



Kik használják az európai információt? Egy összehasonlító kutatás eredményei

Az európai uniós intézmények által hozott döntések egyre növekvő mértékben érintik az európaiak mindennapjait. Ezzel párhuzamosan az *Európai Parlament (EP)*, az *Európai Tanács (ET)* és az *Európai Bizottság (EB)* is egyre növekvő mennyiségben bocsát ki olyan információkat, amelyek révén tevékenységeikről tájékoztatják az állampolgárokat. Az európai tanulmányokat folytató hallgatóknak ennél fogva egyre komplexebb ismereteket kell elsajátítaniuk, amelyekhez, ráadásul, az információs források egyre szélesebb kínálata társul.

Eddig nagyon kevés tudományos kutatás foglalkozott az európai uniós információkkal. Ezek többsége az uniós intézmények információs forrásainak azonosítására, leírására és osztályozására helyezte a hangsúlyt. Az uniós intézmények ugyanakkor már az 1960-as évektől különféle információs hálózatokat hoztak létre. Később, az 1990-es évektől kezdődően, a *Mastrichti Szerződés* hosszú ratifikációs folyamatát követően, az információs-dokumentációs központok és hálózatok komplex struktúráját alakították ki – különböző típusú információs forrásokat kínálva, különböző céllal a különböző célcsoportoknak. A hálózatok növekvő száma ellenére az uniós információ vizsgálata továbbra is fehér foltnak számít.

Az *Európai Dokumentációs Központok (European Documentation Centres = EDC)*, amelyeket az 1960-as évektől hoztak létre, olyan speciális könyvtárak, amelyek a felsőfokú európai tanulmányokat kívánják uniós információval és dokumentációval segíteni. Anyaintézményeik, nagyrészt egyetemek, helyet és személyzetet nyújtanak a központnak. Ellentételezéseképpen az *Európai Unió Kiadványhivatala (Publications Office)* az uniós intézmények által publikált dokumentumokat ingyenesen küldi meg a központoknak. Az ingyenség révén az EU intézményei nemcsak saját tevékenységeiket kívánják ismertebbé tenni, hanem olyan intézményeket is támogatni kívánnak,

amelyekben a közös európai projektek tanulmányozhatók és népszerűsíthetők.

Soha nem folyt még azonban olyan tudományos kutatás, amely az európai információs hálózatok teljességét vizsgálta volna – több mint 300 intézményt! (2007-ben az EB vizsgálta az EDC-hálózatot, s az eredményeket közzé is tették.) A cikkben ismertetett kutatás tehát, a maga nemében hiánypótló.

Módszertan

A referált cikk egy olyan PhD kutatás összefoglalója, amely az uniós intézmények információs-kommunikációs politikáját vizsgálja, s benne az EDC-k helyzetét, szerepét. A cikk első része az EP, az ET, s különösen az EB által a témában kibocsátott hivatalos, stratégiai dokumentumokat elemzi. Megállapítja, hogy az EU hivatalos dokumentumai általában szándékokat fogalmaznak meg, s ritkán találkoznak a valósággal. A szerző éppen ezért, a dokumentumok elemzésén túl, bizonyos terepmunkát is végzett annak érdekében, hogy megértse, hogyan terjesztik és használják a valóságban az uniós információs forrásokat.

A dokumentációs központok vizsgálata három szinten zajlott:

1. Egy kérdőíves felméréssel kezdődött: a kiválasztott EDC-k vezetői kaptak egy-egy sor kérdést.
2. Az EDC-knek 5-5 felhasználójukkal kellett kitölteniük egy másik kérdőívet.
3. 5 ország 15 központjának a meglátogatásával zárult a vizsgálat.

A vizsgálat alá vett központokat úgy választották ki, hogy valamennyi uniós tagállamot lefedjék. 2007 májusában 378 EDC működött 25 tagállamban (nem volt Luxemburgban és Romániában). Ebből úgy állították össze a mintát, hogy minden

országot 2-2 központ képviseljen. Finnország (10), Írország (5), Magyarország (13) és Portugália (19) esetén az összes EDC-t vizsgálták.

A vezetőknek szánt kérdőívet 90 EDC kapta meg (ebből 2 magyar központ nem válaszolt). Azokkal együtt, amelyeket a felhasználók töltöttek ki, összesen 21 ország, 55 központjának 234 kérdőív-eredményeit tudták feldolgozni.

