

DOI: 10.18427/iri-2016-0046

Oktatástámogatás: felelősség és minőség

Czegledi László

Eszterházy Károly Főiskola, Eger, Magyarország

laszlo.czegledi@ektf.hu

A könyvtárak oktatástámogatási tevékenysége jelentős átalakuláson esett át az utóbbi években. Ezen a téren (is) egyfajta paradigmaváltás folyamatának lehetünk tanúi, amely néhány intézmény esetében már akár túlhaladottnak is mondható, mások azonban még a folyamat közepén vagy éppen előtte állnak. A felsőoktatási könyvtárakat tekintve sokat változott az oktatási intézménnyel való kapcsolat, a könyvtáraknak a képzésben elfoglalt szerepe, valamint ezeken túlmenően az oktatás szereplőinek a könyvtári szolgáltatásokhoz való viszonya, megítélése. A változások maguk után vonták a könyvtárosi munka megújulását és ezzel együtt a könyvtár eszköztárának bővülését, különös tekintettel az online elérhető szolgáltatásokra.

Másrésről az oktatás területén is megjelentek új módszerek, eszközök, technológiák, amelyek megkövetelik a könyvtári szolgáltatások alkalmazkodását és a szolgáltatásban résztvevő szakemberek ismereteinek fejlesztését. Mindezek együtt pedig egyre nagyobb felelősséget rónak a felsőoktatási könyvtárakra, hiszen az oktatás támogatásának lépést kell tartani a folyamatosan megújuló tevékenységekkel, a tartalom és eszközök szintjén egyaránt.

Az oktatástámogatás helyzetének vizsgálata jelen kutatásban a magyarországi felsőoktatási könyvtárak kapcsolódó szolgáltatásainak megismerésére vonatkozik. Ezekben belül elsősorban az elektronikus tanulási környezetek, az elektronikus tanulás, valamint az ezek vonzáskörébe tartozó tevékenységek könyvtári támogatására fókuszál. Ugyanakkor pedig – a szükséges mértékig – említésre kerülnek a könyvtári oktatástámogatás egyéb formái, lehetőségei is.

A könyvtári oktatástámogatás és a felsőoktatás minősége

Az oktatás és a könyvtár kapcsolatának fontos eleme, hogy milyen módon képesek egymás minőségtevékenységének támogatására. A felsőoktatási intézményekben és könyvtáraikban egyre magasabb szintre kerül a minőségközpontú gondolkodás. A könyvtárakat többféle kihívás is ösztönzi a minőségmenedzsment működtetésére (pl. minőségdíjak stb.). Ma már ez a korszerű szolgáltatások biztosításának egyik alapfeltétele.

Az *oktatástámogatási szolgáltatások minőségének* rövid tárgyalása azért szükséges, hogy nyomatékosítsuk a későbbiek során említésre kerülő szolgáltatási tevékenységek folyamatos fejlesztésének és ellenőrzésének fontosságát. A minőség fogalma itt azt jelenti, hogy képesek vagyunk az oktatás és szereplőinek igényeit, elvárásait megfelelő szinten kielégíteni, működésünket pedig ezek teljesítésének rendeljük alá. A minőségbiztosítás kiemelt könyvtári területei között több pontban is megtalálhatjuk az oktatással való kapcsolatot. (Ezek a területek az elektronikus tanulás támogatását is magukba foglalják.) Például ilyen kiemelt területek (Skaliczki & Zalainé, 2003):

- *szolgáltatásmenedzsment* (a használók elvárásainak magas színvonalon történő teljesítése),
- *állománymenedzsment* (ez többek között az elektronikus dokumentumok egyre nagyobb szerepének tisztázását is jelenti),
- *információs és kommunikációs technológiák* (hálózati szolgáltatások infrastruktúrája, lokális hálózatok kialakítása és kapcsolódása a világháléhoz, hozzáférés biztosítása, elektronikus információ- és tartalomszolgáltatás, digitalizálás)
- *képzés és továbbképzés* (könyvtárosok képzése, felkészítése az új technológiák alkalmazásokra, a korszerű szolgáltatások bevezetésére).

