



Tudományos és Műszaki Tájékoztatás

Könyvtár- és információtudományi
szakfolyóirat

56. évfolyam
HU ISSN 0041-3917

2009/6

Tartalom

Ajánló

KISZL Péter: **Ki mint vet, úgy arat**

Cikkek

JUHÁSZ Éva: Titokzatos olvasók: a „mystery shopping” alkalmazása könyvtári környezetben	259
HORVÁTH Sarolta: Gondolatok a könyvtári panaszkezelésről	270
TÓTH Gabriella: A közkönyvtári szolgáltatások új dimenziói: az önkormányzati információellátás lehetőségei	277

Beszámolók • Szemlék • Referátumok

FRIEDMANN Natália: 100 éves a Műegyetem könyvtáráépülete	283
ARMOLD, Jennifer – NICKEL, Lisa T. – WILLIAMS, Lisa: Könyvtári vezetők képzése (Ref.: Papp István)	285
HARADA, Glenda – TAYLOR, Donna – COLLIER, Aaron: Épül a könyvtárunk ... hogyan tovább? (Ref.: Papp István)	286
OPPERMAN, Bill V.: Egyetemi könyvtár új szerepben (Ref.: Dancs Szabolcs).....	289
SINGH, Gurwand – MIDHA, Madhu: RFID: egy új technológia a könyvtári rendszerek szolgálatában (Ref.: Horváth Zoltánné).....	291
UM, Ai Young – FEATHER, John: Információs szakemberek képzése az Egyesült Királyságban (Ref.: Papp István).....	(e)

EU-információ

Digitális műveltség Európában • Az internet és az új online technológiák biztonságosabb használata • Megjelent az Európai Unió 2008. évi tevékenységéről szóló általános jelentés • Információs és kommunikációs technológiai infrastruktúra az elektronikus tudomány szolgálatában • Röviden (Összeállította: Kovácsné Koreny Ágnes).....	295
---	-----

(e) = A TMT e-változatában érhető el.



Scientific and Technical Information

Hungarian journal of library and information science

Vol. 56 • 2009/6

Summaries

JUHÁSZ, É.: **Mystery readers**..... 259

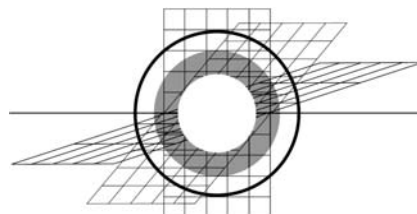
Mystery shopping is a qualitative market research method to measure the quality of customer service (including quality of products and services, as well as the professionalism and attitude of the staff). It is performed by mystery shoppers, who behave like average customers, then prepare reports including both positive and negative experiences. The method has been developed by the Mystery Shopper Provider Association (MSPA). The organisation has published detailed guidelines on the practical application of the method. A code of ethics has also been prepared, demanding professionalism, objectivity and honesty from the MSPA members. While shops are evaluated by mystery shoppers, libraries can expect mystery readers. The practical application of the method is widespread in the international library community. For example, libraries in New Zealand, UK and Germany are regularly visited by mystery readers. However, the method is not yet well-known in Hungarian libraries. The present article introduces a case study on "mystery readers" which was carried out at the Semmelweis University Central Library. The aim of the study is to promote a market research tool which enables library users not only to be satisfied, but to remain loyal too.

HORVÁTH, S.: **Thoughts on complaint management in libraries**.....270

Besides encouraging the "complaining attitude" of the customer, an important element of complaint management is to choose the appropriate procedure to be applied when dealing with the customer. The study analyses the users' complaint management communication on the public online forum of the Central Library of the Metropolitan Ervin Szabó Library in Budapest, paying special attention to the ways of improving library services as a result of recognizing readers' remarks and needs.

TÓTH, G.: **New dimensions of public library services: providing information for local governments**.....277

Local governments, for which fast access to relevant information is a crucial requirement, may appear as a new and obvious target group of public library services. This article is based on a study investigating the possible ways of cooperation between the Local Government of Szigetvár and the City Library. Following a questionnaire survey, the possible ways of cooperation through library services were laid out. New services include SDI, the monitoring of businesses and competitors, benchmarking, support to the internal information system of the local government, as well as IT-mentoring.



Titokzatos olvasók: a „mystery shopping” alkalmazása könyvtári környezetben*

Hazánkban még mindig sok könyvtárost ellenézés tölt el, ha meghallja az új menedzsmenteljárások külföldön már bevált és alkalmazott módszerét, a „mystery shopping”-ot, amely a felhasználó szemével tárja fel a könyvtár erősségeit és fejlesztendő területeit.

A mystery shopping mint elégedettségvizsgálati módszer

A *mystery shopping*, avagy a *titokzatos vásárlás* elnevezés sejtelmesnek tűnhet, valójában próbavásárlásos, kvalitatív piackutatás, melynek során valódi vásárlónak tűnő személyek értékelik egy-egy termék, szolgáltatás minőségét, a vizsgált egység dolgozóinak munkamorálját, szakértelmét, ügyfelekkel való kapcsolatát. [1] Egyéb elnevezései között szerepel még: *mystery call*, (*titokzatos telefonáló*), *mystery diner* (*titokzatos vacsoravendég*), *shadow visitor* (*árnyéklátogató*), *shadow guest* (*árnyékvendég*), *mystery/shadow patient* (*titokzatos/árnyék páciens*), *anonymus audit* (*álcazott/névtelen ellenézés*).

Az ügyfél-megelégedettségi vizsgálattal összehasonlítva elmondhatjuk, hogy az említett módszer a terméket és a szolgáltatást mint végeredményt veszi górcső alá, megtudhatjuk: *miért és mennyire elégedettek velünk*. A titokzatos látogató magáról a folyamatról készít egyfajta pillanatfelvételt. Ebből kiderül, hogy hol történ(het)tek hibák. Természetesen előfordulhat, hogy a látogatót előírászerűen kiszolgálják, illetve a vásárolt termék valóban magas színvonalú, de az ügyfélszolgálaton tanúsított bánásmód nem készíti az ügyfelet arra, hogy máskor is visszatérjen.

A mystery shopping szakmai és etikai szabályzata

Az 1940-es években kidolgozott módszer fejlesztését a *Próbavásárlás-szolgáltatási Szövetség* (*Mystery Shopper Provider Association = MSPA*) vállalta fel. Az Európában is jelenlévő szervezet (*MSPA Europe*) mintegy 180, szerteágazó profilú tagot számlál világszerte: piackutató vállalatok, kereskedelmi cégek, magánnyomozó irodák, to-

vábbképző központok egyaránt találhatók közöttük. [2]

Az MSPA és az MSPA Europe megköveteli tagjaitól a professzionalizmust, objektivitást, őszinteséget, becsületességet, és a birtokukba jutott adatok bizalmas kezelését. Éppen ezért részletesen kidolgozta a korrekt szolgáltatás lebonyolításának szabályzatát, amelyben többek között az alábbi pontok szerepelnek:

- A vizsgálat eredménye nem használható fel egyedüli bizonyítékként egy alkalmazott elbocsátásához, és más formában sem sértheti annak jogait.
- Az ügyfél alkalmazottait tájékoztatni kell arról, hogy mystery shopping vizsgálat várható.
- Az értékelés legyen releváns, etikus, gyakorlatias és objektív.
- Szavatolni kell a próbavásárló biztonságát.

A relevancia megteremtése:

- A tervezésnél pontosan fel kell mérni az ügyfél profilját, előzetesen tanulmányozni kell a munkafolyamatokat.
- Ennek alapján dönthető el, hogy melyik mozzanatot érdemes megvizsgálni. (Egy játékvásárlás lebonyolításánál nyilvánvalóan más szempontokat vesznek figyelembe, mint egy kölcsönzés meghosszabbításánál.)

A hihetőség megteremtése:

- Az árnyékvendégek előzetesen tájékoztatást kapnak a terepről, de nem szabad túljátszani a szerepüket, különben az alkalmazottak felismerik őket, és torzul az eredmény.

* A tanulmány a szerző „Új menedzsment eljárások: 'Mystery shopping' a Semmelweis Egyetem Központi Könyvtárában” c. szakdolgozatának (témavezető: Kiszl Péter), Budapest, ELTE BTK Könyvtártudományi Tanszék, 2008. alapján készült.

- A mystery shoppereknek kerülni kell a „jeleneteket”, hacsak nem éppen erre kaptak előzetesen megbízást.

Az időpont(ok) kiválasztása:

- Szerencsés, ha az ellenőrző látogatások az elsővel megegyező időben történnek. (Ha egy felsőoktatási könyvtárban a beiratkozások idején, a félév kezdetekor, délelőtt 10-kor bukkan fel a titokzatos olvasó, utána a szemeszter közepén, a második alkalommal rövidebb lesz a várakozási idő. A vizsgaidőszak alatt pedig újra hosszabbodik a sor.)

A kérdőívvel kapcsolatos elvárások:

- A kérdések legyenek rövidek, könnyen érthetők. Ez a gyakorlatias feltétel teszi lehetővé a pontos értékelést, hiszen a titokzatos látogatók nem járhatnak jegyzetömbbel a helyszínen. Csak az emlékezetükre támaszkodhatnak a kérdőívek kitöltése során.
- A kérdések túlnyomó része összpontosítson a tényekre, hiszen az a cél, hogy pontosan rögzíthető legyen, mi történt a látogatás idején.
- Az értékelési folyamat következetességét is garantáló tárgyilagosság. Ennek ellenére, van helye a személyes értékelésnek is, amely segíti majd az eredmények interpretálását. [3]

Titokzatos olvasók külföldi és hazai könyvtárakban

A felhasználók véleményét a szakmai jellemzőkön túl a szolgáltatás gyakorlati, illetve érzelmi tartalma is nagyban befolyásolja. Az előbbihez tartozik a nyitvatartási idő, a könyvtárhasználati útmutató, a termék kialakítása, világítása, megközelíthetősége, az áttekinthetőség, a kényelem, a ruhatár, a büfé stb., amelyet összefoglalóan *kemény tényező*ként is emlegetnek. A *puha tényező* pedig a munkatársak figyelmeztetése, segítőkészsége, rugalmassága, beállítottsága és a panaszkezelés. [4] Könyvtáraknál jellemzően az információszolgáltatás színvonalát vizsgálják a titokzatos olvasók, akik Amerikában, Ausztráliában, Új-Zélandon rendszeresen keresik fel az intézményeket. Bár Európában még nem mindennapos a látogatásuk, Anglia és Németország könyvtárait is útba ejtik időről időre. Az *1. táblázatban* külföldi példákat gyűjtöttünk össze a mystery shopping könyvtári alkalmazására. [5] [6] [7] Ennek alapján egyértelműen kiderül, hogy legtöbb esetben a könyvtár vezetése határozott a mystery shopping projektről, és ehhez külső céget alkalmazott. Volt, ahol a helyi önkormányzat küldött titokzatos olvasókat azzal a céllal, hogy felmérjék a környékbeli bibliotékák szolgáltatásának színvonalát. A vizsgálatok arra is alkalmasak, hogy összevessék, mennyire van összhangban a személyzet saját munkájáról alkotott véleménye az olvasókéval.

1. táblázat

A mystery shopping gyakorlata külföldi könyvtárakban

MYSTERY SHOPPING KÜLFÖLDI KÖNYVTÁRAKBAN						
KÖNYVTÁR NEVE	HELYSZÍN	A) VIZSGÁLAT KEZDEMÉNYEZŐJE B) CÉLJA	VIZSGÁLT TERÜLETEK	KÉRDŐÍV	ÉRTÉKELÉS	INTÉZKEDÉSEK
Araphaeo Library District	USA/ Colorado/ Englewood	A) A könyvtár vezetése határozott a mystery shopping projektről. Külső céget alkalmazott. B) Összevetés, hogyan minősíti a személyzet a saját munkáját azzal, ahogy az olvasó értékeli azt.	<ul style="list-style-type: none"> • Első benyomás, • Ügyféllel való bánásmód, • Telefonos érdeklődés, • Kölcsönzőpult, • Fizikai körülmények, • Munkatársak 	Külön kérdőív készült a telefonálásra és a személyes találkozásra.	Általában kedvező, de javítani kell a számítógépes felhasználói képzés színvonalát.	Felállítottak egy új, minőséget javító követelményrendszert. A személyzet minden tagja viseljen névtáblát. A telefonhívásra 3–5 kicsengés után válaszolni kell. A személyzet hagyja abba a beszélgetést, ha olvasó érkezik a kölcsönzőpulthoz.

Stanislaus Country Free Library	USA/ California/ Modesto	A) A könyvtár vezetése határozott a mystery shopping projektről. Külső céget alkalmazott. B) Összevetés, hogyan minősíti a személyzet a saját munkáját azzal, ahogy az olvasó értékeli azt.	<ul style="list-style-type: none"> • Első benyomás, • Ügyféllel való bánásmód, • Telefonos érdeklődés, • Kölcsönzőpult, • Fizikai körülmények, • Munkatársak 	Külön kérdőív készült a telefonálásra és a személyes találkozásra.	A titokzatos olvasók sokkal kedvezőtebbül értékelték a könyvtárosok munkáját, mint a könyvtárosok maguk.	Kidolgoztak egy szakmai és ügyfélmenedzsment színvonalát egyaránt javító továbbképzési tervet a könyvtárosok számára.
City Library	Németország/ Würzburg	A) A könyvtár vezetése határozott a mystery shopping projektről. Külső céget alkalmazott. B) Összevetés, hogyan minősíti a személyzet munkáját azzal, ahogy az olvasó értékeli azt.	<ul style="list-style-type: none"> • Első benyomás, • Ügyféllel való bánásmód, • Telefonos érdeklődés, • Kölcsönzőpult, • Fizikai körülmények, • Munkatársak 	Külön kérdőív készült a telefonálásra és a személyes találkozásra.	Általában kedvező, de javítani kell a fizikai körülményeket.	Nincs adat.
City Library	Németország/ Gütersloh	C) A könyvtár vezetése határozott a mystery shopping projektről. Külső céget alkalmazott. D) Összevetés, hogyan minősíti a személyzet munkáját azzal, ahogy az olvasó értékeli azt.	<ul style="list-style-type: none"> • Első benyomás, • Ügyféllel való bánásmód, • Telefonos érdeklődés, • Kölcsönzőpult, • Fizikai körülmények, • Munkatársak 	Külön kérdőív készült a telefonálásra és a személyes találkozásra.	Általában kedvező, de a történelmi múltú épület nem igazán alkalmas könyvtári célra.	Nincs adat.
City Library	UK/ Bromley	A) Az önkormányzat határozott a vizsgálatról. Külső céget alkalmazott. B) Vizsgálták a könyvtárosok szakmai tudását, IT színvonalát, összevetve más területi könyvtárakkal.	<ul style="list-style-type: none"> • Első benyomás, • Ügyféllel való bánásmód, • Telefonos érdeklődés, • Kölcsönzőpult, • Fizikai körülmények, • Munkatársak 	Külön kérdőív készült a telefonálásra és a személyes találkozásra.	A szakmai tudás megfelelő, de az ügyfélszolgáltatás színvonalának emelésén még dolgozni kell.	Nincs adat.
City Library	Új-Zéland/ Auckland	A) A könyvtár vezetése határozott a mystery shoppingról. Saját szervezésben oldották meg a projektet. B) Mindenre kiterjedő vizsgálatot kért, amely kiterjedt a munkatársak viselkedésétől a mosdók tisztaságáig.	<ul style="list-style-type: none"> • Első benyomás, • Ügyféllel való bánásmód, • Telefonos érdeklődés, • Kölcsönzőpult, • Fizikai körülmények, • Munkatársak 	Nincs adat.	A munkatársak szakmai tudása, az ügyfelekkel való bánásmódja megfelelő, de az épület fizikai állapota, tisztasága kritikus.	A házon belül megoldható fejlesztések után az önkormányzat elé terjesztették a könyvtári épület rekonstrukciójának tervét, melynek szükségességét a mystery shopperek véleménye is alátámasztotta.

City Library	Új-Zéland/ Hamilton	A) A könyvtár vezetése határozott a mystery shoppingról. Saját szervezésben oldották meg a projektet. B) Célja, hogy a személyzet tagjaiban tudatosítsák az ügyfélszolgálat jelentőségét.	<ul style="list-style-type: none"> • A szolgáltatás színvonala, • Munkatársak szaktudása, • Ügyfelekkel való bánásmód. 	Nincs adat.	A munkatársak szakmai tudása és ügyfelekkel való bánásmódja megfelelő, de az épület tisztaságának színvonala alacsony, a könyvespolcok, és a könyvek sok esetben rossz helyen vannak.	Munkaerő átcsoportosítással megoldották a folyamatos polc-ellenőrzést és takarítást.
Egyetemi Könyvtár	Horvátország	A) A könyvtárszakos hallgatók végezték a vizsgálatot. B) Megvizsgálták, mennyire informatív a könyvtári útmutató, és mennyire pótolja a könyvtáros az esetlegesen hiányzó információt.	<ul style="list-style-type: none"> • Személyes látogatás során a tájékoztató illetve kölcsönzőpult, • Internetes megkeresés. 	Nincs adat.	Az alapszolgáltatásokról korrekten tájékoztat a könyvtárhasználati útmutató, de vannak extra szolgáltatások, amelyekre nem hívják fel a figyelmet, és a vizsgálatok alkalmával sem ajánlották fel a könyvtárosok. Például a WIFI használatot, vagy az internetes cikk-küldést.	Nincs adat.

A rendelkezésre álló kérdőívek külalakja, szerkezete eltérő, de a kérdések jelentős része az első benyomásra, a munkatársak szaktudására, az olvasóval való bánásmódra, a telefonos érdeklődésre, valamint a kölcsönzőpultnál szerzett tapasztalatra, a fizikai körülményekre vonatkozott.

A nemzetközi áttekintésből kitűnik, hogy a munkatársak szakmai tudását összességében megfelelőnek találták, azonban egyetlen helyen sem értékelték kiválóan. Az ügyfélszolgálati teljesítmény is átlagos színvonalú, két esetben a látogatók gyengébb osztályzatot adtak, mint a könyvtárosok saját maguknak. A legtöbb kritika az épületek állapotát, illetve tisztaságát érte. Ahogy az értékelésben megjegyezték: „*There is a room for improvement.*” (Van hova fejlődni.)

A szolgáltatás színvonalának fejlesztése részben belső forrásból megoldható. A kollégáknak szakmai továbbképzést szerveznek, kidolgoznak egy belső követelményrendszert, alapfokú számítógépes kurzusokat indítanak a felhasználóknak, munkaerő-átcsoportosítással lehet megoldani a polcügyeletet. Ugyanakkor a könyvtári épület felújítása már a fenntartó feladata.

Léteznek a mystery reader projektnek kevésbé előírászerű változatai is. Hollandiában *Wendy de Graaff* újságíró, a könyvtárak „Wittman fiúja” hivatott keres fel egy-egy gyűjteményt. Megfigyeli és értékeli az épületet, a bútort, a légkört, a technikai felszerelés mennyiségi, minőségi színvonalát, a személyzet szakmai tudását, az olvasókkal való bánásmódját, a nyitvatartási időt és a beiratkozási díjat. Ezen kívül számos könyvtárhasználatot is meginterjúvol, akiknek véleményét belefoglalja cikkébe, majd a *Bibliotheekblad* című szakmai lapban közli az eredményeket. Ahogy az egyik holland könyvtáros fogalmaz: „sok könyvtáros retteg tőle: kritikája nyers és kegyetlen”. [8]

A londoni *Imperial College Central Library* vezetője, *Clare Jenkins* szintén csak utólag, a lapokból értesült arról, hogy látogatók jártak nála. Mégis pozitív értékelést kapott, amely megerősítette abban, hogy mennyire fontos a kollégák állandó képzése, amely a magas színvonalú olvasószolgálat egyik feltétele. [9]

A magyar könyvtárakkal kapcsolatosan 2005-ben *Takács Dániel* végzett mystery shopping vizsgálatot, mely nem aratott osztatlan sikert szakmai körökben. [10]

Mystery shopping a Semmelweis Egyetem Központi Könyvtárában

A *Semmelweis Egyetem Központi Könyvtára (SEKK)* egyetemi, nyilvános, tudományos szakkönyvtár, a felsőoktatási intézmény könyvtári hálózatának központja. Állományában a különgyűjteményekkel együtt több mint 250 ezer könyvtári egység, 434 nyomtatott folyóirat és 3565 elektronikusan elérhető folyóirat van. Az orvostudományi adatbázisok szintén a felhasználók rendelkezésére állnak. A könyvtár állományából és saját anyagból egyaránt készíthető másolat, rendelhető spirálzás, illetve poszternyomatás. [11]

A SEKK felhasználói csoportja jól körülhatárolt. Az intézményt főként kutatók, klinikai orvosok, oktatók, magyar és külföldi hallgatók látogatják. Az igények is eszerint alakulnak. Van, akinek a legújabb online kutatási eredményekre van szüksége, és van, akinek egy kölcsönözhető gyermekgyógyászati tankönyvre, de az is lehet, hogy idézettséget kell igazolni tudományos fokozat megszerzéséhez.

Előzetes vizsgálat

A bevezető mystery shopping 2007. február 14-én zajlott le. Ebben a fázisban – három önkéntes segítségével – a kitöltendő kérdőívet teszteltük, illetve egészítettük ki, amely kitért az épületre, a regisztrációra, a dokumentumhasználatra, a szolgáltatásokra és a munkatársakra is. [12]

Az előzetes próbavásárlásra különbözőképpen reagáltak a munkatársak. Volt aki megijedt, hogy ezentúl mindig lesni fogják minden mozdulatát, és nem lesz egy nyugodt pillanata sem a kölcsönzőpultnál. Elhangzott az is, hogy etikátlanul járok el, mert titkosszolgálati módszerek bevetésével kívánok a kollégáimról információkat szerezni, és azokat önös érdekektől vezérelve felhasználni. Az eredményeket hallva már volt kedvező visszajelzés is, mégpedig azok részéről, akiknek munkáját elismerték a titokzatos olvasók.

Arra is lehetőséget kaptam a könyvtár főigazgatójától, hogy 2007. szeptember 26-án az *Informatio Medicata* konferencián fölvehessem a módszer könyvtári alkalmazásának lehetőségét. A prezentáció szintén vegyes fogadtatásban részesült.

A könyvtárosok reakciói rávilágítottak arra, mennyire fontos, hogy mindenki megértse: a mystery shopping nem kémkedés, hanem olyan *objektív minőségvizsgálati módszer*, amelynek segítségével kideríthető, mely területen kell javítani a szol-

gáltatások színvonalát. A titokzatos olvasó kritikája másra is ráébresztheti a munkatársakat: A könyvtár léte és boldogulása attól függ, hogy a felhasználók mennyire tartják a könyvtárat nélkülözhetetlen, ugyanakkor otthonos információs bázisnak, ahol bátran megkérdezhetik a könyvtárosokat, hogy hol találják az interaktív anatómiai atlaszt, vagy melyik közleménytípus kaphat impaktfaktort.

Teljes mystery shopping

A részletes, háromfordulós vizsgálatra 2007 őszén került sor. A felmérés figyelembe vette az MSPA útmutatásait, ugyanakkor alkalmazkodni kellett a helyi körülményekhez is.

Célkitűzés

A vizsgálat célja mindhárom fordulóban az volt, hogy felmérjük a könyvtári szolgáltatás, illetve infrastruktúra színvonalát. Az előzetes vizsgálat alapján a következő eredményeket vártuk: a könyvtári szolgáltatással többé-kevésbé elégedettek lesznek, az intézmény fizikai környezetével kapcsolatosan viszont felmerülnek kifogások.

Kérdőívek

A vizsgálandó szempontok között szerepelt az épület-infrastruktúra és a tájékoztatás színvonala. A *személyes, a telefonos és az internetes megkeresésre (1. ábra)* külön kérdőív készült, amelyben nemcsak a vizsgálati szempontokat figyelembe vevő kérdések szerepeltek, hanem feladatsorok is, amelyeket a titokzatos olvasók minden alkalommal elvégeztek. Kisebb módosításokra természetesen sor került. Ilyen volt például a beiratkozás feltételei után való érdeklődés. Első alkalommal még érthető volt, hogy mindent részletesen megkérdeztek, de másodszor már nem tűnt volna meggyőzőnek. Ilyenkor a mystery shopper feladata, hogy nagyjából elmondja a beiratkozás feltételeit, majd megkérdezze, vajon jól emlékezett-e.

Toborzás

A próba mystery shoppinghoz hasonlóan most is figyelembe vettem, hogy a könyvtári felhasználók többsége egyetemi hallgató, oktató, kutató. Éppen ezért, a feltűnés elkerülése érdekében, a toborzás kritériumaként azt jelöltem meg, hogy a leendő titokzatos olvasónak, vagy családtagjának legyen egészségügyi végzettsége. Ilyenkor ugyanis arra tud hivatkozni, hogy fia, lánya, barátja stb. számára kér felvilágosítást. A feladatot végül tíz látogató végezte. Foglalkozásuk: fogorvos, mentálhigiénés szakember, PhD hallgató, külföldi egyetemista.

