

Tudományos és Műszaki Tájékoztatás

Könyvtár- és információtudományi
szakfolyóirat

59. évfolyam
HU ISSN 0041-3917

2012/04

Tartalom

Ajánló

SZÁNTÓ Péter: **Projektmenedzsment és információépítészet**

Cikkek

KOVÁCSNÉ KORENY Ágnes: Projektmenedzsment és projektkommunikáció – közintézményekben	135
KOLTAY Tibor: A megtalálható információs környezet	151

Beszámolók • Szemlék • Referátumok

HUSSONG-CHRISTIAN, Uta – GOERGEN-DOLL, Kerri: Olvasói visszajelzések figyelése az igény szerinti gyarapítás kibővítéséhez (Ref.: Burmeister Erzsébet)	157
PATERSON, Lorraine – LOW, Boon: Egyetemi hallgatók hozzáállása a könyvtári szolgáltatások okostelefonokon való használatához (Ref.: Drótos László)	158
JACSÓ Péter: Hagyományos szakkiadók és a web 2.0: a Springer esete (Ref.: Drótos László)	162
LIU, Shu – ZHOU, Yongli: Intézményi repozitórium fejlesztése a DigiTool rendszerrel (Ref.: Drótos László)	166
KAISER, Max: 600 000 könyv online: az Osztrák Nemzeti Könyvtár és a Google közös digitalizálási projektje (Ref.: Kovácsné Koreny Ágnes)	170
ZIMERMAN, Martin: E-könyvolvasók a felsőoktatási könyvtárakban (Ref.: Drótos László)	174



Scientific and Technical Information

Hungarian journal of library and information science

Vol. 59 • 2012/04

Summaries

KOVÁCS-KORENY, Á.: Project management and project communication – at public-law institutions 135

To improve effectiveness, quality and efficiency in public administration services complex measures are needed. A factor of major importance in this process is to provide access to relevant services for a wide audience, at the minimum cost, tailored to the needs and electronically, i.e. using ICT opportunities. It is almost impossible to implement all this from budgetary sources, along the traditional operation principles of public administration. Support from the EU offers a solution for funding; while the application of project management methods may lead to a paradigm shift in the operation and culture of public administration, in how tasks are accomplished, as well as in ensuring the context for planning, leading, organising and controlling development efforts. At public-law institutions the majority of projects are motivated by needs related to law, community and culture; their achievements cannot, as a rule, be measured; their economic results are not easily traceable (e.g. just by improving efficiency after re-organisation); they implement intangible objectives; and it is only infrequently possible to re-design or interrupt projects. At the same time, it is difficult to find a correspondence between the nature of the everyday operation of public administration and the features of projects. Over-regulated environment may encumber project implementation, make it inflexible and slow; in an excessively hierarchical organisation the transitional organisation background, characteristic of projects, may hinder or impede both routine work and project work itself; it is difficult to designate the obvious place and mutual relationship of project objectives as parallel to political and institutional aims relying on and directed by daily operation and tasks; instead of vague success criteria, characteristic of administrative work, the project defines unanimous criteria for controlling and evaluating tasks and those performing them; the contradiction between official duties and expertise, many times so characteristic of administration, may lead to tension within the organisation; cooperation, which is inevitable

for success, is uncommon in the administrative structure and relation system; the intensity and tone of project processes and discussions leading to decisions, the short period to reach a decision are not common in public administration decision-making which is rather characterised by step-by-step, disconnected processes, peace-motivated staff and a dominance of managers. Generally, public-law institutions are lacking in those competences as well that are required for a successful project implementation. This article describes the entry, applicability and effects of projects and project management approach to public services organisations. As an illustration it quotes the example of the Digitised Legislation Knowledge Base – a project at the Library of the Hungarian Parliament –, presenting theoretical and practical problems, and advocates the necessity and feasibility of projects and the project management approach.

KOLTAY, T.: The findable information environment151

The importance of findability is often not appreciated enough, or it is limited to search solutions. Caring for findability is a task for information architecture, which is a relatively new field, the boundaries of which can be defined differently. In any case, differing social contexts and mental models of user behaviour have to be given attention to. The rule of the least effort and satisficing are important influencing factors in this.

Information architecture also has to take into consideration that the tools of web 2.0 allow everyone to produce information. Spatial issues are also deserving interest. Even though searching is not a solution to all information-related problems, it deserves attention, at least because most users expect searching to be readily available. There is also a relationship between information architecture, information overload and information literacy. We have to strive for a findable information environment in our personal information management, ease well.

Projektmenedzsment és projektkommunikáció – közintézményekben

Az európai uniós támogatásból megvalósuló projektek évek óta mindennapos szereplői, a napi rutint, munkamenetet, munkakapcsolatokat alakító, meghatározó tényezői a közintézményeknek. A TÁMOP és TIOP pályázatok révén egyre több könyvtár tanulja meg (kényszerül megtanulni) a gyakorlatban a projektmenedzsment technikáit, s próbálja beépíteni annak elemeit a mindennapokba. Hogy ez mennyire nem könnyű, azt csak az tudja, aki kipróbálja. Aki pedig soha nem próbálja ki, sokat veszít. Írásomban a projektek közintézményekben való megjelenésének problematikájával foglalkozom, különös tekintettel a velük kapcsolatos kommunikációs feladatokra.¹

Bevezetés

„Az elmúlt másfél évtizedben Magyarországon a társadalom és a gazdaság szereplői megtanultak alkalmazkodni az egyre élesebb nemzetközi verseny követelményeihez. Ugyanakkor szinte változatlan formában és módon működik a közigazgatás és az önkormányzás másfél évtizede kialakult szervezete. Ennek következménye, hogy míg a magyar gazdaság egyre modernebb és versenyképesebb, a közszolgáltatások az igényekhez képest rossz minőségűek és hatékonyságúak, s azokat sok időráfordítással és drágán lehet igénybe venni.²”

A közigazgatási szolgáltatások hatékonyságának, minőségének, eredményességének javítása komplex intézkedéseket kíván. Ennek egyik legfontosabb eleme a szolgáltatásokhoz való hozzáférés lehetőségének széles körű, a lehető legkisebb időráfordítást igénylő módozatú, lehetőség szerint minél inkább testre szabott és elektronikus, azaz az infokommunikációs technológia lehetőségeit felhasználó módon való biztosítása. Mindezek megvalósítása azonban költségvetési forrásokból és a közigazgatás hagyományos működési elvein mentén szinte lehetetlen. Pénzügyi szempontból a megoldást az Európai Uniótól érkező támogatás kínálja; a közigazgatás működésében, működési kultúrájában és a feladatok végrehajtásában szükséges paradigmaváltást, a célok eléréséhez szükséges fejlesztések tervezési, irányítási, munkaszervezési és ellenőrzési hátterét pedig a projektmenedzsment módszertana, közigazgatási alkalmazása teremtheti meg. Cikkemben a projektek és a projektmenedzsment-szemlélet közigazgatás-

ban, illetve közszolgáltatásokat nyújtó szervezetekben – köztük a könyvtárakban – való megjelenésével, alkalmazhatóságával, a mindennapi működést befolyásoló hatásaival foglalkozom.

Projekt, projektmenedzsment

A projekt fogalma és sajátosságai

A projekt fogalma sokféle módon meghatározható. A szó eredetileg a latin *projectum*=előre helyezett dolog kifejezésből származik, de angol közvetítéssel került át nyelvünkbe. Eredeti jelentése az idegen szavak szótára szerint: *hosszú távú (tudományos) tervezet*³

Az ISO-szabvány⁴ szerint *„a projekt egyedi folyamatrendszer, amely kezdeti és befejezési dátumokkal megjelölt specifikus követelményeknek – beleértve az idő-, költség- és erőforráskorlátokat – megfelelő célkitűzés elérése érdekében vállalt, koordinált és kontrollált tevékenységek csoportja”*. A definíció jól kiemeli a projektek legfontosabb jellemzőit: az időhöz kötöttséget (minden projekt eleje és vége konkrét időponthoz kötött); a konkrét célhoz kötöttséget (minden projektnek terméke, azaz megvalósítandó célja van); valamint a konkrét költségvetéshez kötöttséget (minden projekt esetében adott a megvalósításra fordítható költség).

Projekt tehát minden tevékenység, amely egy szervezet számára olyan egyszeri és komplex feladat elvégzését jelenti, amelynek teljesítési időtartama és költségei meghatározottak, s amely egy definiált cél (eredmény) elérésére irányul. A pro-

jektmunka-végzésben tehát a tervszerűség és a tervezettség, illetve az egyéni képességek, szakértelem és technikák dominálnak, a csoportos aktivitásokkal (csapatmunka) együtt. A projekt személyi felelőse a projektvezető.

A projekt helye egy szervezet életében

A projekt(ek) megjelenése egy szervezet életében az előre megtervezett, hagyományos, már-már rutinszerű feladatok elvégzése *melletti* új tevékenységek sokaságát jelenti. Működési törvényszerűségei(k) számos területen eltérnek a „normál vállalati gyakorlattól”, ahogy ezt az 1. táblázat szemlélteti.

1. táblázat

A normál vállalati és a projektszemlélet közötti eltérések⁵

Normál munkamenet és irányítási gyakorlat	Projektszemlélet és irányítási gyakorlat
ismétlődés (rutin)	egyesítés
folytonosság	lehatároltság (kezdő és végpont)
folyamatos változások	forradalmi változások
egyensúly	egyensúlytalanság
kiegyensúlyozott célok	kiegyensúlyozatlan célok
állandó erőforrások	átmenő (meghatározott, véges) erőforrások
stabilitás	hajlékonyság
gazdaságosság	hatékonyság (konkrét célok konkrét feltételek között)
szereporientáltság	célorientáltság
tapasztalat	bizonytalanság

A projekt tehát a vállalat, szervezet mindennapi rutinmunkáin kívül eső, egyedi feladat megvalósítását jelenti, amit egy külön erre a feladatra létrejött csoport végez. A projektben részt vevő személyek különböző szervezeti egységekből (esetleg más szervezetekből is) érkeznek, társulásuk ideiglenes, konkrét feladathoz és időtartamhoz kötött. A projekt a vállalat vagy szervezet rendes költségvetésétől elkülönült forrásokkal rendelkezik, általában saját költségvetése van. Sajátosságaiból adódóan új típusú munkavégzést, munkaszervezést és vezetési szemléletet igényel beosztottól, vezetőtől egyaránt. A projektcélok megvalósításához szükséges gyakorlat a *projektszemlélet* vagy *projektmenedzsment*.

Projektmenedzsment

A projektmenedzsment feladata, hogy megszerveze és optimalizálja a projekt hatékony és eredményes végrehajtásához szükséges erőforrásokat, s eközben a legkülönbözőbb vezetési elveket, módszereket, technikákat integrálja egy rendszerbe. A projektmenedzsment alaptevékenységei közé a *tervezés*, a *szervezés*, a *vezetés* és az *ellenőrzés* sorolható. Szakaszai az *előkészítés*, a *tervezés*, a *végrehajtás*, a *zárás* és az *értékelés*.

Az előkészítés és a tervezés körébe tartozik az ötlet megvalósíthatóságának vizsgálata, a célok és sikerességük kritériumainak meghatározása, a munka részletes tervezése: az egyes tevékenységek meghatározása és ütemezése, amely konkrét, világos időpontokhoz köti az egyes feladatok elvégzését, segítve ezzel a tervszerű megvalósítást (ütemterv); a projektköltségvetés összeállítása, azaz konkrét költségek rendelése az egyes tevékenységek mellé (pénzügyi terv); humán erőforrások tervezése, projektteam felállítása, a feladatok elvégzéséhez szükséges számú és kompetenciájú személyek, szakemberek kiválasztása.

A végrehajtás vagy megvalósítás szakaszának alapvető tevékenysége a terveknek megfelelő kivitelezés, a termékek, eredmények előállítása, a teljesítés folyamatos monitorozása, szükség esetén beavatkozás, változtatás. E szakasz alapvető szervezési és vezetési feladatok elvégzését igényli, beleértve a munkaszervezést, a felelősök, határidők kijelölését, a munka irányítását stb.

A projekt záró–értékelő szakaszában a termék, a projekteredmények átadása, értékelése kerül a középpontba, illetve a projekt formális, pénzügyi–adminisztrációs lezárása.

Az egyes szakaszoknak és tevékenységcsoportoknak tehát világos logikai és időrendi sorrendjük van. Van azonban két olyan tevékenység, amely a projekt teljes élettartamán végigvonul, valamennyi szakaszt érinti: az *adminisztráció* és a *kommunikáció*.

Projektadminisztráció

Minden projektnél, de a külső támogatásból megvalósuló, úgynevezett *donorfinanszírozott* projektek esetében különösen fontos a projekt megfelelő adminisztrációja, amely gyakran sokkal komolyabb terhet ró a projektmenedzsmentre, mint a szakmai célok megvalósítása. A gyakorlati megvalósítás

során meg kell felelni a projekt jellegének; a vonatkozó jogszabályoknak és az adott programra vonatkozó pénzügyi-adminisztrációs szabályoknak; a pályázati felhívás feltételeinek és a benyújtott (elfogadott) pályázatban leírtaknak; a támogatási szerződésbe foglalt kötelezettségeknek; s ráadásul mindezt a megvalósítás minden egyes szakaszában teljesíteni kell.

Projektkommunikáció

A projektkommunikáció egy, a projekt sikeressége érdekében végzett, rendkívül széles körű, tudatos, tervezett, szervezett és irányított kapcsolattartást jelent egyrészt a projekt (vagy eredménye) által érintett lakossággal, másrészt pedig a lebonyolításban érintett intézményrendszerrel, illetve az úgynevezett *stakeholderekkel*⁶.

Irányultsága alapján megkülönböztetünk *belső* és *külső* kommunikációt. A *belső* kommunikáció a szervezeten belüli tájékoztatási tevékenységet jelenti, a *külső* kommunikáció fogalma pedig a széles nyilvánosságot érintő vagy szervezetek közötti tevékenységet takarja.

Tartalma szerint a tájékoztatási tevékenység vonatkozhat magára a projektre mint tényre (projektindítás/zárás); az azt végrehajtó szervezetre (public relations, imázs- és bizalomépítés); a projekt költségvetését biztosító szervezetre, programra (állami vagy uniós támogatás); a projekt végrehajtására (a folyamat bemutatása); eredményére (elkészült termék, szolgáltatás stb.); s lehet válságkommunikáció is (csúszás, eredménytelenség, érdekkonfliktus, katasztrófahelyzet stb. esetén).

A projektkommunikációnak, a többi projekttevékenységhez hasonlóan, költség- és egyéb erőforrásbeli vonzata van, így ezt is tervezni kell, meg kell jeleníteni mind a megvalósítási ütemtervben, mint pedig a projekt költségvetésében, s be kell róla számolni a különböző projektjelentésekben.

Projektmenedzsment és projektkommunikáció a közintézményekben

A közintézményekben a projektek többségének indítását jogi, közösségi, kulturális igények teszik szükségessé; sikerességük – közvetlenül vagy közvetetten – számszerűsítve általában nem mérhető; gazdasági értelemben hasznot, eredményt csak áttételesen hoznak (pl. átszervezés utáni

hatékonyságjavulás); főként eszmei jellegű célokat valósítanak meg; ritkán lehetséges – különösen a jogi indíttatású – projektek áttekintése vagy félbeszakítása.⁷

Alapvető ellentmondások

A projektszemlélet vagy projektmenedzsment megjelenése a közintézményekben szorosan összefügg a közigazgatás, közszféra megújításával kapcsolatos kormányzati törekvésekkel. Az elmúlt 10-15 évben minden kormányzati ciklusban megjelent a közigazgatás átalakításának, modernizálásának szándéka, amelyet erősítettek az ország európai uniós csatlakozásának követelményei és feltételrendszere is. A szemléletváltást szorgalmazó, a közigazgatási reformmal kapcsolatos dokumentumok sokasága nemcsak a létszámcsökkentést fogalmazták meg hatékonyságnövelő tényezőként, de szóltak a köztisztviselők és a közalkalmazottak teljesítményével kapcsolatos minőségi elvárásokról, valamint az üzleti kompetenciák és modellek átvételének, illetve az infokommunikációs technológiák alkalmazásának szükségességéről is.

A közigazgatás mindennapi működését jellemző tulajdonságok ugyanakkor nehezen feleltethetők meg a projektek jellemzőinek:

- a *túlszabályozott környezet* nehézkessé, rugalmatlanná teheti, lassíthatja a projekt végrehajtását;
- a *túlzottan hierarchikus szervezetben* a rutinmunkát és a projektmunkát is gátló, nehezítő körülményeket teremthet a projektre jellemző átmeneti szervezeti háttér;
- a napi működést, feladatokat megalapozó, irányító politikai és intézményi célok mellett nehezen jelölhető ki a projekt konkrét céljainak helye, azok egymással való viszonya, s ez a munkatársak mindennapi munkavégzését nehezítheti (l. a projektfeladatok prioritása a rutinfeladatokhoz képest);
- a közigazgatási munkavégzést (rutinfeladatok) jellemző *homályos sikerkritériumok* helyett a projekt egyértelmű szempontokat rendel a feladatok és a feladatot végzők ellenőrzéséhez, értékeléséhez;
- a *vezetői hatáskör és a szakértelem* a közigazgatásban oly sokszor jellemző ellentmondása feszültségekhez vezethet a szervezetben, különös tekintettel arra, hogy a projektteam a célok végrehajtásához szükséges szakértelemmel rendelkező munkatársakból alakul ki, s köztük – a projektvezető kivételével – lényegében mellérendelt viszony áll fenn;

- a projekt sikerességéhez nélkülözhetetlen *kooperáció* a közigazgatási struktúrában és viszonyrendszerben ritka;
- a döntésekhez vezető folyamatok, megbeszélések projektekben jellemző intenzitása, hangneme, az egyes döntések meghozatalára rendelkezésre álló, sokszor rövid idő, idegen a közigazgatási döntéshozatali folyamatban, melyet inkább a *lépegető, szaggatott folyamatok, a béke-motivált munkatársak*, a vezetői dominancia jellemez.⁸

Szervezeti konfliktusok

Mint látható, a projekt megjelenése a közigazgatási szervezetben legszembeötlőbben *szervezeti szinten* hat: a közszolgálati projektmenedzsment nagy dilemmája, hogy egyszerre kell megoldani a hierarchikus szervezeti működést és a projektszerű gondolkodást.

A közigazgatási szervezetek és a könyvtárak feladatainak, mindennapi tevékenységének egy része nap mint nap ismétlődik, végrehajtásuk rutinjellegű, ellátásukra a szervezet „szakosodik”, vagyis szervezeti egységeket (osztályok, csoportok stb.) hoz létre, felelősöket nevez ki. A napi rutintól eltérő különböző beruházások, fejlesztések, összetett programok sikeres lebonyolítására azonban a szervezet szokásos munkamódja általában nem alkalmas: szükség van a szaktudások egyeztetett bevonására, az erőforrások összehangolására, a pontos tervezésre, gyakori csoportmunkára, a gyors alkalmazkodásra és még sok minden másra. Az ilyen típusú feladatokat projekt formájában lehet a leghatékonyabban elvégezni, amely azonban jelentősen átrajzolja a szervezet mindennapi struktúráját.

A különböző részlegektől – gyakran akár szervezeten kívülről – érkező szakemberekből álló *ideiglenes* szervezet, a projektteam tagjai sokszor csak „részmunkaidősek”, munkaidejük másik részében „hagyományos” feladataikat végzik a „normális” szervezeti kereteken belül. A feladatok prioritásának meghatározása, a tevékenységek ütemezése, az ellenőrzés, értékelés, visszacsatolás a munkavégzőtől (ön)szervezési, a projektvezetőtől pedig komoly szervezési, vezetési, irányítási szakértelmet kíván.

Konfliktusok adódhatnak abból is, ha a projektvezető nem vezetője a szervezetnek: a projektmenedzsernek megfelelő projektvezetői *felhatalmazást* kell biztosítani a projekt sikeres lebonyolítása ér-

dekében. Ez egy hierarchikus szervezetben nem is olyan egyszerű, hiszen a projektvezető soha nem elkülönült feladatként kapja meg a projekt irányítást, hanem mindennapi feladatai mellé, s általában nem emelik ki addigi szervezeti posztjáról. Két (vagy több) pozícióban kell tehát egyszerre helytállnia, ráadásul úgy, hogy más, a mindennapi munkavégzésben neki alá nem rendelt munkavállalókat kell irányítania, utasításokat, feladatokat kell nekik adnia, munkájukat ellenőriznie, értékelnie kell. Ez komoly konfliktusokat szülhet a szervezeti egységek és vezetőik között, amely a munkavállalót is negatívan érintheti, s nem utolsósorban jelentősen befolyásolhatja a projekt sikeres végrehajtását. „A projekt sikere a menedzsment támogató szerepétől függ. A siker záloga elsődlegesen a menedzsment elkötelezettségétől függ, ami a megfelelő emberek biztosítása a megfelelő időben, illetve az időben meghozott döntések a projektteam által ismertett adatok alapján kell, hogy realizálódjon.”⁹ Ezt pedig a közintézményekben nem is olyan könnyű megvalósítani.

Hiányzó kompetenciák

Menedzsmentkompetenciák

A közigazgatásban éppúgy, mint a könyvtárakban legtöbbször hiányoznak a projektek tervezéséhez, végrehajtásához szükséges *ún. menedzsmentkompetenciák*:

- a stratégiai képességek (a reális helyzetkép megalkotásához, a célkijelöléshez, a célhoz vezető út meghatározásához);
- a megvalósító képesség (a motiváltság, a fókuszáló képesség, a kitartás, a nyitottság, a csapatmunka);
- a technológiai fogékonyság (IT, műszaki technológiák);
- a menedzsmentmódszeresség (projekt módszer, minőségbiztosítás, szervezetfejlesztés, tudásmenedzsment).¹⁰

Projektmenedzsment-kompetenciák

A világban, így Magyarországon is már a projektmenedzsmentre is készültek kompetenciamodellek. Itthon Török L. Gábor szociológus nevéhez fűződik a *projektmenedzsment-kompetenciamodell* megalkotása, mely a következő elemeket foglalja magában¹¹:

- szakértelem, szaktudás, tapasztalat;
- munkavégzés, feladatok ellátása (üggyfélközpontúság, eredmény- és teljesítményorientáció, kiváló minőségre törekvés, igényesség, információ-

kezelés, tudás és tapasztalatok átadása, döntési képesség, önállóság);

- gondolkodás, mentalitás (analitikus, elemző irányultság, folyamatokban gondolkodás, innovativitás, kreativitás, problémamegoldás);
- érzelmek (kiegyensúlyozottság, önuralom, stressztűrés, kudarc-tűrés);
- együttműködés, csapatmunka (kooperációs készség és jártasság, csapatszellemű hozzáállás, megbízhatóság, felelősségvállalás, komplex gondolkodás, szintetizáló képesség);
- társas kapcsolatok (empátia, mások megértése, türelem, a másság elviselése, a különböző kultúrák kezelésének képessége, kommunikációs stílus, konfliktuskezelés);
- vezetés, irányítás (stratégiai összefüggések átlátása, szervezeti tudatosság, szervezetpolitika – eligazodás az érdekek, befolyások és hatalom viszonyaiban –, iránymutatás, célkitűzés, delegálás, motiválás, mások fejlesztése és támogatása, változásmenedzsment).

E kompetenciaelemek részben személyes adottságként vannak jelen vagy hiányoznak valakiből, az adott személy hozzáállását tükrözik, részben viszont fejleszthetők képzéssel, a szakirodalom tanulmányozásával, s erre a közigazgatásban és a könyvtárakban dolgozóknak is törekedniük kell.

Kommunikációs kompetenciák

A projekt sikeréhez alapvetően szükséges a *kommunikációs kompetenciák* megléte is a szervezetben. A szervezet kommunikációs kompetenciáján az ott felhalmozott és a gyakorlatban alkalmazható olyan ismeretek, képességek, készségek, tudásgyűjtését értjük, amelynek birtokában – megfelelő technikai feltételek mellett – a szervezet képes a belső és a külső kommunikációs feladatait a sikerességét segítő módon végrehajtani. Ide tartoznak a kommunikációs ismeretek, a kommunikációs folyamatok szervezéséhez, irányításához, koordinálásához és ellenőrzéséhez szükséges ismeretek és készségek, s kiterjed az alkalmazottak kommunikációs, szociálpszichológiai, szocio- és pszichokulturális készségeinek fejlettségére is.¹²

A vállalati vagy szervezeti kommunikáció működtetéséhez komplex tudás szükséges, amely vezetéstudományi, közgazdasági, jogtudományi, szociológiai, pszichológiai, nyelvészeti és kommunikáció-tudományi ismereteket egyaránt magában foglal. Ilyen összetett tudással a közigazgatásban kevesen rendelkeznek.

Nyelvtudás

Végül érdemes megemlíteni a *nyelvtudást* is mint szükséges kompetenciát, amelynek hiánya gátolhatja a szervezetet abban, hogy fejlesztési feladatait nemzetközi (európai) támogatások bevonásával valósítsa meg.