A másik oldalt tekintve vizsgálni kell, hogy a milyen tartalommal bír a *felsőoktatás minősége*. Tekintve, hogy a minőség jelentése – stratégiai értelemben – az igények teljes körű kielégítése termékek és szolgáltatások által, így egyértelművé kell tenni, hogy mit gondolunk a felsőoktatás termékeinek, szolgáltatásainak, felhasználóinak és melyek a felhasználók igényei, elvárásai. A felsőoktatás társadalmi-gazdasági küldetése a humántőke létrehozása, tudásbázisok gyarapítása, a tudás terjesztése, hasznosítása, fenntartása (tudásbázisok rendszerezése, hosszú távú megőrzése). (Dinya, 2011). A könyvtár kiemelt területei mindegyik küldetéshez nagyon erős szálakkal kapcsolódnak, sőt a küldetés minden egyes eleme előrevetíti a menedzselt tanulási környezetek, virtuális tanulási környezetek (képzésmenedzsment rendszerek) és a könyvtári rendszerek kapcsolatának kialakítását és fenntartását.

Könyvtár és MLE/VLE

Elsőként felmerül néhány kérdés, amelyek megválaszolása nem mindig könnyű vagy egyértelmű:

- Mennyire triviális manapság a könyvtárak oktatástámogató szerepe?
- Valóban részei a könyvtárak az MLE/VLE környezeteknek?
- Komolyan veszik a felsőoktatási intézmények a könyvtárak által nyújtott szolgáltatásokat vagy csak szükségesnek tartják?
- Teher vagy hasznos befektetés?
- Megvagyunk nélküle vagy nélkülözhetetlen?
- Melyek lehetnek a fejlesztések további főbb irányai?

Kutatásaim ezekre a kérdésekre próbálnak választ adni, egyfajta helyzetképet mutatva az aktuális állapotokról. Elsősorban tisztázni kell az oktatástámogatás környezetét, hiszen ennek szervezett megjelenése nélkül szinte semmiféle korszerű támogatás nem jöhet létre, legalábbis nem működhet hatékonyan.

Az egyik legfontosabb probléma, hogy a felsőoktatási könyvtárak oktatástámogató tevékenysége hogyan, milyen szinten és minőségben épül be a felsőoktatási intézmények által menedzselt oktatási-tanulási környezetek stratégiai elképzeléseibe, irányításába és működtetésébe.

A *Managed Learning Environment (MLE)*, vagyis menedzselt vagy irányított tanulási-oktatási környezet önmagában meglehetősen tág értelmezésekre ad lehetőséget, ugyanakkor meghatározza azt a környezetet egy jelzővel, amelyben a

mai oktatási formáknak működni kell: *manage* (vezet, irányít, boldogul, sikerül, megbirkózik stb.).

Az MLE koncepciója, elmélete első látásra nem tűnik a könyvtári és információszolgáltatások (*Library and Information Services, LIS*) támogatójának. Az MLE alapvető szempontjai közé tartozik azonban az, hogy minden olyan rendszernek, folyamatnak lehetőséget ad és teret enged, amelyek valamilyen formában támogatják a tanulási és oktatási tevékenységeket. Mivel a legtöbb LIS támogatja ezeket, így az MLE részét képezi a LIS által megfogalmazott alapfunkcióknak.

Az MLE integrált rendszerek tervezését preferálja, leírja a tendenciákat és tervezi a tanulás és tanítás támogatását a teljes intézményi és oktatási rendszeren keresztül. Bármilyen MLE rendszert fejleszt egy felsőoktatási intézmény, a könyvtári és információs szolgáltatásoknak helyet kell kapni a tervezésben. Sőt, némely esetben a könyvtári és információs szolgáltatások rendszere a legalkalmasabb arra, hogy koordinálja, irányítsa az MLE fejlesztési folyamatának fejlődését. Minden információszolgáltatási tevékenységről el kell döntenie, hogy milyen szerepet akar játszani a tanulás és tanítás (nem csak) technológiai támogatásában. (Porter, 2006)

A *Virtual Learning Environment (VLE)* tekintetében kissé más a helyzet. Az oktatástámogatásban is egyre nagyobb mértékben használják a felsőoktatási könyvtárak az információs- és kommunikációs technológiákat. Nemzetközi tekintetben az Amerikai Egyesült Államokban, valamint Nyugat-Európában találunk elsősorban példákat. Az oktatási technológiák területén azonban egyre inkább előtérbe kerülnek a vegyes, *blended learning* módszerek, amelyek – érthetően – elvárják a könyvtári infrastruktúra és szolgáltatások átgondolását is.