MYSTERY SHOPPING ÚTMUTATÓ ÉS KÉRDŐÍV FELKERESETT HONLAP SEMMELWEIS EGYETEM KÖZPONTI KÖNYVTÁR www.lib.sote.hu	
LÁTOGATÁS IDEJE: 2007.	
A MYSTERY SHOPPER FELADATAI	
FELADAT	EREDMÉNY
1. Felkeresi a honlapot: <i>www.lib.sote.hu</i>	sikerült / nem sikerült
2. Kikeresi a nyitvatartási időt.	sikerült / nem sikerült
3. Megkeres egy konkrét művet a nyilvános katalógusból. Megvan?	sikerült / nem sikerült
4. Utánanézik, hogy kölcsönözhető-e.	sikerült / nem sikerült
5. Tájékozódik a könyvtárban használatos adatbázisokról. Tüntessen fel néhányat!	
6. Keresse ki a „könyvtári informatika” tantárgy 2007/8. tanév első félévének anyagaiból a számítógépes alapismertekről szóló PPT-prezentációt. Megtalálta?	sikerült / nem sikerült
7. Egy adott (saját) témára vonatkozó információt kér e-mailen.	sikerült / nem sikerült
HONLAPRA VONATKOZÓ KÉRDÉSEK	
KÉRDÉS	ÉRTÉKELÉS
1. Le kell-e tölteni „flash player”-t vagy mást, hogy a lap megtekinthető legyen?	igen / nem
2. Zavaró animációk vannak-e?	igen / nem
3. Áttekinthető?	igen / nem
4. Van honlaptérkép?	igen / nem
5. Van lehetőség visszatérni a kezdőlapokra?	igen / nem
6. Talált-e orvostudományi e-irodalomforrást?	igen / nem
7. Kapcsolattartó személyeket feltüntetnek?	igen / nem
8. Talált olyan menüpontot, amely lehetőséget kínál referenzkérdések feltételére?	igen / nem
9. Könyvtári irodalomkutatáshoz keres a könyvtár honlapjáról letölthető PPT anyagokat. Könnyen megtalálja?	igen / nem

10. Megtalálhatók-e más nagyobb hazai és külföldi könyvtárak nyilvános katalógusai?	igen / nem
11. Van-e „Kérdezze a könyvtárost” – információszolgáltatási lehetőség?	igen / nem
INFORMÁCIÓKÉRÉSRE VONATKOZÓ KÉRDÉSEK	
12. Válaszoltak-e?	igen / nem
13. Ha igen, mennyi idő telt el a levélírás és a válasz között?	
14. Tartalmilag megfelelő tájékoztatást kapott-e?	igen / nem
15. A hangneme megfelelő volt-e?	igen / nem
16. Soroljon fel két erős, illetve gyenge pontot a honlappal kapcsolatosan.	
17. Javaslat?	
18. Meglátogatja újra a honlapot?	
Igen, mert...	
Nem, mert...	
19. Ajánlja-e másoknak?	
Igen, mert...	
Nem, mert...	

1. ábra Az internetes megkeresés kérdőíve

Arra nem volt lehetőség, hogy közös eligazításra hívjam őket össze, de mindenkinek elmondtam, hogy pontosan mi lesz a feladata. Az MSPA útmutatóját betartva föl hívtam a személyes vizsgálatban résztvevők figyelmét, hogy a kérdőívet ne tartsák kezükben a látogatás alatt, illetve kerüljék a feltűnő viselkedést. Végül megkértem őket, hogy két munkanappal a látogatás befejezése után juttassák vissza a kérdőíveket.

Adatgyűjtés

2007 őszén három alkalommal látogatták meg, illetve keresték fel távhasználat útján a könyvtárat a titokzatos olvasók. A könyvtárban tájékoztattam a kollégákat, hogy titokzatos olvasók várhatók. A fogadtatás hasonlóképpen nézett ki, mint az előzetes vizsgálat alkalmával, persze, akik közülük többen átestek a februári „tűzkeresztségen”, kis túzással szinte örültek a vizsgálódásnak. A titokzatos olvasók először szeptember végén bukkantak fel, amikor nagy volt a forgalom, a hallgatók tülekedtek a kötelező irodalomért, és kurzusokat vettek fel. A második alkalom október végére esett,

amikor átmeneti nyugalom honolt, de még ilyenkor is sok hallgató tartózkodott az olvasóteremben. Utoljára november végén jöttek a könyvtárba, amikor vizsgára készült a diákság.

A terepmunka alkalmanként 40-45 percet vett igénybe, amelynek során mindig megkeresték az eligazító térképet, a vészkijáratjelzőt, benyitottak a mosdókba, körülnéztek az olvasótermekben. Amint

ezzel végeztek, a kölcsönzőpulthoz mentek, és ott kértek segítséget a kérdőív útmutatói alapján.

Adatfeldolgozás

Az adatfeldolgozást Excel segítette, elkülönítve a személyes, a telefonos (2. ábra) illetve az internetes látogatások adatait.

	hónap	kitöltők			
		A	B	C	
A SZOLGÁLTATÁS SZÍNVONALA					
1. Fölvették a telefont? igen (1) / nem (0)	Szept.	1	1	1	1
	Okt.	1	1	1	1
	Nov.	1	1	1	1
2. Ha nem vették fel a telefont, volt helyette automata tájékoztató? Felvették (2) automata (1) / nem (0)	Szept.	2	2	2	2
	Okt.	2	2	2	2
	Nov.	2	2	2	2
3. Köszönt a munkatárs? igen (1) / nem (0)	Szept.	1	1	1	1
	Okt.	1	1	1	1
	Nov.	1	1	1	1
4. Mennyire voltak barátságosak? 1-2-3-4-5	Szept.	4	4	4	4
	Okt.	4	5	5	4,667
	Nov.	5	5	5	5
5. Minden kérdést megválaszoltak? igen (1) / nem (0)	Szept.	1	1	1	1
	Okt.	1	1	1	1
	Nov.	1	1	1	1
6. Mennyire adtak kielégítő válaszokat? 1-2-3-4-5	Szept.	5	5	5	5
	Okt.	5	5	5	5
	Nov.	5	5	5	5
7. Felvilágosításuk során felhívták a figyelmét a könyvtár honlapjára? (www.lib.sote.hu) igen (1) / nem (0)	Szept.	1	1	1	1
	Okt.	1	1	1	1
	Nov.	1	1	1	1
8. Felvilágosítás helyett javasolták, hogy látogasson el a honlapra, ahol minden információt megkap? igen (0) / nem (1)	Szept.	1	1	1	1
	Okt.	1	1	1	1
	Nov.	1	1	1	1
ÁLTALÁNOS BENYOMÁS					
9. Könnyen hozzájutott az önt érdeklő információkhoz? igen (1) / nem (0)	Szept.	1	1	1	1
	Okt.	1	1	1	1
	Nov.	1	1	1	1
11. Ha újra fel kéne hívni a könyvtárat, szívesen megtenné? igen (1) / nem (0)	Szept.	1	1	1	1
	Okt.	1	1	1	1
	Nov.	1	1	1	1

2. ábra A telefonos megkeresés értékelőlapja

Értékelés ügyfélkapcsolati csatornák szerint

Változatlan teljesítmények

A következő területeken született mindhárom látogatás alkalmával ugyanaz az eredmény:

Telefonos megkeresések:

1. A telefont minden esetben fölvettek, így nem volt alkalom ellenőrizni, hogy van-e üzenetrög-zítő.
2. A munkatárs minden alkalommal köszönt.
3. Minden kérdést kielégítően megválasztak.
4. Felhívták a figyelmet a www.lib.sote.hu weboldalra, de ezt nem a felvilágosítás helyett, hanem annak kiegészítéseként tették.
5. Mindent összevetve könnyen hozzájutottak a kért információhoz.
6. Szívesen fölhívja a könyvtárat újra, ha kérdése van.

Összességében itt született a legjobb eredmény.

Internetes megkeresések

Kedvező:

1. A honlap megtekintéséhez nem kell flash player.
2. Nincsenek zavaró animációk.
3. A honlap áttekinthető.
4. Lehetőség van visszatérni a kezdőlapra.
5. Megtalálhatók az orvostudományi irodalomforrások.
6. Tartalmilag megfelelő volt a tájékoztatás.
7. Újra meglátogatnák a honlapot.
8. Ajánlanák másoknak is.

Kedvezőtlen:

Nincs menüpont az online kérdésfeltevésre.

Személyes látogatások

Kedvező:

1. Megfelelőnek tartották a mosdók nemzetközi jelzését, illetve számát.
2. Van lehetőség WIFI használatra.
3. Az olvasótermi polcok magassága megfelelő.
4. Feltüntették a beiratkozás helyét.
5. Rendelkezésre áll a könyvtárhasználati útmutató.
6. Nem kellett sokat várni a titokzatos olvasónak, amíg rákerült a sor a pultnál.
7. Kérésükre minden esetben elmondták a beiratkozás, illetve a kölcsönzés menetét, vagy ebbéli információit megerősítették.

8. Amikor nem kölcsönözhető könyvet akartak kivinni, barátságosan felvilágosították őket, hogy ez nem lehetséges.
9. A könyvtári tájékoztatás gyorsaságával, minőségével kapcsolatban nem merültek fel negatívumok.
10. A könyvtárat mindenki ajánlaná másnak is.

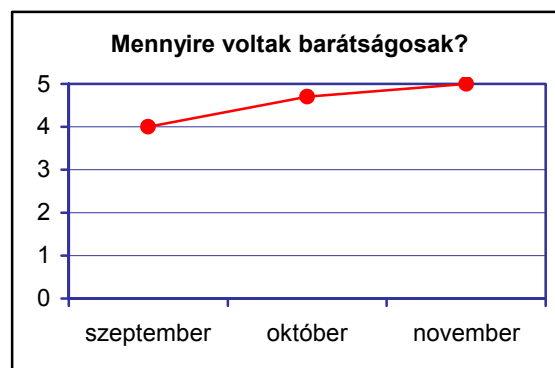
Kedvezőtlen:

A látogatók mindegyik esetben hiányolták a büfét, az italautomatát.

Változó teljesítmények

Telefonos szolgáltatás

A munkatársak szeptemberben az iskolai osztályzatok skáláján jó minősítést kaptak a telefonálóktól. Ennek oka az átmeneti létszámhiány volt, amely egybeesett az új hallgatók beiratkozási hullámával, ezért a kollégák terhelése jelentősen megnőtt. A hullám „levonulását” emelkedő elégedettség jelzi (3. ábra).



3. ábra A telefonos szolgáltatások színvonalának változása

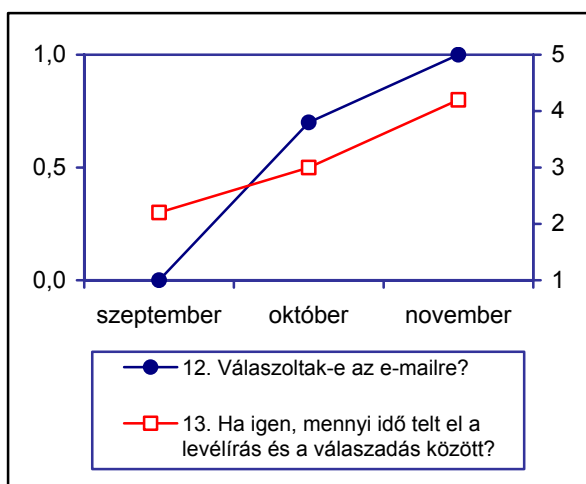
Internetes szolgáltatás

Váratlan eredmény született a szeptemberi internetes megkeresések nyomán: három titokzatos olvasó közül egyik sem kapott választ a feltett kérdésekre. Ennek oka szintén az átmeneti létszámhiány: a referenzkérdéseket interneten megválaszó kolléga huzamosabb ideig távol volt. A megkeresések így annyiban módosultak, hogy nemcsak a szakreferensnek írhattak, hanem bármelyik könyvtárosnak (4. ábra).

Személyes látogatás

Épülettel kapcsolatos kérdések

Szeptemberben még egyetlen látogató sem talált térképet a könyvtáron belül, pedig volt, de a visszajelzések szerint nem eléggé feltűnő helyen. Az értékelés nyomán a könyvtár főigazgatója elrendelte, hogy a hirdetőtáblára és a folyosókra is kerüljön ki a könyvtár alaprajza. Ennek pozitív hatása már az októberi látogatások alkalmával is mérhető volt, de teljes megoldást az jelentett, hogy fényképekkel illusztrált alaprajzot és térképet helyeztek el a liftben, amelyet mindenki megtalált (5. ábra).



4. ábra Az internetes szolgáltatások színvonalának változása

Általános benyomás

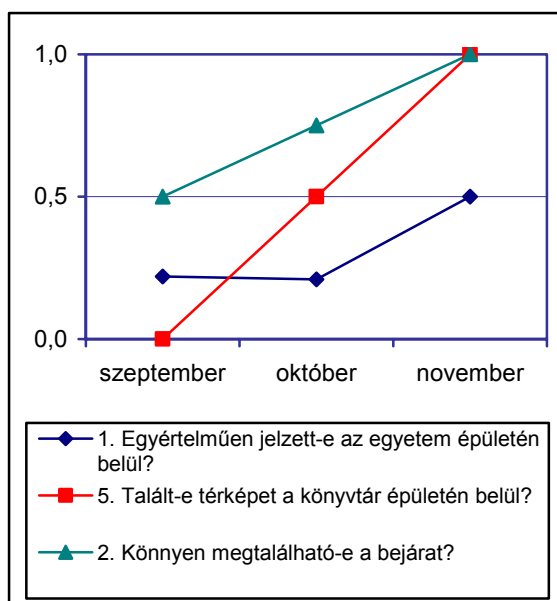
Nem történt látványos változás az általános értékelés terén. A kollégák teljesítménye, a szakirodalmi ellátás folyamatosan javult, de a könyvtári épület adottságait ez nem befolyásolja (6. ábra).

Mosdók tisztasága

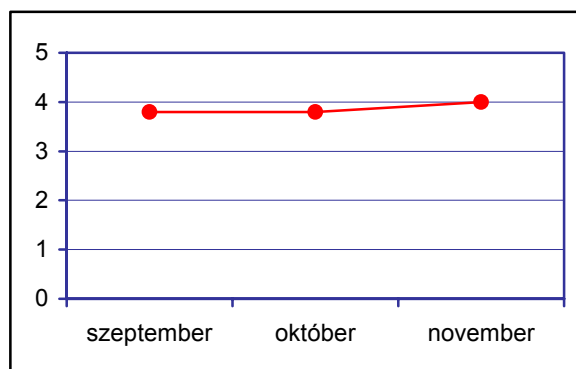
A mosdók tisztasága részben a takarításon, részben a használókon múlik. Ezért többnyelvű feliratokkal igyekeztünk felhívni a változatos etnikai és kultúrájú hallgatótábor figyelmét a körültekintő használatra. Ugyanakkor bevezették a délutáni általános takarítóügyeletet is, amelynek nyomán már a polcok tisztaságát egyre kedvezőbben értékelték (7. ábra).

Kölcsönzés

A kölcsönző pultnál dolgozó kollégák teljesítményét szeptemberben közepesre értékelték a látogatók, akik nemcsak a kitűzött hiányolták, hanem a barátságos hangvételű, minden részletre kiterjedő tájékoztatást is. A magyarázat ebben az esetben is az átmeneti létszámhiányra vezethető vissza, de ez a körülmény hamarosan megváltozott: két új munkatársat helyeztek át a szolgáltatáshoz. Időközben elkészültek a fényképes, hologramos könyvtári azonosító kártyák is (8. ábra).



5. ábra Válogatás az épülettel kapcsolatos személyes látogatás eredményeiből

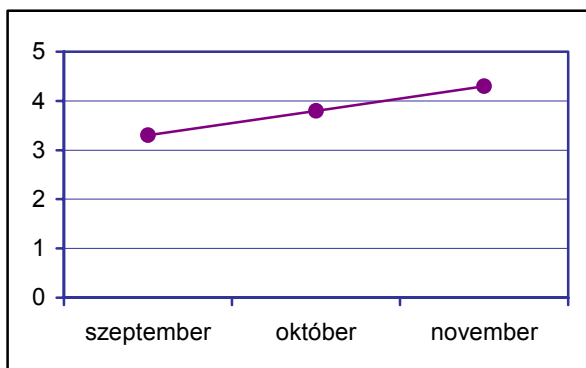


6. ábra Általános benyomás

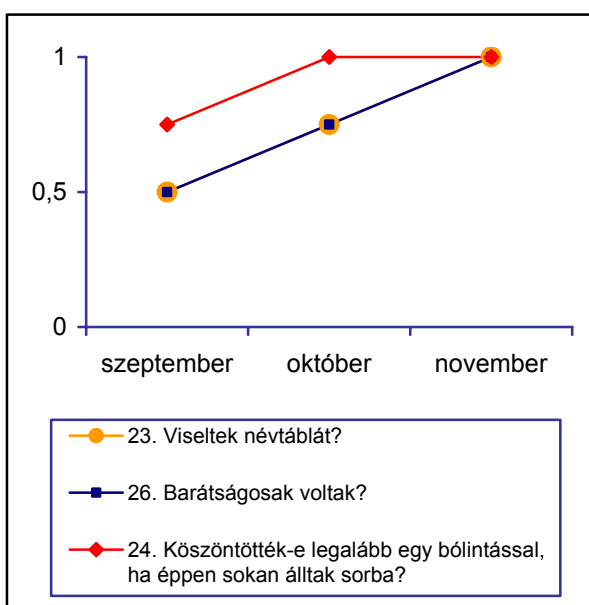
Tennivalók

A büfével kapcsolatos hiányt a könyvtár nem tudja kezelni, de történtek lépések, például az egyetem

udvarán működő büfére plakáton hívják fel a figyelmet. Az informatikai osztály dolgozik a „Kérdezze a könyvtárost” szolgáltatás technikai bevezetésén. A könyvtár épületén belül fényképpel illusztrált *alaprাজokat* helyeztek el a kollégák, jól látható helyekre.



7. ábra A mosdók tisztaságának változása



8. ábra Válogatás a kölcsönzéssel kapcsolatos személyes látogatás eredményeiből

Akkreditált *irodalomkutatási kurzusok* indulnak a nappali tagozatos, illetve a PhD hallgatók, valamint az egyetem emeritus professzorai számára. Ennek egyik eredményeként várható, hogy az olvasók önállóbban és hatékonyabban tudnak kutatni az orvostudományi információforrásokban.

Összefoglalás

Egy intézmény fennmaradása, működése, jóléte, sikere az *elégedett, visszatérő felhasználóktól* függ. A Semmelweis Egyetem Központi Könyvtárában három alkalommal került sor a titokzatos olvasók vizsgálódására, amely a fizikai környezetre, az állományra, a személyes, a telefonos és az internetes szolgáltatás színvonalára terjedt ki. A módszer egyértelmű vívmánya, hogy a részeredmények alapján a könyvtár vezetése megtette a szükséges munkaszervezési és egyéb lépéseket, amelyek a következő látogatások pozitív visszajelzéseiben meg is nyilvánultak.

A mystery shopping könyvtári alkalmazása nemcsak az intézménynek nyújt tükröt a könyvtárban folyó munka minőségéről, de a *fenntartókkal* folytatott tárgyalások során is jól használható dokumentáció. Ezen felül a munkatársak *motivációjának* egyik hatékony eszköze lehet.

Irodalom

- [1] MSPA Code of Professional Standards and Ethics Agreement for Mystery Shoppers. <http://www.mspa-eu.org/ethics/ethics2.php> [2008. 07. 20.]
- [2] MSPA Europe 2007 Conference in Moscow on May 23-25th. "Getting the message across". <http://www.mspa-eu.org/pdf/Moscow%202007/NEXTEP%20event%20preliminary%20programme%20-%2025jan07.pdf> [2008. 07. 20.]
- [3] MSPA Code of Professional Standards and Ethics Agreement for Mystery Shoppers. <http://www.mspa-eu.org/ethics/ethics2.php> [2008. 07. 20.]
- [4] KISZL Péter: Üzleti információ, céginformáció és a könyvtárak. Budapest, Eötvös Loránd Tudományegyetem, 2005. ISBN 963-217-689-8. p. 33-34.
- [5] VOGT, Hannelore: Putting the customer first: Managing customer satisfaction. Gutersloh, Bertelsmann Stiftung, 2004. 132 p. http://www.public-libraries.net/html/x_media/pdf/customer%20satisfaction_040220.pdf [2008. 07. 20]
- [6] CALVERT, P.: It's a mystery: mystery shopping in New Zealand's public libraries. *Library Review*, 54. köt. 1. sz. 2005. p. 24-35.
- [7] BANEK, Mihaela Zorica [et al.]: Student in search for information: Mystery shopping in Croatian

libraries. = 15th BOBCATSSS Symposium Prague 29–31 Jan. 2007. Marketing of Information Services Prague. Prague, Charles University, 2007. p. 556–557.

- [8] VOGT, Hannelore: Putting the customer first: Managing customer satisfaction. Gutersloh, Bertelsmann Stiftung, 2004. p. 34.
- [9] PLATT, A.: The library invests in its people. http://www3.imperial.ac.uk/reporter/previousissues/is sue157_26october2005/thelibraryinvestsinitspeople [2008. 07. 20.]
- [10] TAKÁCS Dániel: Megyei könyvtárak információszolgáltatása. = Könyvtári Levelezőlap, 2006. március. p. 3–7.
- [11] Semmelweis Egyetem Központi Könyvtár: Egység-

szintű működési szabályzat. [Készült]: 2007. 07. 06. Kézirat. [Belső használatra]

- [12] A „titokzatos látogató” gyakorlat. Múzeumok lépéselőnyben, 2006. március 1–3. Magyar Nemzeti Galéria. Szervező: Múzeumok és Látogatók Alapítvány, a British Council és a Nemzeti Kulturális Örökség Minisztériuma támogatásával <http://www.mlapitvany.hu/csatolt/1720/TitokzatosL atogato-vt.doc> [2007. 02. 15.]

Beérkezett: 2009. IV. 15-én.



Juhász Éva*
informatikus könyvtáros,
a Heller Ügyvédi Iroda jogi
asszisztense.
E-mail: evicaj@gmail.com

Nagyot zuhant az amerikai könyvpiac, feljövőben a net

Jelentősen gyengült idén az amerikai könyvkiadás, különösen a hangoskönyvek kiadásának helyzete – derült ki az *Amerikai Kiadók Szövetsége (AAP)* adataiból, amelyek szerint az Egyesült Államok vezető kiadóháza márciusban 17 százalékos forgalomcsökkenést tapasztaltak.

A könyvkiadók legnagyobb észak-amerikai seregszemléje, a hétfői New York-i *BookExpo America (BEA)* előtt nyilvánosságra hozott kutatási eredmények szerint csak az elektronikus kiadványok, az e-könyvek iránt fokozódott a fogyasztók érdeklődése. Különösen nagy visszaesés történt a hangoskönyvek piacán; a csökkenés éves szinten 47 százalékos. Az AAP csak 14 kiadótól kapott visszajelzéseket, de köztük vannak a legjelentősebb házak, egyebek mellett a *Simon & Schuster*, a *HarperCollins* és a nagy New York-i könyves cégek.

Anthony Goff, az *Audio Kiadók Szövetségének (APA)* elnöke a hangoskönyvek iránti kereslet megcsappanását egyebek között azzal magyarázta, hogy a gazdaság zsugorodása miatt egyre kevesebb embernek van munkája és kevesebben járnak autóval munkába. A hangoskönyveket az amerikaiak pedig elsősorban kocsijukban hallgatják. Az ilyen kiadványok sokak számára luxuscikknek számítanak, gyakran drágábbak a keményfedeles könyvnél, főleg ha híresség olvas fel valamilyen művet. A kiadók abban reménykednek, hogy az internetről letölthető digitális hangoskönyvek piacának bővülése ellensúlyozni fogja a hagyományos hangos kiadványok visszaszorulását.

A szervezők a csökkenő könyves forgalomhoz igazodva azonban a takarékoság jegyében az előző évekhez képest kisebb helyen, kevesebb költségből rendezik meg a vásárt.

A korábbiaknál nagyobb hangsúly helyeződik a digitális jövőre. Az előző években a fő kiállítási térből kiszorított e-bookok az azok olvasására képes készülékekkel együtt idén az úgynevezett „Új média” övezetben már központi szerepet kapnak és fontos szerep jut az egyre nagyobb olvasótábort vonzó internetes naplóíróknak is. „Rá akarjuk irányítani a fényt az internetre és a digitális tartalmakra (...) a BEA egyre interaktívabbá válik” – mondta *Lance Fensterman*, a vásár igazgatója.

/MTI, SG.huHírlevél, 2009. május 26. <http://www.sg.hu>

(B. Bné)

* A dolgozat megszületése és megjelenése közötti időszakban – a vizsgálatától függetlenül – a SEKK új épületbe költözött, és a szerző már nem a könyvtár munkatársa.

Gondolatok a könyvtári panaszkezelésről*

A panaszmenedzsment szakirodalma az üzleti szolgáltatások vizsgálatával keletkezett. A Fővárosi Szabó Ervin Könyvtár online Fórumának Olvasói észrevételek topikjában szereplő bejegyzések, valamint az ezekre adott vezetői válaszok elemzéséből kiderül, hogy mi a közös a könyvtár és más szolgáltatók panaszkezelési gyakorlatában.

Bevezetés

Roger K. Summit az online információkeresésről írt cikkében említ egy középkori történetet: János, a Sorbonne Egyetem könyvtárosa megváltoztatta a dokumentumok visszakeresési rendszerét az olvasói panaszok hatására. [1] Ez a középkori eset magában foglalja a panaszmenedzsment-filozófia lényegét: a panasz a szubjektív és az észlelt minőségkép összeütközéséből születik, lehetőséget teremt a szolgáltató számára a szolgáltatásminőség folyamatos javítására, és így kapcsolaterősítő jellegű párbeszéd a könyvtár és olvasója között.