További problémák

A projekt megjelenése minden szervezetben, így a közintézményekben is katalizálhatja a régóta meglévő, ismert vagy feltáratlan problémák felbukkanását, szem elé kerülését, a projekt konkrét célokhoz és határidőkhöz kötöttsége sürgetheti megoldásukat. E problémák kezelése a szervezet vezetésének és a projekt menedzsmentjének közös feladata.

A napi rutintól eltérő munkaszervezés és munkamenet, a közös (szervezeti egységek közötti) munkavégzés az egyes szervezeti egységeken dolgozó munkatársak számára minden korábbinál részletesebb és rendszeresebb betekintést enged a másik szervezeti egység működésébe, munkavégzésébe, s ez különböző emóciókat, nem ritkán konfliktusokat is generálhat a szervezeti egységek, illetve a dolgozók között. Kezelésük a vezetés és a projektmenedzsment halaszthatatlan feladatai közé tartozik.

(Projekt)kommunikáció a közszolgálatban

Hatékony kommunikációs tevékenység nélkül egyetlen szervezet sem képes megfelelő szinten ellátni tevékenységét. Különösen igaz ez a közszolgálatot ellátó szervezetekre, amelyek sajátossága, hogy tevékenységük a „kirakatban” zajlik, hiszen minden állampolgár előbb vagy utóbb kapcsolatba kerül az igazgatással, ugyanakkor működésüket hajlamosak vagyunk misztikusnak, átláthatatlannak, ellenőrizhetetlennek bemutatni. A közigazgatással kapcsolatos reformtörekvések, kormányprogramok is éppen ezért szorgalmazzák újra és újra a *szakszerűség, átláthatóság, ellenőrizhetőség* követelményét, az *ügyfélközpontú, szolgáltató közigazgatás* megteremtését.

Felértékelődik a kommunikáció fontossága, ha az igazgatási szerv – mindennapi feladataihoz, működéséhez képest – egy projekt keretében valami újba fog:

- Különösen fontos a felettes szervek, a fenntartó, illetve azok szervezeti egységeinek vagy illetékeseinek tájékoztatása a projekt indulásáról, a

végrehajtásáról és eredményéről. A projekt ez irányú folyamatos kommunikációja erősítheti a projektet végrehajtó szervezet iránti felsővezetői bizalmat, a szervezet (szakmai) elfogadottságát, s válság esetén közös tudáson nyugvó alapot jelenthet a válságkommunikációhoz.

- Hatékony belső kommunikációval a szervezet azon tagjainak a támogatását is megnyerhetjük, akik nem vesznek részt a projekt végrehajtásában. Végső soron ezzel erősíthetjük a szervezetben belüli összetartozás érzését.
- A partnerszervezetek, szakmai szervezetek, esetleg érdekvédelmi szervezetek megkeresése, projektbe való bevonása fontos szakmai alapot és háttérrel jelenthet a munkához, s erősítheti a projekt és eredménye elfogadását.
- A közvélemény felé irányuló kommunikációs tevékenység átláthatóságot, nyilvánosságot biztosít nemcsak a projektnek, hanem a mögötte álló szervezetnek, s donorfinanszírozott projekt esetén magának a támogatási rendszernek is. Ez pedig a közigazgatással szembeni közbizalom erősödését szolgálja.

Európai uniós projektek és kommunikációjuk Magyarországon

Az Európai Unió tagállamainak 2005. decemberi brüsszeli megállapodása alapján Magyarországot a 2007–2013 közötti költségvetési ciklusban a fejlesztési alapokon¹³ keresztül 22,4 milliárd euró, azaz mintegy 6 ezer milliárd forint illeti meg. Ezt az összeget 15% önrésszel kell kiegészítenünk, így összesen csaknem 7 ezer milliárd forintot fordíthatunk fejlesztésekre, beruházásokra. A források felhasználásához el kellett készíteni azt az országstratégiát, amely egy gondos helyzetelemzésre alapozva meghatározza a fejlesztések fő céljait és irányait, azaz a stratégiai területeket.

Az európai uniós források mind az *Új Magyarország Fejlesztési Terv (ÚMFT)* részeként 2007 és 2010 között, mind pedig az *Új Széchenyi Terv* keretében 2011-től minden eddiginél szélesebb körű és nagyobb mértékű fejlesztési lehetőséget kínáltak és kínálnak úgy a közigazgatási szervezetek, mint a könyvtárak számára – előbbieknek az EKOP¹⁴ és az ÁROP¹⁵, utóbbiaknak a TÁMOP¹⁶ és TIOP¹⁷ operatív programok keretében.

Kommunikációs kötelek

Az Európai Unió számára hosszú ideje alapvető probléma, hogy az európai állampolgárok jelentős

része ma is távolinak érzi magától az intézményt, s különösen igaz ez az új tagállamok lakosságára. Az Európai Bizottság ezért jogszabályi szinten írja elő az uniós pénzek felhasználásával kapcsolatos kommunikációs tevékenységet.

A hazai és közösségi jogszabályi követelmények figyelembevételével a *Nemzeti Fejlesztési Ügynökség (NFÜ)* felel az ÚMFT, az ÚSZT és az operatív programok tájékoztatásra és nyilvánosságra vonatkozó feladatainak ellátásáért. Az NFÜ a fejlesztési programok egészére vonatkozóan egységes kommunikációs stratégiát készít, amely meghatározza a vonatkozó intézkedések célját; üzenetét; végrehajtásuk stratégiáját; tartalmát; a megcélzott társadalmi és gazdasági csoportokat; az intézkedések hatékonyságát mérő értékelési kritériumokat; az intézkedések ajánlott költségvetését, illetve azok várható időbeli ütemezését; valamint a megvalósításért felelős adminisztratív egységeket és azok kötelezettségeit. A kommunikációs stratégia alapján évente kommunikációs tervet készítenek.

A *közreműködő szervezetek* részt vesznek a támogatási lehetőségek megismertetéséhez kapcsolódó egyéb kommunikációs feladatok ellátásában, a kedvezményezettek kommunikációs tevékenységének támogatásában, valamint adatgyűjtést és adatszolgáltatást is végeznek. További feladatuk a folyamatos minőségbiztosítás, a projektek figyelemmel kísérése. A közreműködő szervezetek az operatív programhoz és/vagy prioritások összességéhez kapcsolódóan kommunikációs tervet készítenek, amit jóváhagyásra benyújtanak az NFÜ-nek.

A kedvezményezettek az NFÜ által kiadott segédletek alapján (l. később), kötelező jelleggel végzik saját projektjük megismertetését a lehető legszélesebb körben – saját költségvetésből, illetve a projekt költségvetéséből.

A kommunikáció sajátosságai, célcsoportjai, tartalma, eszközei

Az Európai Unió által támogatott fejlesztésekkel kapcsolatos kommunikáció *ab ovo politikai kommunikáció*, mégpedig olyan, amely a közpolitikák formálásához kapcsolódóan kap szerepet.¹⁸ Sajátossága, hogy két „megrendelője” van: az Európai Bizottság és a mindenkori kormány. Az előbbi a támogatásért cserébe elvárja, hogy a kommunikációban dominánsan legyen jelen az uniós szolidaritás eszméje, s megköveteli, hogy a tevékenység

hangsúlyosan elváljon a kormánypropagandától. Az utóbbi ugyanakkor, természetesen szeretné felhasználni az uniós támogatásból megvalósuló sikerprojekteket saját tevékenysége népszerűsítésére, pozitív megítélésének erősítésére.

A fejlesztéspolitikával kapcsolatos szakmai kommunikáció elsődleges *célcsoportjai* a kedvezményezettek, a potenciális pályázók, szakmai és érdekszervezeteik, valamint a szakértők és a kutatók. A velük kapcsolatos kommunikációs tevékenység kulcsszava a *partnerség*; a tevékenység legfontosabb tartalmi elemei pedig a pályázati információk, a pályázat elkészítéséhez, lebonyolításához, a projekt végrehajtásához szükséges ismeretek. Ennek leghatékonyabb eszközei az irányító hatóságok és a közreműködő szervezetek *honlapjai*, az NFÜ által működtetett *call center*, a különböző *szemináriumok*, *konzultációk*, *képzések*, valamint a nyomtatott és elektronikus *hírlevelek*. Fontos ugyanakkor a projektek által érintettek, a *széles nyilvánosság* tájékoztatása is, hiszen ők (lesznek) a fejlesztések hasznélvezői, esetleg elszenvedői. A nagyközönség felé irányuló kommunikációs tevékenységnek elsősorban a fejlesztési projekt tényét, a megvalósulás alapinformációit (időtartam, projektgazda, kivitelező, költség stb.), valamint az európai uniós támogatás tényét kell tartalmaznia. A pályázati, kiválasztási, lebonyolítási folyamattal kapcsolatban az átláthatóság, ellenőrizhetőség tényét, a folyamattal szembeni bizalmat erősíthetik a televízióban megjelenő közérthető, esetleg szórakoztató kisfilmek, a különböző brosúrák, honlapok. A projektek létezésének, megvalósulásának tényét leghatékonyabban a meghatározott arculati és tartalmi elemeket tartalmazó hirdetőtáblákkal, a fejlesztések eredményeit pedig az országos és helyi médián keresztül lehet eljuttatni az érintettekhez (sikertörténetek).

Az ÚMFT és az ÚSZT keretében, európai uniós támogatásból megvalósuló projektek kommunikációs tevékenységének végrehajtását a következő dokumentumok segítik: *Kedvezményezettek tájékoztatási kötelezettségei (továbbiakban: Útmutató)*; *ÚMFT/ÚSZT Arculati kézikönyv*. Míg az előbbi dokumentum elsősorban a tájékoztatási tevékenység elméleti hátterével foglalkozik, s részletesen bemutatja egy kommunikációs terv felépítését és tartalmi elemeit, illetve a projekt egyes szakaszait alkalmazható kommunikációs eszközöket, az Arculati kézikönyv az ÚMFT- és ÚSZT-projektek által kötelezően használandó logók, betűtípusok használatát, hirdető és emlékeztető táblák, nyomdai

termékek és honlapok megjelenését szabályozza részletekbe menően.

Digitalizált Törvényhozási Tudástár

Az elméleti háttér után a vizsgált téma gyakorlati vonatkozásait egy konkrét projekt, a *Digitalizált Törvényhozási Tudástár* példáján keresztül mutatom be.

Előzmények – a projektötlettől a pályázatiig

A projekt előzménye az Országgyűlés 2003-ban elindított *e-Parlament* elnevezésű programja, amelynek eredményeként megtörtént az OGYK katalógusának teljes retrospektív konverziója és internetes közzététele, s megkezdődött az Országgyűlés dokumentumainak digitalizálása, adatbázisba szervezése és internetes közzététele is. A program magában foglalta a fenti feladatok megvalósításához és működtetéséhez szükséges szoftverek beszerzését is.

Az *e-Parlament* program keretében digitalizált tartalmak és az *Országgyűlési Dokumentumok Adatbázisa 1861–1990* internetes közzététele bebizonyította, hogy jelentősen megnőtt az érdeklődés az országgyűlési dokumentumok iránt. A könyvtár honlapja látogatóinak 80%-a ezeket a tartalmakat keresi. Tekintettel arra, hogy a feldolgozott és közzétett dokumentumok az Osztrák-Magyar Monarchia időszakában keletkeztek, rendkívül komoly irántuk a nemzetközi érdeklődés is.

Az eredetileg *Digitalizált Törvényhozási és Közigazgatási Tudástár* elnevezésű, később *Digitalizált Törvényhozási Tudástárra* átnevezett projekt ötlete szervesen kapcsolódott az *e-Parlament* programhoz: hozzávetőlegesen 7000 kötettel kívánta növelni a tartalomszolgáltatásba bevonható digitalizált dokumentumok számát. Komplexitása és nagyságrendje azonban az egyedi formában történő megvalósítását indokolta.

A projekt keretei és célkitűzései

Az Országgyűlés Hivatala, Országgyűlési Könyvtár *Digitalizált Törvényhozási Tudástár (DTT)* elnevezésű projektje az ÚMFT Elektronikus közigazgatás operatív programja keretében, kiemelt projektként, az Európai Unió támogatásával és az *Európai Regionális Fejlesztési Alap* társfinanszírozásával valósul meg. Alapinformációk:

- a projekt kezdete és vége: 2010. január 4. – 2012. május 31.;
- teljes költségvetés: 200 millió forint;
- a támogatás összege: 200 millió forint (100%);
- kedvezményezett: Országgyűlés Hivatala, Országgyűlési Könyvtár.

A projekt célja mintegy kétmillió oldalnyi történeti országgyűlési dokumentum, jogforrás, jogi, történettudományi és politikai szakirodalom (könyvek és időszaki kiadványok) digitalizálása, egységes portálon való szolgáltatása. A portállal az OGYK hatékonyan kívánja segíteni a jogalkotási munkát és a háttérben folyó szakmai tevékenységet. A DTT projekt további céljai: a digitalizált dokumentumok adatbázisba szervezése és integrált felületű portálon való szolgáltatása; a szerzői jogi szempontból szabad felhasználásúnak tekinthető dokumentumok teljes körű hozzáférhetővé tétele az interneten; az oktató- és kutatómunka, valamint a könyvtári tájékoztató munka támogatása; a könyvtári állomány védelme.

DTT – Kihívások

A projekt tervezése, kialakítása és végrehajtása számos kihívás elé állította a könyvtárat és munkatársait. Ezek egy része a korábban már bemutatott, a projektszerűségből adódó ellentmondásokból, kompetenciahiányokból stb. adódtak, mások a nemzetközi és a hazai könyvtárügy jellegzetességeiből fakadtak.

A DTT projekt a közigazgatási szervezetben; projektmenedzsment

Az OGYK parlamenti könyvtárként és országos szakkönyvtárként az *Országgyűlés Hivatalának* egyik hivatali szerve, ily módon az államigazgatási rendszer része. A könyvtár az Országgyűlés elnökének közvetlen irányítása mellett működik. A könyvtár vezetője a könyvtári ellátásért és a tájékoztató munkáért felelős főigazgató. Az OGYK szervezeti egységei a *Könyvtári Igazgatóság* és a *Tájékoztatási Igazgatóság*.¹⁹ A könyvtárban a *Főigazgatói Titkárság* mellett jelenleg hét, szakmai alapon szerveződött osztály működik.

A DTT projekt vezetője a könyvtár főigazgatója; a végrehajtás irányítója a kilencfős *menedzsment-munkacsoport*. A menedzsment az egyes részfeladatok elvégzésére szakmai munkacsoportokat állított fel, s egyben kijelölte azok vezetőit is. A szakmai munkacsoportokat a projektvezetés pon-

tos feladatmeghatározással látta el, amely magában foglalja a feladatok végrehajtásának határidejét is. Az egyes munkacsoportok munkáját a menedzsment-munkacsoport egy-egy kijelölt tagja felügyeli. A munkacsoport-vezetők meghatározott határidőre jelentésben foglalják össze a team által végzett munkát és eredményeit. A menedzsment értékeli a szakmai team munkáját, s dönt a feladatok folytatásáról.

A projekttel kapcsolatos igazgatási-adminisztrációs feladatokat a menedzsment-munkacsoport egyik tagja látja el a könyvtár *Főigazgatósági Titkárságának* segítségével. E feladatok közé tartoznak: a jelentéstételi kötelezettségből adódó feladatok (Projekt Előrehaladási Jelentések elkészítése, beküldése); a beszerzésekkel kapcsolatos feladatok (árajánlatkérések, megrendelések, teljesítésigazolások, számlák); a közbeszerzésekkel kapcsolatos adminisztrációs feladatok; a kifizetési kérelmekkel kapcsolatos dokumentáció összeállítása; a Támogatási Szerződésben bekövetkező változásokkal kapcsolatos adminisztrációs feladatok; valamint a projekt iktatási rendszerének és archívumának gondozása.

Mivel a könyvtárnak nincs önálló gazdasági egysége, a projekt pénzügyeivel kapcsolatos adminisztrációs feladatokat, valamint a közbeszerzési eljárások lebonyolítását az *Országgyűlés Hivatala Gazdasági Főigazgatóságának* (hivatali szerv) illetékes főosztályai, osztályai végzik. Az EKOP projektek pénzügyi lebonyolításáról szóló szabályzat alapján felállított végrehajtási és döntéshozatali folyamatok egyszerűsítése és gyorsítása érdekében, belső szabályozás szerint, a könyvtár főigazgatója egy személyben képviselheti az Országgyűlés Hivatalát. A projekt kommunikációs feladatait a menedzsment-munkacsoport egyik, korábban más szervezetnél hasonló munkakörben tapasztalatot szerzett tagja látja el.

Kompetenciák

A DTT az OGYK első olyan projektje, amely külső támogatással valósul meg, s amelynek végrehajtása megköveteli a projektmenedzsment-technikák alkalmazását is. Az elmúlt években azonban már számos esetben alkalmazta a szervezet a *team-munkát* mint ideiglenes munkaszervezési, feladatmegoldási modellt. Ezek a „miniprojektek” azonban jellemzően belső, kifejezetten könyvtárszakmai feladatok megoldására vagy egy-egy nagyobb rendezvény szervezésére jöttek létre. Projektszerű

lebonyolításuk különösebb projektmenedzsment-ismeretet, tapasztalatot nem igényelt.

A DTT projekt indulásakor tehát azzal kapcsolatban volt már tapasztalat a könyvtárban, hogy mit jelent projektteamben, egy konkrét célra létrejött ideiglenes szervezetben, s szervezettel dolgozni. A projektmenedzsment egyes feladatait, lépéseit azonban a menedzsment-munkacsoport egy szűk magja a szakirodalom tanulmányozása és a napi (közös) tapasztalat révén sajátította el.

Kevesen rendelkeztek korábban a munkatársak közül pályázatírási tapasztalattal is, s lényegében senki sem ismerte az európai uniós programok működési rendjét – sem a pályázat, sem pedig a végrehajtás tekintetében. A szakmai tevékenységek mellett pedig számottevően nagyobb szerepet kapnak az adminisztratív feladatok. A könyvtárosnak éppúgy bele kellett tanulnia az eljárások speciális rendjébe, mint a pénzügyesnek vagy éppen a közbeszerzési eljárásokat lebonyolító jogászoknak.

Az európai uniós társfinanszírozású projekteknek nagy hangsúlyt kapnak az úgynevezett *horizontális politikák*: az esélyegyenlőség, a környezeti és a társadalmi fenntarthatóság kérdése; s a végrehajtás során figyelmet kell fordítani a minőségbiztosítás kérdéseire is. E területeken a pályázóknak vállalásokat kell tenniük, s a Projekt Előrehaladási Jelentésekben az e területeken végzettekről is be kell számolniuk. A horizontális háttérfeladatok részleteinek kidolgozására, illetve a feladatok végrehajtására a menedzsment-munkacsoport külön felelősöket jelölt ki, akik a vonatkozó irányelvek összegyűjtése, az útmutatók és a szakirodalom tanulmányozása segítségével tudták elkészíteni a projekt *Fenntarthatósági tervét* és *Minőségbiztosítási kézikönyvét*.

A DTT projekt kommunikációja

Kommunikációs Intézkedési Terv

A projekt kommunikációs stratégiája, az úgynevezett *Kommunikációs Intézkedési Terv (KIT)* a pályázati adatlap szerves részeként készült el 2009 nyarán. Elkészítéséhez az ÚMFT korábban már

említett kommunikációs útmutatója és arculati kézikönyve nyújtott segítséget.²⁰

A *Tervezési felhívás és útmutató* a III. számú kommunikációs intézkedési csomagba²¹ sorolta a projektet, előírva ezzel a kötelezően végrehajtandó, megvalósítandó kommunikációs feladatok és eszközök körét. Ezek mellett néhány *ajánlott feladatot és eszközt* is megjelölt az Útmutató, melyek „*igénybevétele hatékonyabbá és kiszámíthatóbbá teheti az alkalmazott kommunikációs tevékenységet, és az egész projekt sikerességéhez hozzájárulhat.*”²² Az Útmutató bátorítja a kedvezményezetteket arra is, hogy projektjük sikere érdekében a nem kötelező vagy javasolt kommunikációs eszközök közül is szabadon válogassanak. Ezzel kapcsolatban azonban fontos szempont volt a tervezésnél, hogy a költségvetésben csak a kötelezően előírt kommunikációs eszközök és feladatok megvalósítása számolható el, bármilyen további eszköz, feladat mellé saját forrást kellett rendelni.

A DTT projekthez kapcsolódó kommunikációs tevékenység elemeit a 2. táblázat szemlélteti. Képvér betűvel szerepelnek benne a kötelező és ajánlott elemek. A dőlt betűvel szedetttek nem szerepelnek az adatlapban, de fel kívántuk használni őket a kommunikációs tevékenység során.

Kommunikációs célok

Következő lépésként a projekt szakmai céljaihoz kapcsolódóan meghatároztuk az ún. kommunikációs célokat, amelyek a külső és a belső kommunikáció területét egyaránt érintik. Nevezetesen:

1. A DTT létrehozásának, felépítésének és működésének bemutatása.
2. A létrejövő adatbázis és portál egyediségének, sajátosságainak hangsúlyozása.
3. A DTT használatának ösztönzése a jogalkotási, közigazgatási, oktatási és tudományos kutatómunkában.
4. Az OGYK szerepének kijelölése, kialakítása és erősítése az e-kormányzati szolgáltatások biztosításában.
5. Az OGYK meghatározó szakmai szerepének megerősítése a magyar könyvtári rendszerben.
6. Az OGYK mint munkahely értékének erősítése a saját és a hivatali munkatársak felé irányuló kommunikációban.

2. táblázat

A tájékoztatás során használt kommunikációs eszközök

A tájékoztatási tevékenység szakaszai		A tájékoztatás során használt eszközök	Kommunikációs csomag	Célért. (db)
			III.	
A) A projekt előkészítő szakasza	Kutatás	1. Lehetséges kockázatok felmérése	A	0
		2. Válságkommunikációs terv készítése	A	0
		3. Véleményvezérek azonosítása, interjúk		
		4. Civil szervezetek felkutatása, véleményük megismerése		
		5. Közvélemény-kutatás		
		6. Hatástanulmány készítése		
		7. Korábbi médiamegjelenések összegyűjtése és elemzése		
	Tervezés	8. A projekt menetrendjének összeállítása, az engedélyezések várható időpontjainak összegyűjtése		
		9. Cselekvési (kommunikációs) terv <ul style="list-style-type: none"> o Célcsoportok meghatározása o A projekt kommunikációs tartalmának összeállítása: üzenetek meghatározása és az eszközök kiválasztása o időzítés meghatározása 	A	1
		10. A kommunikációs terv egyeztetése a közreműködő szervezettel	A	0
	Előkészítés	11. A beruházó képviselőinek kommunikációs felkészítése médiatréning keretében		
		12. Sajtómegjelenések generálása a nyomtatott, elektronikus és online médiában		
		13. Sajtóesemények szervezése		
		14. Sajtóesemények összegyűjtése és elemzése		
		15. Belföldi tanulmányút szervezése újságírók számára igény esetén		
		16. Nyomtatott tájékoztatók (brosúrák, szórólapok stb.) elkészítése és lakossági terjesztése		
		17. Internetes honlap létrehozása és folyamatos működtetése, frissítése		
		18. Lakossági fórum, közmeghallgatás szervezése		
		19. Önkormányzatnál elhelyezett hirdetések, képek, tájékoztatók		
B) A projekt megvalósítási szakasza	1. Információs központ és/vagy információs zöld szám működtetése szükség szerint			
	2. Sajtótájékoztató a projekt indításáról	A	1	
	3. Sajtóközlemény kiküldése a projekt indításáról	X	1	
	4. Sajtóesemények szervezése <ul style="list-style-type: none"> o Ünnepeles eseményekhez kapcsolódóan sajtónyilvános esemény szervezése, sajtóközlemények kiküldése, háttéranyagok elkészítése o Sajtómegjelenések generálása a nyomtatott, elektronikus és online médiában 	X	12	
	5. Sajtómegjelenések összegyűjtése és elemzése	X	14	
	6. A beruházás helyszínén a pályázati dokumentációban megjelölt típusú tábla (A, B vagy C típus) elkészítése és elhelyezése	X	1	

B) A projekt megvalósítási szakasza	7. Kockázatok folyamatos figyelése, esetleges krízismenedzsment		
	8. Információs anyagok, kiadványok készítése <ul style="list-style-type: none"> ■ Projektarculati kézikönyv ■ A5 méretű, 4 oldalas brosúra, 4 színnyomás, irkafűzés, 1000 db ■ A5 méretű, 8 oldalas brosúra, 4 színnyomás, irkafűzés, 1000 db ■ A5 méretű, 2 oldalas szórólap (A), 4 színnyomás, 1000 db ■ A5 méretű, 2 oldalas szórólap (B), 4 színnyomás, 1000 db ■ plakát, A0 méretű, 4 színnyomás, 100 db ■ plakát, A3 méretű, 4 színnyomás, 200 db ■ meghívó készítése a projekt arculatában, 1000 db ■ boríték készítése a projekt arculatában, 1000 db ■ banner készítése rendezvényekhez ■ névjegykártya készítése a projekt arculatában (6x200 db) 	X	11
	9. Fotódokumentáció készítése	X	1
	10. Kisebbségi értékű szóró- és reklámajándékok készítése a meghatározott uniós arculati elemekkel		
	11. A kedvezményezett honlapján (ha van ilyen) folyamatosan utalni kell az uniós támogatásra mind szövegesen, mind pedig a logó elhelyezésével. Bármely nyomtatott vagy elektronikus kommunikációs felületen, ahol a projekt megjelenik, a kedvezményezett köteles az EU támogatására folyamatosan felhívni a figyelmet.	X	3
	<i>Összmunkatársi értekezlet a projekt indulása kapcsán – saját forrásból finanszírozva</i>	X	1
	<i>Projektnyitó szakmai konferencia – saját forrásból finanszírozva</i>	X	1
	<i>Könyvbemutatók – saját forrásból finanszírozva</i>	X	6
<i>Prezentáció elkészítése a projektet és a portált bemutató előadásokhoz – saját forrásból finanszírozva</i>	X	4	

Célcsoportok

A célok meghatározása után következett a projekt érintettjeinek (stakeholders) azonosítása, illetve a tájékoztatási tevékenység célcsoportjainak kijelölése (3. táblázat).