Különösen fontos, hogy felkészüljenek a könyvtárak arra, hogy a *blended* típusú oktatás háttérét, erőforrásait megteremtsék és folyamatosan fejlesszék. Ez ma még sok kívánnivalót hagy maga után. Ugyanakkor az információszolgáltató intézmények (köztük a könyvtárak) nincsenek könnyű helyzetben, hiszen sokoldalú alkalmazkodásra kell képesnek lenniük:

- társadalmi változások
- pedagógiai változások
- az ismeretterjesztő és tudományos egyre nehezebb elkülönítése (használók szempontjából)
- generációs problémák, ütközések (IT használat)
- technológiai változások

Az említett változások kezelhetőségét – a könyvtári oktatástámogatás szempontjából – a kutatók a könyvtári menedzsment jelentős átalakulásában látják. Általánosságban ez a következőket jelenti:

- a szolgáltatások rugalmasságának, ötletességének, kiterjesztésének fejlesztése
- integráció a tanulási források, támogatási folyamatok, LIS, VLE és más rendszerek között
- off-campus – on-campus tanulás
- tudásmenedzsment, stratégiai információmenedzsment fejlesztése
- partnerek szerepe a VLE vonatkozásában
- a felsőoktatási intézmény küldetésének és stratégiájának támogatása (különös tekintettel a tanulást népszerűsítő, előtérbe helyező tevékenységekre)

A menedzsment feladatai ezek alapján növekszenek, amelyeknek alapja mindenképpen a szélesebb társadalmi felelősségvállalás. Emellett pedig megújításra szorul három tényező: az integritás, a bizalom és a nyitottság. (Payne, 2005)

Milyen módon valósulnak meg az eddigiekben említett tényezők, feltételek? A kutatások *előzetes* (hazai) eredményei elgondolkodtató képet mutatnak.

A könyvtári oktatástámogatás mérhető mutatói

A könyvtár és oktatás kapcsolata többoldalú kérdéseket vet fel, amelyeknek egy részét az előzőekben tárgyaltuk. A könyvtári társadalom (és elsősorban a könyvtári vezetők) felé megfogalmazott gondolatokra küldött reakciók azonban nem mindig a várt, vagy elvárt eredményeket mutatják.

A felsőoktatási könyvtárak oktatástámogatási szolgáltatásait legalább négyféle szempontból vizsgálhatjuk:

1. hagyományos (tantermi jellegű) szolgáltatások
2. képzések
3. e-learning alapú szolgáltatások
4. új típusú dokumentumok és technológiai szolgáltatások biztosítása

A különböző formákban történő adatgyűjtések (kérdőív, statisztika, weboldalak) eredményeinek összeolvasása nem adott egyértelmű választ minden kérdésre. Az adatgyűjtés mélyítése folyamatban van, remélhetőleg karakterisztikusabb és meghatározóbb képet kapunk a további vizsgálódások során.

A felmérések középpontjában elsősorban az elektronikus szolgáltatások, valamint az e-learning által támogatott képzések állnak. Ezek kapcsán vizsgáltam a könyvtári szolgáltatásokat.

A kérdőívek közvetlenül a könyvtárvezetőkhez érkeztek be: a válaszadási hajlandóság meglehetősen alacsony volt (kb. 1/3). A kérdőíveket még többször is szeretném kiküldeni a válaszadás fokozásának reményében. Elsősorban a nagy egyetemek könyvtárai válaszoltak (ezt persze csak az adatokból lehet megítélni, hiszen a kérdőív anonim volt). A statisztikai adatokban léteznek anomáliák, a webes felületek pedig úgy tűnik, nem tükrözik sem a kérdőívek adatait, sem a statisztikák eredményeit.

