

Habók Lilla

## Online szakmai kommunikáció könyvtároskörben

***Milyen témáról szeretnének a könyvtárosok többet olvasni a szakmai fórumokon? Mivel foglalkoznának inkább kevesebbet a mostaninál? Kutatásomban azt vizsgáltam, hogy a könyvtárosok mely online kommunikációs csatornákat részesítik előnyben és milyen szempontból, illetve mennyire hajlandók saját maguk is értékes tartalommal hozzájárulni az online folytatott szakmai beszélgetésekhez.***

Tárgyszavak: könyvtáros; kommunikációrésztevő; online üzemmód

Több tanulmányt lehetett már olvasni a könyvtárosok és a könyvtárhasználók közötti online és hagyományos kommunikációról, de a könyvtárosok közötti belső szakmai kommunikációról annál kevesebbet. A témakörre érdemes lehet figyelmet fordítani, feltérképezni és nyilvántartani a csatornákat, hogy az üzenetek mindig a leginkább illeszkedő helyen jelenjenek meg, ahol a célközönségüket eléri. 2015 nyarán végzett kutatásommal egy lehetséges módszert próbáltam ki a könyvtárosok online kommunikációs csatornáinak megismerésére, és a témakörön belüli jártasságuk felmérésére. A kutatást eredetileg a *Magyar Könyvtárosok Egyesülete 48. Vándorgyűlésére* készítettem, az eredményeket először a *Csongrád Megyei Könyvtárosok Egyesülete (CSMKE) szekciójában* elhangzott előadásomban ismertettem.

A felmérés alapjául a hazai digitális állampolgárság-modell digitális kommunikációs részkompetenciája szolgált. A digitális állampolgárság-kutatást 2013-ban kezdtük el végezni az *Eötvös Loránd Tudományegyetem Pedagógiai és Pszichológiai Karának Információs Társadalom Oktató és Kutatócsoportján* belül (ELTE PPK ITOK). Az alap kutatás során kidolgoztunk egy modellt és kérdőíves felmérést végeztünk a tanárok, a tanulók és a nem tanárként dolgozó felnőttek körében, amelynek információrendszerezésre vonatkozó részeredményeit korábban publikáltam [1]. A munka az *Oktatási Hivatal* keretében folytatódott a pedagógus szakértők és szaktanácsadók digitális állampolgárságra vonatkozó kompetenciáinak felmérésével egy átdolgozott modell és átgondoltabb, inkább a kompetenciamérésre fókuszáló kérdőív segítségével [2]. A könyvtárosok belső

szakmai kommunikációját feltérképező kutatás ez utóbbi elméleti kereteire és módszerére építkezett.

### 1. Az online, belső szakmai kommunikáció elmélete

A digitális állampolgár olyan személy, aki a digitális és az online világban járatos, az abban megjelenő információkat kritikusan szemléli, konstruktívan továbbgondolja, produktívan kezeli, és ez alapján képes eredményesen és a közösség számára is értékeremtően végezni a mindennapi tevékenységét. A digitális jelenlét kompetenciakör része a hozzáférés, az eszközhasználat és a kommunikáció; a digitális életvezetéshez az egészség, az énmegjelenítés és az együttélés tartozik; míg a digitális produktivitás a hatékonyság, a tartalom-szervezés és az értékeremtés kompetenciáit foglalja magába [2]. A tárgyalt terület tehát a digitális jelenlétben belül a digitális kommunikáció egy kis szelete. Ez a kompetencia az információk digitális vagy online megvalósuló cseréjét jelenti, mely történhet az önkifejezés, az információátadás vagy az együttműködés céljából. Az online kommunikáció nemcsak szöveges üzenetet jelent, hanem lehet kép, mozgókép, hang, videó vagy helymeghatározás-alapú információ is [3]. A belső szakmai kommunikációt pedig a könyvtáros szakmán belül, a könyvtárosok egymás között történő információ-cseréjének nevezhetjük.