3. táblázat

A DTT projekt célcsoportjai

Fő kategóriák	Szegmentált bontás
Belső célcsoportok	
1. A Magyar Országgyűlés tagjai és munkatársai	Országgyűlési képviselők
	Szakértők
	Köztisztviselők
2. Az OGYK használói	Beiratkozott olvasók
	Potenciális könyvtárhasználók
3. Az OGYK munkatársai	Könyvtárosok
	Kutatók

Külső célcsoportok	
4. A felsőoktatás és a tudományos élet szereplői	Oktatók
	Hallgatók
	Kutatók
5. A közigazgatásban dolgozók	Köztisztviselők
	Szakértők
6. Más hazai könyvtárak munkatársai	Könyvtárosok
	Kutatók

Kommunikációs eszközök

A kommunikációs célok elérése érdekében megfogalmaztuk az egyes célcsoportokhoz eljuttatandó *üzeneteket*, majd kijelöltük továbbításuk eszközeit. A kommunikáció tartalma és témái a megszólítandó címzettekől függően eltérő mélységűek, részletességűek, illetve más-más témakörökre terjednek ki; az eszközök tervezésénél pedig döntő szempont volt, hogy melyik használata segíti az információ legeredményesebb, legsikeresebb és leghatékonyabb eljuttatását a címzettekhez. A különbö-

ző eszközök más-más előnyökkel és hátrányokkal járnak, ezért rendszerint nem helyettesíthetők egymással. Az eszközök megválasztásánál különösen figyeltünk az elektronikus eszközök és alkalmazások használatára (4. táblázat).

A DTT projekt kommunikációs stratégiája alapvetően a következő kommunikációs eszközcsoportokra épül:

- sajtókapcsolatok (sajtótájékoztatók, sajtóközlemények, pr-cikkek, interjúk);
- rendezvények (szakmai konferenciák, könyvbemutatók);
- nyomtatott kiadványok és elektronikus tájékoztatók (brosúra, szórólapok, plakát, banner, illetve a rendezvényszervezéshez kapcsolódó nyomtatványok, valamint honlapunkon és intranetes oldalainkon elhelyezett figyelemfelhívó és tájékoztató oldalak);
- személyes tájékoztatás rendezvényeken, konferenciákon – prezentációk;

- kiegészítő eszközként a pályázati kiírásban megjelölt arculati elemek, tájékoztató táblák használata.

A sajtó egyrészt a projekt nyilvánosságát biztosítja; másrészt a könyvtárról és a projektről szóló alapinformációt lehet vele hatékonyan eljuttatni a célcsoportokhoz (különös tekintettel a könyvtári-informatikai szakajtóra). A projektet nyitó és záró szakmai konferencia jó alkalmat teremthet a könyvtár számára a projekt és a létrejövő portál bemutatására; ugyanakkor együttműködésre is kívántuk velük ösztönözni a hazai könyvtárakat és könyvtárosokat a digitalizálás területén: problémafelvető, lehetséges megoldásokat kínáló, egymás munkáját kölcsönösen segítő, kiegészítő közös beszélgetésre hívtuk, hívjuk a szakma képviselőit. A konferenciáknak köszönhetően lehetőségünk nyílt a *best practice*, a *legjobb gyakorlat* eseteinek összegyűjtésére, megosztására is. A szakmai konferenciák és az azokat követő együttműködés új ötleteket, partnereket hozhat a projekt fenntartásához, folytatásához is.

4. táblázat

Célcsoportok – üzenetek – eszközök

	Célcsoport	Üzenet	Kommunikációs eszköz
Belső célcsoportok	A Magyar Országgyűlés tagjai és munkatársai	Az OGYK új szolgáltatása, a Digitalizált Törvényhozási Tudástár tartalomszolgáltatásával hatékonyan segíti a jogalkotási munkát és a jogalkotás háttérében folyó szakmai tevékenységet.	– Tájékoztató oldal a képviselői intranet könyvtári oldalain – Nyomtatott kiadványok – Ünnepeles projektzáró rendezvény
	Az OGYK használói	Az OGYK új szolgáltatása, a Digitalizált Törvényhozási Tudástár egy helyen, hatékonyan, a legmodernebb ICT-eszközök segítségével ad hozzáférést a kurrens és történeti országgyűlési dokumentumokhoz, jogszabályokhoz, közigazgatási, jogi, politikai és történettudományi szakirodalomhoz.	– Banner és tematikus felület az OGYK honlapján – Nyomtatott kiadványok – Sajtómegjelenések – általános nyomtatott és elektronikus média – Prezentáció (előadások) – Könyvbemutatók
	Az OGYK munkatársai	Az OGYK a legmodernebb ICT-eszközöket is a könyvtári a szolgáltatások hatékony végrehajtásának szolgálatába állító munkahely, amely tevékenységét jól képzett, felkészült és megbecsült munkatársaira építi.	– Banner és tematikus felület az OGYK intranetjén – Nyomtatott kiadványok – Sajtómegjelenések a könyvtári-informatikai szakmai lapokban, fórumokon – Személyes kommunikáció – Belső kommunikációs eszközök

	Célcsoport	Üzenet	Kommunikációs eszköz
Külös célcsoportok	A felsőoktatás és a tudományos élet szereplői	Az OGYK új szolgáltatása, a Digitalizált Törvényhozási Tudástár egy helyen, hatékonyan, a legmodernebb ICT-eszközök segítségével ad hozzáférést a kurrens és történeti országgyűlési dokumentumokhoz, jogszabályokhoz, közigazgatási, jogi, politikai és történettudományi szakirodalomhoz.	<ul style="list-style-type: none"> - Banner és tematikus felület az OGYK honlapján - Sajtómegjelenések – általános nyomtatott és elektronikus média - Prezentáció (előadások) - Könyvbemutatók - Ünnepeles projektzáró rendezvény
	A közigazgatásban dolgozók	Az OGYK új szolgáltatása, a Digitalizált Törvényhozási Tudástár tartalomszolgáltatásával hatékonyan segíti a jogalkotási munkát és a jogalkotás háttérében folyó szakmai tevékenységet.	<ul style="list-style-type: none"> - Banner és tematikus felület az OGYK honlapján - Sajtómegjelenések – általános nyomtatott és elektronikus média - Prezentáció (előadások)
	Más hazai könyvtárak munkatársai	Az OGYK a Digitalizált Törvényhozási Tudástár létrehozásával támogatja a jogi, politológiai és történettudományi tájékoztató munkát, s egyben tapasztalataival segíti a könyvtárak digitalizálási tevékenységét.	<ul style="list-style-type: none"> - Projektnyitó szakmai konferencia - Sajtómegjelenések a könyvtári-informatikai lapokban, fórumokon - Prezentáció (előadások) - Nyomtatott kiadványok - Projektzáró konferencia

A nyomtatott tájékoztatók (szórólap, brosúra, plakát) a projektet és a portált népszerűsítik. A tervezett brosúra segédletként is szolgál a digitális gyűjteményt prezentáló adatbázis és a portál használatához. A projekt honlapja²³, illetve az OGYK honlapjára és intranetjére, valamint az országgyűlési képviselők és szakértők számára elérhető *ParlaNet* könyvtári oldalaira felkerült tájékoztatók a projekt céljairól, folyamatáról és eredményeiről informálják folyamatosan az egyes célcsoportokat.

Kommunikációs tevékenységek ütemezése

A kommunikációs tevékenységeket a projekt előrehaladásával párhuzamosan három nagy szakaszra osztotta a könyvtár: a projekt megvalósításának első szakaszában, a dokumentumok digitalizálásának, valamint az adatbázis és a portál tervezésének előkészítése, s a digitalizálási közbeszerzési eljárás folyik. E szakasz a projekt elindulásától nagyjából 12 hónapig tart. A második szakasz a digitalizálás folyamatával, az első digitalizált dokumentumok adatbázisba rendezésének, az adatbázis(ok) tesztelésének időszakával esik egybe. A harmadik szakasz pedig a portál és a mögötte lévő adatbázis létrejötte, az első dokumentumok betöltése utáni időszak. Ez a szakasz a projekt lezárását megelőző félévben indul, s a projekt befejezése után is folyik.

Az első szakasz fő kommunikációs feladatai:

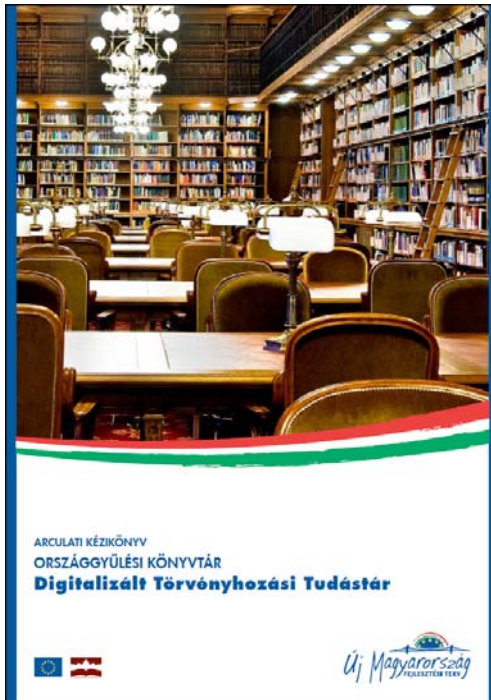
- az OGYK gazdag gyűjteményének, szolgáltatásainak bemutatása;
- a digitalizálásra kiválasztott dokumentumok bemutatása;
- a könyvtári dokumentumok digitalizálásának mint az információhoz való hozzáférés eszközének bemutatása;
- a digitalizálás folyamatának bemutatása,
- a jogi, politológiai és történettudományi tájékoztatás problematikája, és annak bemutatása, hogy miért kínál erre megoldást a Digitalizált Törvényhozási Tudástár.

A második szakaszban célul az első szakasz feladatainak folytatását, illetve a digitalizálás során szerzett tapasztalatok, eredmények kommunikációjával való kiegészítését tűztük ki. A harmadik szakaszban a kommunikáció fókusza az adatbázisra és a portálra helyeződik: az adatbázis tartalmára, a kereshető dokumentumok körére, a keresés módjára, a megjelenítési lehetőségekre stb. A hangsúly a portál használatának ösztönzésére kerül.

Arculati kézikönyv

Az Útmutató meghatározása szerint az arculati kézikönyv „*egy szervezet vizuális megjelenésének tartalmi és formai alapelveit foglalja össze. Rögzíti a kommunikációs szabályokat, valamint az alkalmazott grafikai és tipográfiai elemeket (színvilág, logotípus, betűméret, betűtípus stb.)*, valamint azok

használati előírásait²⁴. Az ÚMFT keretében megvalósuló projektek arculatát a már említett arculati kézikönyv részletekbe menően szabályozza²⁵, kevés szabadságot hagyva a kedvezményezettnek arra, hogy saját logóját, jegyeit, beazonosításának, megkülönböztetésének különböző elemeit a projektben felhasználja. Mivel azonban az arculat stratégiai fontosságú kommunikációs eszköz, a könyvtár – az ÚMFT Arculati kézikönyv előírásait betartva – elkészítette a projekt saját arculati kézikönyvét, amelyben az OGYK egyik legszebb helyiségének, a Nagyolvasónak a képe került a középpontba (1. ábra).



1. ábra A DTT projekt arculati kézikönyvének borítója

A projekt hatékonyságának egyik legfontosabb eszköze a belső kommunikáció. A szervezeten belüli, „intern kommunikáció a közös cél elérése érdekében végzett munka tervezését, irányítását, koordinálását, ellenőrzését, értékelését, a működés feltételeinek biztosítását, az erőforrások összehangolását teszi lehetővé.”²⁶ Színtere maga a szervezet, legfőbb célcsoportja pedig a projektben dolgozók csoportja (nem szabad azonban elfelejteni a projekt által nem érintett, a szervezetbe tartozó munkatársakat sem). Célja, hogy megoldja a projektcsoporthoz (és a szervezeten) belüli folyamatos és zökkenőmentes információáramlást, s csatornát biztosítson a projektmenedzsment felé irányuló visszajelzések számára. A hatékony belső

kommunikáció hozzájárul ahhoz, hogy a projektben közvetlenül nem dolgozók támogatását is megnyerjük.

A DTT projektben a belső kommunikáció céljait (is) szolgálják az évente két alkalommal tartott, úgynevezett összmunkatársi értekezletek, a projektmenedzsment és a szakmai munkacsoportok vezetőinek közös találkozói, az elektronikusan kiküldött főigazgatói (projektvezetői) tájékoztatók. A projektmenedzsment munkáját, a belső információáramlást az értekezletekről készült emlékeztetők és egy úgynevezett csoportwebhely is segíti. A legnagyobb lehetőségek azonban a személyes kapcsolattartásban, a folyosói beszélgetésekben, a közös ebédekben stb. rejlenek. Bármelyik eszközt, módszert is választjuk, a belső kommunikációnak is megtervezettnek és következetesnek kell lennie.

Értékelés, visszacsatolás

Az egyes projektszakaszok lezárásakor, a kitűzött mérföldkövek elérésekor fontos feladat az elvégzett munka értékelése, amelynek keretében sor kerülhet az eredmények összegzésére, a tapasztalatok levonására, s annak felmérésére, hogy a tervezetthez képest hogy áll a projekt. Az értékelés során tehát „egy meghatározott időpontban vonjuk elemzés alá a projekt relevanciáját, hatékonyságát, hatását és fenntarthatóságát”²⁷. Az értékelés során döntést kell hozni arról is, hogy szükség van-e a feladatok, az ütemterv, esetleg a költségvetés módosítására. A kommunikációs munka értékelésének hatékony módszere lehet:

- a rendszeres sajtómunka: sajtófigyelés, a megjelent cikkek, írások, tudósítások elemzése (megjelenések száma, üzenetek felhasználása, szövegkörnyezet, minősítés stb.);
- a rendezvények elemzése (meghívottak–részvett aránya, személyes visszajelzések stb.);
- a honlap, portál statisztikai adatainak elemzése (pl. a látogatók száma);
- prezentációk, előadások esetén pedig a feltett kérdések száma és minősége; a személyes visszajelzések.

Az értékelés elvégzése szerves eleme a belső kommunikációnak, s elengedhetetlen a projekt sikeres végrehajtásához is.

Összegzés

Az OGYK Digitalizált Törvényhozási Tudástár nevű projektje a vége felé közeledik. Befejeződött a

dokumentumok digitalizálása, OCR-ezése, a meta-rekordok adatbázisba szervezése, a digitális gyűjtemény interneten való közzétételének tervezése. Negyedévente szakmai jelentéseket készítünk a közreműködő szervezetnek; kifizetési kérelmeket állítunk össze, hogy hozzájussunk a megítélt támogatáshoz; újabb és újabb területeit ismerjük meg az esélyegyenlőségi kérdéseknek, a környezeti és a társadalmi fenntarthatóság szempontrendszerének; s titokban már a projekt folytatásán gondolkodunk.

Bár cikkemben részletesen foglalkoztam a projektek közintézményekben való megjelenésének problematikájával, a konfliktushelyzetekkel, a nehézségekkel, s a mondatok fogalmazása közben egyre-másra jutottak eszembe a DTT kapcsán az intézményben felbukkant különböző esetek, konfliktusok, ki merem jelteni, hogy a projekteknek, a projektmenedzsment módszertanának fontos helye van a közintézményekben is: alkalmazása a közszféra, a közigazgatás és a könyvtárak megújulásának ígéretét hordozza magában.

Irodalom

4/2003. számú elnöki rendelkezés az Országgyűlés Hivatala Szervezeti és Működési Szabályzatának kiadásáról. Hatályos: 2011. január 31-től – <http://www.parlament.hu/hivatal/szmsz.htm> (Letöltés napja: 2011. április 27.)

ANDRÁS Júlia: Az Új Magyarország Fejlesztési Terv kommunikációja a médiában [Szakdolgozat] / http://elib.kkf.hu/edip/D_14439.pdf (Letöltés napja: 2011. április 27.)

BAKOS Ferenc: Idegen szavak és kifejezések szótára. Budapest, Akadémiai Kiadó, 1994.

BARACSI Zsanett: A sikeres pályázati és projektkommunikáció titka [Előadás] – http://www.projectmine.hu/Dinamic/Esemenyek_media/4351/kotelezo_kommunikacio.pdf (Letöltés napja: 2011. április 27.)

A Bizottság 1828/2006/EK rendelete (2006. december 8.) az Európai Regionális Fejlesztési Alapra, az Európai Szociális Alapra és a Kohéziós Alapra vonatkozó általános megállapításáról szóló 1083/2006/EK tanácsi rendelet, valamint az Európai Regionális Fejlesztési Alapról szóló 1080/2006/EK európai parlamenti rendelet és a tanácsi rendelet végrehajtására vonatkozó szabályok meghatározásáról. IN: Az Európai Unió Hivatalos Lapja. OJ L371/1. 27.12.2006

BORGULYA Istvánné Vető Ágnes Ágota: Kommunikációmenedzsment a vállalati értékteremtésben. Budapest, Akadémiai Kiadó, 2010.

DEÁK Csaba, Dr.: Kommunikációs feladatok a projektek során [Előadás] – http://www.gvkm.ktk.pte.hu/files/tiny_mce/File/Konyvek/DeakCsaba_Kommunikacios_feladatok.pdf (Letöltés napja: 2011. április 27.)

Digitalizált Törvényhozási Tudástár. Kommunikációs Intézkedési terv. 2010. január 4.–2011. október 31. Digitalizált Törvényhozási Tudástár. Arculati kézikönyv – http://dt.ogyk.hu/letoltesek/OGYK_ARCULATI_KEZIKO_NYV_kicsi.pdf (Letöltés napja: 2011. április 27.)

Elektronikus közigazgatás operatív program. Verzió: EKOP_070703_HU.doc / http://www.nfu.hu/download/1764/ekop_070703_hu.pdf (Letöltés napja: 2011. április 27.)

Elektronikus közigazgatás operatív program 2009–2010. évi akcióterve. 2009. március 3. – <http://www.nfu.hu/doc/1442> (Letöltés napja: 2011. április 27.)

GOGOLA Anita: Az Új Magyarország Fejlesztési Terv intézményi és támogatási rendszerének működése [Szakdolgozat]. BGF Külkereskedelmi Főiskolai Kar, 2007. – http://elib.kkf.hu/edip/D_13721.pdf (Letöltés napja: 2011. április 27.)

IMREH Szabolcs: Uniós projektek menedzselése. Szeged, JATE Press, 2008.

KÁRPÁTI József: Sajátos eszközök és módszerek a projektmenedzsment államigazgatási gyakorlatában. = Projektmenedzsment. LXV. 2010/3–4. p. 42–44.

Kedvezményezettek tájékoztatási kötelezettségei. Útmutató az Új Magyarország Fejlesztési Terv keretében európai uniós támogatásból megvalósuló projektekhez – <http://www.nfu.hu/doc/25> (Letöltés napja: 2011. április 27.)

KELLERMANN Éva: Az uniós pályázatok készítésének módszertana. Pályázati sorvezető helyi önkormányzatok és kistérségi társulások számára. Budapest, Magyar Hivatalos Közlönykiadó, 2007.

KOVÁCS István Vilmos: Tervezéstől a projekt megvalósításáig [Előadás] 2007. szeptember 10. – <http://www.3kconsens.hu> (Letöltés napja: 2011. április 27.)

Közösségi Támogatási Keret 2004–2006. Kommunikációs Terv (2004) – http://www.nfu.hu/download/1094/ktk_kommterv_040621.pdf (Letöltés napja: 2011. április 27.)

LANTOS Gabriella: A propagandán túl, az értelmes érvelésen innen. = Közigazgatási kommunikáció Magyarországon 2007. Pécs, PTE FEEK, [2008]. p. 311–319.

Projektmenedzsment az állam- és közigazgatásban. Kézikönyv – http://www.fovosz.hu/doc/PM_Keziknyv_061121.pdf (Letöltés napja: 2011. április 27.)

PRÓNAY Gábor: Projektmenedzsment-kompetencia / <http://blog.mfor.hu/projekt/6198.html> (Letöltés napja: 2011. április 27.)

PÜNKÖSD Márton: Kommunikáció az államigazgatásban. = Jegyző és Közigazgatás. 2005. 3. sz. p. 40–41.

Részletes projektadatlap az Elektronikus Közigazgatás operatív program keretében megvalósuló projektekhez – http://www.nfu.hu/download/19407/EKOP_adatlap_mint_a_hasznalatos_20090622_kornelk.doc (Letöltés napja: 2011. április 27.)

A Strukturális Alapok intézményrendszere Magyarországon / http://www.nfu.hu/a_strukturalis_alapok_intezmeny_rendszere_magyarorszagon (Letöltés napja: 2011. április 27.)

Tájékoztató a Digitalizált Törvényhozási Tudástár projektről / http://dt.ogyk.hu/kiadvanyok/201100201_DTT_HU.pdf (Letöltés napja: 2011. április 27.)

Tervezési felhívás és útmutató az Elektronikus közigazgatás operatív program keretében megvalósuló Digitalizált törvényhozási tudástár című kiemelt projekt támogatásához. Kódszám: EKOP-2.1.5 / http://www.nfu.hu/download/19406/EKOP-215_%C3%BA%20mutat%C3%B3.pdf (Letöltés napja: 2011. április 27.)

Új Magyarország Fejlesztési Terv. Arculati kézikönyv ÚMFT (2007–2013) kedvezményezettek számára / <http://www.nfu.hu/doc/25> (Letöltés napja: 2011. április 27.)

Új Magyarország Fejlesztési Terv. Magyarország Nemzeti Stratégiai Referenciakerete. 2007–2013. / http://www.nfu.hu/download/479/UMFT_HU_NSRK-hun_Accepted.pdf (Letöltés napja: 2011. április 27.)

Jegyzetek

- ¹ A cikk a PTE FEEK által 2010–2011-ben szervezett, *Közigazgatási kommunikáció és társadalmi befogadás* elnevezésű akkreditált képzés keretében írt záródolgozatom rövidített változata.
- ² Elektronikus közigazgatás operatív program. p. 9.
- ³ BAKOS F.: Idegen szavak és kifejezések szótára (1994)
- ⁴ ISO 8402, 1994
- ⁵ CHIKÁN–DEMETER (1999) nyomán. Idézi: IMREH Sz.: Uniós projektek menedzselése. p. 10.
- ⁶ Stakeholders: érintettek; azok a személyek, szervezetek, akikkel/amelyekkel a szervezet tevékenysége során kapcsolatba kerül, akik/amelyek a szervezet tevékenységéhez kapcsolódnak (alkalmazottak, beszállítók, kormány, sajtó stb.)
- ⁷ Projektmenedzsment az állam- és közigazgatásban. p. 19.
- ⁸ KOVÁCS I. V.: 2. dia: Hogyan működött a közigazgatás?

- ⁹ Projektmenedzsment az állam- és közigazgatásban. p. 20.
- ¹⁰ KOVÁCS I. V.: 7. dia: Gátak
- ¹¹ A projektmenedzsment munkát végzők és vezetők támogatása a kompetencia alapú humán erőforrás-menedzsment eszközeivel. 8. Projektmenedzsment a Gazdaságban Fórum, Bp., 2005. április 5.
- ¹² BORGULYA I. V. Á. Á.: Kommunikációmenedzsment... p. 34.
- ¹³ Európai Regionális Fejlesztési Alap, Európai Szociális Alap, Kohéziós Alap
- ¹⁴ EKOP = Elektronikus Közigazgatás Operatív Program
- ¹⁵ ÁROP = Államreform Operatív Program
- ¹⁶ TÁMOP = Társadalmi Megújulás Operatív Program
- ¹⁷ TIOP = Társadalmi Infrastruktúra Operatív Program
- ¹⁸ LANTOS G.: A propagandán túl, az értelmes érvelésen innen. p. 311.
- ¹⁹ Országgyűlés Hivatala Szervezeti és Működési Szabályzata
- ²⁰ További szabályozó dokumentumok: *Tervezési felhívás és útmutató; Részletes projekt adatlap*
- ²¹ Az I–II. kategóriába a kiemelt, országos jelentőségű projektek tartoznak.
- ²² Útmutató. p. 7.
- ²³ <http://www.ogyk.hu/dtt>
- ²⁴ Kedvezményezettek tájékoztatási kötelezettségei. p. 26.
- ²⁵ Egy 2011. áprilisi döntés értelmében az ÚMFT-keretből megvalósuló projekteknek is az Új Széchenyi Terv arculati előírásait kell ezután követniük. Az ezzel kapcsolatos projektfeladatok bemutatása nem képezi részét e cikknek.
- ²⁶ BORGULYA I. V. Á. Á.: Kommunikációmenedzsment... p. 43.
- ²⁷ IMREH Sz.: Uniós projektek menedzselése. p. 93.

