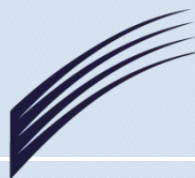


Könyvtár(os) és társadalom – hatás és ellenhatás

Dancs Szabolcs
OSZK főtanácsos, MSZT/MCS 508 elnök



BIBLIOTHECA NATIONALIS HUNGARIAE

Miről lesz szó?

1. összefüggő kérdések
2. honosított vonatkozó szabványok (OKSZB-munkaterv teljesülése)
3. szabványismertetés (MSZ ISO 16439:2019 ...
Módszerek és eljárások a könyvtárak hatásának felmérésére)



Összefüggő kérdések

- van-e víziónk? ("akvárium-lét")
- mit gondolnak rólunk?
 - saját bevételből nem megy? → alapvető állampolgári ismeretek hiánya: honnan kezdjük magyarázni? a mi dolgunk megmagyarázni?
- igényt szolgálunk ki kritikátlanul?
 - ←→ magánvállalkozás (piaci alapokon létezés)
- társadalmi küldetés, közművelés, értékítélet?
 - társadalmi elvárás? (differenciált)



Összefüggő szabványhonosítások

Országos Könyvtári Szabványosítási Bizottság (OKSZB, 2015-től)

Teljes körű honosítások munkaterv (2015-2020) alapján:

- MSZ ISO 690:2018 Információ és dokumentáció. Irányelvek az információforrások bibliográfiai hivatkozásaihoz és idézéseikhez
- MSZ ISO 2108:2019 ... Nemzetközi szabványos könyvazonosító szám (ISBN)
- **MSZ ISO 2789:2019 ... Nemzetközi könyvtári statisztika**
- MSZ ISO 3297:2018 ... Időszaki kiadványok nemzetközi azonosító száma (ISSN)
- **MSZ ISO 11620:2019 ... Könyvtári teljesítménymutatók**
- **MSZ ISO 16439:2019 ... Módszerek és eljárások a könyvtárak hatásának felmérésére**
- MSZ ISO 27729:2018 ... Nemzetközi szabványos névazonosító (ISNI)



Kvantitatív/kvalitatív mérési eljárások

- MSZ ISO 2789:2019 ... Nemzetközi könyvtári statisztika
→ szolgáltatások mennyiségi mérése (*input*: finanszírozás, személyzet, gyűjtemények, tér, eszközök; *output*: kölcsönzések, látogatások, letöltések, referenztranzakciók stb.)
- MSZ ISO 11620:2019 ... Könyvtári teljesítménymutatók
→ szolgáltatások minőségének és a könyvtári teljesítmény költséghatékonyságának mérése



Módszerek és eljárások a könyvtárak hatásának felmérésére

Előzmények (4.1.):

- nonprofit szervezetek értékének igazolása → könyvtárak: hagyományosan magától értetődőnek tekintik
- használók függetlenné válása az információkeresésben
- az információk szélesebb körű elérhetővé válása

Cél/Tartalom (*Bevezetés*):

- „E nemzetközi szabvány útmutatást nyújt ... azon módszerekről, amelyekkel a könyvtárak hatása és értéke felmérhető... E ... módszerek nem tükrözik az összes lehetséges módszert vagy értékelési technikát, de ezek tekinthetők a leginkább alkalmazott és eredményes módszereknek a könyvtár hatásának felmérésére.”



Alkalmazási terület

Tart: a hatásvizsgálatok szakkifejezései és a szükséges felmérések módszerei

Támogatott területek:

- könyvtárak **stratégiai tervezése** és **belső minőségirányítása**;
- könyvtári **hatások** időbeli **összehasonlítása**, hasonló típusú és küldetésű könyvtárak közötti összehasonlítás;
- **könyvtárak szerepe és értéke a tanulásban és a kutatásban**, oktatásban és kultúrában, a társadalmi és gazdasági életben;
- **politikai döntések** a könyvtárak szolgáltatási szintjein és stratégiai céljaiban.

Alkalmazható minden országban minden típusú könyvtárra.