A cikk kiemeli a szakirodalomból a panaszkezelés módszertanát, és az ehhez kapcsolódó könyvtári példákat, majd megvizsgálja, milyen tapasztalatokat lehet szerezni – kiemelten a Fővárosi Szabó Ervin Könyvtár gyakorlatára fókuszálva – az olvasói bejegyzések elemzésével.

A panaszkezelés folyamatának öt elve [2]

A megelőzés elve alapján a panasz ingyen kutatási minta, a szolgáltató célja a panaszok elemzése során nyert adatok alapján megelőzni a panaszhelyzetek kialakulását.

Az észlelés elve a sikeres panaszmenedzsment egyik legfontosabb eleme: a használó motiválása, hogy panaszaival a szervezethez forduljon; ennek érdekében a szolgáltatók minél több csatornán igyekeznek elérhetővé tenni.

A német közkönyvtárak közül panaszmenedzsment szempontjából a legkiemelkedőbb az alábbi lehetőségeket nyújtja a felhasználói észrevételek gyűjtésére: személyes panasz szóban, írásban (levél, fax, e-mail), telefonon, a német könyvtári gyakorlatban szokásos „panaszláda”, beszélgetés

egy kijelölt könyvtárossal (akár személyesen, akár telefonon). [3]

A Fővárosi Szabó Ervin Könyvtárban (FSZEK) is több csatornán keresztül nyilváníthatnak véleményét a látogatók: szóban a kollégáknál, az ügyeltes vezetőnél, illetve a menedzsmentnél; helyben leírhatják benyomásaikat a „panaszkönyvben”; valamint az internetes Fórumon is feljegyezhetik problémáikat.

Az ügyfél panaszkodó magatartásának motiválásán túl az eredményes panaszmenedzsment fontos eleme, hogy a panasz kezelője felismerje, az ügyféllel szemben milyen eljárást alkalmazzon. A Chase Western University kutatóinak felmérése a panaszkodó magatartás négy kategóriáját különböztette meg [4] a visszajelzések vizsgálatával:

1. A *szókimondók* a cégnél panaszkodnak, ők azok az olvasók, akik rendszeres észrevételeikkel segítik a könyvtár munkáját.
2. A *passzív* viselkedés jellemzője, hogy az ügyfél visszajelzés nélkül otthagyja a szolgáltatást, így panaszelemzéssel nem mutatható ki, mi a gondja.
3. A *dühös* magatartású használó először helyben panaszkodik, és sikertelen panaszkezelő kommunikáció után már nem veszi többé igénybe a könyvtár szolgáltatásait.
4. Az *aktivista* kárt akar okozni a cégnek, ahol sérelem érte, és problémájával harmadik személyhez fordul. Jellemző kommunikációjára a fokozatosan erősödő fenyegetőzés: „reménykedtem, hogy nem kell ügyet csinálnom ebből”; „igyekszem kuncsorgás helyett cselekedni”; „kénytelen vagyok jogorvoslatot keresni”. Aktivista magatartású az a két olvasónk, akik értekeik eltulajdonítása után a *Tékozló Homár* internetes fórumához fordultak problémáikkal. [5]

* A tanulmány a szerző „Panaszkönyv. A felhasználói észrevételek kezelése a Fővárosi Szabó Ervin Könyvtárban” c. szakdolgozatának (témavezető: Kiszl Péter), Budapest, ELTE BTK Könyvtártudományi Tanszék, 2008. alapján készült.

A *felkészültség elvénél* a sikeres panaszkezelő kommunikáció alapja a panaszszituáció-kezelés sémája, [6] ez modellezi a problémamegoldás folyamatát panaszhelyzetekben. A verbális közléseknel a problémamegoldás során legfontosabb az előítéletek nyomán keletkezett kommunikációkat megelőzése. *Előítéletek* az ügyfél magatartásának értékelésében: a címkék, a bántó kategorizálás, valamint az akaratlan udvariatlanság.

Kommunikációs gátat okoz a panasz meghallgatás során az ügyfél nyugtatása, a sértődöttség a frontszemély részéről, és a bűnbakkeresés. A kommunikáció alatt mindenképpen el kell kerülni az ügyféllel való vitát, különösen a felhasználó igazát kétségbe vonó mondatok veszélyesek. Ezen túl a hiba okának feltárásánál a „*Miért?*” kérdéssel óvatosan kell bánni, mert felelősségre vonásnak veheti a használó. [7]

A *kompetencia elve* magában foglalja a szervezet munkatársainak felelősségét: motiváltságát, felkészültségét. A könyvtár vezetőinek feladata: „Biztosítsák, hogy a dolgozók rendelkezzenek megfelelő képességekkel (megfelelő szakképesítés, tréningek, képzés, személyes példa). A dolgozók megfelelő környezetben dolgozzanak, amely helyes irányban befolyásolja hozzáállásukat (fizikai környezet, megfelelő bérezés, motiváció, vezetői elismerés...)” [8]

A munkaerő folyamatos képzésével kapcsolatban egy 2006-os felmérés (amelynek során 3246 cégnél végzett interjú anyagát elemezték) megállapította, hogy hazánkban a versenyszféra három vállalatából kettő (65%) tart rendszeres továbbképzést munkatársainak, azonban ennek legjellemzőbb gyakorisága (41%) az évi egy-két alkalom. [9] A Fővárosi Szabó Ervin Könyvtár gyakorlata sem marad el a versenyszféra cégeinek 40%-ától: minden év augusztusában tanfolyam keretében ismertetik meg a dolgozókkal a szolgáltatás-változásokat. 2007-ben a nem verbális kommunikáció sémáival foglalkozó előadás is elhangzott. Ezen kívül mentálhigiénés tanfolyamot is szerveztek, amely a *Thomas Gordon* által kidolgozott kommunikációs technikára épül, és folyamatos gyakorlása felkészíti az előítéletek és a kommunikációs gátak kerülésére. [10]

A *kompenzáció elve* „az ügyfélnek kárt, kellemetlenséget, kényelmetlenséget okozó cég által önként adható 'ajándék', amelynek célja: visszaállítani az ügyfél meggingott bizalmát, elnyerni bocsánatát, végső soron megakadályozni elvesztését.” [11]

Anyagi veszteség esetén pénzbeli kártérítés, egyéb (pszichológiai jellegű) veszteségnél túlkompenzáció javasolt. A folyamat pozitív megítélését segíti a hatékonyság: gyors megoldás, kevés formalitás a panaszmenedzsmentnél (ürlapok, küldözgetés), rugalmasság, elérhetőség, informáltság és a fogyasztó beleszólásának mértéke. Az igazság mint ügyfélszolgálati kategória itt jelenik meg, az ügyfél „a kompenzációs igazságosság értékelése során [...] azt vizsgálja, hogy vajon a kapott előny egyensúlyban van-e az őt ért hátránnyal”. [12]

A panaszmenedzsment könyvtári alkalmazásánál a legproblematikusabb terület a kompenzáció, mivel a kompenzáció igénye differenciáltan jelentkezik a könyvtárhasználók észrevételei során. A Fővárosi Szabó Ervin Könyvtár Médiatárában fordult elő, hogy az olvasó videolejátszóját tönkretette a könyvtári dokumentum. A szolgálatban levő könyvtáros azonnal felajánlott adott mennyiségű ingyen kölcsönzést, amivel lezárták végül az ügyet, de nem biztos, hogy ugyanerre a problémára egy másik olvasónál ugyanez a megoldás eredményre vezetett volna. A békásmegyeri Füst Milán utcai könyvtárban az olvasó visszahozta a porrá zúzott CD-ROM-ot, amely meghajtójában szétrobbanva tönkretette azt. A sikerrel zárult panaszkezelés során a könyvtárvezető bocsánatot kért a használatól, aki meg sem említette a kompenzáció lehetőségét.

A már említett lopási ügyben – amellyel a panaszosok végül is a Tékozló Homárhoz fordultak – a károsultak a megelőzésen túl főként azt kifogásolták, hogy a személyzet távolságtartóan kezelte a problémájukat, és csak nehezen jutottak el az illetékeshez; tehát a kompenzáció fel sem merült, elsősorban a panaszkezelés módja és hatékonysága játszott szerepet aktivizálódásukban.

A vizsgálat

Vizsgálatom során a Fővárosi Szabó Ervin Könyvtár online Fórumán (http://www.fszek.hu/?forum_topic=0&forum_showPage=t&forum_connType=m&forum_connId=1&application=forum) a 2004–2007 közötti *Olvasói észrevételek* topikjának 132 felhasználói hozzászólását és az erre adott vezetői válaszokat elemeztem. Arra koncentráltam, hogy a panaszokat kezelő munkatársak használnak-e kommunikációs sémát a válaszadásnál, és ez, vagy a válaszadás ideje befolyásolja-e jobban az ismételt felvetéseket, valamint az olvasói észrevé-

telek hatására miként módosítja a könyvtári szolgáltatást a vezetés.

A panasz ismételt felvetésére motiválás problémájának megválaszolásához szükség volt a hozzászólások és a válaszok elemzésénél a válaszadás idejének meghatározására (a többszöri felvetéseknél a leghosszabb időtartamú választ vettem alapul), valamint az olvasói hozzászólások számának megadására. A szolgáltatásmódosítás problémájánál az ismétlődő felvetések összegyűjtése után megnéztem, mi valósult meg belőlük, és melyekre tettek ígéretet. A bejegyzések összetettek, gyakran egyetlen írás tartalmaz többféle kategóriát: dicséret, kritika, ötlet. A vizsgálatot nehezíti, hogy a panaszra e-mailben is lehet felelni (a konkrét bejegyzésnél felkínált alternatívák: válasz erre, e-mail), így nem minden reakció elemezhető (1. ábra).

Panaszkezelő kommunikáció a gyakorlatban

A Fővárosi Szabó Ervin Könyvtárban a kommunikáció hivatalos formája 2004. 05. 17-től vette kezdetét, addig csak olyan esetben válaszolt az illeté-

Horváth S.: Gondolatok a könyvtári panaszkezelésről

kes egy bejegyzésre, ha a felhasználó segítséget kért.

- **Megszólítás** – ez lehet hivatalos és személyesebb árnyalatú is, attól függően, hogy az illetékes melyik formát érzi odaillesőnek. A felhasználót azon a néven szólítják, amelyen a bejegyzést írta. (Tisztelt, Kedves; az idézett példában személyes a megszólítás.) A kommunikációs sémától eltérő válaszok egy részénél a megszólítás elmaradt, másik részénél üdvözlés szerepelt helyette („Jó reggelt!”)
- **Érdemi válasz a felmerülő problémára** – a válaszolók összefoglalják a problémát, elnézést kérnek, alternatívákat ajánlanak a megoldásra és a hasonló helyzetek elkerülésére egyaránt, ha ez indokolt. (A kiemelt esetben a panasz kezelője leírja a hosszabbítás menetét, és javasolja, hogy ha ennek alapján sem sikerül hosszabbítani, jelentkezzen a könyvtárban.)
- **Hivatalos üdvözlés és aláírás** – tisztázódik, hogy ki volt az, aki megválaszolta az észrevételt, rendszerint az illetékes neve is megjelenik, persze ettől vannak eltérések, viszont összevetve a felhasználó későbbi magatartására vonatkozó adatokkal ez nem mérvadó a további könyvtárhasználat szempontjából az adott mintában. (Lezárásul: név, beosztás.)

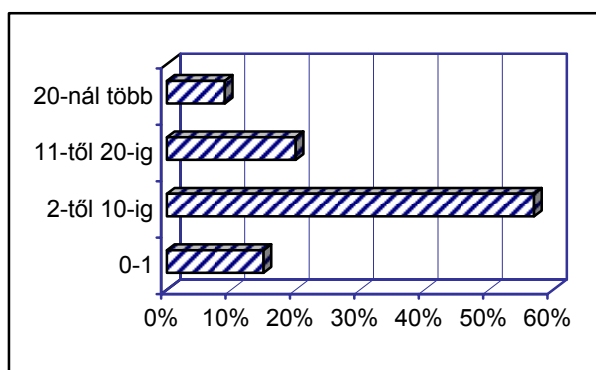
654) csampai	Válasz erre e-mail	2007-10-16 15:21:55
<p>Kedves Olvasónk!</p> <p>A hosszabbítás menete a következő:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Válassza ki a Kölcsönzés helye listából a megfelelő könyvtárat! 2. Az Olvasójegyén található vonalkód-számsort írja az Olvasójegy vonalkódja mezőbe! 3. Töltse ki a Születési dátum mezőt (pl. 1965.10.22)! Ez utóbbinál fontos, hogy pontosan ezt a formát használja, a végén ne legyen pont. <p>Amennyiben az adatok pontosak és továbbra is hibaüzenetet kap, kérjük, hívja fel könyvtárát és a neve, illetve vonalkód-száma bediktálásával ellenőriztesse az adatokat. A kellemtelenségért elnézését kérjük!</p> <p>Üdvözlettel, Csámpai Zoltán Informatikai osztály</p>		
(653) estella1	Válasz erre e-mail	2007-10-15 19:34:58
<p>T. Könyvtárosok!</p> <p>Valamiért nem tudok az olvasójegyem és a születési dátumommal belépni hosszabbítani, azt írja hogy nem megfelelő a dátum. Miért lehet ez?</p>		

1. ábra Panaszbejegyzés és arra adott válasz a Fővárosi Szabó Ervin Könyvtár honlapjának fórumában

Megállapítható, hogy az adott mintában a válaszadásnál 88%-ban alkalmaztak kommunikációs sémát, 12%-ban nem.

A hivatalos válaszok során nem tapasztalható sem előítélet, sem kommunikációs gát: sértődöttség vagy az olvasó hibáztatása. Egyszer sem vonják kétségbe a felhasználók igazát, mindig a felvetett problémára reagálnak. Az észrevételeket megköszönik, éreztetik a hozzászólókkal, hogy véleményük fontos. A nyilvánosságnak nem megfelelő, személyeskedő hangvételű bejegyzésekre is problémaorientált feleletet adnak.

A válaszoknál többségében (57%) 2-10 nap alatt felelt a hivatalos személy, azonnali válaszadás az esetek 15%-ában fordult elő, és hosszabb volt a reakció ideje 29%-ban (11-20 nap 20%, 20-nál több nap 9%-ban (2. ábra). A válaszadás időtartamában tapasztalható ingadozást, mely a válaszadók egyéb munkaköri feladatainak jellegéből következik, hasznos kiegyensúlyozni, mivel a panaszokra adott válaszoknál nem alkalmazható az egyéb olvasói észrevételeknél sikeres kommunikációhoz vezető átfutási idő.



2. ábra A válaszadási idők megoszlása

Az ismételt felvetéseknél a panaszok forrása anyagi vonzatú, mögötte az olvasónak az az igénye húzódik meg, hogy megértse, az egyes szolgáltatások miért kerülnek annyiba.

A panaszkodás önmagában nem vezet a szolgáltatás elhagyásához (különösen, ha az észrevétel hatására alakítanak a gyakorlaton); jó példa erre „B.Á.” nevű olvasó esete, aki 2002. 09. 10-től napjainkig a könyvtár tagja. Hozzászólásában arra panaszkodott, hogy a Médiatárból két sérült CD-t választott, és kifogásolta, hogy az ellenőrző tokok bevezetése óta csak a dokumentum kifizetése után tudja megnézni a hangzóanyagot. A válasz-

ban felvilágosították az olvasót a helyben hallgatás lehetőségéről, majd megköszönték, hogy jelezte a hibás példányokkal kapcsolatos észrevételét. A kommunikáció mindvégig hivatalos volt.

Ha egy meglévő problémához hozzáadódik egy újabb negatív tapasztalat (különösen súlyos a cég képviselője és a használó közötti konfliktus), a felhasználó dühös magatartást tanúsíthat. „V.O.” nevű olvasó egy példánykategória problémára mutatott rá első észrevétele során: „ezúton szeretném jelezni, hogy a hangos könyv kölcsönzés díja véleményem szerint nem igazságos”. Az érvelés logikus volt, mára a problémát az észrevételnek megfelelően megoldották. A könyvtáros nem cserélte ki a választott hangoskönyvet, mivel az a könyvtár lejátszóján működött. Az olvasó úgy érezte, kidobta a pénzt az ablakon, ezért reklamációja után többé nem vette igénybe a könyvtár szolgáltatásait, annak ellenére, hogy a panaszkezelő kommunikáció empatikus volt. A használó a könyvtári szolgáltatásból elsősorban a hangoskönyv-kölcsönzést vette igénybe, és a döntését segítette, hogy a kultúrszférában dolgozva ingyenesen iratkozott be a könyvtárba. Olyan olvasónál, aki fizet a beiratkozásért egyáltalán nem biztos, hogy hasonló esetben így alakul az olvasói élettartam. Ezen kívül a korábbi tapasztalatok, valamint az olvasó személyisége is meghatározza a döntést, mert a panaszban leírt események hasonlítanak egymásra, de az elsónél nem merült fel a garancia kérdése és anyagi kárról sem írt az olvasó.

A könyvtári tevékenység értékelése után egyáltalán nem biztos, hogy az elégedett olvasó nem távozik. Példa erre a hálóját a Fórumon kifejező „B.J.”, aki már nem tag, holott dicsérte az évfolyamdolgozatához segítséget nyújtó könyvtárosok szakmai felkészültségét és elhivatottságát. Valószínűleg már nem tanuló, és ezért nincs szüksége a könyvtári dokumentumokra. A példákából kiderül, hogy az olvasó javaslatot is tehet a szolgáltatásminőség javítására.

Javasolt szolgáltatásmódosító ötletek

A hozzászólásokban a felhasználók rámutatnak a szolgáltatási hiányokra, amelyek javaslatokként is értelmezhetők. Ezek egy része szorosan a könyvtári funkcióhoz kapcsolódik (elektronikus előjegyzés), míg más része nem, azonban az olvasó komfortját szolgálja (pelenkázó helyiség, vagy filcspaka a széklábakra). A 3. ábrán nem szerepelnek azok a javaslatok, amelyeket csak egyetlen bejegyzés

említ: differenciált kölcsönzési idő; az OPAC-ban belépéskor üzenet a kölcsönzési idő lejárataról; minden könyvből prézens (helyben olvasható példány), differenciált (napokban számolt) AV-késedelem; lejárt dokumentumok automatikus hosszabbítása; újdonságok kiemelése a honlapon; színes fénymásoló; WIFI; a Gyermekkönyvtár hosszabb nyitva tartása; a Központi Könyvtár épülettérképe a honlapon; az online dokumentumok CD-re mentése.

Wayne Connoly kifejti, hogy a könyvtári szolgáltatásnál a felhasználói igények kielégítésének átfutási ideje van, mivel gazdaságilag nem lehetséges az azonnali szolgáltatásmódosítás. [13] Panaszkezelési szempontból minden észrevétel átgondolásának fontos a szerepe, azonban stratégiai szempontból nem mindegyik releváns, ezért az olvasók ötleteit megvalósíthatóságuk és a szükséges anyagi ráfordítás szerint súlyoztam.

Megvalósítható, nagyobb anyagi ráfordítást igénylő változtatások

A vizsgált mintán belül az elektronikus előjegyzés hiánya a legjellemzőbb, ehhez kapcsolnám a lejáratról való értesítést levélben, valamint az értesítést a kölcsönzések állapotáról felugró ablakban az OPAC-ba való olvasói belépéskor. Ezek olyan szolgáltatások, amelyek más könyvtárakban már működnek, akárcsak a WIFI. A panaszkezelő válaszból értesülünk, hogy a WIFI-nek, és az elektronikus előjegyzésnek is tervezik a bevezetését.

Megvalósítható, kisebb anyagi ráfordítást igénylő változtatások

Az olvasói észrevételek közül megvalósult a pelenkázó, a szkennelés, az adatmentés CD-re, az épületszintek térképe, az újdonságok kiemelése a honlapon, valamint az AV-késedelem napokra bontása.

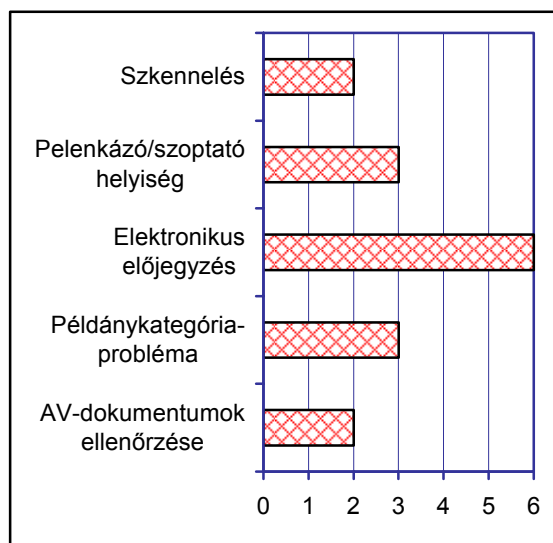
Részben megvalósítható változtatások

Ha minden könyvből nem is lett helyben olvasható példány, de az észrevételben megnevezettből, a panaszkezelő munkatárs ígéretének megfelelően, elhelyeztek egy példányt a raktárban. Az olvasók panaszát AV-kölcsönzés esetén felülvizsgálja a Médiatárban dolgozó munkatárs: ellenőrzi a dokumentumot, és ha hibás, kicseréli.

Horváth S.: Gondolatok a könyvtári panaszkezelésről

Más formában megvalósított és nem megvalósítható változtatások

A különböző állományegységek differenciált kölcsönzését a panaszkezelő kolléga ígérete szerint megfontolás tárgyává teszik. A honlapon belépés után megtekinthetők a kölcsönzések, így meg lehet tudni, hogy mikor jár le a határidő. A beiratkozásnál választható automatikus hosszabbítás elmentendana a könyvtár alapfunkciójának, mert a népszerűbb könyvekhez így nem minden olvasó juthatna hozzá.



3. ábra Ismétlődő javaslatok gyakorisága

Összefoglalva a felvetett problémákra az elemzett minta vizsgálatával az alábbi következtetéseket vonom le:

- A könyvtár vezetése az olvasói észrevételeket visszacsatolásként kezeli, és változtatni igyekszik a szolgáltatáson a panaszoknak és az anyagi lehetőségeknek megfelelően.
- A panaszkezelés során kialakult kommunikációs sémát nem minden munkatárs alkalmazza, viszont a panaszkezelés sikerességét nem ez határozza meg, hanem a válaszadás ideje, valamint az érdemi válasz a felmerülő problémára. A válasz a felmerülő problémára a kommunikációs modell gerincének tekinthető, mivel ebből ítéli meg a panaszkezelés minőségét a felhasználó. A könyvtári gyakorlatban a panaszokat érkezési sorrendben kezelik, szemben a CRM-filozófia nyomán kialakított eljárással, amely a panasz súlyossága és az ügyfél-kategória egymásra vetítésével alakítja ki a megoldás sorrendjét. [14]

- Az elemzett példákban a könyvtári szolgáltatás elhagyásáért nem a panaszmenedzsment-problémák felelősek; előfordul az is, hogy a felhasználónak már nincs szüksége a könyvtári szolgáltatás igénybevételére, ezért nem jár a könyvtárba.
- A Központi Könyvtárban nincs külön ügyfélszolgálat, amelynek feladata a beérkező ügyfélpanaszok kezelése volna. Ezt a funkciót bizonyos fókig az ügyfélpultos személyzet is elláthatja, de mivel hierarchikus a szervezet, nem biztos, hogy a munkatárs, akinél a probléma jelentkezik, rendelkezik a megoldáshoz szükséges jogkörökkel és ismeretekkel, valamint gyakran ideje sincs kellőképpen foglalkozni az – esetenként – extrém, vagy akár tettelegesség közelébe fajuló problémákkal.

Nem lehet tehát kétséges a panaszkezelés tudatos felépítése: egy kutatás kimutatta, hogy a panaszkezelő fél teljesen másképp látja a szervezet panaszkulturáját, mint az ügyfelek. A vállalat panaszkulturáját a versenyszféra cégeinek 70,4%-a értékelte pozitívan, ezzel szemben az ügyfelek 66%-a negatívan. [15] Bár az üzleti szféra és a könyvtár alapfunkcióikat tekintve eltérnek egymástól, a felhasználói ugyanazok: emberek, akik panaszkodnak, és elvárják, hogy panaszuk nyomán *változás következzen be a szolgáltatásban*.