A kérdőíveket 2007. november–decemberben küldték ki, majd telefonon is megkeresték a vezetőket. Közülük néhányan azonnal válaszoltak, mások a nehézségekről számoltak be azzal kapcsolatban, hogy 5 felhasználót megkérdezzenek. Semmiféle válasz nem érkezett Dániából, Szlovákiából, Franciaországból és Máltáról.

Miért keresik az uniós információt?

A kérdőív egyik kérdése azokra a helyzetekre vonatkozott, amelyek a felhasználókat az uniós in-

formációk keresése felé fordították. A hét előre megadott válaszlehetőség között legtöbbször a felsőoktatási feladatot (65%) és a kutatómunkát (55%) jelölték meg, ami alapján kijelenthető, hogy az EDC-k elsősorban a jól körülhatárolt szakértői munkát hivatottak reflexióra, elemzésre alkalmas uniós információval kiszolgálni. Finnországban a válaszadók 50%-a, Írországban 73%-a általános információt keres egy EDC-ben. (Magyarországon ez az opció mindössze 39%-ot ért el.) A további válaszokat l. az 1. ábrán.

Milyen gyakran használják az uniós információt?

Erre a kérdésre a *hetente* válasz kapta a legtöbb jelölést: az európai átlag 41%, Finnországban 44%, Magyarországon 43%, Portugáliában 39%. A *naponta* választ csak Írországban jelölték meg a legtöbbször 53%; ugyanitt hetente mindössze 20% keres fel egy EDC-t. A további adatokat l. a 2. ábrán.

	FI n16 (%)	HU n28 (%)	IR n15 (%)	PT n64 (%)	EU n234 (%)
Iskolai feladathoz	6	36	13	36	28
Egyetemi feladathoz	69	57	80	70	65
EU kutatómunkához	75	64	80	33	55
Általános uniós információszerzés céljából	50	39	73	42	44
Szakmai okokból	69	46	20	36	46
Az uniós állampolgári jogok érdeklik	6	14	7	31	24
Kulturális/szórakozási célokból	13	36	13	19	22

1. ábra Miért keresik az uniós információt?

	FI n16 (%)	HU n28 (%)	IR n15 (%)	PT n64 (%)	EU n234 (%)
Naponta	38	25	53	16	24
Hetente	44	43	20	39	41
Havonta	13	14	13	22	17
Alkalmanként	0	14	13	19	13
Ritkán	6	4	0	5	5

2. ábra Milyen gyakran használják az uniós információt?

A legjobb információsztolgáltatók és információs források

Két kérdés az uniós információkhoz való hozzájárulás legmegfelelőbb helyét, a legjobb információ-

szolgáltató intézmény típusát, illetve az európai információk legjobb forrását kereste. Az előbbi kérdés lehetőségei a következők voltak: könyvtárak/dokumentációs központok, internet, újsá-

gok/hetilapok, rádió és televízió. Az eredményeket a 3. ábra mutatja.

Szembetűnő, hogy az uniós átlag, valamint a finn, a magyar és az ír eredmény is az internetet teszi az első helyre, előbbre, mint a „hivatalos” információszolgáltató könyvtárakat, amelyek a második helyen szerepeltek. Az egyéb szolgáltatók közül feltűnő, hogy a rádióktól senki sem vár releváns uniós információt. Ez főleg azzal függ össze, hogy a válaszadó EDC-felhasználók speciális kérdésekkel keresik fel a központokat, olyan témákkal, amelyek általában nem tartoznak a rádiók sokkal általánosabb érdeklődési körébe.

A másik, EDC-felhasználóknak szánt kérdés azt kérte, hogy nevezzenek meg két olyan információs forrást, amelyet a legmegbízhatóbbnak és a legobjektívebbnek tartanak az európai uniós témák szempontjából. A válaszadók öt opció közül választhattak (4. ábra).

A két leggyakrabban megjelölt válasz az uniós szervek dokumentumai és az uniós intézmények hivatalos honlapjai voltak. A válaszadók úgy gondolják tehát, hogy a legmegbízhatóbb információkat maguktól az európai uniós intézményektől szerezhetik be, akár hagyományos (dokumentum), akár modern formában (honlap). Ez azt jelzi, hogy az EDC-felhasználók nem veszik figyelembe azt az ilyesféle információs forrásokat sokszor érő

kritikát, hogy a brüsszeli információk nagyon gyakran színes marketing eszközök, ha nem egyenesen propagandaanyagok. Ráadásul, mivel a felhasználók főleg felsőoktatási környezetből érkeznek, elvárható lenne tőlük, hogy szigorúan tényyszerű információt keressenek tanulmányaikhoz.