A hatás fogalma és szempontjai

hatás: különbség vagy változás egyénben vagy csoportban, amely a könyvtári szolgáltatásokkal való kontaktus eredménye

a könyvtári hatás szempontjai:

- azonnali (hasznos információ megtalálása) \leftrightarrow hosszú távú (információs műveltség fokozódása);
- messzire mutató (emberek élete megvált.) \leftrightarrow korlátozott (pl. apróbb változások az információkeresési készségben);
- a hatás lehet szándékolt (könyvtár tervezi) \leftrightarrow nem szándékolt (társas kapcsolatok lehetősége)
- tényleges hozadék (a kvt. értéke a gyermekek írni-olvasni tudása terén) \leftrightarrow potenciális hozadék (megőrzött kulturális örökség értéke)



A könyvtári hatás területei

a) egyénekre gyakorolt hatás;

- készségek és a kompetenciák változása;
- magatartás és viselkedés változása;
- nagyobb sikeresség a kutatásban, a tanulásban vagy a karrierben;
- egyéni jólét;

b) a könyvtár intézményére vagy közösségére gyakorolt hatás;

c) társadalmi hatás.



Társadalmi hatás I.

- a) Társadalmi élet
 - 1) Társadalmi befogadás: A könyvtárak segítik a **sajátos igényű marginalizált csoportok vagy személyek** bevonását és támogatják őket a méltányosság és hozzáférhetőség terén.
 - 2) Társadalmi kohézió: A könyvtárak erősítik az emberek és a csoportok közötti kapcsolatokat és támogatják a kultúrák és generációk közötti megértést.
- b) Részvétel az információban és az oktatásban
 - 1) Szabad információ-hozzáférés - cél, hogy az emberek részt tudjanak venni és megalapozott döntést tudjanak hozni a politikai és a társadalmi életben.
 - 2) Szabad internet-hozzáférés - szociális szempont
 - 3) Oktatás és élethosszig tartó tanulás - a közkönyvtár kiemelt ügye a gyermekek írni-olvasni tudása



Társadalmi hatás II.

- **c) Helyi kultúra és identitás** - polgári büszkeség és közösségi identitás
- d) Kulturális változatosság - kulturális örökségünk megőrzése
- e) Közösségi fejlődés - környezettudatosság, egészségtudatosság, közlekedésbiztonság
- f) Egyéni jólét - a könyvtár mint biztonságos, nyugodt és kényelmes hely; valahová tartozás érzése
- g) A kulturális örökség megőrzése - potenciális érték



Nehézségek

- a) a hatás legnagyobb **részben nem megfogható és nehéz számszerűsíteni**
- b) a könyvtár befolyása általában nem az egyetlen és valószínűleg nem a legerősebb
- c) ugyanannak **a könyvtári szolgáltatásnak a hatása változhat** a különféle használói körökben és kult. és gazd. környezetekben
- d) a hosszú távú hatásokat nem lehet megerősíteni, ha a használók nem utókövethetők
- e) a minőségi adatok szükségszerűen inkább szubjektívek, mint objektívek
- f) a **ráfordított idő és erőfeszítés jelentős** lehet



Módszerek a könyvtár hatásának felmérésére

- következtetés
 - az output-adatok alapján (pl. eseményeken való részvétel; szolgáltatások használatának szintjei; vizsgák eredményei);
 - a könyvtár teljesítménymutatói alapján;
 - a használók elégedettségi szintje alapján;
- kérés (információ vagy vélemény kérése kérdőívekkel, interjúkkal, fókuszcsoportokkal vagy más módszerekkel);
- megfigyelés (strukturált megfigyelés; informális megfigyelés; önfeljegyzés; tesztek)
- több módszer kombinálása (pl. a használói viselkedés változását jelző statisztika+ interjúkból vagy fókuszcsoportokból származó eredmények)



Gazdasági hatás mérése I.

Pl. a könyvtár hozadékának értéke pénzügyileg kifejezve – összevetendő az intézmény és a könyvtár befektetéseivel

Pl. helyettesítés költségei, ha van hasonló vagy rokon szolgáltatás a piacon:

Szolgáltatás	Helyettesítés	Ár (USD)
Gyermekkönyv-kölcsönzés (puhakötéses)	könyvesbolt	8,00
Felnőttkönyv-kölcsönzés (puhakötéses)	könyvesbolt	14,00
Újságböngészés	újságosstand	0,50
Játék (fejlesztő) játékokkal	oktatási eszközök boltja	15,00
Kézműves és aktív tevékenységi program	YMCA iskoláskorú gyermekek őrzése	1,00/óra



Feltételes értékelés: mi lenne a következménye, ha nem létezne az áru vagy szolgáltatás?