### 2. Kommunikációs szintek mérése kérdőíves módszerrel

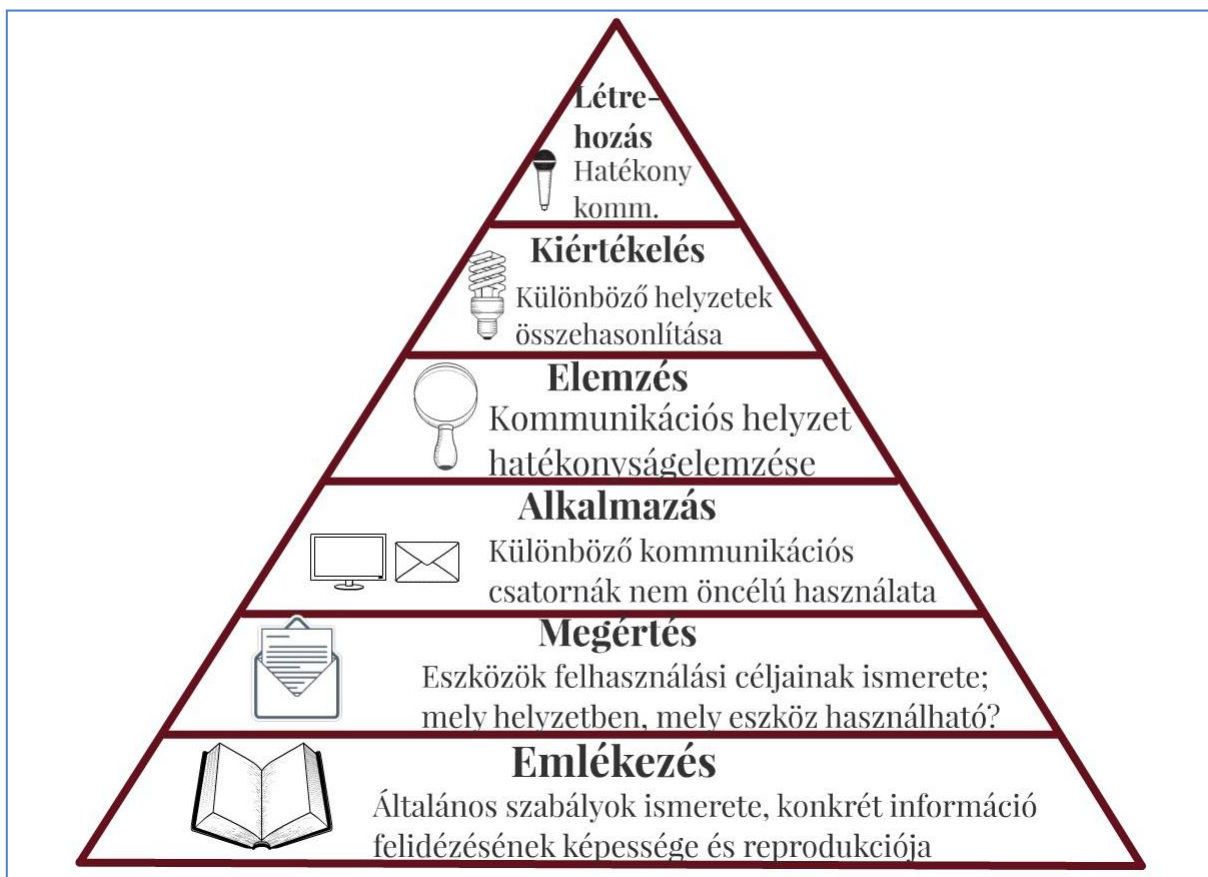
Bár a digitális jelenlét kompetenciáit mindenki birtokolja, aki online szokott tevékenységeket végezni, de eltérő szinten. A megkülönböztetést az eddi-

gi kutatások során *Bloom* kibővített taxonómia-rendszerének segítségével végeztük [4]. Jelen esetben az attitűdöt vizsgáló affektív területet nem vizsgáltam, csak az ismeretek felmérésére szolgáló kognitív területet vettem alapul, amely az emlékezés, a megértés, az alkalmazás, az elemzés, a kiértékelés és a létrehozás szinteket foglalja magába. Ezek a szintek nagyrészt egymásra épülnek, akár egy piramis alakjában is elképzelhetők (1. ábra), mivel például csak akkor lehet alkalmazni egy eszközt, ha megérti a felhasználó, hogy hogyan működik és mire való, továbbá csak akkor tud értékes tartalmat létrehozni, ha már korábban elemezte és értékelté saját maga és mások kommunikációs tartalmait.

A terület felméréséhez online kérdőíves módszert alkalmaztam, amelyet első sorban a Katalisten, és ezen kívül informális csatornákon keresztül népszerűsítettem. A kitöltésre nagyjából egy hónap állt rendelkezésre 2016. április 29-től kezdődően. A kérdőívben található kérdések az általános demog-

ráfiai adatok mellett a Bloom-taxonómia-rendszer egyes szintjeire alapultak, így összesen hat kérdés vonatkozott a belső szakmai kommunikációs ismeretekre.

- **Emlékezés:** az első szinten csak az általános kommunikációs szabályok ismerete, illetve egy konkrét információ felidézése, tudása, reprodukálása a szükséges, ezért ebben az esetben arra kértük a kitöltőket, hogy soroljanak fel legalább három könyvtáros kommunikációs csatornát, azaz olyan hagyományos és online helyet, ahol szakmai információ szokott elhangzani.
- **Megértés:** a digitális állampolgár feladata, hogy képes legyen a saját szavaival megfogalmazni, mikor milyen eszközt érdemes használni a különböző kommunikációs helyzetekben, és példát adni, hogy melyik eszköz milyen felhasználási célhoz társítható. Erre vonatkozóan arra kértük a kitöltőket, hogy a Katalist levelezőlistát és a Könyvtárosok Facebook csoportot jellemezzék pár szóban.



1. ábra Bloom-taxonómia-rendszer kognitív szintjei a digitális kommunikáció definícióival

- **Alkalmazás:** az első olyan szint, amelyen a felhasználó gyakorlati tapasztalattal is rendelkezik az adott kommunikációs eszközről, de lehet, hogy még csak külső szemlélőként van jelen, és nem oszt meg saját tartalmat. Fontos szempont, hogy a gyakori használat, nem feltétlenül egyenlő a megfelelő használattal. A definíció szerint a felhasználó akkor alkalmazza a rendelkezésére álló eszközt a kommunikációs tevékenységéhez kapcsolódóan, amikor arra lehetősége adódik és az a kommunikációs folyamatot segíti. A kérdésnél egyrészt egy gyakorisági skálát használtunk, melyben a soha, ritkábban mint havonta, havonta, néhány naponta, naponta értékek közül lehetett választani a Katalist, a Könyvtárosok Facebook csoport, a könyvtári vagy könyves vonatkozású blogok, mikroblogok (például Twitter, Tumblr), speciális szakmai levelező listák, és a könyvtáros ismerősökkel kialakított Facebook chat vagy zárt csoport vonatkozásában. Ezen túlmenően további két szituációt mutattunk be, amelyek kapcsán a kitöltők szintén a fenti lehetőségek közül választhattak, hogy adott esetben melyiket vennék igénybe leginkább. Az egyik arra vonatkozott, ha egy olvasó betér a könyvtárba, és egy nagyon ritka könyvet szeretne kikölcsönözni, amely nincs meg a könyvtárban. A másik pedig arra, ha az olvasó olyan témában kér segítséget, amelyben a könyvtáros nem járta.
- **Elemzés:** jellemzője, hogy a felhasználó elemzeni tudja a kommunikációs helyzeteket, hogy azok milyen eszközzel, milyen módon és milyen céllal valósultak meg, és ennek alapján levonni a következtetést, hogy kellően hatékony volt-e a folyamat, vagy hogy milyen korlátok, gátak és lehetőségek merültek fel közben. Ezzel kapcsolatban is egyrészt egy szituációt említettünk, melynek kapcsán a kitöltő el tud vonatkoztatni a saját helyzetétől: ha egy kolléganője feltett egy kérdést a Katalisten, de nem érkezett rá válasz, akkor annak mi lehet három lehetséges oka. Továbbá az előzőekben említett kommunikációs csatornákkal kapcsolatban kellett sorrendbe állítani, hogy a rajtuk szereplő információkat mennyire tartja fontosnak. Valamint egy-egy téma említését kértük a legemlékezetesebb szakmai vitákkal kapcsolatban, illetve hogy melyeket hiányol a csatornákról.
- **Kiértékelés:** lényege, hogy a személy össze tudja hasonlítani a saját kommunikációs helyzetét egymással, és ezeket kiértékelni a hatékonyság, gördülékenység és eredményesség szempontjából. Ezen kívül képesnek kell lenni értékelni olyan helyzetet is, amelyet csak kívülállóként figyel meg. Ebben az esetben két szituációt vá-