Beérkezett: 2012. II. 10-én.



Kovácsné Koreny Ágnes

az Országgyűlési Könyvtár Főigazgatói Titkárságának vezetője.

E-mail: koreny.agnes@ogyk.hu

A megtalálható információs környezet*

Miért kell, hogy információs környezetünk megtalálható legyen, és miként kerülhetünk közelebb ehhez az eszméhez? Ennek a kérdésnek a megválaszolása az információépítéssel egyik fő feladata. Ebbe ad ez az írás betekintést, több kapcsolódó területet érintve és rámutatva, hogy a megtalálhatóságnak a könyvtárhoz is köze van.

Mi a megtalálhatóság?

Hogy valami megtalálható legyen, meg kell tudnunk állapítani, hol is található és oda kell tudnunk navigálni. A megtalálhatóság annak a mértéke, hogy ez mennyire könnyen oldható meg, és hogy a különböző (információs) rendszerek hogyan támogatják a navigációt és az információ-visszakeresést. Valójában a *megtalálhatóság* szó a mindenre kiterjedő megtalálhatóság (*ambient findability*) – egyelőre még megvalósulatlan – eszméjét jelöli.

Mindez egyaránt vonatkozik az egyes objektumok és a rendszerek szintjére. Az objektumok megtalálhatósági szempontból fontos jellemzője lehet egy dokumentum címe, vagy egy mentőmellény színe. A rendszerszintű megtalálhatóságra példa az, hogy mennyire lehet eligazodni egy kórházban vagy egy webhelyen. Az objektum és a rendszer sikere szorosan összefügg egymással. A narancssárga színű mentőmellényt célszerű kék vízben alkalmazni, különben nem látható jól.

Világunkat egyre inkább a figyelemgazdaság jellemzi, ami azt jelenti, hogy már nem is az információ, hanem a figyelem válik árucikké, mivel a figyelemből hiány van, mert csak emberek nyújthatják. Nem minden és mindenki kap egyforma figyelmet, akinek (aminek) azonban nagyobb figyelmet szentelünk, az jobban bevésődik az emlékezetünkbe, és könnyebben fizetünk érte. [1] A fogyasztók figyelmét tehát egyre nehezebb elérni és lekötöni, ezért a cégek webhelyei fontos szerepet töltenének be. Amikor azonban a megtalálhatóságról van szó, a vállalati weboldalak számos olyan problémát mutatnak, mint a rossz információs architektúra, a webes szabványok be nem tartása, a metaadatok hiánya, a keresőrendszerek számára láthatatlan tartalmak. [2] Ezt mutatja egy 2008-ban végzett felmérés is. A megkérdezett cégek, szervezetek 55%-ánál nem tudták, hogy mit jelent az információk megtalálhatósága, vagy nem voltak képe-

sek megkülönböztetni őket a keresési technikáktól, ezért sokan úgy gondolták, hogy egy-egy keresőeszköz megvásárlása önmagában megoldja ilyen irányú problémáikat. Az viszont, hogy az információ nem megtalálható, jelentős károkat okoz. [3]

A tartalom ugyanakkor hozzáférés nélkül nem ér semmit. A hatékony megtalálhatóság a tartalmat kontextusában tárja fel, ezért nem merül ki a keresésben, bármilyen hatékony legyen is. A megtalálhatóság intuitív interakciót biztosít a felhasználó és a tartalom között. [4]

Információépítészet

A megtalálhatóság megteremtése az információépítészet (*information architecture*) feladata, amelyet többféleképpen definiálhatunk:

- egy kialakulóban levő szakterület és szakmai közösség, amely a dizájn és az építészet alapelveit ülteti át a digitális világba;
- a megosztott (közösen használt) információs környezetek strukturális tervezése (dizájnja);
- az információszervezési, címkézési, keresési és navigációs rendszerek kombinálása a weboldalakon és az intraneteken;
- az információs termékek és élmények alakításának művészete és tudománya a használhatóság és megtalálhatóság biztosításának érdekében. [5]

* A tanulmány megírását nagymértékben az tette lehetővé, hogy 2011-ben, a Fulbright program (<http://www.fulbright.hu/exchange/grantsh.htm>) kutatói ösztöndíjasaként tanulmányozhattam az *Information Architecture and Knowledge Management* (Információépítészet és tudásmenedzsment, <http://iakm.kent.edu>) programot. Ezt a mesterképzést az Ohio állambeli Kenti Állami Egyetem (Kent State University, KSU) Könyvtár és Információtudományi Tanszéke (School of Library and Information Science, <http://www.kent.edu/slis/index.cfm>) kínálja.

Az információépítésnek az a feladata, hogy segítsen a felhasználók és a rendszerek különböző részei, valamint a webhelyek és környezetük más elemei (például webes keresők) közötti interakciók megtervezésében. [6] Az információépítés hatóköre tehát elsősorban az információs környezetek tervezésére és a tervezés menedzselésére terjed ki. Az információépítés legfőbb feladata, hogy ebben projektmenedzserként működjön közre, úgy, hogy átfogó képpel rendelkezik a tervezés alatt álló (többnyire nagyméretű) webhely architektúrájáról. Az architektúra ebben az összefüggésben a hierarchia magasabb szintjén áll mint a struktúra, mivel az architektúra több struktúra egymásra épülése és egymás mellett létezése útján jön létre. [7]

Az információépítésnek azt is figyelembe kell vennie, hogy a felhasználók motivációi és mentális modelljei eltérőek, tehát másként tekintenek az információra. Akár egy jól körülhatárolt célközönség tagjai is különbözőképpen képzelik el az információs teret. Mindezt bonyolítja az a tény, hogy korunkban bárki előállíthat tartalmakat, mivel egyszerű (webkettes) eszközök állnak rendelkezésére. Ez nemcsak a mennyiség növekedését hozta magával, hanem az információs környezet megtervezését is igen megnehezíti. [8]

A felhasználói viselkedés

Az információ szervezése előtti akadályok és az ezekkel járó kihívások természetesen nem újak és különösen a könyvtárak és könyvtárosok számára ismerősek. Miért kell akkor ezekkel foglalkoznunk? *Rosenfeld* és *Morville* szerint a globális interneten tapasztalható decentralizáció hatására mindenki könyvtárossá válik, így már nem csak a könyvtár és a könyvtárosok feladata a címkézés, az információ szervezése és a hozzáférés biztosítása. [9]

Az igazán használható információs rendszerek tervezése megköveteli, hogy mélyreható ismereteink legyenek a felhasználókról és társadalmi kontextusaikról. Egyáltalán nem biztos, hogy akarják az általunk kínált információt, még akkor sem, ha egyébként tudjuk, hogy szükségük van rá.

A felhasználói viselkedés társadalmi jellegű és összetett, ezért megfelelő modellekre van szükségünk, különösen az információkeresés tekintetében. Talán a legfontosabb dolog, amit ismernünk kell, az a *legkisebb erőfeszítés elve*. [10] Ennek megfelelően sokan még azt az információt is elfo-

gadják, amelyről tudják, hogy rossz minőségű, kevésbé megbízható, ha ugyanakkor könnyen elérhető és egyszerűen használható. [11] Ez pedig jelentős feszültség forrása, mivel a könyvtárosok inkább feladnák az egyszerűséget a pontosság kedvéért, míg felhasználóik többnyire a gyorsaságra szavaznak. [12]

Az emberek nem hoznak optimális döntéseket, inkább az első, ésszerűnek látszó opciókat választják. Ez igaz a döntéshozókra is, akik általában korlátozott kognitív képességekkel rendelkeznek, és a döntésükhöz szükséges információ is korlátozott mértékben áll rendelkezésre, ezért *kielégítően jó (satisficing)* döntések meghozatalára törekcszenek. [13]

Kevés kockázattal jár, ha egy weboldalon valamit tévesen becsülünk meg: eggyel többet kell kattintanunk, vagy a *Vissza* gombot (a böngésző leggyakrabban használt gombját) kell használnunk. Ez teszi a kielégítően jó döntéseket hatékonyá. Ehhez természetesen az kell, hogy az oldalak gyorsan újratöltődjenek. Ha nem így volna, óvatosabban kellene kiválasztanunk a következő lépésünket. A lehetséges opciók mérlegelése pedig nem feltétlenül segít. A rosszul megtervezett oldalakon hiába keressük a legjobb választást, tehát marad a *Vissza* gomb. A találgatás sokkal szórakoztatóbb és kisebb erőfeszítést kíván, mint a mérlegelés, ráadásul gyorsabb. [14]

Morville szerint sok ember valójában nem is igényli az információt és éppen azért nem fognak használni bizonyos rendszereket, mert azok információt nyújtanak. Az információ birtoklása kellemetlen és fájó. El kell olvasni és meg kell érteni. Kiderülhet belőle, hogy amit csináltunk, az haszontalan. Ezért, ha van is információnk, gyakran sokkal kevesebb gondot és fáradtságot jelent, ha nem használjuk.

Közben már régóta nem arra kellene koncentrálnunk, hogy információk tömegét állítsuk elő. Inkább a figyelem hiányából következő teendőkre kellene figyelni. A technológia gyorsan halad előre, az emberiség fejlődése viszont lassú. Ez a feszültség teremtette meg a megtalálhatóságot, a felhasználói élményt és a felhasználóközpontú dizájn eszméit. Ezek fontos jelszavai a következők: Legyen egyszerű, könnyű! Használatához ne kelljen gondolkodnia a felhasználónak! [15] Tehát – amennyire csak lehetséges – a weboldalaink magától értetődő módon kell felépülniük. A felhasználók nem olvassák a weboldalakat, hanem

csak átfutják őket. Sietnek, és úgy viselkednek, mint a cápák: mozogniuk kell, különben elpusztulnak. Nem kell mindent elolvasniuk, hiszen csak az oldalnak egy töredéke érdekli őket. [16] Ne felejtsük el, hogy ez a könyvtári weboldalakra is vonatkozik!

Aligha kérdéses, hogy az emberek térként élik meg a webet, amelyben akár el is lehet tévedni. A kibertér azonban nem valamilyen furcsa új tér, hanem inkább egy metafora. A webre úgy is tekinthetünk, mint egy kétdimenziós világra, amelyben végtelen ideig kalandozhatunk, miközben senkivel sem találkozunk. A megtalálhatóság a természetes és mesterséges környezetekben való eligazodás kérdésköréhez is kapcsolódik, hidat képezve a fizikai és a digitális világ között. [17] A weben való tájékozódás ahhoz hasonlít, mint amikor nagy, a felhasználók számára gyakran ismeretlen épületekben, például repülőtereken kell utat találnunk. Ehhez az információs rendszerekben szervezési, elnevezési és navigációs sémákat kell kezelni, ami az olyan tudásszervezési eszközökkel mutat hasonlóságot, mint a tárgymutatók, a teauruszok és az osztályozási rendszerek. [18]

Megtalálhatóság és kereshetőség

A megtalálhatóság nem azonos az információkereséssel. A különbség abban áll, hogy a megtalálhatóság növelése érdekében tett intelligens erőfeszítés magában a tartalomban nyilvánul meg, vagyis magát a tartalmat tesszük megtalálhatóvá a megfelelő kontextusok megteremtésével. Nem kell tehát többé a helyes keresőkérdést feltennünk, vagy mélyreható ismeretekkel rendelkezünk a keresés tárgyáról. [19]

Közben azért ne felejtsük el, hogy milyen fontos a keresés! Morville már 2002-ben kiemelte, hogy a keresés rendkívül hasznos adatokkal szolgál a felhasználókról. A legügyesebb cégek már akkor agresszíven bányászták a keresések naplójárait és tudták meg belőlük, hogy mit akarnak a felhasználók, és hogyan öntik az igényeiket szavakba. [20] A Google már több mint 10 éve gyűjt rólunk és keresési szokásainkról adatokat, tehát jól ismer bennünket. [21]

A keresés szükségessége a webhelyek nagyságától függ. A kis site-ok esetében nincsen szükség rá. [22] A dinamikus tartalmak (pl. online újságok) esetében viszont túlságosan sok időbe telne kézi erővel katalogizálnunk a tartalmakat, vagy részletes tárgymutatókat kidolgoznunk. Ha túl sok infor-

mációt kellene böngészéssel megtalálnunk, akkor is jó eszköz a keresés.

Semmiképpen nem hihetjük azt, hogy egy keresőmotor minden felhasználó információs igényeit ki tudja elégíteni. A tervezéskor rendszerszemléletre van szükség, amely figyel a keresőfelületre, a tartalomra és az eredmények megjelenítésére. A keresés meg fogja szenvedni, ha az oldal tele van redundáns, elavult vagy triviális tartalommal. Ha a találatok rangsorolása inkább elrejtje a releváns eredményeket, mintsem megmutatná őket, a felhasználók nem fogják azokat megtalálni. A rendszereket úgy kell megtervezni, hogy figyelembe vegyék a felhasználói viselkedés iteratív és interaktív természetét, és azt, hogy információigényünket a keresés, a böngészés és a kérdezés merev határok nélküli váltogatásával elégítjük ki. [23]

A keresés létjogosultságát végső soron az adja meg, hogy a felhasználók számítanak rá, hogy rendelkezésükre fog állni a keresési lehetőség. [24] A keresés az ő kezükbe adja a választás lehetőségét, és függetlenné teszi őket attól, hogy a weboldalak készítői határozzák meg, hogy miként használják azokat. A keresés egyúttal „menekülési útvonal” is lehet, amelyet akkor használunk, amikor megakadunk a navigációban. [25]

Felmerül annak a kérdése is, hogy a keresőrendszerek elveszik-e az erőforrásokat más, hasznosabb navigációs eszközök elől. Mivel sok fejlesztő a felhasználók minden problémáját megoldó eszköznek tekinti a keresőmotorokat, sokszor találkozunk velük a rosszul navigálható vagy gyenge architektúrájú oldalakon. Ne felejtsük azonban el, hogy a keresőmotorokat könnyű installálni, viszont nehéz őket jól működtetni. [26]

Itt érdemes egy kicsit elgondolkoznunk azon, hogy a világháló és különösen a webkettes környezet egyre inkább a felhasználó feladatává teszi, hogy maga döntsön arról, hogy az információ értékes, hasznos és releváns-e számára. Azok a kapuőrök (lektorok, szerkesztők, könyvtárosok), akik eddig ebben közreműködtek és segítettek, egyre kisebb szerepet kapnak. [27]

Természetesen a kapuőri feladatok megmaradtak, viszont a korábbi egyedi döntések helyébe univerzálisan használható algoritmusok léptek. [28] Ugyanakkor az egyedi döntésekre is szükség van. Számos közismert vonása [29] mellett az információs műveltség egyik fontos feladata, hogy erre tegyen képessé minket. Mindenesetre a jelen in-

formációkereső rendszerei már tág közönségnek szólnak, és nem támaszkodhatnak a felhasználóknak a keresőkérdések megfogalmazásában és az információkereső nyelvek ismeretében megnyilvánuló szakértelmére. [30]

Információs túlterhelés, információs műveltség

Az információs társadalom megköveteli tőlünk, hogy ne csak az információ tárolására és feldolgozására koncentráljunk, hanem figyeljünk arra is, hogy miként jelenítjük meg, hogyan használjuk fel különböző kontextusokban jelentések konstruálására és megosztására. [31]

Ez az elképzelés nem idegen az információépítészettől sem, és az információs műveltségnek is középponti gondolata. Az információs műveltségről viszonylag sokat olvashatunk a szakirodalomban, miközben kevésbé vált a könyvtárak vagy az oktatás hétköznapijainak részévé. [32] Ennek oka abban is kereshető, hogy még a terminusok (információs műveltség, digitális írástudás, médiaműveltség) is versengenek, miközben olyan fogalmakat takarnak, amelyek a versengés mellett a globális digitális világban megmutatkozó konvergenciák okán egymáshoz közelednek és egymást erősítik. [33]

Ha az információs műveltség részének tekintjük, hogy értsük, valamint használni tudjuk a többféle digitális forrásból származó információkat [34], akkor jól látszik, hogy ez mennyire összefügg a megtalálhatósággal. A megtalálható információs környezet pedig fontos eszköz az információs túlterhelés elleni harcban. Az információs túlterhelés életünk minden területére hatással van, és különösen fontos az üzleti világban, a tudomány világában és számos szakterület információszerzésében. [35] Nem véletlen tehát, hogy az információs túlterhelés kezelése is része az információépítészetnek. [36]

Az információs túlterhelés társadalmi gyökerű jelenség, emberekhez kötődik, vagyis szubjektív. Ugyanakkor nem kétséges, hogy az információk mennyisége folyamatosan nő, ami nemcsak a régebbi korokban tapasztalt és felpanaszolt információnövekedés folytatása, hanem az is okozza, hogy a publikálás és a tárolás rendkívül könnyűvé vált. Ez írásra sarkall mindenkit, viszont nem motivál arra, hogy a webre korábban feltett anyagainkat onnan le is vegyük. [37] Az információs túlterhelés ellensúlyozására kézben kell tartanunk in-

formációs környezetünket úgy, hogy jobban szervezzük az információt és a személyes információkezelés ésszerű stratégiáját alakítjuk ki.

Mindez szorosan összefügg a kritikai gondolkodással. Ennek hiánya, valamint az, hogy nincsenek megfelelő szűrőink, vagy nem megfelelően használjuk őket, információs túlterheléshez vezet [38]. A probléma természetesen nem az, hogy az információs túlterhelés akadályozza az információs megtalálását, azonosítását és megfelelő használatát. Inkább arról van szó, hogy meg kell találnunk azokat az eszközöket, amelyekkel csökkenthetjük az információs túlterhelést.

A webkettes alkalmazások léte és az a tény, hogy ezek segítségével sokan hoznak létre különböző tartalmakat, információs túlterheléshez vezet. Ezek az eszközök lehetővé teszik és bátorítják a gyors aktualizálást és új anyagok egyszerű közzétételét. Ebben a környezetben elvárásként jelentkezik a folyamatos újdonság és ez az elvárás könnyen kielégíthető efemer információk létrehozásával és a meglévő anyagok újrafelhasználásával. Az ilyen információk előállítói saját, azonnali igényeik kielégítésére koncentrálnak. [39] Azokban az esetekben viszont, amikor jól körülhatárolt célközönség pontosan meghatározható igényeit kell kielégíteni, az ilyen, többnyire sekélyes információk tovább növelik az információs túlterhelést. [40]

A személyes információszerzés

Ha csökkenteni akarjuk az információs túlterhelés okozta negatív hatásokat, személyes információkezelésünkben (személyes információszerzés, PIM) is ésszerű stílus kialakítására kell törekednünk. [41]

Nem ismétlem meg azt, amit *Nagy Gyula* a PIM-ről nemrégiben leírt. [42] Ki kell viszont emelnem, hogy személyes információkezelésre mindig is szükség volt, például cédulázás formájában. Ugyanakkor a digitális dokumentumok megnövekedett száma sokkal nagyobb igényt támaszt vele szemben. A személyes információszerzés azt biztosítja, hogy a gyűjtött információt maga a felhasználó saját rendszere alapján szervezni tudja és jövőbeli felhasználás céljából tárolhassa. A PIM eszközei jelentős mértékben arra kínálnak megoldásokat, hogy csökkenthessük az egyes felhasználók információs környezetében jelentkező töredezettséget, amelyet a formátumok, alkalmazások és eszközök változatossága okoz. A személyes

használatban lévő információk formátuma lehet nyomtatott vagy digitális, valamint lehet ezekre való valamilyen hivatkozás. Ebben a környezetben létrehozhatunk, törölhetünk, tárolhatunk, továbbíthatunk, eloszthatunk, elnevezhetünk, másolhatunk, átalakíthatunk információkat és bizonyos jellemzőket tulajdoníthatunk nekik. [43]

A személyes információszervezés tipikus módszerei éppen a papíralapú dokumentumok példáján illusztrálhatók. Az egyik módszer az, hogy időrendi sorrendben halmozzuk egymásra az iratokat, ami inkább kisebb dokumentumállományok esetében működik. A másik mód a kategorizáláson alapuló rendezés, amely lehetővé teszi, hogy a felhasználó saját maga számára releváns osztályozási sémát alakítson ki. A hierarchikus megközelítést számos kritika érte statikus jellege és a rossz skálázhatóság miatt. A keresés ezzel szemben lehetővé teszi, hogy ne a kategóriákra vagy a besorolás időrendjére kelljen emlékeznünk, hanem csak valamilyen visszakereshető információra. Nincs viszont arra bizonyíték, hogy a kifinomult keresési eszközök szükségtelenné tennék a hierarchiák használatát. Inkább e két megközelítés kombinációja fordul elő. [44]

A webkettes környezetre közismerten az jellemző, hogy az eszközök egyszerűek és könnyen használhatók, ezért a felhasználók maguk szervezik és strukturálják az információt. [45] Ilyen feltételek mellett még tovább nő a feldolgozandó információ mennyisége, ugyanakkor a megnövekedett információmennyiség kezelésére számos, ingyenes eszköz (pl. Zotero, Mendeley Desktop) áll rendelkezésre, ami egyúttal a térítés fejében igénybe vehető eszközök (pl. Refworks, Procite) népszerűségét is fokozhatja.

Összegzés

Bár írásom nem törekedett teljességre, azt kívántam megmutatni, hogy a megtalálhatóság megteremtése számtalan feladatot rejt magában és új szemlélet nélkül aligha valósítható meg. Ennek a szemléletnek fontos része kell, hogy legyen a különböző szakemberek, köztük könyvtárosok, informatikusok, webdizájnerek együttműködése. A megtalálhatóság ezen kívül olyan cél, amelyet csak akkor érhetünk el, ha figyelembe vesszük a felhasználói viselkedést is.

Dolgozatomban olyan kérdésekre mutattam rá, amelyek a könyvtár és a könyvtárosok számára

igencsak ismerősek, sőt az információépítéssel, amely – mint láttuk – az építészet alapelveit kívánja átültetni a digitális világba, támaszkodik arra a tapasztalatra, amelyet a könyvtári világ felhalmozott.

Irodalom

- [1] GOLDHABER, M.H.: M.H. Goldhaber's Principles of the new economy. 1996. <http://www.well.com/user/mgoldh/principles.html> (2012. január 4.)
- [2] MORVILLE, P.: Ambient Findability. Sebastopol, CA: O'Reilly, 2005.
- [3] FRAPPAOLO, C. – KELDSEN, D.: Findability. The Art and Science of Making Content Easy to Find. MarketIQ. Intelligence Quarterly Q2 2008. Silver Spring, MD: AIIM, 2009, http://www.aiimhost.com/AIIM_news/FindabilitySummary-July08.pdf (2012. január 4.)
- [4] Morville i.m.
- [5] MORVILLE, P. – ROSENFELD, L.: Information Architecture for the World Wide Web. 3rd Ed. Sebastopol, CA: O'Reilly, 2006.
- [6] SURLA, S. M.: An Information Architecture Approach to Building a Much Better Digital Library. = Bulletin of the American Society for Information Science and Technology, 33. köt. 5. sz. 2007. p. 41–43.
- [7] FRANCKE, H.: Towards an Architectural Document Analysis. = Journal of Information Architecture, 1. köt. 1. sz. 2009. <http://journalofia.org/volume1/issue1/03-francke/jofia-0101-03-francke.pdf> (2012. január 4.)
- [8] BROWN, D.: Eight Principles of Information Architecture. = Bulletin of the American Society for Information Science and Technology, 36. köt. 6. sz. 2010. p. 30–34.
- [9] Morville – Rosenfeld i.m.
- [10] Morville i.m.
- [11] BATES, M.: Toward an Integrated Model of Information Seeking and Searching. New Review of Information Behaviour Research, Vol. 3, 2002, 1–15.
- [12] SENNYEY Pongrácz – KOKAS Károly: Könyvtárak a hálózatban. Hogyan változtatta/változtatja meg a könyvtárak jelenét és jövőjét a számítógépes világhálózatba kerülés? = TMT, 58. köt. 10. sz. 2011. p. 419–429.
- [13] HERBERT, S.: Korlátozott racionalitás. Budapest, Közgazdasági és Jogi Kiadó, 1982.
- [14] KRUG, S.: Don't Make Me Think!: A Common Sense Approach to Web Usability. 2nd. Ed. Berkeley, CA: New Riders, 2006.