Ezek persze lehetnek, tévedések, félreértések, a kérdések (kérdőív és statisztika – volt már rá példa) rossz értelmezései. Összességében azonban az eddigi eredmények alapján a következő megállapítások tehetők:

- a könyvtárak komolyan veszik az oktatás támogatását
- a hagyományos szolgáltatások még mindig erőteljesebbek (pl. e-learning szinte semmi)
- a weboldalakon sok esetben nehezen megtalálhatók az elektronikus szolgáltatások (még ha léteznek is)
- a könyvtári tereket többnyire biztosítják az oktatás számára, a technikát már csak részben
- asztali géppark fejlesztése és/vagy wifi – ellentmondásos
- az oktatás különböző formáiban jelentős arányban részt vesznek a könyvtárosok
- e-learning képzésmenedzsment rendszert alig használnak, és nem nagyon vesznek részt a működtetésében sem (pl. Moodle)

- e-book dokumentumot csak „gyűjtögetnek”, de nem jellemző
- az anyaintézmény hozzáállása a könyvtári oktatástámogatás rendszeréhez többnyire közömbös vagy a napi rutinra korlátozódik
- az anyagi támogatás a minimumra csökkent
- repozitóriumokat működtetnek (de szinte csak disszertációk, szakdolgozatok)
- az elektronikus tananyagokat nem gyűjtik, vagy nem rendszeresen gyűjtik

A magyarországi felsőoktatási könyvtárak oktatástámogatásra vonatkozó mutatói legalábbis első megközelítésben nem mutatnak egyenletesen jó eredményeket. Hegycsúcsok és hullámvölgyek váltogatják egymást. Sajnálatos módon az oktatási rendszerben jelenlévő bizonytalanságok, valamint az anyagi támogatások ingadozása egyaránt rányomta a bélyegét a könyvtári folyamatokra, tevékenységekre is.

A felmérések, kutatások adatai egyelőre azt mutatják, hogy a felsőoktatási könyvtárak többsége áldozatul esett az anyaintézmények forráshiányának és a pályázati források elapadásának. Anyagi háttér hiányában természetesen nehéz a jövőre nézve elképzeléseket megfogalmazni. Ugyanakkor fontos, hogy a felsőoktatás és könyvtára(i) a jövőben még szorosabban együttműködjenek, hiszen a könyvtári támogatást, szervezettséget, technológiát az anyaintézmények egyike sem tudja más egységekre hárítani.

Ezek mellett fontos megjegyezni, hogy – amint a felmérésekből is kiderült – egyre több felsőoktatási könyvtáros vesz részt az oktatásban (természetesen megfelelő képzettséggel), amely tevékenységhez kiválóan tudja hasznosítani a különböző tudományterületekkel kapcsolatban szerzett ismereteit, találékonyságát, kapcsolatait.

Távlatok

Bízom benne, hogy a kérdőívek újbóli kiküldése, a várható új statisztikák megjelenése, valamint a weboldalakon történő további mélyfúrások kedvezőbb eredményeket hoznak.

A felméréseket, vizsgálatokat a továbbiakban kiterjesztjük a kutatástámogatásra, amelynek vizsgálata elvileg történhetett volna párhuzamosan az oktatástámogatással, de metodikai megfontolások alapján külön szeretnénk kezelni a két területet (bár nem elszigetelve egymástól).

Irodalomjegyzék

- Dinya L. (2011). Stratégiai gondolkodás és menedzsmentszemlélet a modern felsőoktatásban. In Szerk. Borsa Melinda et al. (szerk.), *Stratégiai gondolkodás a felsőoktatásban*. Budapest: Educatio.
- Payne, P. (2005). A kaleidoscope of change: how library management can support the development of new learning environments. In Levy, P., & Roberts, S. (szerk.), *Developing the new learning environment the changing role of the academic librarian*. London: Facet.
- Porter, S. (2006). Managed learning environments: strategy, lanning and implementation. In Melling, M. (szerk.), *Supporting e-learning. A guide for library and information managers*. London: Facet.
- Skaliczki J., & Zalainé Kovács É. (2003). *Minőségmenedzsment a könyvtárban*. Veszprém; Budapest: Veszprémi Egyetemi Kiadó; IKSZ.