zoltunk fel, az egyikben az elektronikus katalógus hibás rekordjainak kitakarításában kérte segítséget másoktól valamely csatornán, a másikban pedig osztályvezetőként nincs megelégedve a munkatársai hozzáállásával, és hogy jól kezeli a problémás olvasói helyzeteket, ezért folyamodna valamilyen lépéshez.

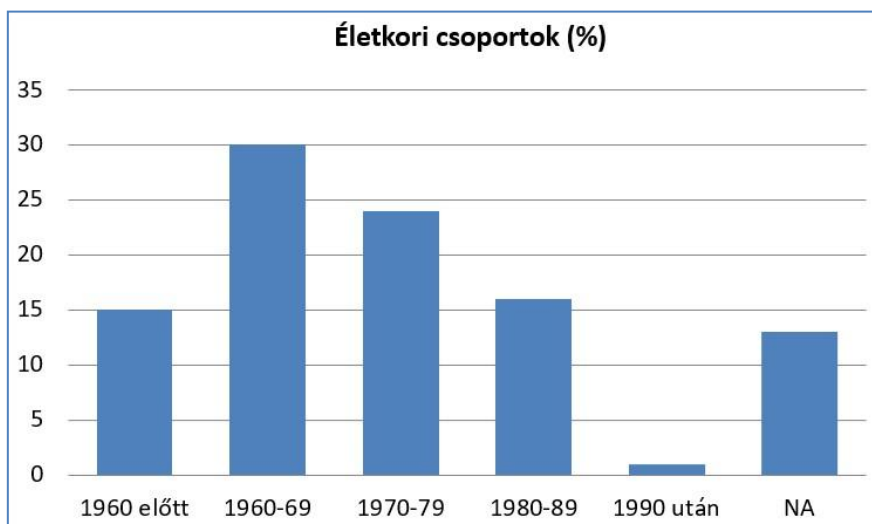
- **Létrehozás:** magas szintű művelése során a felhasználó kialakítja saját maga számára azokat a kommunikációs szokásokat és normákat, amelyeket helyzettől függetlenül igyekszik betartani és másokban is tudatosítani. Ezzel kapcsolatban azt kérdeztük a korábbiakban is tárgyalt kommunikációs csatornákkal kapcsolatban gyakorisági skálán, hogy a kitöltő milyen rendszerességgel szokott posztokat, információkat közölni, vagyis értékes tartalmakat létrehozni. Ez a szint tehát abban különbözik az alkalmazástól, hogy a válaszadó már nemcsak olvasó, külső szemlélője a kommunikációnak, hanem résztvevője és alakítója.

### 3. Katalist-minta bemutatása

A kérdőívet az 1992 óta működő, legnagyobb belső szakmai kommunikációs csatornára, a Katalist-re küldtem ki. A levelező lista gazdájától, *Drótos Lászlótól* kapott információk alapján jelenleg 3463 e-mail cím van a Katalist taglistáján, amelyek közül 105 inaktív, azaz a cím gazdája vagy a hetekig elérhetetlen (például betelt) postafiókok esetében a listát kezelő mailman program leállította a levélküldést. Az összes feliratkozó közül 2569-en egyedileg kapják a leveleket, 894-en pedig úgynevezett digest formában, vagyis naponta egy összesítő e-mail érkezik számukra az aznapi levelekről. A kitöltés időszakában egyébként 162 email érkezett összesen a levelezőlistára.

A Katalisten keresztül tehát 3358 aktív e-mail-elérhetőséggel rendelkező felhasználó kapta meg az online kérdőívet, akik közül összesen 120 fő töltötte azt ki, ami az egész 3,57%-át jelenti. Ez a minta nem tekinthető reprezentatív számnak, úgyhogy mindössze csak kiindulási alapot jelenthet további vizsgálatokhoz.

A válaszadókat életkori csoportok szerint kibővítettem meg (2. ábra), ez alapján 15%-uk született 1960 előtt, a legnagyobb csoport (30%) született az 1960-as években, a második legnagyobb csoport (24,16%) pedig az 1970-es években. Rajtuk kívül 15,83% született az 1980-as években és



2. ábra A minta életkori csoportok alapján szemléltetve

mindössze 2 kitöltő az 1990-es években. Nem válaszolt a kérdésre a kitöltők 13%-a.