- [15] Morville i.m.
- [16] Krug i.m.
- [17] Morville i.m.
- [18] Francke i.m.
- [19] Morville i.m.
- [20] MORVILLE, P: In Defense of Search. = Digital Web Magazine, 2002. http://www.digital-web.com/articles/in_defense_of_search/ (2012. január 4.)
- [21] Sennyey–Kokas i.m.
- [22] Morville *In Defense*
- [23] Morville *In Defense*
- [24] Morville – Rosenfeld i.m.
- [25] NIELSEN, J.: Search: Visible and Simple. Jakob Nielsen's Alertbox, May 13, 2001. <http://www.useit.com/alertbox/20010513.html> (2012. január 4.)
- [26] Morville – Rosenfeld i.m.
- [27] BADKE, W.: Research Strategies: Finding your Way through the Information Fog. 2nd ed., Lincoln, NE.: iUniverse.com, 2004.
- [28] GRANKA, L.: The Politics of Search: A Decade Retrospective, = The Information Society, 26. köt. 5. sz. 2010. p. 364–374.
Az algoritmusokról Id. Pl.: VARGA Katalin: Intelligens információkereső rendszerek. Automatizálási lehetőségek és projektek a szövegelemzésben. = TMT, 52. évf. 5. sz. 2005. p. 211–217.
TÓTH Erzsébet: Az internetes keresők működésének technikai háttere. = TMT, 57. évf. 8. sz. 2010. p. 326–334.
WINKLER Bea: SEO a könyvtárban, avagy a SZIE Állatorvos-tudományi Könyvtár új portálja és a keresőoptimalizálás. = TMT, 57. köt. 8. sz. 2010. p. 335–344.
- [29] KOLTAY Tibor: Információs műveltség. Adalékok egy sokarcú fogalom fejlődéstörténetéhez. = Könyv és Nevelés, 12. köt. 2. sz. 2011. p. 70–76.
- [30] SIMONNOT, B.: Relevance in Information Science: Different Model one Theory? = Information Science. Papy, F. (Ed.) London etc., Wiley, 2010. p. 145–165.
- [31] BEESON, I. Judging relevance: a problem for e-literacy. =, ITALICS, 4. köt. 2. sz. <http://www.ics.heacademy.ac.uk/italics/vol5iss4/beeson.pdf> (2012. január 4.)
- [32] DÖMSÖDY Andrea: Információs társadalom, informatika és könyvtár-pedagógia. = Iskolakultúra, 12. köt. 12. sz. 2005. p. 12–20.
- [33] LIVINGSTONE, S. – VAN COUVERING, E. J. – THUMIN, N.: Converging traditions of research on media and information literacies: Disciplinary and methodological issues. = D.J. Leu et al. (Eds.) *Handbook of Research on New Literacies*. Hillsdale, NJ.: Lawrence Erlbaum, 2008. p. 103–132.
- [34] MARTIN, A.: Literacies for the Digital Age. = A. Martin and D. Madigan (Eds.) *Digital literacies for learning*. London: Facet. 2006. p. 3–25.
- [35] BAWDEN, D. – ROBINSON, L.: The dark side of information: overload, anxiety and other paradoxes and pathologies. = *Journal of Information Science*, 35. köt. 2. sz. 2009. p. 180–191.
- [36] DAVIS, N. (2011). Information Overload, Reloaded. = *Bulletin of the American Society for Information Science and Technology*, 37. köt. p. 45–49. http://www.asis.org/Bulletin/Jun-11/JunJul11_Davis.html (2012. január 4.)
- [37] Brown i.m.
- [38] Davis i.m.
- [39] Bawden & Robinson i.m.
- [40] HUVILA, I. (2011). The complete information literacy? Unforgetting creation and organization of information. = *Journal of Librarianship and Information Science*, 43. köt. p. 237–245.
- [41] Bawden & Robinson i.m.
- [42] NAGY Gyula: PIM - Személyes információszervezés. = TMT, 57. köt. 11–12. sz. 2010. p. 458–474.
- [43] FRANGANILLO, J.: Gestión de información personal: elementos, actividades e integración. = *El profesional de la información*, 18. köt. 4. sz. 2009. <http://franganillo.es/gip.pdf> (2012. január 4.)
- [44] HARDOF-JAFFE, S, et al.: Students' Organization Strategies of Personal Information Space. = *Journal of Digital Information*, 10. köt. 5. sz. 2009. <http://journals.tdl.org/jodi/article/view/438/541> (2012. január 4.)
- [45] HINTON, A.: The Machineries of Context. *New Architectures for a New Dimension*. = *Journal of Information Architecture*, 1. köt. 2009. p. 37–47.

Beérkezett: 2012. II. 10-én.

	<p>Koltay Tibor a Szent István Egyetem Alkalmazott Bölcsészeti és Pedagógiai Kar informatikai és könyvtártudományi tanszékén és a Nyugat-Magyarországi Egyetem könyvtár- és információtudományi tanszékén főiskolai tanár. E-mail: Koltay.Tibor@abpk.szie.hu</p>
---	--



Olvasói visszajelzések figyelése az igény szerinti gyarapítás kibővítéséhez

Az Oregon állambeli egyetemi könyvtárak más felsőoktatási könyvtárakhoz hasonlóan újra gondolják gyarapítási politikájukat és a felhasználóközpontú gyűjteményépítést helyezik előtérbe: azaz a felhasználók javasolják a beszerzendő szakirodalmat. 2008 őszén létrehozta egy csoportot, hogy a könyvtárközi kérések alapján végzett igény szerinti gyarapítás feltételeivel, eredményességével, munkamenetével foglalkozzanak (továbbiakban igény szerinti gyarapítási program, röviden program).

Az alábbi kérdések érdekelték őket:

- Az oregoni könyvtárak olvasóinak vannak-e különleges szempontjaik az igény szerinti gyarapítási program során?
- Az oregoni könyvtárak olvasóinak visszajelzései bepillantást nyújtanak-e a program sikerébe?
- Hogyan használhatók fel az olvasók visszajelzései a program jövőbeli fejlesztésében?

Az utóbbi 10 évben az igény szerinti gyarapítási programok elszaporodtak, ezért a csoport számos, a témával összefüggő cikket nézhetett át munkája megkezdése előtt. Általában azt szűrték le, hogy a siker feltételei a költségvetési kerettől, az olvasói kör összetételétől, a vásárlandó tételek kiválasztási kritériumaitól és a munkamenettől függenek. A szakcikkek alátámasztották a programok sikerét, de a programokat főleg csak a megvásárolt tételek szempontjából elemezték, (pl. kölcsönzési statisztikák, könyvek forgása), és nem sokat foglalkoztak az olvasói visszajelzésekkel.

Az oregoni könyvtárak programjában a karok hallgatói, oktatói és doktoranduszai vettek részt. Az ő könyvtárközi kéréseik alapján beszerzett könyveket körbefutó szalaggal látták el, mielőtt odaadták volna nekik, melyen elmagyarázták a program lényegét és kérték őket, hogy vegyenek részt benne, válaszoljanak a néhány hét múlva elküldendő kérdésekre. Mindössze 190 könyvet vásároltak a

2009. február közepétől 2010. február közepéig tartó egyéves időszakban, ezért minden érintettet megkértek, tehát nem mintavétellel dolgoztak. A válaszadók személyére vonatkozó adatokat nem kérték be, hogy minél őszintebben válaszoljanak.

A nyílt végű kérdésekre adott válaszokat négy kategóriába sorolták: pozitív (teljes mértékben támogató, 54%), fenntartásos (támogató, de saját véleményt is megfogalmazó, 26,6%), véleményező, de nincs ellene (8,8%), negatív (2,9%). A 190 kérdőívre 63 reagálás érkezett, vagyis 33%-os volt a válaszolási arány. Az olvasók elégedettsége magas volt: átlagosan 4,74 pont jött ki, ahol 5 pontot ért a nagyon elégedett és 1 pontot a legkevésbé elégedett résztvevő. Az olvasók viselkedésével kapcsolatban az derült ki, hogy újból kikölcsönöznék a műveket és ajánlanák további olvasásra másoknak. Csak 6 olvasó (9,5%) nem kölcsönözné ki újból a művet és 7 (11,3%) nem ajánlaná tovább. A 63 válaszadóból 34 válaszolt a nyílt végű kérdésekre is.

Fontos volt a felhasználók számára a gyors szolgáltatási idő, amelyet a könyvtárak a vásárlással értek el. Az egyik felhasználó így kommentálta ezt: „Biztos vagyok benne, hogy a mű gyorsabban megérkezett így, mintha könyvtárközivel kérték volna meg más könyvtárból.” Valóban, ha nem a regionális konzorciumból érkezik a kért könyv, akár 7-10 nap is eltelhet. És az olvasókat kevésbé érdekli az, hogy honnan jön meg a kért dokumentum, közelről vagy távolról.

A felhasználók a gyorsaságon kívül a program más tényezőit is értékelték. Tetszett nekik az, hogy a könyvtár új lehetőségeket próbál ki szolgáltatásai bővítésére. A résztvevők méltányolták, hogy a kölcsönzési kérésekből gyarapítási tételek lettek, és ezért ezek a művek a jövőben is rendelkezésre állnak. És nemcsak a helyi könyvtárban, hanem a konzorcium egészében.

A vásárlás rövid távon nyilván nagyon eredményes, mivel a kölcsönzési statisztikák jobbak, ezeket a megvásárolt dokumentumokat háromszor olyan gyakran kölcsönzik, mint az egyéb beszerzésből származókat. A hosszú távú kölcsönzési statisztika javulására pedig az adhat garanciát, hogy a válaszadók többsége állította, újból kikölcsönzik majd a könyvet, illetve javasolják a karon a témával kapcsolatos ajánlott irodalom listájára.

A költségvetési megfontolásokat is megértették a felhasználók, amikor összevetették a vásárlást a kölcsönzéssel. A többszöri szállítási költség hosszú távon drágább lehet, mint az egyszeri vásárlás. A könyvtárak igyekeztek olyan műveket megvenni, amelyek nemcsak egy olvasó igényeit elégítik ki, hanem amelyekre többeknek is szükséges lehet.

Volt azért néhány ellenvélemény is, melyek arra hívták fel a figyelmet, hogy a speciális igényeket figyelembe vevő vásárlás a gyűjtőkörbe tartozó szakterületek közötti aránytalanságokat idézheti elő. Az egyik elégedetlen olvasó így fejezte ki magát: „Nem gondolnám, hogy az igény szerinti beszerzés a leghelyesebb gyarapítási program. Önök megvesznek könyveket és nem is tudják, mihez kérték őket: oktatáshoz, kutatáshoz vagy egyéb okból. Az én összes szakterületem állományában tátongó lyukak vannak. Inkább ezeket tömjék be

és ne össze-vissza vásárolgassanak könyveket.” Sok felhasználó véleménynyilvánításából az derült ki, nem tudták, hogy a könyvtárosok milyen feltételeket határoztak meg a megvásárolandó könyveket illető döntéseknél, illetve jó néven vették volna, ha több beleszólásuk van a döntésbe.

Az oregoni könyvtárak az ILLiad könyvtárközi kölcsönzési modullal dolgoznak és megveszik a GIST (Getting It System Tool) interfészt hozzá, amelynek segítségével ezentúl a felhasználók jobban alakíthatják a könyvtár gyarapítását.

A könyvtárosok fő érve a program mellett az, hogy az oktatók, doktoranduszok jól értenek a szakterületükhöz, és olyan műveket kérnek könyvtárközi kölcsönzésre, melyeket szükségesnek tartanak. Végül is az igény szerinti gyarapítás jól kiegészíti a gyarapítás egyéb módjait, mint amilyen például az éppen időben való vásárlás (just-in-time purchasing), a kiadói katalógusok alapján történő vétel.

/HUSSONG-CHRISTIAN, Uta – GOERGEN-DOLL, Kerri: We're Listening: Using Patron Feedback to Assess and Enhance Purchase on Demand. = Journal of Interlibrary Loan, Document Delivery & Electronic Reserve, 20. sz. 2010. p. 319–335./

(Burmeister Erzsébet)

Egyetemi hallgatók hozzáállása a könyvtári szolgáltatások okostelefonokon való használatához

Bevezetés, előzmények

A mobil technika radikális változáson ment át az elmúlt évtizedben az okostelefonok megjelenése óta. Ám még kevés könyvtárban gondolkodtak el rajta, hogy milyen drámai hatással lehetnek e fejlett képességekkel rendelkező eszközök a felhasználói szokásokra és azon belül is elsősorban a digitális információforrások használatára? A skóciai *University of Edinburgh* könyvtárában már megkezdődtek a mobil technológiákra építő fejlesztések, és a helyes döntések megalapozása érdekében egy kérdőíves vizsgálattal, majd azt követően fókuszcsoportok segítségével igyekeztek felmérni, hogy a hallgatók hogyan viszonyulnak a mobil könyvtári szolgáltatásokhoz, milyen jellegűeket látnának és használnának szívesen.

A kutatás egy UX2.0 jelű JISC projekt keretében folyt, amit a 2009–2011-es *Információs Környezet Program* finanszíroz. Ez a projekt a digitális könyvtári szolgáltatások műszaki fejlesztését és használhatóságuk értékelését segíti, a felhasználói élmény (UX = *user experience*) javítása érdekében. Céljai közé tartozik a legfejlettebb technológiák felhasználása a már létező e-könyvtári funkciók jobbá tételéhez, illetve olyan új csatornák felkutatása, amelyeken át ezeket a digitális könyvtári szolgáltatásokat terjeszteni lehetne. Az informatika fejlődése folyamatosan új kihívásokat állít és ugyanakkor új lehetőségeket is nyit; a változásokkal való lépéstartáshoz pedig a lehető legjobb könyvtári stratégiára van szükség, melynek középpontjába a felhasználói szempontokat kell tenni.

A vezeték nélküli technológia iránt növekszik az érdeklődés a könyvtári világban is, egyre több mobilbarát weboldal jelenik meg és egyre több publikáció születik a témában. Például a *Ryerson University Library* 2008 novemberében végzett egy felmérést az egyetemisták között a mobiltelefon-használatra vonatkozóan. Az eredmények azt mutatták, hogy ebben a csoportban a telefonálás, az SMS-küldés, a fényképezés és a zenehallgatás mellett a leggyakoribb tevékenység az e-mail, a Facebook és az internetböngészés volt. Akkor még csak a diákok 21 százalékának volt okostelefonja, de csaknem 40 százalékuk tervezte, hogy legközelebb vesz ilyet. Az *ECAR* központ (*EDUCAUSE Centre for Applied Research*) 2004 óta minden évben megvizsgálja az egyetemi hallgatók körében az informatikai eszközök elterjedtségét. A 2010-es kutatás során 36 950 egyesült államokbeli és kanadai tanulótól gyűjtöttek be adatokat, és kétharmaduk válaszolt úgy, hogy van internetezésre is alkalmas mobil eszközük, a diákok fele pedig már napi rendszerességgel használta így az internetet, ami az előző évihez képest növekvő arány. Mielőtt a *California Digital Library* nemrégiben kifejlesztette a mobil eszközökre optimalizált új felületét, 295 kitöltött kérdőív és 14 személyes interjú alapján kiderült, hogy a hallgatók már enélkül is használták egy ideje a mobiljukról a könyvtári adatbázisokat és katalógusokat, elsősorban ismert anyagok előkereséséhez vagy gyors informálódáshoz, és többek közt azt szeretnék, ha az adatokat (pl. a keresési eredményeket) át tudnák küldeni ezekből az információforrásokból a személyi számítógépükre. 55 százalékuk tervezi a könyvtár katalógusának használatát többkevesebb gyakorisággal mobil eszközről is – ez pontosan megegyezik a *Cambridge University* 2009-es felméréseinek eredményével, mert ott is ilyen arányban jelezték a diákok, hogy szeretnék a katalógust mobilról is elérni. Emellett felmerült a tájékoztató információkhoz (pl. nyitvatartási idő) való hozzáférés igénye, valamint a könyvtáron belüli helyek, a kapcsolati címek és a kölcsönzési adatok lekérdezhetősége. Az angol *Huddersfield University*-n 2010-ben 18 egyetemistát kérdeztek meg a könyvtári szolgáltatásokhoz való mobil hozzáféréstről. Érdekes módon ott azt találták, hogy a fókuszcsoport tagjai inkább az SMS-t favorizálják, és csak olyankor használják a mobil webböngészőt vagy a levelezőprogramot, ha elkerülhetetlen. Ez ellentétben áll a kaliforniai tapasztalatokkal, mert az amerikai diákok sokkal kisebb érdeklődést mutattak a szöveges üzenetek iránt. De abban egyetértettek mindkét kutatás kiértékelői, hogy a hallgatókat igazából csak akkor érdeklik a mobil

könyvtári szolgáltatások, ha felismerik az igényt és a közvetlen előnyt, vagyis a hasznosság kérdése nagyon fontos szempont ezen a területen.

A kutatás ismertetése

2010 márciusában a University of Edinburgh informatikai központja már végzett egy attitűdvizsgálatot azzal kapcsolatban, hogy hogyan viszonyulnak az egyetem mobil szolgáltatásaihoz a tanulók. Hét hónappal később a megismételt felmérés már csak a könyvtári szolgáltatásokra koncentrált, de így is lehetőség nyílt összevetni bizonyos adatokat és regisztrálni az időközben történt változásokat. A november 12-én indult kéthetes közvéleménykutatáshoz az egyetem MyEd nevű oktatási portálján toborozták a válaszadókat és egy elektronikus levelet is kiküldtek minden diáknak. Végül 1716-an töltötték ki a kérdőívet, vagyis nagyjából a hallgatók hat százaléka. A mintában a nők aránya 56% volt, a posztgraduális képzési formában tanuló-kutatóké 34%, a külföldi hallgatóké 36%; a válaszolók többsége 20 és 25 év közötti fiatal volt. A kérdőíves felmérés után, 2011 januárjában két fókuszcsoportot is létrehoztak azokból, akik jelezték, hogy szívesen részt vennének a kutatás folytatásában. Igyekeztek olyanokat kiválasztani, akik különféle típusú okostelefonokkal rendelkeznek és eltérő információs igényeik vannak. A csoportokat hat alapképzésben tanuló és öt posztgraduális hallgató alkotta, akiknek három egyetemi könyvtár: a *North Carolina State University Library*, a *Cambridge University Library* és az *Amsterdam University Library* mobil szolgáltatásait kellett értékelniük.

A kérdőíves vizsgálat legnagyobb tanulsága az okostelefon-tulajdonosok arányának ugrásszerű növekedése volt: novemberben már a válaszadók 66 százalékának volt internetezésre is alkalmas mobilja, ami 17 százalékos emelkedés a márciusban mért helyzethez képest. Azok közül pedig, akik még nem rendelkeznek ilyen eszközzel, 68 százalék jelezte, hogy a következő 12 hónapban tervezi, hogy beszerez egyet. A hallgatók háromnegyedének van korlátlan vagy korlátozott, de az igényeikhez elegendő mobil internet-előfizetése. Ezek a számok és trendek azt jelzik, hogy az egyetemisták körében már most igen sokan vannak olyanok, akik mobilról is tudják használni az egyetem és a könyvtár internetes szolgáltatásait, és ez az arány a közeljövőben még tovább nő.

Mivel az Edinburgh University tervezés alatt levő mobil szolgáltatásait szeretnék úgy kialakítani,

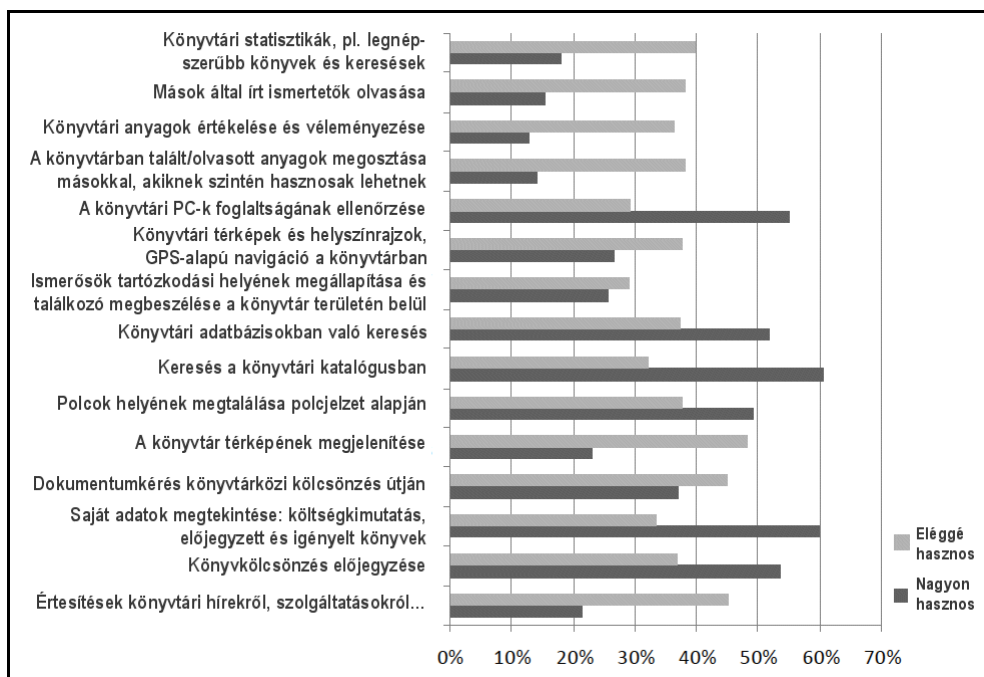
hogy azok minél hasznosabbak legyenek a leendő felhasználóknak, megkérték a hallgatókat, hogy értékeljék a szóba jöhető alkalmazásokat. A minősítéshez négyfokozatú skálát használtak: *nagyon hasznos, eléggé hasznos, nem igazán hasznos és egyáltalán nem hasznos*. A pozitív kategóriák megoszlása az 1. ábrán látható.

Bár a szolgáltatások többségét valamilyen szinten hasznosnak ítélték a válaszadók, a legtöbben elsősorban annak örülnének, ha a mobiljukról ellenőrizhetnék, hogy vannak-e szabad olvasói PC-k a könyvtárban, ha keresni tudnának az adatbázisokban és a katalógusban, ha megnézhetnék a kölcsönzési és egyéb adataikat, illetve ha félretehették volna dokumentumokat. Népszerű ötlet volt az is, hogy könnyebben meg lehessen találni a polcokat a jelzetük alapján, mert ez mindig gondot okoz azoknak, akik még nem mozognak otthonosan egy könyvtárban. Ez lehetne egy statikus térkép, amin be van jelölve a polcok helye, de még jobb volna egy interaktív, a mobilkészülék tulajdonosának aktuális helyét is feltüntető, GPS-alapú navigációs felület, mint amilyen a Google Maps, amit a könyv adatlapján a polcjelzetre rábökve lehetne megnyitni. A fókuszcsoporthoz tagjai más olyan feladatok mobilosítását is hasznosnak minősítették, amelyek miatt hagyományosan az olvasószolgálatához kell

fordulni: például folyószámlájuk kezelése, könyvek kikölcsönzése, hiányzó könyvek bejelentése.

A könyvtári katalógus mobilról való elérhetőségét sokan – mintegy 60 százalékban – tartották fontosnak. Miután megnézték a fent említett másik három egyetemi könyvtár katalógusának mobil változatát, a fókuszcsoporthoz az a vélemény alakult ki, hogy bár fontos az egyszerű és gyors keresőfelület, az egysoros beviteli mező mellett szükség van néhány opcióra is, például arra, hogy külön lehessen keresni címre, szerzőre és tárgyszóra. A találati listákban a címlapképek megjelenítését hasznosnak ítélték, a kis méretű kijelzők ellenére is. A könyvek elérhetősége és lelőhelye pedig alapvető információ számukra, így jó volna, ha ezek az adatok már a rövid listákon is megjelennének, nem csak a részletes adatlapokon.

A NCSU könyvtárának mobil szolgáltatásai közül különösen tetszettek a tesztelőknél a webkamerák, amelyek a könyvtár különféle részeinek (pl. a kávézónak) élőképet közvetítenek, valamint a tanulócsoporthoz helyét és időpontját, illetve a szabad számítógépeket mutató listák; és jó ötletnek tartották a tanulószobák lefoglalásának lehetőségét is. A diákok jelezték, hogy a helyfoglalás jelenlegi gyakorlata náluk nem megfelelő, nehéz szabad tanulószobát vagy tárgyalót találni, és van, aki



1. ábra A nagyon hasznosnak és az eléggé hasznosnak minősített mobil szolgáltatások megoszlása a válaszadók százalékában kifejezve

emiatt egy idő után már nem is próbálkozik a könyvtárban, hanem inkább a kávézóban vagy más külső helyszínen ül le tanulni. Ha bármikor könnyen ellenőrizhetnék az aktuális helyzetet és mobilon időpontot tudnának foglalni a tanulóhelyekre, akkor az jobb kihasználtságot és kevesebb bosszúságot eredményezne. Az egyes kurzusokhoz kapcsolódó tananyaggyűjtemények mobil elérhetőségét is helyeselték, különösen azok, akiknek a munkájuk mellett kevés idejük van a prezentációk és az olvasnivalók begyűjtésére.

A fókuszcsoport által véleményezett lehetőségek közül a legkevesebb érdeklődést az ismertető olvasása és írása, illetve a hasznosnak tartott források adatainak másokkal való megosztása váltotta ki – feltehetően azért, mert ilyen célokra vannak már jól bejáratott szolgáltatások máshol, például az Amazon honlapján.