Meglepő módon kevéssé értékeli a nem uniós intézményektől származó információkat, noha éppen ezek az intézmények és szervezetek jelentik meg az EU tevékenységét nemcsak leíró, hanem elemző dokumentumokban is.

Milyen a jó uniós információ?

Milyen az EDC-felhasználó által legtöbbször tartott, leghasznosabb információ? Melyek a jó információ ismérvei? A hat lehetséges válaszból hármathármattal kellett kiválasztania a válaszadóknak. A válaszok sorát összevetve, látható, hogy vannak, akik az információhoz való fizikai hozzáférés szempontjait tartják fontosnak, mások egyéb, inkább tartalmi értékeket jelöltek meg. Az első csoport legfontosabbnak azt tartja, hogy az információ legyen könnyen hozzáférhető, s legyen elérhető elektronikus formában; a többiek a friss, releváns és lehetőség szerint anyanyelven elérhető információk fontosságát hangsúlyozták (5. ábra).

	FI n16 (%)	HU n28 (%)	IR n15 (%)	PT n64 (%)	EU n234 (%)
Könyvtárak/információs központok	28	32	43	37	35
Internet	50	43	50	35	42
Napi- és hetilapok	16	13	7	9	9
Rádió	0	0	0	0	0
Televízió	3	7	0	13	9
Nem válaszolt	3	5	0	5	5

3. ábra A legjobb uniós információszolgáltató

	FI n16 (%)	HU n28 (%)	IR n15 (%)	PT n64 (%)	EU n234 (%)
Európai szervezetek dokumentumai	38	32	23	35	37
Nem EU-intézmények dokumentumai	6	4	10	5	6
Médiából érkező információ	3	9	7	10	7
Az EU-intézmények honlapjain elérhető információ	41	36	27	37	36
A tagországok kormányainak honlapjain elérhető információ	13	11	20	5	7
Nem válaszolt	0	9	13	7	6

4. ábra A legmegbízhatóbb információs források

	FI n16 (%)	HU n28 (%)	IR n15 (%)	PT n64 (%)	EU n234 (%)
Könnyen hozzáférhető	15	21	27	23	21
Anyanyelven elérhető	13	7	11	20	16
Elektronikus formában elérhető	25	24	18	21	23
Friss	27	29	27	22	23
Páratlan	8	4	7	5	6
Érthető	10	11	11	7	9
Nem válaszolt	2	5	0	2	3

5. ábra A jó uniós információ

Az ábrából kiolvasható, hogy a legjobb információ friss és elektronikus formában elérhető. Érdekes módon az, hogy anyanyelven elérhető-e, nagy szórást mutat – Magyarországon a válaszadók mindössze 7%-a tartotta fontosnak.

Mi nehezíti és mi könnyíti az EU-információhoz való hozzáférést?

A releváns információhoz való hozzáférés legfőbb akadályaként legtöbbször mindenhol az információ óriási mennyiségét, a hatalmas információ-tömeg feldolgozását jelölték meg (6. ábra).

A finn válaszadók 12%-ának az uniós információk megértése, a magyarok 12%-ának az uniós terminológia megértése okoz gondot. A válaszadók alig 5%-a mondta, hogy semmilyen akadálya nincs számára annak, hogy hozzáférjen az európai információkhoz.

Az első öt szempont (nem tudja megfogalmazni EU-információs szükségleteit; nem tudja, hogy hogyan találja meg az információt; problémát jelent az EU-információ megértése; gondot jelent a terminológia megértése; nehéz a nagy mennyiségű

	FI n16 (%)	HU n28 (%)	IR n15 (%)	PT n64 (%)	EU n234 (%)
Nem tudja megfogalmazni uniós információszükségletét	14	7	16	6	9
Nem tudja, hogyan lehet uniós információt találni	0	6	7	15	10
Nehézséget okoz az EU-információ megértése	12	6	7	5	8
Nehézséget okoz az EU-terminológia megértése	8	12	9	9	11
Problémát okoz a nagy mennyiségű EU-információ feldolgozása	27	17	20	21	19
Objektív, friss EU-információ hiánya	4	6	11	5	5
Az EU-információ formátuma nem elég vonzó	8	7	0	10	6
Nem megfelelő eszközök a hozzáféréshez	6	4	4	3	5
Nincs olyan ok, ami nehezé tenné a hozzáférést	4	4	4	4	5
Egyik sem	8	5	9	3	5
Más	2	1	2	2	2
Nem válaszolt	6	26	11	18	17