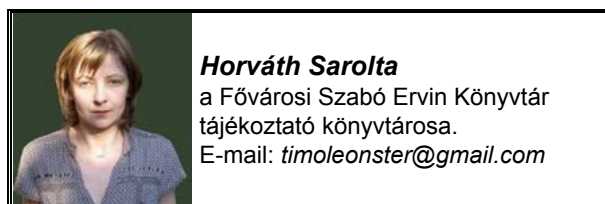
Irodalom és jegyzetek

- [1] SUMMIT, Roger K.: Az elektronikus információszolgáltatásokról. = TMT, 37. köt. 10. sz. p. 403–408.
http://tmt.omikk.bme.hu/show_news.html?id=2706&issue_id=241 [2008. 09. 03.]
- [2] VERES Zoltán: Szolgáltatásmarketing. Budapest, KJK-KERSZÖV Jogi és Üzleti Kiadó Kft, 2005. ISBN 963-224-688-8. p. 175–183. alapján.
- [3] BOSCH, Gabriele: Beschwerdemanagement in Bibliotheken : Konzeption und praktische Anwendung. Berlin, Institut für Bibliotheks- und Informationswissenschaft der Humboldt-Universität zu Berlin, 2007. – 70, 5, 9 p. (Berliner Handreichungen zur Bibliotheks- und Informationswissenschaft ; 211)
<http://www.ib.hu-berlin.de/~kumlau/handreichungen/h211/> [2008. 03. 17.]
- [4] BARLOW, Janelle – MØLLER, Claus: Minden panasz ajándék: hogyan hasznosítsuk stratégiai előnyként a vásárlói észrevételeket. Budapest, Agóra Marketing Kft, TMI Hungary Kft, 1999. ISBN 963-03-7132-4
- [5] Hetente kirabolják a szekrényeket a Szabó Ervin Könyvtárban. Tékozló Homár. Naiv ügyfél. Bűncselekmény. 2007. szeptember 24.
http://homar.blog.hu/2007/09/24/hetente_kiraboljak_a_szekrenyeket_a_szab [2008. 09. 03.]
- [6] Az elv célja a szabványosított panaszkezelő séma kialakítása minden szituációra elemei a következők: panasz megköszönése, hangsúlyozása miatt fontos, bocsánatkérés, javítása, az olvasói elégedettség ellenőrzése. Idézi: SKALICZKI Judit – ZALAINÉ KOVÁCS Éva: Minőségmenedzsment a könyvtárban. Veszprém-Budapest, Veszprémi Egyetemi Kiadó, 2001. p. 91.; valamint ARANY Ferenc: Nyerjen az elégedetlen ügyfélle! = Haszon Magazin
http://www.haszon.hu/index.php?option=com_content&task=view&id=676&Itemid=27 [2007. 12. 21.]; valamint ARANY Ferenc: Ügyfélpanasz-kezelés monopolhelyzetben. = Vízmű Panoráma, 2000. 2. sz.
<http://www.goldinvest.hu/sajtacikk.htm> [2005. 09. 07.]
- [7] A kommunikáció fejezet szakirodalmi: Performance Research Associates: Ügyfélszolgálat felsőfokon. Budapest, Z-Press Kiadó Kft., 2005. ISBN 963-9493-23-6,
ARANY Ferenc: Ügyfélpanasz-kezelés a Takarékszövetkezetekben.
<http://www.goldinvest.hu/sajtacikk.htm> [2005. 09. 07.]
- [8] FODOR Péter – HAVAS Katalin: Könyvtári protokoll. Budapest, Könyvtári Intézet, 2007. (Továbbképzés felsőfokon) ISBN 978-963-201-628-3. p. 12.
- [9] NAGY Péter: Céges rendezvényekkel kapcsolatos kutatás. A Maxima Kutatócentrum kutatásának eredményei.
http://www.kutatocentrum.hu/eredmenyek/rendezvenyes_kutatas.ppt [2006. 08. 08.]
- [10] Thomas Gordon konfliktuskezelő modellje megismerhető az alábbi könyvből: GORDON, Thomas: Vezetői Eredményesség Tréning: V.E.T. [Budapest], Assertiv Kiadó, 1997.
- [11] ARANY Ferenc: A visszaszerzett bizalom ára: a kompenzáció. = BOSS 2001. december.
<http://www.goldinvest.hu/sajtacikk.htm> [2008. 02. 19.]
- [12] KENESEI Zsófia – KOLOS Krisztina: Szolgáltatásmarketing és -menedzsment. Budapest, Alinea Kiadó, 2007. (Üzleti Szakkönyvtár) ISBN 978-963-9659-19-3. p. 185.
- [13] CONNOLLY, Wayne: A könyvtári szolgáltatások marketingje. = Könyvtári menedzsment és marke-

ting szimpózium. Budapest, Országos Széchényi Könyvtár, 1993. szeptember 28–29. ISBN 963-03-3748-7. p. 32.

Beérkezett: 2009. IV. 16-án.

- [14] ARANY Ferenc: A reklamációk kezelése (Az ügyfélpanaszok számának csökkentése).
<http://www.gmconsulting.hu/inf/cikkek/243/index.php>
 p [2009. 04. 04.]



Horváth Sarolta

a Fővárosi Szabó Ervin Könyvtár
 tájékoztató könyvtárosa.
 E-mail: timoleonster@gmail.com

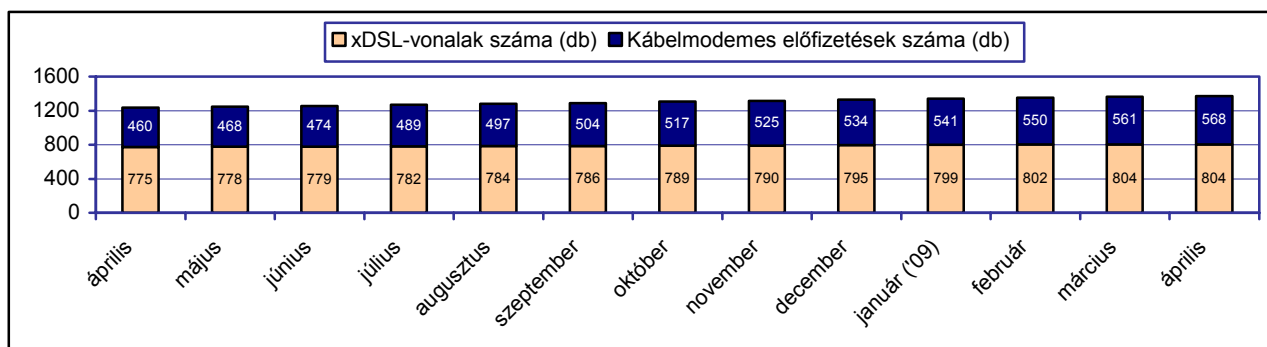
- [15] Panaszkezelés.
http://grow.hu/tudastar/tematikus_anyagok/vallalati_panaszkezeles [2009. 04. 11.]

Minimális bővülés a vezetékes szélessávú piacon

2009 április végére a hazai vezetékes szélessávú előfizetések száma a március végi 1,583 milliőről 1,593 millióra nőtt, közölte a *Nemzeti Hírközlési Hatóság (NHH)*.

Az ADSL- és kábelmodemes előfizetések száma április végén 170 ezerrel haladta meg az egy évvel korábbi szintet. Az NHH gyorsjelentése az egykori monopolszolgáltatók, a vezető alternatív szolgáltatók és a négy legnagyobb kábeltelevíziós társaság önkéntes adatközlésére épül. A hagyományos telefonvonalon szélessávú ADSL-internetszolgáltatásra előfizetők száma áprilisban gyakorlatilag nem változott és maradt 804 ezer.

A gyorsjelentésben szereplő négy legnagyobb kábelmodemes szolgáltató (UPC, T-Kábel, Fibernet, DIGI) szélessávú internet-előfizetőinek száma 561 ezerről 568 ezerre emelkedett. A négy kábelmodemes szolgáltató részesedése a teljes kábelmodemes piacon mintegy 70 százalékos, így a szélessávú internetszolgáltatásra kábeltelevíziós hálózaton keresztül előfizetők száma országosan mintegy 789 ezer volt április végén (1. ábra).



1. ábra Szélessávú internet-előfizetések száma

A bekapcsolt vezetékes vonalak száma a február végi 3,115 milliőről 3,102 millióra csökkent áprilisban. Ennek megfelelően a száz főre jutó vonalak száma a márciusi 31,07 százalékról 30,94 százalékra, a háztartások ellátottságát jelző mutató pedig a 62,01 százalékról 61,68 százalékra gyengült. Áprilisban a kezdeményezett hívások időtartama 477 millió perc volt az egy hónappal korábbi 526 millió perc után. Az egy fővonalra jutó kezdeményezett hívások átlagos időtartama a márciusi 168,8 percről 153,6 percre esett, míg a hívások átlagos hossza 3,26 percről 3,06 percre csökkent.

Áprilisban a közvetítőválasztást a korábbihoz képest mintegy 2 ezerrel kevesebb, összesen 526 ezer fogyasztó vette igénybe és ők a márciusi 37 millió perc után 34 millió percet telefonáltak ezen a módon.

A számhordozhatóság keretében a szolgáltatók között áprilisban közel 11 ezer szám mozgott. Az előfizetők a szolgáltatóváltást megkönnyítő számhordozhatóság keretében 2004 januárja óta összesen 381 308 számot hordoztak.

/SG.hu Hírlevél, 2009. május 28. <http://www.sg.hu/>

(B. Bné)

A közkönyvtári szolgáltatások új dimenziói: az önkormányzati információellátás lehetőségei*

A közkönyvtárak és az önkormányzatok kapcsolata rendszerint csak a fenntartói viszonyra korlátozódik, annak ellenére, hogy a helyi közigazgatási szervek potenciális szolgáltatási célterületként is funkcionálhatnak az általuk működtetett intézmények számára. A települések irányításában részt vevő képviselők, köztisztviselők és intézményvezetők munkavégzéséhez elengedhetetlen a releváns információkhoz való gyors hozzáférés, amelyben a közkönyvtárak aktív szerepet vállalhatnak, személyre szabott, egyedi szolgáltatásokon keresztül.

A tanulmányunkban ismertetett – a gyakorlatban már (részben) működő – modell alapja Szigetvár Város Önkormányzata és a szigetvári Városi Könyvtár közötti kooperáció, amely a jelenlegi gazdasági-társadalmi-politikai környezetben alkalmassá válhat a települési közgyűjtemény helyzetének stabilizálására, működésének optimálisabbá tételére, mindezt természetesen megfelelő *szolgáltatási szerződéssel* szabályozva. A vizsgálatok során mindig azt a kérdést tartottuk szem előtt, hogy *a könyvtár kínálata hogyan találkozhat az önkormányzat keresletével?*

Igényfelmérés az önkormányzati képviselők és dolgozók körében

A megfelelő szolgáltatási rendszer kialakításához elengedhetetlen követelmény, hogy a könyvtár ismerje a felhasználó, jelen esetben az önkormányzat, illetve munkatársainak információs igényeit, szokásait. A lehetőségeket számba véve, a *kérdőíves* megkérdezést választottuk, azonban meg kell említeni, hogy a felmérés során született eredmények további finomítása érdekében a – költség- és időigényesebb – *shadow coach* módszer [1] alkalmazása – visszatekintve – hasznos lett volna. (Az adaptált művelet során egy könyvtári munkatárs kíséri végig és vizsgálja az önkormányzat dolgozóinak napi tevékenységét, így jobban megismerhető és feltérképezhető egy adott munkakör információs szükséglete.)

A 2008. február 1. és február 15. között lezajlott vizsgálatban a szigetvári önkormányzati képviselőknek 88, a köztisztviselőknek pedig a 86%-a vett részt. Az információs igények felmérését szolgáló

kérdőív 12 egyszerű és könnyen megválaszolható kérdésből áll, melynek a cikk szempontjából leginformatívabb egységeit elemezzük a továbbiakban.

Életkor és végzettség

A szolgáltatások kialakításakor a vizsgált csoportok személyes ismérveinek figyelembe vétele fontos lehet, közülük a legfontosabbak:

- Az önkormányzati képviselők többsége 41-50, illetve 50 év feletti, 30 évnél fiatalabb képviselő nincs.
- Az önkormányzati dolgozók fele 30 évnél fiatalabb.
- Nincs középfokúnál alacsonyabb végzettség, jellemző a főiskolai vagy egyetemi diploma megléte.

Nyelvtudás

Mindkét csoport esetében hiányos nyelvtudás figyelhető meg (*1., 2. táblázat*). Ez irányú információ az internetes keresés és az uniós pályázatok tükrében kiemelten lényeges, mert a kurrens témákkal összefüggő online források esetleg nem érhetőek el magyar nyelven.

Számítógépes ismeretek, tanfolyamok

A számítógépes ismeretekkel kapcsolatos eredmények (*3. táblázat*) általánosnak mondhatók, azonban a vonatkozó kompetenciákat fejlesztő

* A tanulmány a szerző „Az önkormányzat mint állami szféra információellátásának lehetőségei” c. szakdolgozatának (témavezető: Kiszl Péter), Budapest, ELTE BTK Könyvtártudományi Tanszék, 2008. alapján készült.

1. táblázat

Önkormányzati képviselők nyelvismerete

(n=15)

Önkormányzati képviselők	Német	Angol	Francia	Olasz	Egyéb	Nincs
Társalgási szint	33%	40%	0%	0%	13%	33%
Nyelvvizsga	0%	13%	0%	0%	13%	

2. táblázat

Önkormányzati dolgozók nyelvismerete

(n=26)

Önkormányzati dolgozók	Német	Angol	Francia	Olasz	Egyéb	Nincs
Társalgási szint	15%	15%	8%	0%	0%	30%
Nyelvvizsga	23%	30%	0%	0%	23%	

3. táblázat

Számítógépes ismeretek

	Önkormányzati képviselők (n=15)	Önkormányzati dolgozók (n=26)
Nagyon jó	13%	8%
Jó	20%	46%
Kielégítő	47%	31%
Elégséges	20%	15%

tanfolyamon való részvétel (4. táblázat) nem jellemző egyik csoportnál sem. A vizsgált személyek jelentős hányada autodidakta módon sajátította el ezeket az ismereteket.

4. táblázat

Számítógépes és internetes tanfolyamon való részvétel

	Számítógépes tanfolyam		Internetes tanfolyam	
	Képviselők	Dolgozók	Képviselők	Dolgozók
Nem	40%	78%	87%	92%
Igen, 1 éven belül	0%	0%	0%	0%
Igen, 1-2 éven belül	13%	0%	0%	0%
Igen, 2 évnél régebben	40%	22%	13%	8%

Az internethasználat célja

A képviselők és a köztisztviselők arról is számot adtak, hogy az internethasználat során jellemzően mi a tevékenységük célja (5. táblázat).

Az internetes adatgyűjtés mindkét csoport esetében számottevő. A képviselőknél – jelentős részüknél előforduló vállalkozói tevékenységből adódóan – az online ügyintézés napi tevékenységként említhető. Mindez meglepően alacsony értéket mutat az önkormányzati dolgozók esetében. Az információcsere, a kapcsolattartás mint az internethasználat célja, szintén nem jellemző annak ellenére, hogy munkájuk hatékonyabbá tétele érdekében segítséget kérhetnek szakemberektől, kollégáktól. A magánjellegű internetezés magas eredményt hozott, mely a magyar átlagfelhasználói szokásokat tükrözi.

5. táblázat

Az internethasználat célja

	Önkormányzati képviselők (n=15)	Önkormányzati dolgozók (n=26)
Információellátás, adatgyűjtés: időjárás, piaci, pénzügyi információ, önkormányzati ügyintézés	93%	100%
Online ügyintézés	73%	31%
Információcsere	27%	27%
Magánjellegű tevékenység: kapcsolatépítés (iwiv, milgram, baráti kör), szórakozás (zene, film), játék, letöltés, vásárlás, internetes áruházak látogatása, nyelvtanulás stb.	93%	96%

Rákérdeztünk a sikertelen keresés okaira is, jellemző válaszcsoportok:

- helytelen információkeresési technika;
- az interneten elérhető információforrások ismeretében a hiánya;
- az elérhető források nem felhasználóbarát formája;
- a források publicitásának a hiánya.

A keresett információk jellege

A keresett információk jellege szerint a válaszadók mindkét csoportja legmagasabb százalékos aránnyal a *közhasznú* típust jelölte meg. Szintén jó eredményt hozott az *üzleti* információ iránti igény. Sajnálatos módon kevesen érdeklődnek a könyvtárakkal, azok állományával és az igénybe vehető szolgáltatásokkal kapcsolatban. A könyvtárlátogatás igen csekély, csupán két (!) személynek van érvényes olvasójegye. E gyér figyelem következtén enged arra is, hogy nem sokan gondolnak (vagy inkább remélik: gondoltak eddig) a *könyvtárra* mint szolgáltatást nyújtó partnerre. Ugyanez igaz a kormányzati és az európai uniós információk esetében is (6. táblázat).

6. táblázat

A keresett információk jellege

	Önkormányzati képviselők (n=15)	Önkormányzati dolgozók (n=26)
Közhasznú információ: közigazgatási szervekkel, egészségügyi intézményekkel, szolgáltatókkal és szolgáltatásaikkal, turizmussal és az önkormányzattal kapcsolatos információ	67%	85%
Üzleti információ	47%	42%
Kormányzati információ	33%	27%
EU-információ	27%	15%
Könyvtárakban hozzáférhető információ	20%	23%

Információs szolgáltatások és azok igénybevétele

A kérdőív alapján meg kellett jelölni azokat az információs szolgáltatásokat is, amelyeket fontosnak tartottak, és – miután felhívtuk rájuk a figyelmet – lehetőség szerint igénybe is vennének a helyi könyvtártól (7. táblázat).

7. táblázat

Igénybe vehető információs szolgáltatások

	Képviselők	Köztisztviselők
Hír-, média- és sajtófigyelés	93%	73%
Pályázat- és trendfigyelés	73%	42%
Cég- és versenytársfigyelés	20%	23%
Belső önkormányzati információellátás	93%	88%

8. táblázat

Az információs szolgáltatások térítése

	Képviselők	Köztisztviselők
Igénybe venném a szolgáltatásokat, de csak ingyenesen	60%	100%
Igénybe venném a szolgáltatásokat térítés ellenében is	40%	0%
Nem venném igénybe a szolgáltatásokat	0%	0%

A szolgáltatásokra mindkét célcsoport részéről igény mutatkozik, azonban a térítési hajlandóság merőben különböző: a köztisztviselők válaszaiban esetében egyértelmű, hogy az anyagi feltételekről nem ők döntenek (8. táblázat).

A felmérés kiterjedt az alább felsorolt területekre is, de az irántuk való érdeklődés alacsony volta miatt ezeket külön nem részletezzük:

- téma- és termékfigyelés,
- szakirodalom-kutatás,
- archiválás és digitalizálás,
- információs szaktanácsadás,
- dokumentum-beszerezés,
- benchmarking. [2]

Következtetés

Általánosságban elmondható, hogy az információs és kommunikációtechnológia alkalmazását a közigazgatási szférában nem valósították meg megfelelően, és még mindig a papíralapú információgazdálkodás tölt be döntő szerepet. [3] Annak ellenére, hogy az önkormányzat számára jelentős források állnak rendelkezésre, a szükséges *humán feltételek* (technológiai és információs ismeretek) és a belső informálódást megcélzó elektronikus alkalmazások hiánya miatt nem képesek élni velük. Mindezek megoldására a könyvtár egy *speciális partnerséget* kínálhat fenntartója számára információs szolgáltatásain keresztül.

A könyvtár válasza: a szolgáltatási kínálat alakítása

A szolgáltatások kidolgozása előtt a könyvtárnak szem előtt kell tartania a következőket:

- felhasználó-központúság,
- a felhasználók elhivatott segítése,
- a felhasználói szükségletek kiszolgálása,
- új információforrások megismertetése. [4]

A Városi Könyvtár feladata, hogy megismertesse az önkormányzat képviselőivel és munkatársaival a meglévő szolgáltatási kör azon elemeit, amelyek felkeltették az érdeklődésüket, illetve, hogy új formákkal gazdagítsa kínálatát. Dolgozatunk második részében a szigetvári gyakorlatban *már működő*, illetve a *közeljövőben induló* szegmenseket világítjuk meg.

Hír-, média- és sajtófigyelés

A hír-, média- és sajtófigyelés az egyik legmagasabb százalékos arányt képviseli az igénybe vehető szolgáltatások között. E tény azért is fontos a könyvtár számára, mert tudja, hogy a fenntartója – pénzügyi helyzetéből fakadóan – profi sajtófigyelő cégek szolgáltatásait nem képes megfizetni (pl. az *Observer* 100,-Ft + áfa összeget kér egy, az *Új Dunántúli Napló*ban megjelent cikkért), ezért potenciális konkurensektől nem kell tartania.

A szolgáltatások közül a könyvtár által épített *Szigetvári Cikk Bibliográfiája* is hatékonyan alkalmazható, amely tartalmazza a Szigetvárral és térségével kapcsolatos, a hagyományos és az elektronikus sajtóban megjelent folyóiratcikkeket. A bibliográfia 2003-ig visszamenőleg regisztrálja az adatokat, a régebbi dokumentumok feldolgozása folyamatos, de még korántsem teljes.

Kiegészítésként fel tudjuk használni az ingyenesen elérhető forrásokat is, mint például a *Hírcentert*, a *Hírlistát* vagy a *Hírstartot*. [5]

Önkormányzati jegyzőkönyvek kereshető adatbázisa

A képviselőtestületi ülések jegyzőkönyve (ma már elektronikus úton) egy példányban a könyvtárba kerül. Feldolgozásukat követően egy most még feltöltés alatt álló adatbázisba kerülnek. (Jelenleg csak a papíralapú állomány érhető el teljes körűen.)

Cég- és versenytársfigyelés

Az önkormányzatnak mint a nonprofit szférába tartozó szervezetnek nem kell komoly versenytársakkal számolnia, de nagyon hasznos, ha nyomon követi a többi önkormányzat működését:

- milyen fejlesztéseket terveznek a közeljövőben: például közúthálózat-fejlesztés, gázvezeték-kiépítés, intézmény-felújítások;
- stratégiai tervek (természetesen a nyilvánosságra hozott adatok szerint);
- támogatások, ösztöndíjak: ingyenes helyi munkavállalású diplomásoknak;
- tervezett kulturális programok: nemzeti ünnepek, városi rendezvények, eseménynaptár;
- önkormányzati honlapok felépítése, tartalma;
- turisztikai információk.

Ugyanilyen fontos információk gyűjtése a vállalkozókról, az önkormányzattal bármilyen módon kapcsolatba kerülő cégekről:

- beszállítók és cégkapcsolatok;
- információ a térségben működő, a befektetni kívánó vagy a lehetséges üzleti partnerekről.

A tevékenység során a hír-, média- és sajtófigyelés, valamint az interneten elérhető információk (tőzsdei és gazdasági, adózási és számviteli, üzleti és céginformációk, állami szervezetek által elérhető adatok), segítségével dolgozzuk fel a vizsgálni kívánt szervezetekkel kapcsolatos információkat.

A szolgáltatás még nem érhető el, de a könyvtár fejlesztés alatt álló honlapján a *Belső Önkormányzati Rendszer* (I. később) részeként fog rövidesen működni.

Pályázatfigyelés

A pályázatokkal kapcsolatos nyomtatott vagy interneten elérhető forrásokat ma is felkutatja a könyvtár az önkormányzat részére, így ez nem jelent többletmunkát az intézménynek, mindemellett hatékony kooperációt épített ki a város kiemelt pályázatíró szervezetével. A szolgáltatás további fejlesztésére a teljes rendszer kiépítését követően kerül sor.

Belső Önkormányzati Információs Rendszer

A különböző portálokon való információkeresés és adatbányászat az olyan átlagosnak mondott felhasználónak, mint a képviselők többsége, már túl bonyolult és problematikus. A parlamenti képviselők számára szakértő munkatársak állnak rendelkezésre.

kezésre, akik információs csomagokat állítanak össze az érintett témákkal kapcsolatban, azonban ez a lehetőség a „mezei” kisvárosi önkormányzatok számára nem áll fenn. [6] Ugyanez elmondható a köztisztviselők esetében is – a korábbiakban már említett felhasználói hiányosságok figyelembe vételével.

A belső információellátás felől észlelt kiemelkedően magas érdeklődés megerősíti a könyvtárat abban a meggyőződésében, hogy ez a speciális szolgáltatás elősegítheti mindkét önkormányzati csoport számára a hatékonyabb és gyorsabb munkavégzést.

A tartalom kialakításának alapja a tematikusan elérhető (és kommentálható) *linkgyűjtemény*, külön a dolgozók és a képviselők részére. A feltüntetett források felügyelete és a szükséges aktualizálások heti rendszerességgel történnek majd.

A rendszer kezdeti felépítése csak az *ingyenes forrásokat* teszi elérhetővé. A térítéses szolgáltatások beépítésének előfeltétele a fenntartóval kötött erre vonatkozó megállapodás. A fenntartóval történő további egyeztetések során az általuk meghatározott információs források is szerepeltethetők, mint például az önkormányzatnak már meglévő előfizetési (*Opten, Kompass, Cégszolgálat*).

A tartalmat kiegészítve a következő szolgáltatások is elérhetőek lesznek:

- Szigetvári Cikk Bibliográfiája;
- önkormányzati jegyzőkönyvek kereshető adatbázisa;
- EU Információs Pont:
 - szabad hozzáférés az uniós különgyűjteményhez,
 - az Európai Unióval kapcsolatos hazai és nemzetközi weboldalak és a közösségi adatbázisok folyamatos elérhetőségének a megoldása,
 - európai uniós pályázatfigyelés.
- gyorssegítség (a Libinfo példájára).

A szolgáltatások elérését az elsődleges tervezet szerint blog formájában kívántuk megvalósítani. Sajnos a biztonság és a hozzáférhetőség korlátozása miatt ez nem volt megfelelő, ezért a *regisztrációhoz kötött* „belső” könyvtári honlapra esett a választás.

IT-mentorálás

Az említett szolgáltatások mellett a könyvtár lehetőséget kínál arra, hogy tanfolyamok lebonyolítá-

sával az észlelt felhasználói hiányosságokat akár *személyre szabottan* pótolja. A foglalkozások moduljai:

- Gyakorlati jellegű számítógépes és internethasználati ismeretek;
- Interneten elérhető legfontosabb információforrások: e-bank, online ingyenes elemek, a Belső Önkormányzati Információs Rendszer és könyvtári források;
- Térítéses információs források és szolgáltatások: cég- és üzleti információk (Cégszolgálat, Kompass, Dun & Bradstreet, Creditreform–Interinfo, Opten); [7]
- A Kormányzati Portál és az Ügyfélkapu: 46 kormányzati honlapról összegzett tartalom ismertetése, a magyar kormányzat elektronikus ügyfélbeléptető és azonosító rendszerének felépítése, az egyablakos ügyintézés különböző típusai, az elektronikusan kötelezővé tett szolgáltatások és a mindennapi munkával kapcsolatos gyakorlati jellegű ismeretek átadása, begyakorlása;
- Pályázati források felkutatása az interneten: a fontosabb pályázati források bemutatása és a pályázatok készítésének, elszámolásának gyakorlati tudnivalói.