A kutatók arra is kíváncsiak voltak, hogy jelenleg mire és hol használják az okostelefonjukat az egyetemisták. Az nem volt meglepő, hogy körülbelül a felük azt válaszolta, hogy eddig még nem próbálta meg elérni a könyvtár webes katalógusát telefonról. Ha elkészül majd a mobil eszközökre optimalizált OPAC (valamikor 2011 nyarán), akkor várhatóan javul ez az arány.

Ami a nem könyvtári célú használatot illeti: a diákok többnyire weboldalakat nézegetnek, az elektronikus levelezésüket intézik és a közösségi oldalakon (pl. Facebook, Twitter) időznek. Ritkán töltenek le a mobiljukra médiatartalmakat (nyilván a korlátozott tárhely miatt), vagyis igénylik annak lehetőségét, hogy könyvjelzőkkel jelölhessék meg a számukra fontos forrásokat vagy pedig e-mailben elküldhessék őket maguknak egy számítógépre. A telefonok kis képernyője és a jegyzetelés nehézsége a komolyabb tanulást nem teszi lehetővé, ezért olvasás helyett inkább csak a dokumentumok, cikkek felületes átfutására használják ezeket az eszközöket, vagy még arra sem. A diákok fele használ térképeket közlekedés közben, és 71 százalékuk gondolta úgy, hogy hasznos volna, ha lennének olyan alaprajzok, amelyek segítenek a jelzetek alapján a megfelelő könyvtári polc megtalálásában.

A megkérdezettek harmada mondta azt, hogy használta már a mobilját a könyvtár területén belül levelezésre, böngészésre vagy egyéb internetes

tevékenységre, vagyis a fiatalok „multitaszking” módban működnek, egyszerre több – és nem csak könyvtári – dologgal is foglalkoznak, amikor a könyvtárban vannak. De feltételezhetően szívesen használják majd az okostelefonjukat olyan könyvtári szolgáltatásokra is, mint például értesítések fogadása (lejárt kölcsönzési határidőről, elérhetővé vált előjegyzett könyvről stb.), késedelmi díjak befizetése, nyomtatási folyószámla ellenőrzése vagy feltöltése, kölcsönzések meghosszabbítása.

A fókuszcsoportok tagjai kifejezetten fellelkesedtek a hírtől, hogy az egyetemük könyvtárában elindulnak a mobil szolgáltatások. A sikerhez már csupán az kell, hogy olyan funkciók és tartalmak legyenek elérhetők ilyen módon, amelyek nemcsak hogy elfogadhatók a felhasználóknak, hanem egyenesen az ő igényeikre vannak szabva. Ehhez folyamatos kapcsolatra van szükség a célcsoporttal, és használhatósági tesztekkel kell segíteni a kézenfekvő és egyszerű kezelőfelületek kialakítását, mert csak így lehetnek a könyvtári szolgáltatások sikeresek és versenyképesek a külső információforrásokkal.

A kutatás eredményei alapján a következő ajánlások tehetők olyan egyetemi könyvtáraknak, amelyek mobil szolgáltatások indítását tervezik:

- Hozzáférés biztosítása az olvasóknak a saját adataikhoz, például lejárat dátumok megtekintése, kölcsönzési idő meghosszabbítása, sőt akár előjegyzés céljából is.
- Optimalizált OPAC felület, amelyen hatékonyan lehet keresni akár mozgás közben is: egyszerű keresőmező, néhány kiegészítő opcióval szükség esetére (pl. szerzőre, dátumra, tárgyszóra való szűkítés lehetősége).
- Alaprajzok és térképek minden könyvtári helyszínhez, melyek segítenek a navigálásban és a könyvek megtalálásában.
- Aktuális, „élő” információk közreadása, mint például a szabad számítógépes munkahelyek, hogy a hallgatók eldönthessék, melyik a legjobb helyszín, mielőtt a könyvtárba indulnak.
- Foglalási rendszer a tanulóhelyekhez, amivel időpontot lehet bejegyezni vagy módosítani.

/PATERSON, Lorraine – LOW, Boon: Student attitudes towards mobile library services for Smartphones. = Library Hi Tech, 29. köt. 3. sz. 2011./

(Drótos László)

Hagyományos szakkiadók és a web 2.0: a Springer esete

A nagy kiadócégek is érzik most már annak szükségességét, hogy megújítsák legalább a szolgáltatási felületüket és lépést tartsanak az internetes keresés jelenlegi trendjeivel, az információk terjesztésének néha már túlzott és agresszív új formáival. Az akár 200 éves múlttal rendelkező tudományos kiadók közül egyesek különféle modern és vonzó megoldásokkal kísérleteznek: webkettes funkciókkal, fazettás böngészéssel és kereséssel, minialkalmazásokkal... Részükről érthető és időszzerű ez a törekvés, hiszen szeretnék közvetlenül is értékesíteni a kiadványaikban rejlő információs vagyont, és ha a fizetős vagy ingyenes közvetítők – mint amilyenek az online adatbázisközpontok vagy a könyvtári rendszerek – egyre ötletesebben és hatékonyabban „webesített” adatbányász eszközöket kínálnak a felhasználóknak, akkor a kiadók sem maradhatnak le ezen a téren.

Jacsó Péter, a *University of Hawaii* könyvtárának munkatársa, ebben az írásában a világ második legnagyobb tudományos kiadójának, a *Springer*-nek néhány új vagy felújított szolgáltatását mutatja be, kiemelve „a jó, a rossz és a csúf” megoldásokat. A cikkben szereplő számadatok 2011 első hetében voltak érvényesek.

SpringerLink

A 2010 augusztusában új felületet kapott www.springerlink.com honlap több mint 2500 folyóirat, 43 000 könyv és könyvsorozat, közel 200 enciklopédia és szótár, valamint 22 600 protokoll (laboratóriumi kísérleteknél használatos reprodukálható „receptek”) digitális változatához kínál hozzáférést – összességében 5 milliónál is több dokumentumhoz. Sok hasznos funkció ingyenesen és regisztráció nélkül is elérhető, a többihez be kell lépni (pl. egy könyvtárból, amely előfizet a Springer digitális gyűjteményeire). A bibliográfiai leírás természetesen a nyilvános információk közé tartozik, de ezen túl a dokumentumok körülbelül 56 százalékánál az absztraktját is bárki megtekintheti, amely rendszert elég tartalmas és informatív, sőt gyakran az első oldalt is meg lehet nézni – kár, hogy ez nem nagyítható. Könyvek esetében a tartalomjegyzék és az előszó nyilvános, az absztrakt helyén azonban többnyire az alapvető bibliográfiai adatok jelennek meg újra, viszont az egyes könyvfejezetekhez tartozhatnak jó összefoglalók. Sajnos a kere-

sést nem tudjuk korlátozni az absztrakttal rendelkező dokumentumokra, és a rövid találati listákon sem látszik, hogy mely tételekhez van ilyen. A kiadványok 93%-a angol, 6,7%-a német, a többi holland, francia és olasz. Ha csak a mintegy 4 milliós folyóiratcikk-részhalmozatot vizsgáljuk, akkor abban 95,1% az angol, 4,87% a német, a maradék pedig francia.

A dokumentumok teljes szövegét csak az előfizetők érhetik el, kivéve a *BioMed Central* kétszázvალაhány „open access” folyóiratát, és azokat a publikációkat, amelyeknél a szerzők a Springer's Open Choice opciót választották, vagyis valamilyen támogatásból fizettek azért, hogy nyilvánosan elérhető legyen az írásuk. Jó volna, ha más Springer szolgáltatásokhoz hasonlóan a SpringerLink keresőúrlapján is lehetne szűkíteni az OA dokumentumokra, mert bár részarányuk még kicsi, de jelentőségük annál nagyobb.

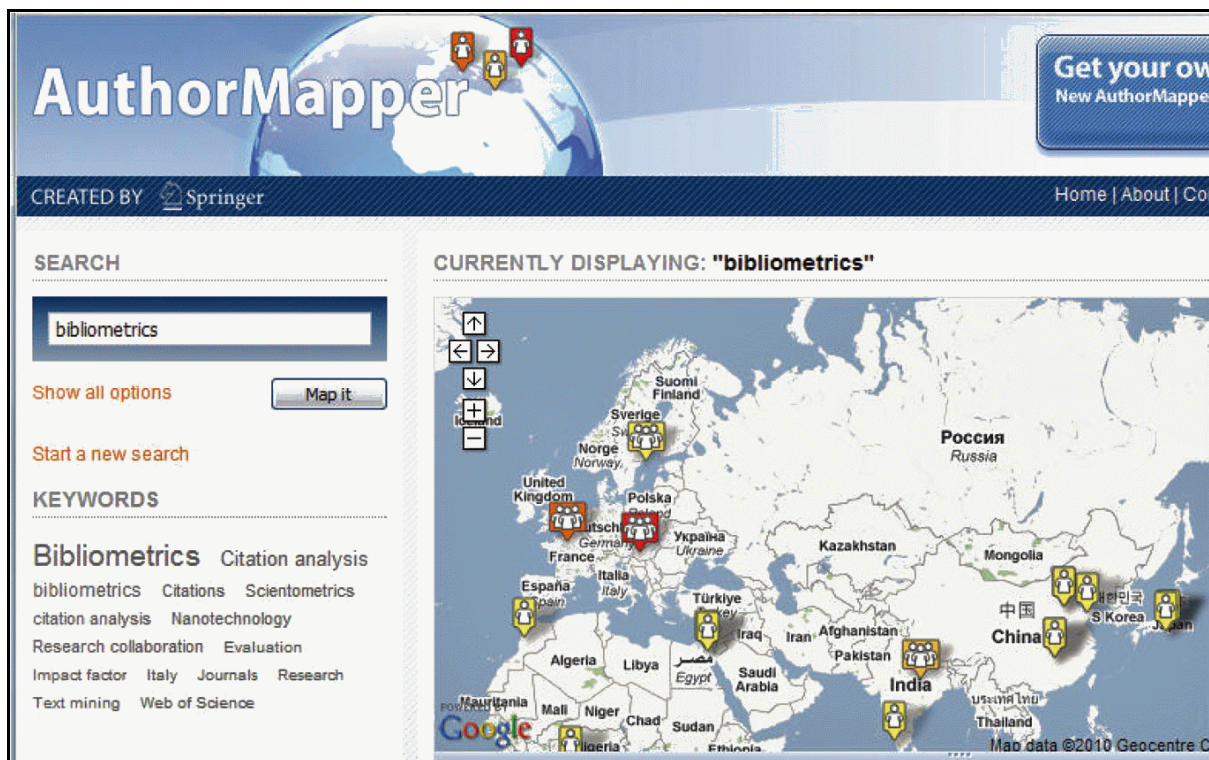
A részletes adatlapokon a rendszer felkínálja az adott tételhez témájában leginkább hasonló tíz dokumentumot, és ha rávisszük az egeret valamelyikre, akkor annak a bibliográfiai leírása és ismertetője is megjelenik, ami ügyes megoldás, mert így nem kell elhagyni az eredeti rekordot a hasonlók átnézéséhez. Hogy egy publikációban mely más művekre hivatkozott a szerző, azt csak az előfizetők nézhetik meg, de az egy adott publikációra való külső hivatkozásokat a „vendég” felhasználók is ki tudják listázni, ami ritkaság más kiadócégek hasonló szolgáltatásával összehasonlítva. (Kár, hogy a hivatkozások száma a rövid találati listákon nem látszik, illetve hogy nem lehet ezek alapján rendezni őket, ahogy ez például a *Web of Science* vagy a *Scopus* esetében megoldott.) Ha a hivatkozó dokumentumot a Springer publikálta, akkor egy közvetlen linkre kattintva, ha pedig valamely más kiadónál jelent meg, akkor a *CrossRef* rendszeren keresztül, a DOI azonosítója segítségével lehet elérni annak adatait (vagy akár a teljes szövegét, ha van hozzáférésünk). Azzal azért számolni kell, hogy a *CrossRef* együttműködés nem minden tagja adta még be a saját adatait, így a „Cited by” gombon megjelenő szám a tényleges idézettség-nél kevesebbet mutat. 2010 novemberében jelentették be, hogy az *Elsevier* rövidesen betölt körülbelül 200 millió hivatkozást a *CrossRef* adatbázisba, melyek az általa kiadott publikációkból származnak.

AuthorMapper

A www.authormapper.com címen béta-állapotban már 2009-ben elérhetővé tett szolgáltatás hivatalosan 2010 novemberében indult, és azóta a SpringerLink hasznos kiegészítőjévé vált. A képernyő központi részét egy térkép foglalja el, amely a keresett témában publikáló szerzők földrajzi megoszlását mutatja (a munkahelyük székhelye alapján), természetesen csak a Springer és az általa felvásárolt egyéb kiadók (pl. a *Kluwer Academic*) kiadványaiban megjelent publikációkat figyelembe véve. Ez jó elképzelés, de egy hagyományos térképen nehéz ezeket az információkat és arányokat jól megjeleníteni, tekintve az országok területének igen különböző méretét. A mellékelt ábrán (1. ábra) például a *bibliometrics* keresőkérdésre kapott 899 találat szerzőinek eloszlása látszana, de a távlati képből nem derül ki, hogy ebben a témában a legtöbb publikáció európai országokból, nevezetesen az Egyesült Királyságból, Magyarországról, Hollandiából, Belgiumból, Dániából és Spanyolországból származik. A fontosabbak közül egyes országok meg sem jelennek ezen a világtérképen, mások igen, ám nincs rajtuk szimbólum, de olyan is akad, ahol van szimbólum, viszont a szöveges

toplistán jelentéktelen pozícióban szerepel az ország. Hatalmas területek (pl. a volt Szovjetunió országai) pedig teljesen üresek. Ha kellő mértékben belenagyítunk a térképbe és eleget tologatjuk minden irányban, akkor már realisabb képet kapunk az adott téma kutatóinak földrajzi eloszlásáról, és a kis emberke ikonra kattintva megnézhetjük az öt legfontosabb intézmény (nem szerző!) nevét, valamint a publikációk számát is.

Kár, hogy ez a nehézkes és nem igazán informatív térkép ilyen sok helyet elfoglal az oldalon, miközben az oldalsávban sokkal hasznosabb információk jelennek meg (pl. kapcsolódó szavak felhője, évgrafikon, fazettás böngészés intézmény, szerző, kiadvány, témakör szerint) és a találati listába is olyan hasznos funkciókat építettek bele, mint az ábrák bélyegképnézete, illetve a képaláírások megjelenítése, ami néha igen jól jöhet egy publikáció megítélésében. Édesen volna ezt a SpringerLink felületén is elérhetővé tenni. Az AuthorMapper keresőjénél lehet szűkíteni a szabad elérésű dokumentumokra, amit a SpringerLink jelenleg szintén nem tud. A cikk írásakor 84 217 ilyen volt, mintegy 50 ezer a BioMed Central OA folyóirataiból.



1. ábra A *bibliometrics* keresőkérdésre adott hasznos szófelhő és mellette a kevésbé hasznos, inkább félrevezető világtérkép a szerzők földrajzi megoszlásáról

Az oldalsávból kinyitható intézményi, szerzői és folyóiratnév-listák böngészésével gyorsan meggyőződhetünk arról, hogy mennyi következetlenség és hiba van ezekben az indexekben, főleg a nem angol nyelvű esetekben. Ezek részben a szerzők, részben a folyóirat-szerkesztőségek, részben a kiadók eltérő gyakorlatával és felületes-ségével, részben pedig egyszerűen az idők során történt névváltozásokkal magyarázhatók, de bármi is az ok, ha nem vesszük figyelembe mindegyik variációt, akkor könnyen téves megállapításokra juthatunk az egyes kutatók, tudományos műhelyek vagy kiadványok fontosságának megítélésében egy adott szakterületen. Az AuthorMapper jól illusztrálja a böngészés fontosságát, és listázható indexeivel nagyban segíti a sima keresésnél a pontatlanságok miatt esetleg kieső tételek megtalálhatóságát. A szolgáltatás fejlesztői még arra is gondoltak, hogy ezeket az indexrészeket CSV formátumban letölthetővé tegyék, így egy táblázatkezelőbe betöltve ki tudjuk „tisztítani” őket: néhány jól irányított cserével megszüntethetjük az ékezeteket, a szóközöket, a kötőjeleket és egyéb írásjeleket által okozott eltéréseket, hogy realisabb képet kapjunk a tényleges arányokról.

Egyetlen komolyabb hiányossága van ezeknek a böngészhető indexeknek, mégpedig az, hogy egyszerre csak egy elemet lehet kiválasztani belőlük, és ha azután egy újabbat is kijelölünk, akkor azt a korábbival AND kapcsolatba hozza a rendszer, pedig sokszor jobb volna OR művelettel összekapcsolni hasonló fogalmakat vagy neveket. A Science Direct, a Scopus és a Web of Science esetében sikerült ügyesen megoldani, hogy a felhasználó egyszerre több elemet is kijelölhessen az indexből, és hogy eldönthesse a köztük levő kapcsolatot jellegét. Érdemes lenne ezt az AuthorMapper indexeinél is megvalósítani, és nagyon hasznos volna az is, ha nemcsak a nagy témaköröknél, hanem a tárgyszavaknál is lenne ilyen böngészhető index.

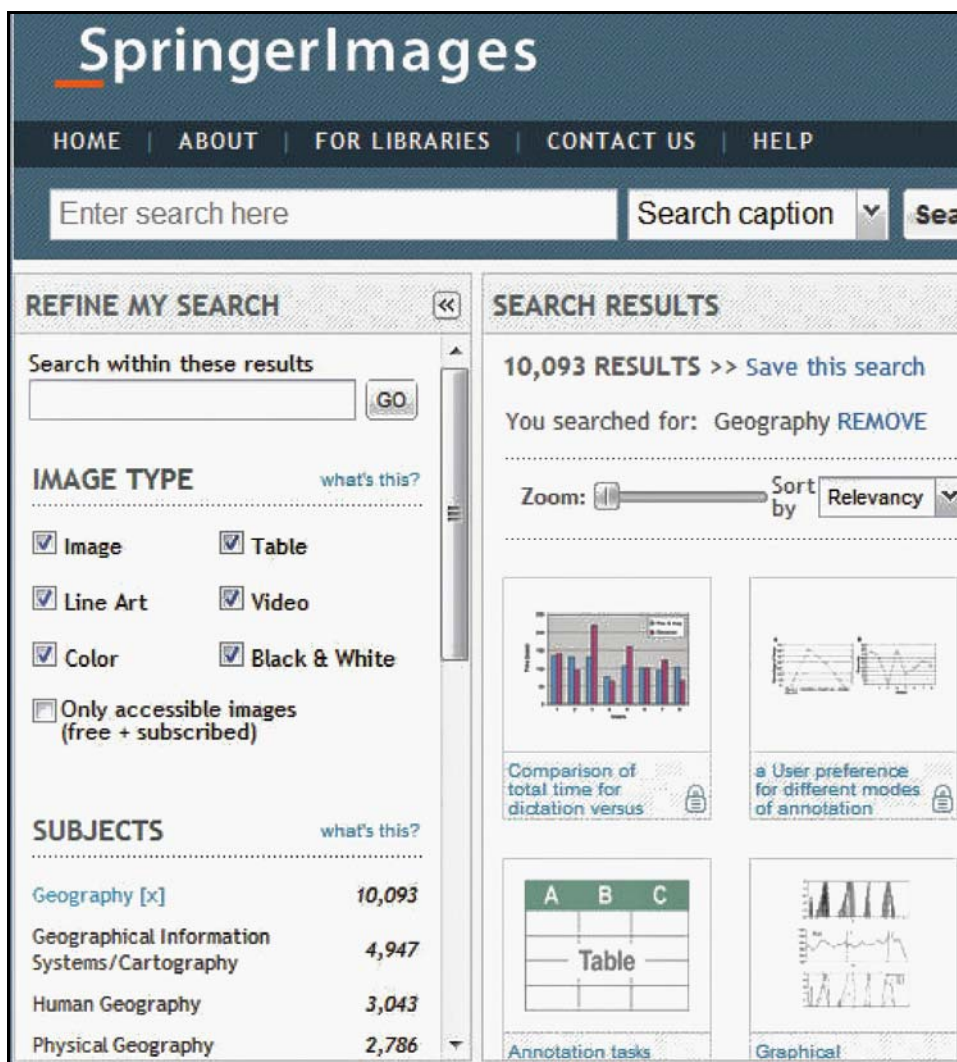
Springer RealTime

A *realtime.springer.com* oldalon nyilvánosan elérhető „valós idejű” monitor igazi webkettes alkalmazás; talán kicsit már túlságosan is az a Springer célközönsége, vagyis a kutatók, oktatók és egyetemi hallgatók számára, akiket nem biztos, hogy annyira érdekel, hogy éppen honnan és miket keresnek, illetve töltenek le a Springer 5 millió tételes

adatbázisából. A folyóiratokat jelképező lehulló ikonok csak az azokat ismerők számára beazonosíthatók, a címkefelhőben megjelenő, többnyire nagyon speciális szakkifejezések is csak az egyes szűk szakterületek kutatóinak érthetőek, és a térkép pedig leginkább csak azt mutatja, hogy világ mely részein vannak ébren és dolgoznak éppen. Ilyen fajta vizualizációk gyakoriak manapság a híroldalakon, illetve a szórakoztató iparral foglalkozó webhelyeken, hogy az oda látogatók azonnal lássák, melyek most a legfontosabb események vagy személyek. A Springer RealTime egyes funkciói akár hasznosak is lehetnének, ha kulcsszavakkal szűkíteni tudnánk őket a bennünket érdeklő szakterületre, mert akkor már érdekesebb volna, hogy mi történik éppen abban a témában. Ami a jelenlegi lehetőségek közül igazán érdekes, az az általunk kiválasztott folyóirat 5 legnépszerűbb cikkének letöltési adatai az elmúlt héten, hónapban, vagy negyedévben. A cikkek címei természetesen hozzá vannak kapcsolva a SpringerLink adatlapjukhoz, így egy kattintással megnézhetjük őket. Érdemes volna ezt a toplistát kiterjeszteni úgy, hogy ne csak 5, hanem 20, 50, vagy akár 100 cikket is ki lehessen listázni, erre bőven volna hely ezen az oldalon, ellentétben a SpringerLink és az AuthorMapper felületével, amelyeknél érthető módon csak néhány tételt tudnak megjeleníteni az oldalsávból.

SpringerImages

A *www.springerimages.com* adatbázis egy remek és szépen kivitelezett ötlet. Még nem az a kategória, mint a ProQuest/CSA által 2006-ban bevezetett mélyindexelés és az arra alapuló CSA *Illustrata: Natural Science* és CSA *Illustrata: Technology* szolgáltatások, de így is egy gyöngyszem. A publikációk illusztrációit az AuthorMapper is megmutatja kis méretben, de a SpringerImages segítségével keresni is tudunk köztük. Jelenleg csaknem 3 millió kép és 1200 videó található a Springer kiadványaiban, ezek 10 százaléka mindenki által szabadon elérhető. Az oldal elrendezése, a keresőürlap a szűrőkkel, a mintaképek területe, sőt még a nagyításra szolgáló skála is nagyon ügyesen lett kialakítva és könnyen megérthető a használatuk (2. ábra). Keresni a képaláírásokban, illetve a teljes szövegben is lehet, a részletes keresőlapon pedig tucatnyi opcióval szűrhetjük a találati halmazt.



2. ábra A SpringerImages kézzreállító felülete

Springer's Exemplar

Kevesebb jót lehet mondani a *springer exemplar.com* oldalról. Az alapötlet – vagyis hogy meg lehessen nézni, milyen kontextusban használnak egy szót vagy kifejezést a Springer kiadványaiban – nem rossz, de túl kicsiny szöveggörnyezetet mutat meg a rendszer, így többnyire nem lehet megállapítani a mondat jelentését, pedig láthatóan a definíciószerű vagy magyarázó jellegű szövegrészeket a találati listában előrébb sorolja a program. (És még ha van is hozzáférésünk a cikkek teljes szövegéhez, akkor is túl sok kattintásba kerül, mire megtaláljuk a teljes mondatot.) Ha már a SpringerLink esetében olyan nagylelkű volt a kiadó, hogy a kivonatok és az első oldalak ingyen megnézhetők, itt is elérhetővé tehetné a teljes mondatot vagy 25-25 szót a keresett kifejezés előtt

és után (persze a lexikonokat és szótárakat kivéve), ahogy a *Dialog Information Service* rendszere teszi ezt már legalább 40 éve a KWIC (Keyword in Context) utasításra. Van ugyan egy Word Tree nevű nézet is, amely valamivel hosszabb részleteket mutat, de még ezek sem elegendők, és a folyóiratok, illetve könyvek címlapképei túl sok értékes helyet foglalnak el rajta.

Ezeknek a kísérleteknek egy része jelentősen javíthatja a keresések hatékonyságát, ha bekerülnek majd a SpringerLink kezelőfelületének következő verziójába. Más részüknek még időre van szükségük ahhoz, hogy igazán praktikusak és hasznosak legyenek, vagy hogy kiderüljön róluk, hogy céltalan eltévelyedések. Mindenesetre a Springer házi fejlesztései követendő példát mutatnak más kiadóknak és online információszoftá-

tóknak arra, hogy hogyan lehet korszerűsíteni a rendszereiket, beépítve hasznos webkettes megoldásokat, vagy éppen olyan régi, web előtti funkciókat, amelyeket korábban csak az információkereső szakemberek ismertek és használtak, mivel azok eddig nem voltak elég felhasználóbarátok.