6. ábra A hozzáférés akadályai

információ feldolgozása) olyan problémát fejez ki, amely tanulással, képzéssel megoldható. Összeadva az ezeknél található értékeket, az ezeket megjelölők aránya minden országban 50% fölé megy.

A hozzáférést megkönnyítő szempontok egyike sem kapott 30% fölötti jelölést (7. ábra): az írek 27, a finnek 25%-a szerint a hozzáférést jelentősen könnyíti, ha jól ismerjük a hozzáférés eszközét. A legmagasabb uniós átlag (17%) arra a szempontra érkezett, amely az EDC-kben dolgozó könyvtárosok, EU-szakértők aktív szerepét emeli ki, nevezetesen segítségüket az információ keresésében.

Ez esetben is különbséget lehet tenni ún. belső és a külső szempontok között, amelyek különböző módon befolyásolják az információhoz való hozzáférést. A belső vagy individuális szempontok a felhasználó képességeit, felkészültségét jelzik, a külső szempontok magának a hozzáférésnek a lehetőségét, módját, körülményeit jellemzik. A számokat összeadva jól látszik, hogy az EDC-felhasználók sikereiket inkább a külső körülményeknek tulajdonítják.

Következtetések

Az Európai Dokumentációs Központokban megvalósuló, uniós információhoz való hozzáférés egy soknyelvű, multikulturális környezetben megy vég-

be, ami jelentősen befolyásolja a felhasználók ún. információs viselkedését. Megállapítható, hogy mivel a felhasználók nagy része a felsőoktatásból érkezik, sok hasonlóság van válaszaikban, függetlenül attól, hogy mely országban használják a hálózatot.

Meglepő módon, noha az EDC-felhasználók java-részt európai uniós szakemberek, semmiféle kritikai hozzáállás nem érhető tetten abban, ahogyan az uniós információkat használják. A legtöbben közülük fontosnak tartják az információ forrását, és egyértelműen az EU intézményeitől származó információkat részesítik előnyben. Ez az egyértelmű preferencia némi kétséget ébreszthet abban, hogy vajon képesek-e valós információs igényeik és szükségleteik azonosítására és meghatározására, különös tekintettel annak a természetes kritizmusnak a hiányára, amellyel a kiadóhivatal által publikált kiadványokat kellene szemlélni.

Az Európa szerveren keresztül elérhető óriási mennyiségű információ akár meg is kérdőjelezhetné az EDC-hálózat fontosságát. Hogy nem teszi, annak egyik fő oka az a szakértelem, amellyel a központok munkatársai segítik a felhasználókat az információk keresésében. Ennek a speciális tudásnak a folyamatos hangsúlyozása (hirdetése) hozzájárulhat ahhoz, hogy az EDC-k látogatottsága tovább növekedjen.

	FI n16 (%)	HU n28 (%)	IR n15 (%)	PT n64 (%)	EU n234 (%)
A felhasználó meg tudja fogalmazni, mire van szüksége	13	12	7	13	13
A hozzáférés eszközeinek jó ismerete	25	13	27	8	16
Adekvát hozzáférési eszközök megléte	10	11	11	10	10
Az EDC könyvtáros megadja az információt a felhasználónak	10	13	18	21	16
Az EDC könyvtáros segít megkeresni az információt	8	18	13	20	17
Objektív és naprakész EU-információ	19	15	9	12	11
Vonzó formában közzétett EU-információ	4	5	9	12	11
Az EU-intézmények minden olyan információt közzétesznek, amelyre a felhasználónak szüksége van	4	5	4	5	5
Más	0	1	0	0	0
Nem válaszolt	2	5	2	7	7

7. ábra A hozzáférést megkönnyítő szempontok

/TERRA, Ana Lúcia: European information users. Topics from a comparative analysis within the Euro-

pean Union. = New Library World, 111. köt. 5-6. sz. 2010. p. 189–202./

(Kovácsné Koreny Ágnes)