A képzési programok megvalósítására az intézmény kész tervekkel rendelkezik, melyek kitérnek a személyi és pénzügyi feltételekre, illetve a részletes tematikára is.

Következtetés

Annak ellenére, hogy több, a közkönyvtárak önkormányzati működést kiszolgáló tevékenységét megkérdőjelező publikáció született [8], [9], [10], a szigetvári Városi Könyvtár által végzett felmérés a szolgáltatások iránti egyértelmű igény meglétét bizonyítja. A cikkünkben bemutatott szolgáltatások egy része már rendszerszerűen működik is Szigetváron, igaz, a teljes rendszer kialakítására a fenntartóval még nem született végleges megállapodás (reményeink szerint rövidesen sor kerül erre is).

Az érintett szolgáltatások bizalmat feltételező tevékenységek, amelyek nem kimondottan komoly pénzügyi bevételszerzés elérésére irányulnak. Fontosabb a két – lényegében egymásra utalt – fél részéről a pr, a jó kapcsolat kialakítása, a munkamegosztás. [11] Meggyőződésünk, hogy a közkönyvtáraknak van létjogosultsága az önkormányzati információellátásban, azonban szem előtt kell tartani egy fontos kérdést: *a fenntartó felismeri-e ezt a tény?*

Irodalom

- [1] VASS István: Shadow coach - segítő árnyék. = Figyelőnet, 2005. 05. 17.
<http://www.fn.hu/allas/20050517/shadow_coach_s_egit_337_arnyek/> [2009. 04. 03.]
- [2] Infobróker kisszótár [online] MIBE: Magyar Információbrókerek Egyesülete
<http://www.mibe.info/index.php?oldal=oldal&o=info_broker_kisszotar&PHPSESSID=7c69a3acf559d7b66f1a9d6ac92884cd> [2009. 04. 04.]
- [3] GERGÓ András: Egy közösségi önkormányzat az e-közigazgatás tükrében. = INCO, 11. sz.
<<http://www.inco.hu/inco11/ekozig/cikk1h.htm>> [2009. 04. 03.]
- [4] KOVÁCSNÉ KORENY Ágnes: Közkönyvtárak, értékek, bizalom és e-kormányzás. = TMT, 55. köt. 11–12. sz. 2008 p. 554.
- [5] MIKULÁS Gábor: A hírfelügyelő üzlete. = TMT, 52. köt. 3. sz. 2005.
<http://tmt.omikk.bme.hu/show_news.html?id=3874&issue_id=460> [2009. 04. 06.]
- [6] MÁRTONFFY Attila: Informálódnak a honatyák. = IT-Business, 5. köt. 32–33. sz. 2007. 08. 22. p. 15.
<<http://itbusiness.see.hu/files/pdf/ITB2007/32-33/15.pdf>> [2009. 04. 04.]
- [7] KISZL Péter: Üzleti információ, céginformáció és a könyvtárak. Budapest, ELTE, Traduirex Kft., 2005. ISBN 963 217 689 8. p. 159.
- [8] MIKULÁS Gábor: Üzleti információszolgáltatás a magyarországi könyvtárakban? = TMT, 52. köt. 2. sz. 2005.
<http://tmt.omikk.bme.hu/print.html?id=3870&issue_id=459> [2009. 04. 03.]
- [9] PÉTERFI Rita – TÓTH Máté – VIDRA SZABÓ Ferenc: Kisvárosi könyvtárak szerepvállalásai. = Könyvtári Figyelő, 54. köt. 1. sz. 2008.
<http://www.ki.oszk.hu/kf/e107_plugins/content/content.php?content.104> [2009. 04. 04.]
- [10] CZUPI Gyula – HORVÁTH Sándor Domonkos – KOKAS Károly – MIKULÁS Gábor: Van-e helye az információbrókereknek a hazai könyvtárakban? = Könyv, könyvtár, könyvtáros. 15. köt. 7. sz. 2006. p. 28.
- [11] KISZL Péter: Üzleti információszolgáltatás a magyarországi könyvtárakban! – Megjegyzések Mikulás Gábor hozzászólásához. = TMT, 52. köt. 2. sz. 2005.
<http://tmt.omikk.bme.hu/show_news.html?id=3840&issue_id=459> [2009. 04. 03.]

Beérkezett: 2009. IV. 15-én.



Az Informatikai és Könyvtári Szövetség kitüntette **Fonyó Istvánnét, a BME OMIKK főigazgató asszonyát**

Az Informatikai és Könyvtári Szövetség kiemelkedő munkájának elismeréseként **Fonyó Istvánnénak**, a BME OMIKK főigazgató asszonyának 2009. május 19-én a „**A Könyvtárügyért**” kitüntetést adományozta.

A „Könyvtárügyért” kitüntetést az Informatikai és Könyvtári Szövetség a magyar könyvtárügyben és a szövetség munkájában kiemelkedő teljesítményt nyújtó természetes és jogi személyek tevékenységének elismerésére adományozza.



/BME OMIKK Hírlevél, 2009. május-június/



100 éves a Műegyetem könyvtárépülete

Az 1897. évi XXV. Törvénycikk, amely az „egyetemek számára szükséges telekvásárlásokról és építkezésekről” rendelkezett, a „kir. József-műegyetem helyiségeinek szaporítására és telekvásárlásra” 1 200 000 koronát határozott meg, mely összegből a következő évben megvásárolták a több mint 32 ezer m² területű lágymányosi telket. A telek az építkezés előtt Buda legdélibb, mocsaras része volt. Emiatt, és a környék beépíthetlensége miatt sok korabeli kritika érte a Műegyetem új, végleges helyének kiválasztását. A fekvését, kiterjedését és olcsóságát azonban sokan dicsérték. Döntő érvnek bizonyult, hogy ezen a helyen a főváros fejlesztésének és egy új városrész megteremtésének is megnyílt a lehetősége.

A „kir. József-műegyetem állandó elhelyezésére szolgáló állami épületek létesítéséről” rendelkező 1902. évi XVII. Törvénycikk a megvásárolt telken létesítendő „állami épületek felépítésére és első felszerelésére” tízmillió korona felhasználását irányozta elő.

Az építkezés 1903 tavaszán indult meg, miután a szükséges feltöltő és alapozó munkákat elvégezték. *Cziegler Győző* 1905-ben bekövetkezett hirtelen halála miatt a kultuszminiszter *Hauszmann Alajos* műegyetemi tanárt bízta meg a tervezési feladatokkal. Hauszmann a munka rendkívül sűrűsége miatt igénybe vette *Pecz Samu* műegyetemi tanár közreműködését, aki átvette többek között a könyvtár épületének tervezését és művezetését.

Pecz Samu (Pest, 1854. március 1. – Budapest, 1922. szeptember 1.) alig volt 34 éves, amikor a *Műegyetem Középítési Tanszék* egyetemi tanárává nevezték ki, ahol épületszerkezet-tant tanított, s amely tanszéket haláláig vezette. Oktatói tevékenysége mellett gyakorlati tervezéssel is foglalkozott. Az 1880-as évek elején Hauszmann Alajos irodájában dolgozott. A keze alól kikerült munkák praktikusságukkal emelkedtek ki a kortársakéi közül. Számos épületet tervezett a historizmus

stílusában, (pl. Budapesten a Fővám-téri *Központi Vásárcsarnok*, a *Fasori Evangélikus Templom* és *Fiúgimnáziuma*, *Országos Levéltár* épülete, Kolozsvárott a *Széki-palota* épülete). Épületein szívesen alkalmazott Zsolnay épületkerámiákat.

A Műegyetem Budafoki úti könyvtárépületének tervezésénél felhasználta nyugat-európai könyvtár- és levéltár-építési tanulmányútjának tapasztalatait. Az épület külső-belső megjelenésében szakrális épületre emlékeztet, világosan tükrözi a könyvtári funkciók tagozódását. Az egyes szárnyak a raktárt, a nagyolvasót és a könyvtári munkahelyiségeket foglalják magukban, és a találkozásuknál kialakított előcsarnokból reprezentatív lépcsők vezetnek a központi épülettel összeköttetést nyújtó „Sóhajok hídjá”-ra. A raktár megoldása szintén letisztult szerkezeti szemléletet tükröz, helytakarékos drótüveg födémet alkalmazott, és gondolt a bővítési igényekre is. A raktárak az építéskor 200 ezer kötet befogadására voltak alkalmasak. A jobb oldali szárnyra tervezte a 400 m²-es, 230 fős ifjúsági olvasótermet, míg a bal szárnyra a tanári olvasókat és az irodahelyiségeket. A nagyolvasó téglából épített hálóboltozatos befedése, illetve ennek nyílásköze 16,5 méterével az Európában akkor legnagyobb fesztávolságú hálóboltozatnak számított. A szerkezet statikai számításait is maga *Pecz* végezte el, ragaszkodva a téglához a vasbeton helyett.

Az épülettel kapcsolatos korabeli megállapítások: „A műegyetemi könyvtár raktárépületeinek szerkezeti megoldása és az olvasóterem hálóboltozatos lefedése szinte a virtuozitásig menő szerkezeti megoldások, melyeket csak az mer megvalósítani, aki mestere szakmájának.” (*Rerrich Béla*)

„Ezen feladat megoldása majdnem emberfeletti munkát kívánt meg, s ez csak olyan kiváló segéd-erők segítségével, mint *Nagy Károly*, *Lipták Pál*, *Takács László*, *Rerrich Béla* volt lehetséges.” (*Pecz Samu*)

„A lágymányosi telepen a műegyetemi könyvtár külön épületben van s az épület gyakorlati és művészi kialakításával felülmúlja az összes hasonló rendeltetésű hazai épületeket. Hirdeti tervezőjének alapos tudását és művészetét” (*Zelevich Kornél*).



Munkájukért Hauszmann Alajos és Pecz Samu is magas kitüntetésben részesültek. Az építkezés három év alatt fejeződött be, az összes költség végül mintegy 13 millió korona volt, ebből 9,6 milliót a közös költségvetéssel rendelkező *K, Kö, MM, MT*, géplaborok és kazánház tett ki. A kivitelezési munkákat mintegy 50 cég végezte.

Az 1909. november 28-i tanévnyitón *Wartha Vince* rektor a következő szavakkal vette birtokba az épületeket: „A művészkezek alkotta nagy mű, az ország egyik büszkesége, hála az ország áldozatkészségének és a kormány bölcsességének, immár készen áll.”

A II. világháború alatt a könyvtárepület és berendezése is megsérült. A helyreállítás nem minden részletében az eredeti alakban történt. A nagyolvasó falát díszítő *Raksányi Dezső* festőművész által 1910–1913 között alkotott falfestmény (szekko) megsérült és nem lehetett helyreállítani, az uralkodó pár életnagyságú szobra sem került vissza az előcsarnokba. Az 1990-es évektől a háború utáni igénytelen helyreállítások és bútorok helyett a könyvtár igyekezett az eredeti állapotokat visszaállítani (pl. a nagyolvasó bejáratának helyreállításával, csillárok, olvasóasztalok és lámpák újragyártásával).

A könyvtári funkciók változása, bővülése is változásokat kívánt az épületben. 1996-ban új kölcsönzői teret alakítottak ki. A raktározási gondok megoldására mélyraktár épült a könyvtárepület és a központi épület között.



2001-ben az *Országos Műszaki Információs Központ és Könyvtárral* történt összevonás után a könyvtár területe is kibővült, és az olvasók jobb kiszolgálása érdekében szabadpolcos olvasókat alakítottak ki a központi épület helyiségeiben és az alagsori raktárhelyiségek helyén.



2009. április 24-én a könyvtár kiállítás megnyitásával és könyvtár-építészeti konferenciával emlékezett meg a könyvtárepület tervezőjéről és elkészülésének 100. évfordulójáról.

Összeállította: **Friedmann Natália**
(BME OMIKK)

Könyvtári vezetők képzése

Egy sor könyvtárosképző intézmény, program, szervezet stb. kínál tanfolyamokat, különféle képzési alkalmakat leendő vagy tényleges vezetők számára a vezetési ismeretek elsajátítására, illetve elmélyítésére. Nemcsak arról van szó, hogy a következő évtizedben egy sor vezetői poszt megürül, hanem arról is, hogy biztassák és felkészítsék a könyvtári vezetők új nemzedékét a szerepkör és a vele járó felelősség vállalására. Ez a tanulmány azt vizsgálja, hogy a vezetőképző intézetek milyen hatásokkal dolgoznak és a tanfolyamok résztvevői miképpen értékelik ezek hasznát.

A könyvtári vezetőképzésben széles a paletta a házon belül szervezett alkalmaktól a konzultációs cégek bevonásán át az egyesületi tevékenységig. Az egyes képzési formákban a résztvevők száma 30 és 95 fő között mozog. Az oktatók között elismert vezető könyvtárosok, professzorok, könyvtárigazgatók szerepelnek. A részvétel hol önkéntes jelentkezésen, hol a munkáltató kijelölésén múlik. Az oktatás történhet a hagyományos, egy-két hetes bentlakásos tanfolyam formájában, vagy akár egyéves keretben havi vagy negyedéves konzultációkkal, esetleg évente két alkalommal megrendezett konferenciákkal. Általános, hogy a tanfolyamot távol eső, kellemes környezetben rendezik, és csak korlátozott hozzáférést nyújtanak – ha egyáltalán nyújtanak – a vezetékes telefonhoz és az internethez; a szobákban nincs televízió.

A vezetőképzésnek hasonló tematikája van szerte a világon: a támogatás elnyerése, együttműködés, kommunikáció, érdeklődés, innováció, motiváció, a szervezet átalakítása, értéke.

A felmérést online bonyolították le a Survey-Share szoftver segítségével. A 24 kérdésből álló kérdőív (a cikk teljes egészében közli) a személyes adatok mellett érdeklődött a vezetőképző tanfolyam jellege és hatása, az eddigi vezetői szerepek és tapasztalatok, valamint a személyes célok iránt. Összesen 230 résztvevő, 75%-uk nő, ami megfelel a szakma nemi összetételének válaszott minden könyvtártípusból, bár többségükben egyetemi és főiskolai könyvtárakból (67,83%). 90%-uk javasolná másoknak is a részvételt, 64%-uk vallotta azt, hogy a vezetőképzésbe való bekapcsolódás közvetlen hatással volt karrierjére. A válaszolók 77%-a már jelenleg is valamiféle vezetői posztot tölt be, 51,3%-uk hajlandó igazgatói posztot vállalni. A

statisztikailag összesíthető válaszok mellett nagyon tanulságosak voltak a különféle észrevételek és kommentárok.

A tanfolyamon való részvétel indokaként sokan a kijelölést vagy a meghívást jelölték meg. Ez arra mutat, hogy a munkáltató felismerte bennük a vezetői képességet, és tudatos személyzeti politikát folytat. Mások a vezetőképző tanfolyamban a szakmai előrehaladás lehetőségét látták, és elvégzése után magasabb posztokat kívánnak megcélolni a könyvtári hierarchiában. Ismét mások egyszerűen csak vezetői készségeiket kívánták fejleszteni, hogy jobban helyt tudjanak állni a munkában. S végül többeket vonzott az a lehetőség, hogy a képzés során bővíthet személyes kapcsolataiknak hálózata, megismerkedhetnek a könyvtárak jövő vezetőivel, jelenlegi vezető személyiségekkel, s mentorokat szerezhetnek további szakmai fejlődésükhöz.

A hallgatók – véleményük szerint – hasznos gyakorlati ismereteket szereztek, valamint általános elméleti alapokat arról, milyen szerepet játszik is egy vezető az adott intézményben. Az előbbieket közül említést érdemelnek a következők: költségvetés-készítés és pénzügyi menedzsment, konfliktusok kezelése, az ülésezés hatékonysága, a humán erőforrások kezelése, stratégiai tervezés, kommunikáció, csapatépítés, a változások menedzselése, a célok kitűzése, források bevonása; az utóbbiak közül pedig: a vezető születik vagy lesz? Vezetés kontra menedzsment, vezetési stílusok, a vízió kifejlesztése. A tanfolyamok szervezői azt állítják, hogy a vezető felépíthető, a hallgatók pedig azt mondják, hogy a képzés kibontakoztathatja vezetői készségeiket. A vezetőképzés rámutat arra is, mi különbözteti meg a vezetőt a menedzsertől. Megtanulják, hogy hogyan érvényesítsék a könyvtár érdekeit egy nagyobb szervezeten belül, és hogyan szerezzenek önbizalmat más vezetőkkel folytatott eredményes tárgyalásokhoz.

A tanfolyamokkal kapcsolatos negatív észrevételek között szerepelt, hogy túlzottan a vezetés filozófiai aspektusaira helyezték a hangsúlyt és nem nyújtottak elég segítséget a saját könyvtárukban előtűk álló vezetési feladatok megoldásához, hogy a tanfolyam az üzleti világban alkalmazott megoldásokra koncentrált, amelyek nem mindig válnak be egyetemi vagy könyvtári környezetben, s hogy

hazatérve nem kapnak elegendő segítséget saját vezetőiktől a tanfolyamon szerzett tapasztalatok hasznosításához, s nem jutnak jelentősebb vezetői szerephez saját intézményükben.

A tanfolyamok résztvevői legtöbbször azt emelték ki, hogy a vezetőképzés hozzájárulhat a vezetői készségekben való önbizalmuk megteremtéséhez. A másik legáltalánosabb észrevétel a személyes kapcsolatok kiépítésére vonatkozott; sokakat éppen az a lehetőség vonzott a vezetőképző tanfolyamokra, hogy másokkal, hasonló problémákkal viaskodó kollégákkal találkozhatnak. A válaszolók széles köre osztotta azt a nézetet, hogy a tanfolyamok olyan új vezetőket bocsátanak ki, akiknek átfogóbb képük van arról, miképpen illeszkedik bele a könyvtár egy intézetbe, egy szervezetbe, egy közösségbe. Gyakori válasz volt az is, hogy lehetőséget kaptak saját karrierjük szélesebb összefüggésekben való átgondolására, egyéni szakmai célok kitűzésére. Voltak, akik szerint a tanfolyam segíti az eredetileg vezetői készségekkel rendelkező személyek fejlődését, de nem formál vezetőket nem vezetőkből, ugyanakkor voltak, akik ennek ellenkezőjét állították.

A kérdőívre adott válaszokból nyilvánvalóvá vált a mentorok, a mentorálás szerepe a vezetői felkészítésben, történjen ez formálisan vagy informálisan. A megkérdezettek 69%-a jelezte, hogy volt mentora, aki bízta, bátorította törekvéseiben, merészebb célok kitűzésére ösztönözte, s akitől konkrét készségeket, politikai ügyességet lesett el. Említést tettek azokról a lehetőségekről is, amelyekhez mentoraik révén jutottak hozzá. A mentorok megtanították őket arra is, miként fejthetnek ki hatást a saját könyvtárukon túli környezetre. A válaszok arra utalnak, hogy a mentorálás különösen fontos

hatással lehet a könyvtárosi karrierekre. A vezetőképző tanfolyamokon szerzett ismereteket és készségeket csak a folyamatos mentorálás erősítheti meg.

A felmérés alapján megállapítható, hogy a vezetőképzéssel foglalkozó szervezetek hozzásegítenek a könyvtári vezetők új generációjának megteremtéséhez. A hallgatók maguk lelkesen számoltak be tapasztalataikról, és társaiknak is ajánlották a továbbképzéseken való részvételt. Célszerű, ha a munkáltatók maguk küldik helyi, regionális vagy országos szinten szervezett tanfolyamokra azokat, akikben megmutatkozik a vezetői adottság. Ha pénzügyi vagy egyéb akadályai lennének a tanfolyami részvételnek, érdemes más vezetőképzési lehetőségek után nézni a kampuszon vagy a helyi közösségben. Meg lehet állapodni bizonyos szervezetekkel, hogy speciális, könyvtári vezetőképző továbbképzést is indítsanak, vagy házon belül is meg lehet szervezni a vezetőképzést külső előadókkal. Fontos tanulság, hogy a tanfolyamok legeredményesebben világtól elzárt környezetben működtethetők, intenzív formában, távol a napi munkától. Érdemes homogén hallgatóságnak (pályakezdő könyvtárosok, középvezetők stb.) megszervezni a továbbképzést.

A felmérés igazolta, hogy a vezetőképző szervezeteknek lényeges szerepük van a könyvtári vezetők következő generációjának a felkészítésében.

/ARNOLD, Jennifer – NICKEL, Lisa T. – WILLIAMS, Lisa: *Creating the next generation of library leaders.* = *New Library World*, 109. köt. 9–10. sz. 2008. p. 444–456./

(Papp István)

Épül a könyvtárunk ... hogyan tovább?

A kaliforniai állami egyetemi rendszer 23 kampuszának egyike Fresnoban működik. Könyvtára, a *Henry Madden Library* bővítése folyamatban van. Várhatóan 2009 elején fejeződik be a 105 millió dolláros beruházás, melynek révén a jelenlegi 14 500 m²-es alapterület 33 000-re nő.

Ahhoz, hogy a könyvtárak továbbra is releváns intézmények maradjanak a mai, információkban gazdag világban, víziókra van szükségük. Az interneten hozzáférhető információ elavulással fe-

nyegeti őket, bár a használóknak egyre inkább szükségük van a könyvtárosi szaktudásra, hogy megvédje őket a háló megszüretlen információs káoszától. A könyvtárnak az információszerzés helyéből a tudás megnyerésének helyévé kell válnia. Ez a gondolat vezette a fresnoi könyvtár építész tervezőjét, A. C. Martont is, aki olyan épületet kívánt létrehozni, amely képes igazodni az igények, a szolgáltatások és a technológia folyamatos jövőbeli változásához, bár ezeket a jelenben csak elképzelni lehet.

Az építkezés közben vonult vissza a könyvtár vezetője. Utóda úgy ítélte meg a helyzetet, hogy ugyan az építészeti terveken már nem lehetett változtatni, mégis szükség van egy olyan taktikai terv elkészítésére, amely meghatározza az új épület új szolgáltatásait és technológiáit. Ebbe a munkába be kívánta vonni a könyvtár valamennyi részlegének, sőt az oktatószemélyzetnek és a diákságnak a képviselőit is, s felállított egy munkacsoportot, amelyet *Vision Task Force*-nak (VTF) nevezett el.

Az igazgató négy területen várt távlatos elképzeléseket a könyvtár tevékenységére:

1. a használóknak nyújtott szolgáltatások,
2. a fizikális és virtuális terek kialakítása,
3. információs technológia,
4. külső kapcsolatok, kommunikáció, a személyzet fejlesztése.

Leszögezte, hogy a VTF és tagjai személyükben nem lesznek felelősek egyetlen javaslatuk megvalósításáért, nehogy az ebből fakadó meggondolások és aggodalmaskodás fékezze kreatív gondolkodásukat és képzelőerejüket. Munkájuk során minden számításba jövő módszert alkalmazhatnak, a könyvtári részlegek vezetői pedig adják meg a szükséges segítséget és időkeretet. A VTF elnöke határozta meg a csoport munkarendjét, az igazgató pedig válogatott szakirodalmat bocsátott a tagok rendelkezésére. A csoport a könyvtár minden munkatársától várt javaslatokat és ötleteket végső jelentéséhez, amelyet öt hónapon belül kellett prezentálnia.

A VTF első ülését 2007 tavaszán tartotta. Ezen az igazgatótól teljesen szabad kezet kapott arra nézve, milyen módon készítse el jelentését. A csoport kialakította munkarendjét, munkamódszerét, eljárásrendjét. Ennek során olyan kérdések merültek fel, mint a vitákra való felkészülés (olvasmányok, szakértőkkel való találkozás, online megbeszélések), a felvetett gondolatok konstruktív módon való tárgyalása, minden ötlet napirendre vétele, az információgyűjtés módszerei (egyéni és csoportos olvasmányok, kutatás, különféle találkozók, a témába vágó konferenciákon való részvétel, más könyvtárak és múzeumok meglátogatása, tárgyalások a könyvtári részlegekkel, a kampusz érdeklőivel, online felmérés a könyvtárhasználók körében stb.).

A VTF személyi összetételének változatossága (különböző szakmai és kulturális hátterek, szakterületi tapasztalatok, a technológiában való jártas-

ság eltérő szintjei, az érdeklődési körök eltérő volta, korkülönbségek, konzervatív és radikális hozzáállás) garantálta a viták élénkségét és eredményességét. A személyes találkozók mellett a csoport tagjai igénybe vették a hálózati kommunikáció szinte minden formáját (e-mail, blog, szöveges üzenetek, hirdetőtábla), és mindegyiküknek volt internet-hozzáférést nyújtó laptopja.

Az alapvető lépések egyike az volt, hogy a munkacsoport tagjai megismerkedjenek a kibővített könyvtár fizikális tereivel. Ennek érdekében az illetékes szakemberek igen részletesen bemutatták az építészeti terveket, és szóltak az azokkal kapcsolatos egyéb kérdésekről.

Hamar kiderült, hogy nincs szükség arra, hogy mind a 12 csoporttag részt vegyen minden téma részletes megvizsgálásában. Ezért kisebb csoportok alakultak (pl. az online felmérés lebonyolítása, célzott látogatások, szemináriumokon való részvétel, szakirodalom feldolgozása).