A kitöltők munkahelye szempontjából egyaránt 36,67% azoknak az aránya, akik Budapesten vagy pedig megyeszékhelyen élnek, további 23,33% pedig városban. Mindössze 2 válasz érkezett községi könyvtárakból, úgyhogy a válaszok elemzése szempontjából érdemes figyelembe venni, hogy első sorban a városokban dolgozók gondolatait mutatják be.

Első sorban a közkönyvtárakban dolgozók töltötték ki a kérdőívet, csaknem a minta felét adják (43,33%), a második legnagyobb számban jelenlévő csoport pedig a felsőoktatási könyvtárban dolgozóké (25%), a minta további nagyjából 11–11%-át képezik iskolai- és szakkönyvtárosok, valamint 3–4% a nemzeti könyvtárban vagy szakkönyvtárban dolgozik.

Rákérdeztünk a válaszadó státuszára is, eszerint a többség (57,5%) nem vezető, tehát a saját munkájáért felelős a mindennapokban. További 15% felel a sajátján kívül minimum három ember munkájáért, 8,33% további minimum öt emberért, és 15,83% a felsővezetői kategóriába tartozik, ugyanis több mint tíz ember munkájáért felelős.

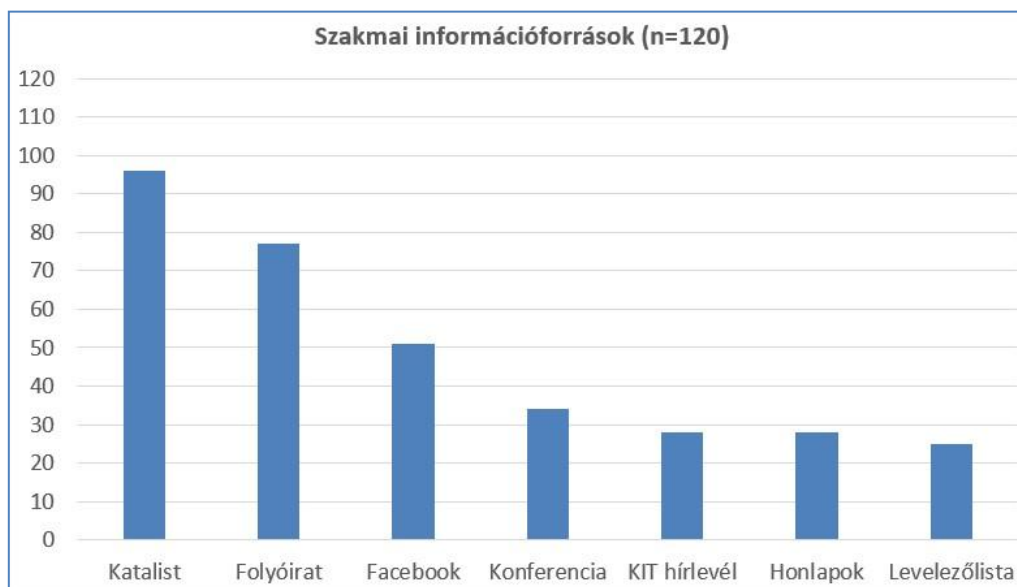
#### 4. Kutatási eredmények a szakmai kommunikációról

A kérdőívben szereplő kérdések nemcsak arról szolgáltatnak információt, hogy a könyvtárosok

mennyire tájékozottak a belső szakmai kommunikációs lehetőségekről, hanem az egyes kérdések is sok információt nyújtanak a további vizsgálatokhoz, és a jelenlegi kommunikációs helyzet felméréséhez. A fejezetben leíró adatokkal mutatom be azokra a kérdésekre érkezett válaszokat, amelyek szélesebb körű érdeklődésre tarthatnak számot, és érdemes továbbgondolásuk további kutatások szempontjából, majd pedig az egyes Bloom-szinteken elért pontszámok átlagát összegzem. [5]

#### 4.1 Melyek a szakmai információ forrásai?

A kérdésre a Bloom-taxonómiaelemzés szintje adott választ, amelyben a könyvtárosokat a hagyományos és online könyvtáros kommunikációs csatornákról kérdeztük (3. ábra). A legtöbb kitöltő a Katalistet említette, a 120 beérkezett válasz közül összesen 96 helyen szerepelt. A folyóiratok online megjelenő információit 77-en sorolták ehhez a témakörhöz, a 3K 24 említést kapott, a TMT 17-et, a Könyvtári Figyelő 13-at, a Könyvtári Levelező/Lap 8-at, a továbbiakban a könyvtári sajtót általános értelemben véve szerepeltették a kitöltők. A Facebook közösségi oldal kapta a harmadik legtöbb szavazatot, összesen 51-en említették, akik közül 16-an konkrétan a Könyvtárosok csoportot nevezték meg, 11-en a Könyvtárosok Dolgozószobája csoportot, 3 fő iskolai könyvtári csoportot, a többiek pedig általános értelemben említették az oldalt. 34 kitöltő a konferenciákhoz és továbbképzésekhez kapcsolódó információforrásokat említette, kiemelten 12-en a Könyvtáros Vándorgyűlést. További 25 fő egyéb olyan könyvtári levelezőlistá-



3. ábra Bloom-elemzés szintje a legnépszerűbb információforrásokkal

kat sorolt fel, a *KIT Hírlevelet* összesen 28-an neveztek meg a válaszukban, ezentúl megjelentek a források közt különböző könyvtári honlapok, például az *Országos Széchényi Könyvtár*, a *Könyvtári Intézet* és a *Könyvtárostanárok Egyesületének* weboldala.