/JACSÓ Péter: Traditional scholarly publishers and Web 2.0: the case of Springer. = Online Information Review, 35. köt. 2. sz. 2011. p. 301–315./

(Drótos László)

Intézményi repozitórium fejlesztése a DigiTool rendszerrel

Bevezetés

2006 végén, a *Colorado State University* stratégiájának részeként az egyetemi könyvtár (a továbbiakban: CSUL) megbízást kapott egy intézményi szintű repozitórium kialakítására, mely amellett, hogy lehetővé teszi a nyílt hozzáférést a tudományos eredményekhez, az egyetem szellemi termékeinek valamint történeti dokumentumainak központi őrzőhelyeként is funkcionál. A CSUL szakemberei több szóba jöhető szoftvert is megvizsgáltak, és a DSpace, a Digital Commons, a DigiTool, a Fedora, a Hive, illetve a Symposia közül végül a DigiTool-ra, az *Ex Libris* cég digitális állománykezelő rendszerére esett a választásuk. A 2007 májusában beszerzett rendszer mellett több érv is szól: egy viszonylag kiértelt és a forgalmazó által támogatott termék, mely kezeli az elterjedt fájlformátumokat és metaadatszabványokat, emellett kellemes felhasználói felülete van, olyan fontos funkciókkal, mint például beépített JPEG2000 nézegető és METS megjelenítő, illetve a teljes szövegben való keresés és a felhasználók általi dokumentumbeadás lehetősége. Mivel a könyvtár már korábban is használt *Ex Libris* termékeket (SFX és *MetaLib*), lényeges szempont volt az is, hogy a DigiTool könnyen integrálható ezekkel. A *digitooll.library.colostate.edu* címen található repozitórium hivatalos megnyitója 2008 márciusában volt, vagyis szűk egy év állt rendelkezésre arra, hogy könyvtári és informatikai szakemberek telepítsék, beállítsák és teszteljék a rendszert. 2009 decemberében már csaknem 15 ezer digitális objektum volt a repozitóriumban, köztük tézisek és disszertációk, tanszéki dolgozók publikációi, hallgatók kutatási prezentációi, konferenciaanyagok, valamint levéltári dokumentumok és képek. A könyvtár korábban, 2001 és 2007 között egy *CONTENTdm* nevű rendszerrel kezelte a digitális gyűjteményeit (<http://www.digital.library.colostate.edu>). Ezek közül két kisebbet már átköltöztettek a DigiTool alá és várhatóan továbbiakat is migrální fognak az új rendszerbe.

E cikkben a szerzők a DigiTool rendszerrel szerzett tapasztalataikat foglalják össze és részletesen bemutatják azokat a konfigurációs beállításokat, saját kiegészítéseket és integrációs megoldásokat, amelyekkel sikerült egy, az elvárásoknak megfelelő intézményi repozitóriumot kialakítaniuk. Eddig még csak néhány publikáció jelent meg erről a témáról. Közülük említést érdemel a *Liverpool John Moores University* munkatársainak cikke [1], akik 2005-ben az elsők között tesztelték a DigiTool-t ilyen szempontból, és úgy találták, hogy az alkalmas egy egyetemi digitális archívum működtetésére, előnyeként pedig a *Ex Libris* termék-támogatását és a sokféle dokumentumtípus kezelésének képességét emelték ki az ingyenes alternatívákkal szemben. A kanadai *McGill University* szintén a DigiTool rendszert választotta az OAI-kompatibilis elektronikus szakdolgozat-gyűjteményéhez; az erről szóló tanulmány [2] azonban inkább a munkafolyamatot mutatja be, nem tér ki a DigiTool tesztelésével kapcsolatos tapasztalatokra.

A DigiTool képességei

A DigiTool rendszer különféle adminisztrátori és felhasználói funkciói hat különböző webes alkalmazás segítségével érhetők el:

- A *Resource Discovery* nevű modul a végfelhasználók számára készített felület, amellyel hozzáférhetnek a gyűjteményekhez és a digitális dokumentumokhoz.
- A *Management* modullal végezhető a rendszergazdai feladatok, például: karbantartás, konfigurálás, beadási űrlapok szerkesztése, metaadatmezők hozzáadása vagy módosítása, stabil azonosítók generálása és közzététele, jelentések készítése.
- A *Collection Management* alkalmazás a virtuális gyűjtemények létrehozását és kezelését segíti.
- A felhasználók a saját anyagaikat a *Deposit* modulon át tudják beküldeni.

- A könyvtárosok az *Approver* modullal tudják ezeket megnézni és jóváhagyni vagy visszautasítani.
- A *Web Ingest* nevű eszközzel maguk is betölthetnek digitális objektumokat és metaadatokat a DigiTool adatbázisaiba.

Mindezek mellett van még egy Windows gépeken önállóan futtatható *Meditor* (Metadata Editor) elnevezésű program is, mellyel szintén elérhetőek a fent említett adminisztrátori funkciók és néhány további eszközt is nyújt a metaadatok és a digitális objektumok kezeléséhez.

A DigiTool rendszer „digitális entitás”-okat tárol és kezel. Egy ilyen entitás több alkotóelemből áll: egy állandó azonosító (PID), egy vezérlő rész különféle jellemzőkkel (címké, megjegyzés, entitás típus, használati típus stb.), többféle metaadattípus (adminisztrációs, leíró, technikai, megőrzési), kapcsolat más digitális entitásokkal (pl. „Megjelenési formája”, „Tartalmazza”, „Része”), valamint a digitális tartalmat hordozó adatfolyam(ok). A „használati típus” négyféle lehet: ARCHIVE, VIEW, THUMBNAİL és INDEX. Egy digitális objektum egy vagy több ilyen entitásból állhat. Például egy PDF-formátumú szakdolgozat esetében tipikusan három entitás van: maga a PDF fájl (VIEW típus), egy címlapkép JPG formátumban (THUMBNAİL típus) és a dokumentum szövege HTML-ben (INDEX típus). Az ilyen egyszerű objektumok mellett a DigiTool saját belső struktúrával rendelkező komplex objektumokat is képes kezelni (mint amilyen pl. egy folyóiratszám). Ugyancsak nagyon rugalmas a rendszer metaadat-kezelése, és támogatja a legelterjedtebb szabványokat: DC, MARC, MODS, METS, NISO és PREMIS. A Dublin Core mezők száma bővíthető, az egyes gyűjtemények jellemzőihez igazítható. A szakdolgozatok és disszertációk elektronikus változatai esetében például további DC adatelemeket definiáltak a könyvtárosok, hogy a fokozat megnevezését, a tanszék és a konzulens nevét és egyéb olyan információkat is rögzíteni lehessen, amelyeket az NDLTD (Networked Digital Library of Theses and Dissertations) az ETD-MS nevű metaadat-szabványában ajánl. A leíró információk mellett természetesen lehetőség van a hozzáférést szabályozó adatok bevitelére is, a technikai metaadatokat pedig a DigiTool is ki tudja nyerni a fájlokból.

A rendszer egyaránt felkínál egysoros kulcsszavas és összetett keresési lehetőségeket. A digitális objektumokat és a metaadatokat a nagy webes keresőrendszerek is le tudják indexelni. A doku-

mentumok gyűjteményekbe szervezhetőek, melyek azután egy fa-struktúrában böngészhetőek. Az egyes gyűjteményekhez nemcsak egyenként adhatók hozzá a tételek, hanem automatizáltan is: egy előre definiált keresés találati halmaza is lehet egy részgyűjtemény.

A DigiTool testreszabása

A helyi igényeknek megfelelően a DigiTool egyes elemeit át lehet alakítani. Ezek közül a legfontosabb a felhasználói felület és a metaadatok részletes formátumú megjelenítése. Előbbi egyszerű feladat, de a CSUL-nél szándékosan csak minimális módosításokat végeztek a felületen, elsősorban azért, mert a rendszer időnkénti frissítései felülírhathatnak bizonyos fájlokat, amelyeket azután újra módosítani kellene. Más könyvtáraknál is hasonló döntést hozhattak, ezért van az, hogy a DigiTool-t használó intézményeknél a keresőfelület alapvetően ugyanúgy néz ki, csak a színsémák, a menük, a gombok, a fej- és láblécek különböznek. Ami a metaadatok megjelenítését illeti, a rendszer négyféle alternatívát kínál: rövid, táblázatos, teljes és objektum nézet. Utóbbi valamennyi leíró metaadatot megmutatja eredeti formátumban (DC, MARC vagy MODS). A másik három nézetnél szabályozni lehet, hogy milyen adatok jelenjenek meg. A teljes (vagy inkább: részletes) nézet szolgál arra, hogy a felhasználó megítélhesse a dokumentum fontosságát, mielőtt megnyitná azt. Mivel a nagy keresőgépek használóit is ide vezeti a DigiTool, ezért különösen fontos volt alaposan végiggondolni, hogy milyen adatmezők jelenjenek meg ezen a weboldalon. (Egy mintapélda a *hdl.handle.net/10217/28672* címen látható.) Ebben a nézetben csak DC metaadatok szerepelhetnek, ezért az egyéb adatformátumokat meg kell feleltetni a DC mezőknek. Bár a DigiTool-ban van ilyen *mapping* a különféle metaadatsémák között, szükség volt itt is némi módosításra a helyi igényekhez és a *Library of Congress* „MARC to Dublin Core Crosswalk” ajánlásához való igazítás érdekében.

A CSUL még a DigiTool beüzemelése előtt igényelt egy intézményi kódot a *handle.net* rendszerben és ezzel a külső szolgáltatással oldotta meg a digitális objektumai stabil azonosítását. Egy ilyen *handle* három részből áll (l. a fenti mintapélda URL címét): egy előtag (pl. *hdl.handle.net*), az intézmény kódja (pl. 10217), valamint egy VIEW típusú objektum azonosítója (pl. 28672), és állandó marad, függetlenül attól, hogy az objektum esetleg idővel már szerverre vagy más rendszerbe kerül át. A *handle.net* azonosítók beépítése a DigiTool-

ba nem volt egyszerű feladat, szükség volt hozzá az Ex Libris szakembereinek segítségére is. A különféle konfigurációs fájlok módosítása mellett azt is meg kellett oldani, hogy a részletes metaadatokban jelenjen meg – kattintható linkként – ez a stabil azonosító, ilyen mezőnévvel: „Bookmarkable URL”. A *handle* nem keletkezik automatikusan a betöltési fázis végén, hanem három lépésben rendelődik hozzá a digitális objektumokhoz. Először generálni kell az azonosítót (ez történhet egyenként a Meditor programmal, vagy csoportosan az objektumok egy halmazára a Management modulal), majd le kell futtatni egy parancsfájlt, ami közlést az azonosítót a külső *handle.net* szerveren és összekapcsolja a DigiTool szerveren levő objektummal. Végül újra le kell aratni a repozitórium metaadatait, hogy a *handle* megjelenjen a felhasználói felületen.

Metaadatok és objektumok betöltése

A DigiTool-ba többféle módon tölthetők be a különböző metaadatok (DC, MARC, MODS, METS) és az egyszerű vagy összetett digitális objektumok. A CSUL jelenleg csak Dublin Core és MARC típusú metaadatokat használ a dokumentumai leírására (amelyek néhány video- és hangfelvételtől eltekintve szinte kizárólag PDF, illetve képek esetén JPEG2000 formátumban vannak). Mivel a DC rugalmas, könnyen előállítható, és mindenféle elektronikus dokumentumfajtahoz jó, ezért ezt alkalmazzák olyankor, amikor új metaadatokat kell készíteni. (A DC fájlok létrehozásához az <oxygen/> nevű XML szerkesztőt használják.) Ha viszont a digitális változatnak van nyomtatott megfelelője, akkor annak a MARC rekordját hasznosítják újra: vagyis csak kiegészítik a szükséges adatokkal, mert így időt és költséget takarítanak meg. Ilyen esetben előbb a katalogizálók kiexportálják a MARC rekordot a Millennium integrált rendszer adatbázisából, majd a nyílt forráskódú MarcEdit szoftverrel kitöltik a fájlnevet és -formátumot, valamint a copyright információt tartalmazó MARC mezőket és almezőket, végül a rekordot MARC XML formátumba mentik és értesítik a repozitóriumot kezelő kollégákat, akik az <oxygen/> programmal validálják az XML fájlt és betöltik azt a DigiTool-ba a digitális objektumot alkotó állományokkal együtt. Amikor nagy tömegben kell metaadatokat előállítani vagy átvenni egy korábbi gyűjteményből, amit a repozitóriumba migrálnak, CSV (comma-separated value) formátumú szövegfájlokat használnak adatcsere céljára, melyekben vesszőkkel elválasztva található az adatsorok. Új metaadatok előállításakor előbb egy Excel tábláza-

tot készítenek, amelynek az első sorában a mezőnevek, a többiben pedig az adatrekordok vannak. Az Excel rugalmas szerkesztési funkciói és ismertsége a könyvtárosok között megkönnyíti az adatok bevitelét, melyeket végül CSV formátumba mentenek. A mezőneveket XML fájlok segítségével képezik le (*mapping*) a DigiTool számára, amely így már be tudja konvertálni a CSV állományt az adatbázisába. Már meglévő metaadatok esetében a folyamat annyiban különbözik ettől, hogy a CONTENTdm tartalomkezelő rendszerből előbb tabulátorokkal elválasztott szövegfájlokba mentik a migrálandó metaadatokat, majd ezeket szintén egy leképezési lépéssel alakítják CSV formátumba. Ezzel a módszerrel egy év alatt egy közel tízezer képet, valamint egy hatszáz képet és egyéb dokumentumot tartalmazó gyűjteményt (*University Historic Photograph Collection*, illetve *Water Resources Archive*) tudtak átemelni a repozitóriumba a CONTENTdm-ből.

Összetett objektumok belső szerkezetének definiálására a METS (Metadata Encoding and Transmission Standard) sémát használják. A cikk írásakor 366 ilyen dokumentum volt a repozitóriumban (pl. az egyetem vezetőségi üléseinek jegyzőkönyvei, egy diákújság, illetve egy történeti fotógyűjtemény). A METS objektumok előállíthatók a DigiTool rendszerén belül, vagy azon kívül is, offline módon. Az első esetben is két módszer van: vagy egy „szülő” rekordhoz kapcsolják a betöltött fájlokat (így csak lineárisan navigálható, ún. „fizikai szerkezeti térképek” hozhatók létre), vagy pedig be kell tartani bizonyos fájlnevek konvenciókat (ezzel a módszerrel hierarchikus megjelenésű „logikai szerkezeti térképek” is generálhatók). A leíró metaadatokat a Meditor programmal lehet ilyenkor hozzáadni ezekhez az összetett objektumokhoz, és ugyancsak ezzel lehet szerkeszteni a szerkezeti térképek címkéit. Mivel ez egy időigényes folyamat, csak olyankor használják ezt a módszert, amikor az objektum többféle fájltypusból áll. Ha sok, de azonos formátumú (pl. csak PDF vagy csak JPEG2000) fájl alkotja az objektumot, akkor inkább több lépésben – egy saját fejlesztésű segédprogramot is felhasználva – offline módon készítik el a METS XML-t és azt töltik be a DigiTool-ba.

Integrálás és statisztikák

A DigiTool API-ján keresztül a repozitórium tartalma más felületekről is elérhető. Ilyen például az egyetem történeti fotógyűjtemény honlapja (*lib.colostate.edu/archives/uahpc*), valamint a CSU Discovery (*discovery.library.colostate.edu*), ami

egy közös kereső, mellyel a könyvtári katalógusokban, a digitális gyűjteményekben és az egyetemi honlapokon található tartalomban egyszerre lehet keresni (1. ábra). A CSU Discovery a VuFind nevű (PHP és Solr komponensekből álló) nyílt forrású könyvtári OPAC rendszer helyi adaptálása, mely a DigiTool alkalmazásprogramozói csatolóján át gyűjti be a repozitórium metaadatait, majd elmenti őket XML formátumban és betölti a Solr kereső adatbázisába.

A DigiTool adminisztrátori modulja kétfajta jelentést tud készíteni. A Collection Distribution Summary nevű kimutatás a legfelső szintű gyűjtemények méretét listázza, míg a Delivery Usage Statis-

tics a látogatások és a teljesített kérések számát mutatja gyűjteményi és dokumentumszinten egyaránt. Emellett a helyi rendszergazda egy saját statisztikai programot is készített a webszerver naplófájljait kielemezve (kihagyva a keresőrobotokat, illetve a könyvtári dolgozók gépeit), amivel még részletesebb kimutatások és összesítések készíthetők (pl. tanszékenként). Beépítették továbbá a Google Analytics mérőkódját is a repozitóriumba. Ezzel plusz információkat tudnak szerezni, például arról is, hogy honnan érkeznek a felhasználók. 2009. május 26. és június 25. között 5389 látogatója volt a repozitóriumnak, 75,8 százalékuk külső keresőrendszerek (nagyraészt a Google) találati listájából érkezett.

The screenshot shows the Colorado State University Libraries website. The search bar contains the text "excavations at the gilligan's island shelters". The search results are displayed in a list format. The first result is highlighted with a red box and labeled "Returned article".

Search Results:

- Excavations at the Gilligan's Island shelters (5FN1592), Fort Carson Military Reservation (FCMR), Fremont County, Colorado**
 More information
 URL: <http://digtool.library.colostate.edu/webclient/DeliveryManager?pid=39244>
 Author: Anderson, Cody Mitchell
 Date: 2008
 Format: CSU Theses/Dissertations
 Collections: Digital Repository > CSU Departments and Schools > Anthropology > Theses and Dissertations
 Digital Repository > CSU Theses and Dissertations > 1980-Current
 Status: Online
- Excavations at the Gilligan's Island shelters (5FN1592), Fort Carson Military Reservation (FCMR), Fremont County**
 Author: Anderson, Cody Mitchell
 Published: 2008
 Format: CSU Thesis
 Call Number: E78.C6 A545 2008
 Location: Multiple Locations
 Status: Available

1. ábra Keresés a könyvtár honlapjáról a repozitóriumban a CSU Discovery segítségével

Irodalom

[1] STEVENSON, V. – HODGES, S.: Setting up a university digital repository: experience with DigiTool. = OCLC Systems & Services, 24. köt. 1. sz. 2008. p. 48–50.

[2] PARK, E. G. – ZOU, Q. – McKNIGHT, D.: Electronic thesis initiative: pilot project of McGill University,

Montreal. = Program: Electronic library and information systems, 41. köt. 1. sz. 2007. p. 81–91.

/LIU, Shu – ZHOU, Yongli: Developing an institutional repository using DigiTool. = The Electronic Library, 29. köt. 5. sz. 2011. p. 589–608./

(Drótos László)

600 000 könyv online: az Osztrák Nemzeti Könyvtár és a Google közös digitalizálási projektje

Az *Osztrák Nemzeti Könyvtár (ONK)*, együttműködésben a Google-lal, digitalizálja és online elérhetővé teszi történelmi könyvgyűjteménye teljességét. A könyvtár, amelynek történelme a XIV. századig nyúlik vissza, Ausztria egyik legfontosabb egyetemi könyvtáráként is funkcionál. Történelmi könyvgyűjteménye a világ egyik legnagyobbja, lévén, hogy a könyvtár a Habsburg Birodalom bírósági könyvtára volt. A XVI. században az egyik legkorábbi ilyen rendelkezés már ingyenes kötelempéldányt írt elő a gyűjtemény számára, jelentősen növelve ezzel az állomány nagyságát. A gyűjteményben ma kb. 44 000 XVI. századi könyv található, s részét képezi *Savoyai Jenő* 15 000 kötetes könyvtára is. Azon túl, hogy az egyik legnagyobb német nyelvű gyűjtemény, az ONK jelentős állománnyal rendelkezik a legkülönbözőbb kelet- és közép-európai nyelveken is.

Az ONK az elmúlt években több ambiciózus digitalizálási projektet hajtott már végre, s folyamatosan növelte digitális szolgáltatásai sorát. Analóg reprodukciós szolgáltatásukat felváltotta az olvasói kérésre történő digitalizálás; megnyitották történelmi lapgyűjteményük digitális adatbázisát (ANNO – jelenleg kb. 6,5 millió digitális oldalt tartalmaz), a jogi dokumentumokat tartalmazó ALEX gyűjteményt (kb. 3 millió digitális oldal), illetve a könyvtár kép- és grafikai archívumának digitális állományát (Bildarchiv Austria). Együttműködésben az *Osztrák Médiaközponttal (Österreichische Mediathek)* és az *Osztrák Tudományos Akadémia Hangarchívumával* több évig tartó munkával digitalizálták a könyvtár analóg hanggyűjteményét. Jogszabályi kötelezettségének eleget téve az ONK gyűjti az online publikációkat, s archiválja az osztrák weboldalakat is.

A folyamatosan gyarapodó digitális gyűjtemények és szolgáltatások következtében szükségessé vált

egy, a digitális dokumentumok hosszú távú megőrzésére vonatkozó stratégia kidolgozása is. E munka részeként 2008-ban külön szervezeti egységet állítottak fel a digitális megőrzéssel kapcsolatos feladatok megoldására; illetve több, ilyen témájú uniós projektben is aktívan részt vettek.

A Google-lal való együttműködés egy minden eddiginél nagyobb jelentőségű lépést jelent az ONK hosszú távú stratégiai terveinek megvalósításában. Az *Austrian Books Online* projekt keretében kb. 600 000, szerzői jog által nem védett, megjelenési évüket tekintve a XVI. század eleje és a XIX. század második fele között kiadott kötet kerül digitalizálásra, összesen mintegy 200 millió oldallal növelve a könyvtár digitális állományát. A digitalizált dokumentumok ingyenesen lesznek elérhetők a *Google Books* oldalain, illetve az ONK Digitális Könyvtárában.

Google Books

A GoogleBooks szolgáltatásnak 2004 óta két fő forrása van: az ún. „partnerprogram” keretében a kiadók ajánlják fel könyveiket a Google számára digitalizálásra és online hozzáférhetővé tételre. A „könyvtárprogram” keretében a Google jelenleg mintegy 40 (köztük 13 európai) könyvtár állományát digitalizálja (többek között Harvard, Michigan, Stanford és Oxford egyetemi könyvtárai, illetve a *New York-i Közkönyvtár* is része ennek a körnek). Az ONK 2010 márciusában kötött szerződést a világcéggel, röviddel az után, hogy az *Olasz Kulturális Minisztérium* bejelentette az együttműködést a Google és a római, illetve a firenzei *Olasz Nemzeti Könyvtárak* között. Hasonló közös projektben vesz részt a Google-lal a *Holland Nemzeti Könyvtár* 2010 nyaratól; a *Cseh Nemzeti Könyvtár* 2011 tavaszától és a *British Library* 2011 júniusától. A

német nyelvterület könyvtárai közül az ONK mellett a *Bajor Állami Könyvtár* is aláírta a Google együttműködési megállapodását, amelynek részeként 2007 óta már több mint 500 000 könyvet digitalizáltak.

A kiadókkal és könyvtárakkal folytatott közös munkák eredményeképpen a GoogleBooks oldalain (<http://books.google.com>) ma több mint 15 millió digitalizált könyv kereshető, amelyek közül mintegy 3 millió szabad felhasználású. (Az USA-ban folytatott gyakorlatától eltérően a Google Európában csak a szerzői jog által nem védett munkákat digitalizál.)

2010 decemberében a világcég „*Google eBookstore*” néven egy új felületet hozott létre, amelyről ma kb. 3 millió szabad felhasználású könyv tölthető le ingyenesen. (Az Egyesült Államokban több mint 200 000, a kiadókkal való együttműködésből származó könyv érhető el a Google-nál – ezek azonban csak meghatározott összegekért.)

Az ONK digitalizált könyvei a cég e-könyvszolgáltatásának ingyenesen elérhető gyűjteményét gazdagítják majd.

Az együttműködés mérföldkövei

Egy akkora projekt, mint az *Austrian Books Online* – Ausztria eddigi legnagyobb PPP (public-private partnership) projektje – nehezen lenne kivitelezhető az ONK számára egy, a Google-hoz hasonló világcég részvétele nélkül, akár a feldolgozandó kötetek számát, akár a digitalizálás költségeit nézzük.

Míg a Google finanszírozza a teljes szövegű digitalizálást, a könyvek szállítását és biztosítását, a könyvtárat terhelik a könyvek kiválasztásának, előkészítésének és polcra való visszaosztásának költségei. A könyvtár költségein készülnek a metaadat-frissítések, folyik a rekordok minőségének ellenőrzése, az adatok tárolása és a digitális objektumok elérhetővé tétele is.

A költségek mellett az időfaktor a projekt másik kulcstényezője: a legutóbbi időkig a könyvtári digitalizációs projektek keretében évente jellemzően 5000-10 000 kötetet tudtak feldolgozni a könyvtárak. Ezt alapul véve egy, az *Austrian Books Online* projekthez hasonló kezdeményezés évtizedekig tartana...