Az idő rövidege miatt nem éppen szakszerűen készítették elő és bonyolították le online módon a használói igények felmérését, mégis hasznos volt, hiszen már tíz éve nem kérdezték meg a használókat arról, milyen szolgáltatásokat várnak el a könyvtártól, hogyan kívánnak hozzáférni e szolgáltatásokhoz, milyen tényezők befolyásolják a szolgáltatások használatát, mit várnak el az új épülettől. Mivel a felmérést a nyár közepén az egyetem elektronikus hirdetőtábláján bonyolították le, attól tartottak, hogy kevesen fognak válaszolni. Ebben szerencsére csalódnuk kellett, mert 2100 választ kaptak (a kampusz összlétszámának 10%-a).

Hagyományos hirdetőtáblát is elhelyeztek a könyvtár bejáratánál, amelyen az iránt érdeklődtek néhány héten keresztül, hogy a látogatók mit is szeretnének látni az új épületben, milyen elvárásaik vannak vele szemben. Az észrevételek és javaslatok visszacsatolásáról is gondoskodtak a könyvtár blogján, bár volt köztük néhány komolytalan (pl. állítsanak be zuhanyokat).

A blogolás új dolog volt több VTF tag számára, de alkalmazása hasznosnak bizonyult. Ezen keresztül közölték egymással a napközben hallott észrevételeket a közzétett elképzelésekről, valamint saját kommentárjaikat is. A válaszadás ugyancsak a blog segítségével történt.

Nagyon fontos módszernek bizonyult más intézmények meglátogatása. Ezek anyagi fedezetét az

igazgató teremtette elő. Felkerestek több, egy napi autótúra lévő, tanulsággal kecsegtető egyetemi és közkönyvtárat, múzeumot. A közkönyvtárak és múzeumok tapasztalatainak begyűjtése hasznos lépés volt, hiszen sok közös vonás található a működés, a szolgáltatások, a felszerelés, berendezés területén, és az alkalmazott megoldások jól hasznosíthatók egy egyetemi könyvtárban is.

Intenzíven dolgozták fel az igazgató által összeállított szakirodalmat, és további tételekkel is kiegészítették. Az olvasmányokat nem közös megbeszélések formájában értékelték ki, hanem online módon, egy-egy órás chateléssel. Ez több előnnyel járt: nem kellett külön helyiséget keresni a megbeszélésre, és a résztvevőknek sem kellett a kampuszon megjelenniük. Ez a módszer eleinte döccenőkkel járt, később azonban egyre könnyebbé vált.

Mivel a VTF teljesen új koncepciót jelentett és némi gyanakvást is kiváltott (nem veszélyezteti-e a munkahelyeket?), a csoport lehetővé tette egy kisebb szemináriumi szobában, hogy az egyes témák iránt érdeklődők csak úgy „beessenek” kérdéseikkel, javaslataikkal, és találkozhassanak a csoportnak legalább két tagjával. Egész részlegek is bekukkanthattak, megvitathatták a könyvtár jövőjére vonatkozó elképzeléseket. A megbeszélések három téma köré csoportosultak: mit kínáljon az új könyvtár használóinak, mi ösztönzi a munkatársakat arra, hogy lépést tartsanak a technológiai fejlődéssel, hogyan fogadja az új könyvtár a látogatókat? A munkatársak a legváltozatosabb kérdéseket vetették fel, a legegyszerűbbektől a legbonyolultabbakig. Ez a módszer oldotta azt a feszültséget is, amely egy új igazgató beállása, egy új épület használatba vétele, egy meglehetősen ismeretlen új technológia bevezetése, a nyilvános szolgáltatások kibővítése természetes következménye volt. Végül is az észrevételeket hat csoportba sorolták: információs technológia, a használóknak nyújtott szolgáltatások, fizikai terek, kapcsolatok és kommunikáció, virtuális terek, továbbképzés és pályaképek, és ilyen sorrendben dolgozták be őket a végső jelentésbe is.

Közönségkapcsolati megfontolások alapján az igazgató és a munkacsoport úgy vélte, hasznos volna, ha a végső jelentésben szerepeltetendő valamelyik javaslatot már a projektmunka során megvalósítanák a gyakorlatban. Erre a célra az ún. „Istenhozott Pultot” választották ki (amivel egyébként az egyik meglátogatott könyvtárban találko-

tak). Ez egy ideiglenes szolgálati pont, amelyet a tanév elején két hétig működtettek, kétfős személyzettel (önkéntesek a könyvtári munkatársak, az oktatók és a hallgatók közül). Itt információval, szórólappal, térképekkel és ásványvizes üvegekkel álltak a betérők rendelkezésére.

Minél több anyagot gyűjtöttek, annál több látszott szükségesnek. Elérkezett azonban az az időpont, amikor le kellett zárni a kutatást. Ekkor a csoport minden egyes tagja kiválasztott egyet az igazgató által eredetileg meghatározott témák közül, és feldolgozta a maga számára az addigi eredményeket. Majd az azonos témán dolgozók két-háromfős csoportokat alakítottak, és elkészítették köztes jelentésüket, amelyet a Google Docsra tettek, hogy a munkacsoport többi tagja is hozzászólhasson. A hozzászólásokat ugyancsak bedolgozták a munkaanyagba. Amikor ez is megtörtént, a teljes jelentéstervezet négy fejezete is a Google Docsra került. Majd a csoport összegyűlt egy szemináriumi szobában, ahol a jelentést vászonra vetítették, közösen elolvasták és megvitatták. A végső szöveg elfogadása bizonyult a munka legnehezebb szakaszának, mert itt keményen ellentétes nézetek is megjelentek. Némely esetben többségi szavazással fogadtak el egy-egy javaslatot, végül azonban a csoport minden tagja a magáénak vallotta a végleges jelentést. A megfogalmazás során aggályok merültek fel azt illetően, hogyan is fogják fogadni a részlegvezetők és a munkatársak a javaslatokat, noha az igazgató többször is megnyugtatta a munkacsoport tagjait, hogy semmiféle hátrány nem érheti őket. Ennek érdekében a viták során elhangzottakat is abszolút bizalmasan kezelték.

A munka során felmerült gondolatok és ötletek jó része egyáltalán nem voltak újak más könyvtárakban, de radikálisan újat jelentettek a Madden Library-ben. A jelentésben megfogalmazott célok általános iránya az volt, hogy a működés merev módszerei helyett a hangsúlyt a történelmi küldetésre kell helyezni. A célok arra bátorítottak, hogy a munkakörökre specializált könyvtári kultúra váljék a tanulás lehetőségeit, a tartalmi gazdagodást, a külső kapcsolatokat erősítő kultúrává.

2008 júniusában – a jelentés elfogadása után nyolc hónappal – az igazgató azt jelenthette, hogy a munkacsoport javaslatainak 75%-a a tervezés, a bevezetés vagy a megvalósulás stádiumában van, és a továbbiak is realizálhatók lesznek az új épület megnyitásáig. (Ezek válogatott listáját a cikk tartalmazza.)

Végezetül néhány tanulság hasonló projektek számára:

- a munka megkezdése előtt tisztázandó, hogy a kiválasztott személy rá tudja-e szánni a szükséges – nem kevés! – időt a feladat elvégzésére;
- meg kell állapodni a vitás kérdések eldöntésének módjában (pl. többségi szavazás, elnöki döntés);
- rögzíteni kell, hogy a vitákban elhangzottak bizalmasan kezelendők vagy sem;
- a chatelési alkalmak számára a munkacsoport minden tagja olyan munkahelyet kapjon, ahol a közönség vagy mások nem zavarják;
- a más intézmények meglátogatását alaposan elő kell készíteni (a tanulmányozandó témák kijelölése, szakértő kísérő jelenléte, segédanyagok, fényképek készítése);
- az egyes témákkal foglalkozó alcsoportok vonjanak be munkájukba külső szakértőket, és a

könyvtár különféle részlegeiben dolgozó kollégákat.

Habár a távlati elképzeléseket tartalmazó tervet még nem minden részletében valósították meg az új épület megnyitásáig, a vállalkozás igen hasznos volt a Henry Madden Library jövője szempontjából. Mivel a javaslatok megvalósításáért nem a munkacsoport tagjai viselték a felelősséget, bátrabban álltak elő kreatív gondolatokkal. Kívánatos, hogy az új épület használatba vétele után bizonyos idő elteltével egy hasonló csoport kapjon megbízást az eredeti javaslatok felülvizsgálatára, kiegészítésére, illetve új javaslatok megtételére.

/HARADA, Glenda – TAYLOR, Donna – COLLIER, Aaron: We got the building ... now what? = New Library World, 110. köt. 1–2. sz. 2009. p. 22–36./

(Papp István)

Egyetemi könyvtár új szerepben

A cikk egy különös jelenségre keres magyarázatot. Az *Ohioi Egyetem Természet- és Mérnöktudományi Könyvtárában (Science and Engineering Library = SEL)* két egymásnak ellentmondani látszó tendenciára lettek figyelmesek: egyfelől növekszik a könyvtárlátogatások száma, másfelől egyre kevesebben veszik igénybe a hagyományos könyvtári szolgáltatásokat (helyben olvasás, kölcsönzés, fénymásolás). Az eleinte informális jellegű megfigyeléseket a statisztikai számok is alátámasztották. A vizsgált nyolc esztendőben (1998–2006) növekvő tendenciát mutató könyvtárlátogatások számának éves átlaga 631 950, míg a helyben olvasás 83, a fénymásolás 80 százalékos visszaesést mutat. Ha nem is ilyen mértékben, de ugyancsak megcsappant a könyvkölcsönzések száma. A könyvtárlátogatásokéhoz hasonló (növekvő) tendenciát mutatnak ugyanakkor az elektronikusan hozzáférhető dokumentumok használatára vonatkozó statisztikák.

A kép egészéhez érdemes számba venni, kik a SEL tipikus használói, valamint mik a tipikus használói szokások. Ebben egy 2006-os felmérés eredményeire támaszkodhatunk, amelyből kiderül: a vizsgálatba bevont 725 könyvtárlátogató 96 százaléka hallgató, 52 százaléka a természet- és mérnöktudományokban érdekelt, 12 százalék pedig az üzlettudományban. Ami a használatot illeti: a többség (58%) egyéni tanulás céljából látogatott

el a SEL-be, őket követi a valamilyen kutatást folytatók (15%), valamint a csoportos tanulásban részt vevők (14%) csoportja. A könyvtári géphasználat tipikus kategóriái között az interneten való szörfözés, az e-mailek olvasása/írása, a szemináriumi dolgozat készítése és az egyetemi információs rendszer használata voltak a leginkább jellemző tevékenységek.

A hagyományos könyvtári szolgáltatások használatának visszaesése nem egyedi tendencia Észak-Amerika-szerte, ugyanakkor nem szükségszerűen párosul a könyvtárlátogatások számának megnövekedésével. Utóbbi – a szakirodalom szerint – általában egy könyvtár renoválásához, szolgáltatásai megújításához, attraktívabbá válásához köthető. Minderről a SEL esetében nem volt szó. A cikk szerzői különböző lehetséges okokat fogalmaztak meg a vázolt jelenség magyarázatára.

A könyvtárlátogatások számának növekedése elsősorban azzal magyarázható, hogy a SEL a kampusz egy közkedvelt, ebből kifolyólag forgalmas pontján található. Szintén ez az oka, hogy az egyetem könyvtárai közül a SEL szolgál az online igényelt dokumentumok felvevőhelyeként. Az egyedi, 24 órás nyitva tartásnak köszönhető, hogy a könyvtárlátogatók jelentős hányada más fakultások hallgatóiból kerül ki, jöllehet ezek a karok maguk is működtetik saját tudományági könyvtáraikat.

A látogatói növekedést ugyancsak jelentős mértékben segíti elő a könyvtár nagy befogadóképessége. A tágas olvasóterem mellett kilenc csoportos tanulásra alkalmas terem találunk. Az olvasói ülőhelyek száma ötszáz. A tény, hogy a felhasználók 87 százaléka tanulás vagy kutatás céljából érkezik a könyvtárba, és kevésbé a hagyományos könyvtári szolgáltatások miatt, jól rávilágít a könyvtárak új szerepkörére.

További tényezők: a könyvtár számítógépes felszereltsége, a vezeték nélküli internethasználat megvalósítása, valamint az egyetemi könyvtár és az informatikai igazgatóság együttműködése révén létrejött új szervezeti egység (Digital Union) működtetése, mely utóbbi egyebek mellett segítséget nyújt a diákoknak a multimédiás prezentációik összeállításában. A könyvtár-látogatottságot az is ösztönözhetette, hogy 2005 szeptemberétől – némi kikötésekkel – engedélyezték az étel- és ital fogyasztást a könyvtár területén. Az olvasói létszám fokozásához az is hozzájárult, hogy külön terem bocsátottak rendelkezésre a matematikai tárgyú előkészítő órák és workshopok tartására, helyben használatra elérhetővé tették az egyetemi tankönyveket, valamint, hogy nőtt az egyetemre beiratkozott hallgatók száma.

A dokumentumok helyben használatának csökkenése több, elsősorban a technológia fejlődéséből eredeztethető változással hozható összefüggésbe. Az *Ohio Állami Egyetem* könyvtárában már harminc éve van online katalógus. A kölcsönzésre kiválasztott dokumentumok megrendelése eleinte telefonon, a kilencvenes évek elejétől interneten keresztül történik.

1994–1995 óta lehetséges az online folyóiratok cikkeinek teljes szövegű letöltése az *OhioLINK* rendszeren keresztül. A teljes szöveggel elérhető folyóiratcikkek számának és a linkfeloldók tökéletesedésének következtében 2005-ben államszerte közel 13 millió cikkletöltést regisztráltak. Mindezzel, az elektronikus folyóiratok megjelenésével párhuzamosan csökkent az olvasóteremhasználat, valamint az igényelt fénymásolatok száma. Sokatmondó, hogy a fénymásoló helyiségek átalakítása, a készülékek áthelyezése semmiféle válaszreakciót nem váltott ki az olvasókból.

Hozzájárult a helyben használat csökkenéséhez az elektronikus könyvcsomagok megjelenése, valamint a társadalom „guglizálódása”. Utóbbi azt jelenti, hogy a felhasználók hajlamosak a nyomtatott verzió helyett az elektronikus választani,

például az online hozzáférhető referenzművek esetén.

A könyvkölcsönzés apadása ugyancsak elsősorban az elektronikus hozzáférhetőség térnyerésének a következménye. Olybá tűnik, tanulmányai során a hallgatóság nagyrészt az egyetemi információs rendszerben található elektronikus (szöveges és multimédiás) tartalmakra támaszkodik. A felmérések tanúsága szerint ugyanakkor az olvasói szokások megváltozása, az elektronikus tartalmak előnyben részesítése egyáltalában nem hatott negatívan a hallgatók olvasási készségére.

A látogatottságot tovább befolyásolhatja pozitív irányban az egyetem központi könyvtárának, a *Thompson Memorial* könyvtárának az időszakos bezárása. A renoválás idejére a könyvtár gyűjteményét és szolgáltatásait két külön épületbe helyezték át, amelyek közül az egyik az elhelyezkedése és 24 órás nyitva tartása okán amúgy is népszerű SEL mellett, attól mintegy 550 méternyire található. Egyéb, várhatóan jótékony hatású tényezők: kávézó kialakítása az épületben; a Digital Union szervezeti egység kibővítése; egy high-tech felszereltségű oktató stúdió létrehozása; újabb terem átadása tutoriálok és workshopok tartására; új ülőhelyek kialakítása az alig használt folyóiratok és könyvek külső raktárba való kihelyezése nyomán. Tervezik továbbá, hogy újabb, speciálisan a csoportos tanulást-kutatást lehetővé tevő termet adnak át, valamint további, az egyéni és a csoportos munkát is támogató számítógépes erőforrásokat szereznek be.

A helyben használat további csökkenését eredményezheti a dokumentumok – fentebb említett – külső raktárhelyiségbe való kihelyezése. A tanulásra alkalmas tér növelésével ugyancsak csökken a polcokon böngészhető könyvek száma. A folyamatot tovább erősítheti, ha az online katalógus új elemekkel, az internetes könyvruházak oldalaihoz hasonló szolgáltatásokkal bővül: könyvborítók, teljes szöveges elérésű dokumentumok kapcsolódnak közvetlenül a rekordokhoz. Ez által az online böngészés még inkább átveszi a könyvespolcok hagyományos böngészésének szerepét. Az internethasználat elterjedése, a társadalom már fentebb említett „guglizálódása” szintén tovább csökkenti a helyben használatot, amiként a mobil számítógépes eszközök (laptopok, kézi számítógépek) népszerűsége is, amely ugyanakkor a könyvtár-látogatottság csökkenéséhez is vezethet. Ezekkel a tendenciákkal, valamint az elektronikus

dokumentumok elszaporodásával együtt tovább csappan a kölcsönzések száma.

A statisztikákkal alátámasztott tendenciák tehát a használói szokások változásáról tanúskodnak. A SEL példája azt mutatja, hogy az olvasók nem a hagyományos szolgáltatások miatt keresik fel a könyvtárat, hanem hogy alkalmas környezetet találjanak a tanuláshoz-kutatáshoz. A könyvtári vezetőknek mindezek figyelembe vételével érde-

mes kialakítani stratégiáikat, hogy a könyvtár olyan intézménnyé váljon, amely meglehetősen rugalmassággal képes a változó szerepkörhöz igazodni.

/OPPERMAN, Bill V.: New roles for an academic library: current measurements. = New Library World, 109. köt. 11–12. sz. 2008. p. 559–573./

(Dancs Szabolcs)

RFID: egy új technológia a könyvtári rendszerek szolgálatában

Az *RFID (Radio Frequency Identification)* – vagyis tárgyak és személyek egyedi azonosítása rádiófrekvencia-technológia és mikrocsipek alkalmazásával – a könyvtárak számára is új lehetőségeket nyújt szolgáltatásaik bővítésében és korszerűsítésében. A vonalkódrendszerrel lényegesen gyorsabb, könnyebb és pontosabb azonosítást tesz lehetővé, nem igényli ellenőrzéskor a dokumentumok kézbevitelét és az adatok egyedi beolvasását, ezáltal manuális feladatokban tehermentesíti a könyvtárosokat. Lássuk tehát a cikk alapján, hogyan történik az azonosítás, és a könyvtárak hogyan használhatják ezt a technológiát.

A rendszer komponensei: RFID címke, csip, antenna, leolvasó, szerver. A szerver, amely a kapcsolatot nyújtja az RFID komponensek és a könyvtári rendszer között, egy erre a célra kifejlesztett szoftver alapján kommunikál a könyvtári rendszerrel (pl. a rögzített kölcsönzések szerinti változásokról.) Az egyes tételek azonosítására egy RFID címke (*tag*) szolgál. Az RFID címke egy rugalmas, papírvékonyágú kicsi, „okos” címke, amelyet a könyvtári dokumentumokon helyezünk el. Mind-egyik címke egy csipet és egy antennát tartalmaz. A címkére felvitt írható vagy csak olvasható adatokat (pl. bibliográfiai adatok, lopásgátló és raktári kódok stb.) egy szilíciumalapú, antennával rendelkező, hordozható csip (*transponder*) tárolja. A csip tartalmának kiolvasása, az adattovábbítás rádiófrekvenciás technika alapján történik. A leolvasó (*coupler, reader*) az RFID címkét köti össze a szerverrel: a leolvasó által kibocsátott rádiófrekvenciás hullám működésbe hozza a címkén lévő antennát, amely aktiválja az ugyanott található csipet az adatok beolvasásához; az RFID leolvasó a leolvasott információkat automatikusan továbbítja a szerveren keresztül a könyvtári rendszerhez

feldolgozásra, illetve fogadja a könyvtári rendszerrel az esetleges változásokat. Az adatcsere különböző protokollokon alapulhat, a szerver SIP/SIP2 (*session initiation protocol*), API (*application programming interface*), NCIP (*national circulation interchange protocol*), vagy SLNP (*simple library network protocol*) interfészekkel szavatolja a kapcsolatot a könyvtári szoftverhez. A szerver tranzakciós adatbázissal rendelkezik, amelynek alapján jelentéseket lehet készíteni a változásokról.

RFID munkaállomások

A könyvtári RFID rendszer különböző munkaállomásain történik az előkészítés, az önkölcsönzés, vagy visszavétel, sorba rendezés és leltározás. Az RFID rendszer központi berendezése a *technikai munkaállomás szervere*, amely arra szolgál, hogy a könyvtárosok az egyes dokumentumokat ellássák az egyedi azonosítókat és egyéb biztonsági kódokat tartalmazó RFID címkékkel. Az *olvasói önkölcsönző állomás* lehetővé teszi a felhasználók számára, hogy könyvtáros igénybevétele nélkül önállóan végezzék a tételekkel a szükséges tranzakciókat egy érintő képernyő és egy igazoló címkét nyomtató készülék segítségével. A visszavétel is történhet így, a könyvtári rendszerhez kiépített interfész alapján a visszaadott könyv „kölcsonözhető” státuszt nyer a rendszerben.

A kijáratnál lévő *biztonsági kapu* védelmi rendszerre leolvassa a biztonsági kódot, amely az RFID címkén szerepel. A biztonsági kód meghatározza, hogy engedélyezett-e a tétel kivétele a könyvtárból (amelyet előzetesen a szerveren és a könyvtári rendszerben rögzített tranzakció határoz meg), és hangjelzés figyelmeztet az esetleges visszaélések

re. A könyvtári kölcsönző állomáson az RFID technika alapján a dokumentumok kézbevétele nélkül is megvalósítható a csoportos kölcsönzés egy egyszerű *workflow* beépítése, valamint az RFID címkék és a könyvtári rendszer integrációja alapján. A *leválogató (sorting) munkaállomáson* a könyvtárosok reaktiválják a tételhez tartozó biztonsági kódokat a visszavételkor és megállapítják a kódból a raktári helyet. A leválogatás futószalag beépítésével és a raktári helyek szerint rendezett tároló eszközök vagy kosarak beállításával is történhet.

Az RFID leltárellenőrző rendszer a tételek leltározására és a hiányzó tételek automatikus megállapítására szolgál. Két részből áll: az RFID leolvasó a polc előtt elhaladva csoportosan leolvassa, megjeleníti, és továbbítja a szerverre a tételek azonosító adatait, a másik összetevő egy szoftver, amely leltári riportokat generál az ellenőrzött raktári helyekre. Ezáltal rendkívül gyors, automatikus leltári ellenőrző eszközhöz jutunk a tételek kézbevétele, vagy egyenkénti ellenőrzése nélkül, a hiányzó tételek helyének megállapítása mellett.

Az RFID könyvtári használatának előnyei:

- gyors kölcsönzés,
- önkölcsönzési megoldások a felhasználók számára,
- nagyfokú megbízhatóság,
- gyors leltári ellenőrzés,
- automatikus rendezési módszerek raktározáshoz,
- címkék hosszú élettartama.

Az RFID csökkenti a kölcsönzésre fordítandó időt, mert nem egyenként, hanem csoportosan olvassa be a rendszer a címkék, vagyis a kölcsönzésre kijelölt tételek adatait. A felhasználók önállósága a kölcsönzési pontokon időmegtakarítást jelent a könyvtárosoknak, emellett biztonságot nyújt a visszavételi állomásoknál a tételek adatait csoportosan leolvasó készülékeknek köszönhetően, kizárva az emberi hibákat. A leolvasó készülékek biztonságot adnak, van olyan megoldás, amelynél az RFID olyan interfésszel kapcsolódik a könyvtári kölcsönzési rendszerhez, amely a kiadvány mozgását is követi a könyvtáron belül. A címkék a vonalkódnál jóval hosszabb élettartamúak, a szállítók legfeljebb százezer tranzakció után tartják szükségesnek a cserét.

Az RFID rendszer hátrányai:

- viszonylag magas (de csökkenő) költségek;
- a pontos leolvasást akadályozó anyagok (pl. alumíniumfólia-borítás), amelynél a bevezetésekor fokozott elővigyázatosságra van szükség;
- elmozdítás lehetősége: ha az RFID címke nincs elrejtve, ki van téve a rongálásnak, vagy az elmozdításnak; ha a könyvtár úgy dönt, elrejtetheti a címkéket a könyv gerincében, ha elég rugalmas címkét választ, vagy lefedheti a címkéket a rongálás ellen fóliával.

Az egyes RFID szállítók kiértékelésének szempontjai

A cikkben áttekintést és szempontokat kaphatunk az RFID szállítók termékeinek kiértékeléséhez. A *biztonsági összetevőknél* fontos tudni, hogy ugyanaz a címke szolgálhat a leltári ellenőrzésre, mint a lopásvédelemre, és választhatunk alacsonyabb, vagy magasabb szintű megoldást, például elektromágneses (EM) rendszert a biztonság növelésére. A címkeleolvasásoknál ügyelni kell az átfedések elkerülésére, például a jelek egyidejű leolvasását érdemes kizárni azonos hatótávolságokban. (Javasolt az ún. TDMA = „*time division multiple access*” módszer.)

A *tag*-ek optimális memóriáját jól meg kell határozni, változó adatok esetében célszerű írásra és olvasásra is alkalmas címkéket választani. A könyvtáraknak a szállítók általában olyan leolvasó készülékeket javasolnak, amelyek képesek több címke egyidejű leolvasására. A leolvasási sebesség eltérő lehet az egyes típusoknál, amelyet főleg a leltározás és a kézi olvasó ellenőrző funkciója szempontjából fontos figyelembe venni.