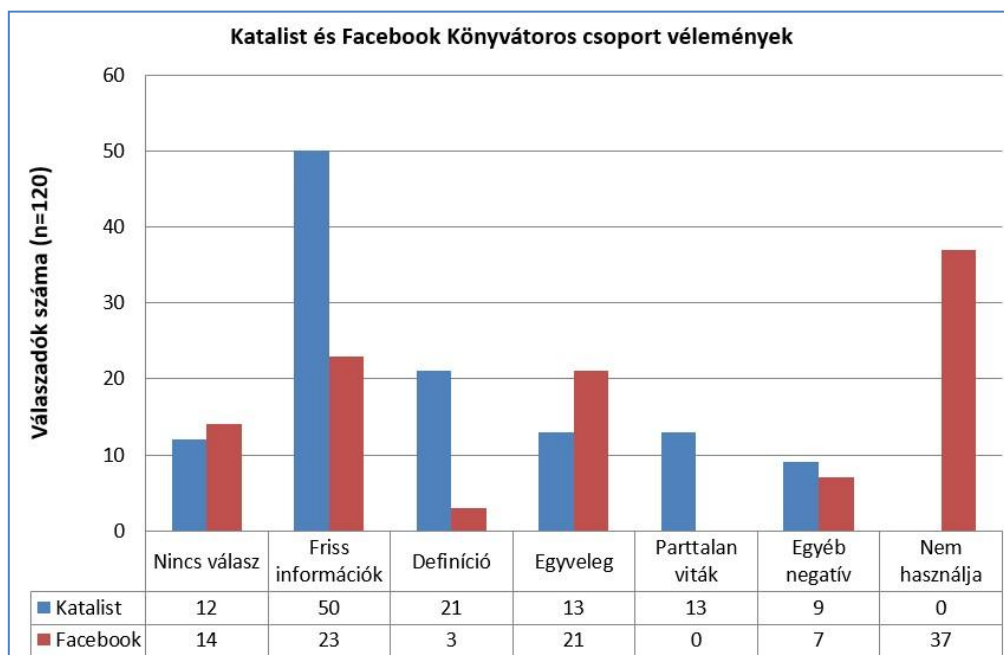
A felsoroltak közül a folyóiratok, a hírlevelek, a honlapok és a rendezvények információit inkább az egyoldalú csatornák közé sorolhatjuk, ahol nincs lehetőség a két- vagy többoldalú kommunikációra. A kérdőív további részében a Katalistre és egyéb levelezőlistákra, valamint a közösségi oldalakon történő többirányú kommunikációra vonatkoztak a kérdéseink.

#### 4.2 Hogyan jellemezné a Katalistet és a Könyvtárosok Facebook csoportot?

A megértés szintjén a kérdőív kitöltőitől a Katalist és a Facebookon található Könyvtárosok csoport bemutatását kértük (4. ábra), mint a könyvtárosok egymás közötti információmegosztásának két népszerű többirányú kommunikációs csatornája [6]. A kérdésre a Katalist esetében 12 kitöltőtől nem kaptunk egyértelmű választ, a Facebookra vonatkozó kérdésnél pedig 14 főtől, utóbbinál magas volt azoknak a száma is (n=37), akik egyáltalán nem ismerik vagy nem használják az eszközt.

Először a Katalistre vonatkozó kérdésre adott definiációszerű válaszok közül (n=21) emelek ki egy jellemző példát, amely jól jellemzi a szemléletet: „Bármilyen szakmával kapcsolatos kérdéssel lehet a levelezőlistára feliratkozókhoz fordulni. Rendkívül segítőkészek a tagok egymással. Nincsenek „határok”, aki ért magyarul, tag lehet.”

A válaszok tartalmát vizsgálva mindkettőnél leginkább a friss információkat emelték ki a válaszadók. A Katalistet például egy kitöltő a következőképp jellemezte: „A szakmai kommunikáció alapvető eszköze és ismeretforrása, nagyon értékes, nagyon jó, h van nekünk. Szeretem a sokszínűségét és a kötetlenségét, azt, h főigazgatótól a hallgatóig, professzortól az asszisztensig bárki megszólalhat, érdemi reagálást vagy segítséget kap. És általában gyorsan - ez a köszönetek megjelenési idejéből is látszik - ilyenkor mindig azt érzem, h komoly szellemi potenciál ÉS összetartó, támogató erő van a könyvtáros közösségben. Aki nem látszik rajta, a távolmaradásával önmagát minősíti.” Az 50 válaszból kitűnt, hogy a többség ezt a levelezőlistát tartja a könyvtári információcsere alapvető eszközének, amelyen mindenképp jelen kell lenni a szakmai tájékozottság megőrzése érdekében.



4.ábra Bloom megértés szintje a Katalist és Könyvtárosok Facebook csoport jellemzésével

A Facebook csoporttal kapcsolatban kevésbé a hasznosságra asszociáltak a kitöltők, hanem inkább a csoportban megjelenő érdekes információkat emelték ki (n=23). Fontos szempontok között szerepel, hogy ezen az oldalon „arcot kapnak” a könyvtárosok, mivel a hozzászólást író neve s e mellett általában a profilképe is látható, ami ellentétben áll például a levelezőlisták jellemzőjével. Megjegyezték a válaszadók, hogy ezen az oldalon több nemzetközi hír, külföldi esemény is helyet szokott kapni, ami növeli a csoport jelentőségét. Azonban van, aki a pozitívumok mellett hiányolja az együttműködést, amelyre a felület lehetőséget adna: „Tagja vagyok, néha hozzászólók információkhoz. Jó, hogy az évfordulókról ott is tájékoztatnak. Elsősorban hírközlésre használják, de az online jelenlét közös projekteket is lehetővé tenné, ill. online referenz oldalt lehetne létrehozni.”