Az együttműködés mindkét fél számára előnyös: a könyvtár a Google tevékenysége révén a világ bármely táján élő érdeklődők számára elérhetővé tudja tenni gyűjteményét, míg a világcég jelentős mennyiségű és értéket képviselő állományhoz jut hozzá a közös munka révén, ez pedig jelentős mértékben segíti fő célja elérésében, nevezetesen, hogy kereshetővé és megtalálhatóvá tegye a világ összes könyvét.

A hozzáférhetővé tételen túl a digitalizálás fontos szerepet játszik a könyvek megőrzése, a könyvtári állományok védelme területén is, hiszen a digitális példányok létrejöttét követően az eredeti dokumentumok használata ritkábbá válik. A digitalizálás ugyanakkor a katasztrófhelyzetekre való felkészülés, a kulturális örökség meg- és átmentésének egyik eszköze is.

Az ONK döntése a PPP megoldás alkalmazásáról jól illeszkedik az *Európai Bizottság* kezdeményezéséhez is, melyet „*The New Renaissance*” címmel publikáltak 2011 januárjában, s amely nagy vitát generált az érdeklődők körében. A jelentés kiemeli, hogy míg a tagállamok elkötelezték magukat könyvtári, levéltári és múzeumi állományaik *Europeana*-n való elérhetővé tétele mellett, lényegében alig van közpénz az ehhez alapvetően szükséges digitalizációs projektek elindítására. A projektek pénzügyi hátterének megteremtéséhez jó megoldást jelenthet a köz- és magánszféra összefogása, vagyis a PPP együttműködések.

Az ONK és a Google megállapodása figyelembe vette a jelentés és az Európai Bizottság digitalizációs projektekre vonatkozó ajánlásait. A két fél a legfontosabb pontokban már a tárgyalások elején megállapodott:

- Kizárólag a szerzői jog által nem védett dokumentumokat digitalizálnak.
- A Google-lal való együttműködés nem kizárólagos; a könyvtár szabadon dönthet úgy, hogy ugyanazon állományrészeket más partnerrel is digitalizáltatja.
- A könyvtár minden digitalizált objektumot megkap egy példányban, s azokat nem kereskedelmi céllal elérhetővé is teheti felhasználói számára.
- Mindkét fél köteles a digitális objektumokat ingyenesen online elérhetővé tenni a projekt időtartamán túl is.
- Az ONK a digitális objektumokat más platformokon keresztül is hozzáférhetővé teheti (l. pl. *Europeana*).

- A könyvtár teljes autonómiát élvez abban, mely könyveket választja ki a projekt keretében történő digitalizálásra.
- A logisztikát és a digitalizálási eljárást folyamatosan nyomon követi és ellenőrzi a könyvtár állományvédelemért felelős részlege.
- A könyvtár azonnal felmondhatja az együttműködést, ha úgy érzi, az nem az elvárásainak megfelelően folyik.

A PPP együttműködés kulcspontja a projekt folyamatos és jól látható kommunikációja is. 2010 júniusában, a közös munka indulását jelző sajtótájékoztatóra a könyvtár összeállított egy dokumentumot az együttműködésre vonatkozó legfontosabb, leggyakrabban feltett kérdésekből és az arra adott válaszokból. Ezt, az angol és német nyelven kiadott dokumentumot rendszeresen frissítik. A klasszikus kommunikációs eszközök mellett számos új megoldást (pl. Twitter) is bevetettek a hatékony kommunikáció érdekében, melynek hatására a projektet folyamatosan nagy média- és állampolgári érdeklődés kíséri, s eddig javarészt pozitív véleményeket, értékeléseket kapott.

A projekt előkészítése

A könyvtár általános témájú történeti gyűjteménye mellett digitalizálásra kerülnek a *Térképtár*, a *Ritka Könyvek és Kéziratok Tára*, a *Zenei Gyűjtemény*, valamint a *Színháztörténeti Múzeum Könyvtárának* szerzői jog által nem védett könyvei is. Része a projektnek a *Fidei Commiss Library* könyvtárosa is, amely a *Habsburg-Lotharingiai Ház* egykori magánkönyvtára. Míg a gyűjtemény többi részéhez már léteznek metarekordok, ez utóbbi állományt most katalogizálják teljességében először.

A projekt hét munkacsomagra tagolódik, amelyek a teljes munkafolyamatot lefedik: könyvek mozgatása; metaadatok és katalógusok; állapotmegőrzés és -visszaállítás; adatok, rekordok és minőségellenőrzés; online hozzáférés; IT infrastruktúra; projektmenedzsment. A mai napig mintegy 70 könyvtáros dolgozott a feladaton, akik közül kb. 20 főt kizárólag a projektben foglalkoztatnak (könyvek mozgatása, könyvek előkészítése, állapotvisszaállítás, rekordok és minőségellenőrzés, szoftverfejlesztés és projektmenedzsment).

A projekt előkészítő munkálatai 2010 júniusa és decembere között zajlottak; végrehajtása lényegében a könyvtár valamennyi szervezeti egységét érinti, hiszen összhangba kellett hozni az intéz-

ményben futó más feladatokkal és projektekkel. Az előkészítő munka része volt a szükséges emberi erőforrások tervezése és a sikeres végrehajtáshoz nélkülözhetetlen szervezeti változások előzetes lebonyolítása is.

Ez utóbbi elfogadását, elfogadtatását intenzív belső kommunikációs munka segítette, amely elsősorban a projekt céljaira, hasznosságára és nélkülözhetetlen voltára helyezte a hangsúlyt. A szervezeti egységeknek újra kellett gondolniuk és szervezniük munkafolyamataikat ahhoz, hogy biztosítani tudják a projekthez szükséges erőforrásokat. Ennek következtében több, korábban elkezdett belső projekt, feladatmegoldás háttérbe szorult, vagy akár le is állt.

Az előkészítő szakasz részeként a könyvtár munkatársai konzultációt folytattak más, a GoogleBooks által érintett európai és amerikai könyvtárak képviselőivel is: tapasztalataik nélkülözhetetlenek voltak az osztrák könyvtárosok számára.

Nagy figyelmet szenteltek a munkafolyamatok megszervezésének is, különös tekintettel a könyvek eljuttatására eredeti helyükről a digitalizálás helyszínére és vissza, illetve a dokumentumok digitalizálásra való előkészítésére. Költségvetési és hatékonysági szempontokat figyelembe véve az a döntés született, hogy a dokumentumokat szó szerint polcról polcra viszik digitalizálni. Kivételt ez alól csak az extra méretű vagy a rendkívül rossz állapotú könyvek, illetve a különleges formátumú (pl. kihajtható térképeket tartalmazó) dokumentumok esetében tettek.

A projekt végrehajtása

Egy sikeres tesztzállítást követően 2010 végén elindult a dokumentumok nagy tömegű elszállítása a Google-hoz, s 2011 tavaszán a digitalizálás is elkezdődött. (Az első digitális objektumok már elérhetők a GoogleBooks-ban.)

A könyvek digitalizálásra való előkészítése egy speciálisan erre kialakított helyen folyt a könyvtárban. A feldolgozó könyvtárosok minden egyes kötetet kézbe vettek, ellenőriztek és vonalkóddal láttak el. Ez a vonalkód teszi lehetővé egyrészt a dokumentumok nyomon követhetőségét a szállítás során és a digitalizálási folyamatban, másrészt viszont ennek a segítségével kapcsolják össze a digitális objektumot az elektronikus katalógusban lévő metarekorddal. Bizonyos mértékű frissítésekre, javításokra minden könyv metarekordjában

szükség volt, a vonalkódokat össze kellett kötni a metarekorddal, a több kötetes műveknél pedig minden egyes kötethez külön metarekordot kellett készíteni. Végül, a digitalizálásra küldés előtt, minden egyes könyvet „ki kellett jelentkeztetni” az integrált könyvtári rendszerben.

Mindezeknek az alapvető, nélkülözhetetlen előkészítő feladatoknak az elvégzésére a feldolgozó könyvtárosoknak kötetenként nyolc perc állt rendelkezésükre. Azokat a bonyolultabb katalógizálási feladatokat, amelyekre ez az idő nem volt elég, más könyvtárosok végezték el. (Amikor pl. egy kötetben több mű volt összekötve, minden egyes művet azonosítva metarekordot kellett róluk készíteni, s hozzá kellett mindegyiket kötni a vonalkódhoz.)

A Fidei Commiss Library 100 000 kötetének előkészítése egy további különleges feladatot igényel: először négy könyvtárosnak katalógizálnia kell őket. Ez, azon túl, hogy alapvető követelménye a dokumentumok digitalizálásának, további haszonnal is jár: most először válnak kereshetővé az elektronikus katalógusban!

Az előkészítő feladatok részeként minden egyes könyvnek elvégezték az állapotfelmérését is, s szükség esetén meg is tisztították a köteteket, illetve meg is javították a kötéseket.

Maga a szkennelés a Google németországi digitalizáló műhelyében folyik. A kötetek odaszállítása előre megtervezett rend és előírások, szabályok szerint folyik. E szabályokat az is meghatározza, hogy a digitalizálásra kerülő kötetek java része védett, nemzeti kincs, így külföldre szállításukat az *Osztrák Szövetségi Örökségvédelmi Hivatalnak* kell engedélyeznie.

A visszaszállítást követően minden egyes könyvet kézbe vesznek és alaposan megvizsgálják a könyvtárosok, „visszaveszik” az integrált könyvtári rendszerbe is, majd visszakerülnek a polcra. A fenti folyamat átlagosan három hónapot vesz igénybe, a felhasználók ennyi ideig nem jutnak hozzá az egyes dokumentumokhoz.

Digitális objektumok és digitális könyvtár

Ami a projekt IT-részét jelenti: naponta mintegy 95 000 digitális objektumot kell letölteni a Google szervereiről és automatikusan feldolgozni. Ennek

megoldására az ONK kifejlesztette az *ADOCO (Austrian Books Online Download and Control)* nevű alkalmazást, amely az adatletöltést, -ellenőrzést és -feldolgozást végzi. Az adatokat a Google egy gépi interfészen keresztül biztosítja; a kép- és OCR-fájlok ugyanolyan minőségűek, mint amelyeket a GoogleBooks felhasználói számára nyújtanak.

A projekt egyik különösen fontos feladata a minőség-ellenőrzés, melyet az ONK automatizált munkafolyamatok és reprezentatív, véletlenszerű egyedi ellenőrzések kombinációjával végez. Míg a korábbi digitalizálási projektekben az ellenőrzési folyamatok javarészt manuálisan folytak, ebben az esetben nem az egyedi, hanem a típushibák automatikus kiszűrése a cél. A szoftver által fellelt hibákat aztán második körben manuálisan is ellenőrzik. Ezzel a szisztémával olyan prototípus-listát tudnak generálni, amely más, digitális megőrzést és tömeges digitalizálást célzó európai projektekben is használható lesz.

A digitális objektumok tárolásához és hosszú távú megőrzéséhez nem volt elégséges az ONK háttérkapacitása. A döntés előkészítéséhez készült megvalósíthatósági tanulmány alapján úgy döntöttek, hogy egy külső tárhely igénybevétele helyett a könyvtár tárolókapacitását kell bővíteni.

A digitális objektumok azonosíthatósága és hivatkozhatósága érdekében bevezették a *URN (Uniform Resource Name)* nevű, *NBN (National Bibliography Number)* alapú rendszert, mellyel minden egyes címet egyedi azonosítóval látnak el.

2012 közepén az ONK digitális könyvtárában lépésről lépésre elkezd elérhetővé tenni a dokumentumokat. Először a felhasználók a könyvtár „Quick Search” szolgáltatásán keresztül férhetnek majd hozzá a digitális dokumentumokhoz egy speciális szoftver segítségével, amely a dokumentumok lapozhatóságát és nagyíthatóságát is lehetővé teszi. A felületről egy-egy oldal, vagy oldalak sokasága is letölthető lesz PDF-ben. A második ütemben (2013-ban) elérhetővé válnak a teljes szövegek is, s ekkorra várható a mobil alkalmazásokon (pl. iPhone, iPad, Android) való kereshetőség is. Az állomány természetesen elérhető lesz az *Európai Digitális Könyvtáron* és a nemzeti könyvtárak *TEL (The European Library)* felületén keresztül is.

A dokumentumok használatában a teljes szövegek kereshetővé tételének van különös fontossága. A felhasználók nemcsak a metarekordokban lesznek

képesek keresni, hanem a dokumentumok belsejében, a könyvek tartalomjegyzékében és szövegében is.

A középtávú fejlesztési tervek között szerepel a teljes szövegek plusz információkkal való gazdagítása is olyan technológiák révén például, mint a névfelismerő rendszerek, amelyek a szövegekben is képesek neveket azonosítani, majd tezaszokba kötni az adatokat. Különböző, számítógépek által támogatott módszerek segítségével kifejezetten a társadalomtudományokra kifejlesztett keresési stratégiákat is bele lehet építeni a szolgáltatásba. A Google 2010-ben bevezetett *N-Gram*

Viewer-je az egyes szavak keresésének és előfordulásának gyakoriságát is képes kimutatni a GoogleBooks-ban elérhető szövegtestekben.

A projektről további részleteket a <http://www.onb.ac.at/austrianbooksonline/> címen lehet elérni.

/KAISER, Max: Putting 600,000 Books Online: the Large-Scale Digitisation Partnership between the Austrian National Library and Google. = Liber Quarterly, 21. köt. 2. sz. 2012. <http://liber.library.uu.nl/publish/issues/2011-2/index.html?000540/>

(Kovácsné Koreny Ágnes)

E-könyvolvasók a felsőoktatási könyvtárakban

Az elektronikus könyvek olvasására alkalmas eszközök választéka és népszerűsége gyors növekedésnek indult az elmúlt években, és ezeknek a készülékeknek a használata könyvtári környezetben is egyre gyakoribb. A *Brooklyn Campus Library (Long Island University)* munkatársa cikkében e terület aktuális helyzetét tekinti át, valamint egy 2009 végén lefolytatott kérdőíves felmérés eredményeit ismerteti.

Helyzetkép

A *Penn State University* könyvtára 2008-ban együttműködést írt alá a *Sony*-val, melynek keretében 100 darab e-bookolvasót szereztek be és vontak be a kölcsönzésbe. Sparta város (New Jersey állam) könyvtára volt az első amerikai közkönyvtár, ahol hasonló szolgáltatás indult: ott Kindle készülékeket kölcsönözhettek a tagok, és bármilyen művet letölthettek rájuk a könyvtár költségére. Hasonlóan „szabad kezet kaptak”, vagyis tetszőleges könyveket vásárolhattak a *Texas A&M University* egyéves programjának résztvevői. Más könyvtárak előre feltöltött tartalommal kölcsönzik ezeket az eszközöket. Például a *Vanderbilt University*-n számítástechnikai szakkönyvek vannak a Kindle olvasókon, a *North Carolina State University* esetében pedig szabad felhasználású művekkel töltötték fel a *Sony Reader*-eket. Az ilyen kísérleti projekteknél rendszerint a könyvtárosi tapasztalatokat, illetve a szolgáltatást igénybevevők véleményeit is összegyűjtik és kiértékelik.

Az e-könyv a tökéletes újrahasznosítható termék, különösen, ha nem akadályozza a többszörös felhasználást a Digital Rights Management védelem. Amellett, hogy környezetkímélő megoldás, egy egyetemi környezetben a tanároknak és a diákoknak lényegesen könnyebb digitális formában magukkal vinni a szükséges szakirodalmat, mint papírkönyvként cipelni. Az olyan eszközökkel pedig, mint amilyen például az iPad, nemcsak az olvasnivaló tartható mindig kéznél, hanem be lehet lépni a tanulmányi rendszerbe is, intézhető az elektronikus levelezés, elérhetők az EBSCO-szerű tudományos adatbázisok stb., vagyis bárhol lehetővé válik a tanulás és a kutatás.

Az „e-book” kifejezés többféle dolgot takar. Digitális formátumú könyvek már elég régóta léteznek az interneten, és idővel megjelentek olyan szolgáltatók is, amelyek előfizetéses rendszerben kínálnak nagy könyvcsomagokat, (mint például a *NetLibrary*, melynek több ezres kínálatát elsősorban az egyetemi kampuszokon belülről lehet elérni), de sokak számára az e-book elsősorban olyanfajta digitális tartalmat jelent, amely Kindle, *Sony Reader*, vagy más hasonló, jellemzően e-papírkijelzős készülékre van optimalizálva. Az e-könyvolvasó eszközök nehezen beinduló piacát az Amazon-féle Kindle megjelenése élénkítette fel 2008 elején; ez azután a többi gyártó innovációjára és eladásaira is jó hatással volt. A könyvtárak számára ezek a készülékek még meglehetősen költségesek, és a rájuk tölthető könyvek kínálata sem a felsőoktatás igényeit célozza, mert elsősorban népszerű irodalomból áll. Tanulási szempontból az sem szerencsés,

hogy egyes típusoknál nem megoldott vagy nehézkes a jegyzetelés.

A Kindle után a következő „nagy durranás” a Steve Jobs által bemutatott iPad lett. Ez a nagyképernyős táblagép elsődlegesen tartalomfogyasztásra – így például könyvolvasásra – lett kitalálva, de különféle digitális tartalmak előállítására szolgáló alkalmazások is egyre nagyobb számban jelennek meg rá. Hogy az alapvetően egy-célú, e-papíros, monokróm *e-bookreader* vagy a multifunkciós, színes, aktív képernyős *tablet* lesz-e a felhasználók által ideálisnak ítélt olvasóeszköz, az még a jövő titka.

Egyelőre nagy küzdelem folyik a digitális könyvpiacért, és az Amazon az egyik legerősebb játékos ezen a téren. Egy, a fogyasztói attitűdöt vizsgáló 2010-es felmérés szerint a válaszadók legtöbbször (28%) Kindle-t használ, az Amazon boltjából vásárolják az e-könyvek 48 százalékát, és a vásárlók negyede már nem költ annyit papírkönyvekre, mint korábban. Az e-könyvek használatának terjedését ugyanakkor lassítja a sokféle formátum és a DRM, amely korlátozza a felhasználást. A DMCA (Digital Millennium Copyright Act) nevű törvény pedig nemcsak hogy illegálissá, hanem súlyosan büntethetővé is tette a copyrightos anyagok digitális másolását, valamint a DRM védelem megkerülésének minden kísérletét. Nem tett jót a piacnak az a botrány sem, amikor az Amazon jogi okokból – előzetes figyelmeztetés nélkül – távolról törölte George Orwell könyveit a Kindle készülékekről.

Az adott eszközhöz kötődő, kizárólagos formátumok problémájára az OCF (Open Container Format) elterjedése jelenthet megoldást. Az *International Digital Publishing Forum* által létrehozott szabványnak köszönhetően ugyanazt a digitális tartalmat különböző típusú készülékeken is olvasni lehet, így a családtagok vagy a diákok egymás közt az e-könyveiket is cserélgethetik.

A könyvolvasó eszközök változatos családjához újabban az okostelefonok is csatlakoztak, ugyanis ezek – ha írunk rájuk ilyen alkalmazásokat – szintén alkalmasak elektronikus szövegek megjelenítésére. A különféle hordozható eszközök eltérő képességei (pl. a képernyő mérete) és az egyes típusok gyors generációváltásai mind tovább bonyolítják az e-booktechnológiát, sokféle formátum egymás mellett éléséhez vezetnek. Ráadásul a felhasználók az új formátumok mellett a hagyományos Word és PDF dokumentumokat is szeretnék ugyanazon az eszközön használni, olvasni. A

könyvtárak korai e-bookszolgáltatási kísérletei az elsőgenerációs eszközök (pl. Softbook, Rocketbook) korlátozott képességein buktak meg, manapság pedig a könyvtárak számára e-könyvcsomagokat kínáló nagy szolgáltatók (a NetLibrary és az Overdrive) a sokféle formátummal küzdenek.

Az e-könyvolvasók harmadik generációjának megjelenése, az olvasásra is alkalmas okostelefonok terjedése, a készülékek árának csökkenése, az XML-alapú EPUB szabvány növekvő támogatottsága, valamint az e-könyvek választékának gyors bővülése kétszámjegyű növekedési ütemet eredményezett ezen a piacon az elmúlt években, és további emelkedés várható. Ezt a tendenciát a könyvtárak sem hagyhatják figyelmen kívül. A *University of Texas* könyvtárában például, látván a honlapjukról MP3 formátumban letölthető hangoskönyvek népszerűségét, e-könyvekkel is bővítették a kínálatot, és több mint 600 ezer dokumentumot tettek egy webfelületen elérhetővé (igaz, ezek közül egyelőre csak néhány használható mobil eszközökön). Az utóbbi tíz év forgalmi adatai alapján a digitális változatokat 10-50 alkalommal többször használták az egyetemi tanárok és hallgatók, mint a nyomtatott példányokat.

A felmérés ismertetése

A 2009 decemberében végzett kérdőíves felmérés arról próbált képet alkotni, hogy hogyan látják a felsőoktatási könyvtárak döntéshozói az e-bookolvasó-eszközök piacának felélénkülését. A StudentVoice szolgáltatáson keresztül több mint 1800 könyvtári vezetőt, dékánt és elnököt kérdezték meg, közülük 237-en válaszoltak, a válaszadók közül pedig 58-an voltak olyanok, akik már rendelkeztek e-könyvolvasóval – többnyire (87%) Kindle készülékkel. Az eszköz beszerzésének költségére vonatkozó kérdésre nullától (valószínűleg ajándék) 490 dollárig terjedő értékeket adtak meg, maguknak az e-könyveknek az árát pedig szintén 0 és 30 dollár között határozták meg. Többségük (60%) szórakozásra használja az olvasóját, 24% választotta elsődleges felhasználásként az üzleti tevékenységet és csak 16% az oktatást/tanulást. Könyveken kívül 4% blogokat is olvas rajta, emellett 15% jelölte be az újságokat és 13% a magazinokat. Csak egyetlen válaszadó említette a Project Gutenberg több ezres ingyenes könyvgyűjteményét mint fontos „beszerzési” forrást. A többség elégedett a készülékével és 89%-uk ajánlaná másoknak is. A panaszok főleg a hardver valamilyen gyártási problémájára vonatkoztak. Azok közül,

akik még nem rendelkeztek semmilyen könyvolvasásra alkalmas hordozható eszközzel, csak 24% jelezte, hogy gondolkodik egy ilyen beszerzésén. Az ár a legnagyobb akadály 60%-uk szerint. Az ideális szint valahol 90 és 150 dollár közt lenne – teljesítménytől függően. Ami az ilyen készülékek képességeit illeti: a válaszadók preferenciái szerint fontos a vezeték nélküli hálózathoz való hozzáférés, a minél nagyobb képernyő, valamint a beépített, újratölthető akkumulátor, és legalább 16 gigabájt tárhely szükséges.

A felmérés idején még csak a Sony Reader és az Amazon Kindle volt elterjedve, a Barnes & Noble-féle Nook és az Apple-fejlesztésű iPad még nem volt jelen a piacon. Az új generációs készülékek megjelenése természetesen megváltoztatja a vásárlói elvárásokat, új felhasználási formákat alakít ki, és egyben megteremti az olcsó, használt gépek kereskedelmét is, ahogy egyre többen cserélik le a régebbi olvasójukat valamilyen új típusra.

A könyvtáraknak az élvonalban kellene maradniuk az e-booktechnológia megismerésében és használatában. (Ennek természetesen költségvetési feltételei is vannak.) Jó volna a hallgatók körében is felméréseket végezni, hogy kiderüljön, hogyan viszonyulnak az e-könyvolvasók kölcsönzéséhez, illetve azok tanulási célú felhasználásához. Érdekes kérdés az is, hogy az oktatók bátorítják, vagy inkább ellenzik ezeknek az eszközöknek az iskolai használatát, és hogy a kiadók megjelentetik-e a népszerű tankönyveiket e-bookformában is? Vajon

az e-bookolvasók kiszorítják-e a papírkönyveket, vagy csak olyan divatos kütyük, amelyekkel egy ideig eljátszogatnak az emberek, azután félredobják őket?

Idővel ezek az eszközök egyre nagyobb teljesítményűek lesznek: a memóriájuk, a képernyők mérete és felbontása, az akkumulátoraik élettartama egyaránt tovább növekszik, és lassan kialakulnak azok a publikációs szabványok is, amelyek lehetővé teszik majd a különböző típusok közötti fájlcsere-t. Remélhetőleg a könyvkiadók tanulnak a film- és zeneipar példájából és nem teszik tönkre a DRM-mel az e-bookpiacot. A könyvtáraknak célszerű kihasználniuk a gyártók versengéseit: tesztelés céljából olcsón beszerezni tőlük az új készülékeket, de a nagy tömegű vásárlással érdemes megvárni azt az időpontot, amikor a technológia kiforrtja magát és eldőli, hogy ki nyeri az e-readercsatát. A hardver mellett a tartalom is várhatóan egyre olcsóbb lesz. Sok könyvtár már beépítette katalógusába a Project Gutenberg ingyenes könyveit. A klasszikus irodalmi művek után előbb tankönyvekkel ajánlott bővíteni a felsőoktatási intézményekben az e-könyvgyűjteményt, ezt követheti később a populáris irodalom.

/ZIMERMAN, Martin: E-readers in an academic library setting. = Library Hi Tech, 29. köt. 1. sz. 2011. p. 91–108./

(Drótos László)