Az RFID lopásgátlásként való alkalmazása szállítónként különbözhet. Az egyik módszer szerint a biztonsági megoldás integrálható a címkén elhelyezett csippel is (EAS – elektronikus árucikk ellenőrző), vagy normál RFID címke alkalmazása esetén a biztonsági kaput kapcsolhatjuk a szerverhez, amely lekérdezi az adatbázist arról, hogy szükséges-e lopásgátlás-figyelmeztető jelzést adnia a kapunak a kiadvány kivitelekor.

Az árak, a szabványok, a szoftverek és a kódolás alkalmazásai eltérők az egyes szállítóknál, ezért fontos szempont az összehangolás, ugyanis valamely összetevő változása új követelményeket, vagy működésképtelenséget jelenthet a többi összetevőnél. Az egységesítés és a szabványosítás

fejlődik, és bár konkrét szabvány nem rendelkezik erről, egyre általánosabb a nagyfrekvenciásnak számító (HF), 13.56 MHz működési frekvenciás címkék kiválasztása a könyvtáraknál.

Konklúzió

Az RFID technológia még nem tekinthető széles körben alkalmazott könyvtári megoldásnak, és a pénzügyi megtérülés modellje messze nem megalapozott. Az alkalmazások, a szabványosítás és az innováció jelenleg elég változatos, és a kis változások is manuális frissítési technikát igényelhetnek. Ameddig az RFID könyvtári adaptációja újnak tekinthető, a technológia egyes elemei nem kellő-

en érthetőek a széles felhasználói réteg számára. A fejlődés a memóriakapacitásban, a leolvasás szélesítésében és a folyamat gyorsításában várható, amelyet támogat a címkék egyre alacsonyabb ára. Az RFID szolgáltatás előnye az automatizálás optimalizálásában rejlik. Népszerűségének növekedése akkor várható, ha ésszerűsége és gazdaságossága nyilvánvalóvá válik minden könyvtártípus számára.

/SINGH, Gurwand – MIDHA, Madhu: RFID: A New Technology in Library Management Systems. = Journal of Interlibrary Loan, Document Delivery & Electronic Reserve, 18. köt. 4. sz. 2008. p. 439–447./

(Horváth Zoltánné)

E-könyveket árulna a Google

A keresőcég jelezte, hogy elindítaná saját szolgáltatását, amelyen keresztül a legújabb könyvek digitális másolatait szerezhetnék be az internetezők. A kiadók érdeklődve várják a javaslat részleteit.

A *Google* a New York városában múlt hétvégén megrendezett *BookExpo* alatt kereste meg a nagyobb tengerentúli kiadókat, mégpedig azzal a szándékkal, hogy a közeljövőben beindítaná saját e-book szolgáltatását, közvetlenül az *Amazon* ellen helyezkedve ezzel a piacon. Utóbbiak örülnek, hogy egy nagy cég érdeklődik tartalmaik iránt, ám egyelőre óvatosak és a pontos részletekre várnak.

A kiadók egyetlen ilyen részlet miatt nem elégedettek a digitális piacot saját szolgáltatásával és a Kindle olvasókkal uraló Amazonnal, a cég ugyanis ragaszkodik a 10 dolláros árhoz, amely pedig jóval alacsonyabb, mint az új, keményfedeles kiadványok esetében megszokott 25-26 dolláros szint. Éppen ezért most nagyon is nyitottak a Google iránt, jóllehet esetükben is az átlagos kereskedelmi árra, valamint a biztonságra, a másolást megelőző óvintézkedésekre kíváncsiak. A Google már jelezte is, hogy az árral kapcsolatban a kiadókra bíznák a döntést, ami nyilván a mielőbbi megállapodást szolgálja.

Egy esetleges szerződés a keresőcég és a nagyobb kiadók között teljesen a könyvek digitalizálását engedélyező megállapodástól külön jönne létre. Utóbbi révén a Google többnyire a régebbi, a szerzői jog hatálya alól már kikerült kiadványokra koncentrál, amelyeket egyetemi könyvtárakból gyűjtenek össze (ebből 1,5 milliót már elérhetővé tettek a mobiltelefonokon és a Sony Reader olvasón), az e-book-szolgáltatás viszont kifejezetten az új művekre összpontosítana, amelyek esetében jelenleg a tartalom 20 százalékában indíthatunk kereséseket, vásárlási szándékunkkal pedig többnyire az Amazont kereshetjük meg.

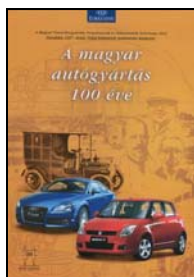
A cél az új szolgáltatás beindítása még az év vége előtt, ehhez azonban le kell zárni a kiadókkal folytatott tárgyalásokat.

/SG.hu Hírlevél, Gyurkity Péter, 2009. június 2. <http://www.sg.hu/>

(B. Bné)

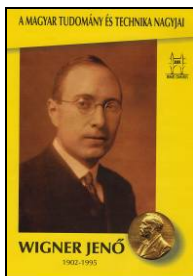
**A BME OMIKK gondozásában megjelent
A magyar tudomány és technika című CD/DVD sorozat tagjai**

**A magyar autógyártás
100 éve**



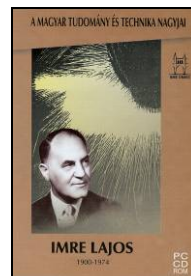
3 000,- Ft + áfa

WIEGNER JENŐ



2 000,- Ft + áfa

IMRE LAJOS



2 000,- Ft + áfa

**BLÁTHY OTTÓ TITUSZ –
DÉRI MIKSA –
ZIPERNOWSKY KÁROLY**



2 000,- Ft + áfa

PAVLICS FERENC



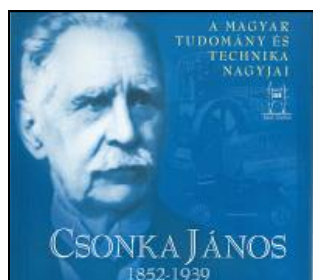
2 000,- Ft + áfa

BAY ZOLTÁN



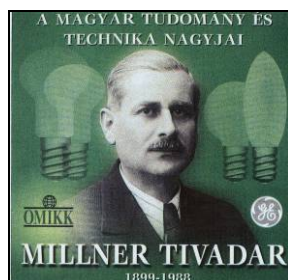
2 000,- Ft + áfa

CSONKA JÁNOS



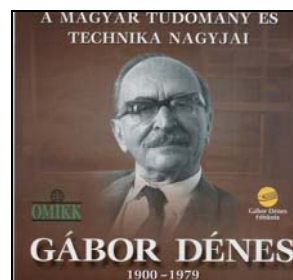
2 000,- Ft + áfa

MILLNER TIVADAR



2 000,- Ft + áfa

GÁBOR DÉNES



2 000,- Ft + áfa

Megrendelhető:

a TMT Szerkesztőségénél, tel./fax: 463-2446
vagy tmt@omikk.bme.hu; acsuak@omikk.bme.hu e-mail címen.



E havi uniós rovatunkban a digitális műveltséggel foglalkozunk: bemutatjuk egy, az európaiak digitális műveltségével kapcsolatos felmérés legfontosabb eredményeit, és felhívjuk a figyelmet a témával kapcsolatos további információs forrásokra. Ezúttal is csemegéztünk az Európai Bizottság frissen elfogadott COM dokumentumai között, és nem marad el kis-hír-összeállításunk sem.

Digitális műveltség Európában

Az Európai Bizottság Információs Társadalom Főigazgatósága, a Kulturális és Oktatási Főigazgatósággal, valamint az Eurostat-tal együttműködve jelentést készített az európaiak digitális műveltségéről. A hagyományos kérdőíves felmérés mellett megvizsgálták az egyes tagállamokban folyó ez irányú kezdeményezéseket és mintegy 30, a legjobb gyakorlat körébe tartozó programot is. A jelentés legfontosabb megállapításait ismertetjük az alábbiakban.

A digitális műveltség a legfontosabb, és ugyanakkor a legtöbb kihívást jelentő területe a mindenki számára elérhető információs társadalom megteremtésének. A tudástársadalom mindennapi életünk részévé vált, ugyanakkor az információs társadalom – integráló hatása mellett – új hézagokat is teremtett a társadalom különböző csoportjai között. A digitális műveltség alapvető létszükségletté, kompetenciává vált, amelynek hiánya akadályozza, vagy megnehezíti a társadalmi integrációt és a személyes fejlődést. A nem megfelelő információs-kommunikációs technológiai (ICT) felkészültséggel, hozzáféréssel vagy használattal rendelkezők hátrányos helyzetbe kerül(het)nek a munkaerőpiacon, fogyasztóként (l. információhiány), vagy akár csak átlagos állampolgárként is (l. offline ügyintézésrel töltött idő, pénz).

A kihívásokra több európai szintű válasz született már az elmúlt években. Ezek egyike volt a tagállamok illetékes minisztereinek megállapodása 2006-ban (*Riga Ministerial Declaration*¹), amely többek között célul tűzte ki, hogy 2010-re felére csökkentsék Európában a szakadékot a digitális műveltség területén az EU-átlag és a hátrányos helyzetű csoportok között². Az *eEurope Action*

*Plan*³ keretében az *eLearning* és az *eSkills* programok a politikai agenda részévé váltak (később az előbbi határozottan fel is vállalta a digitális műveltség promócióját), a *Lisszaboni Agenda*⁴ pedig a politikai szintű beavatkozás kulcsterületévé tette a digitális műveltséget.

A megtett út az általános értékelés szerint pozitív (látványos és egyértelmű fejlődést sikerült elérni Európában pl. az internethasználat területén), sok még azonban a tennivaló ahhoz, hogy az ICT nyújtotta előnyöket a társadalom mind szélesebb körei számára elérhetővé tegyék.

Általánosságban elmondható, hogy a digitális műveltség színvonala az idők, az alacsonyabb iskolázottságúak, a munkaerőpiacon kívüliek és a gazdaságilag elmaradottabb régiókban élők körében a legalacsonyabb⁵. Megjelent továbbá az ún. *second digital divide*, vagyis a második szintű digitális szakadék jelensége is, amely a használat minőségében nyilvánul meg: a felhasználók egy része – a megfelelő kompetenciák hiányában – nem képes kihasználni a magasabb szintű, internet nyújtotta lehetőségeket, szolgáltatásokat (pl. nem képesek online tranzakciókat végrehajtani). Ez a második szakadék, s a róla való politikai szintű gondolkodás különösen fontos az online közszolgáltatások (pl. e-közigazgatás) kialakítása és fejlesztése szempontjából.

A digitális műveltség fogalma és mérése

Az Európai Bizottság jelentésének munkadefiníciója a következő: *a digitális műveltség mindazoknak a jártasságoknak az összessége, amelyek a digitális kompetencia*⁶ *megszerzéséhez szükségesek.* Ilyen az alapvető ICT-jártasság, illetve a számítógép-használat (visszakeresés, hozzáférés, megőr-

zés, létrehozás, bemutatás, információcsere, kommunikáció, közösségi hálózatokban való részvétel képessége az interneten keresztül).

A digitális műveltség mérése a számítógép és az internet alapszintű használatának vizsgálatával történik, vagyis hogy el tud-e végezni az adott személy 6-6 alapvető ilyen irányú tevékenységet. (5-6: magas digitális műveltség, 3-4: közepes szint, 1-2: alacsony szint, 0: mérhetetlen, nincs digitális jártasság.)

Visszatekintés és helyzetértékelés

A digitális műveltséggel kapcsolatos tevékenységek egy időben indultak az információs társadalommal kapcsolatos európai kezdeményezésekkel. A prioritás eleinte a hozzáféréseken volt (1), később az alapvető számítógépes és internetes jártasságok megszerzésének népszerűsítése került a középpontba (2), míg napjainkban már a magasabb szintű, ún. fenntartható képességek megszerzésén van a hangsúly (3):

1. A fejlesztések ebben a szakaszban elsősorban az infrastruktúra megteremtésére, a hozzáférési pontok kialakítására összpontosítanak (iskolákban, közösségi helyeken, és elsősorban a földrajzilag rossz elhelyezkedésű területeken). Ebben a szakaszban került sor a számítógépek és egyéb eszközök beszerzésére, és az időszak jellemzője az árak csökkentése is az otthoni hozzáférés és használat ösztönzése révén.
 - Az EU-tagállamok az 1990-es évek végére lényegében felszerelték az iskolákat számítógéppel (kivételet mindössze néhány közép-, kelet- vagy dél-európai állam jelent), teljesítve ezzel az egyik lisszaboni célkitűzést⁷. Az ehhez szükséges intézkedések (és pénzügyi támogatások) javarészt nemzeti szintűek voltak, egy-két kivétellel. 2000 óta jelentős fejlődés figyelhető meg az oktatás és a képzés ICT-hozzáféréseit illetően, bár ezeknek az eszközöknek az oktatásra, képzésre gyakorolt hatása egyelőre nem az elvárások szerint alakul, az ún. tanulási folyamatosságot nem sikerült megvalósítani.
 - A digitális műveltség elősegítését szolgáló intézkedések java ebben az időszakban az ún. nyilvános internetes hozzáférési pontok létrehozását jelentette (l. e-Magyarország Pontok), amelyeket iskolákban, városházákon, munkaügyi központokban, könyvtárakban, postákon és telecenterekben alakítottak ki. A velük párhuzamosan a magánszektorban

megjelenő internetes kávézók és egyéb közösségi helyek feljutása következtében azonban szerepük jelentősen megváltozott: speciális hátrányos helyzetű társadalmi csoportok tanácsadó, képző helyeivé váltak.

- Harmadsorban, az első időszak intézkedései az egyéneket is ösztönözték az ICT-eszközök beszerzésére, adókedvezményekkel és olcsó hitelekkel támogatva a hozzáférést.

A lakosság 57%-a azonban 2007-ben még nem rendelkezett otthoni internettel. Ez a következő okokra vezethető vissza: érdeklődés/szükség hiánya; „nem engedhetem meg” (l. eszközök és a hozzáférés ára); megfelelő jártasságok hiánya.⁸

Az az adat, miszerint a háztartások 41%-ának nincs szüksége az internetre, részben fejezi csak ki magának a választás lehetőségének tényét, sokkal inkább azt tükrözi, hogy az emberek nincsenek tisztában az internet előnyeivel, és az azon keresztül elérhető szolgáltatásokkal. Válaszként számos ország figyelemfelkeltő kampányokat folytatott, amelyben az internet előnyeit hangsúlyozták. Ami a „nem engedhetem meg” akadályt illeti: a felmérések szerint sokkal nagyobb akadályt jelent az eszközök ára, mint a hozzáférése. A megfelelő jártasságok hiánya mint akadály pedig jól jelzi a digitális műveltség fejlesztésével kapcsolatos teendők szükségességét.

2. A digitális műveltséggel kapcsolatos kezdeményezések második szakaszában a számítógép és az internethasználattal kapcsolatos ismeretek oktatására helyezték a hangsúlyt. Ahogy terjedt az internet használata az egyes országokban, úgy fordultak a programok is mindinkább a hátrányos helyzetűek felé. Egyre szaporodtak a nyilvános internetes hozzáférési pontok, amelyek speciális tanácsadást és képzéseket kezdtek kínálni felhasználóiknak. A felmérés készítői által vizsgált mintegy 470 kezdeményezés célcsoportja főleg az átlagállampolgár volt, de szép számmal akadtak köztük a valamilyen szempontból hátrányos helyzetűeknek, az idősebbeknek, a nőknek, az elmaradott térségekben élőknek kínáltak is. A programok hatására valamennyi hátrányos helyzetű társadalmi csoportnál emelkedett az internethasználat mértéke.

Az átlaghoz képest a legnagyobb lemaradást a 65-74 év közöttieknél mérték. Ennek a korosztálynak a digitális műveltsége országonként változik⁹, de szinte mindenhol 50% alatt van (USA: 32% körül).

Hasonlóan rossz eredményeket mértek az alacsony iskolázottságúak, a gazdaságilag inaktívak és az 55-64 évesek körében. Ezeknél a csoportoknál a lemaradás fő oka valószínűsíthetően az iskolázottság alacsony szintje, és itt kell megemlíteni az élethosszig tartó tanulás és a felnőttképzés kiemelkedő szerepét: az internet és a számítógépes alkalmazások növekvő mértékű használata új tanulási-képzési lehetőségeket teremt, amely pedig e társadalmi csoportok (re)integrációját segíti.

Mi a helyzet azokkal, akiknek a digitális műveltsége mérhetetlen (nulla) volt?

- Az átlaghoz képest a legnagyobb lemaradást a 65-74 év közötti korosztály mutatta, melynek 81%-a egyáltalán nem rendelkezik internetes ismeretekkel. A (fiatalabb) nyugdíjasok és az inaktívak 72%-a, az alacsony iskolázottságúak 62%-a és az 55-64 év közöttiek 60%-a nem rendelkezik digitális műveltséggel.
- A digitális műveltség egyes társadalmi csoportokra vonatkozó mértéke az egyes országokban párhuzamba vonható az internet elterjedtségének országonkénti megoszlásával: a legnagyobb fokú a digitális műveltség mértéke az északi államokban, a legalacsonyabb a földközi-tengeri térségben és a kelet-európai tagállamokban. (Pl. a munkanélküliek 86%-a nem használja az internetet Bulgáriában, míg ez a szám Norvégiában csak 9%.)
- A képzettséget tekintve megállapítható, hogy a legnagyobb arányú fejlődést a közepesen iskolázottaknál mértek.
- A nemi megoszlás a következőképpen alakult: a 16-24 éveseknél nem volt eltérés férfiak és nők között (12-12%-nak nincsenek internetes ismeretei); a 25-54 közötti korosztálynál a férfiak 30%-ának, a nők 35%-ának nincsenek internetes ismeretei; az 55-74 közötti korcsoportban pedig a 65-76% az arány.
- Pozitívum, hogy van, ahol megszűnt a rés: a 16-24 év közöttiekénél, az alacsony iskolázottságúaknál az internetjártassággal nem rendelkezők EU-átlaga 16%, de ugyanennyel a csoportnál Finnországban és Izlandon 0% az érték.

3. A digitális műveltséggel kapcsolatos kezdeményezések harmadik szakaszában a használat minőségének és az információs társadalomban való részvételnek az erősítése került a középpontba: a hangsúly a felhasználóra, a fejlettebb alkalmazásokban való bizalom és tudatosság erősítésére (pl. online tranzakciók), a digitális technológiákkal kapcsolatos kritikai gondolkodás fejlesztésére és a biztonsági kérdésekkel

kapcsolatos szempontok tudatosítására helyeződött.

Ahogy korábban említettük, a hangsúly eleinte a hozzáférés megteremtésére helyeződött, és e tekintetben jelentős sikereket könyvelhetnek el az országok. Mára azonban nyilvánvalóvá vált, hogy az emberek egy része – megfelelő ismeretek hiányában – nem képes kihasználni az internet kínálta lehetőségeket. Korosztálytól és iskolázottságtól függetlenül kommunikációra és tájékozódásra használják „csak” a világhálót, és a fejlettebb alkalmazások javarészt kihasználatlanok maradnak (főleg az életkor előrehaladtával). Ha pedig az online tranzakciók és netes közszolgáltatások használatát vizsgáljuk, ki lehet jelenteni, hogy a magasabb iskolázottságúak többet és magasabb szinten veszik igénybe ezeket a lehetőségeket (különösen igaz ez az e-kormányzati szolgáltatásokra).

Az Eurostat azt is vizsgálta, hogy a felhasználók milyen módon szerzik meg és fejlesztik számítógépes és internethasználati ismereteiket: e területen jelentős az elmozdulás az informális tanulási csatornák irányába („mások segítségével”, „csinálom, s így tanulom”), különösen az alapszintű ismeretekkel már rendelkezők körében.

A harmadik szakaszban a digitális műveltséggel kapcsolatos kezdeményezések túllépnek a számítógépeken; néhány országban már ún. multiplatform kezdeményezésekkel találkozunk (l. pl. mobil internet használata, amelynek aránya az iskolázottsági szint emelkedésével párhuzamosan nő).

A jelentés kiemeli, hogy a digitális műveltségkezdeményezések akkor voltak sikeresek, ha a következőkben hatékonyak voltak:

- a még nem felhasználók és a kevés jártassággal rendelkezők motivációja,
- a technológia olcsóbbá, felhasználóbaráttá és hozzáférhetővé tétele,
- a mindennapi tevékenységekre és a személyes érdeklődésre szabott, az alapján megválasztott tanulási módok.

Nem szabad azonban megfeledkezni arról a 40%-ról sem, akik még mindig nem használják az internetet; a jövő projektjeinek figyelembe kell venniük az új igényeket és a használat minőségében már most jelentkező másodlagos digitális szakadék szempontjait is. E két tényezőt emeli ki a magas szintű szakértői csoport ajánlása is.

(Forrás és további információ:

Digital literacy. European Commission Working Paper and Recommendations from Digital Literacy High-Level Expert Group.

http://ec.europa.eu/information_society/eeurope/i2010/docs/digital_literacy/digital_literacy_review.pdf)

Linkajánló ICT és információs/digitális műveltség témában

- European Commission Information and Communication Technologies. Work Programme 2009–10. (Agreed by ICT Programme Committee) <http://cordis.europa.eu/fp7/ict/>
- ICT Digital Literacy. Policies and White Papers <http://www.ictliteracy.info/Policies-WhitePapers.htm>
- Stanford's Key to Information Literacy <http://skil.stanford.edu/intro/research.html>
- ICT Digital Literacy Skills Assessment <http://www.ictliteracy.info/ICT-Assessment.htm>
- Digital Literacy – the evolution of the 21st century Literacies (eLearningPapers No.12 February 2009) <http://www.elearningpapers.eu/?page=home>

Az internet és az új online technológiák biztonságosabb használata

A közösségi program végrehajtásának végső értékelése

Az új bizottsági közlemény a 2005–2008-as időszakra szóló *Biztonságosabb internet plusz* nevű többéves program végső értékelését ismerteti. A program az erről szóló európai parlamenti és tanácsi határozatban foglaltaknak megfelelően az internet és az új online technológiák – különösen a gyermekek számára – biztonságosabb használatának előmozdítását, a jogellenes és a végfelhasználó számára nem kívánatos tartalmak elleni küzdelmet tűzte ki célul. A program négy évig, 2005. január 1-jétől 2008. december 31-ig tartott, és 45 millió eurós költségvetéssel rendelkezett.

A programot négy fő cselekvési irányvonal mentén hajtották végre:

1. A jogellenes tartalmak elleni küzdelem.
2. A nem kívánt és káros tartalmak elleni fellépés.
3. A biztonságosabb környezet előmozdítása.
4. A tudatosság erősítése.

Főbb megállapítások

- Szinte minden tagállamban működnek már forródrót-szolgálatok és tudatosságnövelő csomópontok; számos tematikus hálózatot hoztak létre, és folytatódik a munka olyan területekre vonatkozó műszaki megoldások kifejlesztése terén is, mint például a képfelismerés.
- A program az európai és az Európán kívüli döntéshozók napirendjén folyamatosan kiemelt helyen tartotta a biztonságosabb internet kérdését.
- Az *INHOPE (Internet Hotline Providers)* hálózat széles körű nemzetközi tagsága a program tágabb internetes közösségben élvezett elismertségéről tanúskodik.
- Számos érdekelt nagyra értékelte a program által kínált hálózatépítési lehetőséget, hangsúlyozva a tényt, hogy a program olyan ágazatok közötti együttműködést tesz lehetővé, amelyeket egyébként nem dolgoztak volna össze, például a nagyobb távközlési szolgáltatók és a nem kormányzati szervezetek.
- A program az *EU Kids Online* hálózat keretében nagymértékben ösztönözte a biztonságosabb internettel összefüggő kérdésekre vonatkozó kutatási eredmények összegyűjtését és elemzését.
- Eredményes munka folyt az egyes ágazatokon belüli és az ágazatok közötti párbeszéd ösztönzése, valamint a mobiltelefon-ágazat erőfeszítéseinek támogatása terén, hogy hatékony önszabályozó mechanizmusokat fogadjanak el a kiskorúak védelme érdekében.
- A tudatosságnövelő intézkedéseket illetően a *Biztonságosabb Internet Nap* sikernek tekinthető: az esemény a résztvevők számát és a földrajzi lefedettséget tekintve évről évre bővült, ennek során a hangsúly egyre inkább nemzetközi szintre helyeződött át, és az esemény tekintélyes sajtó- és médiavisszhangot váltott ki.
- A program hatását illetően az Európa-szerte egységes megközelítés és egységes üzenet jelentős szerepet játszott a program nagy sikerében. A program ismertségét azonban fokozni lehetne nagyobb mértékű internetes és interneten kívüli jelenléttel és népszerűsítéssel.
- Magát a programot szilárd fenntarthatóság jellemzi, fontos azonban a hálózatok működésének figyelemmel kísérése annak érdekében, hogy bizonyítani lehessen, továbbra is ez a modell a legmegfelelőbb. Az eredményesség és a hatékonyság növelése érdekében szükséges, hogy a forródrótszolgálatok, a tudatosság erősítéséért felelős csomópontok és a segélyvonalak nemzeti szinten közös csomópontokat alkossanak, ez azonban felveti azt a kérdést is, nem kellene-e

egyetlen szervezetben egyesíteni a két (az INSAFE és az INHOPE) hálózatot, amely Európa-szerte összehangolná az összes tevékenységet.

- A program számos, EU-n belüli és kívüli kezdeményezést kiegészít, valamint kiegészíti a legtöbb tagállam nemzeti kezdeményezéseit is, különösen a jogsértő tartalmak elleni küzdelem, a médiaműveltség előmozdítása és a gyermekek jogainak erősítése terén.