- fizetési hajlandóság: Mennyit fizetne ennek a könyvtárnak/ennek a szakkönyvtári szolgáltatásnak a fenntartásáért?
- elfogadási hajlandóság: Mekkora összeggel tudnák kompenzálni, ha ezt a könyvtárat /szakkönyvtári szolgáltatást megszüntetnék?



Feltételes értékelés – 1. példa

Kérdés: Honnan szerezné be a folyóiratcikket, ha az nem lenne elérhető a könyvtáron keresztül?

- Nem fáradnék az információ megszerzésével.
- Más forrásból szerezném be az információt (kérjük adja meg a forrást).

Azoknak, akik a könyvtár helyett alternatív forrást használnának, a következő kérdést teszik fel:

- Ugyanazon információ megszerzése várhatóanpercemet venné igénybe és/vagyforintomba kerülne.



Feltételes értékelés – 2. példa

Milyen költséggel járna az ön számára, ha egy évig nem tudná használni a közkönyvtárakat?

- 1–50 EUR
- 51–100 EUR
- 101–200 EUR
- 201–300 EUR
- 301–400 EUR
- több mint 401 EUR



„A” melléklet – példa

- egyszerű hatásvizsgálat
- kis változtatásokkal köz- és tudományos könyvtárakban is használható
- prototípus
- felépítés:
 - a látogatások gyakoriságával és a könyvtárhasználat típusával foglalkozó rész: háttér feltárása (kiértékeléshez)
 - a közvetlen hatással kapcsolatos kérdések
 - személyes kérdések



Könyvtárhasználat I.

1. kérdés: Átlagosan milyen gyakran látogatja a könyvtárat (beleértve a fiókkönyvtárakat vagy mobil könyvtárakat)?

2. kérdés: Miért nem látogatja a könyvtárat? (opcionális)

- messze van;
- nincs megfelelő utazási lehetőség;
- a nyitvatartási idő nem megfelelő;
- nincs olyan anyag, amire szükségem van;
- nincs elég anyag az anyanyelvemen;
- a számomra szükséges anyagok mindig ki vannak kölcsönözve;
- a személyzet túl elfoglalt, hogy segítsen nekem;

Stb.



3. kérdés: Átlagban milyen gyakran használja a könyvtár online szolgáltatásait (pl. elektronikus folyóiratok, online katalógus) az interneten keresztül?

4. kérdés: Miért nem használja a könyvtár online szolgáltatásait? (opcionális)

- túl nehéz a használatuk;
- nem ismerem a szolgáltatásokat;
- nincs időm;
- a szükséges információkat megkapom máshol;
- egyéb (kérjük, fejtse ki).



A könyvtárhasználat típusai

1. kérdés: Általában mit csinál a könyvtárban?

- 1) könyveket, audiovizuális anyagokat vagy más könyvtári forrásokat kölcsönzök ki vagy viszek vissza;
- 2) könyveket, újságokat, magazinokat stb. olvasok a könyvtárban; ...
- 4) tanulok/dolgozom a könyvtárban; ...
- 6) használom a könyvtár számítógépeit; ...
- 11) találkozom a barátaimmal;
- 12) a személyzethez fordulok segítségért, információért vagy javaslatokért; ...

2. kérdés: Milyen könyvtári szolgáltatásokat használ online?



Kérdések a könyvtár hatásáról

1. kérdés: Volt-e hozadéka a könyvtári vagy az online szolgáltatásaink igénybevételének?

		Igen	Nem	Nem tudom	Nem alkalmazható
1.	Új készségeket fejlesztettem ki, megtanultam valamit.				
2.	Új ötleteim, új érdeklődési köreim lettek.				
3.	Hasznos információt kaptam az iskolával/tanulással kapcsolatban.				
4.	A könyvtár támogatta a kutatásomban.				
5.	A könyvtár segített, hogy jobban teljesítsek a vizsgáimon.				
6.	Hasznos információkat kaptam álláskereséshez.				
7.	Hasznos információkat kaptam az egészséggel és a jóléttel kapcsolatban.				
8.	Hasznos információkat kaptam a közösségemről/környékemről.				
9.	A könyvtár segített a szakmámban.				
10.	A könyvtár segített, hogy időt takarítsak meg.				
11.	Különböző típusú emberekkel teremtettem kapcsolatot.				
12.	Élveztem a könyvtár légkörét, mivel kellemes, biztonságos és/vagy nyugodt hely.				
13.	Egyéb (kérjük, fejtse ki)				

Példák a szabvány egyéb részeiből I.

A tudományos könyvtárak hatására vonatkozó kérdések (7.2.5.3.):

1. PÉLDA: Példák hallgatóknak feltett kérdésekre:

- Segítette-e a könyvtár a vizsgákon való szereplést (pl. a gyűjteményével, a referenzszolgálattal, képzésekkel)?
- Segítették-e tanulmányaiban a könyvtár által kínált specializált kurzusok (pl. elsőéves szemináriumok, íráskészség-fejlesztő kurzusok?)

2. PÉLDA: Példák oktatóknak feltett kérdésekre:

- Segítik-e önt a könyvtár elektronikus és nyomtatott gyűjteményei, amikor publikációkat, prezentációkat vagy szabadalmi kérelmet készít?
- Segített-e a könyvtár abban, hogy időt takarítson meg kutatása alatt?
- Segítette-e a könyvtár a hallgatóit tanulmányaikban?
- Azok a diákok, akik gyakori könyvtárhasználók, jobban teljesítenek-e a vizsgákon?



Példák a szabvány egyéb részeiből II.

A közkönyvtárak hatására vonatkozó kérdések (7.2.5.4.):

PÉLDA: Példák a kérdésekre:

- Kapott-e hasznos információkat iskoláról/tanulásról?
- Kapott-e hasznos információkat egészségről és a jólétről?
- Segítette-e a könyvtár abban, hogy jobban tudja végezni a munkáját?
- Segítette-e a könyvtár abban, hogy időt takarítson meg?
- Élvezte-e a látogatást?
- Azt tapasztalta, hogy a könyvtár biztonságos és nyugodt hely a tanulásra és az olvasásra?



Példák a szabvány egyéb részeiből III.

Példa az önértékelésre (7.4.2.)

(egy információs műveltségi program hatásának mérése –
önértékelő kérdőív kitöltése a program előtt és után)

PÉLDA: Kérjük, értékelje önmagát a következő módon (1 = nem magabiztos, 5 = nagyon magabiztos)

- 1) Az online katalógus használata könyvek keresésekor 1 2 3 4 5
- 2) Könyvek megtalálása a polcon raktári jelzetek alapján 1 2 3 4 5
- 3) Adatbázis használata folyóiratcikkek kereséséhez 1 2 3 4 5
- 4) Megfelelő hivatkozás leírása egy bibliográfiában 1 2 3 4 5
- 5) Adott tárgyról szóló források megtalálása a neten 1 2 3 4 5
- 6) Az internetforrás értékelése (hitelesség, előítélet) 1 2 3 4 5



Példák a szabvány egyéb részeiből IV.

Anekdotikus bizonyítékok gyűjtése (7.5.)

2. PÉLDA: *Kérdés: Miért látogatja ezt a könyvtárat?*

– „Minden este elkocogok otthonomtól a könyvtárig, ott megállok egy kicsit olvasni, aztán hazakocogok. Ha nem lenne ilyen kellemes úticélom, akkor biztosan abbahagynám a kocogást!”

3. PÉLDA: *Az internet-hozzáférés bevezetése egy kis vidéki könyvtárban – munkatársak által elmondott történetek:*

– „Egy asszony, akinek kevés számítógépes tapasztalata volt és nem tudott semmit az internetről vagy az e-mailről... Nagyon érdekli a gépi hímzés és most az interneten keres hímzésmintát...”



Példák a szabvány egyéb részeiből V.

Megfigyelés (8.2.)

2. PÉLDA: Példa rejtett megfigyelésre:

A könyvtári használók és a könyvtári munkatársak közötti referenzinterjúk felvételeit használják annak meghatározására, hogy a használóképzés befolyásolta-e a használók készség- és ismeretszintjét. Minden referenzinterjú előtt meg kell győződni arról, hogy a használó volt-e könyvtári képzésen. Sablonokat kell kidolgozni, hogy a rögzítés szisztematikus és ellentmondásmentes legyen. A használóképzésben részesült használók kérdései és megjegyzései magasabb szintű információs műveltséget mutattak.



Egyéb példát keres?

MSZ ISO 16439:2019 Információ és dokumentáció. Módszerek és eljárások a könyvtárak hatásának felmérésére

Elérhető: a Könyvtártudományi Szakkönyvtárban



Köszönöm a figyelmet!