A többi szempont inkább valamely negatívumát emelte ki a csatornákon történő kommunikációnak. A Katalisttal kapcsolatban 13 kitöltő megemlítette, hogy túl sok információ található a levelezőlistán, amelyek nem mindig relevánsak, és sok időt vesz igénybe kiválasztani az információértékkel rendelkező üzeneteket. A Facebook csoporttal kapcsolatban inkább a kötetlenségét emelte ki 21 válaszadó, akik szerint a fontos információk mellett az érdekesség kategóriájába tartozó bejegyzések is

vannak, ezért sem lehet hivatalos információforrásnak tekinteni.

Többen is nehezményezték a kérdőívet kitöltők közül a Katalisten megjelenő „parttalan vitákat”, amelyeknek egyik problémája, hogy hosszú levél-folyamokon átívelnek. A lényeges gondot inkább az jelenti, hogy a felvetett kérdések nem generálnak döntést, változást vagy egyéb szakmai tevékenységet.

#### 4.3 Hiányzó fontos témák

Az elemzés szintjéről érdemes kiemelni, hogy mely témával szeretnének többet foglalkozni a jövőben a különböző kommunikációs csatornákon. Az egyes szempontokat tartalomelemzéssel állítottuk össze a beérkezett szabad szavas válaszok alapján. Az alábbi listában a legtöbbször említett témákat összegeztem.

- A kitöltők közül 17-en is megjegyezték, hogy hiányoznak számukra a jó gyakorlatok, tapasztalatok, tippek, sikeres rendezvények mögött álló tanácsok, amelyeket a kollégák a kommunikációs csatornán keresztül megosztanának.
- A második leghiányoltabb téma a trendek, amelyhez kapcsolódó témát 13 kitöltő említett. Ezek alapján érdemes lenne szót ejteni a közösségi megoldásokról, a támogatói céges kapcsolatok építéséről, az Y és Z generációs

problémákról és megoldásaikról, az új szolgáltatások (például szállásfoglalás, telekocsi, Netflix) nyomán keletkező használói szolgáltatások változásáról, az online referenz csatornáiról és lehetőségeiről, az online nyelvtanulás lehetőségeiről és a partnerségekről, vagy éppen a külföldi szakmai utak tapasztalatairól.

- További 11 fő hiányolja a beszélgetést a könyvtárosok egzisztenciájáról, pályaképéről, az őket megillető juttatásokról, bérrendezésről és egyéb munkajogi kérdésekről. 10-en pedig kifejezetten az érdekvédelmi és érdekképviselési kérdésekről szeretnének többet olvasni, például, hogy hogyan lehetne a szakma értékét és nélkülözhetetlenségét bemutatni a nyilvánosság számára.

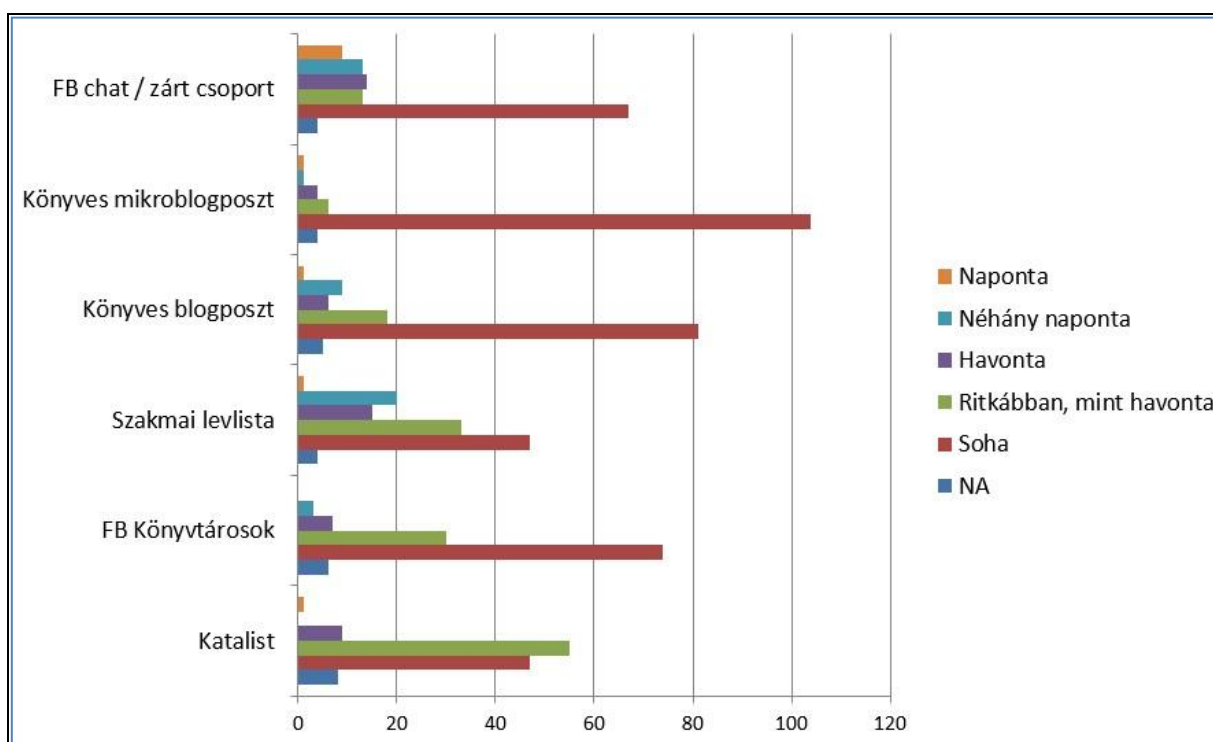
#### 4.4 Hol oszt meg szakmai tartalmat?

A létrehozás Bloom-szintjén a könyvtárosok saját információmegosztási hajlandóságára voltunk kíváncsiak a különböző csatornákon (5. ábra). A minta ugyan nem reprezentatív, de a kérdőív kitöltőinél minden megadott csatormánál az a leginkább jellemző, hogy nem osztanak meg szakmai tartalmat. Főleg a mikroblogok (például Twitter, Tumblr)

emelkedik ki a sorból, ahol a 120 válaszadóból 104 soha nem oszt meg információt. Ez a nagyjából 2%-os használati átlag nem annyira marad el a hozzávetőleg 5,8%-os magyar átlaghasználatától [7]. Második a könyves blogposzt a „negatív rangsorban”, ahol soha nem nyújtanak tartalmat a kitöltők (n=81), harmadik és negyedik helyen pedig maga a Facebook könyvtárosok csoport (n=74) és más zárt csoportok, illetve chat beszélgetések szerepelnek (n=67).

A Katalistnál a többi csatornával ellentétben a „ritkábban, mint havonta” érték a domináns, mivel 55 kitöltő néha szokott információt közölni a listán. Más szakmai levelezőlistákra pedig 33 fő küld havi rendszerességnél ritkábban tartalmas üzenetet. 30 válaszadó a Könyvtárosok Facebook csoportjába és 18-an blogokra is írnak néha könyvtáros témakörökben.

Havonta és néhány naponta is szokott 15-20 könyvtáros üzenetet küldeni a különböző szakmai levelezőlistákra. Továbbá a Facebook chaten és más zárt csoportokban is 13-14 fő rendszeresen tesz közzé bejegyzést, sőt ezt használják a legtöbben (n=9) napi rendszerességgel is.



5. ábra Bloom létrehozás szintjén a kommunikációs csatornák használati gyakorisága

A létrehozásszinten összesen 30 pontot lehetett elérni, ha a gyakoriságot pontszámoknak feleltetjük meg. Ezt az értéket összevettem az 1970 előtt (n=54) és az 1970 után születettek (n=50) életkori csoportjával, hogy ellenőrizzem az életkori szempontok hatását ebben a kérdésben. Nagy különbségek azonban nem figyelhetők meg az életkor szempontjából, a legtöbben 6–14 pontot értek el mind a két életkori csoportból. Ez alatti értéket összesen 2 válaszadó ért el, akik az 1970 előtt születettek közé tartoznak, de e feletti értéket is 4-en értek el a csoportból, viszont az 1970 után születettek közül is mindössze 8-an értek el 14 pontnál többet a létrehozás szintjén. Tehát az életkori szempontok nem tekinthetők döntő jelentőségűnek Bloom létrehozás szintjén.

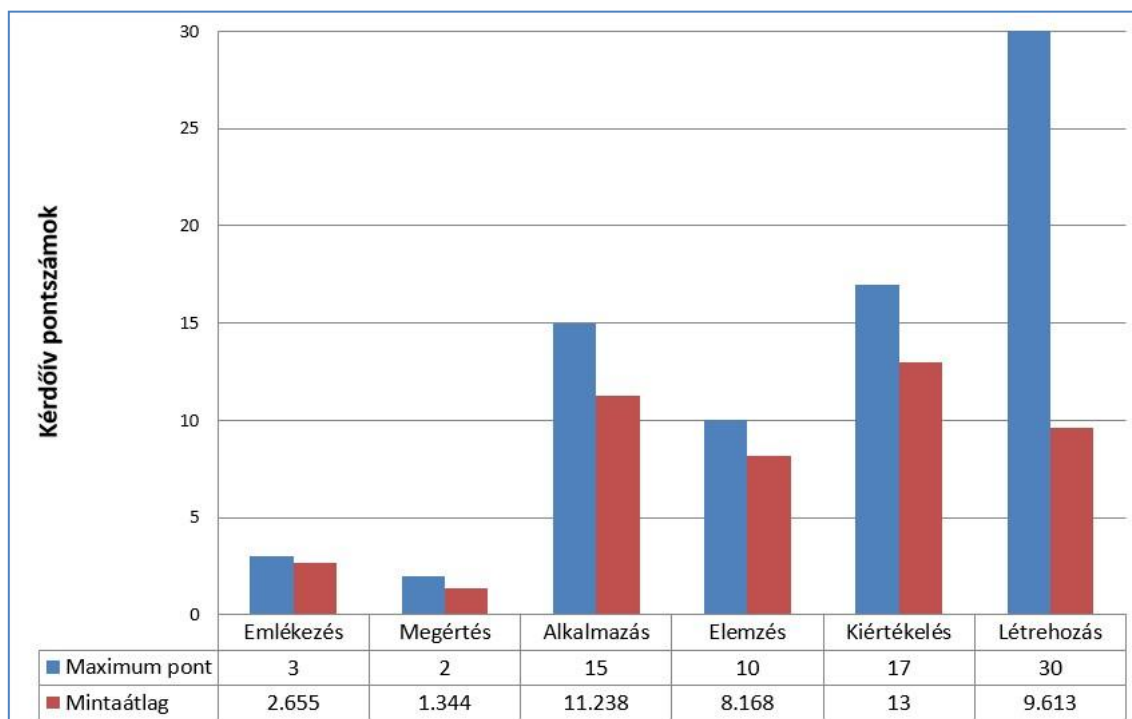
#### 4.5 Összesített eredmények

Valamennyi kérdésre adott választ átszámoltam pontokra, és összesítettem őket a Bloom-szintek mentén (6. ábra). Például az emlékezéshez kapcsolódó feladatra maximálisan három pont járt, ha a kitöltő legalább három különböző csatornát meg tudott említeni. Ha valaki ennél kevesebbet írt, akkor értelemszerűen annyival kevesebb pontot kapott. A megértés szinten legfeljebb két pontot lehetett kapni, ha a könyvtáros a Katalistet és a Könyvtárosok Facebook csoportot is be tudta mu-

tatni. Azok, akik nem ismerték valamelyiket, vagy elmulasztották a leírást, nem kaptak pontot az adott itemre (alkérdésre). A gyakorisági kérdéseknél minél gyakoribb értéket jelölt meg a kitöltő, annál több pontot kapott.

Ennek alapján az emlékezés és az elemzés szintjén érték el a kitöltők a legjobb eredményt, a következő két helyre pedig arányaiban a kiértékelés és az alkalmazás kerül. A megértés szintjének viszonylag gyenge eredményét magyarázza, hogy a válaszadók közül sokan nem használják a Könyvtárosok Facebook csoportot, ezért nem tudtak választ adni a kérdésre. A létrehozás szintjén elért gyenge arányszám viszont egyértelműen mutatja az online szakmai információmegosztás iránti alacsony hajlandóságot.

Az összesített pontszámokat figyelembe véve az látható, hogy a maximálisan elérhető 77 pontból a legtöbben (57%) a középmezőnyben teljesítettek 40-50 pont között, de sokan kerültek (22%) az 50-60 pont közötti kategóriába is. További 16% ért el ennél alacsonyabb eredményt, és csak 5% volt, aki ennél magasabbat, tehát ez utóbbi csoport jelenti – legalábbis a válaszadók közül – az online szakmai körökben tájékozott és aktív digitális állampolgárokat.



6. ábra Maximum pontszámok és mintaátlag az egyes Bloom-szinteken



## Konklúzió, korlátok és lehetőségek

A tanulmány és a kutatás egy lehetséges módját mutatta be annak, hogy hogyan lehet mérni az online szakmai kommunikációt a könyvtáros társadalomban. Eredmények is igazolták azt az előfeltevést, hogy a Katalist a leghatékonyabb módja a szakmai információk eljuttatásának online környezetben. Bár ezt a csatornát is érik kritikák abból a szempontból, hogy túl sok strukturálatlan levél érkezik a listán keresztül, amelyek közül nehéz kiválasztani a lényeges információkat. A levelezésben folyó szakmai viták pedig sokszor „parttalanok” és nem generálnak valódi döntéseket vagy tevékenységeket. Ezzel szemben a Könyvtárosok Facebook csoportjában inkább csak érdekességek szoktak megjelenni, a nemzetközi eseményekről is, de nem jönnek létre olyan beszélgetések és együttműködések, amelyekre a közösségi oldal lehetőséget teremtene. Az viszont mindkét eszközre, sőt további szakmai csatornákra, például blogokra, mikroblogokra és egyéb levelezőlistákra is igaz a kérdőív eredménye szerint, hogy a könyvtárosok inkább csak fogyasztják a híreket, és nem vesznek annyira aktívan részt a tartalom alakításában.

Egy további kutatásban érdemes lenne a minta növelése, a felmérés terjesztése más szakmai csatornákon keresztül is. A községi könyvtárak alacsony elérése a kérdőívvel egy külön vizsgálandó szempont, akiknek elérésére figyelmet kell fordítani.

A téma vizsgálható lenne még tartalomelemzéssel a különböző csatornákon, amely közvetlen képet mutat arról, hogy milyen jellegű információk dominálnak a felületeken, és melyeknek kellene nagyobb hangsúlyt adni. Az interjú módszerével pedig további szempontok is felderíthetők lennének a könyvtárosok motivációjáról az online csatornák használatára, vagy éppen a tartalommegosztás hiányának okaira.

Az ismertetett kutatás a digitális állampolgárságon belül a digitális kommunikációs kompetenciaterületnek csak egy kis részére lett átültetve, de a könyvtárosok digitális kompetenciáinak vizsgálatát tovább lehetne folytatni akár ennek a modellnek és ennek a módszernek a használatával.

## Irodalom

- [1] HABÓK L.: Digitális állampolgárokról és internet-használati, információrendszerezési szokásaikról. = Könyvtári Figyelő, 61. köt. 2. sz. 2015. p. e-178–189.
- [2] CZIRFUSZ D. – HABÓK L. – LÉVAI D. – PAPP-DANKA A.: Digitális állampolgárság kutatás 2014. Digitális részkompetenciák vizsgálata a tanfelügyeleti és pedagógusminősítési szakértők körében. Budapest, Oktatási Hivatal, 2015. 217 p.
- [3] OLLÉ J. – LÉVAI D. – DOMONKOS K. – SZABÓ O. – PAPP-DANKA A. – CZIRFUSZ D. – HABÓK L. – TÓTH R. – TAKÁCS A. – DOBÓ I.: Digitális állampolgárság az információs társadalomban. Budapest, ELTE Eötvös Kiadó, 2013.
- [4] ANDERSON, L. W. – KRATHWOHL, D. R.: A taxonomy for learning, teaching and assessing. A revision of Bloom's Taxonomy of educational objectives. Complete edition. New York, Longman, 2001.
- [5] Néhány kérdés kitalálását és az eredmények kiértékelését a CSMKE szekció másik két előadója, Gujzer Zsuzsanna és Mikulás Gábor segítette.
- [6] A Facebook Könyvtárosok csoport jelenleg 3031 taggal rendelkezik. A felmérés idejéről nincs adat a tagok létszámáról.
- [7] KUTI G.: Generációk és online platformok Magyarországon. (előadás) Letöltés dátuma: 2017.01.15. Forrás: <http://www.slideshare.net/cousteau/mq-kozossegi-konditeremszimposium20161206>

Beérkezett: 2017. I. 17-én.