További információ:

- INHOPE (Internet Hotline Providers) hálózat
<https://www.inhope.org/>
- Az INHOPE magyar tagja a MATISZ (Magyar Tartalomipari Szövetség)
<http://www.internethotline.hu/>,
<http://old.matisz.hu/>
- INSAFE (European network of e-safety awareness nodes)
<http://www.saferinternet.org/www/en/pub/insafe/index.htm>
- EU Kids Online hálózat
<http://www.eukidsonline.net/>

(Forrás és további információ: Az internet és az új online technológiák biztonságosabb használatát elősegítő többéves közösségi program végrehajtásának végső értékelése. A bizottság közleménye az Európai Parlamentnek, a tanácsnak, az Európai Gazdasági és Szociális Bizottságnak és a Régiók Bizottságának. COM(2009) 64 végleges. Brüsszel, 18.2.2009.)

Megjelent az Európai Unió 2008. évi tevékenységéről szóló általános jelentés

A bizottság március elején közzétette az Európai Unió tevékenységéről szóló éves jelentést, amely bemutatja, miként alakult az élet az Unióban 2008 során. A jelentésből most az információs társadalommal foglalkozó legfontosabb megállapításokat idézzük:

1. Információs társadalom, Internet

- A bizottság előterjesztette az egységes európai elektronikus hírközlési piac fejlődéséről szóló 2007. évi jelentését (COM(2008) 153).
- Az Európai Parlament és a tanács három évvel meghosszabbította az *Európai Hálózat- és Információbiztonsági Ügynökség* megbízatását (1007/2008/EK rendelet – HL/L293, 2008.10.31.).

- A bizottság
 - határozatjavaslatot terjesztett elő az *internetet és egyéb kommunikációs technológiákat használó gyermekek védelmére* irányuló (öt évre 55 millió eurós költségvetéssel rendelkező) többéves közösségi finanszírozási program létrehozásáról. A határozatot az Európai Parlament és a tanács december 16-án elfogadta (COM(2008) 106; 1351/2008/EK határozat (HL/L348, 2008.12.24.);
 - közleményt bocsátott ki „*Cselekvési terv az internetprotokoll 6-os verziójának (IPv6) európai alkalmazására*” címmel. Ebben arra ösztönzi az internethasználókat és -szolgáltatókat, hogy álljanak át a legújabb internetprotokollra, ezzel lehetővé téve, hogy a mostaninál jóval több IP-cím álljon rendelkezésre. (COM(2008) 313);
 - közleményt bocsátott ki a *jövő hálózatairól és az internetről*. A közleményt két dokumentum kíséri: az egyik a tárgyak internetéről szól, a másik statisztikai mutatót dolgoz ki a szélessávú szolgáltatásokra (COM(2008) 594).

2. Az információs és kommunikációs technológiák alkalmazása

- A bizottság
 - áprilisban féldícs értékelést terjesztett elő az i2010 kezdeményezésről (COM(2008) 199). Ebben megerősíti az információs társadalmi és médiaügyi politika fontosságát a lisszaboni célkitűzések megvalósításában; konkrét javaslatokat tesz az i2010-kezdeményezés hangsúlyainak áthelyezésére az információs és kommunikációs technológiák versenyképességének és európai elterjedésének fokozottabb előmozdítása érdekében;
 - nyilvános konzultáció nyomán közleményt bocsátott ki a kreatív online tartalom belső piaci helyzetéről (COM(2007) 836; HL/C106, 2008.4.26.);
 - a kulturális anyagok digitalizálása és online elérhetősége, valamint a digitális megőrzés terén az Európai Unióban elért eredményekről fogadott el közleményt (COM(2008) 513);
 - „*A mindenki számára hozzáférhető információs társadalom felé*” címmel közleményt bocsátott ki, amely az elektronikus hozzáférés biztosítására, vagyis azoknak a technikai akadályoknak és nehézségeknek a leküzdésére irányul, amelyekkel a fogyatékos

– gyakran időskorú – emberek akkor találkoznak, amikor kísérletet tesznek arra, hogy az információs társadalomba egyenlő félként beilleszkedjenek (COM(2008) 804);

- o előterjesztette a 6. K+F keretprogramba tartozó „*Információs társadalom technológiai*” kiemelt téma utólagos értékelését, mely rávilágított több olyan lehetőségre, amellyel a környezet kedvezőbbé tehető az IKT-kutatásból származó innováció számára (COM(2008) 533);
- o olyan rendeletjavaslatot fogadott el, amely az információs társadalomra vonatkozó közösségi statisztikákat érinti, és amelynek az a célja, hogy éves statisztikák álljanak rendelkezésre a vállalkozások és a háztartások IKT-használatáról (COM(2008) 677).
- November 20-án elérhetővé vált az *Europeana* európai digitális online könyvtár (IP/08/1747).

3. E-közigazgatás

- A bizottság
 - o az *Európai Közigazgatások Közötti Átjárhatósági Eszközökről (ISA)* szóló határozatra vonatkozó javaslatot fogadott el. Az ISA program elő fogja segíteni az európai közigazgatási szervek közötti, határokon és ágazatokon átnyúló hatékony és eredményes elektronikus együttműködés megkönynyítésére szolgáló szervezetirányítási, pénzügyi és működési keret létrehozását (COM(2008) 583);
 - o olyan cselekvési tervet fogadott el, amely európai léptékű megoldást hivatott kínálni az online közszolgáltatások határokon átívelő igénybevételére (COM(2008) 798);
 - o tovább folytatta „*e-Bizottság 2006–2010*” elnevezésű stratégiájának megvalósítását, azzal a céllal, hogy az IKT-knek az állampolgárok, a vállalkozások, és a partner közigazgatási szervek érdekét szem előtt tartó optimális felhasználásával növelje saját hatékonyságát, eredményességét, átláthatóságát és szolgálatainak minőségét.

(*Forrás és további részletek:*

<http://europa.eu/generalreport/hu/welcome.htm>)

Információs és kommunikációs technológiai infrastruktúra az elektronikus tudomány szolgálatában

Az Európai Bizottság március elején megjelent új közleménye felhívja a figyelmet arra, hogy milyen fontos stratégiai szerepet játszik az információs-kommunikációs technológiai (IKT) infrastruktúra az európai kutatás- és innovációs politika megalapozásában, s egyben arra biztatja a tagállamokat és a tudományos közösségeket, hogy az Európai Bizottsággal együttműködve erősítsék meg és hangolják össze erőfeszítéseiket a világszínvonalú IKT-infrastruktúra (másként: *elektronikus infrastruktúra*) kialakítása, ennek révén pedig a XXI. század tudományos felfedezéseinek előkészítése érdekében.

Az elektronikus infrastruktúra olyan környezet, amelyben a kutatási erőforrások (hardver, szoftver és tartalom) egyszerűen megoszthatók és elérhetők mindenkor, amikor az a színvonalasabb és hatékonyabb kutatás érdekében szükséges.

A fejlett számítási erőforrásokat, adattárakat és tudományos eszközöket hasznosító új kutatási módszerek (összefoglaló néven: az *elektronikus tudomány, e-Science*) a várakozások szerint forradalmasítani fogják a tudományos felfedezés folyamatát, hasonlóan ahhoz, ahogyan annak idején a „tudomány reneszánsza” a korszerű tudomány alapjait lefektette. Európa számára mind versenyelőnyének megtartása, mind a társadalom várakozásainak kielégítése szempontjából létfontosságú, hogy ezt a paradigmaváltást felismerje. Az elektronikus tudományra való gyors átállás elősegítése érdekében az Európai Bizottság és a tagállamok jelentős összegeket fektetnek az *elektronikus infrastruktúra* fejlesztésébe, ezen belül a *GÉANT* páneurópai kutatási hálózat¹⁰, valamint az elektronikus tudományt segítő számítóhálózatok, az adatkezelő infrastruktúra és a szuperszámítógépek létrehozásába.

A 2020. év és az azt követő évek tudományos áttöréseinek támogatása céljából kialakított európai stratégia három fő pillére:

1. a vezető szerep kivívására való törekvés az elektronikus tudomány területén,
2. a fenntartható elektronikus infrastruktúra kialakítása,
3. ennek az infrastruktúrának a felhasználása az innováció segítésére.

Az első pillér azt jelenti, hogy Európának az elektronikus tudományban a kiválóság gyűjtőhelyévé

kell válnia, ennek érdekében pedig a több tudományágat felölelő globális együttműködést egymást jól kiegészítő készségek és erőforrások kialakítására kell felhasználnia. Európának meg kell erősítenie kutatási kapacitását a nagy teljesítményű számítástechnika területén. A stratégia második összetevője a kutatás „folyamatosságának” fenntartását célozza, és az elektronikus infrastruktúra állandó kutatási platformok formájában való megszilárdítását foglalja magában. A hangsúlyt a minőségi szolgáltatások napi huszonnégy órában, a hét minden napján történő nyújtására és az elektronikus infrastruktúra hosszú távú fenntarthatóságára kell helyezni. Ez a nemzeti és az uniós szintű törekvések koordinációját és megfelelő irányítási modellek kialakítását igényli. A harmadik összetevő középpontjában az elektronikus infrastruktúra innovációs potenciálja áll: a felhalmozott ismeretek hasznosítása a tudományon túlmutató területeken (pl. az elektronikus egészségügyben, kormányzatban, tanulásban), illetőleg az elektronikus infrastruktúra költséghatékony platformként való felhasználása a nagyarányú technológiai kísérletezés keretében (a jövő internete, valóban párhuzamos szoftverek, Living Labs – „élő laboratóriumok” projekt stb.).

Az elektronikus infrastruktúra jelenleg öt, egymással több tekintetben is összefüggő részterületet foglal magában, amelyek együtt számos funkciót és szolgáltatást nyújtanak:

1. A GÉANT a világ legnagyobb kutatási és oktatási célú, másodpercenként több gigabit adatátviteli sebességű kommunikációs hálózata, amely Európában már mintegy 4000 egyetemet és kutatóközpontot szolgál ki, és 34 nemzeti kutatási és oktatási hálózatot kapcsol össze egymással. Kapcsolódik a világ más hasonló célú hálózataival is, így velük együtt egyetlen nagy világméretű kutatási hálózatot alkot.
 - A tagállamok felkérést kapnak arra, hogy a kutatási és oktatási hálózatok területén erősítsék meg a nemzeti és az európai szakpolitikai törekvések közötti koordinációt; támogatása és használata során a GÉANT-ra olyan kísérleti platformként tekintsenek, amely meghatározó szerepet fog játszani a jövő internetének kialakításában.
 - A bizottság a hetedik keretprogramon keresztül és nemzetközi együttműködés révén továbbra is szilárd támogatást fog nyújtani a GÉANT számára annak érdekében, hogy kapacitását és globális távlatait megerősítse.
2. Az elektronikus tudományt segítő számítóhálózatok a legnagyobb számítástechnikai igénye-

ket támasztó tudományágak (pl. nagyenergiás fizika, bioinformatika) szükségleteinek kielégítésére, a számítógépek és a bonyolult, gyakran egyedi tudományos eszközök használatának egymással való megosztása és együttes mozgósítása céljából jöttek létre. Az EU keretprogramjaiból nyújtott támogatásnak is köszönhetően Európa mára a legnagyobb olyan számítóhálózatot tudhatja magáénak, amely több tudományágat is kiszolgál.

A számítóhálózat a gépidő és a tárhely kapacitás számítógépek közötti, interneten keresztüli megosztását biztosító szolgáltatás. Végső soron az a célja, hogy a világ számítógépeinek hálózatát olyan egyetlen hatalmas számítási erőforrássá egyesítse, amely nagyméretű, nagy idő-szükségletű és nagy mennyiségű adatfeldolgozását igénylő alkalmazások kiszolgálására is alkalmas.

- A tagállamok felkérést kapnak arra, hogy a megújult európai stratégia egyik alapvető pilléréként szilárdítsák meg és fejlesszék tovább a nemzeti számítóhálózat-kezdemenyvezéseket.
 - A bizottság támogatni fogja az áttérést az elektronikus tudományt segítő európai számítóhálózatok új irányítási modelljeire, és tényleges alkalmazásukat a kutatás legszélesebb területein, biztosítva ezáltal a globális számítóhálózatok műszaki átjárhatóságát.
3. A tudományos adatokra vonatkozó részterület az egyre gyorsabban növekvő és egyre nehezebben kézben tartható adattömegekkel foglalkozik; ilyen irányú tevékenység nélkül a tudományos felfedezések folyamatának hatékonysága és eredményessége kerülhet veszélybe. Ennek megfelelően nagyon fontos olyan új eszközöket és módszereket kifejleszteni, amelyek képesek megoldani a soha nem látott mennyiségű adat hozzáférhetőségét, kezelését és megőrzését. A tudományos adatkezelő infrastruktúra területén európai finanszírozásban részesülő projektek egyetlen közös jövőképet vallanak magukénak: a tudományos tartalmat – megjelenési formájától függetlenül, legyen szó tudományos jelentésről, szakcikkről, mért vagy megfigyelt adatokról, multimédiás tartalomról vagy másról – az elektronikus infrastruktúrán keresztül egyszerűen elérhető módon, felhasználóbarát szolgáltatások révén, tudásmegosztó platformok formájában kell a kutatóközösség rendelkezésére bocsátani.

- A tagállamok és a kutatóközösségek felkérését kapnak arra, hogy fokozzák a tudományos adatkezelő infrastruktúrára irányuló beruházásokat, és segítsék a bevált gyakorlati megoldások terjesztését.
 - A bizottság a hozzáférhetőségre és a megőrzésre vonatkozó politikai törekvések támogatása céljából meg fogja erősíteni a tudományos adatkezelő infrastruktúra területén a hetedik keretprogram keretében megvalósuló, katalizátorhatást ígérő beruházásokat.
4. Az elektronikus infrastruktúrán belül a szuper-számítógépek komplex, nagy mennyiségű adatfeldolgozását lehetővé tevő számítási és szimulációs kapacitást nyújtanak a korszerű tudomány számára.
- A tagállamok felkérését kapnak arra, hogy a bizottsággal együttműködve a PRACE¹¹ és a kapcsolódó kutatás támogatása érdekében növeljék és koncentrálják finanszírozási forrásait.
 - A bizottság kezdeményezéseket fog tenni egy olyan nagyra törő európai menetrend meghatározására és támogatására, amely a szuper-számítógépek területén a komponensektől és a rendszerektől a szükséges szoftveres háttérig és szolgáltatásokig minden kapcsolódó kérdésre kiterjed.
5. A globális virtuális kutatóközösségek, amelyek már a „kutatás 2.0”¹² paradigmát vetítik előre, új távlatokat nyitnak a kutatóközösségek több tudományágat érintő, országhatárokon átívelő együttműködése számára. Változóban van a tudományos ismeretek előállításának és terjesztésének kultúrája, és ebből a változásból sarjadnak a globális virtuális kutatóközösségek.
- A tagállamok és a kutatóközösségek felkérését kapnak arra, hogy az elektronikus infrastruktúra hasznosításának folytatásával karolják fel az elektronikus tudomány paradigmáját.
 - A bizottság az erősebb európai virtuális kutatóközösségek kialakításának segítése és a bevált gyakorlati megoldások, a szoftverek és az adatok egymással való megosztására való bátorítása érdekében meg fogja erősíteni a hetedik keretprogram alapján végzett integráló tevékenységét.

(Forrás és további információ: A bizottság közleménye az Európai Parlamentnek, a tanácsnak, az Európai Gazdasági és Szociális Bizottságnak és a Régiók Bizottságának. Információs és kommunikációs technológiai infrastruktúra az elektronikus tudomány szolgálatában. COM(2009) 108 végleges. Brüsszel, 5.3.2009.)

Röviden

Öt nagy csúcstechnológiai cég kötelezte el magát több informatikusnő alkalmazására

A jelenlegi pénzügyi világválságban az információtechnológiai (IKT) ágazatban – például a távközlésben és az internetes szektorban – kínált állások a gazdasági növekedés egyik pillérét jelentik, ezért rendkívül fontosak a gazdaság fellendülése szempontjából. Az EU versenyképességének alakulása ezért függ attól, hogy képes lesz-e a képzett munkaerőt – ideértve a női munkaerőt is – elsősorban a csúcstechnológiai ágazatba vonzani és ott megtartani. Annál is inkább, mivel az EU-ban 2010-ben körülbelül 300 000 műszaki állás lesz betöltetlen, és az informatikusoknak csak kevesebb, mint egyötöde nő. Az aránytalanság csökkentésére a bizottság 2007-ben felkérte a távközlési és internetes vállalkozásokat, hogy több, az IKT-ben jártas női munkavállalót alkalmazzanak. Az említett kezdeményezés eredményeképpen március elején öt nagy IKT-cég írta alá a nők IKT-szektorbeli munkavállalásával kapcsolatos bevált gyakorlat alapján készült kódexet, amelyben vállalták, hogy további intézkedésekkel igyekeznek a nők számára vonzóbbá tenni a műszaki jellegű munkát, valamint törekednek arra, hogy ésszerűbben használják és támogassák az IKT-szektorban rendelkezésre álló női munkaerőt. (Forrás: RAPID IP/09/344)

Megújult a Europe Direct információs hálózat

A tagállamokban található *Europe Direct* információs központok az Európai Bizottság egyik olyan eszköze, amellyel a lakosságot helyi szinten, ingyenesen tájékoztatja. A Europe Direct információs hálózatot először 2005-ben vezették be. A központok évi 25 000 euró összegig terjedő támogatást kapnak Európai Bizottságtól uniós információs tevékenységükért, és legalább 20% társfinanszírozást kell biztosítaniuk. A pályázaton nyertes központok 2009–2012 között látják el feladatukat. (További információk:

<http://ec.europa.eu/dgs/communication/pdf/Decision-de-la-Commission-EN.pdf>;

http://ec.europa.eu/europedirect/index_en.htm)

EP-választások és e-technológia

Barack Obama amerikai választási győzelme részben az olyan fórumokon való elektronikus kampányolásnak tudható be, mint a Facebook vagy a YouTube. A júniusi európai parlamenti vá-

lasztások közeledtével jogosan vetődik fel a kérdés: mennyiben és hogyan élnek az elektronikus kampányolás adta lehetőségekkel a képviselőjelöltek? Számos képviselőnek van már saját blogja, weboldala, vagy rendszeres tagja valamely közösségi portálnak; ők úgy gondolják, ezek az új technológiák nagyszerű lehetőséget adnak a polgárokkal való kapcsolattartásra. „A Facebook a barátokkal és a támogatókkal való kapcsolattartás nagyszerű módja. A választópolgárok ezen keresztül hívják fel figyelmemet a helyi kérdésekre, politikus-társaim pedig ötletek továbbadására és hálózatépítésre használják” – mondja Graham Watson, az EP liberális képviselőcsoportjának brit elnöke. Mások, mint a dán, szocialista Dan Jørgensen tudatosan kampánycélokra használják a nemzetközi közösségi portált: „Elég nagy erőfeszítést fektetek a Facebook-on és a weboldalamon keresztül történő kommunikációba. A választások közeledtével pedig fokozni fogom ezen erőfeszítéseimet”. Watson úgy véli, „az e-technológia kiemelkedő szerepet fog betölteni a jövőbeni európai választási kampányokban – regionális, nemzeti és európai szinten egyaránt”. A liberális politikus szerint ezáltal „hozzáférhetőbb és közvetlenebb módon szólhatunk az utca emberéhez”.

(Forrás:

http://www.europarl.europa.eu/news/public/default_hu.htm)

Megújult az EPSO oldala

Megújult az *Európai Személyzeti Felvételi Hivatal* (EPSO) honlapja. Az új oldal három fő menüpont köré szervezi az információkat:

1. Munkalehetőségek az EU-nál:

http://europa.eu/epso/discover/index_hu.htm

- Az EPSO tevékenységének ismertetése.
- Uniós álláslehetőségek: kiket keresnek, mit kínálnak, alkalmazotti kategóriák, besorolási rendszer, bérezés, személyzeti szabályzat.
- Kiválasztási eljárások: az eljárásokban való részvétel feltételei, az eljárások résztvevői, a versenyvizsgák menete, az esélyegyenlőség kérdései.
- Előkészítő tanfolyamok és próbatesztek, tippek a felvételi bizottságtól.

2. Jelentkezés:

http://europa.eu/epso/apply/index_en.htm

- Hogyan kell jelentkezni.
- Nyitott pályázatok, folyamatban lévő kiválasztási procedúrák, gyakran feltett kérdések.

3. Sikeres jelentkezők:

http://europa.eu/epso/success/index_en.htm

- A felvettek/kiválasztottak listái.
- További teendők.

Jegyzetek

1 Elérhetősége:

http://ec.europa.eu/information_society/events/ict_riga_2006/doc/declaration_riga.pdf

2 Az i2010 Annual Report 2007 szerint az EU-lakosság 40%-ának nincs internetes jártassága. Ez főleg az idősebbekre, a munkaerőpiacon kívüliekre és az alacsonyabb iskolázottságúakra vonatkozó adat.

3 http://ec.europa.eu/information_society/eeurope/2005/index_en.htm

4 Elérhetősége:

http://europa.eu/lisbon_treaty/index_en.htm

5 Az USA-hoz képest különösen nagy a lemaradás – 20% – az 55 éven felüliek körében.

6 A digitális kompetencia annak a nyolc kompetenciának az egyike, amelyekre minden európainak szüksége van a tudásalapú társadalomban és gazdaságban való prosperáláshoz, nevezetesen: anyanyelven való kommunikáció; idegen nyelve(ke)n való kommunikáció; matematikai kompetencia és alapvető kompetencia a tudomány és a technológia területén; digitális műveltség; a tanulni tudás kompetenciája; társadalmi és civil kompetenciák; kezdeményező-készség és vállalkozói képességek; kulturális tudatosság és kifejezőkészség. (Recommendation of the European Parliament and of the Council of 18 December 2006 on key competences for lifelong learning. 2006/962/EC.)

7 Egy 2006-os felmérés szerint, amelyet a jelentés idéz, Magyarország 77%-kal 26 országból a 10. helyen áll az iskolák szélessávú hozzáférése tekintetében. Az EU-átlag 67%.

8 Az Eurostat felmérése szerint Magyarországon az akadályok között a pénzügyi lehetőségek hiányát többen említették mint az érdeklődés/szükség hiányát.

9 Legmagasabb az északi államokban, Hollandiában és az Egyesült Királyságban; átlag alatti a mediterrán térségben és Közép-Kelet-Európában; Magyarországon 8% körül mozog

10 A GÉANT hálózat állandó jelleggel kínál számos, kereskedelmi alapon még nem igénybe vehető szolgáltatást kutatók számára, országhatárokon átvitelő módon (az adatátvitel sebessége 40 és 100 gigabit/másodperc között van).

11 PRACE = Partnership for Advanced Computing in Europe = Partnerség a fejlett európai számítástechnikáért. <http://www.prace-project.eu>.

12 A „kutatás 2.0” kifejezés arra utal, hogy a kutatás területén a kreativitás előmozdítása, az információk egymással való megosztása és az együttműködés a web 2.0-alapú technológia segítségével történik.

Összeállította: Kovácsné Koreny Ágnes

Central – kutatás a világ szakirodalmában

A ProQuest egyedülálló kínálatot nyújt az elektronikus szakadatbázisok terén, széles tárgykörben.



ProQuest® Dissertations & Theses

A *ProQuest Dissertations & Theses* adatbázis a világ sokezer felsőoktatási intézményében készült, több mint 2,5 millió disszertációra való hivatkozást tartalmaz, így a magában a világ legnagyobb gyűjteménye.

Periodicals Archive Online

A *Periodicals Archive Online* teljes körűen digitalizált folyóiratcikkek egyre bővülő archívuma a művészetek, a humán- és társadalomtudományok 37 tárgykörében. Tartalmilag a világ tudományának több mint kétszáz évét öleli fel 20 nyelven és nyelvjáráson.

ABI/INFORM®

Az *ABI/INFORM* több mint négyezer folyóiratával és a nem időszaki kiadványok széles választékával átfogja az üzleti élet fő területeit (gazdaság, pénzügy, kockázatmenedzsment stb.), elérést nyújtva olyan vezető publikációkhoz, mint pl. az *MIT Sloan Management Review* (kizárólagos joggal), a *Wall Street Journal* (kizárólagos joggal) és a *Financial Times*.

ProQuest Central

A *ProQuest Central* az információs piacon létező legnagyobb multidiszciplináris adatbázis a kutatók valamennyi szintje és köre számára: 11 900 cím az egyetemek részére (több mint 9000 teljes szövegű); cégjelentések; disszertációk; napilapok; más nem időszaki és szürke irodalom.

ProQuest Health Sciences

A ProQuest nyújtja az orvosi és betegápolási megoldások legnagyobb és koncentrált készletét elektronikus formában. Kezdve a hagyományos terápiáktól és bizonyítékon alapuló információktól a legfrissebb innovációkig és kialakuló trendekig, amelyek folyóiratokban, videoklipekben, legjobb megoldásokat tartalmazó dokumentumokban, alapos kritikai közleményekben, bizonyítékfeltáró összefoglalásokban, jelentésekben, e-könyvekben, útmutatókban és sok más helyen jelennek meg.

A termékek és szolgáltatások teljes listáját, a térítésmentes kísérleti elérésre vonatkozó információt ld. www.proquest.com vagy küldjön e-mailt nekünk: marketing@proquest.co.uk címre, hivatkozás: AD 642 09.