

Bobokné Belányi Beáta

Projekt munkák az ELTE BTK könyvtártudományi-informatikai tanszékén

Egy kísérlet sikeresen fejeződött be

Az ELTE BTK könyvtártudományi-informatikai tanszékén az 1998–99. évi tanévtől kezdve a másoddiplomás képzés keretében kapott helyet a könyvtári és információs menedzserképzés. E négyzemeszteres keretet töltötte ki a vállalkozás itt közölt dokumentációja, tartalmi és módszertani anyaga. A szerző, aki a képzés létrehozásában és vitélében az „ügy lelkét” jelentette, a következőkkel zárja mondanivalóját: „A témába és realizálásába befektetett három esztendő jó munka volt és sikeres, sokat dolgoztunk. Köszönöm, hogy részt vehettem benne, sajnálom, hogy befejeződött. Az a cél, hogy emeljük a menedzselési intelligencia színvonalát, illetően módon teljesült. Didaktikai célkitűzésünket illetően bebizonyosodott: működik a »csoportos alkotás«, ha igényes az előkészítés, jó a légkör és a szakmai irányítás.”

A tudás és társadalmi szerepének változása

A gazdálkodási formaváltás legjelentősebb tendenciája, hogy a „tudás” válik „a” meghatározó erőforrássá. Ezért alakul át gazdaságunk, és válik posztindusztriálissá. Új társadalmi struktúrák és új szocializációs helyzetek keletkeznek, rendezik át életünk színpadát. A változás paradigmászerű, új tanulási/tanítási módokat alakít ki, s ezáltal klaszszikus oktatási folyamatok is kérdésessé válnak. A tanulás, ez az állandó és intenzív ismeretszerzés „életfogytiglanná” válik. Az egész életen át tartó tanulási kötelezettség azonban korántsem csak a szellem fegyelmét és az állandó megfelelni akarást kényszeríti ránk, hanem rugalmasságot is kölcsönöz az emberi intellektusnak.

Társadalmunkat egyelőre inkább a „tanulás”, mint a „tudás” társadalmának kellene neveznünk. A tudástöke hasznosítására, menedzselésére új megközelítési formák fogalmazódtak meg a közelmúltban [1]. *Polányi Mihály*, aki a kérdés első felvetői közé tartozik, a tudás társadalmi hasznosulásában különbséget tesz az explicit (megfogalmazott) és a tacit (tapasztalatok szintjén meglévő, még nem tudatosult) ismeret között [2].

Machlup úgy fogalmaz, hogy „az információt valaki átadja nekünk, a tudást viszont gondolkodással lehet csak megszerezni” [3], ami szükségessé teszi, hogy kissé elidőzzünk a gondolkodást segítő tanulási-tanítási folyamatnál. Helyszíne és formája

is változóban van. Vegyük sorra, mi az új elem, új megközelítési szempont benne:

- az oktatási folyamatban nemcsak egzakt ismereteket adunk át, hanem egyre nagyobb a jelentősége és aránya az alkalmazást segítő *tapasztalati tudás*nak;
- másképpen strukturálódik az átadandók köre, *átrendeződőben van az egyes tudományterületek határmezsgyéje*;
- a folyamatosan aktualizálásra szoruló ismeretek mellett információkezelési, -feldolgozási *stratégiákat* és taktikákat is tanítunk;
- viselkedési mintákat közvetítünk, szakmai *tapasztalatokat és modelleket* saját élethelyzeteink hitelesítésével;
- az oktató és a tanítvány egymással és *egymástól tanul*, ami merőben új hozzáállási forma;
- a képzés nem zárul le az (alap)diploma megszerzésével, állandó és folyamatos *továbbképzésre van szükség*;
- be kell rendezkednünk az egész életen át tartó tanulásra („*life long learning*”).

A tudás forradalma természetesen torkollott a „vezetés, menedzselés forradalmába”, amelynek célja a megszerzett tudás tudatosítása, aktív használata. Ez pedig életvezetési, menedzselési feladat. Szakmai jövőnk alakulása szempontjából éppen ezért elsődleges fontosságú a menedzselési szemlélet kialakítása az oktatásban. A könyvtárvezetési ismeretek oktatása már több mint tíz éve folyik a tanszéken [4]. Tartalma időközben jelentős átalakulásokon ment át: követte a menedzselési

szemlélet társadalmi súlyának növekedését. A gyakorlat (gyakorlás) aránya jelentősen megnövekedett: belekerültek olyan menedzselési technikák, amelyekkel számottevően emelhető a könyvtári vezetés színvonala.

A menedzselés a tervek megvalósításának „tudománya”. Így és ennyiben már a szakszemináriumi rendszerben is jelen van, pl. amikor a gyűjtemény menedzselési kérdései kerülnek napirendre, s az a feladat, hogy miként váltható valóra az elvek szintjén megalkotott szakmai stratégia.

A speciális képzési formában – a másoddiplomás képzésben – a projektmenedzselési technikák is helyet kaptak. A „tudás menedzseléséhez” sok hasznos „import” technika használható (SWOT-, PEST-analízis, mátrixok, hálótervek, Ishikawa-diagramok stb.) a „házigazogás” kimunkált, illetve adaptált technikák mellett.

Az információs (avagy a tudásalapú) társadalom jellemzője, hogy a hatékonyság emelését megszerzett tudásunk „tudatosításában” látja. Tehát nem a korábbi gazdálkodási formák preferálta (földtulajdon, tőke) erőforrásokra épít, hanem megszerzett tudásunk kamatoztatását feltételezi. A tudást arra használjuk, hogy a gondolkodás révén segítsen minket információgazdálkodásunk tudás-gazdálkodássá fejlesztésében. Tudásunk intézményeink *belső hatékonyságát és társadalmi (közösségi) hatását növelheti*, amire nagy szükség van.

A könyvtárak és információs intézmények projekt-szerű működése két fontos feltételhez kapcsolódik. A „tudásalapú” társadalom mint közeg kialakulásához, és a modell fejleszthetőségének igényéhez. A könyvtár nyitott, aktív, dinamikus rendszerként alkalmas a környezet igényeinek megfelelő *rendszerfejlesztő munkára*, belső átalakulásra, megújulásra. Statikus, üzemszerű működése mellett képes fejlesztések realizálására és – evolúciós rendszerként – a rendszerkapcsolatok folyamatos finomítására. Könyvtárak és információs intézmények esetében a *projektmenedzselés* eseti feladat. A projekt – külön kezelhetősége ellenére – szervesen épül be a szervezet egészének cél- és tevékenységrendszerébe, amivel küldetésünk, szervezeti céljaink megvalósítását, a vonzóbb jövőképek kialakítását segíti elő. Definiálva helyét a menedzselési dimenziók között, megállapíthatjuk, hogy az *operatív menedzsment* feladata a szervezet napi működésének hatékony biztosítása, a szervezet érdekeinek hosszú távú képviselése, a változó körülményekhez való folyamatos alkalmazkodás

garantálása. A *stratégiai menedzsment* feladata a hatékony stratégia és az alkalmazható taktikák megválasztása. A harmadik vezetési dimenzió, a *projektmenedzsment*, stratégiai döntések szolgálatában jön létre.

A projektmenedzsment feladata, hogy a változásokat a legnagyobb hatékonysággal, a legsikeresebb módon s a legrövidebb időn belül hajtsa végre. Ezért nevezheti *D. I. Cleland* a változások menedzselése leghatékonyabb eszközének, szervezeti rugalmasságunk mércéjének [5], tehát a változásokhoz való alkalmazkodásunk függvényének.

Projektmenedzselés mint a tudás menedzselése

Az ELTE BTK könyvtártudományi-informatikai tanszékén folyó információs szakemberképzés keretében a korábbi tapasztalatok alapján [6], az 1998–99-es tanévben került sor először a *projektmenedzselési ismeretek* oktatására, illetve a *projekt-munkára*. Ez a két féléves stúdium párhuzamosan támogatást kapott a tanszéken 1998-ban és 1999-ben szervezett *Nyitott napok* akkori előadásainak tematikájától [7] is. Ez utóbbi „Pályázatok – pályázási technikák” címmel válogatott előadókát szövegezte meg a nagy pályázattevők (Phare Iroda, Soros Alapítvány, Kulturális Minisztérium, Nemzeti Kulturális Alap stb.) és a sikeres pályázók közül.

A projektmenedzselés tematikájának kialakításához nagy segítséget adott a British Council egyhetes menedzserkurzusa, amelyen 12 társammal együtt sokat tanultunk *David Baker* projektmenedzselési módszereiből [8]. Fontos ugyanis kiemelnünk a csoport/csapatomunka megtanulásának fontosságát. A projektmenedzsment szaktárgy *szervezettségében és módszereiben* abban tér el jelentősen az általános oktatási helyzetektől, hogy itt nem az egyéni teljesítményt bíráljuk el, hanem arra törekszünk, hogy az első alkalomtól kezdve jól kialakított *csoportok* dolgozzanak együtt. A szaktárgyi metodika egyik kulcskérdése éppen az, hogyan tudjuk a csoportmunkát indukálni, motiválni, megszervezni, segíteni és értékelni. Érdekes nyomon követni, miként válik a csoport csapattá, együtt dolgozó kooperatív egységgé, ahol a csapattagok összetartozása minden résztvevőből a legjobbat hozza ki [9]. Az ember meghatározó tulajdonsága, hogy „csoportlénnyel” – fogalmaz *Csányi Vilmos*. Az evolúció során új biológiai tulajdonságok jelennek meg az egyén és a csoport közötti viszonyban, és ezek a jellegzetes különb-

ségek magasabb szerveződési szintek kialakulását eredményezik a magatartási komplexben [10]. Olyan közös értékek fogalmazódnak meg, mint: akció, konstrukció, hűség, transzformáció. A csoport ezáltal magasabb szerveződési szintet tud elérni, mint tagjai külön-külön. Így és ennyiben a csoport „szuperorganizmus”.

Projektmenedzsment – mint rugalmasságunk bizonyítéka, és a változások menedzselése

A projektszerű működés menedzselése sajátos technikát és logikát feltételez. A megfogalmazódott szakmai igényeknek megfelelően és a korábbi oktatási tapasztalatok alapján [6] került sor a tantervben bizonyos tanrendi módosításokra, az 1998–99-es tanévtől kezdve a szakosított információs menedzserképzés bevezetésére. A két féléves stúdium az általános menedzselési ismereteket követően a második évfolyam első és második félévében az informatikus és menedzser szakképzésben részt vevők számára azonos tematikával, de különböző óraszámokban lett meghirdetve. A szaktárgy tartalmi kérdéseit az akkreditáló konzultens megjegyzés nélkül fogadta el. Álljon itt most elsőként az akkreditált tanterv részét képező első tanulmányi félév, a „Projekt – menedzsment” tematikája. Ez azon kívül, hogy a Magyar Tudományos Akadémia Tudományos Minősítő Bizottsága (MTA TMB) „szentesítette”, egyszersmind IFLA-kompatibilis is (M. Tees), mivel az IFLA-útmutató felhasználásával készült.

1. A tantárgy általános célja és specifikus célkitűzései

Az információs menedzserek projektkezelési ismereteinek megalapozása, technikájának kialakítása és fejlesztése, különös tekintettel a „fundraising”, vagyis pályázási tevékenységre. Projektek kialakításának és végigkövetésének gyakorlati ismereteit és technikáit felhasználva.

2. Feltételezett tudásanyag, előképzettségi szint

Széles körű általános vezetési ismeretek és szervezetmenedzselési technikák ismeretére épít. Önismereti kurzusok, menedzsmenttréningek nagy előnyt jelentenek a másoddiplomás információs szakemberképzésben.

3. A tantárgy tartalma

Szorosan kapcsolódik a szervezetek menedzseléséhez, és bevezető tárgynak számít az önálló projekt munka elkészítéséhez.

Logikai váz:

A „projektmenedzsment” lényegének meghatározása. Projekt és egyéb tervek viszonya. Általános projekt- (és pályázat-) menedzselési technikák. Hogyan „születik” a projekt? Az ötletbörzétől a tervdokumentum megfogal-

mazásáig. Pályázási rendszer, illetve központilag és egyéni módon elnyert projektek támogatása. Szponzorok, állami, intézményi feladatok a támogatásban és az ösztönzésben.

Esetileg vagy döntően projektszerűen működő intézmények. Az információs intézmények projektmenedzselése eseti, alkalmankénti feladat. Az informatikai rendszer mértékadó tulajdonságaiból következően a könyvtár ún. dinamikus rendszer, amely képes az üzemszerű működés mellett projektek (minőségi színvonalat emelő fejlesztések) kivitelezésére is. A fejleszthetőség kritériumai. A projektek megválasztása, megtervezése és a tervezés menete. A projekt céljának meghatározása, harmonizálása az intézmény missziós céljaival a jövőképző szolgáltatásban. A tervezési csoport kialakítása. Tervezési stratégia megválasztása. Munka- és feladatmegosztás a tervezői csoporton belül. A források módszeres számbavétele, kiértékelése, forгатókönyv és költségvetés készítése. A tervezőcsoport munkájának megszervezése. Komplex tervezési, értékelő és ellenőrző módszerek a projekt menedzselésére. A tervezési munka eredménye: a tervdokumentum/pályázat.

Szervező és kivitelező munka. Minden feladathoz a megfelelő szervezeti formát kell megtalálni. A projekthez delegált személyek kapcsolatrendszere. Munkabizottságok, feladatmegoldó csoportok, minőségi körök, problémamegoldó teamek. Csoport és csapat. Matrikos szervezeti formák. A projekt szervezeti formája az intézmény alapszervezetére „merőlegesen” épül.

A szervezés kulcskérdései. A projektvezető és projektmenedzser megválasztása, a projekthez delegált személyek kiválasztásának szempontjai. A projektszervezet és a fennálló szervezet viszonya, együttműködése, kapcsolódási pontjai. A projektben részt vevők helye, helyzete és kapcsolatai. A kettős lojalitás problémái.

Logisztikai és munkaszervezési kérdések. A forгатókönyv alapján feladat-, munka-, felelősségmegosztás és a csoporton belüli kommunikáció. Koordinálás, ütemezés kérdése, a változások menedzselése.

Multiprojektekkel dolgozó szervezetek jellemzői. Menedzselési kérdések és megoldandó feladatok: a munkaerő allokációja, a tevékenységek rangsora, a projektek harmonizálása, az állandó és projekttevékenységek egymáshoz való viszonya.

Értékelő és ellenőrző módszerek. Mikor, ki, hogyan értékeli a projekt folyamán. Kinek a feladata teljesítménymutatók kidolgozása. Shewhart-ciklus. Mérés, ellenőrzési módszerek, elszámolási és beszámolási kötelezettségek. Teljesítmény- és kontrolldiagramok.

TQM-színvonal – minőség. Minőséget az ember képes teremteni (human resource management). A minőségbiztosítás feltételei és rendszere. A projekt „bekapcsolása” az intézmény egész tevékenységrendszerébe.

4. A tantárgy oktatásának időterve

Összóraszám: 12 – 12 óra

Félévigénye: egy félév

5. Évközi ellenőrzés módja

Folyamatos, mert csoportos műhelymunka formájában, együtt dolgozunk. Az elemzések, értékelések, forrás- és

egyéb analízis a gyakorlati órákon történnek. Az egyes projektek kidolgozásához otthon megoldandó, kiegészítő feladatok járulnak.

6. Számonkérés módja

A félévben végzett egyéni és csoportmunka eredménye: egy önálló projekt megvalósíthatósági tervezete. Ez az írásos anyag ad alapot az értékeléshez (gyakorlati jegy formájában).

7. A tárgy előírt külső szakmai gyakorlatai

Nincs kötelező érvényű szakmai gyakorlat. Követelmény azonban a szakmai konzultációkon, kiértékeléseken való részvétel, szakmai értékeléseken való részvétel, pályázatok értékelési és elemzési rendszerének elsajátítása céljából.

8. A témához felhasználható irodalomjegyzék

[Felsorolva 13 tételnyi cikk, tanulmány és könyvrészlet.]

9. A tantárgy tárgyi szükségletei és ellátása

Tanterem. Kiscsoportos tréningyszerűen kivitelezhető foglalkozásokon szükséges felvevő kamera és videokészülék használata az esettanulmányok és interjúk kiértékeléséhez. Írásvetítő berendezés.

10. Tantárgyi vonatkozású tudományos eredmények, kutatások követésének módszere

Részint önálló kutatómunka keretében a szakirodalom állandó nyomon követése, önálló kutatómunka bizonyos menedzselési kérdések csoportos „oktathatósága” módszertanának kialakítása céljából. Új oktatási segédletek az információs menedzsertechnikák kialakítása és elsajátítása céljából, készség- és képességfejlesztés tréningek útján, oktatóként és oktatóként.

11. A tárgy minőségbiztosítási módszerei, fejlesztési politikája

A szakirodalom rendszeres tanulmányozása alapján, és önálló publikációk formájában figyelemmel kísérik a tudományos eredményeket és tapasztalatokat. Rendszeres részvétel menedzselési tréningeken. Tanulási és beszámolósi céllal részvétel hazai és külföldi konferenciákon, szakmai rendezvényeken. Állandó szellemi tréning, oktatási segédletek és tankönyvek készítése.

12. Személyi feltételek

A tárgy oktatásához fontos, hogy az oktató szakember rendelkezzen a megfelelő elméleti áttekintéssel és megalapozottsággal, de elengedhetetlen a gyakorlatban való jártasság, és tapasztalatok, valamint kommunikációs készségek megléte is.

A fenti tematika alapján két évfolyamon nyílt lehetőség a projektmenedzsment oktatására. A félév folyamán hat alkalommal változó óraszámú került sor közös munkára az alábbi óratervek és vázlatok alapján az informatikus és a menedzser szakos hallgatókkal.

Az 1–2. foglalkozás logikai vázlata és tevékenységi terve

1. A projekt meghatározása

Olyan egyszeri komplex tevékenység, amelynek eredménye jól definiálható, meghatározott céllal, meghatározott idő alatt és költséghatárok között végzendő el.

A projektmenedzsment: a megvalósítási folyamat tervezése, szervezése, irányítása, értékelése

- erőforrások,
- információk,
- módszertani/technikai eszköztár hatékony használatával.

A projektciklus *általános modellje*.

A tevékenységek fázisai: projektialakítás, odaítélés, teljesítés, értékelés.

2. Együttesen megoldandó feladat

A projektmenedzselés első állomása az anyaintézmény stratégiájának meghatározása:

- az intézmény küldetési nyilatkozata és jövőképe (küldetése tükrében),
- stratégiai céljai (célrendszere!) és a választott projekt célkitűzései,
- a projekt típusainak megállapítása,
- a projekt „származása”, a pályázási helyek, pályázatok felsorolása.

Az informatikusok további hozzájárulása: a „pályázási helyek” és dokumentumok felderítése az interneten, illetve nyomtatott forrásokban. Mire lehet építeni egy „pályázati figyelő rendszert”? Milyen megoldásokkal dolgoznak intézményileg, illetve magánéletükben?

A menedzserek a következő tanórán ismertetik a „közösen” kidolgozott válaszokat, illetve elemzik a menedzselhetőség további szempontjait.

A 3. foglalkozás vázlata és cselekvési terve

A projektciklus egészének legfontosabb dokumentuma a projektterv (megvalósíthatósági tanulmány). A projekt megvalósításának/megvalósíthatóságának teljes feltételrendszerét tartalmazza.

A projektterv kialakításához meg kell határozni:

- a projekt lehetséges témáját;
- azt, hogy a projekt miként járul hozzá a választott intézmény jövőkéjének kedvezőbbé válásához;
- milyen célok megvalósítása segíthet ebben.

A projektterv elkészítésének *fontos feltétele:* helyzetünk ismerete. Minden tervezési munka kiindulópontja a helyzetfelismerés, annak tisztázása, hol is tartunk, hogy is állunk. A helyzetelemzés és értékelés többnyire két dimenzióban készül, a külső és a belső adottságok számbavételével. A választott téma szemszögéből, nézőpontjából elvégzendő:

- a PEST – (politikai, gazdasági, társadalmi és technikai feltételek) vizsgálata,
- a SWOT – (erősségek, gyenge pontok, lehetőségek és veszélyek) elemzése.

Az elemzést a hallgatók jelenítsék meg grafikus formában, és értékeljék is! Az elkészített dokumentációt a menedzserek tovább elemzik és értékelik.

A 4. foglalkozás vázlata és forgatókönyve

1. A tervezési munka eredménye: a *tervdokumentum*.

A projektterv fontosabb részei:

- az intézmény jövőképe és céljai,
- a projekt célkitűzései,
- a terv megvalósíthatóságának „bizonyítása”,
- a megvalósítás módja és ütemezése,

- értékelés és ellenőrzés a projekt kivitelezésekor.
2. A megvalósítás fontos feltétele: a források reális számbavétele. A mai közös munka: a *költségvetés* elkészítése. Az erőforrás-gazdálkodás és költségvetési munka a projektciklus előkészítési szakaszában is jelentős és fontos tényező az odaitélés fázisának ajánlati szakaszában. Végig kell gondolni, és meg kell vitatni a választott feladat lehetséges költségvonzatait, arányítani a költségeket egymás között is. Figyelem! A legfontosabb tételeket, költségfajtákat és szempontokat kell tekintetbe venni. Fel kell készülni mindenkinek álláspontja megvédésére.

Az 5. foglalkozás vázlata, és a megoldandó feladat kiírása

A tervezés folyamata – időtervezési megoldások

A projekt megvalósításának tervezésekor két dimenzióban gondolkodhatunk, ún. az idő, illetve a rendelkezésünkre álló erőforrások rendszerében.

Az időigény megállapításának tekintetében több tervezési módszer is használható:

- ha a lebonyolítandó tevékenységek belső összefüggéseit és logikáját grafikusán is előnyös megjelenítenünk, akkor használjunk pl. Gantt-diagramot és hálótervezési módszereket;
- a hálós tervezés elvi alapja az irányított gráfok használata;
- a tevékenységek irányát nyílal jelölve, az egymás után következő, illetve a párhuzamosan végezhető tevékenységeket ábrázoljuk segítségükkel (a PERT és a CPM különbsége).

Feladat:

- a választott projekt típusának meghatározása és ellenőrzése;
- hálótér készítése a projekt kivitelezési időszükségletének becsléséhez és ábrázolásához.

A 6. foglalkozás vázlata és tevékenységi listája

1. A szervezés kulcskérdései

- a projektmenedzser megválasztása;
- a projektvezető megválasztása;
- a projekthez delegált személyek kiválasztása;
- a projekt és az anyaintézmény kapcsolódási pontjai;
- a projektben részt vevők helye, helyzete és kapcsolatai;
- a kettős lojalitás problémái;
- feladat-, munka- és felelősségmegosztás;
- a csoporton belüli kommunikáció kialakítása, a kapcsolattartás módjai;
- koordinálás, ütemezés, alternatívák kezelése.

A projektmenedzser eredménye és természetes közege a változás, ami kihat a szervezet egészére. A változások menedzselése ilyen dimenzióban is nagyon tanulságos.

2. A szervezet kialakítása

- meg kell határozni, hogy milyen és mennyi képzett munkaerő szükséges a feladat végrehajtásához;
- a meglévő lehetőségek számbavételével el kell készíteni az emberi erőforrások szakmai leltárának mátrixa-

it: 1. személyek-teendők, 2. munka-feladat megosztás mátrix, 3. feladat-felelősség mátrix.

A projekt kivitelezéséhez e mátrixok elemzésével kell megtalálni a legmegfelelőbb szervezeti megoldást, amely lehet

- lineáris (funkcionális) szervezet,
 - projektorientált szervezet,
 - mátrixszervezet vagy valamilyen vegyes megoldás.
- Projektigazgató, projektmenedzser, projektkoordinátor, belső és külső munkatársak megválasztása, a kapcsolatok kialakítása. Beszámolás – ellenőrzés (kettős lojalitás problémái).

3. A projekt menedzselése során felvetődött problémák elemzéséhez elkészítendő ok-okozati *Ishikawa-diagram*, és az okozathoz vezető okokat *Pareto-diagrammal* is ábrázolni kell.

A két évfolyam feladatmegoldásaiból választott részletek (1–2. melléklet) jól mutatják a csoportok ötletgazdagságát, kezdeményező-készségét, igényességét és együttműködési készségét. Olyan légkört sikerült teremteni, amelyben jól tudunk „együtt dolgozni”. A kiírt feladatokat a csoportok részint a helyszínen, részint otthoni munkával oldották meg. Minden határidőt komolyan vettünk, hiszen ez volt a továbblépés feltétele, nem csupán egymás tisztelete és megbecsülése. Az órarend szerinti foglalkozásokon a vezető tanárral lehetett ugyan konzultálni a megoldások keresése érdekében, de meghatározó a csoportmunka volt.

Minden feladatot rövid elméleti bevezető indított el. A megoldáson változó nagyságú csoportokban dolgoztak a hallgatók. Mindig közösen, tehát a menedzser szakosok és az információs tagozat hallgatói együtt tettek ki egy csoportot, melynek tagjai a kezdetektől együtt dolgoztak (és egymásért). A feladatot meghatározott idő alatt kellett végrehajtani. A feladatmegoldásokat mindig a csoport más-más tagja ismertette. Bemutatható, megmutatható formában kellett az illusztrációs anyagot prezentálni. Ebben a menedzser szakosoknak már gyakorlatuk volt, hiszen az ezt megelőző tanulmányi félévben már dolgoztak ilyen megoldásokkal. Ezek a hallgatók komoly segítséget tudtak nyújtani informatikus szakos társaiknak. Így hát jól működött a csoportdinamika és az egyenlő teherviselés, azaz a feladatmegosztás. A csoport tagjai kialakították a kapcsolattartás iskolán kívüli formáját is, tehát – mondhatni – működött a közösség, és érdemi teljesítményt nyújtott.

A sikeres munka feltétele:

- az érdemi előkészítés,
- a szakmai biztonság megteremtése,

- egymás értékeinek tiszteletben tartása,
- a kölcsönös figyelem,
- érdemi visszajelzés és odafigyelés,
- az érvek és álláspontok mérlegelése,
- a teljesítmény érdemi méltatása.

A féléves munka eredményeképpen az egyes csoportok meglehetősen terjedelmes projektdokumentációt készítettek. