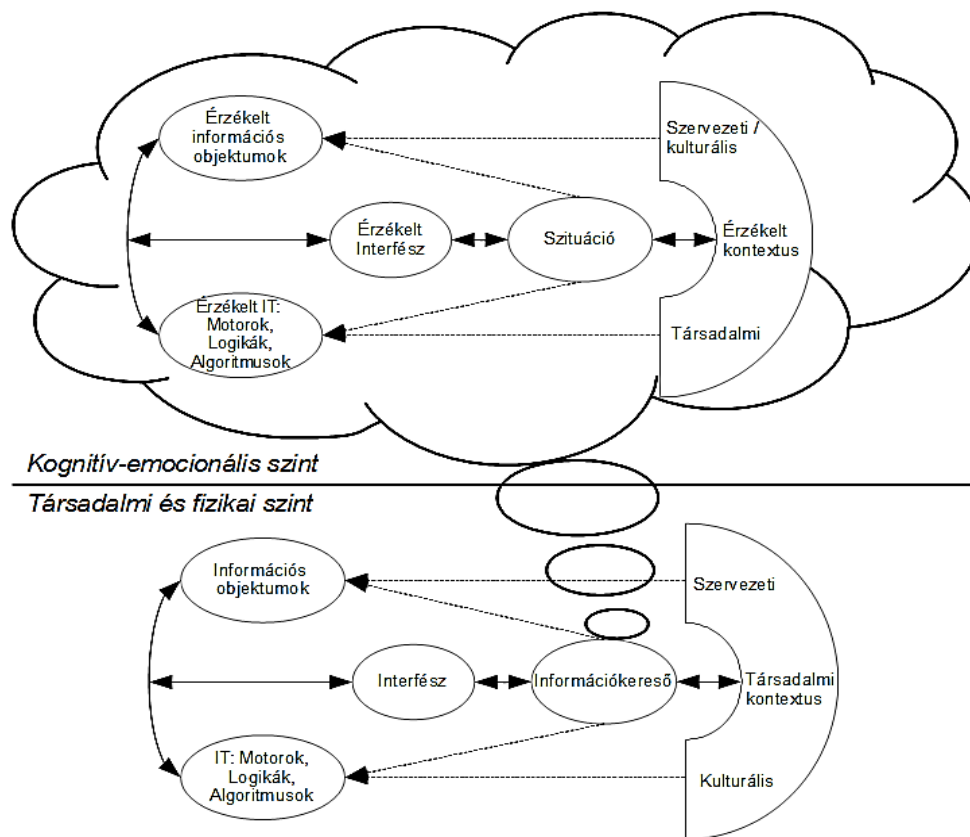
Az Ingwersen és Järvelin-féle integrált (IS&R) modellben az információkeresés számos komponens közreműködésével történik:

- Kognitív aktorok azok a személyek, aki felelősek a potenciális információ vagy az információ tárgyát (objektumot) képviselő jelek értelmezéséért vagy azokkal való ellátásáért, információkutatók vagy keresők, szerzők, indexelők, algoritmikus rendszertervezők, interfész-tervezők, kiadók.
- Információs objektumok: az információs térhez vagy IR rendszerekhez tartozó potenciális információt tartalmazó fizikai és digitális entitások.
- Információs tér, amelyet a potenciális, általában strukturált információkból álló „rendszerekbe foglalt információs objektumok képviselnek.
- Információs rendszer, amely az interaktív információs folyamatok és azok tere között jön létre.

- Kontextus: az IS&R interakció folyamatában résztvevő aktorok és más komponensek kontextusként funkcionálnak egymás számára (társadalmi-, szervezeti-, kulturális-, és rendszer alkotta kontextus), amelyek időben alakulnak.
- Kognitív aktorok által végzett (különböző indíttatású: munka, érdeklődés, mindennapi élet) információkeresések.
- Információ, amely egyrészt a keresést végző személy kognitív struktúrájának változásaiból generálódik a keresési folyamat eredményeként; másrészt, az információt befogató személy tudásállapotának változását idézi elő.
- Tudás: az egyén saját magának és a körülötte levő világának a megértése az idő bármely időpontjában, beleértve a gondolkodását, ismereteit, valamint érzelmi, intuitív tulajdonságait, valamint a tudatos és tudattalan emlékezetet.
- Információs szükséglet: az aktor tudásában észlelt és azonosított hiány. Információkérés az információs szükséglet és keresőkérdés, az információkérés transzformációja.
- Relevancia, amely időben dinamikusan változhat egy adott aktor megítélésében.
- Információs magatartás: az információ generálásával, kommunikációjával és használatával kapcsolatos emberi magatartás.
- Információs interakció: két vagy több kognitív aktor közötti csereforgalom az információkeresés és visszakeresés (IS&R) kontextusában.
- Információ visszakeresés: a felhasználó által kívánatosnak ítélt potenciális információ megszerzésének folyamata, amelynek komponensei az információ-reprezentáció, az információtárolás, és annak keresése, megtalálása, szűrése és prezentációja. Információ-visszakeresést (IR) általában két fajtára osztják: algoritmikus IR-re és interaktív IR-re (Ingwersen&Järvelin 2005).

Az összes résztvevő kognitív struktúrája a modell minden más kognitív komponensének kontextusában helyezkedik el. A modell kihangsúlyozza az időben történő információs interakció folyamatait, amelyek a társadalmi interakciók a kognitív aktorok és az információ technológiába beágyazott kognitív manifesztációk között (tudás tárgyiasított reprezentációi), valamint információs objektumok között jönnek létre.

Az információkeresést befolyásoló kognitív-emocionális szintet a 15. ábra illusztrálja. A komponensek érzékelése egyedi és különbözhet más-más aktorok esetében.



15. ábra: Az információkeresés integrált modellje és kognitív-emocionális vetülete

(Forrás: Ingwersen&Järvelin 2005: 278)

A holisztikus kognitív megközelítésben az információs objektumok interpretálása egy közösségre jellemző paradigma szerint történhet, de el is térhet az általánosan elfogadott attitűdtől. Az információkereső aktor (például könyvtárhasználó) információs magatartása, tudása és korábbi tapasztalata meghatározza azt, hogyan tudja behelyezni a keresést ebbe a paradigmába és mennyire képes részt venni a közös gyakorlatot alkotó kontextusban. Az információs interakciók révén történik a felhasználó tudásállapotának megfelelő világkép megalkotása, annak megosztása és közös használata.

9.6 Az interaktív információkeresés a könyvtári referenz szolgáltatás folyamatában

Az információkeresés kognitív szemléletének a könyvtári referenz-szolgáltatás számára fontos, hasznosítható üzenete az a mozzanat, hogy az információkeresést végző egyén felfogását, értelmezését és megismerését meghatározzák a saját uralkodó kognitív struktúrái. A szemlélet képviselői egyetértenek abban, hogy ezekre az ismeret-

szerkezetekre a környezet is hatást gyakorol, de ennek nincs vezető szerepe, és nem meghatározó fontosságú az individuális megismerés folyamatában.

A felhasználó információk szükségleteinek meghatározásával foglalkozó szakirodalomban is megfigyelhető a könyvtári információszervezés más területein is jelen levő szemléletváltás, amely az információt információhordozótól elkülönítve tárgyalja. A korábbi dokumentum-centrikus felfogást (Vickery 1970) felváltja a keresett információval kapcsolatos információkereső tudás- illetve ismeretszintjére fókuszáló információszükséglet tipizálása:

1. Ismert adat keresése. Strukturálatlan információs objektum vagy tartalom egy részének keresése, például folyóirat cikk vagy könyv részlet, dallam, videó vagy grafika ismert jellemzők szerinti keresése, mint bibliográfiai metaadatok, nevek, publikálás dátuma, előadó, videó időtartama vagy webszerver címe.
2. Ismert adat elemének keresése, apriori strukturált információ entitások keresése, mint pl. ügyfelek címei más ismert strukturált adatelemek segítségével pl. egy adott városban lakó ügyfelek, akik beszerezték az adott árut az utóbbi három hónapban; rokonfogalmak keresése teauruszban; szakértők neveinek, elérésének keresése.
3. Ismert téma vagy tartalom keresése a strukturálatlan információ tisztázása, szemlézése vagy nyomon követése az ismerős kulcsok vagy jellemzők segítségével.
4. Tényszerű adatok keresése.
5. Nem meghatározott tétel (adatok, információs objektumok) keresése a jellemzők hibái vagy definiálási hiányosságok okozta felszínes ismerete alapján.
6. Nem meghatározott adatelemek, összefüggő adatentitások vagy struktúrák keresése elégtelenül vagy hibásan definiált adatjellemzők alapján illetve feltételezett jellemzők alapján.
7. Nem meghatározott témák vagy tartalmak keresése hibásan definiált feladat végrehajtása közben.
8. Nem meghatározott tényszerű adatok keresése, tájékoztató válaszok keresése tartalomra vagy témára vonatkozóan hibásan definiált vagy felületesen ismert strukturálatlan jellemzők alapján.

Fontos megjegyezni, hogy az információkeresés folyamata alatt a fent említett esetek átfedik egymást, illetve dinamikusan változnak. A használóval folytatott személyes

referenz-interjú során maga a kiinduló információs igény is dinamikusan változhat. Ez elsősorban a szimmetrikus helyzetre érvényes, amikor a könyvtáros a könyvtárhasználóra releváns – a témához értő – személyként tekint, aki kérdését pontosan fel tudja tenni. Az aszimmetrikus helyzetben a közreműködő könyvtáros a könyvtárhasználó által megadott fogalmak alapján relevánsnak ítélt dokumentumokat illetve információforrásokat igyekszik szolgáltatni. A referenz interjú a kommunikációs gátakat és a pszichológiai, szakmai, nyelvi akadályokat csökkentő illetve megszüntető „célzott beszélgetés”, amely arra irányul, hogy kiderítse, mire van szüksége a könyvtárhasználónak – mi az igénye, motivációja, és az is, hogy meghatározza az érdeklődés mélységét. Olyan közvetlen, interperszonális kommunikációs folyamatról van szó, amelyik verbális és nem verbális eszközök használatával történik, s amelynek lényeges feltétele a bizalom megteremtése.

A felhasználóval interakcióban levő könyvtáros maga is saját ismeretstruktúrái alapján hoz döntéseket, ezek a professzionális fogalmi, valamint az információs és információszolgáltatási ismeretek struktúrái, továbbá a könyvtárhasználó által megfogalmazott információs igény felfogása alapján kialakult kép.

A referenz szolgálat gyakori esete, amikor hibás vagy nem elegendő ismérv alapján történik az adatok és összefüggéseik, tartalmak vagy téma keresése. A közvetítő könyvtárosok ritkán birtokolnak széleskörű és megbízható képet a felhasználó (információkereső) munkafeladatáról vagy problémájáról. Amiből általában kiindulnak, az néhány szó vagy fogalom – a személyes kommunikáció alatt a felhasználói közléséből megtudott és leszűrt kognitív státusz. Ilyen esetekben tapasztalható a „címke effektus” a rosszul definiált információs szükséglet esete, amikor az információkereső, (még akkor is ha az információhiányt jól definiálja), kevés szóval vagy találó fogalmak segítségével megcímkézi az információkérését. Ahhoz, hogy a közvetítő kognitív állapota kimozduljon a holtpontról, meg kell ismerni a kereső aktuális helyzetét. „Címke effektus” jellegű helyzetek ritkán fordulnak elő olyan információszolgáltató szervezetekben, ahol a közvetítők napi szinten együttműködnek a felhasználókkal és ismerik az aktuális feladatokat (Ingwersen 1982). Az információszolgáltatásban megkülönböztetik a releváns és pertinens információkat, azokat a pontosan odaillő, a könyvtárhasználó ismeretéből aktuálisan hiányzó elemeket, amelyek a keresés során be is kerülnek a releváns információk halmazába.

A keresési feladat összetettsége összefügg mind a munkafeladat észlelt összetettségével, mind a munkafeladat információszükségletének természetével. Az észlelt összetettség az egyéni emocionális és kognitív jelenség. Az információkereső egyén különböző ismeretei,

kognitív struktúrájának más–más területei kapcsolódnak az információkeresés folyamatához:

1. Adott szakterülettel és kontextussal kapcsolatos tudás és modellek, amelyek az információ észlelésére, megszerzésére, értelmezésére, valamint a munkafeladatok tartalma szempontjából értelmezett relevanciára vonatkoznak.
2. Probléma- és feladatmegoldó tudás, beleértve a feladat végrehajtásának a folyamatát.
3. Információforrásokra és információs rendszerre vonatkozó tudás.
4. Az információkeresési feladat megoldásának a tudása, hogyan kell információt keresni és visszakeresni. Formális és informális stratégiák, taktikák és technikák véghezviteli tapasztalata.
5. Más személyek vagy csoportok ismerete, akik megbízható információforrást jelenthetnek.
6. Társadalmi interakciós készségek, mint kommunikációs konvenciók, viselkedés, eljárások és kódok és kommunikációs csatornák használata.

9.7 A könyvtári információszolgáltatások fejlődési trendjei

A magyarországi könyvtárakban az 1990-es évektől olyan változások jelentek meg, amelyek átalakították ennek az intézménytípusnak a működését, alapvető funkcióinak teljesítését és a mindennapi munkát is. Általánossá vált a könyvtári integrált rendszerek használata és együttműködésben történő építésük, beleértve a feldolgozást és a hozzáférés megszervezését is. Az elektronikus dokumentumok, adatbázisok, a virtuális könyvtárak és gyűjtemények megjelenése megváltoztatta az információszolgáltatást. A könyvtár már nem csak egy meghatározott térrel azonos, hanem mindazokkal az információforrásokkal, amelyekhez a könyvtárlátogató hozzáfér. A könyvtári információellátás szervezésében kulcsfontosságúvá vált az együttműködés és a digitális környezetben való kommunikációnak a képessége. A mai hibrid könyvtárakra jellemző, hogy a hagyományos, nyomtatott információforrások mellett állandó hozzáférést biztosítanak a digitális dokumentumokhoz. Az új médiumok megjelenése nem szorítja ki az eddigieket, inkább az jellemző, hogy egymást kiegészítve léteznek, ezzel gazdagítják a választékot. Történetileg a könyvtárak minőségét a könyvgyűjtemény és a kollekció mérete határozta meg, azonban a mai könyvtár megítélésében a hozzáférés fontosabb, mint a tulajdonlás. A

hálózatba kapcsolódással lehetőség nyílt arra, hogy a gyorsabb információfeldolgozás érdekében megosszák a feladatokat és közösen használják a forrásokat. Az összehangolt állománygyarapítás a különböző szakterületekért felelős könyvtárak kijelölésével történik, ez elősegíti a dokumentumcsere szervezését, amelynek hazai példájaként érdemes megemlíteni a könyvtárak ODR rendszerben való együttműködését. Szintén összehangolt és külföldi könyvtárak bevonásával tervezett, széles együttműködést igénylő feladat a papír alapú dokumentumok digitalizálása és repozitóriumok építése (Sonnevend 2006). Ennek köszönhetően a felhasználók tartózkodási helyétől függetlenül, az interneten férnek hozzá az információforrásokhoz, ami növeli az esélyüket a tudásszerzésre illetve önálló tanulásra. A távoli elérésű források használata igényli a digitális kompetenciákat fejlesztő is azokat. A tudományos publikációk kommunikációs szerepét az értekezés felsőoktatási könyvtári tevékenységgel foglalkozó *Az egyetemi oktatás- és tudományos kommunikáció hatékonyságát segítő felhasználóképzés* fejezet (89-93 p.) tárgyalja.

Az utóbbi két évtizedben digitalizált illetve már eleve elektronikus formában megjelent művekből Magyarországon létrehozott gyűjteményekből – számos kisebb illetve speciális területhez kapcsolódó igényeket kiszolgáló digitális gyűjtemények mellett – említésre méltó a Magyar Elektronikus Könyvtár (MEK), Elektronikus Periodika Archívum (EPA), valamint a Nemzeti Audiovizuális Archívum (NAVA). Digitalizálási projekteknek köszönhetően számos nemzetközi világméretű digitális gyűjtemény, archívum jött létre, mint Európai uniós projekt keretében létrehozott Europeana²² vagy UNESCO világméretű World Digital Library.²³ A könyvtárak egyik időszakos feladata, hogy bekapcsolódjanak és együttműködjenek ezekkel a gyűjteményekkel, természetesen nem feledve a könyvtárak eredeti dokumentumokra vonatkozó megőrzési funkcióit sem.²⁴

A könyvtárak vezető szerepet vállalnak a nyílt hozzáférésű dokumentumtárak, szabad hozzáférésű tudományos folyóiratok létrehozásában és megjelenésében. Az Open Access – a nyílt hozzáférés mozgalom²⁵ a kiadók és adatbázis előállítók által képviselt jelenlegitől eltérő finanszírozási koncepció alapján működő rendszer megvalósításáról szól. Olyan rendszerről van szó, amelyben mindenki, mindent, mindenhol elér, természetesen az internet segítségével (Kokas 2013).

²² Európai Digitális Könyvtár: <http://www.europeana.eu/> [2014. aug. 21.]

²³ World DigitalLibrary: <http://www.wdl.org/en/> [2014. aug. 21.]

²⁴ A megőrzés mellett az is szól, hogy az elektronikus információhordozóknál még mindig időállóbb a papír. Lásd http://index.hu/tech/2014/11/19/a_bit_elszall_a_papir_megmarad/ [2014. aug.21.]

²⁵ Open Access története: <http://www.open-access.hu/tortenet> [2014. júl. 26.]

A könyvtári weblapok követelményeinek alapja a 2003-ban készült, az Európa Bizottság Minerva projektjében megfogalmazott *Kézikönyv a minőségi elvekről* című kiadvány, amely tíz minőségi kritériumba foglalja a kulturális intézmények (elsősorban a közgyűjtemények: könyvtárak, múzeumok, levéltárak) honlapjaival szembeni elvárásokat. Minőségi elvárások a weblapokkal szemben: átláthatóság, hatékonyság, karbantartottság, elérhetőség/hozzáférhetőség, felhasználó-központúság, interaktivitás, többnyelvűség, átjárhatóság, jogkövetés, hosszú távú megőrzés. A könyvtári weblap bemutatkozás, „névjegy és kapu” a könyvtár célközönsége felé, információs portál és segítség a könyvtár használatához.

Az internet és más korszerű információs-kommunikációs eszközök elterjedésével megjelent a „nyílt könyvtár” gondolatát megvalósító korlátlan könyvtári használat, szünet nélküli „éjjel-nappali” szolgálat. A könyvtári portálok egy belépési pontról biztosítanak heterogén forrásokat az információk keresése iránt érdeklődő, előre definiálható felhasználók számára. A kézikönyv meghatározása szerint a könyvtár számára a portál olyan információs eszköz, amelynek alapján virtuális könyvtári és közvetlen kapcsolat alapú felhasználói szolgáltatásokat tud biztosítani a kezdő felhasználói szinttől a gyakorlott, illetve szakértő felhasználói számára is. A könyvtári portál lehetővé teszi egyidejű keresést több forrásban; adatkeresést szöveges anyagok és metaadatok között; a helyi katalógus használatát; helyi- és könyvtárközi kölcsönzést és dokumentumszolgáltatást; személyes tranzakciók lefolytatását (SDI, szolgáltatás, keresések elmentése és visszatekintési lehetősége), valamint virtuális tájékoztató szolgálat igénybe vételét (Horváth Zoltánné 2005).

Az élethosszig tartó tanulás a könyvtári gyakorlatban azt jelenti, hogy a könyvtáraknak tudniuk kell a különböző korcsoportokba tartozó, különböző élethelyzetben levő használók igényeit kielégíteni, támogatni és együttműködni kell az információszerzés és felhasználás folyamatában. Az egyéni igények kielégítésére kialakult szolgáltatás a digitális formátum és – fordított irányban – a nyomtatott alapján egyedi megrendelésre készülő „könyv igény szerint” - EOD (e-book on demand) és „reprintek igény szerint” – POD (Print on Demand).²⁶

Az információforrások megosztása értelmezhető kényszernek is: az információforrások drágulása, a könyvtári pénzügyi források csökkenése következményeként, ugyanakkor egy új, korszerű lehetőségként, annak érdekében, hogy minél jobban lehessen teljesíteni a

²⁶ Például Országos Széchényi Könyvtár szolgáltatása: <http://www.oszk.hu/eod/pod.pdf> [2014. júl. 26.]

vállalt kötelezettségeket egy olyan környezetben, amely többé nem támaszkodhat csak a helyi információforrásokra. Az új lehetőség számos megoldandó problémát és kérdést vet fel, mint például a gyűjteményfejlesztés összehangolása, a könyvtári rendszerek átjárhatósága, közös keresőfelületek létesítése, valamint a külföldi információ- és dokumentum cserét érintő szerzői jogok különbségeinek áthidalása (Dowler 1995).

Az elektronikus információforrások használatának számos előnye mellett van néhány jelenség, amely hátráltatja az elektronikus források használatának népszerűsítését. Az első helyen említhető maga a forrás korlátozott használhatósága, például külön díjak és embargók alkalmazása és esetleges minőségi eltérések a nyomtatott és elektronikus verziók között. Külön kérdéskört képez a könyv, és különösen az elektronikus könyvkiadók viszonyulása a könyvtárak e-könyv kölcsönzési törekvéseihez, amely, némely kiadó szerint, csökkenti a profitorientált működésű kiadóházak talpon maradásának esélyeit. Itt érdemes idézni az Amerikai Könyvtár Szövetség (ALA) elnökének a véleményét, hogy a kölcsönzési szolgáltatást a kiadók marketing eszköznnek tekinthetik.²⁷

9.8 Virtuális könyvtárhasználat

A fogalom az 1990-es években jelent meg a magyarországi szakirodalomban, digitálisnak vagy virtuálisnak nevezett online tájékoztatási forma jelentésben. A könyvtári tájékoztatásban korábban is alkalmaztak táv-referenz szolgáltatást, telefonon vagy fax segítségével, mára új kommunikációs eszközökkel bővült a választék. Az aktív vagy potenciális könyvtárhasználók e-mail, chat vagy webürlap segítségével tehetik fel kérdéseiket és ehhez hasonlóan, elektronikus úton kapnak válaszokat (Nagy 2008). Az új könyvtárhasználati forma új követelményeket támaszt egyaránt a könyvtár – és a használói számára, akiktől megköveteli a megfelelő készségeket és műveltségeket. Számos példa van a jól működő és népszerű internetes tájékoztató szolgáltatásra, például „kérdezze a könyvtárost” interaktív lehetőség a könyvtári portálon Skype™, chat vagy SMS segítségével vagy Magyar Könyvtárak Internetes Tájékoztató Szolgáltatása.²⁸

Az internet világában a könyvtár már nem közepe az információs világnak, hanem egy csomópontot jelent az információs térképen. A mai átlag felhasználó maga is képes

²⁷ KIT hírlevél 2011/11: ALA: az e-könyvek kölcsönözhetőségének korlátozásáról http://www.kithirlevel.hu/index.php?kh=ala_az_e-konyvek_kolcsonozhetosegenek_korlatozasarol [2013. ápr. 10.]

²⁸ Például Országos Széchényi Könyvtár weblapján: <http://libinfo.oszk.hu/index.php> [2014. júl. 26.]

boldogulni az információforrások használatával, önállóan is tud információt szerezni könyvtáron kívül, az interneten. A hangsúly az információkeresés folyamatának a hatékonyságára, tehát az információkereső technikák és módszerek alkalmazásának a képességére helyeződik. Az információhoz való hozzáférés igényét felváltja az információhoz való gyors és hatékony hozzáférés igénye, a könyvtárhasználó tartózkodási helyétől és idejétől függetlenül. Egyre népszerűbbek a közösségi web közös tudás megosztás alapján szervezett digitális tájékoztató szolgáltatásai, amelyek valós konkurenciát jelentenek a könyvtári internetes referenz szolgáltatásoknak. Az utóbbi években több kutatás készült az ilyen jellegű tájékoztatás minőségére vonatkozóan. Például a Wikipédia Reference Desk és könyvtári digitális referenz szolgáltatás igénybevételével kapott válaszok tartalmi és SERVQUAL elvek alapján meghatározott minőségi jellemzők alapján végzett vizsgálat 2009-ben publikált (Shachaf 2009) eredményei nem mutatnak lényeges eltéréseket.

Elfogadott nézet, hogy a könyvtár jelenléte a világhálón, a digitális gyűjteményekre alapozott szolgáltatások internetes kínálata „házhoz hozza” a könyvtárat és új olvasók, könyvtárhasználók érdeklődését is felkeltheti. Azonban a könyvtárhasználók szokásainak elemzése alapján elmondható, hogy ezzel a lehetőséggel inkább az aktív könyvtárhasználók élnek. A virtuális könyvtári tájékoztatás népszerűség növelésének feltétele, hogy könnyen megtalálható és felhasználóbarát legyen, valamint hogy gyors és minőségi válaszadásra legyen képes. Ugyanakkor a könyvtárnak meg kell tartaniuk a könyvtári szolgáltatásokra jellemző hiteles, pontos és kimerítő válaszadás színvonalát. Peter Brophy a „fal nélküli könyvtárak” információszolgáltató weboldallakkal szemben támasztott minőségi követelményeket Nielsen-től idézett²⁹ öt szempont szerint rendezi:

1. hatékonyság – működés gyorsasága;
2. memorizálhatóság;
3. hibázás mértéke– milyen sokat hibáznak a használók, mennyire komolyak a hibák és mennyire könnyen kijavíthatóak;
4. elégedettség - mennyire kellemes használni a weblapot (Brophy 2004: 19).

²⁹ Jakob Nielsen: Usability 101: Introduction to usability. Internetes forrás www.useit.com/alertbox/20030825.html [2014. máj. 17.]

9.9 A könyvtári tevékenység értéke és értékelésének szempontjai

A könyvtár hasznosságának megítélését tükrözi a kormányzat kulturális politikája, és annak következménye: a könyvtárak gazdasági helyzete. Magyarországon nem szokás megkérdőjelezni a könyvtárak hasznosságát, ugyanakkor a tevékenységük támogatására inkább a források szűkössége jellemző, mint a hasznossági elemzések. Mint nonprofit és lényegében nem megfogható javakat szolgáltató szervezetek a könyvtárak által előállított értékek vizsgálata többféle szempontú lehet. Például az Amerikai Egyesült Államokban az utóbbi évtizedben megtapasztalt pénzügyi megszorítások egyre nehezedő hatásai miatt a könyvtári szervezetek rákényszerültek, hogy gazdasági mutatókkal alátámasztva bizonyítsák a gazdaságosságukat, igazolják létezésüket, valamint új könyvtári fejlesztésekkel, beruházásokkal indokolják társadalmi-gazdasági hasznosságukat (LaRue 2010). Ennek megfelelően különböző vizsgálatokat vittek véghez. Legelőször a könyvtári szolgáltatások gazdaságosságát vizsgálták, majd az 1990-es évektől a vizsgálatok már arra is irányultak, hogy kimutassák a könyvtári tevékenység hatását a gazdasági eredményekre. Például az Amerikai Egyesült Államok közművelődési könyvtárainak a gazdasági életre gyakorolt hatását egy nagyszabású, több évig tartó projekt keretében vizsgálták (Urban 2007). A hivatkozott tanulmányban közölt kutatási eredmények kimutatták a könyvtárak szerepváltozását, a kulturált időtöltést, az információforrásokat kínáló passzív intézményektől a gazdasági fejlődés aktív ösztönzőig. A tanulmány bebizonyította azt is, hogy a közművelődési könyvtárak megbízhatóbb közvetítői az információknak, mint például az önkormányzatok. A jól működő könyvtárak erősítik a helyi közösségeket és azoknak pozitív szerepét a helyi gazdasági bázis fejlesztésében. Külföldi szakirodalom több beszámolót közöl a könyvtár értékének pénzben kifejezett számítására, azonban a téma kutatói egyetértenek abban, hogy erre a célra alkalmasabb a könyvtári szolgáltatások hatásának elemzése (Oakleaf 2010). A hazai szakirodalomban nem találunk példát az amerikaihoz hasonló nagyszabású projektekre, viszont a könyvtár társadalmi hasznossága és azon belül a közvetlen használók maximális kiszolgálása ma már a könyvtár működésére vonatkozó minőségi elvárások legfontosabb szempontja. Ennek megfelelően a könyvtár haszna és értéke leginkább abban mutatkozik meg, hogyan tudja kielégíteni az érdekeltek (stakeholder-ek) elvárásait és igényeit.

A könyvtári információs szolgáltatások értékének meghatározására irányuló törekvéseket kiváltó okok közé sorolható az is, hogy az információ egyre inkább a társadalmi-gazdasági és mindennapi élet középpontjába kerül. Változik az információs piac, új szerepek és

szereplők (például kiadók információs tevékenysége, adatbázis fejlesztő cégek) jelennek meg, ami hatással van a könyvtári szolgáltatásokra és olyan versenyhelyzetet teremt elő, amely komoly kihívások elé állítja a könyvtárakat. Habár mindeddig nem történt meg az információ értékteremtő illetve értéknövelő folyamatára vonatkozó értéklánc modelljének a megalkotása, ami leginkább az információs- és közgazdasági szakemberek együttműködésével képzelhető el (Bendzsel 2013), az utóbbi évtizedekben publikált könyvtári szakirodalomban megjelent a közgazdaságtudományban alkalmazott hozzáadott érték szemléletű megközelítés a könyvtári információs tevékenységgel kapcsolatban. A könyvtári hozzáadott értéket létrehozó folyamat, amely elkülöníthető részfolyamatokból tevődik össze, magába foglalja mindazokat a tevékenységeket, amelyek révén az adatokból és információkból a kiszolgáló közösség igényeinek megfelelően tájékoztatására alkalmas információt állítanak elő – kommunikálhatóvá és tudásgyarapításra használhatóvá teszik. Az *információ és tudás fogalmi hálója* alfejezetben (29-35 p.) bemutatott összefüggéseknek megfelelően. A különféle (nyomtatott és digitális, helyi- és online elérésű) információforrásokat integráló gyűjteményszervezéstől a tudásrepresentáció készítésén át a szolgáltatásig terjedő folyamat fő erőforrásai a könyvtári információs rendszer és azt működtető könyvtárosok tudása, tapasztalata és törekvése. A szakirodalom által elfogadott, hogy ez az értéknövekedés, amely a „könyvtárosság alapja” egyes részfolyamataira alkalmazható összehasonlítási eljárások kivételével, alapvetően nem mérhető (Wojciechowski 2006: 11-12). Az értékhozzáadó folyamat célja az információs szolgáltatás használati értékének megteremtése. A közvetítés is értéknövelő folyamat, amely nemcsak az információs szolgáltatást igénybevevő személy cselekvését meghatározó információ és tudás többlet létrehozásához járul hozzá, hanem a könyvtár jövőbeni szolgáltatására kiható könyvtárosok tudását és tapasztalatát is gyarapítja. A személyes könyvtárhasználat és könyvtáros közreműködésével, könyvtári információs térben végzett információkeresés a közvetítés olyan csatornáit is igénybe veszi, amelyek nemcsak a keresés relevanciáját növelik, hanem a könyvtárhasználó információs magatartására is pozitív hatást gyakorolnak. A könyvtári tevékenység értékeléséből nem hagyható ki a szolgáltatások által elért pozitív hatás vizsgálata, amely kiterjed az információs műveltség mérésére. Az értekezés különleges figyelmet szentel az egyetemi könyvtár anyaintézményén belül folytatott információs tevékenységének, amely egy dinamikusan változó kapcsolatrendszerben zajlik és része egy nagyobb értéképítő folyamatnak.

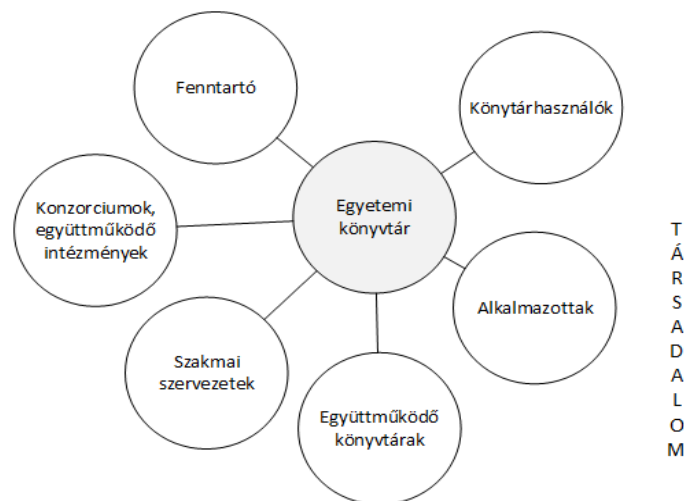
10 A FELSŐOKTATÁSI KÖNYVTÁR

A felsőoktatási könyvtár fő feladata, hogy támogassa az anyaintézményben folytatott oktatói, kutatói tevékenységet, az ahhoz szükséges szakirodalommal és szakinformációval szolgáljon. A magyar felsőoktatási könyvtárak működését, feladatait és azok megvalósításának lehetőségeit, egyrészt a mindenkori könyvtári törvény és a felelős minisztérium által kidolgozott stratégia, másrészt a fenntartó felsőoktatási intézmény igényei, elvárásai és feladatai határozzák meg. A fenntartó a könyvtár közreműködésével és a rendelkezésre álló források figyelembe vételével dönti el, hogy a lehetséges könyvtári szerepmodellek közül melyeket választja. A kiválasztott szolgáltatásoknak meg kell felelniük a piac elvárásainak, hogy szolgáltatói alapkompenciává, egyedi szolgáltatássá váljanak.

Könyvtári szerepmodellek a tudományos/felsőoktatási információs területen:

1. A tanulás, oktatás és kutatás szolgálata;
2. Szakirodalom beszerzése és tárolása;
3. Állománymenedzselés – megőrzés, konzerválás, digitalizálás,
4. Dokumentumszolgáltatás és ellátás,
5. Szolgáltatások szervezése és támogatása,
6. Információs szolgáltatások, virtuális referenz, kutatás, SDI, információ- és tudásmenedzsment;
7. Távhozzáférés külső használóknak;
8. Helyi információs igények felkutatása és ellátása;
9. Együttműködés más szolgáltatókkal;
10. Szakértői szolgáltatások, oktatás;
11. Egyéb szolgáltatás.

A gyakorlatban a felsorolt szolgáltatások mindegyikével találkozhatunk a mai felsőoktatási könyvtárakban, a különbség csak az arányokban mutatkozik. A felsőoktatási könyvtár sok esetben szakkönyvtári feladatot lát el a fenntartó intézmény oktatási-kutatási tevékenység szakterületén (Varga 2003: 109). A „szakkönyvtárosság” a szakmai ismeretek mellett a szakkönyvtár profiljának megfelelő tudományterületen szerzett felsőfokú szakképzettség, illetve jártasságot is igényel a könyvtárostól.



16. ábra: Egyetemi könyvtár „Stakeholder” ábrája

(Forrás: saját szerkesztés)

Az felsőoktatási könyvtárakra jellemző, hogy a legközelebbi érdekeltek – így a fenntartó is egyben a könyvtár használója. Az érdekeltek (stakeholderek) könyvtárhoz kapcsolódását a 16. ábra illusztrálja. A gyakorlatban leginkább a kapcsolatok hálózatáról és a társadalom szűkebb és tágabb értelemben vett közös érdekéről beszélhetünk. A könyvtárakban rejlő lehetőségek kiaknázásának az alapja a bizalomra épülő partnerség. Egyes szakvélemények szerint egy felsőoktatási könyvtár „Csak akkor tudja feladatát maradéktalanul ellátni, ha sikerül az intézmény egyéb szervezeti egységeivel egyenrangú helyet kivívnia magának. Vezetőnek és munkatársaknak egyaránt tanszemélyzettel azonos megítélést kell kiérdemelniük, és ehhez mérten kell saját magukkal szemben a követelményeket és az önértékelés szempontjait meghatározniuk.” (Varga 2003: 139).

Felsőoktatási könyvtárak különböző finanszírozási modelljei:

- A decentralizált modell – A hallgatói normatíva és az egyetem kutatásfinanszírozási normatívája alapján a karok kapják a központi támogatást. A könyvtár az éves tervének elfogadtatásával kér és kap pénzt az egyes karoktól, a tudományterületek adta különbségek figyelembevételével.

Ez a forma hosszas előkészítő tárgyalásokat, alapos pénzügyi és tervezési előkészületeket igényel a könyvtár vezetésétől. Csak akkor járható út, ha a könyvtár központi szolgáltató szerepe és pozíciója erős, és ha nincsenek kari, intézeti, tanszéki könyvtárak, amelyek fejlesztését jobban preferálja a kar, mint egy központi szolgáltató könyvtár fenntartását. Az egyetem egyéb forrásainak (pl. saját bevétel) elosztása is hasonlóképpen történik.

- A centralizált modell két változata:

1. A minisztérium közvetlenül finanszírozza a könyvtárat, illetve az intézményi könyvtári rendszert.

OECD országaiban népszerű, mint például Franciaországban, ahol a könyvtárak fenntartása nem függ a tandíjaktól, illetve a hallgatói normatívától.

2. A felsőoktatási intézmény a pénzforrások leosztása előtt elkülöníti a központi szolgáltatáshoz szükséges forrásokat a könyvtár és a számítóközpont működtetésére.

Az elkülönített rész a teljes költségvetés meghatározott százaléka (például Svédországban 5%), ami a finanszírozás emelkedésével automatikus könyvtári költségvetés-emelkedést, recesszió esetén viszont automatikus csökkenést jelent. A leginkább centralizált költségvetésűek az USA-beli könyvtárak, kivéve a jogi és az orvosi gyűjteményeket, amelyeket hagyományosan a karok tartanak fenn.

- Részben centralizált vagy kevert modell.

A leggyakrabban alkalmazott modell. A decentralizált modell működőképessége esetén is vannak olyan tételek, amelyeket csak centralizált módon lehet és érdemes beszerezni. A folyóiratok és az elektronikus források beszerzése például, de ebbe a kategóriába tartozik mindennemű információ- és kommunikációtechnikai beszerzés, fejlesztés is (Téglási 2002). Mindegyik modell alkalmazásának vannak előnyei és hátrányai. A könyvtár üzleti tárgyalásaihoz szükséges egységes fellépés miatt jobb a centralizált modell. Ugyanakkor a teljesen centralizált költségvetés elszakítja a könyvtárat attól a közegtől, amelyben, illetve amelyért működik, ezért célszerű részben visszaosztott pénzzel is gazdálkodni.

10.1 Üzleti információszolgáltatás az egyetemi könyvtárban

Az Oktatási és Kulturális Minisztérium által elfogadott „Koncepció a könyvtárfejlesztésről” tartalmazza a könyvtárfejlesztési stratégiai célokat 2008-2013 évekre. A tervezet a meghatározott célokhoz vezető beavatkozásoként elsőként sorolja az „Együttműködés minden információt előállító és szolgáltató hazai és határon túli szervezettel, intézménnyel, nyitás az üzleti alapú, vállalkozási formákban megvalósuló információs szolgáltatások felé.”³⁰

³⁰ Oktatási és Kulturális Minisztérium: Koncepció a könyvtárfejlesztésről. Portál program – A könyvtárügy stratégiája 2008-2013. Hozzáférhető: <http://www.ki.oszk.hu/107/request.php?274> [2009. aug. 20.]

Egy vevői (olvasói/használói) elvárásokra, preferenciákra épülő könyvtár üzleti szempontból a racionális forrásfelhasználás példája lehetne, hiszen az eszközöket (tudás, információ, dokumentumok, eszközök, berendezések) a használók igényei szerint, köztük megosztva kínálja, főként, ha a tudásmegosztásból származó kompetenciákat is kihasználja. Hazai könyvtárak – a néhány nagyvállalaton belül működőkön kívül is – nagyobb szerepet vállalhatnak a cégek információigényeinek kielégítésében. Ennek megvalósítását támogatja a mai magyar könyvtárosképzés, amely során megszerezhető az üzleti szféra által igényelt információk illetve a „testreszabott” tudás szolgáltatásához szükséges ismeretek és kompetenciák. Ezt bizonyítja az a tény, hogy előfordul, hogy az információs cégek a könyvtáraktól kérik azt az információt, amely felkutatásával az üzleti cégek bízzák meg. Ugyanakkor a könyvtári információs tevékenység elemzői rámutatnak, hogy a hazai könyvtárakban felhalmozott információvagyon, nem kapcsolódik az üzleti szféra vérkeringésébe. Néhány szerző szerint a könyvtárak számára létkérdés, hogy a végtelen információözönben találják meg, majd szűrjék, és szintetizált formában, személyre szabottan szolgáltatassák a felhasználók által igényelt tudáselemeket (Kiszl 2005).

Az utóbbi évtizedek folyamán a könyvtári tevékenységektől külön vált a független információs szakember (independent information professional) – információbróker tevékenysége, aki egy ügyfél problémái megoldása érdekében speciális, testre szabott, feldolgozott információt, tudást kínál. Ennek következtében a szolgáltatás értékét egyre inkább az információ-hozzáadás adja. Az információbróker célja a megrendelt tudás iránti igények kielégítése, olyan területeken mint céginformáció-kutatás, versenyfigyelés, környezetfigyelés, tudásmenedzsment, informetria, webmetria, trendfigyelés, irodalomkutatás. Nem állnak rendelkezésünkre hazai adatok, hogy hányan végzik ezt a tevékenységet, de vannak olyan könyvtárosok, akik annak ellenére, hogy nem nevezik magukat információbrókernek, hasonló munkát végeznek. Nyugat-Európában egyre több könyvtár rendelkezik információbróker részleggel, illetve munkatárssal. A hazai könyvtáros szakvélemény, kevés kivétellel, elutasítja az ilyen jellegű szolgáltatás bevezetését a könyvtárakban, és összeegyeztethetetlennek tartja a könyvtárak missziójával illetve a könyvtárosi hivatással, mivel az információbróker közvetlen anyagi visszacsatolást kap tevékenységéért, érdekelt a szolgáltatás eladásában. Az információbróker megjelenése a könyvtárban feszültségekkel járhat, és amennyiben az információbróker jelentős bevételt produkál, a fenntartó esetleg csökkentheti a költségvetést (Mikulás 2005).

10.2 Kompetencia-szemlélet a felsőoktatásban

A felsőoktatási könyvtár működésével szemben természetes elvárás az, hogy szorosan kapcsolódik a fenntartó intézmény missziójához és vállalt feladataihoz. A felsőoktatás összehangolása a gazdasággal, mint a versenyképesség kompetenciáit meghatározó tényezőinek fejlesztése az EU lisszaboni nyilatkozatában megfogalmazott célok között szerepel. Az Európai Unió Tanácsa kezdeményezései és állásfoglalásai között van a kompetencia alapú oktatás, különösen az élethosszig tartó tanulási koncepció lényegét jelentő tanulás megtanulásának elsajátítására irányuló törekvések előmozdítása.³¹ Az új követelményeknek megfelelő, elsajátítandó kompetenciák közül a tanulás megtanulása az, amelyért felelős a felsőoktatás. *A felsőoktatásban paradigmaváltásra van szükség* – Csóka Mária (2009) cikkének címe is jelzi a fő következtetést. Az oktatóközpontú tanítás helyett a tanulóközpontú tanulási paradigmára van szükség. Arra a kérdésre válaszolva „Mit vár a piac a felsőoktatási intézményektől?” a szerző a következőket sorolja fel:

- „Átláthatóságot és áttekinthetőséget.
- Differenciált, a piaci igényekhez és az egyéni karriertervezéshez alkalmazkodó, rugalmas képzési kínálatot.
- Új, korszerű és rugalmas módszereket.
- Minőségbiztosítást, korszerű személyi és tárgyi feltételeket.
- A piac által elvárt, úgynevezett munkahelyi kompetenciák fejlesztését.”(Csóka 2009: 1668)

A 2000-es évek első évtizedében több országban elkezdődött már a felsőoktatásban elsajátított kompetenciákat mérő rendszerek kiépítése. Ez a téma is szerepel a 2010-ben megjelent *Diplomás pályakövetés* harmadik kötetében, melyben beszámolnak a külföldi és a magyar programokról és elemzik az eddigi tapasztalatokat (Kiss 2010). Említésre érdemes az Amerikai Egyesült Államokban alkalmazott CLA (Collegiate Learning Assessment) – felsőoktatási intézményre (nem az egyes hallgatókra) vonatkozó tanulmányi értékelés, mely „célja, hogy információt szolgáltatson, amely segít az egyetemeknek és főiskoláknak meghatározni, mennyit fejlődtek hallgatóik, és hogy a fejlődés mértéke megfelel-e más hasonló intézmények hallgatóinak fejlődésével.” (Kiss

³¹ Az Európai Unió Hivatalos Lapja 2010. 5. 26. Hozzáférhető: <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:C:2010:135:0008:0011:HU:PDF> [2012. okt. 21.]

2010: 75). A CLA felméréseit (mások mellett) alkalmazzák a 2009-ben létrehozott VSA (Voluntary System of Accountability) önkéntes értékelési rendszerben is, amelyhez jelenleg már több száz felsőoktatási intézmény csatlakozott. A közoktatásban már működő PISA rendszerhez hasonlóan, a felsőoktatásban is egy kompetencia-alapú oktatási teljesítménymérést szolgáló rendszer kidolgozása kezdődött 2010. januárjában az OECD országok közreműködésével. Az AHELO (Assessment of Higher Education Learning Outcome) projekt 2012-ben ért véget. Felsőoktatási intézmények rangsorolásán kívül közvetlen értékelést ad a hallgatói teljesítményről is. Remények szerint megteremti a szükséges eszközöket ahhoz, hogy információval szolgálhasson: „Az egyetemeknek, hogy értékelést kapjanak és fejlesszék az oktatási tevékenységüket; hallgatóknak, a felsőfokú intézmény megválasztásához; döntéshozó politikusoknak, hogy biztosak legyenek abban, hogy a felsőoktatásra költött források jó helyre kerülnek; munkaadóknak tájékoztatásul, hogy a diplomások jártasságai megfelelnek-e az elvárásaiknak.”³² A jelenleg alkalmazott, az említett felsőoktatási intézmények teljesítményét, mint például a hozzáadott értéket vizsgáló VSA és más értékelő rendszerek eredményei sem befolyásolják az egyetemek rangsorolását. Az egyetemek rangsorolásával foglalkozó legismertebb indexek, mint például The Times Higher Education (THE)³³ vagy Jiao Tong University által készített ARWU³⁴ és QS World University Rankings³⁵ nem elemzik az oktatási teljesítménymutatókat, hanem a kutatási teljesítményt, azok eredményeit, idézettségét, valamint az egyetem hírnevét tekinti mértékadónak.

Az európai egyetemek „gyenge” szereplését látva az Európai Unió 2010-ben saját rangsorolás kidolgozásáról döntött, amelyben a rangsorolásnak egyik kritériuma lesz az egyetemi oktatás teljesítménye. E témakörhöz kapcsolódik az a hír is, hogy „a franciák Paris Universitas néven egy olyan intézményt hoznak létre, ami szándékuk szerint kutatási és oktatási teljesítménye alapján is a világ első egyetemei közé kerülhet a jövőben.”³⁶

³² OECD Directorate for Education Testing student and university performance globally: OECD's AHELO http://www.oecd.org/document/22/0,3746,en_2649_35961291_40624662_1_1_1_1,00.html [214. aug.11.]

³³ <http://www.timeshighereducation.co.uk/world-university-rankings/> [2014. aug. 11.]

³⁴ <http://www.arwu.org/> [2014. aug. 11.]

³⁵ <http://www.topuniversities.com/university-rankings/world-university-rankings> [2014. aug. 11.]

³⁶ Elektronikus forrás: hvg.hu <http://www.edupress.hu> [2014 aug. 21]

10.3 Az egyetemi oktatás- és tudományos kommunikáció hatékonyságát segítő felhasználóképzés

Az egyetemi könyvtár egyik alapvető feladata, hogy részt vegyen az egyetemi oktatási teljesítmény növelésében. A kérdés az, milyen tényezők határozzák meg ezt a tevékenységet és milyen módszerekkel, hogyan tudja teljesíteni ezt a feladatát. A könyvtári információszerzés oktatását szolgálja a különböző szintű könyvtárhasználó képzés és használó-oktatás. Minden típusú könyvtárban foglalkoznak a használóképzéssel, azonban a könyvtár jellegéből és feladataiból kifolyólag a legteljesebb, legátfogóbb és egyben a tudományos munkára való felkészítést is célozza a felsőoktatási könyvtárak oktató tevékenysége, amely révén a könyvtárhasználók megismerhetik és megtanulják használni az adott könyvtárban elérhető információforrásokat.³⁷

Az információs technológia fejlődése, az előállított információ mennyiségi növekedése, az információ értékének a növekedése hatással van a könyvtár funkcióira, működésére, szolgáltatásaira ugyanúgy, mint a végfelhasználók magatartására és információs igényeire. A könyvtárban elérhető információforrások, az online információforrások használata, a hálózati kommunikációs technológiák és digitális média alkalmazása új készségeket, információs írástudást igényel. A Könyvtári Egyesületek és Szervezetek Nemzetközi Szövetsége (IFLA) véleménye is hangsúlyozza, hogy „A könyvtárosoknak olyan információkról és segédeszközökről kellene gondoskodniuk a használók számára, amelyek segítségével azok megtanulhatják az internet és az elektronikus információk hatékony és eredményes használatát. Kezdeményező módon segíteniük kellene minden használót, beleértve a gyermekeket és a fiatalokat is, és megkönnyíteni nekik a hálózaton lévő minőségi információkhoz való felelős hozzáférést.” (IFLA 2002: 11). A könyvtárhasználati ismeretek elsajátítása az anyaintézmény képzési szakirányok programjaihoz kapcsolódó további képzéseknek az alapja, amelyek elvégzésével a hallgatók szakirodalom-kutatási jártasságokra tehetnek szert. Az oktatási feladat gyakorlati lebonyolítása felvet néhány szervezési problémát, mint:

- „melyik évfolyam tanrendjébe illeszkedjen a szakirodalom-kutatás;
- a kreditek számának meghatározása, az oktatásra fordított óraszám;
- az elmélet és a gyakorlat aránya;
- ki végezze az oktatást;

³⁷ Már 1820-as években oktattak könyvtárosok a Harvard Egyetemen, 1926-ban az ASLIB konferencián tartottak előadást „Bibliográfiai technikák oktatása egyetemi hallgatóknak”. (Lásd Virágos, 1998)

- a hallgatók motiválása;
- a segédletek összeállítása;
- egyéb gyakorlati kérdések (terem, tárgyi feltételek, számonkérés) (Budaházy 2006: 426).

Jelenleg a felsőoktatási könyvtárakban folytatott felhasználóképzés, a hagyományos és elektronikus információforrások használatának és hasznosításának oktatása különböző elnevezéseivel találkozunk. Míg korábbi években leginkább a „Könyvtári ismeretek”, „Könyvtárhasználati ismeretek” illetve „Szakirodalmi ismeretek” volt a tantárgy neve, az utóbbi években használt „Könyvtár-informatika” jelzi a digitális információforrások ismeretének jelentőségét.

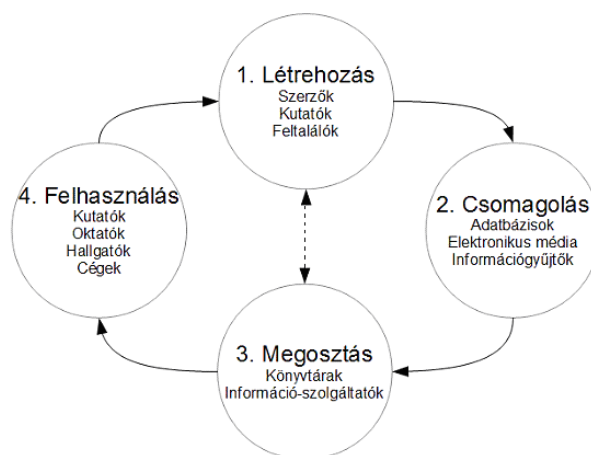
A gyakorlatban különböző szintű és formájú képzések fordulnak elő:

1. Könyvtárhasználati ismeretek – minden beiratkozott könyvtárhasználóra vonatkozik;
2. Első évfolyamos hallgatók könyvtárhasználati oktatása;
3. Előadások és bemutatók a könyvtári információforrások használatáról meghatározott célcsoportok számára;
4. Prezentációk és gyakorlati útmutatók az elektronikus információforrások használatáról, elsősorban oktatók és kutatók számára;
5. Oktatási tevékenység önálló tantárgyként különböző szakirányú alap- és mesterképzéseken belül (Budaházy 2006).

Többféle megoldás között említésre méltó a Debreceni Egyetem Orvos- és Egészségtudományi Centrum hallgatói számára tematikailag elkülönített modulokban szervezett képzés (Karácsony 2001). A foglalkozásokat rendszerint a tájékoztató könyvtárosok tartják, a hazai könyvtárakban ez a feladat még nem képez önálló munkakört. Az egyetemi könyvtárakban külön célcsoportot képeznek a hallgatók, a doktoranduszok és az oktatók, akik szükségleteihez igazodik az ismeretanyag tartalma és átadásának formája. Az utóbbi években az oktatás a bibliometriai ismereteken kívül tartalmazza a publikációs adatok illetve publikációk tudástárakba és repozitóriumokba történő betöltéséhez szükséges ismeretek elsajátítását (Bikádi 2012).

Az általános könyvtárhasználatra vonatkozó tananyagon kívül, a kurzusok anyagához egy-egy tudományterületre összpontosító segédletre is van példa, amely segíti a könyvtári információs műveltség megszerzésének lépéseit az egyetemi tanulmányok alatt.³⁸

Lényeges elvárás az is, hogy az egyetemi hallgatók számára oktatott könyvtári információforrások használata kövesse a tanintézményben alkalmazott oktatási módszerek változásait, segítse az önálló tanulást és egyre népszerűbb távoktatáshoz szükséges ismeretszerzést. Egyik legismertebb „nem hagyományos” oktatási módszer a „Problémaorientált oktatás” (Problem Based Learning – PBL).³⁹ A PBL természetéből eredően a könyvtárismeret oktatása önként kínálja magát és új kihívást jelent a könyvtárak számára. USA-ban több orvostudományi könyvtáros vett részt a könyvtár PBL-ben betöltött szerepének kutatásában, valamint a tantervbe illesztett oktatóprogramok bevezetésében. A könyvtárismeret és információgyűjtés a PBL tananyag szerves része. Könyvtárhasználat és könyvtári források használatának oktatása PBL bevezetésének feltétele.



17. ábra: Egyetemi könyvtár szerepe az információs/tudásláncban

(Forrás: saját szerkesztés http://olvasas.opkm.hu/Plugins/Interactive/Media/381/media/unesco_indicators.pdf alapján)

Az egyetem oktató-kutató tevékenysége és könyvtár működése összetett, több szintű kapcsolatrendszerben zajlik. A 17. ábrán illusztrált információ illetve tudáslánc

³⁸ Például: Dudás Anikó: Könyvtárinformatika – bölcsészet, társadalomtudomány. Egyetemi jegyzet. Közrem. Guitman Barnabás. Piliscsaba: PPKé BTK, 2011. ISBN 978-963-308-059-7.

³⁹ 1974-ben a kanadai McMaster Egyetemen fejlesztették ki a módszert, hivatalosan a New Mexico Egyetemen (University Of New Mexico, Albuquerque, NM) kezdték alkalmazni 1979-ben először. 1982-ben Merver Egyetemen az összes hallgató számára tették kötelezővé, 1985-ben a Harvard Egyetem „New Pathways” programjában is foglaltak. 1991-ben már több mint 100 orvostudományi egyetem vezette be a módszert. (Virágos, 1998)

körforgásának minden mozzanata a tudományos kommunikációt befolyásoló könyvtár- és általa kiszolgált közönség együttműködésével zajlik. A rendszer működtetésében könyvtár részt vesz a gyűjtött és szolgáltatott dokumentumok és információk szintjén és olyan tevékenységek szintjén, mint az egyetemi oktatásban aktív részvétel és a kutatási feladatokat elősegítő információkutatás- és szolgáltatás, valamint az egyetemen készült publikációk gyűjtése és gondozása.

Az értekezéslet 8. fejezetében⁴⁰ bemutatott kulcskompetenciákhoz sorolt kommunikációs készségek a felsőoktatási intézményben oktató, kutató és tanulmányokat folytató hallgatók esetében a tudományos kommunikációhoz kapcsolódnak. A tudományos kommunikációs kompetenciák megszerzése az információs műveltség körébe tartozó készségek kibővítését igényli, abból a célból, hogy az egyén képes legyen aktívan részt venni a tudományos kommunikáció minden folyamatában – az információkeresésétől a publikált információ felhasználásáig. Az információs műveltség oktatásának kiterjesztését a tudományos kommunikációs ismeretek oktatására javasolja az amerikai Felsőoktatási és Tudományos Könyvtárak Szövetsége (Association of College and Research Libraries ACRL) által 2013-ban kiadott jelentésben (white paper). A témát tárgyaló *Intersections of scholarly communication and information literacy* című írásban (ACRL 2013) megfogalmazott javaslatok egyik kiinduló pontja az a megállapítás, hogy az egyetemi könyvtáros olyan tanárnak tekinthető, akinek oktatási feladatot kell vállalnia a rendkívül gyorsan fejlődő tudományos kommunikáció területén. Ez hatással van a könyvtári feladatok súlyozására és előtérbe helyezi a szabad hozzáférést biztosító politikát, digitális repozitóriumok létrehozását, szerzői jog oktatását és publikálási tevékenységet. A változó feladatok ellátására szükség van felsőoktatási intézmények fejlődését követő rugalmas alkalmazásra, valamint könyvtáros képzés olyan fejlesztésére, amely alkalmassá teszi a pedagógiai és tudományos kommunikációs ismeretek elsajátítására és bővítésére. Az idézett kiadvány felhívja a figyelmet azon készségnek a fontosságára, amely segítségével a tanulmányokat végeztével egyetemi környezetet elhagyó hallgatók folytatni tudják a tudományos kommunikációs tevékenységüket és képesek legyenek továbbfejleszteni ehhez szükséges kompetenciáit.

⁴⁰ Lásd Az információs társadalom versenyképességének kompetencia szemléletű megközelítése 42-43 p.

10.4 Információszoolgáltatások a Nyugat-magyarországi Egyetem Központi Könyvtárában

A Nyugat-magyarországi Egyetem Központi Könyvtára nyilvános intézmény, országos feladatkörrel rendelkező felsőoktatási szakkönyvtár. A gyűjtőköre kiterjed az oktatott szakok tudományterületére, kiemelten az erdőszet, faipar, geodézia és határ területeire. A felsőoktatási integráció során létrejött Nyugat-magyarországi Egyetem könyvtári hálózatába tartoznak kari, intézeti, tanszéki és gyakorló iskolai könyvtárak. A központi könyvtári hálózatba tartozó öt kari könyvtár főbb adatait az 1. számú táblázat tartalmazza. A központi könyvtári funkciói mellett a könyvtár kiemelt feladata az Erdőmérnöki, Faipari Mérnöki és Közgazdaságtudományi Karok oktatói és kutatói tevékenység támogatása.

1. táblázat: NymE tagkönyvtárak főbb adatai 2013. év statisztikák alapján

(Forrás: saját szerkesztés)

Tagkönyvtár	Aktív olvasók száma	Állomány nagysága (ezer)	Alkalmazottak létszáma
Apáczai Csere János Kar Könyvtára (Győr)	3056	108.999	7
Benedek Elek Pedagógiai Kar Könyvtára (Sopron)	668	68.327	2
Geomatikai Kar Könyvtára (Székesfehérvár)	456	25.600	1
Központi Könyvtár (Sopron)	1210	318.245	13
Mezőgazdaság- és Élelmiszertudományi Kar Könyvtára (Mosonmagyaróvár)	624	129.238	2
Savaria Egyetemi Központ Könyvtára (Szombathely)	4477	263.809	17
Összesen:	10.491	914.218	42

A könyvtár tagja az Országos Dokumentum-ellátási Rendszernek (ODR), annak köszönhetően a könyvtárhasználók gyorsan hozzáférnek a helyi gyűjteményből hiányzó, de az ország könyvtári rendszerének bármely más könyvtárából kikölcsönözhető dokumentumokhoz. A könyvtári információforrások és szolgáltatások alapja az önállóan illetve együttműködéssel előállított adatbázisok és információforrások, valamint más-internet segítségével elérhető korlátozott hozzáférésű (fizetős) és szabadon használható adatbázisok és információforrások. A dokumentumszolgáltatás – beleértve az elektronikus

formátumokat – forrása a saját, valamint az egyéb módon elérhető fizikai és digitális gyűjtemények.⁴¹

Könyvtári online bibliográfiai adatbázis (elektronikus katalógus), amely Corvina könyvtári integrált rendszert használó tagkönyvtárakkal, együttműködő szakgyűjteményekkel és iskolai könyvtárakkal közösen építenek. Az adatbázisban megtalálható az egyetemi könyvtári hálózatban elhelyezett dokumentumok leírásai és az együttműködő szervezetek mint: MTA GGKI (Sopron), Erdészeti Tudományos Intézet (Sárvár) és Nyírerdő Zrt. (Nyíregyháza) könyvtári állománya. Katalógus része az erdészeti és faipari bibliográfia, amely elsősorban az erdészeti és elsődleges faipari szakfolyóiratok cikkeit tartalmaz.

Az egyetem tudományos tevékenységét támogatja az Egyetemi repozitórium – Digitális könyvtári archívum, amely az egyetemen létrejött doktori, szakdolgozati és más publikációk teljes szövegéhez elektronikus hozzáférést biztosító adatbázis.

Elektronikus Információs szolgáltatás (EISz) (<http://eisz.mtak.hu/>) konzorcium által biztosított hozzáférés a tudományos adatbázisokhoz: Web of Science – a világon legismertebb bibliográfiai és hivatkozási adatbázis, SCOPUS – Elsevier kiadó absztrakt és hivatkozási adatbázis, ScienceDirect – nagyrészt teljes szövegű interdiszciplináris adatbázis, Springerlink – kiadói adatbázis, többnyire teljes szövegű elérés a különböző típusú dokumentumokhoz (például laboratóriumi kísérletek protokolljai), valamint különböző témaköröket feldolgozó EBSCOhost adatbáziscsomag.

Doktori Repozitórium Nyugat-magyarországi Egyetemen 2000. január 1. után megvédett doktori értekezések szabadon hozzáférhető adatbázisa, amely az egyetemi repozitóriummal együtt gyűjti és hozzáférést biztosít az egyetem tudományos tevékenységének publikációs termését.

A Központi Könyvtár a hálózatába tartozó egységekkel együttműködve aktív szerepet vállal a Magyar Tudományos Művek Tára (MTMT) – nemzeti bibliográfiai adatbázis a tudományos publikációs tevékenység egységes nyilvántartására, hiteles értékelésére létrehozott adatbázis helyi feltöltésében és működtetésében.⁴² A könyvtárosok koordinátori, oktatói és tanácsadói feladatokat az intézményi koordinátorokkal együttműködve látják el (Kiss, 2014). Az MTMT komplex és többfunkciós adatbázis portálként működik a nyilvántartott publikációk szövegeit gyűjtő repozitóriumok számára. A tudományometriában is hasznosítható adatbázis hiteles forrásként szolgál a szerzők

⁴¹ Nyugat-magyarországi Egyetem Központi Könyvtárának weblapja: <http://ilex.effe.hu>

⁴² Sikeresen csatlakozott a Nyugat-magyarországi Egyetem a Magyar Tudományos Művek Tárához, Networkshop 2013, Sopron, 26-28.03.2013 <https://www.mtmt.hu/hirek> [2013. ápr. 20.]

egyéni publikációs jegyzékeinek és statisztikáinak készítésére, az intézmény akkreditációjához, különböző pályázatokhoz, valamint a tudományos előmenetelhez. A publikációk dokumentálása a kutatók, intézetek, egyetemek szellemi tevékenységének „tudományos névjegyét” állítják elő, amelynek segítségével megismerhető, értékelhető és összehasonlítható az anyaintézmény szellemi tőkéjét gyarapító tudományos teljesítmény hazai és külföldi kutatók teljesítményével (Dudás 2008). Ez elősegíti az egyetemek, régiók és országok közötti együttműködésen alapuló kutatásokat és az ország bekapcsolódását a nemzetközi tudományos kommunikációs folyamatba. További új perspektívát jelenthet a könyvtár és az egyetem számára egyaránt az MTMT rendszerében tárolt adatok összekapcsolása az egyetemi információs rendszerrel.

A Szellemitulajdon-védelmi Információs Pont (PATLIB) szellemitulajdon-védelmét érintő témákban szolgáltatás különböző formákban: közép- illetve felsőfokú iparjogvédelmi szakképesítéssel rendelkező szakembert tanácsadása, szellemitulajdon-védelmi kézikönyvtár használata, több számítógép az online adatbázisok kutatásához. A Szellemitulajdon Nemzeti Hivatala (SZTNH) több éve hirdeti a diplomadíj-pályázatot végzős hallgatók részére.

Az Erdészeti Talló az erdészet, környezetvédelem és határterületek témájában megjelenő információkhoz biztosít gyors és kényelmes hozzáférést a magyar- és idegen nyelvű, elektronikus és nyomtatott szaklapokban és más információforrásokban megjelent cikkek, összefoglalók, folyóirat tartalomjegyzékek, hírek és egyéb közlések alapján.

A könyvtár munkatársai által szerkesztett Sajtófigyelő – naponta frissített gyorsinformáció helyi- és országos, nyomtatott és elektronikus napilapok, valamint más periodikák közlései alapján válogatott szemle meggyorsítja és kényelmessé teszi a tájékozódást az oktatás, kutatás, erdészet és kapcsolódó szakterületek aktuális eseményeiről.

A Központi Könyvtár alapszolgáltatásai körébe tartoznak: a saját állományból és a könyvtárközi kölcsönzés; helyben olvasás; tájékoztatás; szerzői jog betartásával és magán célú, dokumentummásolás, valamint számítógép-használat. Forráshiány miatt a könyvtár rákényszerült, hogy 2007. február 1-től beiratkozási díjat szedjen a teljes körű használatért. Ugyanakkor az 1997. évi CXL. törvény II. fejezetének 56. § (2) bekezdésében megfogalmazottak alapján a könyvtárhasználót ingyenesen illetik meg a következő alapszolgáltatások:

- Könyvtárlátogatás;
- könyvtár által kijelölt gyűjteményrészek helyben használata;
- az állományfeltáró eszközök (katalógusok) használata;

- információ a könyvtár és a könyvtári rendszer szolgáltatásairól.

Térítésmentesen igénybe vehető szolgáltatások a könyvtárlátogatás, könyvtári gyűjteményrészek helyben használata, az állományfeltáró eszközök és az ingyenesen elérhető adatbázisok használata, valamint információ a könyvtár és a könyvtári rendszer szolgáltatásairól. A könyvtár teljes körű használata beiratkozáshoz és meghatározott beiratkozási díj fizetéséhez kötött. A könyvtárba beiratkozhat minden 14. életévét betöltött személy, aki elfogadja a könyvtárhasználat szabályait.

Az olvasótermi számítógépeket a Központi Könyvtár beiratkozott olvasói használhatják kutatási és oktatási célokra, könyvtári és hálózati elektronikus információforrásokhoz való hozzáféréshez térítés ellenében számítógép-használati kártya kiváltásával. A könyvtár állományában lévő dokumentumokról a szerzői jogvédelem figyelembevételével térítés ellenében másolat készíthető. A mélyebb szakmai ismereteket, illetve jelentős időráfordítást igénylő kérdésekkel kapcsolatos tájékoztatás, a könyvtár gyűjtőkörébe tartozó irodalomkutatás, bibliográfiakészítés, és egyéb, egyéni igényekhez kapcsolódó komplex információszolgáltatás megrendelésre, díjazás ellenében.⁴³

Az egyetem intézeteiben folyó kutatásokhoz szükséges szakirodalmi háttér felderítése a kutatókkal való szoros együttműködéssel történik. A szolgáltatásnak nélkülözhetetlen feltétele a közvetlen kommunikáció és a könyvtáros részéről a tudományos probléma megértése a keresés szempontjából szükséges mértékben. A feladat megkezdése előtt a megrendelő és szakirodalmi kutatást végző könyvtáros közösen beszélnek meg melyik információforrásokra és adatbázisokra, milyen dokumentumtípusokra terjedjen az információkeresés és milyen keresési stratégiát alkalmazzanak. A részeredményeket bemutató konzultáció alatt megbeszélik a felmerülő kérdéseket és további tennivalókat, esetleg információforrás vagy stratégiai változásokat. Minden alkalommal a szakirodalmi kutatást megrendelő határozza meg a keresés forrását körét és menetét. A szolgáltatás eredménye egy bibliográfiai leírásokat tartalmazó lista, amely alapján a megrendelő rendszerint megkéri a kiválasztott dokumentumokat. Ezt a fajta információszolgáltatást lényegesen megváltoztatták az utóbbi évtizedek folyamán történt információs-kommunikációs technológia fejlődése, amely kiszorította nyomtatott folyóiratok fáradságos és időigényes átvizsgálását. A teljes szövegek illetve szurrogátumok (összefoglalók) letölthetők a hozzáférhető adatbázisokból illetve beszerezhetők a

⁴³ Könyvtárhasználati szabályzat, NymE KK, 2008. Hozzáférhető: http://ilex.efe.hu/texthu/mell_2.pdf [2014. aug. 21.]

könyvtárközi kölcsönzésen keresztül. Angol nyelvismeret elterjedésének köszönhetően nincs szükség a szakirodalom fordítására. A korábbi évtizedekben végzett szakirodalmi kutatások eredményeként összeállított témadokumentációs kiadványokkal összehasonlítva⁴⁴ a jelenlegi szolgáltatás teljesítési ideje és munkaráfordítása lényegesen csökkent.

A könyvtárban „Minőségirányítási kézikönyv” alapján 2003-tól végeznek a minőségfejlesztést támogató teljesítmény felméréseket, valamint folyamatos elégedettségvizsgálatokat.

10.5 A Nyugat-magyarországi Egyetem Központi Könyvtárának oktató tevékenysége

Az utóbbi évtizedekben egyre inkább előtérbe kerül az egyetem két legfontosabb feladata: a gazdasággal együttműködve tudomány- és kutatás-alapú innovációs központként működés, valamint olyan egyének képzése, akik rendelkeznek a gazdasági versenyképesség alapját képező kompetenciákkal és megtanultak tanulni. A posztindusztriális társadalom Drucker (1994) értelmezésében a tudástársadalom, amelyben az oktatási intézmények egyre inkább nyitottá válnak a felnőttek előtt is, ami elsősorban a felsőoktatási intézményekre és a magasán képzettekre vonatkozik. Egyik alap gondolata az oktatással kapcsolatban, hogy azok beszámolóval tartoznak az eredményességükért és eredményekért. Az oktatás univerzális tudásra épülő ismeretek megszerzéséért felelős, amelyek által az egyén részt tud venni a tudásgazdaságban, „tudásmunkássá”, tudásmenedzserré” válni. Ezen elvárásnak teljesítését Drucker (1994) minden oktatási rendszer alapvető társadalmi kötelességének tekinti.

A felsőoktatási könyvtár fő feladatainak megvalósításához a felsőoktatási könyvtárak gyakran vállalnak olyan oktatási tevékenységet, mely túlmutat a szokásos könyvtárhasználati útmutatásokon. A könyvtár nemcsak biztosítja az információhoz és tudásanyaghoz szabad hozzáférést, de a szakirodalmi források hatékony felhasználását elősegítő oktatást is végez a felsőoktatásban résztvevő hallgatók önálló ismeretszerzéshez szükséges jártasság és készség elsajátítása céljából.

Jelenleg a magyar felsőoktatási könyvtárak többsége foglalkozik a könyvtárhasználók képzésével (Budaházy 2006). A könyvtári szakinformáció-források használatának oktatása

⁴⁴ Például Hiller I. et al. (összeáll.): A kocsányos és kocsánytalan tölgy európai pusztulása. Témadokumentáció. Sopron, Erdészeti és Faipari Egyetem Központi Könyvtára, 1985.

kapcsolódik az adott intézményben oktatott szakirányokhoz, például a Szent István Egyetem Állatorvosi Karának könyvtára, Budapesti Műszaki Egyetem könyvtára, valamint a Debreceni Egyetem Orvos- és Egészségügyi Centruma. A Nyugat-magyarországi Egyetemen működő könyvtárak közül a különböző szakok képzéséhez kapcsolódó oktatással foglalkoznak a győri Apáczai Csere János Kar Könyvtárában, a szombathelyi Savaria Egyetemi Központ Könyvtárában, valamint a soproni székhelyű Benedek Elek Pedagógiai Kar Könyvtárában és a Központi Könyvtárban.

A Nyugat-magyarországi Egyetem Központi Könyvtárának oktatási tevékenysége szerepel a könyvtár missziójában rögzített vállalások között, a NymE Szervezeti és Működési Szabályzatban foglaltakkal egybehangzóan. A könyvtárban hozzáférhető és szabad hozzáférésű, internetes szakinformációs források használatának oktatása „Szakirodalmi ismeretek” című tantárgyként 2002-ben indult meg újra, eleinte az Erdőmérnöki, majd a Faipari Mérnöki Karon. Jelenleg a soproni kampuszon a tantárgy választható illetve kötelező az okleveles Erdőmérnöki, az okleveles Környezet-mérnöki, a Természetvédelmi Mérnöki, a Vadgazda Mérnöki, valamint a Faipari Mérnöki Kar hallgatói számára. A korszerű könyvtárhasználati ismeretek mellett az oktatás az adott szakterület tudományos információ forrásainak (nyomtatott és elektronikus) ismertetésére, valamint használatának és hasznosításának oktatására is kiterjed. A hallgatók egy virtuális „térképet” kapnak egy-egy tudományág területéről, amelyet később aktualizálhatnak, más igényekhez átalakíthatnak. A kizárólag könyvtárban, illetve az egyetemi hálózaton elérhető elektronikus információforrásokon kívül megismerik a szabadon hozzáférhető tudományos és szakinformációk keresési technikáit. Olyan ismeretekre tesznek szert, amelyeket máshol, az élet más területein is kamatoztatni tudnak.

A Nyugat-magyarországi Egyetem Központi Könyvtárának oktató tevékenységét, mint az egyik alapvető feladatát határozza meg a Nyugat-magyarországi Egyetem Szervezeti és Működési Szabályzata: „Az egyetemi könyvtári hálózat az oktatás és tudományos munkainformációs bázisa, jellegének megfelelően képzési és kutatási feladatokat is végez.”⁴⁵

A könyvtár használatának fontosságát nagyra tartották már a selmeci Bányatisztképző iskola alapítói. Az alapító levélnek tekinthető 1735. június 22-én kelt bécsi udvari kamarai rendelet szervezeti és tanszabályzata előírta többek között azt is, hogy a hallgatók

⁴⁵ Nyugat-magyarországi Egyetem Központi Könyvtár és levéltár Ügyrendje. Hozzáférhető: http://www.nyme.hu/fileadmin/dokumentumok/rektori/ugyrendek/NYME_KKL_ugyrend_20150311.pdf [2015. ápr. 8.]

kötelesek a bányaiskola beszerzett könyveket „...a tanulók a tanórákon kívül kötelesek magok között fölolvadni, ezekből hasznot és tudást meríteni, amely idővel hasznos szolgálatot tehet és tesz a hivatali és szakmai működésük során...” (Zsámboki 1984: 10). A Szakirodalmi ismeretek oktatásának a gondolata nem új a Nyugat-magyarországi Egyetem és annak jogelőd intézményének tantervében sem. Selmecbányai Bányászati és Erdészeti Akadémián 1868-tól Wagner Károly, 1873-tól Sóltz Gyula, 1895-től Fekete Lajos oktatta az erdészeti irodalomtörténetet, részben önállóan, részben az Erdészeti statisztika és erdészeti irodalomtörténet című tantárgy keretében (Hiller 1987). Az Erdészeti és Faipari Egyetem Központi Könyvtára 1962-ban kezdte a szakirodalmi ismeretek oktatását az 1960-ban kiadott Földművelési Minisztérium rendelete nyomán (84/740/1960), amely kötelezővé tette a tantárgy oktatását a minisztérium alá tartozó felsőoktatási intézményekben. Később, 1966-ban, a Közművelődési Minisztérium is kötelezte a felsőoktatási intézményeket a tantárgy oktatására (169/1966). A rendelkezés nem írta elő, hogy az oktatás milyen formában, hány óraszámában történjen, sem azt, ki vállalja fel ezt a tevékenységet. Komoly viták és ellentétes vélemények kísérték a tantárgy bevezetését. Egyes egyetemi oktatók olyan kényszerként értelmezték a rendeletet, amely túlságosan igénybe veszi az oktatói kapacitásukat, így a könyvtárra bízta a feladatot. Ugyanakkor megjelentek olyan kritikus hangok is, amelyek kétségbe vonták a könyvtárosok kompetenciáit, különösen az erdészeti és faipari szaktudást illetően. Az utóbbi érv inkább bizalmatlanságról szólt, mintsem valódi aggodalomról, hiszen a soproni egyetem könyvtárában, mint országos szakfeladatú intézményben mindig is magas volt a szakmai (elsősorban erdőmérnöki és faipari mérnöki) diplomával is rendelkező dolgozók aránya.

Az 1962-től bevezetett Szakirodalmi ismeretek oktatásában részt vettek az erdőmérnöki és faipari mérnöki kar első évfolyamos hallgatói. 1977-től a könyvtári főigazgató javaslatára az oktatásban részt vettek a végzős évfolyamok hallgatói is. Egyidejűleg tematikai változás történt – különvált a kezdő évfolyamok könyvtárhasználati oktatása a végzős hallgatóknak tartott „Szakirodalmi ismeretek” oktatásától. Az utóbbinak az volt a célja, hogy elsősorban olyan ismereteket szerezzenek, amelyeket a diplomamunka írásához tudnak felhasználni. A használóképzéssel tantervi keretek között a könyvtár 1988-ig foglalkozott.

A több mint tíz éves szünet nagy jelentőségű változást, fejlődést hozott az információ feldolgozásában és hozzáférésében, megjelentek új információhordozók, új, elektronikus információforrások. A Nyugat-magyarországi Egyetem Központi Könyvtárában olyan

adatbázisok jelentek meg, amelyek használata megköveteli az új információkereső nyelvek ismeretét. Az internetes információforrások használatához új ismeretek, új készségek szükségesek. A források ismeretén kívül tudni helyesen értékelni és használni a releváns információkat.

Az 1988 és 2002 között eltelt idő alatt nagy változások mentek végbe az egyetemi oktatásban is. Egyetemi integráció következtében és az új képzések indításával többszörösére nőtt a hallgatók és beiratkozott könyvtárhasználók száma. Az új oktatási formák (távoktatás, felnőttoktatás), valamint a bolognai rendszerű oktatás új feladatok elé állították egyaránt a könyvtárhasználókat és a könyvtárakat is. A könyvtár szempontjából a leglényegesebb változás az önálló munka – információkeresés, -értékelés, -elemzés, az önálló döntéshozatal kényszere, ahol a könyvtáros partner szerepben jelenik meg.

Az oktatás tematikája magába foglalja az alapvető könyvtári és könyvtárhasználati ismereteket, valamint részletes ismereteket olyan területeken, mint:

- Tudományos információ és formái;
- Információkereső nyelvek és alkalmazása;
- Könyvtári dokumentumok, információs kiadványok, katalógusok és adatbázisok;
- Tudományos információ elektronikus forrásai;
- Tudományos dolgozat tartalmi és formai követelményei.

Az Erdőmérnöki Karon választható tantárgyként oktatott „Szakirodalmi ismeretek” című tantárgy azt a célt tűzi ki, hogy a hallgató megismerje a könyvtári információszerzés módszereit és eszközeit három szinten:

- **készség szintjén:** el tudjanak igazodni a szakkönyvtárban, kezelni tudják a számítógépes információforrásokat, meg tudják szerezni a szakmai információkat, és azokat kritikusan és kompetensen értékeljék, illetve felhasználják;
- **ismeret szintjén:** tájékozottak legyenek az információkezelést, –feldolgozást segítő eszközökkel kapcsolatban, hatékonyan vegyenek részt az információt alkalmazó és a további információt létrehozó csoportokban;
- **jártasság szintjén:** tisztában legyenek az információközlés szabályaival, etikusan álljanak hozzá az információ és az információs technológiák felhasználásához (Facsó 2007).

A felvázolt oktatás módszere: heti két óra előadás és heti két óra könyvtárban végzett gyakorlat, illetve egyéni konzultáció. A számonkérés módja: évközi házi dolgozat, a félév végére a házi dolgozathoz záródolgozat, illetve prezentáció készítése. Az évközi házi dolgozatban a hallgatónak rövid áttekintést kell adnia egy a szakhoz kapcsolódóan kiválasztott témakör irodalmából, valamint be kell mutatnia a megírásához szükséges szakirodalom kutatásának módszerét. A könyvtár által készített oktatási segédletek, előadások, bemutatók, egyes szakterületekre vonatkozó link-gyűjtemények rendszerint hozzáférhetők a könyvtári honlapon.

A „Szakirodalmi ismeretek” tantárgy többéves oktatásának tapasztalatait összegezve megállapítható, hogy az oktatás sikerességének feltételei a következők:

- Homogén csoport – egy szakirányon tanuló hallgatók;
- Feltétel az „Informatika” tantárgy sikeres teljesítése;
- Oktatás időtartama: 1 szemeszter;
- Az oktatás módszere: heti 2 óra előadás és az ahhoz kapcsolódó témájú 2 óra könyvtári gyakorlat kiegészítve egyéni konzultációk lehetőségével;
- Aktív együttműködés a szakirány tantárgyfelelős oktatójával;

Annak ellenére, hogy nem állnak rendelkezésre számszerű adatok, sem elégedettségi vizsgálatok eredményei a Nyugat-magyarországi Egyetem Központi Könyvtára által végzett használoktatás hatásosságáról, az oktatók és a tantárgy oktatásában részt vett hallgatók véleményére alapozva elmondható, hogy a megszerzett ismeretek és készségek nemcsak hasznosak, de sokszor nélkülözhetetlenek az információkereséshez, önálló tanuláshoz és a tanulmányok folyamán elvárt írásbeli dolgozatok készítéséhez. Az önálló módon végzett tudományos információ kutatása nemegyszer inspiráló a további kutatásokra és a tudományos tevékenységre.

A könyvtárak nagy tudáspotenciállal rendelkező szervezetek. Az információs technológiák, az információs világ fejlődése folyamatos tanulásra, továbbképzésre készíteti, kényszeríti a könyvtárosokat, az így szerzett és a mindennapi gyakorlat során alakított kompetenciáit jobban ki lehetne aknázni az oktatási tevékenység szélesítésével. A Szakirodalmi ismereteket legalább választható tantárggyá kellene tenni a felsőoktatás valamennyi hallgatója számára, és kötelező tantárggyá mindazok számára, akik tudományos kutatással szeretnének foglalkozni vagy abban részt kívánnak venni. A könyvtárak oktatási tapasztalatát felhasználva, az adott szakterületek

információforrásainak feltárásában való jártasságuk alapján, a könyvtárosok aktívan részt vehetnének a tananyagok írásában, elsősorban a távoktatási, e-learning kurzusok tananyagának kidolgozásában. Ilyen jellegű együttműködésre példaként szolgálhat a Budapesti Közgazdaságtudományi és Államigazgatási Egyetem Pedagógia Tanszéke és BKÁE Központi Könyvtára közötti együttműködés.

Megfontolva a mindazokat a változásokat, amelyek a könyvtárhasználók tudásában, magatartásában és információs igényeiben válthat az információkeresési ismeretek elsajátítása – elsősorban az önálló információkeresési és tájékozódási szokások vonatkozásában, valamint a felsőoktatás fejlődésének azt a tendenciáját, amely az önálló tudásszerzést, önálló tanulást követel a hallgatóktól, szükségeszerű, hogy a könyvtárak foglalkozzanak az információforrások használatának oktatásával.

10.6 A Nyugat-magyarországi Egyetem Központi Könyvtárának jelenlegi helyzetelemzése

A Nyugat-magyarországi Egyetem Központi Könyvtárának 2013-2014 évekre kialakult helyzetét az értekezés szerzője által szerkesztett SWOT analízis tárja fel:

Erősségek (S – Strengths)

- A Nyugat-magyarországi Egyetem Központi Könyvtára az ország legjelentősebb erdészeti-faipari szakkönyvtára, amely egyben egyetemi könyvtár is, nyilvános hozzáférésű és ingyenesen igénybe vehető, rendelkezik állandó használói körrel.
- Folyamatos és alapos munkának köszönhetően számos saját fejlesztésű és más szakmai adatbázis és tudástár és teljes szövegeket archiváló repozitórium áll a felhasználók rendelkezésére, helyben és az interneten.
- Országos és külföldi könyvtári hálózatokban folytatott együttműködés révén nőtt a hozzáférés az információforrásokhoz.
- A könyvtár közvetítésével szerzett információk hitelessége és megbízhatósága növeli a könyvtárhasználók bizalmát.
- Az egyetem integrációja következtében megnőtt a központi könyvtár szerepe és bővültek az információforrások fejlesztésének lehetőségei a tagkönyvtárakkal folytatott együttműködésnek köszönhetően.

- A folyamatos továbbképzések hozzájárulnak a könyvtárosok kompetenciáinak és tapasztalatainak magas színvonalon való fenntartásához.
- A könyvtárosok aktív együttműködése az egyetemi oktatásban erősíti a könyvtár pozícióját.

Gyengeségek (W – Weaknesses)

- Pénzforrások állandó hiánya megnehezíti, illetve lehetetlenné teszi a tervezést.
- A felsőoktatásra vonatkozó megszorítások következtében csökkent a dolgozói létszám, ami munkaszervezési problémákat okoz és megnehezíti a feladatok színvonalas ellátását.
- Erőforrások (pénz- és munkaerő) hiánya miatt elmarad a könyvtári állomány digitalizálása.
- Könyvtármarketing hiánya hozzájárul a könyvtári szolgáltatások hiányos ismeretéhez.
- Könyvtári épület, berendezés és felszerelés elavultsága kedvezőtlenül befolyásolja a megítélést.

Lehetőségek (O – Opportunities)

- Együttműködés az információforrások fejlesztésével kapcsolatos országos projektekben, ez hozzájárul az egyetemi tudásbázisok fejlesztéséhez és használatának népszerűsítéséhez.
- A bibliometriai módszerek alkalmazása a tudományértékelésben, a könyvtár gondozásában épített tudástár az egyetemi információs rendszerrel való együttműködés új fontos szerepet kínál az egyetemi könyvtár számára.
- Az egyetemi hallgatói létszám bővítésének kedvező hatása lehet a könyvtári látogatások növelésére.
- A távolsági – elsősorban internetes - könyvtárhasználat a tájékoztatáson és információszolgáltatáson kívül lehetőséget ad a közvetlen könyvtárhasználat népszerűsítésére és a szolgáltatások előnyeinek ismertetésére.
- A pénzforrások hiánya részben enyhíthető a könyvtári fejlesztéseket támogató pályázatokból nyert támogatással.

Veszélyek (T – Threats)

- A könyvtár pénzügyi helyzete mindenkori fenntartójától, annak hozzáállásától függ.
- A könyvtár jövője az alapvető tényezők: pénzügyi források és árak folyamatos változása miatt nehezen tervezhető.
- A könyvtárhasználók információs magatartásához, információszerzési szokásaikhoz jobban alkalmazkodó internetes szolgáltatók egyre fenyegetőbb konkurenciát jelentenek a könyvtári információszoolgáltatások számára.
- Az interneten hozzáférhető információ- és tudásanyag bőséges kínálata eltéríti a felhasználót a könyvtár által szolgáltatott megbízható és hiteles információszolgáltatásoktól.
- A könyvtáros szakma megfelelő anyagi és társadalmi elismerésének hiánya bizonytalanná teszi a könyvtári szolgáltatások színvonalának fenntartását.

A Nyugat-magyarországi egyetem Központi Könyvtárának SWOT analízise tartalmazza a tagkönyvtárak helyzetére vonatkozó általános jellemzőiket és a helyi, belső tényezőket. Elsősorban a helyes stratégia alkotásán és megvalósításán múlik, hogy a könyvtár élni tudjon az erősségekkel, kiaknázni a lehetőségeket, és megelőzni, hogy a gyengeségek kategóriában szereplő jelenségek ne váljanak veszélyek forrásává. Az analízis alapján elmondható, hogy a marketing és könyvtár iránti bizalom erősítése a könyvtár alapvető érdeke. Ezért fontos feladatának kell tekintenie a tudásbázisának ismertetését és benne rejlő lehetőségek tudatosítását az egyetem oktatóival és kutatóival szoros együttműködés érdekében.

11 A MAI KÖNYVTÁRHASZNÁLÓK INFORMÁCIÓS MAGATARTÁSA

11.1 Magyarországi könyvtárhasználat statisztikák alapján

A Központi Statisztikai Hivatal által közölt Társadalmi haladás mutatószámrendszer társadalmi mutatószámai tartalmazzák a kultúrára és szabadidőre vonatkozó adatokat. A 2. táblázatban bemutatott lakosság kulturális aktivitására vonatkozó adatai között a könyvtárlátogatás az „Egy kulturális rendezvényre jutó látogatások” kategórián belül található. A legfrissebb hozzáférhető táblázatokban a könyvtári látogatások átlagos száma csak a 2010. évre vonatkozóan található, amely 2,0 fő volt⁴⁶ és feltételezhető, hogy a többi évre vonatkozó hiányzó adatok nem mutatnának lényeges eltérést.

2. táblázat: Könyvtári kulturális rendezvényre jutó látogatók átlagos száma statisztikai adatokban 200-2011 között

(Forrás: http://www.ksh.hu/thm/2/indi2_10_2.html)

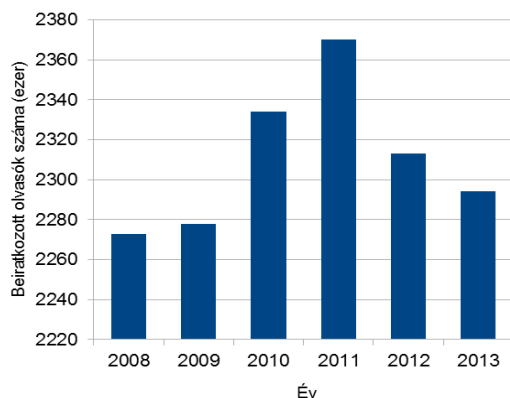
Mutató/dimenzió	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
2.10.2.1. Egy kulturális rendezvényre jutó látogatók átlagos száma, fő	88,0	88,6	97,7	92,7	95,2	95,5	91,1	93,2	88,8	78,6	81,2	...
<i>Intézmény típusa szerint</i>												
Mozielőadás	38,4	36,8	34,1	30,9	30,4	26,6	28,5	25,0	24,7	22,3	23,1	...
Színházelőadás	310,5	316,8	315,1	311,6	304,6	308,5	397,0	300,3	275,3	235,5	238,7	223,5
Múzeumi kiállítás	3528,9	3416,9	3723,8	3791,7	3897,7	4086,2	4089,4	3872,1	3149,8	2899,1	2664,8	2619,6
Könyvtár	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	2,0	0,0
Közművelődési intézmény	139,6	169,9	247,2	199,7	213,9	231,3	192,7	221,3	226,6	201,8	195,5	210,6

A könyvtárak használatát jobban jellemzi az általuk nyújtott szolgáltatások igénybevétele, amelyet a kulturális intézmények tevékenységeire vonatkozó adatok tükröznek.⁴⁷ A KSH által megfogalmazott könyvtár kategóriákban – a nemzeti és országos szakkönyvtárak, települési könyvtárak és egyéb szak- és munkahelyi könyvtárak, az iskolai könyvtárak mellőzésével – a könyvtári szolgáltatások igénybevételének statisztikai adatai változatos képet mutatnak. A vizsgált könyvtári kategóriákra jellemző, hogy a beiratkozók számának tekintetében a 2008-as évi csökkenés utáni években kisebb emelkedés jelentkezett, amit a 18. ábra illusztrál. Ugyanakkor a 19. ábra szerint csökkent a kikölcsönzött művek száma, ami azzal magyarázható, hogy nem elsősorban a kölcsönzés a könyvtárhasználat célja. Ez

⁴⁶ Központi Statisztikai Hivatal weblapja: http://www.ksh.hu/thm/2/indi2_10_2.html. [2014. ápr. 10.]

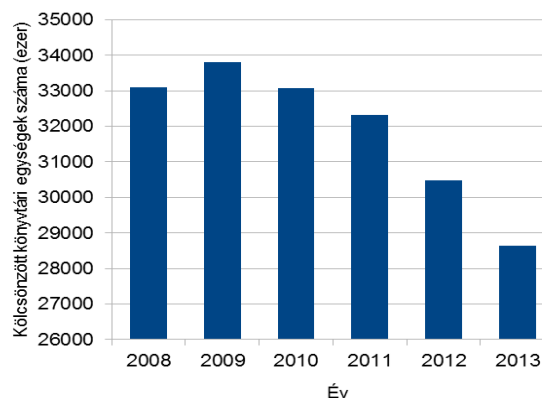
⁴⁷ Központi Statisztikai Hivatal weblapja: http://www.ksh.hu/docs/hun/xstadat/xstadat_eves/i_zkz002a.html [2015. márc. 20.]

összhangban lehet a 23. ábrán bemutatott könyvtár látogatási vizsgálat eredményével, amely értelmében a könyvtár hangulata, valamint a tájékozódás és művelődés lehetősége az, ami leginkább vonzó a látogatók körében.



18. ábra: A nemzeti és országos szakkönyvtárak, települési könyvtárak és egyéb szak- és munkahelyi könyvtárakba beiratkozott olvasó számának (ezer) változása 2008- 2013 között

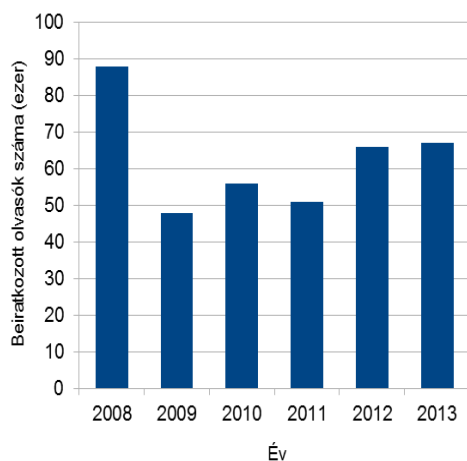
(Forrás: saját szerkesztés
http://www.ksh.hu/docs/hun/xstadat/xstadat_eves/i_zkz002a.html alapján)



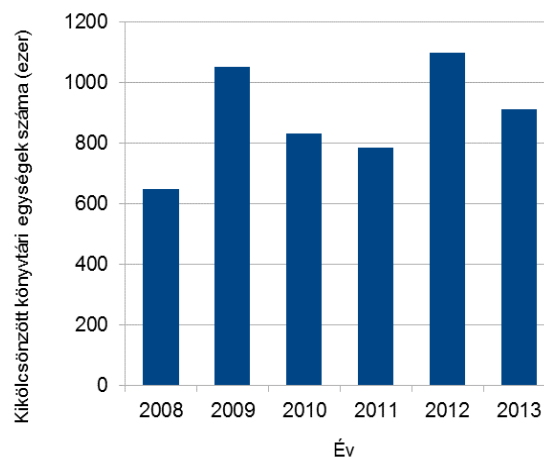
19. ábra: A nemzeti és országos szakkönyvtárak, települési könyvtárak és egyéb szak- és munkahelyi könyvtárakból kikölcsönzött könyvtári egység (ezer) változása 2008- 2013 között

(Forrás: saját szerkesztés
http://www.ksh.hu/docs/hun/xstadat/xstadat_eves/i_zkz002a.html alapján)

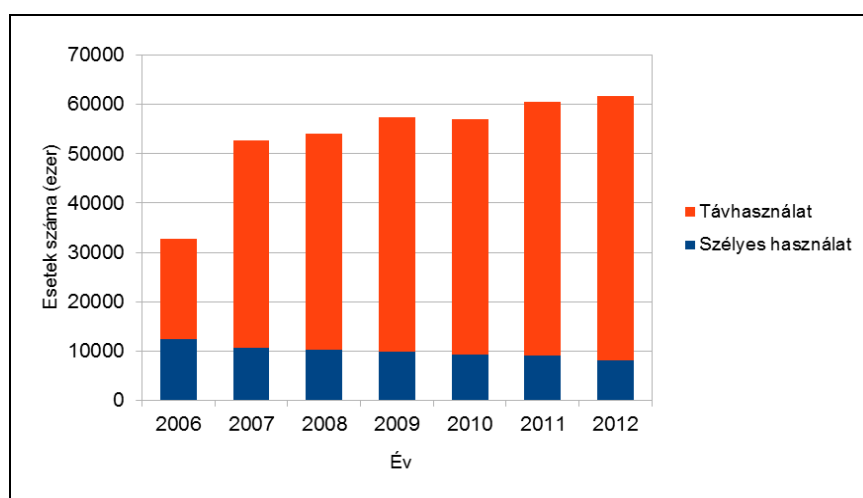
A beiratkozott olvasók és kikölcsönzött művek számát tekintve árnyaltabb képet kapunk a nemzeti és országos szakkönyvtárak tekintetében. Ebbe a kategóriába sorolhatók a felsőoktatási könyvtárak. Itt növekedés tapasztalható mind a beiratkozott könyvtárhasználók (20. ábra), mind a kölcsönzések szempontjából (21. ábra). A vizsgált jelenségek tekintetében megfigyelhető a 2008-as évnek hatása, ami az olvasók számának csökkenése mellett megnövelt kölcsönzést eredményezett, tehát intenzívebb könyvtárhasználatot eredményezett. Az ábrán követhető tendencia kiegészül a 21. ábrán illusztrált személyes és távhasználatra vonatkozó változásokat jelző eredményekkel. A statisztikai adatok jelzik azokat a könyvtárhasználati tendenciákat, amelyekkel szembesülnek a mai könyvtárak – a távhasználat, a digitális könyvtárhasználat térnyerését.



20. ábra: A nemzeti és országos szakkönyvtárakba beiratkozott olvasó számának (ezer) változása 2008- 2013 között
(Forrás: saját szerkesztés
http://www.ksh.hu/docs/hun/xstadat/xstadat_eves/i_zkz002a.html alapján)



21. ábra: A nemzeti és országos szakkönyvtárakból kikölcsönzött könyvtári egység (ezer) változása 2008- 2013 között
(Forrás: saját szerkesztés
http://www.ksh.hu/docs/hun/xstadat/xstadat_eves/i_zkz002a.html alapján)

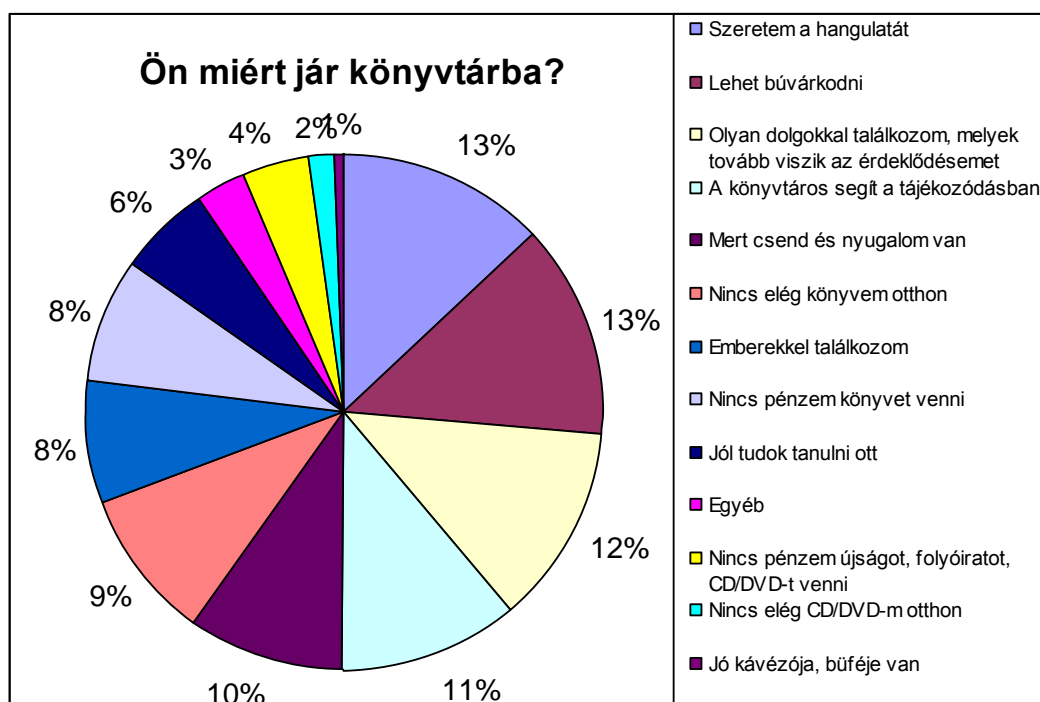


22. ábra: A személyes és távhasználatának változásai 2006-2012 között a tudományos célú könyvtárakban

(Forrás: saját szerkesztés Sipos 2014: 217 alapján)

2008-ban a magyar felnőtt lakosságot reprezentáló 3000 fős mintán végzetek kutatások a könyvtár használatára vonatkozó eredményeit a 23. és 24. ábra mutatja. A könyvtárba járók fele a könyvtár környezetét, ismeretanyagát és a könyvtárostól kapott segítségét tartvonzónak. Ez összhangban van a könyvtár működési céljaival és feladataival. A problémát

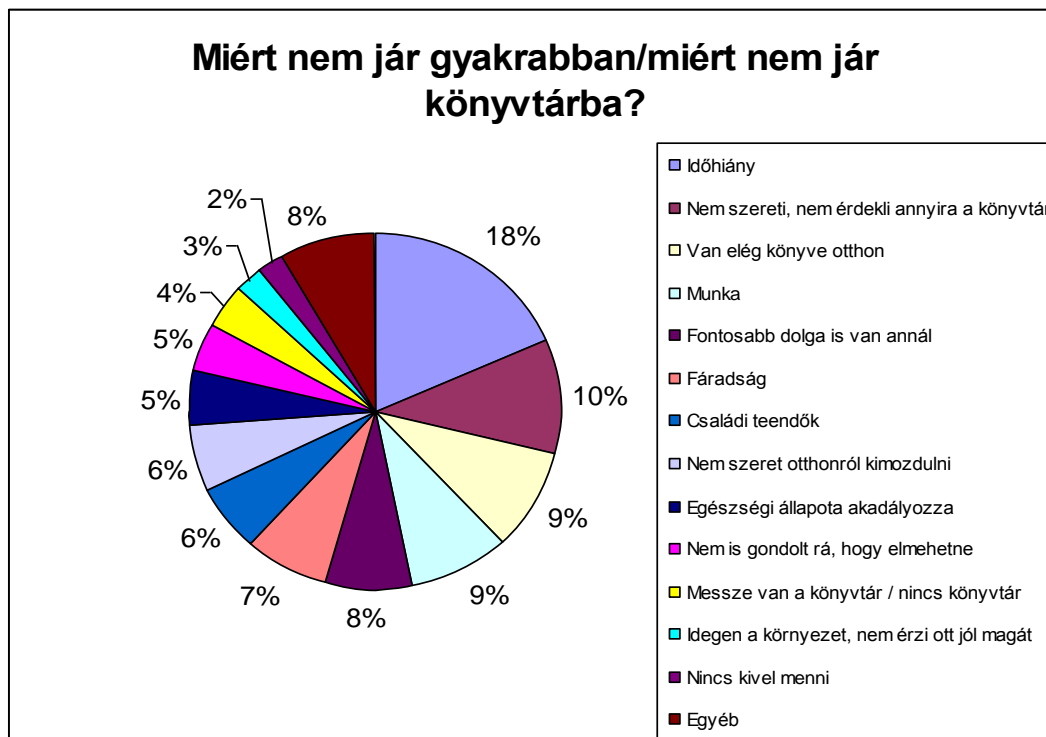
az jelenti, hogy összességében – az adatok értelmében – csökken a könyvhasználat népszerűsége a lakosság körében. Az okokat próbáló kideríteni kutatás eredményei (24. ábra) általános és kifogás jellegű magyarázatokat adnak, mint időhiány, érdeklődés hiánya vagy munka. Feltételezhető, hogy a könyvtár mellőzésének valódi okai összetettebbek és mélyebben kereshetők a kulturális jellemzők és időtöltési szokások között.



23. ábra: Könyvtárlátogatásra vonatkozó 2008. évi reprezentatív felmérés adatai

(Forrás: Antalóczy et al. 2010: 298)

A magyar lakosság kulturálódási szokásait kutató 2013-as Központi Statisztikai Hivatal kiadványban közölt vizsgálatok eredményei azt mutatják, hogy a televíziózás a legáltalánosabb tevékenység, még akkor is, ha a fiatalabb korosztályban a tévét felváltja a számítógép monitorjának a képernyője (KSH 2013).



24. ábra: Könyvtárlátogatásra vonatkozó 2008. évi reprezentatív felmérés adatai

(Forrás: Antalóczy et al. 2010: 298)

A társadalomkutatók „Net-generáció”-nak, „Google-nemzedék”-nek, „Digitális bennszülöttek”-nek szokták nevezni a könyvtárhasználók új generációját, és elmondható, hogy lényegesen különbözik az egy vagy két évtizeddel ezelőttitől. Koltay Tibor (2011) *Új generációk, új média, új írástudások* című tanulmánya szakirodalmi áttekintést ad az új generációk internet használatáról, tanulási szokásairól, Web 2.0, könyvtár 2.0 lehetőségeiről és gyakorlatáról, valamint az új írástudásokról és a műveltségről. A szerző a szakirodalomból hivatkozott vélemények alapján helyteleníti azt a feltételezést, hogy a fiatalok „természetüknél fogva” rendelkeznek a digitális technológiák használatához szükséges készségekkel (Koltay 2011: 376). Ezt a következtetést támasztja alá az értekezés *Az információs műveltség körébe tartozó jellemzők vizsgálata* szakaszában (121-130 p.) bemutatott vizsgálatom is.

A felhasználók információs magatartását vizsgáló 2004-ben Egyesült Királyságban végzett átfogó kutatás eredményei azt mutatják, hogy „A használók leginkább a népszerű keresőmotorokat kedvelik: a Google-t, a Yahoo-t, az Amazon-t és a hasonló kereskedelmi kínálatot. A könyvtárak feladata e szolgáltatások széles körű használatából adódó felhasználói elvárások integrálása, nem utolsósorban azért, mert a felkínált felületek

használata kényelmes, és az eredmények remekül igazolják a szándékot. Nézzük a Google Scholar: metakereső eszközökkel, rangsorolással, idézettséggel, tartalmi kivonattal, helymeghatározással felszerelt széles körű katalógus, ami számos kiegészítő támogatást is nyújt.” (Baker 2006: 4-8). Vannak példák arra is, hogy a könyvtárak a szolgáltatásaikat az internet használók között népszerű keresőmotorok, mint Yahoo!Search, Google, Google Scholar oldalairól teszik megközelíthetővé, mint például az OCLC-ben (Online Computer Library Center) működő Worldcat katalógus,⁴⁸ amelyen keresztül a világ számos könyvtári katalógusban kereshetnek olyan internetezők is, akik nem járnak könyvtárba.

A könyvtárhasználók érdekeit szem előtt tartva számos követelményt fogalmaztak meg a könyvtári portálok elérhető szolgáltatásokkal szemben. A legfontosabbak a következők: egységes keresési felület könyvtári adatbázisok és adatforrások kezelésére; a célközönség szempontjából válogatott különböző információs környezetekből válogatott legjobbnak ítélt és információforrások összeállítása az előfizetések és szerzői jogok figyelembevételével.

Ezzel szemben mit kíván illetve mire nem hajlandó a használó?

- „Nem akarja megtanulni az eszközök használatát;
- gyorsan akar találati eredményt;
- nem érdeklik a könyvtári eljárások, adatformátumok;
- minden számára elérhető információt el akar érni;
- csak a számára fontos információval akar foglalkozni” (Horváth Zoltánné 2005: 403).

A Google-t használó információkeresőkre jellemző az igénytelenség és türelmetlenség jelenségéről több szerző számol be. A felhasználók a gyorsaság oltárán feláldozzák a minőséget bizonyítja Richard Watson tanulmánya is (Perjési 2012). Az interneten található információk kellő kritika nélküli elfogadása nemcsak tévedéseket okoz, de még veszélyes is lehet, például egészséggel, betegségekkel kapcsolatban.⁴⁹ Ide illő az egyik legnépszerűbb internetes enciklopédia és keresőgép szolgáltatásai a neve eredetének példája: megfelelni annak az elvárásnak, hogy a fiatal internet használók minél gyorsabban jussanak hozzá a keresett információhoz, kevesebb figyelmet fordítva az

⁴⁸ WorldCat kereső felülete: <https://www.worldcat.org/>

⁴⁹ Trust your doctor, not Wikipedia, say scientists by Pippa Stephens Health reporter, BBC News: <http://www.bbc.com/news/health-27586356> [214. aug. 21.]

információ minőségére.⁵⁰ Az internet használók információkeresési szokásaira vonatkozó 2006-ban British Library által végzett kutatás eredményei értelmében az internetezőknek nincs keresési stratégiájuk, nem kulcsszavakat, hanem gyakran egész kérdéseket írnak be, amire nagyon sok irreleváns találatot kapnak. Kevés időt szentelnek az információkeresés nyomán kapott találatok elolvasásának, kevés információ alapján döntenek. Szinte soha nem használják a részletes keresési funkciót, beérik a legegyszerűbben megkapható anyagokkal. Egyáltalán nem vizsgálják a fellelt szövegek hihetőségét, pontosságát, relevanciáját (Nicholas et al. 2008). Az előbbihez hasonló eredményekről beszámolnak más országokban végzett kutatások is. Egy kiterjedt kutatás eredményeit ismerteti a 2013-ban publikált lengyel fiatalok digitális kompetenciáit bemutató⁵¹ tanulmány. Az interjúk eredményei alapján elmondható, hogy a fiatalok túlértékelik a digitális kompetenciájukat. Jellemző az internet, mint kommunikációs eszközként használata a kapcsolattartáshoz illetve szórakozáshoz. Elenyésző százalékuk használja számítógépes programokat az alkotó tevékenységekhez. Az információkereséshez a fiatalok többsége nem használ logikai operátorokat, nem ellenőrzi, illetve kritika nélkül fogadja el talált információkat. A tanulmányban megfogalmazzák, hogy a fiataloknak szükségük van olyan útbaigazításra, amely segít nekik elsajátítani a számítógép és internet használatához szükséges tudásokat. Meg kell jegyezni, hogy a net-generációnak, digitális bennszülötteknek nevezet fiatal generáció és náluk idősebbek digitális bevándorlóknak titulált internethasználat szempontú szembe állítása nem egyértelmű. Természetesen nem egyedül az életkor dönti el a digitális technológiához való viszonyt, sem azt milyen készségekkel rendelkezik az adott személy. A fiatalokra összpontosító kutatások mögött a közösségek jövője, a társadalmi fejlődés iránya miatti aggodás sejthető (Fehér és Hornyák 2010).

11.2 A felsőoktatási intézmények hallgatóinak könyvtárhasználati szokásai

A felsőfokú tanulmányokat kezdő hallgatók digitális technológiák ismeretének és információs tudásának felmérése lényeges az egyetemi oktatás sikeressége szempontjából

⁵⁰ „Wiki-wiki” havai nyelven azt jelenti, hogy „gyors” Ward Cunningham: Correspondence on the etymology of Wiki <http://c2.com/doc/etymology.html> [2014. máj. 2.]

⁵¹ Młodzież przecenia swoje umiejętności dot. nowych technologii. [A fiatalok túlértékelik az új technológiák használatával kapcsolatos tudását] elektronikus forrás: <http://wiadomosci.onet.pl/kraj/mlodziej-przecenia-swoje-umiejetnosci-dot-nowych-technologii/rcs5v> [2014. júl. 24.]

és szorosan összefügg az információs műveltség oktatásának hatékonyságával. Egy 2010–2012 években történt magyar 14 éven felüliek internetes tevékenységét vizsgáló felmérés szerint a fiatalok 90–95 százaléka az információszerzésre használja az internetet. A második helyen 80–85 százalékkal a virtuális társas élettérnek a közösségi oldalaknak a használata szerepel. A harmadik 80 százalékot elérő legnépszerűbb internetes tevékenység a felhasználók kötelességeinek teljesítéséhez kapcsolódott (Sipos 2014). A tevékenységek utóbbi kategóriájába sorolandó a könyvtári online szolgáltatások használata, amelyeket az internetezés idejére és helyére vonatkozó vizsgálati eredmények értelmében leginkább a virtuális könyvtári térben vesznek igénybe.

Az internetes információkeresés növekvő népszerűsége felveti a kérdést, hogy a felsőoktatási tanulmányokat folytató fiatalok rendelkeznek-e ehhez szükséges kompetenciákkal. A University of California-Berkeley-en 1994 és 1999 között zajlott felmérésének egyik legnagyobb tanulsága, hogy a hallgatók túlértékelik az információforrás- és könyvtárhasználati ismeretüket (Maughan 2011). Elmondható, hogy a digitális technológiák ismerete⁵² úgy mind az információ források használata és hasznosítása tekintetében is nagy jelentősége van annak, hogy a felhasználók a technológia tudatos használói legyenek, hogy ismerjék a lehetőségeket és tisztában legyenek a képességeikkel. Az egyetemi tanulmányait kezdők gyakran nem rendelkeznek reális képpel a valós készségeikről, az új környezet, új kontextus is kihívást jelent a számukra. Ugyanakkor a hallgatókat sokszor befolyásolja a kudarcból való félelem és az információkeresés sikertelenségéből fakadó korábban tapasztalt csalódottságuk és frusztráltságuk. „A tapasztalatok azt mutatják, hogy főként a fiatalok körében figyelhető meg, hogy inkább az internetet böngészik, mintsem hogy egy könyvtáros segítségét vegyék igénybe.” (Koltay 2004: 19). Ez a jelenség nem kedvez a hatékony kommunikációban rejlő lehetőségek kiaknázásának. A Kecskeméti Főiskola hallgatói körében végzett felmérés eredményei is megerősítik ezt a tapasztalatot, hogy a hallgatók és könyvtár között a személyes kommunikáció a leghatékonyabb. Seres Olga (2005) felméréjének eredményeivel összhangban azt mondhatjuk, hogy a könyvtári, tudományos, speciális adatbázisok használata tekintetében a tájékoztatás (felvilágosítás, segítség, oktatás) leginkább elfogadott csatornája a könyvtáros és szóbeli közlése.

Louise Limberg és Olof Sundin az információkeresés oktatásának és tanulásának kérdéseivel foglalkozó svédországi IDOL (Information seeking, didactics and learning)

⁵² Lásd az értekezés „net-generáció” digitális kompetenciákat tárgyaló szakaszát: 109-111. p.

projekt értékelésében tanulmányozták az információkeresés oktatásának a gyakorlatát és az információs műveltség közötti kapcsolatot. Többek között megállapították, hogy szoros kapcsolat van a hallgatók információ keresési tudása és a tanulási eredménye között. Egy másik megállapítás az volt, hogy a projektben résztvevő könyvtárosok új képet kaptak a könyvtárhasználó hallgatók oktatásáról (Limberg & Sundin 2006), tehát olyan tapasztalattal is gazdagodtak, amely hozzájárulhat az oktatás hatékonyságának növeléséhez. Az Amerikai Egyesült Államokban az információs műveltség felmérése az oktatási teljesítmény vizsgálatának „Quality of baccalareate degree programs” a tudás megszerzéséhez és használatához szükséges jártasságok felmérése részeként zajlik. Ilyen vizsgálat eredményeiről számol be Kathleen Dunn (2002) bemutatva a California State University-n végzett többéves kutatás tapasztalatát. Az ACRL szabvány szerint levezetett vizsgálat eredményei segítségével összehasonlítható az információs kompetenciák kutatási módszerére vonatkozó szabványokban megfogalmazott normák a hallgatók a valós információs magatartás jellemzőivel.

A világ számos országában, például Amerikai Egyesült Államokban, Ausztráliában, Egyesült Királyságban és Finnországban felsőoktatási könyvtárak az anyaintézményeikkel való együttműködésben oktatják és mérik a hallgatók információs műveltség szintjét (Kiss 2011). Magyarországon a Semmelweis Egyetem könyvtárában az információkeresési szokásokat felmérő 2003-as vizsgálat alapján a sikeres információkeresés feltételeiként a következőket sorolják fel: szakmai ismeretek, számítástechnikai ismeretek, angol nyelv ismerete és motiváltság. A kutatás tanulságairól beszámoló cikk hangsúlyozza, hogy csak a hasonló motiváltsággal rendelkező személyek tevékenységét, eredményességét lehet összehasonlítani (Vasas és Hercsel 2003). A hazai felsőoktatási könyvtárakban zajló oktatás gyakorlatilag az információs műveltséghez kapcsolódó tudásokat, készségeket és jártasságokat fejleszti bár az említett országoktól eltérően nem egy egységes, hivatalosan elfogadott program szerint zajlik, hanem önkéntes alapú és a helyi igényekhez igazodik.

Az információs és kommunikációs eszközök fejlődése, használatának népszerűsége hatást gyakorol a könyvtári szolgáltatásokra: a könyvtári gyakorlatban a közvetlen használati formák mellett jelen van a távolsági használat, amely korábban telefon vagy fax segítségével történt, az utóbbi években egyre inkább internetes és mobil telefonos kommunikáció segítségével zajlik. Ma már minden felsőoktatási könyvtár rendelkezik számos információszerzési lehetőséget kínáló weboldallal illetve információs portállal. Mindez hozzájárul a könyvtári távszolgáltatások népszerűsítéséhez és sajnos, egyben csökkenti a valós könyvtári térben tett látogatások számát. A könyvtári statisztika

évkönyvek adatai jelzik a távhasználat növekedését a helyben történő használathoz képest. A különböző könyvtártípusok között a tendencia leginkább a tudományos célú és ezen belül a felsőoktatási könyvtárak használatára jellemző. A hazai könyvtárak táv- és személyes használatában 2006-2012 közötti években történt változásokat bemutató 22. ábra jól jelzi a virtuális használat azóta is növekvő népszerűségét.

11.3 A Nyugat-magyarországi Egyetem hallgatóinak könyvtárhasználati szokásai

A Nyugat-magyarországi Egyetem Központi Könyvtárának 2008-tól 2012-ig terjedő látogatási- és használati statisztikai adatai (3. táblázat) – az országos adatokkal megegyező módon – tükrözik a személyes könyvtárhasználat csökkenését és a távhasználatok növekedését, tehát az internet és telefon segítségével végzett információszolgáltatásokat.

3. táblázat: Nyugat-magyarországi Egyetem Központi Könyvtárának könyvtárhasználati statisztikája 2008-2012 között

(Forrás: NymE KK irattár)

Könyvtár használat (db)	2008	2009	2010	2011	2012
Regisztrált olvasó	1.259	1.228	2.065	1.532	1.485
Személyes használat	112.532	111.487	120.862	82.013	77.844
Távhasználat	95.864	60.245	80.074	90.494	89.226
Kölcsönzés	33.735	36.536	33.499	27.338	24.948
Napi forgalom (átlag)	465	463	502	338	337

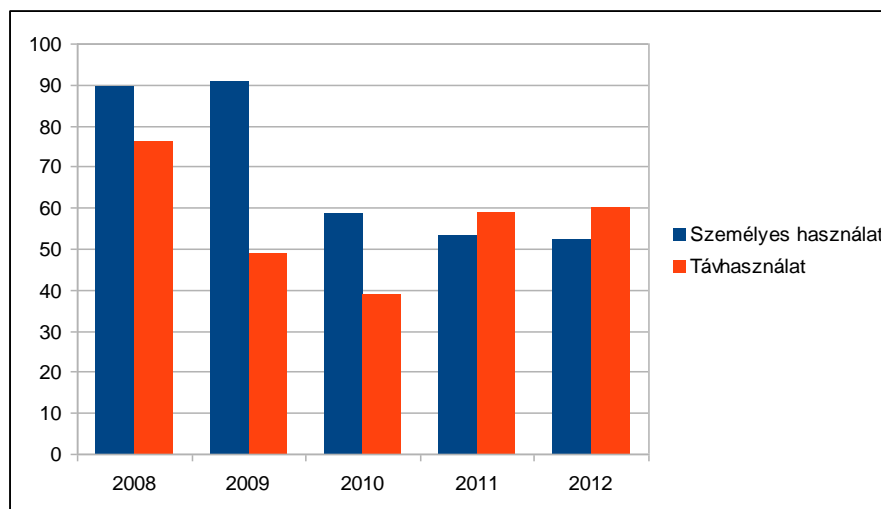
A 2008–2012 közötti időszakra vonatkozó könyvtárközi kölcsönzések számának növekedése elsősorban az ODR rendszer használatának köszönhető. A 4. táblázatban jelzett tendencia pozitívan hozzájárul a dokumentum szolgáltatás minőségének emeléséhez – ilyen módon a könyvtárhasználó ténylegesen is a könyvtári hálózat használója.

4. táblázat: NymE Központi Könyvtárának 2008–2012 között zajlott könyvtárközi kölcsönzésre vonatkozó adatai

(Forrás: NymE KK irattár)

Könyvtárközi kölcsönzés (db)	2008	2009	2010	2011	2012
Beérkezett kérések	289	236	299	226	225
Küldött kérések	162	194	220	204	273

A Nyugat-magyarországi Egyetem Központi Könyvtárának használatában mutatkozó trendek megfelelnek az utóbbi évekre vonatkozó országos adatoknak, amelyek értelmében a közművelődési könyvtárakra vonatkozó adatokhoz képest is nagyobb ütemben növekedett a távhasználat a felsőoktatási könyvtárakban. A távhasználat gyakran közvetett és anonim formája kiszorítja a könyvtári kommunikáció leghatékonyabb módját, amilyen az interperszonális kommunikáció.



25. ábra: NymE Központi könyvtárának a beiratkozott könyvtárhasználóra eső személyes- és távhasználat összehasonlítása 2008–2012 között

(Forrás: saját szerkesztés)

11.4 A Nyugat-magyarországi Egyetem hallgatóinak információkeresési szokásai

Az információs műveltség átfogó vizsgálatához a különböző kompetenciák nemzeti és nemzetközi méréséhez alkalmazott indikátorok közül olyan mutatók kiválasztását javasolja a szakirodalom, amelyek információs műveltségi szintet képesek jelezni. Például Catts és Lau (2008) a UNESCO Statisztikai Intézete (UIS) LAMP (Literacy Assessment and Monitoring Programme) műveltség értékelő és vizsgáló programja és PISA felmérésben használt elemeit látják alkalmasnak az információs műveltség mérésére.

A könyvtári információszolgáltatás szempontjából úgy, mint az egyetemi oktatás szempontjából egyaránt fontos a hallgatók információkeresési szokásainak, az információs tudásszintjének az ismerete. Magyarországon ez idáig még nem végeztek több évet átívelő, követéses kutatást az egyetemi tanulmányok különböző szakaszaiban tartó hallgatók információs magatartásának vizsgálatára. Ezt a célt szolgálta a könyvtárba beiratkozott hallgatók információs tudására és szokásaira vonatkozó négy tanévet felölelő kísérlet, amelynek az eredményeit jelen fejezet ismerteti. Az értekezés szerzője által végzett vizsgálat az alkalmazott kérdőív kiválasztott minimális számú releváns jellemzője alapján történik. A kérdőíves felmérés időszaka a 2010/2011 tanév második szemeszterétől a 2013/2014 tanév második szemeszteréig terjed. A három hallgatócsoportban tíz alkalommal végzett mérés eredménye 538 kitöltött kérdőív. A kérdőív kitöltése önkéntes alapon történt, a különböző csoportok által leadott válaszok mennyisége eltérő a hallgatók készségétől függően. A válaszok számát a tanév és hallgatói csoportok felbontásában az 5. táblázat tartalmazza.

A felmérésben részt vett hallgatók által képviselt három kategória:

1. „Beiratkozó” – az első évfolyamot kezdő, könyvtárba beiratkozó hallgatók: 220 fő.
2. „Aktív” – azok a hallgatók, akik felvették a „Szakirodalmi ismeretek” illetve „Információkeresés és közlés” című tantárgyat. A csoportban különböző évfolyamos hallgatók vannak, összesen: 206 fő.
3. „Végzős” – az egyetem soproni székhelyű karain tanulmányokat végző aktív könyvtárhasználó hallgatók: 112 fő.

A beiratkozó hallgatók azok, akik a tanulmányaik kezdetén, szeptemberben iratkoztak be a könyvtárba. Meg kell jegyezni, hogy nem minden hallgató válik a tanulmányai elején könyvtárhasználóvá, vannak esetek, amikor a diák csak dokumentum kölcsönzésekor iratkozik be, de az is előfordul, hogy a tanulmányok végeztéig sem szerzett még

olvasójegyet, akár azért, mert a kölcsönzéseket a beiratkozott társai segítségével intézi, ugyanakkor díjtalanul igénybe veszi a könyvtár alapszolgáltatásait, használja az információs terét. A vizsgált hallgatók „aktív” csoportjába tartoznak a különböző évfolyamokon tanuló hallgatók, akik felvették a „Szakirodalmi ismeretek” illetve „Információkeresés és közlés” című tantárgyat. Ők azok, akik elsőévestől utolsó évesig terjedő csoportot alkotnak és néhányuk kivételével még előtte vannak a szak- vagy diplomadolgozat-írásnak. A kérdőív kitöltése a tananyag megismerése előtt történik, tehát az ismeretüket és szokásukat nem befolyásolja a kurzus tananyaga. A tanulmányaikat befejező „végzős” csoportba tartozó hallgatók a beiratkozott könyvtárhasználók, akik a könyvtári tartozások rendezésekor töltötték ki a kérdőíveket. Időrendi sorrendbe állítva a 2010/2011 tanév második szemeszterétől a 2013/2014 tanév első szemeszterétől tíz csoportot képeznek a válaszadó hallgatók.

5. táblázat: A kérdőíves felmérésben részt vett hallgatók száma

(Forrás: saját szerkesztés)

Tanév	Szemeszter	Csoport megnevezése	Kitöltött kérdőívek száma
2010/2011	2. (2011)	aktív	85
		végzős	27
2011/2012	1. (2011)	beiratkozó	115
	2. (2012)	aktív	42
		végzős	44
2012/2013	1. (2012)	beiratkozó	85
	2. (2013)	aktív	67
		végző	41
2013/2014	1. (2013)	beiratkozó	20
		aktív	12
Összesen:			538

A minta reprezentatív minősége nem egyenlő kategóriákon belül is eltérő, a válaszok mennyisége a mindenkori lehetőségektől függött. Vannak csoportok, ahol 100%-os a válaszadás, mint például a 2010/2011 „aktív” csoportja és olyan csoportok is vannak, ahol

háttér statisztikák hiányosságai miatt csak becslés alapján megítélhető a minta reprezentatív jellege. Az utóbbi állítás elsősorban a „végzős” csoportra vonatkozik.

A kérdőív megszerkesztésének fontos szempontja volt, hogy a kitöltése ne vegyen igénybe 3–5 percnél több időt. Ugyanakkor releváns információkat szolgáltasson az internet használatával kapcsolatban és alkalmas legyen a hallgatók információszerzési, információkeresési kompetenciáinak megítélésére.

A kérdőív kérdéseinek első része a hallgatók tájékozódási szokásaira vonatkozik. A második rész első két kérdése az internet használatával kapcsolatos, végül az utolsó három kérdés válaszai annak a kísérletnek az alapja, amely vizsgálja az információműveltség körébe tartozó információs magatartás jellemzőit.

A hallgatók információszerzési szokásait a „*Milyen forrásokat vesz igénybe, amikor tanuláshoz keres információt?*” kérdésre adott válaszokat az 1-től 4-ig terjedő szám hozzárendelésével fontossági sorrendbe állítottak a megadott négy lehetőséget:

- *Megkérdezem a társamat*
- *Megkérdezem az oktatót*
- *Megkérdezem a könyvtárost*
- *Megkeresem az interneten*

A kitöltött kérdőívek nagy többségében könyvtáros, mint információforrás leggyakrabban a negyedik helyen szerepelt. A 6. táblázat azokat a válaszokat százalékos megoszlását vizsgált csoportokon belül, amelyek első helyen jelölték a könyvtárost mint információszerzés forrását.

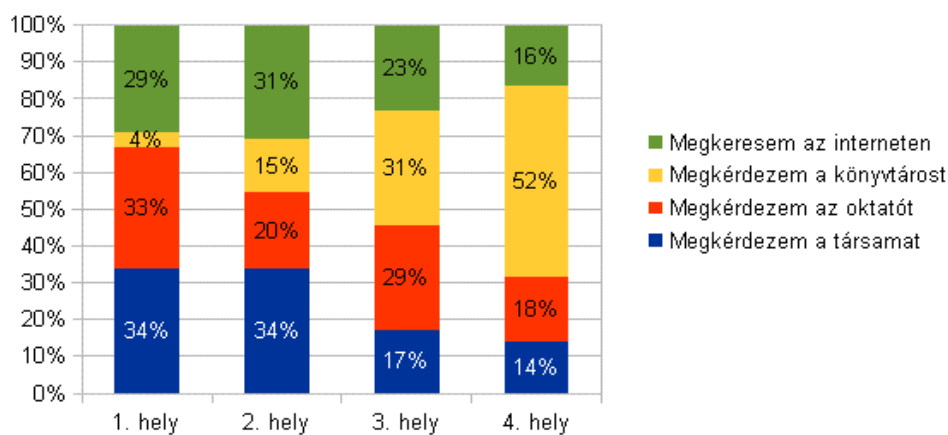
6. táblázat: Könyvtáros mint információforrás különböző kategóriákon belül

(Forrás: saját szerkesztés)

Hallgatócsoport kategória	1 helyen szereplő „Könyvtárost mint információforrás” válaszok %-a
Beiratkozó	6.55%
Aktív	7.34%
Végzős	6.23%

A 26. ábrán illusztrált eredmények szerint a könyvtáros mint információforrás átlagosan a negyedik helyen, utolsóként szerepel. Az eredmények nem igazolják azt a feltételezést, hogy a végzős hallgatók, különösen, ha könyvtárhasználók, előnyben részesítenék a könyvtárost, mint információforrást. A könyvtárosok javára alig 1%-os eltérés van az aktív hallgatók esetében. Ők azok, akik tanulmányaik során elkerülhetetlen önálló tanulás és dolgozatírás alkalmából a könyvtárhoz és könyvtárhoz fordultak segítségért. Ilyenkor igénybe vehették és megtapasztalhatták a tájékoztató könyvtáros közreműködését.

Információszerzés forrására vonatkozó kérdésre adott válaszok átlaga



26. ábra: Hallgatók információszerzésre vonatkozó szokásai

(Forrás: saját szerkesztés)

A hallgatók internet használati szokásainak megismerésére vonatkozó kérdőív „*Milyen célból használja az internetet?*” kérdésére a hallgatók a következő feleletek közül választhattak:

- A. *Játék*
- B. *Levelezés*
- C. *Információkeresés*
- D. *Közösségi webhelyek, blogok használata (Facebook, fórumok, stb.)*

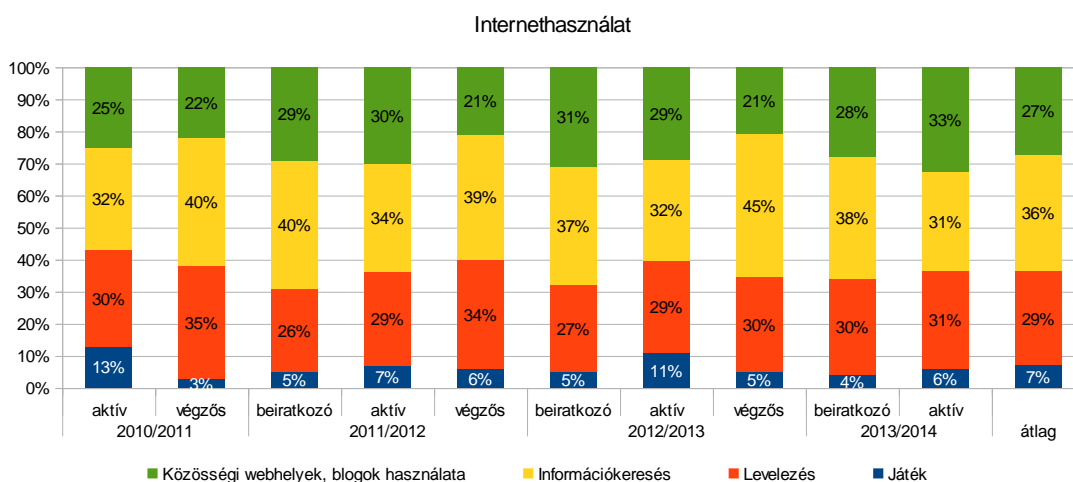
A zárt kérdés négy válaszlehetőség közül többet is – akár mindegyiket be lehetett jelölni. A 7. táblázatban közölt válaszok százalékos megoszlása szerinti csoportokon belüli eltérés mértéke következőképpen alakult: játék célú internethasználat 4,92%, levelezés 6,33%,

információkeresés 9,08% és közösségi weboldalak használata tekintetében 8,00%. Az internethasználat céljára vonatkozóan a legjelentősebb különbség az információkeresés célú használat, valamint közösségi weboldalak, blogok használata tekintetében tapasztalható. A 2010–2014 időszakra vonatkozó csoportok eredményeit összehasonlító 27. ábra értelmében az internet információkeresés célú használata legnagyobb mértékben – 39-45% a végzős hallgatókra volt jellemző, azzal együtt, hogy ebben a csoportban volt tapasztalható a legkisebb arányú 21–22% közösségi webhelyek, blogok használata. A tanulmányi évek végére tapasztalt információkeresés célú internethasználatának növekedése miatt is fontos, hogy a végzős hallgatók rendelkezzenek az információkereséshez szükséges kompetenciákkal, amelyeket az egyetem falain kívül is alkalmazni és fejleszteni tudják.

7. táblázat: Internet használatának megoszlása különböző csoportok szerint

(Forrás: saját szerkesztés)

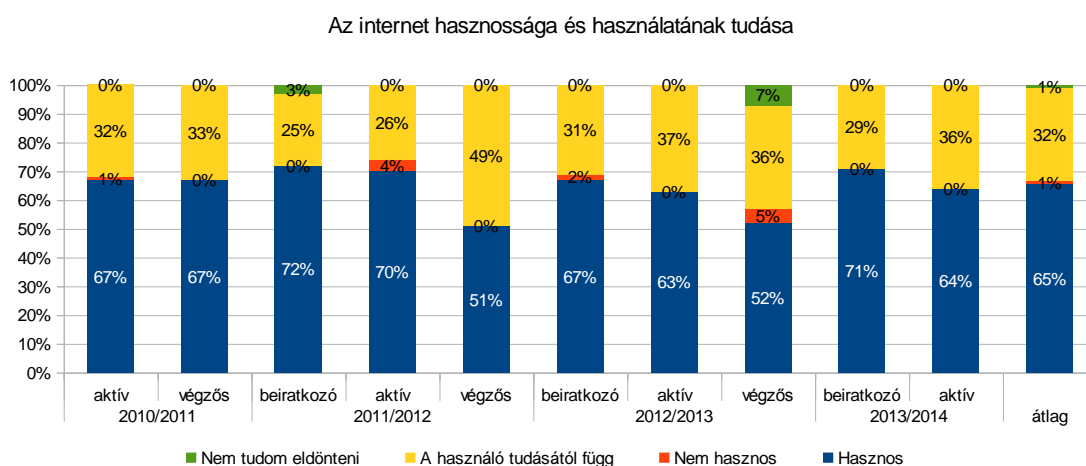
Hallgatócsoport kategória	Internetes tevékenységek aránya %-ban			
	Játék	Levelezés	Információkeresés	Közösségi webhelyek, blogok használata
Beiratkozó	4.67%	27.67%	38.33%	29.33%
Aktív	9.25%	29.50%	32.25%	29.00%
Végzős	4.33%	33.00%	41.33%	21.33%



27. ábra: Hallgatók internet használata

(Forrás: saját szerkesztés)

Az internet megítélésének témakörébe tartozó második kérdés válaszai az internet használatához ajánlott ismeretek fontosságának megítélésére deríthettek fényt. A 28. ábrán bemutatottak jelzik, hogy a különböző kategóriákba tartozó hallgató csoportok eltérően viszonyultak az internet használat tudásának illetve ismeretének fontosságához. Ebből a szempontból kis mértékű növekedés látható a végzős hallgatók esetében, tehát ők azok, akik leginkább összefüggésbe hozzák az internet hasznosságát az internetező tudásával.



28. ábra: Internet megítélésére vonatkozó vélemények megoszlása

(Forrás: saját szerkesztés)

11.5 Az információs műveltség körébe tartozó jellemzők vizsgálata

Az információműveltség körébe tartozó jellemzők meghatározása a kérdőív harmadik, negyedik és ötödik kérdésének lehetséges válaszainak kombinációi alapján szabályok segítségével történt:

- *Internetes információkeresés céljából ön által használt eszközök és források*
- *Milyen internetes információkeresési stratégiát, módszert alkalmaz?*
- *Hogyan értékeli az interneten talált információkat?*

A szabályok felállítása két ütemben történt. Először az egyes kérdések lehetséges válaszai közül kiválasztásra kerültek azok a válasz-kombinációk, amelyek az információs

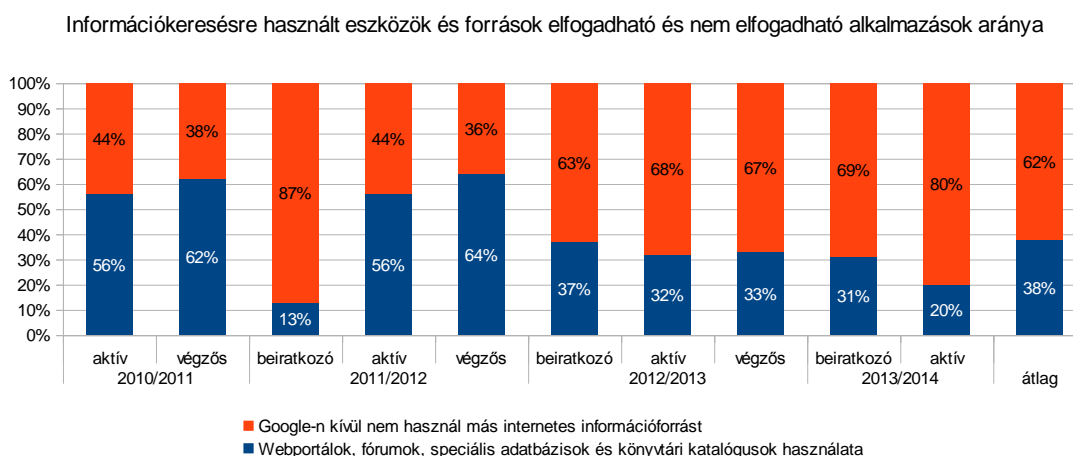
műveltségi jellemzők meglétét jelezték. Feltételezés szerint, ha egy kérdőívben belül a 3., 4., és 5. kérdésekre legalább kétféle választ jelöltek meg, akkor megfelelő a válaszadó információkeresési tudásszintje.

A vizsgálat második ütemében a korábban felállított három szabály egyidejű alkalmazásával egy új, mind a három kérdés választát vizsgáló összetett szabály készült. Az információs műveltség szintjének meghatározásához használt harmadik kérdés azt vizsgálta, milyen internetes információforrásokat és eszközöket használ a hallgató az információkeresés céljából.

Zárt kérdés választható válaszai:

- A. *Google*
- B. *Webportálok, fórumok, Wikipédia, stb.*
- C. *Speciális adatbázisok*
- D. *Könyvtári katalógusok*

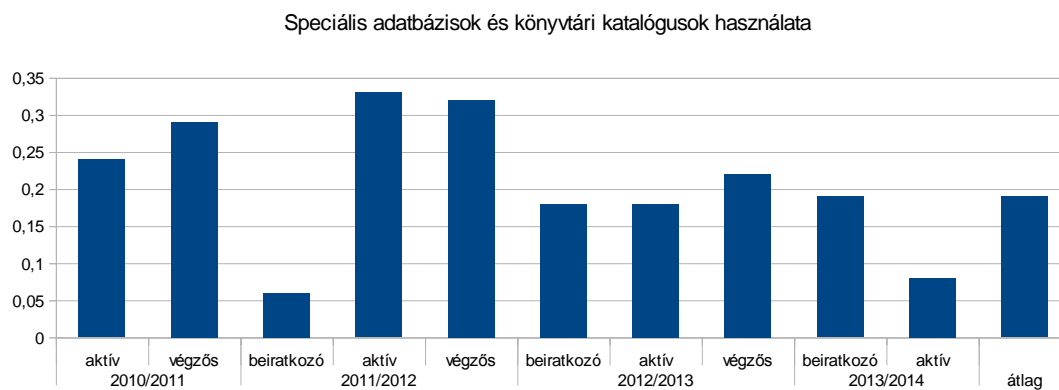
A felsorolt lehetőségek közül több választ, mindegyiket is be lehetett jelölni, rangsorolás nélkül. Az információkeresésre használt eszközök és források elfogadható szintjét akkor érte el a hallgató, ha a harmadik kérdés „B” vagy „C” vagy „D” válaszai közül legalább kettőt jelölt be. A vizsgálatnak ez eredményét a 29. ábra mutatja. A megadott válaszok nagy eltérésekről tanúskodnak az információkereső eszközök és források használatának tekintetében: a beiratkozó hallgatók 63%–88%-a a végzős hallgatók 38%–67%-a Google-n kívül nem használ más internetes információforrást.



29. ábra: Információkereső eszközök és források használata

(Forrás: saját szerkesztés)

A kérdőív információforrások ismeretére vonatkozó 3. kérdésére adható „C” vagy „D” válasz azt bizonyítja, hogy a válaszadó ismeri a speciális információforrásokat, amelyek közé tartoznak speciális adatbázisok és a könyvtári katalógusok. A Webportálok, fórumok, speciális adatbázisok és könyvtári katalógusok használata a különböző évfolyamok belül 33-64% között mozgó aránnyal a végzős hallgatókra volt jellemző. A válasznak pozitív arányát mutatja a 29. ábra, amely azt is bizonyítja, hogy a 2010–2014 közötti időszak 2012/2013 és 2013/2014 tanévi adatai szerint az aktív hallgatók körében csökkenés történt az említett információforrások használatára vonatkozóan. Az ugyanabban az időszakban vizsgált speciális adatbázisok és könyvtári katalógusok használata nem mutat egyértelmű pozitív változást. A 30. ábrán láthatóan csökkent a speciális adatbázisok és könyvtári katalógusok használata az aktív hallgatók körében, viszont nőtt a beiratkozók esetében, ami azt jelenti, hogy ebben a tekintetben csökkent a különbség a beiratkozó és aktív illetve végzős hallgatók között. Azonban a speciális adatbázisok és könyvtári katalógusok használatának átlaga a vizsgált csoportok válaszaiban még mindig alacsonynak mondható, nem éri el 0,2%-ot.



30. ábra: Pozitív válaszok aránya a speciális adatbázisok és könyvtári katalógusok használatára vonatkozóan

(Forrás: saját szerkesztés)

A kérdőív negyedik kérdése „*Milyen internetes információkeresési stratégiát, módszert alkalmaz?*” a második lényeges tudás az információkeresési ismeretek között. A kérdésre az alábbi válaszok jelölhetők be:

- A. *Egyszerű, gyors keresést használok.*
- B. *Összetett keresést (logikai operátorokat) használok.*

C. Speciális beállításokat használók (nyelv, ország, dokumentum típus).

D. Speciális beállításokat használók, többszöri keresést alkalmazók különböző forrásokban.

A négy válaszlehetőség közül optimális esetben az összes válasz megjelölhető, hiszen még az egyszerű, gyors (ún. „piszkos”) keresés is lehet célravezető és legjobb stratégia. A nem megfelelő az, ha a hallgató csak ezt az egyet ismeri és alkalmazza.

A 31. ábra a kizárólagosan gyors és egyszerű keresési módszert alkalmazást megjelölő válaszok előfordulását mutatja különböző csoportok felbontásában. Ebben a tekintetben a válaszok megfelelnek annak a feltételezésnek, hogy legnagyobb arányban a beiratkozó hallgatók élnek a gyors és egyszerű keresés lehetőségével.

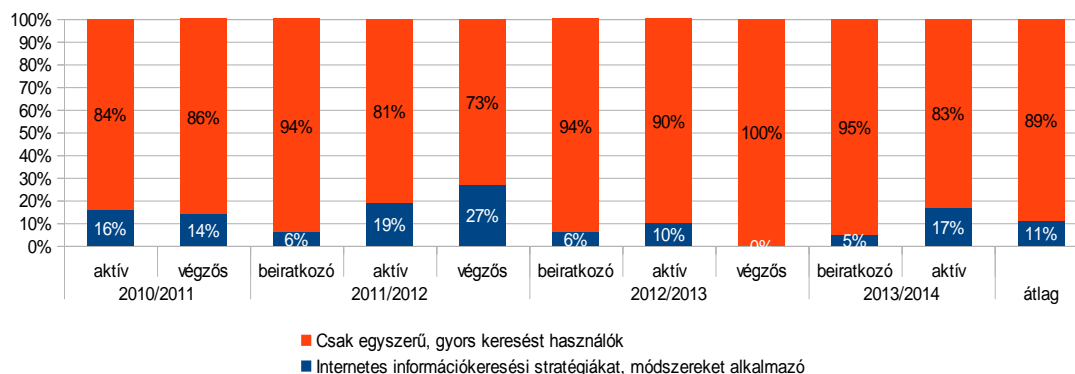


31. ábra: Válaszok aránya az „egyszerű és gyors” keresések kizárólagos alkalmazására vonatkozóan
(Forrás: saját szerkesztés)

Az internetes információkeresési stratégiákat és módszereket helyesen alkalmazóknak azok a hallgatók tekinthetők, akik a felsorolt lehetőségek közül „B” vagy „C” vagy „D” válaszai közül legalább kettőt jelöltek be.

A 32. ábra illusztrálja a különböző keresési stratégiákat és módszereket alkalmazók és csak a gyors, egyszerű keresést használók arányát különböző csoportokon belül. A kapott válaszok értelmében az összes vizsgált csoportba tartozó hallgatók 84%-100%-a csak az egyszerű és gyors keresést alkalmaz.

Elfogadható és nem elfogadható keresési stratégiák és módszerek alkalmazása



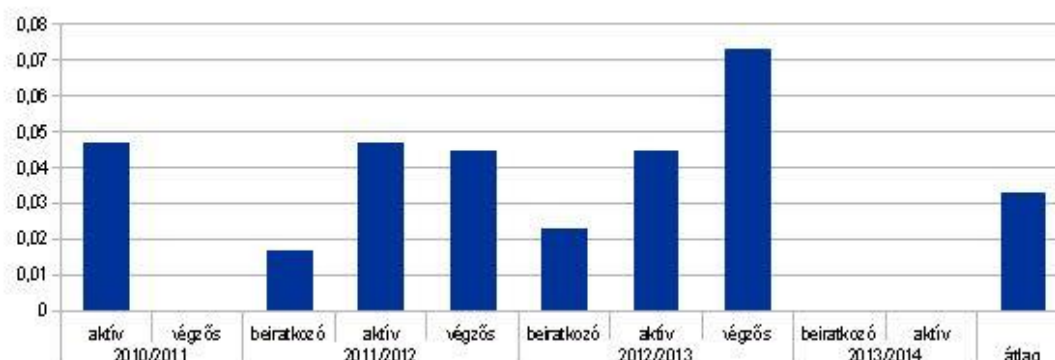
32. ábra: Keresési stratégiák alkalmazására vonatkozó válaszok megoszlása

(Forrás: saját szerkesztés)

A kérdőív ötödik kérdésére adott válaszok az információk megítélésére, értékelésére vonatkoznak: „*Hogyan értékeli az interneten talált információkat?*” a megkérdezettek négy lehetőség közül választhattak, és erre a kérdésre is akár az összes választ megjelölhették, rangsorolás nélkül:

- Az internetes keresés legelsőnek feltüntetett találatait fogadom el.
- Megnézem a további oldalakon levő találatokat és figyelembe veszem a forrást.
- Keresek információt más forrásokban is (nyomtatott, CD ROM, stb.)
- Összehasonlítom, kiválogatom a különböző forrásokból kapott információkat.

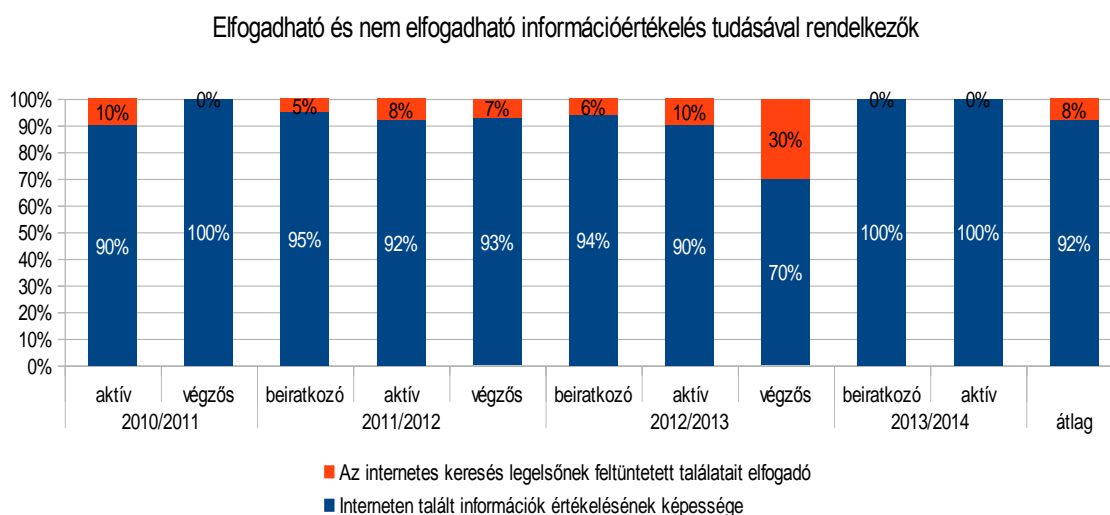
A legelső találatot elfogadók



33. ábra: Nem elegendő forrásértékelés tudást jelző válaszok aránya

(Forrás: saját szerkesztés)

Elfogadhatónak mondható a talált információk értékelésének a tudása, ha a hallgató az ötödik kérdésre adható „B” vagy „C” vagy „D” válaszok közül legalább kettőt jelölt be. Az internetes keresési eredmény nem elegendőnek minősített értékelésére vonatkozó válaszok aránya meglepően magas a 2012/2013 tanfolyam végzős csoport eredményeiben. Szemben áll azzal a feltételezéssel, hogy a tanulmányok során elsajátított információkeresési ismeretek magukba foglalják azok megítélését és értékelését is. Ugyanakkor az információs műveltség meghatározására alkalmazott három szempont közül ezt teljesítették a legjobban a hallgatók. A 34. ábrán bemutatott válaszok 70% 100%-a az elfogadható tudásszint jelezte. Ugyanakkor megkérdőjelezhető a hallgató információértékelési gyakorlatának az eredménye akkor, ha csak a gyors és egyszerű keresési módszert alkalmaz és csak Google-ban keres információkat.



34. ábra: Forrásértékelés tudást és tudás hiányát jelző válaszok aránya

(Forrás: saját szerkesztés)

Az információs műveltségi szint meghatározása a 3., 4. és 5. kérdésre vonatkozó szabályokat összesítő módszer segítségével történt, amely szerint az elfogadható információs műveltségi szinttel rendelkezőnek egyidejűleg meg kell felelnie mind a három szabálynak:

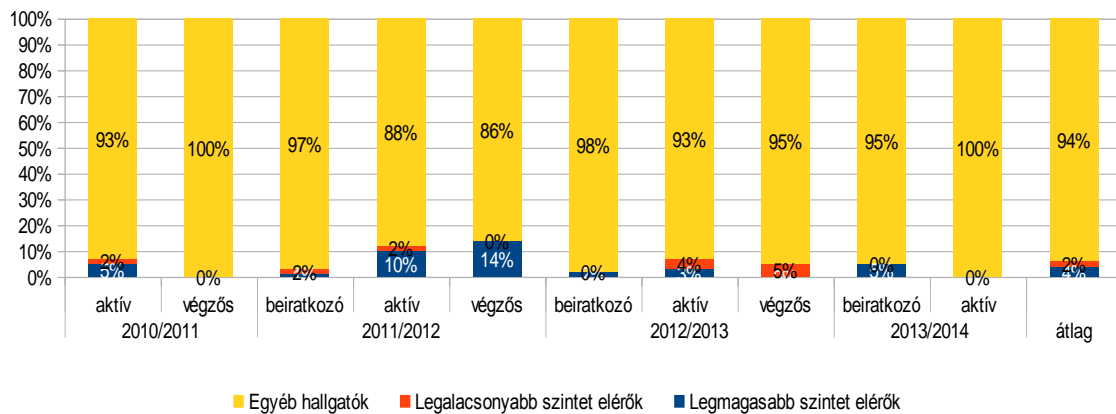
- A harmadik kérdés „B” vagy „C” vagy „D” válaszai közül legalább kettőt jelölt be, és
- a negyedik kérdés „B” vagy „C” vagy „D” válaszai közül legalább kettőt jelölt be és

- az ötödik kérdés „B” vagy „C” vagy „D” válaszai közül legalább kettőt jelölt be.

A megfogalmazott feltétel-megfelelését a 35. ábrán illusztrált eredmények szemléltetik, azt bizonyítva, hogy kevés hallgató felel meg ennek a követelménynek. A hallgatók többségre az a jellemző, hogy eltérő tudásszinttel rendelkeznek az információs műveltség különböző területeire vonatkozóan. Ebből a szempontból változatosság tapasztalható a vizsgált csoportokon belül. A kitöltött kérdőívek tanúsága szerint előfordul a könyvtári és speciális adatbázisokat használó beiratkozó hallgató, úgy mint kizárólagosan Google-ben végzett gyors és egyszerű kereséseket preferáló végzős hallgató ritka esete. A nagy többség leginkább egy-egy területen rendelkezik megfelelőnek mondható tudással és egy másik területen jelentkező hiányosságokkal. Megállapítható azoknak a hallgatóknak a részaránya, akik mind a három kérdésre a nem elfogadható „A” válaszokat jelölték be. Tehát ők azok, akik az internetes információkeresés céljából használt eszköz és forrásként csak a Google-t jelölték meg, információkeresési stratégiájukként illetve módszerként egyszerű, gyors keresést használnak és az internetes keresés legelsőnek feltüntetett találatait fogadják el. A különböző csoportokat vizsgálva elmondható, hogy ez a tudásszint legtöbbször a beiratkozó csoportokban fordult elő.

Az információkeresési és értékelési ismeretek teljes hiánya összességében nem nagyobb arányú, mint a kibővített szabály szerint megfelelő ismeretekkel rendelkezők aránya. Nem mondható biztatónak a végzős hallgatók csoportjaira alkalmazott összesített szabály szerinti vizsgálat eredménye, három csoport közül a legmagasabb 14%-os arányt a 2011/2012. évfolyam végzős hallgatói érték el. A 2010/2011 és 2013/2014 évfolyamok végzős csoportjaiban nem voltak olyanok, akik elérték volna a legmagasabb szintet, de a legalacsonyabb szintet reprezentálók is hiányoztak. Az utóbbi két csoport a felállított szabályok értelmében a leghomogénebb volt, ami azt jelenti, hogy a legalacsonyabb és a legmagasabb szint között helyezkedtek el.

Az információkeresési és értékelési ismeretek összesítése



35. ábra: Információs műveltséget jelző három szempont szerinti összesítés

(Forrás: saját szerkesztés)

Azok a képességek, készségek és jártasságok, amelyek révén az egyén használni tudja az új információs és kommunikációs eszközöket, hogy bánni tudjon az információval és az információ használatával ugyanazok, amelyek szükségesek a tudásfejlesztéshez. Ilyen képességgel rendelkező személyt információs műveltnek nevezhetünk. Az információs műveltség leglényegretörőbb definíciója szerint az információs művelt egyén megtanult tanulni. A felsőoktatási intézményekben tanulmányokat folytató hallgatók olyan oktatásnak résztvevői, amelynek az egyik – és egyre fontosabb – feladata az élethosszig tartó tanulás megtanítása.

A hallgatók információkeresési szokásaira vonatkozó kérdőív bemutatott alkalmazása kísérleti jellegű, és eredményei ebben a stádiumban nem alkalmasak a messzemenő következtetések levonására: további kutatásokra és a vizsgálatok módszertani fejlesztésre is szükség van. A feleletválasztós kérdésekből álló vizsgálat nem képes a jelenségek mélyebb feltárására, nem szolgáltat elegendő információt a hallgatók egyéni kompetenciáiról, helyette összehasonlítható tájékoztatást nyújthat a hallgatócsoportok információkeresési szokásairól és tudásuk színvonaláról, ezért az alkalmazása hasznos lehet az információkeresés csoportos oktatását megelőző tudásszint felméréséhez. Azonban maga a tanulás folyamata az egyéni kommunikációban valósul meg és a teljesítményértékelés is egyéni vizsgálatot igényel. A korszerű információs kommunikációs eszközök információkeresési használatára vonatkozó követéses vizsgálat

nehézsége, hogy a vizsgált jelenségek elveszítik a relevanciájukat, illetve új tényezők jelennek meg és válnak fontossá.

Az értekezésben bemutatott primer kutatáshoz alkalmazott kérdőív kiinduló pontként szolgálhat további vizsgálatokhoz, amelyek több éves tendenciák jelzésére is alkalmasak lennének, amire a jelenlegi eredmények alapján nincs elegendő adat. A kérdőíves vizsgálat eredményei alapján megfogalmazható az a következtetés, hogy az információs műveltségre jellemző magatartás megszerzéséhez önmagában nem elég az „Információkeresés és közlés” kurzus elvégzése, még akkor sem, ha a hallgató egy beiratkozó könyvtárhasználó. Szükség van a megszerzett készségek mindennapi használatára és fejlesztésére. A könyvtárba való beiratkozás első lépés lehet az információs műveltség fejlesztéséhez.

11.6 A hallgatók által készített záródolgozatok információs magatartás szempontú elemzése

A „Szakirodalmi ismeretek” illetve „Az információkeresés és közlés” tantárgy szabadon választható az első évfolyam második félévétől a diplomadolgozat írása előtt álló vagy azzal foglalkozó hallgatókig. Az utóbbi esetben a hallgatók azonnal hasznát tudják venni a tantárgynak és beadandó dolgozatként a diplomadolgozat fejezete is elfogadható. A 2006/2007 évfolyamtól a dolgozatokat elektronikus formában is be lehetett adni, a 2012/2013-as tanévtől csak elektronikus formában küldhették el.

A kurzusban részt vevő hallgatók a tananyag elméleti és gyakorlati elsajátítását önálló szakirodalmi kutatásra támaszkodva a szakhoz köthető tetszőleges témakörben készített dolgozatban bizonyíthatják. Annak ellenére, hogy dolgozat elengedhetetlen része az információ- és irodalomkutatási folyamat bemutatása, előfordul, hogy a hallgató nem tesz eleget az elvárásnak és csak utólag pótolja be a hiányosságot. A 8. táblázatban közöltek értelmében a „Szakirodalmi ismeretek” illetve „Információkeresés és közlés” című tantárgy tizenegy évnél oktatása alatt 560 hallgató készítette el a dolgozatát, amelyekből csupán 311 – alig több mint a fele tartalmazott értékelhető irodalomkutatási beszámolókat.

8. táblázat: A Nyugat-magyarországi Egyetem Erdőmérnöki és Faipari Mérnöki Karon oktatott „Szakirodalmi ismeretek” illetve „Információkeresés és közlés” című tantárgy oktatásában részt vett hallgatók szakirodalmi információforrások kutatásához felhasznált dolgozatok száma

(Forrás: saját szerkesztés)

Tanév	Szakirodalmi oktatásban részt vett hallgatók által leadott dolgozatok száma	Értékelhető szakirodalmi kutatási leírások száma
2003/2004	30	19
2004/2005	28	18
2005/2006	32	26
2006/2007	24	17
2007/2008	61	32
2008/2009	29	23
2009/2010	39	17
2010/2011	75	12
2011/2012	73	53
2012/2013	89	45
2013/2014	80	49

A vizsgált dolgozatok információkeresési folyamat leírásának színvonala nagyon széles skálán mozog: a szűkszavú felsorolástól – amikor nem bizonyított, hogy a hallgató valóban elvégezte az információgyűjtést – a szakszerű információkeresés részletes bemutatásig, amely feltárja az információs magatartás mozgatórugóit.

A kutatási beszámolók azon része, amely nem elfogadható minőségű rendszerint általános összegzésként csak annyit közöl, hogy „kerestem a könyvtárban és az interneten”, vagy „A témakör kutatása során két módszert alkalmaztam: könyvtári és elektronikus keresést.” (harmadéves hallgató, 2006/2007 tanév). A nem elfogadható beszámolók arról is tanúskodnak, hogy a hallgatóknak nehézséget okoz az információkutatással kapcsolatos fogalmak használata, például az adatbázis, program, elektronikus vagy internet fogalmak megkülönböztetése. Némely leírás a tantárgy elméleti és gyakorlati ismeretek el nem sajátítása miatt egy kudarcélmény beszámolója: „A kutatást legelőször a Webopac rendszer segítségével a Nyugat-Magyarországi Egyetem Központi Katalógusban kezdtem. Ám keresésem nem volt a legsikeresebb, mert hiába írtam be a keresőfelületbe a globális felmelegedés, klímaváltozás, éghajlatváltozás címszavakat, csak kevés eredménnyel jártam.” (harmadéves hallgató, 2006/2007). Egy sikertelen keresés tapasztalata ráébresztheti a hallgatót az idegen nyelv ismeretének fontosságára: „Az Internet esetében

nagyon sok kereső program áll rendelkezésünkre, ezek között sok olyan van, melyek tudományos cikkek között keresnek, a kereső ilyenkor jön rá, milyen jó lenne jobban ismerni az idegen nyelveket.” (elsőéves hallgató, 2006/2007 tanév).

Többen beszámolnak arról, hogy igénybe vették a könyvtárosok közreműködését és segítségét, így a munkája nem volt önálló, de feltételezhető, hogy segíthette őt a későbbi önálló próbálkozás irányában. A dolgozatok zöme a könyvtári elektronikus katalógusban és Google internet kereső segítségével végzett keresésekről számol be, ment a következő sorokat író is: „...*bármelyik keresőprogramot választhattam volna, azonban én Googleba kerestem rá a témára...*” (másodéves hallgató, 2004/2005).

Az információgyűjtés tervezését, irányát, forrását gyakran már a témaválasztás is befolyásolja, ebben fontos szerepe van a hallgató érdeklődésének, tapasztalatának, tárgyi tudásának és személyes érintettségnek. „*Irodalomkutatásom témájaként a karácsonyfa termelést választottam, nem nagyipari szinten, hanem családi keretek között. Azért döntöttem emellett a téma mellett, mert Erdőmérnök hallgatóként a későbbiekben, (ha lediplomázom) a munkám során sokszor találkozhatok majd a fenyőfák ezen felhasználási módjával. Ezen kívül a családom birtokában van több kisebb terület is egymás mellett, melyek közül egy az enyém, és amelyeken karácsonyfának szánt fenyőfákat termelünk.*” (elsőéves hallgató, 2013/2014 évf.). Ez után a dolgozat az információkeresés pontos és tartalmas leírását is közli.

A kutatási beszámolók közül kitűnnek azon hallgatók munkái, akik már rendelkeznek könyvtárhasználati tapasztalattal, ismerik és használják a könyvtárat, például a lakóhelyükön, mint a következő példa is mutatja: „*Az adatokat a dolgozatomhoz három forrásból szereztem be. Az első – és legfőbb – forrásom, a nagykanizsai Halis István Városi Könyvtár gyűjteménye volt, ahol az ott dolgozó könyvtárosok voltak segítségemre, valamint a könyvtár számítógépes adatbázisában (www.opac.nagykar.hu) kerestem megfelelő szakirányú irodalmat.*” (elsőéves hallgató, 2013/2014).

A dolgozatok irodalomkutatására vonatkozó részeinek elemzése alapján megfogalmazható, hogy a hallgatók információs magatartását leginkább az alábbi tényezők befolyásolják:

- Motiváció: érdeklődés, személyes érintettség;
- Korábban szerzett tudás;
- Korábbi pozitív könyvtárhasználati tapasztalatok;
- Együttműködés oktatóval, könyvtárossal.

Az információs magatartást befolyásoló motiváció a személyes kultúra része, amely kialakulására több tényező hatással lehet, például a közösségének viselkedésmintái, attitűdjei. Motiváció lehet az, ami az egyént az információ és tudás megszerzése felé irányítja és készíti a könyvtár használatára. Ezt alátámasztja az értekezés mellékletében közölt két hallgató dolgozata. Harta István hallgató lápi póc témában végzett irodalomkutatását az érdeklődéséből adódó meglévő tudása alapján átgondolt és precízen megfogalmazott keresések alkalmazásával történt, ellentétben Beniczki János információ keresésével. Az utóbbi kiinduló művelete inkább a böngészés és „hólabda” típusú keresés, amely célja, hogy kijelölje a témakört és annak alapján meghatározza a kereső kifejezéseket. Ezután elvégzi a kereséseket. A beszámolóban nyomon követhető az információs műveltség 7 pilléres modelljének⁵³ három készsége – Információkeresési stratégiák magalkotása; információforrás megtalálása és hozzáférés; különböző forrásokból származó információk összehasonlítása és értékelése). A hallgatók rendelkeznek a könyvtári és információtechnológiai alapkészségekkel, a helyi könyvtárak ismeretéből kiderült, hogy az egyetemi tanulmányok megkezdése előtt is aktív könyvtárhasználók voltak. Mind a ketten használni tudják mind az egyetemi könyvtár bibliográfiai és hozzáférhető tudományos adatbázisokat, mind a lakóhelyi közművelődési könyvtár információs rendszerét. Az adatbázisok használatához jól alkalmazzák az adatbázisok információkereső nyelvét és Boole operátorokat a keresés szűkítésére illetve bővítésére. Szabadon elérhető internetes szakinformációk megszerzése céljából célszerűen választják meg a forrást – például MATARKA adatbázist a magyar nyelvű cikkek keresésére. A Google speciális keresési felületen végzett kereséshez jól megtervezett stratégiát tudnak alkotni. Keresőkifejezésként magyar- és latin nyelvű állat- és növényneveket használnak és a keresett dokumentum típusát is előre meghatározzák. Az értekezés mellékletében látható dolgozatok, amelyek mintául szolgálhatnak az információkeresési feladat helyes megoldásához, értékelhetők az információs műveltség modellek alkalmazásával. Eszerint elmondható, hogy a mellékelt dolgozatokat elkészítő hallgatók rendelkeznek az információs műveltség „Big6” modelljében⁵⁴ meghatározott azon kompetenciákkal, amelyek szükségesek a beadandó dolgozat szempontjából releváns információk összegyűjtéséhez, az ismeretanyag értékeléséhez és prezentálásához.

⁵³ Lásd 8.1 alfejezet: Információs írástudás – információs műveltség kompetenciái. 47. p.

⁵⁴ U. o. 48-49. p.

Ugyanakkor le kell szögezni, hogy a mellékelt dolgozatokban tanúsított tudás és információs a kompetenciák aktuális állapotára vonatkoznak, az ismeretek szinten tartása folyamatos használatot és fejlesztést igényel. A sikeres megfeleléssel tanúságot adtak arról, hogy „megtanultak tanulni”, ezért feltételezhető, hogy a bemutatott dolgozatok szerzői a kompetenciák megújítására, adott szituációtól függően pedig a kiegészítésükre is képesek lesznek.

12 ÚJ ÉS ÚJSZERŰ TUDOMÁNYOS EREDMÉNYEK

12.1 Hipotézisek vizsgálata

Az első hipotézis (H1)

Tévhit az, hogy a fejlett információs kommunikációs eszközök alkalmazásával elérhető információforrások használata fölöslegessé teszik a könyvtárhasználatot.

1. A mai könyvtári információs szolgáltatás integrálja és igénybe veszi a könyvtári, és nem könyvtári eredetű fejlett rendszerek, valamint a szabadon hozzáférhető információforrások tájékoztató és információkeresési lehetőségeit. Az információs szakemberek tevékenysége szűri és rendezi mind azt a heterogén és strukturálatlan információ sokféleséget, amelyet az információs piac kínál.
2. A szakirodalom alapján elmondható, hogy egyre inkább az a tendencia érvényesül, hogy a könyvtári információforrások az interneten is szabadon hozzáférhető legyenek. Azonban az ellenőrzött és hiteles tudományos információk csak drága professzionális adatbázisokból szerezhetőek be, amelyekhez szükséges a könyvtárhasználat illetve a könyvtárlátogatás. A könyvtári szolgáltatások igénybevételének mellőzésével az információkereső megfosztja magát a hiteles információforrásoktól és az információs szakemberek segítségétől.
3. Az értekezésben bemutatott könyvtárhasználói szokások vizsgálatának eredményei is igazolják a szakirodalomban ismertetett tényt, hogy a „digitális nemzedék” nem rendelkezik az információs műveltség által megkövetelt kompetenciákkal illetve túlértékelik őket. Könyvtári információs szolgáltatásokat mellőző felhasználók előtt rejtve maradnak speciális információkeresési ismereteket igénylő tartalmak (például a „láthatatlan web”).
4. A könyvtári információs térben végzett információkeresésben szakképzett és elhivatott szakemberek segítenek a könyvtárhasználóknak tájékozódni az egyre áttekinthetlenebb információk világában. A könyvtárhasználat az információs műveltség körébe tartozó készségek fejlesztéséhez járul hozzá, amelyek birtokában

a felhasználó egyedül is tud boldogulni és rendelkezik az önálló tanulás képességével.

5. A közgyűjtemények digitalizálási projekteknek köszönhetően egyre több könyvtári gyűjtemény hozzáférhető digitális formában is. Azonban vannak – és valószínűleg mindig lesznek – olyan művek, amelyek nem kerülnek a világhálóra, például szerzői jog által védett dokumentumok, kiadói embargó alatt álló folyóirat cikkek, illetve ritkán használt források vagy friss kiadású könyvek.
6. A felsőoktatási könyvtár pótolhatatlan szerepet tölt be a tudományos kommunikáció szervezésében. Ennek példája volt az utóbbi években az MTMT adatbázis létrehozása és az egyetemi repositóriumok építése, amelyek nélkülözhetetlenek az oktató és kutató tevékenységben.

Az első hipotézis igazolást nyert.

A második hipotézis (H2)

A felsőoktatási könyvtári információszolgáltatások információ- és tudásgyarapító funkciójának teljesítését veszélyezteti az internet gyors és egyszerű használata.

1. A mai könyvtárak kínálatában lévő, korszerű technológiával fejlesztett, elektronikus rendszerekben hozzáférhető információk kiaknázása speciális ismereteket és készségeket igényel a felhasználóktól.
2. A szakirodalmi elemzés és a primer kutatások egybehangzó eredményei bizonyítják a gyors és egyszerű információkeresési gyakorlatok elterjedését. Habár a könyvtári tájékoztatásnak is egyik fontos szempontja a gyorsaság, legalább ugyanilyen súlya van a hitelességnek és a pontosságnak.
3. A könyvtárhasználói szokásokra vonatkozó primer kutatások eredményei bizonyítják a szakirodalomban és a statisztikai elemzésekben ismertetett tendenciákat, miszerint egyre növekszik a könyvtári szolgáltatások virtuális használata és csökkenés mutatkozik a személyes könyvtárhasználatban.

4. A népszerű internetes keresők gyors és egyszerű információkeresési lehetőségek illúzióját keltik, elhallgatva a talált információk hitelességének és relevanciájának problematikusságát.
5. Az információkeresés modelljeinek vizsgálata bizonyítja, hogy egy összetett folyamatról van szó, amely gondolatok, érzések és cselekedetek sorozatából áll, mialatt az információkereső egyén interakcióba lép egy meghatározott szervezeti, társadalmi és kulturális kontextusban működő információs rendszerrel.
6. Mind a szakirodalom, mind az empirikus kutatások eredményei azt bizonyítják, hogy eredményesebb a tájékoztató szakemberrel való közvetlen kontaktuson alapuló kommunikáció, mert megteremti és erősíti a könyvtár és felhasználó közötti bizalmat és hozzájárul a hallgatólagos tudás- és információs magatartás helyes viselkedésmintáinak és attitűdök elsajátításához.

A második hipotézis igazolást nyert.

A harmadik hipotézis (H3)

A felsőoktatási könyvtár feladata az információs műveltség oktatása, amelynek sikere nem csak a könyvtár érdeke.

1. A felsőoktatási könyvtárak információs szolgáltatásai szorosan kapcsolódnak az egyetem oktató-kutató tevékenységéhez, elsődleges kiszolgáló közönsége az anyaintézmény oktatói és kutatói, valamint tanulmányokat folytató hallgatói.
2. A felsőoktatási könyvtárak által végzett oktató tevékenység támogatja az egyetem oktatási-kutatási feladatainak sikeres teljesítését: Az információs műveltség modelljeinek vizsgálata alapján elmondható, hogy az információs műveltség körébe tartozó kompetenciák elsajátítása hozzájárul az egyetemi hallgatók önálló tanulási képességeinek fejlesztéséhez és nélkülözhetetlenek a tudományos kommunikáció teljes ciklusában való aktív részvételhez.
3. A felsőoktatási könyvtárak, mint információs intézmények az információ feldolgozásával és szolgáltatásával foglalkozó munkatársai a szakismereteken és

feladatok ellátásához szükséges információs kompetenciákon kívül sok esetben az egyetemi szakoktatás irányának megfelelő képzettséggel is rendelkeznek, ami segíti az információs tudás adott szakterületen való alkalmazását.

4. A könyvtárhasználók információs ismeretének fejlesztése lényeges a könyvtár jövője szempontjából. A primer vizsgálatba bevont hallgatói dolgozatok elemzése alapján úgy, mint a szakirodalmi források alapján is kijelenthető, hogy a könyvtárhasználat ismerete növeli a könyvtárhasználók bizalmát a könyvtári szolgáltatások iránt és hozzájárul azok reális értékeléséhez.
5. Az információs műveltség mint az információs magatartás helyes formájának elsajátítása kihat a munkahelyi illetve mindennapi életben történő információtájékozódási tevékenységekre. Ezt az értekezés *Információs írástudás: információs műveltség kompetenciái* alfejezetében bemutatott, eredetileg Christine Susan Bruce által felvázolt modell is igazolja.
6. Az információs műveltség körébe tartozó kompetenciák vizsgálata bebizonyította, hogy az információs művelt egyén rendelkezik a munkaerő piac által megkövetelt kulcskompetenciák közé tartozó korszerű információs kommunikációs eszközök használatának ismeretével és önálló tanulás képességével. Ezért feltételezhető, hogy jobban tud érvényesülni a gazdasági élet résztvevőjeként és alkalmazkodni a mai világra jellemző változásokhoz.

A harmadik hipotézis igazolást nyert.

A negyedik hipotézis (H4)

A könyvtári információs tevékenység értékét az a megfoghatatlan és nem mérhető hozzáadott érték fejezi ki, amely az információs folyamatok közben jön létre.

1. A könyvtári információs tevékenység folyamataival foglalkozó szakirodalom által elfogadott megállapítás alapja az adat és az információ olyan jellegű feldolgozása, amely kielégíti a valós vagy potenciális felhasználók igényeit.

2. A könyvtári értékteremtő tevékenységek folyamatába az összes olyan tevékenység és részfolyamat beletartozik, amelyek hozzájárulnak az információs szolgáltatás létrehozásához: az információforrások gyűjtése, információ- és tudás reprezentációk készítése, rendszerben elhelyezése. Ezek a tevékenységek a rendszer kapcsolataival együtt alkotnak új információs értéket.
3. Az értékteremtő folyamat része a közvetítés is, a könyvtáros közreműködésével történő szolgáltatás. A könyvtárhasználó a szolgáltatás elválaszthatatlan részeként határozza meg az értékteremtő folyamatot, ezért a könyvtári tevékenység értékelésénél figyelembe kell venni azt a tudás és kompetencia többletet, amelyre szert tesz a könyvtárhasználó az információs szolgáltatás eredményeként.
4. A könyvtári információkeresés kommunikációs folyamatának inputja a könyvtárhasználó aktuális ismeretszintje és az abból keletkező információs igény, outputja pedig összetett szellemi és társadalmi értékkel is bíró termék. Ennek egyik része a könyvtárhasználó kognitív struktúrájához illeszkedő és információs igényét kielégítő információ-többséggel gyarapodott tudásszint, miközben az önálló ismeretszerzéshez szükséges információs kompetenciák is fejlődnek. A szellemi termék másik részét a folyamatban aktívan résztvevő, közös információs térben együttműködő könyvtáros információszolgáltatásra vonatkozó tudásgyarapodása alkotja.
5. A szolgáltatást nyújtó könyvtáros oldalán is jelentkezik a tudás és kompetencia többlet, amely hozzájárul a jövőbeni szolgáltatás színvonalának emeléséhez. A képzettségéből és tapasztalatából adódó speciális ismeretekkel és eszköztárral rendelkező közreműködő könyvtáros az interakció folyamán szerzett – információszolgáltatásra vonatkozó új, illetve az eddigieket módosító – ismeretekre tesz szert.

A kutatások eredményei alapján megállapítható, hogy a könyvtári információs szolgáltatások értékvizsgálatát az értékteremtő tevékenységre vonatkozó információs értékmodell alkalmazásán túl ki kell terjeszteni a könyvtárhasználat révén szerzett tudás és információs kompetenciák mérésére.

A negyedik hipotézis részben igazolható.

13 KÖVETKEZTETÉSEK ÉS JAVASLATOK

Az új tudományos eredményekből levonható következtetések és javaslatok:

1. A könyvtár az egyetlen olyan szervezet, amely rendezetté és áttekinthetővé teszi az információs piac változatos és túlárado kínálatát, hozzáférést biztosít az információforrásokhoz és segít tájékozódni és információt keresni.

Az információhoz való hozzáférést gyakran az információforrásokhoz való hálózati hozzáféréssel azonosítják, figyelmen kívül hagyva az információs-kommunikációs az intellektuális hozzáférést – a helyes információs magatartást jellemző információs műveltség jelentőségét. A gyors és egyszerű internetes keresők könnyű és csábító alternatívát kínálnak és olyan potenciális használókat vesznek el a könyvtártól, akikre leginkább jellemző az információs tudás hiánya. Az egyre szélesedő információkínálat kiaknázására csak a tudatos és információs műveltséggel rendelkező felhasználó képes. A „Szakirodalmi ismeretek” oktatásában részt vett hallgató szavaival élve „Ha mi magunk nem járunk sikerrel, mindenképp kérni kell a könyvtár dolgozóinak a segítségét, hiszen fontos kiadványok kerülhetik el a figyelmünket. Az internetes keresés azért bonyolultabb, mert ott nincs, aki segítsen és mert szinte végtelen mennyiségű az információ.” (elsőéves hallgató, 2006/2007 tanév). Az információkeresés kudarcai közepette „A könyvtáros és különösen a tájékoztató könyvtáros egyelőre olyan utánozhatatlan „hardverrel” és „szoftverrel” rendelkezik, amely csak az emberre, fajunkon belül is csak az erre kiképzett szakemberekre jellemző. Mit is tud a könyvtáros? A felhasználó által delegált feladatokat végez a háttérben. Segít abban, hogy kifejthető legyen a felhasználó kérdése vagy tudáshiánynak természete. Megérti, mi a kérdés vagy információigény témája. Eszközöket teremt az információ megtalálásához. Tudja, miként és hol lehet elérni az információt, továbbá, hogy miként lehet megtalálni.” (Koltay 2004: 21).

A könyvtáraknak, oktatási intézményeknek és a médiának tudatosítani kellene az információs műveltség jelentőségét az élet minden területén: a mindennapi életben való tájékozódáshoz szükséges hiteles információkeresésben, munkafeladatok végzésében, tanulásban vagy tudományos tevékenységben. Ismertetni kellene a könyvtári információs szolgáltatások használói értékét, mint esélyt a megbízható tájékozódásra és eligazodásra az információ világában.

2. A könyvtári információk és szolgáltatások internetes elérése, digitális tartalmak szolgáltatása kétségkívül hozzájárul a használatuk népszerűsítéséhez, de ugyanakkor csökkenti a valós térben történő interakció alapú könyvtárhasználatot. A virtuális könyvtárhasználat nem helyettesítheti a könyvtár információs terében történő személyes könyvtárhasználatot.

A személyes könyvtárhasználat közben a használó a könyvtári információs tér részesévé válik, az információs objektumokkal, a térben jelenlevő más könyvtárhasználókkal és szolgáltatást nyújtó könyvtárossal közös kontextusban vesznek részt a szolgáltatás alakításában.

A könyvtáraknak olyan módon kellene fokozniuk a digitális szolgáltatásokat, hogy egyúttal vonzóvá tegyék a fizikai könyvtári térben történő használatot is. Új megoldásokra van szükség, olyan felhasználóbarát információs terekre és információkeresési módszerek alkalmazására, amelyek megőrizve a hagyományos értékeket vonzó alternatívát jelenthetnének a potenciális könyvtárhasználóknak és segítenék megállítani a személyes könyvtárhasználat csökkenését. A feladat teljesítéséhez szükség van a fenntartó intézmény támogatására és együttműködésére, amelynek az alapja a könyvtárak a tudás közvetítésben és szerzésben kihagyhatatlan szerepének elismerése.

3. Az információs műveltség körébe tartozó kompetenciák elsajátítása nélkülözhetetlen az egyetemi hallgatók tanulmányi előmeneteléhez, segíti az egyetem oktatási funkcióinak teljesítését és növelheti az egyén gazdasági érvényesülésének esélyét.

Az információs műveltség nemcsak az egyetemi tanulmányok közben hasznosítható, hanem azokon túl, szakmai tevékenységben és mindennapi tájékozódásban is. A hazai felsőoktatási könyvtárak által végzett oktatás segíti a könyvtárhasználók információs műveltségének fejlesztését, amely hozzájárul a helyes információs magatartás kialakításához, befolyásolja a kultúrát és társadalmi életben való részvétel képességét.

Jelenleg a NYME-n csak az Erdőmérnöki Kar hallgatói vehetnek részt a választható tantárgyként felajánlott *Információ keresési és közlési ismeretek* oktatásában, amelyet a központi könyvtár munkatársai az oktatókkal együttműködve végeznek.

Az információs műveltséget fejlesztő könyvtári oktatásba bele kellene vonni az összes egyetemi hallgatót. Az oktatás szintjét jobban össze kellene hangolni a hallgatók aktuális információs tudás szintjével, amelynek a mérését az értekezésben bemutatott (118-126 p.)

módszer továbbfejlesztett változatának segítségével lehetne végezni. Az egyetemi oktatásban nagyobb mértékben kellene alkalmazni az önálló ismeretszerzésen és önálló tanuláson alapuló oktatási módszereket, a könyvtár részéről erőteljesebb marketing és tájékoztató tevékenységre lenne szükség, amely ismertetné az információs műveltség jelentőségét.

4. A felsőoktatási könyvtárak nagy tudáspotenciállal rendelkeznek, amely kihasználása fejlesztést és támogatást igényel.

A NymE Központi Könyvtárának SWOT analízise alapján elmondható, hogy az információszolgáltatások és oktatási feladatok növelése érdekében fejlesztésre szorulnak a könyvtári erőforrások.

A felsőoktatási könyvtárak által képviselt tudás és szakértelem kiaknázásának példája a tudományos kommunikációt szolgáló Magyar Tudományos Művek Tára (MTMT) adatbázis létrehozása és az egyetemi repozitóriumok építése.

Folytatni kell az együttműködést (konzorciumok, adatbázis közös használata, dedikált hálózatok) más könyvtárakkal valamint kutatókkal, tudományos munkák szerzőivel a publikációkhoz való minél szélesebb hozzáférés biztosítása érdekében, például a szürke irodalom és preprint kategóriába tartozó közlések megjelenítésével.

Az egyetem tudásmenedzsmentjének nagyobb mértékben igénybe kell vennie a könyvtár erőforrásait illetve jobban összehangolni vele a tudásgazdálkodását.

Ahhoz, hogy az egyetemi könyvtárak jobban tudják érvényesíteni pozitív hatásukat, nagyobb elismerésre volna szükség a társadalom részéről, és a fenntartó gördülékenyebb támogatására. Így ez a történetileg mélyen gyökerező intézmény nagyobb mértékben tudna részt venni az egyetem céljainak megvalósításában.

Országos szinten szükség volna az országos könyvtári stratégia⁵⁵ megfogalmazására a mai egyetemi könyvtárak kihívásainak megfelelően. Stratégiai célok közé kellene foglalni az egyetemi könyvtárak által folytatandó információs műveltség oktatását az információs és könyvtári szakemberek együttműködése során megalkotott illetve külföldi gyakorlatban használt szabványok alapján. A megalkotandó stratégiában helyet kell kapnia a felsőoktatási könyvtárak információs tevékenységének nagyobb mértékű integrálásának az oktatási célok megvalósításában.

⁵⁵ Országos Könyvtári Stratégia 2008-2013 <http://ki.oszk.hu/3k/tag/orszagos-konyvtari-strategia-2008-2013/>

5. A könyvtár információs tevékenységének értéke és hasznossága leginkább abban az információszerző és szolgáltató tevékenységében mutatkozik, amely hatást gyakorol a könyvtárhasználók tudására és információs magatartására. Ezért a könyvtári érték meghatározására vonatkozó módszerek áttekintése alapján leszögezhető, hogy az információ hozzáadott értékének vizsgálata elválaszthatatlan a szolgáltatás következtében keletkezett kompetenciáktól.

Az információs szolgáltatás összetett, a könyvtárhasználó és könyvtáros közreműködésével valós vagy virtuális információs térben történő, több részfolyamatból álló tevékenység. Ennek a szoros kapcsolatú szolgáltatásnak a formálója maga a könyvtárhasználó, akinek tudatára irányul a szolgáltatás végeredménye is. A szolgáltatás eredménye egy társadalmi értékkel bíró szellemi termék, amely előállítását ugyanúgy, mint bármilyen megfogható tárgy gyártása esetében is értékteremtő folyamat. Vitányi hangsúlyozza, hogy Marx „azonos folyamat (a társadalmi termelés) részének fogta fel az anyagi termelést, a társadalmi viszonyok termelését és a tudat termelését.”(Vitányi 1981: 188). A könyvtári információs szolgáltatás folyamatában – amely egyben termelés és fogyasztás is – reprodukálható és továbbfejleszhető, tudástöbbletben jelentkező, és kompetenciákban mérhető készségekből álló szellemi termék jön létre.

A Jelenleg még kifejlesztésre váró könyvtári értéklánc modelljének az információs kompetenciamérő módszerekkel való együttes alkalmazásával a könyvtár céljaihoz igazodó módon lehetne kimutatni a könyvtári tevékenység eredményességét és értékét. A könyvtári értéklánc modell kifejlesztése és a könyvtárhasználók információs kompetenciaméréséhez alkalmazható módszer kifejlesztéséhez szükség van az információs szakemberek együttműködésére.

Hasonlóképpen szélesebb szakmai együttműködésre van szükség az értékezés szerzője által alkotott információs műveltség szintet meghatározó módszer újragondolásához illetve további fejlesztéséhez.

6. A könyvtári szolgáltatások fejlesztésének támogatása hozzájárul a társadalom értékrendjét meghatározó tudás kultúra fejlesztéséhez.

A könyvtárak fejlődési tendenciái között megjelenik a felsőoktatási intézmények a társadalom és gazdaság felé nyitásával tudásközvetítő szerepének kiterjesztése a társadalom olyan korosztályaira, amelyek korábban nem tartoztak a kiszolgáló közönségéhez.

Az utóbbi években tapasztalható tudományok iránt megnőtt érdeklődést az információs-kommunikációs technológia fejlődése is sokban támogatja. Változóban vannak a tudásszerzési szokások – az internet segítségével elvégezhető, nem formális oktatási formák jelennek meg. A tudomány demokratizálódásának is tekinthető „civil tudomány” népszerűségét segíti, hogy egyre többen vesznek részt a felsőoktatási képzésben. A nyílt tudomány művelésének feltétele, hogy minél többen rendelkezzenek megfelelő információs műveltséggel és minél szélesebb körben biztosított legyen a tudományhoz való nyílt hozzáférés és megosztás lehetősége. A témával foglalkozó szerzők (például (Fábri 2006) hangsúlyozzák, hogy a helyhez és időhöz nem kötött ismeretszerzésen alapuló tudomány új tudományszervezési módszereket kíván, újfajta kommunikáció gyakorlást igényel a résztvevőktől, olyan ismereteket, amelyek megszerezhetők a felsőoktatási könyvtárban.

Összegezve megállapítható, hogy az egyetemi könyvtárak az anyaintézmény szerves részeként támogatják az oktató-kutató tevékenységét, és mint nyílt, kulturális intézmények elkötelezettek a minél szélesebb körű információ és tudás szolgáltatásán túl, az egyén tudásgyarapítása és a társadalmi haladás iránt is. Végül részesei annak a természetes emberi viselkedésnek, amelyet információs magatartásnak nevezhetünk, és amely a megismerést és emberi tudás kibontakozását szolgálja.

„Ahogy a vadászkutya az erdőben, az ember a világban és a világmindenségben próbál – izgatottan, kíváncsian, gyönyörűséggel – tájékozódni. A világ minél jobb megismerése nemcsak a túlélés záloga, hanem izgalmas, remek, örömteli – bár nem veszélytelen – kaland is. Az emberi civilizációk kibontakozásának egyik legfőbb mozgatóereje.”
(Hankiss 2012: 256)

14 ÖSSZEFOGLALÁS

A jelenkori társadalomra leggyakrabban használt „információs társadalom” elnevezés az információs kommunikációs technológia és eszközök elterjedésére utal, amelyekkel elérhetővé válik az információ- és tudásszerzés, az információs- és tudásalapú javak fejlesztése, és a tudástársadalom felé fejlődés. A kultúra és oktatás mutatószámainak alakulását a társadalmi haladást vizsgáló számos szervezet figyelemmel kíséri. Azonban az utóbbi évtizedek társadalmi és gazdaság változásaival foglalkozó hazai szakirodalom, de még az információs felzárkózást tárgyaló írások sem szentelnek kellő figyelmet a könyvtárak szerepének, amely hozzájárul az információ hasznosításához és a tudás létrehozásához. Ennek a hiánynak a pótlásához kívánt hozzájárulni az értekezésben bemutatott kutatás.

Az értekezés elméleti megalapozása az utóbbi évtizedek gazdasági és társadalmi változásaival foglalkozó magyar- és külföldi – elsősorban közgazdasági, szociológiai és könyvtártudományi – publikációk alapján történt. A szekunder kutatás a könyvtári tevékenységeket szélesebb társadalmi-gazdasági kontextusába helyezve jelöli ki a könyvtár helyét és szerepét.

Bizonyítást nyert, hogy az információs műveltségnek alapvető jelentősége van a gazdasági folyamatokban aktívan résztvevő egyén önálló tanulási képességek szempontjából, a munkaerő értékét meghatározó kompetenciák szempontjából és társadalom versenyképessége szempontjából is. A könyvtári információs szolgáltatások igénybevételével és direkt oktatással fejleszthető információs műveltség vizsgálata a felsőoktatási könyvtári jellemzők figyelembe vételével történt.

Az irodalmi forrásokra alapozott kutatást egészítette ki primer vizsgálat a Nyugat-magyarországi Egyetem Központi Könyvtárának információs és oktatási tevékenységeire vonatkozóan. A kutatás pontos képet ad a Nyugat-magyarországi Egyetem Központi Könyvtárának munkatársai az Erdőmérnöki Kar oktatóival együttműködve végzett információs és kommunikációs ismeretek tanításáról.

A könyvtárhasználók és potenciális használók információs és könyvtárhasználati szokásainak vizsgálata elsősorban a fiatal „digitális” nemzedékre összpontosult és feltárta az információs műveltségi hiányosságokat, valamint gyors és egyszerű információkeresési lehetőségeket preferáló szokásokat, amelyek kedvezőtlen hatással vannak a bonyolultabb és időigényesebb könyvtári szolgáltatások igénybe vételére.

A primer kutatás eredményei megegyeznek a szakirodalomban közölt véleményekkel, hogy a fiatal generáció túlértékeli digitális kompetenciáit, nem rendelkezik információs műveltséggel és előnyben részesíti az internet kínálta gyors és egyszerű információkeresési lehetőségeket a fejlett, de ugyanakkor bonyolult könyvtári információs rendszereknél. Ezt a kedvezőtlen jelenséget csak erősíti a virtuális könyvtárhasználat növekedése a személyes használat rovására, ami kihívás elé állítja a könyvtárakat.

A primer kutatás része a könyvtárba beiratkozott egyetemi hallgatók információs magatartására vonatkozó, négy tanévet felölelő követéses vizsgálat, amelyben három különböző hallgatócsoportba tartozó (tanulmányokat kezdő, aktív és a tanulmányokat befejező) ötszázharmincnyolc hallgató vett részt. A kutatás zárt kérdésekből álló kérdőív tematikus csoportokba szerkesztett kérdések válaszai illetve a válaszok kombinációinak segítségével megállapította a csoportok közötti információs magatartásbeli különbségeket. Az eltérések leginkább a speciális adatbázisok ismeretében és könyvtáros tájékozódásban betöltött szerepének elismerésében mutatkoztak. Az alkalmazott kérdőíves módszer hasznos lehet az információkeresés csoportos oktatását megelőző tudásszint felméréséhez, viszont nem szolgáltat elegendő információt a hallgatók egyéni kompetenciáiról, amelyeknek az értékelése személyre szabott vizsgálatot igényel. Ezért szükség lenne további kutatásokra és a vizsgálatok módszertani fejlesztésre.

A kérdőíves vizsgálathoz kapcsolódik a „Szakirodalmi források használata” illetve az „Információkeresés és közlés” című kurzus keretében a hallgatók által elkészített záródolgozatok elemzése. A tizenegy tanév folyamán beadott ötszázhatvan dolgozathoz az információs magatartás elemzésére alkalmas háromszáztizenegy dolgozat nemcsak a hallgatók információkeresési és -közlési képességét illusztrálja, de több esetben a megoldandó problémához való személyes viszonyukat is feltárja. Mind a dolgozatok, mind a szakirodalomban közölt információkereső modellek alapján megállapítható, hogy összetett, több síkon zajló folyamatról van szó, amely gyakran kihívást jelent az információkeresőnek. Ezt a probléma kiküszöbölhető a könyvtári térben, könyvtáros segítségével végzett információkereséssel.

A vizsgált könyvtári szolgáltatások segítik a felsőoktatási intézmények oktató-kutató feladatainak teljesítését. Meghatározó jelentőségük van az önálló tudományos tevékenységvégzés és tudásfejlesztés képességének fejlesztésében. A könyvtári információs tevékenységek a tudományos kommunikáció összes mozzanatához kapcsolódnak, a tudományos munka szervezésétől, publikálásán keresztül a közzétételig

és hozzáférés biztosításig. Az információs műveltség elsajátítása hozzájárul az egyetemi oktatás sikeréhez és az élethosszig tartó tanulást segítő kompetenciák fejlesztéséhez.

A könyvtár egyedülálló feladatot lát el az információs piacon megjelenő heterogén és struktúrátlan információs termékek szűrésével, rendezésével, értékelésével és átadásra és további felhasználásra alkalmas tudásreprezentáció készítésével.

Továbbá segíti a könyvtárhasználókat az információkeresésben, tanítja az információkeresést a könyvtári információs térben, ahol a keresési feladatok megoldásán kívül lehetőség nyílik az információs magatartás helyes gyakorlására, attitűdök és kultúra elsajátítására.

A kutatás kitér a könyvtár értékének megtárgyalására, amely alapján megállapítható, hogy a könyvtárhasználók elvárásainak megfelelően végzett értékteremtő folyamat valamint a könyvtárhasználóval együttműködésben történő információs szolgáltatások együttes eredménye adja meg a könyvtár értékét. Az eredmény, amely társadalmi értékkel bíró szellemi termék egyik része reprodukálható és kompetenciákban mérhető. A szerző által fejlesztett módszer alkalmazása az információs műveltség körébe tartozó kompetenciák mérésére hazánkban első ilyen jellegű kísérlet, javasolt a további fejlesztése.

Az információ használatnak és tudáslétrehozáshoz való felhasználásának feltétele a több szinten értelmezhető hozzáférés: leginkább „a hozzáféréssel” azonosított fizikai, az információs kompetenciákat, műveltséget jelentő intellektuális, és szakirodalom által ritkán említett motivációs hozzáférés, amely részben személyes, részben kultúrafüggő. A felsőoktatási könyvtár információs tevékenysége mindhárom tekintetben segíti a könyvtárhasználót.

A felsőoktatási könyvtárak az anyaintézmény természetes szövetségesei, partneri viszony alapú támogatást és együttműködést érdemelnek. A könyvtárak tudáspotenciáljának jobb kihasználásához szükség volna nagyobb támogatásra a fenntartó részéről és értékének elismerésére a társadalom részéről. A könyvtárak részéről a felhasználóbarát szolgáltatásokkal, korszerű információs terekkel vonzó alternatívát kellene kínálni és marketing eszközeivel népszerűsíteni kellene az információs szakértelmét és használatának előnyeit.

15 SUMMARY

When we refer to modern-day society with the term “information society”, what we mean is the spread of information and communication technology and the consequent access to information and knowledge, the improvement of information- and knowledge-based goods and the development into a knowledge society. Several organizations have been monitoring social progress and keeping track of the key indicators in culture and education. At the same time both Hungarian literature on the topic of social and economic change and even studies related to informational inclusion seem to neglect the role of libraries, which contribute to the utilisation of information and the creation of knowledge. The research described in this dissertation aims to fill this void.

The theoretical background to the dissertation is based on recent Hungarian and international publications dealing with economic and social change – primarily in the fields of economics, sociology and library science. The secondary research carried out in this dissertation assigns a role and place to libraries in a wide socio-economic context.

It has been proven that information literacy has a fundamental significance with respect to both the independent learning skills and the competencies determining the labour market value of individuals as well as the competitiveness of the society as a whole. Information literacy, which can be improved by the use of information services in libraries and direct education, was examined in this study with special attention to the features of libraries in higher education.

The review of relevant literature was complemented by primary research on the information and education activities carried out at the Central Library of the University of West Hungary. The research provides a detailed description of the information and communication courses run by the library staff in cooperation with the Faculty of Forestry. The preferences of actual and potential library users were studied with a focus on the young “digital” generation. The results shed light on the deficits in information literacy and the preference for quick and easy ways of searching for information, which have a negative effect on the demand for more complicated and time-consuming forms of library use.

The outcome of the primary research is in line with the opinions expressed in the relevant literature: the young generation overestimates the level of its digital competence, lacks

adequate information literacy and prefers quick and easy ways of searching for information on the internet to more elaborate, but also more complicated, library information systems.

The primary research included a four-term-long follow-up study of students with library membership. The total number of students involved in the study was 538 and they were assigned into three different groups (first-year students, active students and final-year students) all completing a questionnaire with closed questions organized into thematic units. The answers given to the questions and their combinations revealed a difference in information preferences among the three groups. These differences were especially clear with respect to familiarity with special databases and the acknowledgement of the importance of such databases in the library. The questionnaire method used in this study might prove useful in determining the level of student knowledge prior to teaching a course in information search but it does not give adequate information on the individual competencies of students, the assessment of which requires a tailored approach. Therefore, further research in this field as well as the methodological improvement of such studies is recommended.

The questionnaire study is linked to the analysis of essays written as the final assignment in the courses titled “Use of Academic Sources” and “Searching for and Reporting Information”.

Out of the altogether 560 essays handed in over a course of 11 academic years, 311 deal with the issue of information behaviour. These essays do not only illustrate the information search and reporting skills of students but often also shed light on personal attitudes to the problem to be solved. Both these essays and the information search models drawn up in the relevant literature show that this complex and multi-levelled process often poses a challenge to users. The problem can be avoided if information search is carried out in a library with the help of a librarian.

The library services examined in the study aim at assisting the teaching and research tasks in institutions of higher education. They have a significant role in developing the ability of students to conduct academic research independently and to improve their knowledge. Information activities in libraries are linked to all aspects of academic communication, including the organisation of academic work, publishing results and providing access. Acquiring information literacy contributes to the success of university education and to the development of competencies needed in life-long learning processes.

Libraries are unique in fulfilling the task of filtering, organising and assessing the heterogeneous and unstructured mass of information present in the information market and function as creators of knowledge representation which enables the transfer and further use of information.

Libraries also help their users to search for information and provide an information space where information search can be learnt and the right informational attitudes and culture can be adopted and practised.

The dissertation also deals with the value of libraries which can be defined as the combined result of value-generating processes in line with the expectation of library users on the one hand and information services provided in cooperation with users on the other. The result is a kind of intellectual property which has social value and can be reproduced as well as measured in competencies. The method developed by the author to measure the competencies linked to information literacy has been the first attempt of its kind in Hungary so far and should be refined further.

One of the main prerequisites of effective information use and knowledge creation is accessibility. Accessibility can be interpreted on several levels: on the physical level, on the intellectual level (meaning the presence of information competencies and information literacy) and on the motivational level. This last level is dependent on both individual and cultural factors and it is featured relatively rarely in the relevant literature. The information activities carried out in university libraries can assist the user to gain access on all three levels.

University libraries are natural allies of their mother institutions and, based on this partnership and cooperation, deserve to receive support. In order to make better use of the knowledge potential in libraries, they should be supported more strongly by the governing institutions and their values should be acknowledged more widely in the society. Libraries, on their part, should create user-friendly services and up-to-date information space to become an attractive alternative and use marketing tools to advertise their expertise in information management.

16 IRODALOMJEGYZÉK

- ACRL (2013): Intersections of scholarly communication and information literacy. Internetes forrás. <http://acrl.ala.org/intersections> [2014. dec.20.]
- ALA (1989): Presidential Committee on Information Literacy: Final Report Internetes forrás. <http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/acrl/publications/whitepapers/presidential.cfm> [2010. okt. 24.]
- Alföldiné Dán Gabriella (1996): Fókuszban a nonprofit I. Közjavak, emberi tőke, nonprofit szektor, finanszírozás. *Tudományos és Műszaki Tájékoztatás*, 43 (11-12) 428-440 p.
- Antalóczy Tímea et al. (2009): Jelentés a magyar kultúra állapotáról – Átfogó körkép. Budapest: MTA Politikai Tudományok Intézete. Elektronikus dokumentum: http://mta.hu/fileadmin/2009/strategia/Magyar_kultura.pdf. [2014. júl.20.]
- Ángyán Lajos (2007): Az ember teljesítőképességét meghatározó tényezők. *Tudás Menedzsment*, (1) 115-121 p.
- Baker, David (2006): Digital library futures: a UK HE and FE perspective. *Interlending & Document Supply*, 34 (1) 4–8. p. [Magyar cím: A digitális könyvtár jövője: a brit felsőoktatás és továbbképzés szempontjából, ford. Vida Andrea, *Tudományos és Műszaki Tájékoztatás*, 2008. 55 (4) Elektronikus dokumentum: http://tmt.omikk.bme.hu/show_news.html?id=4875&issue_id=492 [2014. júl. 20.]
- Balázs Sándor (1993): Az információk használata, hasznosítása és haszna. Budapest: OMIKK.
- Bawden, David (2001): Information and digital literacies: a review of concepts. *Journal of Documentation*, (2) 218-259 p.
- Bendzsel Miklós (2013): Nemzeti könyvtárügy: az emlékezet és képzelet fúziós erőműve. *Tudományos és Műszaki Tájékoztatás*, 60 (3) 99-119 p.
- Benediktsson Dániel és Balogh Erika (2009): Információs rendszerek, Debrecen. Internetes forrás: Debreceni Egyetem, Könyvtárinformatika Tanszék, Letölthető tananyagok: <http://www.int.unideb.hu/konyvtarinfo/tananyagok.php> [2013. ápr. 20.]
- Benediktsson Dániel és Müller Zsuzsanna: Tájékoztatás, Debreceni Egyetem Informatikai Kar Könyvtárinformatika Tanszék, 2009 Elektronikus dokumentum: www.inf.unideb.hu/konyvtarinfo/tananyagok/tajekoztatas2/07.doc [2012. márc. 15]
- Boekhorst, Albert K. (2003): Becoming information literate in the Netherlands. *Library Review*, 52 (7) 298-309 p.

- Bobokné Belányi Beáta (2001): Kultúrmenedzsment könyvtári és információs szervezetek vezetőinek. Budapest: Typotex.
- Bourdieu, Pierre (1998). Gazdasági tőke, kulturális tőke, társadalmi tőke. 155-176. p. In: Lengyel György, Szántó Zoltán (szerk.): *Tőkefajták: A társadalmi és kulturális erőforrások szociológiája*. Budapest: Aula Kiadó.
- Brookes, Bertram Claude (1980): The foundations of information science. Part 1. Philosophical aspects. *Journal of Information Science*, (2) 125-133 p.
- Brophy, Peter (2004): Keynote paper: beyond the mainstream of library services In: Brophy, Peter et al. (eds.): *Libraries without walls 5. The distributed delivery of library and information services : proceedings of an international conference held on 19-23 September 2003*. London: Facet.
- Bruce, Christine, Susan (1997): The seven faces of information literacy. Adelaide: Auslib Press.
- Budaházy, Ibolya (2006): Felhasználóképzés a felsőoktatási könyvtárakban: szakmai rendezvény a BME OMIKK-ban. *Tudományos és Műszaki Tájékoztatás*, 53 (9) 426-429 p.
- Case, Donald O. (ed.) (2012): Looking for information: A survey of research on information seeking, needs, and behavior. Bingley: Emerald.
- Castells, Manuel (2007): Az információ kora – Gazdaság, társadalom és kultúra. III. Köt.: Az évezred vége. Budapest: Gondolat K. – Infonia.
- Catts, Ralph és Lau, Jesus (2008): Az információs műveltség indikátorai felé. Párizs: UNESCO.
- Chikán Attila (2003): Vállalatgazdaságtan. Budapest: Aula Kiadó.
- Coleman, James S. (1988): Social Capital in the Creation of Human Capital. *The American Journal of Sociology*, 94. Supplement: Organizations and Institutions: Sociological and Economic Approaches to the Analysis of Social Structure, 95-120 p.
- Csík Tibor és Varga Katalin (2005): A tudás és az információfeldolgozás. *Tudományos és Műszaki Tájékoztatás*, 52 (7-8) 315-323 p.
- Csóka Mária (2009): Paradigmaváltás a felsőoktatásban. *Orvosi Hetilap*, 150 (35) 1663-1669. p.
- Csorba József (2004): Információ és állam. Budapest: Információs Forrástájékoztató Iroda Elektronikus dokumentum <http://mek.oszk.hu/02300/02308/02308.pdf> [2010. okt. 27]

- Csordás Tamás (2010): A tartalomipar az új média fényében. *Marketing és Menedzsment*, (1) 30-37 p.
- Davenport, Thomas H & Prusak, Laurence (2001): Tudásmenedzsment. Budapest: Kossuth Kiadó.
- Dean, Alison – Kretschmer, Martin (2007): Can ideas be capital? Factors of production in the postindustrial economy: A review and critique. *Academy of Management Review*, 32 (2) 573–594. p.
- Derfert-Wolf, Lidia (2005): Information literacy - koncepcje i nauczanie umiejętności informacyjnych. Elektronikus forrás: <http://eprints.rclis.org/6845/> [2014. aug. 24.]
- van DIJK, Jan (2005): The Deepening Divide: Inequality in the Information Society. London [etc.]: Sage Publishing.
- Dowler, Lawrence (1995): The Research University's Dilema: Resource Sharing and Research in a Transinstitutional Environment. *Journal of Library Administration*, 21 (1/2) 5-26. p.
- Drótos László [1993]: Informatikai jegyzetek. Elektronikus dokumentum <http://www.bibl.u-szeged.hu/~drotos/informatikai-jegyzetek/> [2014. febr. 24]
- Drucker, Peter F. (1993): The new society. The anatomy of industrial order. New Brunswick [etc.]: Transaction Publishers.
- Drucker, Peter F.(1994): Post-capitalist society. New York: Harper Collins Business.
- Dudás, Anikó (2008): Tudományos önismeret: az egyetemi bibliográfiák szükségességéről és egy bölcsészettudományi oktatói publikációs adatbázisról. *Tudományos és Műszaki Tájékoztatás*, 55 (3) 107-126. p.
- Dunn, Kathleen (2002): Assessing information literacy skills in the California State University: A progress report. *Journal of Academic Librarianship*, 28 (1) 26-35. p.
- Ellis, David & Haugan, Merete (1997): Modelling the information seeking patterns of engineers and research scientists in an industrial environment. *Journal of Documentation*, (4) 384-403. p.
- Fábri György (2006): Tudománykommunikáció értelme/értéke. In: *A Mindentudás Egyeteme és a World Science Forum – Budapest elméleti tanulságai*. Budapest: Tudástársadalom Alapítvány.
- Facskó Ferenc (2007): Szakirodalmi ismeretek tantárgyi követelményei hozzáférhető: <http://ffacsko.emk.nyme.hu/index.php?id=9821> [2007. okt. 31.]

- Feather, John P. (2003): Theoretical perspectives on the information society. In.: Hornby, Susan and Clarke, Zoe (ed.): *Challenge and change in the information society*. London: Facet.
- Fehér Péter és Hornyák Judit (2010): Netgeneration 2010. Egy felmérés tanulságai. Elektronikus dokumentum:
<http://hu.scribd.com/doc/48558319/Feher-Peter-Hornyak-Zsolt-Net-Generation-2010> [2013. ápr. 03.]
- Giza, Jakub (2008): Historia Społeczeństwa informacyjnego. Elektronikus dokumentum:
<http://www.spoleczenstwoinformacyjne.pl/artykuly/144,295,historia-spoleczenstwa-informacyjnego.htm> [2012. júl. 28.]
- Górecki, Paweł (2011): Złapani w sieć. *Newsweek Polska*, (26).
- Grove, J.S. & Fisk, P.R. (1983): The dramaturgy of service exchange : An analytical framework for service marketing. 45-49. p. In: Berry, L.L., Shostack, G. L. and Upah, G. D. (Ed.): *Emerging perspectives on services marketing*. Chicago: American Marketing Association.
- Hankiss Elemér (2012): A Nincsből a Van felé. Gondolatok az élet értelméről. Budapest: Osiris Kiadó.
- Hayes, Robert M. & Becker, Joseph (1970): Handbook of data processing for libraries. New York [etc.]: John Wiley and Sons. In: *Ungváry Rudolf és Orbán Éva (2001): Osztályozás és információkeresés. Kommentált szöveggyűjtemény*. Budapest: Országos Széchényi Könyvtár.
- Herendy Csilla (2010): A kereső, a dokumentumok és a user. Internetes forrás: Médiakutató 2010.
http://www.mediakutato.hu/cikk/2010_01_tavasz/03_szemantikus_web [2013. okt. 10.]
- Hiller István (1987): Szakirodalmi forrásismeretek. Sopron: Erdészeti és Faipari Egyetem Központi Könyvtár.
- Horváth Péter (2001): Az információtudomány történeti háttere I. *Tudományos és Műszaki Tájékoztatás*, 48 (4) 147-154. p.
- Horváth Péter (2002): Az információtudomány történeti háttere VII *Tudományos és Műszaki Tájékoztatás*, 49 (1) 3-9. p.
- Horváth Tibor (et al.) (1978): A bibliográfiák funkciójáról. In: Horváth Tibor (et al.): *Bibliográfiai tanulmányok. Segédanyag a bibliográfiai továbbképző tanfolyamhoz*. Budapest: Országos Széchényi Könyvtár Könyvtártudományi és Módszertani Központ.
- Horváth Tibor (2001): Az információ azonosítása. 17-19. p. In: Horváth Tibor és Papp István (szerk.): *Könyvtárosok Kézikönyve. 2. köt.* Budapest: Osiris Kiadó.

- Horváth Tibor (1999): A könyvtártudomány és információtudomány alapjai. 15-79. p. In: Horváth Tibor és Papp István (szerk.): *Könyvtárosok Kézikönyve. 1. köt.* Budapest: Osiris Kiadó.
- Horváth Tibor és Sütő Péter (2003): Tartalmi feltárás. 35-182. p. In: Horváth Tibor és Papp István (szerk.): *Könyvtárosok Kézikönyve. 2. köt.* Budapest: Osiris Kiadó.
- Horváth Zoltánné (2005): Könyvtári portálok – a webhasználók visszahódítása. *Tudományos és Műszaki Tájékoztatás*, 52 (9) 399-409. p.
- IFLA internet-nyilatkozat (2002). *Könyv Könyvtár Könyvtáros*, 11 (6) 10-11. p.
- IHM (2003): Magyar Információs Társadalom Stratégia. Elektronikus dokumentum. <http://www.vkj.hu/mits/mits.html> [2010. okt. 05.]
- Ingwersen, Peter (1992): *Information retrieval interaction*. London: Taylor Graham.
- Ingwersen, Peter (1982): Search procedures in the library analyzed from the cognitive point of view. *Journal of Documentation*, 38 (3) 165-191. p.
- Ingwersen, Peter & Järvelin, Kalervo (2005): *The turn. Integration of information seeking and retrieval in context*. Copenhagen: Springer.
- ITTK (2007): A világ előrehaladása az információs társadalom terén, 1998-2008. Internetes forrás: http://www.ittk.hu/images/stories/bme/evkonyv/ittk_wpr1998-2008.pdf [2010. okt. 24.]
- ITTK (2009): A magyar információs társadalom fejlődésének tanulságai, a közeljövő kihívásai. Internetes forrás: http://www.ittkalapitvany.hu/menet_docs/07_01_mo_infars_fejlodesenek_tanulsagai.pdf [2010. okt. 05.]
- Jánossy Ferenc (1966): *A gazdasági fejlődés trendvonala és a helyreállítási periódusok*. Budapest: Közgazdasági és Jogi Könyvkiadó.
- Juntunen, Arja (et al.) (2008): Supporting information literacy learning in Finnish universities – standards, projects and online education. 117-132. p. In: Lau, Jesús and Saur, K G (Eds.): *Information literacy: International Perspectives*. München: IFLA.
- Kálmán Anikó (2005): *A felnőttoktatásban és -képzésben alkalmazható kompetenciaelvű módszerek és azok alkalmazhatósága Kutatási zárótanulmány. Felnőttképzési Kutatási Füzetek*. Budapest: Nemzeti Felnőttképzési Intézet. Hozzáférhető: <https://www.nive.hu/konyvtar/content/edoc/files/13kalman.pdf> [2011. szept. 24.]
- Kaplan Dániel (2005): *e-Inclusion: New challenges and policy recommendations. Report*. Hozzáférhető: http://www.unic.pt/images/stories/publicacoes/kaplan_report_einclusion_final_version.pdf [2010. okt. 21.]

- Karácsony Gyöngyi (2001): Felhasználóképzés a felsőoktatásban: könyvtár-informatikai oktatás a Debreceni Egyetem Orvos- és Egészségtudományi Centrum hallgatói számára. *Tudományos és Műszaki Tájékoztatás*, 48 (12) 489-492. p.
- Karcsics Éva (2007): A versenyképes munkavállaló kompetenciái az Európai Unióban és Magyarországon. *Európai Tükör*, (3) 128-140. p.
- Karvalics László, Z. (2009): Információ- és tudásszolgáltatások: honnan hová? In: Hetesi E., Majó Z. és Lukovics M. (szerk.): *A szolgáltatások világa*, Szeged: JATEPress.
- Karvalics László, Z. (2002). Az információs társadalom keresése. Budapest: Aula Kiadó.
- Karvalics László, Z. et al. (2005): Tartalomipari Benchmark tanulmány – a tartalomipar nemzetközi összehasonlításban. 166-194. p. In: *Kutatási jelentés*. Budapest. I.k.
- Katz, William (1978): Introduction to reference work. vol. 2. Reference services and reference processes. New York: McGraw-Hill.
- Kempf, Andreas Oskar (2013): Automatische Inhaltserschließung in der Fachinformation. Eine Evaluation zur maschinellen Indexierung sozialwissenschaftlicher Forschungsliteratur. *Information, Wissenschaft & Praxis*, (2-3) 96-106. p.
- Kenesei Zsófia és Kolos Krisztina (2007): Szolgáltatásmarketing és –menedzsment Budapest: Alinea Kiadó.
- Kiss Danuta S.(2011): A társadalmi fejlődés, az információs műveltség és a könyvtár kapcsolata *Gazdaság és Társadalom Különszám*, 193-214. p.
- Kiss Danuta (2014): Węgierska Baza Dorobku Naukowego (MTMT). Doświadczenia, tendencje, osiągnięcia. (Z Problemów Bibliotek Naukowych Wrocławia; 11.). [Magyar Tudományos Művek Tára (MTMT). Tapasztalatok, trendek, sikerek]. 171-182.p. In: Danuta Dudziak és Mirosław Ziólek (szerk.): *IV Wrocławskie Spotkania Bibliotekarzy*. Warszawa: Oficyna Wydawnicza Politechniki Wrocławskiej.
- Kiss Endre (É. n.): Tudástársadalom a posztindusztriális éterében. Elektronikus forrás <http://www.pointernet.pds.hu/kissendre/tudastarsadalom/20041201155642900000010000.html> [2014. júl. 6.]
- Kiss Paszkál (szerk.) (2010): Kompetenciamérés a felsőoktatásban. Diplomás pályakövetés 3. Budapest: Educatio Társadalmi Szolgáltató Nonprofit Kft.
- Kiszl Péter (2005): Üzleti információ, céginformáció és a könyvtárak. Budapest: Traduirex.

- Kókai Károly (2006): Kulturális tőke. Bourdieu kísérlete. In: Karikó Sándor (szerk.): *Gazdaság és/vagy kultúra*. Budapest: Gondolat.
- Kokas Károly (2013): Könyvtárak a Rubiconnál A tudományos szakirodalmi információellátás új könyvtári paradigmái. *Educatio*, (3) 363-376. p.
- Koltay Tibor (2008a): Információs műveltség 2. rész. In: *Az információs műveltség és kommunikáció*. Pedagógiai Intézet és Helytörténeti Gyűjtemény. Elektronikus dokumentum:
http://pihgy.hu/?q=az_informacios_muveltseg_es_a_kommunikacio [2010. okt. 12.]
- Koltay, Tibor (2004): Mire jó a referenz? *Könyv Könyvtár Könyvtáros*, (10) 19-21. p.
- Koltay Tibor (2009): Médiaműveltség, média-írástudás, digitális írástudás. Médiakutató Internetes forrás:
http://www.mediakutato.hu/cikk/2009_04_tel/08_mediamuveltseg_digitalis_irastudas [2010. szept. 24.]
- Koltay Tibor (2011): Új generációk, új média, új írástudások. *Könyvtári Figyelő*, (2) 373-381. p.
- Koltay Tibor (2007): Virtuális, elektronikus, digitális: Elméleti ismeretek a 21. század könyvtárához. Budapest: Typotex Kft.
- Koltay Tibor (2008b): Virtuális tájékoztatás: Helyzetkép és értékelés. *Könyvtári Figyelő*, (2) 241-246. p.
- Koopman, Sjoerd és Haraszti Pálné (2006): Könyvtárak jövőképe a világban, szerepük a WSIS-folyamatban – 1. rész. *Tudományos és Műszaki Tájékoztatás*, 53 (4) 183-188. p.
- Kovács Sándor (2000): A hozzáadott érték összetevői az iskolában. *Új Pedagógiai Szemle*, Hozzáférhető: Oktatókutató és Fejlesztő Intézet weblapja:
<http://www.ofi.hu/tudastar/hozzaadott-ertek> [2011. okt. 24.]
- Központi Statisztikai Hivatal (2013): Kulturálódási szokásaink. A lakosság televíziózási, olvasási jellemzőinek vizsgálata az időmérleg-felvételek segítségével. Budapest: KSH.
http://www.ksh.hu/docs/hun/xftp/idoszaki/pdf/kult_szokasok.pdf [2014. aug. 12.]
- Központi Statisztikai Hivatal (2008): A magyar háztartások infokommunikációs (IKT-) eszközökkel való ellátottsága és az egyéni használat jellemzői, 2007. Internetes forrás: <http://portal.ksh.hu/pls/ksh/docs/hun/xftp/idoszaki/ikt/ikt07.pdf> [2010. okt. 05.]
- Kuhlthau, Carol C. (2004): *Seeking Meaning: A Process Approach to Library and Information Services*. Westport: Libraries Unlimited.

- Kulcsár László et al. (2009): Teleházak: Remények és eredmények a vidékfejlesztésben. *Gazdaság és Társadalom*, (1) 97-111. p.
- Kuti Éva és Marschall Miklós (1985): Valódi és áldilemmák a kultúra finanszírozásában. *Valóság*, (6) 83-93. p.
- LaRue, James (2010): Tough times and eight ways to deal with them. *American Libraries*, (Jan./Febr.) 16-17. p.
- Lasztóczy Petra (2010): Digitális könyvkiadás, digitális könyvtárak. 280-308. p. In: Antalóczy Tímea et al. (szerk.): *Mire jó a kultúra? Jelentés a magyar kultúra állapotáról*, 2. Budapest: Magna Produkció.
- Limberg, Louise & Sundin, Olof (2006): Teaching information seeking: relating information literacy education to theories of information behaviour. *Information Research*, 12 (1) Hozzáférhető: <http://informationr.net/ir/12-1/paper280.html> [2011. 09 .20.]
- Little, Geoffrey (2011): How I learned to stop worrying and love Google *The Journal of Academic Librarianship*, 37 (5) 443-444. p.
- Lloyd, Annamaree (2012): Information literacy as a socially enacted practice: Sensitising themes for an emerging perspective of people-in-practice. *Journal of Documentation*, 68 (6) 772-783. p.
- Machlup, Fritz (1983): Semantic quirks in studies of information. 641-671 p. In: F. Machlup & U. Mansfield (Eds.): *The study of information. Interdisciplinary messages*. New York: Wiley & Sons.
- Majta, M. (2005): Rola informacji w kształtowaniu nowych społeczeństw [Információ szerepe az új társadalmak alakulásában]. *Publikacje EBIB*, (1). Internetes forrás: <http://ebib.oss.wroc.pl/pub/001/spis.php> [2012. júl. 28.]
- Masuda, Yonei (1988): Az információs társadalom mint posztindusztriális társadalom. Budapest: OMIKK.
- Mikulás Gábor (2005): Üzleti információs szolgáltatás a magyarországi könyvtárakban? *Tudományos és Műszaki Tájékoztatás*, 52 (2) 70-72. p.
- NFM (2010): Digitális Magyarország 2010-2014 vitairat Elektronikus forrás: <http://www.infoter.eu/Article.aspx?ArticleId=eff06d42-2cff-4a7a-b117-318fd8020159> [2010. nov. 01.]
- Naisbitt, John (1982): Megatrendek. Tíz új irányzat, amelyek átalakítják életünket. Budapest: OMIKK.
- Nicholas, D et al. (2008): Information behaviour of the researcher of future. Elektronikus dokumentum <http://www.jisc.ac.uk/media/documents/programmes/reppres/ggintutereport.pdf> [2014. márc. 15.]

- Oakleaf, Megan (Prep.) (2010): The value of academic libraries. A comprehensive research review and report. Chicago: Association of College and Research Libraries.
- Oktatási és Kulturális Minisztérium: Koncepció a könyvtárfejlesztésről. Portál program – A könyvtárügy stratégiája 2008-2013. Elektronikus dokumentum: <http://www.ki.oszk.hu/107/request.php?274> [2009. aug. 20.]
- Palánkai Tibor (2007): A globális átalakulás kihívásai – Elkerülhetők-e a kataklizmák? *Magyar Tudomány*, 167 (2) 204-225. p.
- Perjési Vera (2012): Aki keres, az talál? Kutatás és információszerezés a digitális könyvtáron innen és túl. *Könyvtári Figyelő*, (1) 17-29. p.
- Phelps, Tyler Elisabeth (2012): An evaluation of metadata and Dublin Core use in web-based resources. *Libri*, 62 (4) 326-335. p.
- Rédey et al. (2007): Információkeresés. *Tudományos és Műszaki Tájékoztatás*, 54 (2) 55-61. p.
- Repo, Aatto Juhani (1989): Effectiveness of information seeking and use at the Technical Research Centre of Finland (VTT). An approach to the value of information. 57-70. p. In: *VTT publications* 51. Espoo: VTT.
- Schultz, Theodore (1998): Beruházás az emberi tőkébe. 45-100. p. In: Lengyel György és Szántó Zoltán (szerk.): *Tőkefajták: A társadalmi és kulturális erőforrások szociológiája*. Budapest: Aula.
- Seres Olga (2005): Elektronikus információszolgáltatás a Kecskeméti Főiskola Könyvtár és Információs Központjában. Szakdolgozat. Szegedi Tudományegyetem. Bölcsészettudományi Kar.
- Shachaf, Pnina (2008): Implementation of Professional and Ethical Standards (ford. Wéber Katalin) Szakmai és etikai normák a virtuális referenz szolgáltatásban. *Tudományos és Műszaki Tájékoztatás*, 55 (10) Elektronikus dokumentum: http://tmt.omikk.bme.hu/show_news.html?id=4997&issue_id=498 [2014. jún. 15.]
- Shachaf, Pnina (2009): The paradox of expertise: Is the Wikipedia Reference Desk as good as your library? *Journal of Documentation*, 65 (6) 977-996. p.
- Shannon, Claude és Weaver, Warren (1986): A kommunikáció matematikai elmélete. Budapest: OMIKK.
- Sipos Anna Magdolna (2014): A könyvtár vagy internet helyett a könyvtár és internet. *Tudományos és Műszaki Tájékoztatás*, 61 (6) 211-224. p.

- Smith, Mark K. (2008): Howard Gardner and multiple intelligences. The Encyclopedia of Informal Education. Internetes forrás: (<http://infed.org/thinkers/gardner.htm>) [2013. dec. 30.]
- Sonnevend Péter (2006): Használóelemzések – egyetemi könyvtári tennivalók. *Tudományos és Műszaki Tájékoztatás*, 53 (11-12) 528-537. p.
- Spencer L. et al. (1990): Competency Assessment methods History and state of arts. Boston: Hay/MCBear Research Paper.
- Spink, Amanda (2010): Information behavior. An evolutionary instinkt. (Information Science and Knowledge Management, vol. 16.) Berlin-Heidelberg: Springer.
- Sveiby, Karl-Erik (1997): The new organizational wealth: Managing and measuring knowledge-based assets. San Francisco: Barrett-Kohler.
- Szekfü András (2007): Digitális megosztottság, hozzáférés, információs-kommunikációs technológiák Magyarországon Elektronikus kommunikáció és esélyegyenlőség Magyarországon – történeti áttekintés 1847-től napjainkig II. rész. *Tudományos és Műszaki Tájékoztatás*, 54 (1) 3-28. p.
- Szögedi Ildikó (2012): A probléma alapú tanulás, mint új gyakorlati készségfejlesztő módszer az egészségügyi felsőoktatásban Doktori (Phd) értekezés Szeged. Hozzáférhető: http://doktoriiskola.etk.pte.hu/dok/doktoriiskola/ertekezesek/Szogedi_ertekezes.pdf [2013. júl. 14.]
- Taylor, Robert S. (1986): Value-added processes in information systems. Westport, CT: Greenwood Publ. Group Inc.
- Téglási Ágnes (2002): Egyetem és könyvtára... könyvtárak finanszírozása – egyetemi könyvtárak OECD konferencia előadás, Párizs.
- Ticher, Paul (2001): Data protection for library and information services, London: Aslib-IMI.
- Toda, Masano (2003): A kommunikáció fogalma. 43-59. p. In: Horányi Özséb (szerk.): *Kommunikáció I. Válogatott tanulmányok. A kommunikatív jelenség*. Budapest: General Press Kiadó.
- Tompa Mónika (2008): Felhasználóképzés a Nyugat-magyarországi Egyetem Központi Könyvtárában. *Könyvtári Levelezőlap*. (1) 11-14. p.
- Tóth Balázs István (2010): Az immateriális és területi tőke összefüggései. *Tér és Társadalom*, 24 (1) 65-81. p.
- Tuominen, K., Savolainen, R. & Talja, S. (2005): Information literacy as a socio-technical practice. *Library Quarterly*, 75 (3) 329-345. p.

- Udvardi-Lakos Endre [2003]: Lifelong learning, modul, kompetencia. (Tézisek és magyarázatok). *Szakképzési szemle*, (1) 19-38. p.
- UNESCO-CEI ICPE (2006): Achieving an Information Society and Knowledge-based Economy Through Information Literacy. Proposal for an Information Literacy Platform and Action Plan for Central and South-east European Countries: Policy Recommendations and Practical Directions. Ljubljana: ICPE.
- Ungváry Rudolf és Vajda Erik (2002): Könyvtári információkeresés. Budapest: Typotex.
- Urban Libraries Council (2007): Making cities stronger. Public library contribution to local economic development. Chicago: Urban Libraries Council, Washington, DC.: The Urban Institute
- Varga Katalin (2008): Az információs műveltség fogalma az európai és Európán kívüli kultúrákban. In: *A 21. század műveltsége. E-könyv az információs műveltségről*. Pécs: PTE FEEK. Hozzáférhető: <http://mek.oszk.hu/06300/06355/html/index.htm> [2010. szept. 03.]
- Varga Katalin (2003): Szakkönyvtár. Felsőoktatási könyvtár. 105-153. p. In: Horváth Tibor és Papp István (Szerk.): *Könyvtárosok kézikönyve 3. köt.* Budapest: Osiris Kiadó.
- Varga Katalin (2005): Szöveg és tartalom az információs társadalomban. Módszerek és lehetőségek az információ minőségi szelektálására. Pécs: PTE.
- Vasas Lívia és Hercsel Imréné (2003): Információkeresési szokások az orvosi könyvtárosok gyakorlatában. Egy kérdőíves felmérés tanulságai. *Könyv, Könyvtár, Könyvtáros*, (4) 16-25. p.
- Vickery, Brian Campbell (1970): Techniques of information retrieval. London: Butterworth. 81-131. p. In: Ungváry Rudolf és Orbán Éva (2001): *Osztályozás és információkeresés. Kommentált szöveggyűjtemény*. Budapest: Országos Széchényi Könyvtár.
- Virágos Márta (1998): Az információkeresési jártasság integrálása a problémaorientált oktatásba. *Tudományos és Műszaki Tájékoztatás*, 45 (5) 167-169. p.
- Virovecz Katalin (2011): A személyes tudás fogalmának értelmezése Polányi Mihály filozófiájában. *Nagyeredi Almanach. Online periodika.*, (2) <http://nagyalma.hu>
- Vitányi Iván (1981): Társadalom, kultúra, szociológia. Budapest: Kossuth Kiadó.
- Vitiello, Giuseppe (2001): National libraries in the age of globalization. *Zeitschrift für Bibliothekswesen und Bibliographie*, (5) 271-279. p.
- Weaver, Warren (2003): A kommunikáció egy matematikai modellje. 17-25. p. In: Horányi Özséb (szerk.): *Kommunikáció I. Válogatott tanulmányok. A kommunikatív jelenség*. Budapest: General Press Kiadó.

- Wersig, Gernot (1971): *Information, Kommunikation, Dokumentation*. Pullach bei München: Verlag Dokumentation.
- Wojciechowski, Jacek (2006): *Biblioteczna wartość naddana*. [Könyvtári hozzáadott érték]. Kraków: Wydawnictwo Uniwersytetu Jagiellońskiego.
- Zalainé Kovács Éva (2000): *A könyvtár tevékenységének és szolgáltatásai minőségének értékelése az európai modell alapján*. *Könyvtári Figyelő*, 46 (3) 385-391. p.
- Zsámboki László (szerk.) (1984): *Instrukció. Selmechánya 1735*. Miskolc: Nehézipari Műszaki Egyetem.

17 MELLÉKLETEK

1. melléklet: Az egyetemi hallgatók információkeresési szokásokra vonatkozó kérdőív (Forrás: saját szerkesztés)
2. melléklet: Harta István irodalomkutatási beszámolója
3. melléklet: Harta István írásbeli hozzájárulása az irodalomkutatási beszámolója közléséhez
4. melléklet: Beniczki János irodalomkutatási beszámolója
5. melléklet: Beniczki János írásbeli hozzájárulása az irodalomkutatási beszámolója közléséhez

1. melléklet

**I. Milyen forrásokat vesz igénybe, amikor tanuláshoz keres információt.
A válaszokat kérem, állítsa fontossági sorrendbe (1= legfontosabb, 4= legkevésbé fontos)**

- Megkérdezem a társamat
- Megkérdezem az oktatót
- Megkérdezem a könyvtárost
- Megkeresem az interneten

II. Kérem, karikázza be a megfelelő válaszok betűjét, több választ is megjelölhet!

1. Milyen célból használja az internetet?

- A. Játék
- B. Levelezés
- C. Információkeresés
- D. Közösségi webhelyek, blogok használata (Facebook, fórumok, stb.)

2. Véleménye szerint az Internet...

- A. Hasznos
- B. Nem hasznos
- C. A használó tudásától függ
- D. Nem tudom eldönteni

3. Internetes információkeresés céljából ön által használt eszközök és források

- A. Google
- B. Webportálok, fórumok, Wikipédia, stb.
- C. Speciális adatbázisok
- D. Könyvtári katalógusok

4. Milyen internetes információkeresési stratégiáját, módszert alkalmaz?

- A. Egyszerű, gyors keresést használok.
- B. Összetett keresést (logikai operatorokat) használok.
- C. Speciális beállításokat használok (nyelv, ország, dokumentum típus).
- D. Speciális beállításokat használok, többszöri keresést alkalmazok különböző forrásokban.

5. Hogyan értékeli az interneten talált információkat?

- A. Az internetes keresés legelsőnek feltüntetett találatait fogadom el.
- B. Megnézem a további oldalakon levő találatokat és figyelembe veszem a forrást.
- C. Keresek információt más forrásokban is (nyomtatott, CD ROM, stb.)
- D. Összehasonlítom, kiválogatom a különböző forrásokból kapott információkat.

2. melléklet

Harta István „Információkeresés és közlés” tantárgy irodalomkutatói beszámolója

Nyugat-magyarországi Egyetem
Erdőmérnöki Kar
Erdővagyon-gazdálkodási és Vidékfejlesztési Intézet

Információkeresés és -közlés

A lápi póc (*Umbra krameri*)

Irodalomkutató

Készítette:

Harta István
Természetvédelmi mérnöki szak

Sopron

2011. 04. 17.

Tartalomjegyzék

1. A témaválasztás indoklása.....	3
2. Irodalomkutatás.....	3
2.1 Helyi könyvtár OPAC katalógusa.....	3
2.2 Lakóhelyi könyvtár OPAC katalógusa.....	3
2.3 Google keresés.....	3
2.4 Folyóiratok közötti keresés.....	4
2.5 MOKKA – Magyar Országos Közös Katalógus.....	5
2.6 Web of Science adatbázis.....	5
3. Összefoglalás.....	6

1. A témaválasztás indoklása

Természetvédelmi mérnök szakos hallgatóként témaválasztásom a lápi pócra (*Umbra krameri*) esett. Ez a halfaj Magyarországon fokozottan védett, eszmei értéke 100 000 Ft. Amellett, hogy igen ritka, endemikus fajunk, élőhelyei, a mocsarak, lápok is szerepelnek a védendő területek között. A hazánkban élő egyedek elszigetelt populációkat alkotnak, így a faj genetikai diverzitásának megőrzése is kiemelkedően fontos feladat.

Ezen okokból úgy vélem a hazai természetvédelem számára kiemelkedően fontos, hogy megfelelő mennyiségű és minőségű szakirodalom álljon rendelkezésre e fajjal kapcsolatban.

2. Irodalomkutatás

2.1 Helyi könyvtár OPAC katalógusa

Első lépésben a Nyugat-magyarországi egyetem Központi Könyvtárának OPAC katalógusában kerestem a témával kapcsolatos irodalmakat (*illex.efe.hu*).

Itt összetett keresést alkalmaztam, ahol a keresőszó *lápi póc*, mint tárgyszó *VAGY lápi póc*, mint cím és a *könyv*, mint típus szerepelt.

Egy találatot kaptam, A lápi póc: monográfia (Wilhelm, 2008) címen, melynek státusza kölcsönözhető.

2.2 Lakóhelyi könyvtár OPAC katalógusa

Következő lépésként a Vörösmarty Mihály Megyei Könyvtár (Székesfehérvár) OPAC katalógusában kerestem, mert Székesfehérvár mellett lakom.

A *lápi póc* keresőszó itt semmilyen formában nem vált be. A témakör tágítása után a *halak*, mint keresőszó hozott eredményt. Itt is összetett keresést alkalmaztam, ahol szintén *cím VAGY téma* volt a logikai művelet.

Így összesen 46 találat született. Néhány ezek közül, melyekben az adott halfaj nagy valószínűséggel megtalálható:

Terofal, F. (1997): Édesvízi halak - A halakról általában - A sporthorgászat Európában. Budapest. 287 pp. (1 db kölcsönözhető)

Wiesinger M. (1988): Halak. Budapest. 63 pp. (3 db kölcsönözhető)

Wilhelm S. (2000): Halak a természet háztartásában, édesvízi halaink biológiája. Bukarest. 176 pp. (1 db kölcsönözhető)

2.3 Google keresés

Ezután az interneten kerestem irodalmat a *Google* keresővel. Ennek a keresőprogramnak egyszerű és speciális keresőfunkciója is van. A keresés időpontja 2012.04.17. volt.

Egyszerű kereséssel *lápi póc* keresőszóval 727 000 találat volt. Néhány ezek közül:

URL1: http://hu.wikipedia.org/wiki/L%C3%A1pi_p%C3%B3c

URL2: www.lapipocto.hu/

URL3: www.tankonyvtar.hu › ... › Biológia › Magyarország halfaunája

Speciális kereséssel:

Pontosan ezt a szót, vagy kifejezést: „lápi póc”

Ezen szavak bármelyikét: Umbra krameri

Megjelenő kifejezések: az oldal címében

Így 63 találatra redukálódott a keresés, pl.:

URL1: www.zoldjatszohaz.hu/index.php?...lápi-póc...krameri...

URL2: www.tankonyvtar.hu › ... › Biológia › Magyarország halfaunája

URL3: www.mohosz.hu/fvh.pdf

2.4 Folyóiratok közötti keresés

A magyar kiadású szakfolyóiratok internetes adatbázisában (MATARKA) kerestem.

Egyszerű kereséssel:

Cikk címe – kulcsszavak: lápi póc

1800-2012-ig

Szakterület: természettudományok

Csak teljes szöveggel elérhető cikkek

Ilyen keresési feltételek mellett összesen 1 találat volt:

Müller T. & Balován B. & Tatar S. & Müllerné T. M. & Urbányi B. & Demény F. (2011):
A lápi póc (*Umbra krameri*) szaporítása és nevelése a természetesvízi állományok
fenntartása és megerősítése érdekében. *Pisces Hungarici* 5: 15-20.

Haladó kereséssel már összetettebb logikai műveletek is elvégezhetőek, ezt is kipróbáltam. Az előző keresés szűkös eredményét valószínűleg a teljes szöveggel elérhető cikkek bejelölése okozta, így ezt most mellőztem.

Cím kulcsszó: lápi póc

or

Cím kulcsszó: umbra krameri

Találatok:

26 találat lápi póc kifejezésre

19 találat umbra krameri kifejezésre

29 találat együtt

Néhány ezek közül:

Wilhem A. (1998): Spawning of the European mudminnow (*Umbra krameri* Walbaum) in the basin of the River Ér. *Tiscia* **31**: 55-58.

Wilhem S. (2006): Rettegett kisragadozó –e a lápi póc. *Halászat* **4**: 134 p.

Zákonyi B. (2010): A lápi póc nyomában. *Magyar Vadászlap* **9**: 605 p.

2.5 MOKKA – Magyar Országos Közös Katalógus

A Magyar Országos Közös Katalógus adatbázisában is kerestem, összetett kereséssel.

Tárgyszó: lápi póc

vagy

Cím: lápi póc

Dokumentumtípus: könyv

Így összesen 1 találatom lett: Wilhelm S. (1945): A lápi póc.

2.6 Web of Science adatbázis

A oldalon többféle adatbázis is elérhető, de én ebből a Web of Science adatbázist használtam. Itt idegen nyelvű irodalmak is kereshetőek, ráadásul sokféle keresési feltétel megadható, pl. országokra bontás, stb..

Én egyszerű keresést alkalmaztam:

Search for: Umbra krameri

in Title

AND

from 2005-2012

in Year published

Így összesen 2 találatom volt, melyek mindegyike teljes szöveggel olvasható is az oldalon:

Raykov, V. & Panayotova, M. & Ivanova, P. & al. (2012): First record and allozyme data of european mudminnow *Umbra krameri* Walbaum, 1792 (Pisces: Umbridae) in the Black Sea. *Comptes Rendus De L Academie Bulgare Des Sciences* **65**(1): 49-52.

Winkler, K. & Weiss, S. (2009): Nine new tetranucleotide microsatellite DNA markers for the European mudminnow *Umbra krameri*. *Conservation Genetics* **10**(4): 1155-1157.

3. Összefoglalás

Összességében elmondható, hogy az internetes adatbázisok elterjedésével és bővülésével az információ ma viszonylag gyorsan és egyszerűen elérhető. Ezekben az adatbázisokban könyvtárak birtokában lévő anyagot, de azonnal letölthető szöveges fájlokat is találunk. Az általam választott témáról nyomtatott irodalom és szöveges fájl is kellő mennyiségben rendelkezésre áll. Így, ha a lápi póccal szeretnék foglalkozni a későbbiekben, bőven találok majd róla irodalmat.

3. melléklet

Alulírott Harta István hozzájárulok ahhoz, hogy Kiss Danuta felhasználja a doktori értekezéséhez az „Információkeresés és közlés” című tantárgy keretében készült beadandó dolgozatomat.



Sopron, 2014. szeptember 2.

4. melléklet

Beniczki János, elsőéves erdőmérnök hallgató irodalomkutatói beszámolója

A „Hajta-mocsár Természetvédelmi Terület” témában végzett kutatás eredményei

Információkeresésemet a Hajta- mocsár élővilágának, történelmének, jelenlegi helyzetének témájában folytattam. A mocsárvidék szülővárosom, Jászberény közvetlen közelében helyezkedik el, így az említett tájat saját magam is bebarangolhattam.

A kutatást az interneten kezdtem, a Google magyar nyelvű felületét használtam (www.google.hu). Mivel a Hajta kevésbé ismert, így az interneten is csak igen kevés kép lelhető fel róla, így a vidéket nyomtatott irodalmak képeiben és a helyszínen tanulmányozhattam. A térképhez valamint a műholdas felvételekhez a Google Maps-ot használtam (<http://maps.google.hu/>).

A kutatás során felhasznált hivatkozások:

http://jaszbereny.blogter.hu/304939/termeszettvedelmi_teruletek Keresőszavak: hajta mocsár
Erre a linkre a Jászságot bemutató <http://jaszbereny.blogter.hu/> honlapon bukkantam. Az íromány a Hajtáról ad kevés információt, főleg azoknak, akiknek ismeretlen a terület.

Szintén a hajta mocsár kereső szavak eredményeként találtam az egyik helyi általános iskola http://www.jbelvarosi.sulinet.hu/Menu_themes/Natura/Hajta.htm oldalára, ahol igen érdekes, nagyobb terjedelmű, részletes információkra bukkantam a mocsár kialakulásáról, természetvédelmi értékeiről, jelenlegi helyzetéről, ember által előidézett változásairól.

További kutatásom során megtudtam, hogy a Hajtában egy ritka lepkefaj, a nagy szikibagoly él, így keresőszavakként a „hajta szikibagoly”-t beírva egy másik tartalmas oldalra bukkantam: <http://jaszberenyonline.hu/node/3509>, mely a természetvédelmi terület egyedi flórájáról és faunájáról ad kimerítő felvilágosítást.

A nagy szikibagoly nevét a MATARKA kezdőfelületére (<http://www.matarka.hu/>), a Haladó keresés opción keresztül írtam be. Gortyna illetve borelii címszavak és az „or” logikai operátor mellett 5 találatom lett, melyek között felfigyeltem Buschmann Ferenc nevére.

A jászberényi városi könyvtár webkatalógusába (<http://jaszkonyvtar.hu/tlwww/>) beírva Buschmann Ferenc nevét illetve a Hajtát, további cikkekre, tanulmányokra leltem, melyet a városi könyvtárban megtekinthettem.

Felhasznált irodalomjegyzék:

Buschmann Ferenc : A Jászberény és környékének természeti értékei (1995-) 1., A Hajta :

"Hajta-mocsár" természetvédelmi terület / Buschmann Ferenc (1949) (1995) [könyv]

A Hajta élővilága [tanulmány]

A Hajta titkairól beszélő fotók / FF (dr.) (1931.nov.28.) [cikk]

A Hajta-mocsár Természetvédelmi Terület ritkaságai [tanulmány]

Füri András - Vidra Tamás: A belvizes évek hatása a Tápió-Hajta vidéke fészkelő madárvilágára

Aquila, 2001. 107/108. évf. 103-104, 117-118. old. Teljes szöveg: Elektronikus Periodika

Archívum

Füri András: A Hajta-patak menti nádasok fészkelő madárállományának vizsgálata Ornis

Hungarica, 2000. (10. vol.) 1-2. sz. 183-189. old.

Korniss Péter : Jászság (2001)

2012-es jászsági naptár

A nyomtatott irodalom segítette az információk kiegészítését, elmélyítését, valamint használható, igényes képanyagot nyújtott. (Pl.: Korniss Péter : Jászság (2001))

5. melléklet

Alulírott Beniczki János hozzájárulok ahhoz, hogy Kiss Danuta felhasználja a doktori értekezéséhez az „Információkeresés és közlés” című tantárgy keretében készült beadandó dolgozatomat.

Beniczki János

Sopron, 2014. szeptember 2.

18 NYILATKOZAT

Alulírott Kiss Danuta Stanisława jelen nyilatkozat aláírásával kijelentem, hogy

***A felsőoktatási könyvtár szolgáltatásainak vizsgálata a Nyugat-magyarországi Egyetem
Központi Könyvtárának példáján***

című PhD értekezésem

Önálló munkám, az értekezés készítése során betartottam a szerzői jogról szóló 1999. évi LXXVI. tv. szabályait, valamint Széchenyi István Gazdálkodás- és Szervezéstudományok Doktori Iskola által előírt, a doktori értekezés készítésére vonatkozó szabályokat, különösen a hivatkozások és idézések tekintetében.⁵⁶

Kijelentem továbbá, hogy az értekezés készítése során az önálló kutatómunka kitétel tekintetében a programvezetőt illetve a témavezetőt nem tévesztettem meg.

Jelen nyilatkozat aláírásával tudomásul veszem, hogy amennyiben bizonyítható, hogy az értekezést nem magam készítettem, vagy az értekezéssel kapcsolatban szerzői jogsértés ténye merül fel, a Nyugat-magyarországi Egyetem megtagadja az értekezés befogadását.

Az értekezés befogadásának megtagadása nem érinti a szerzői jogsértés miatti egyéb (polgári jogi, szabálysértési jogi, büntetőjogi) jogkövetkezményeket.

Sopron, _____

doktorjelölt

⁵⁶ **1999. ÉVI LXXVI. TV. 34. § (1)** A MŰ RÉSZLETÉT – AZ ÁTVEVŐ MŰ JELLEGE ÉS CÉLJA ÁLTAL INDOKOLT TERJEDELEMBEN ÉS AZ EREDETIHEZ HÍVEN – A FORRÁS, VALAMINT AZ OTT MEGJELÖLT SZERZŐ MEGNEVEZÉSÉVEL BÁRKI IDÉZHETI.

36. § (1) nyilvánosan tartott előadások és más hasonló művek részletei, valamint politikai beszédek tájékoztatás céljára – a cél által indokolt terjedelemben – szabadon felhasználhatók. Ilyen felhasználás esetén a forrást – a szerző nevével együtt – fel kell tüntetni, hacsak ez lehetetlennek nem bizonyul.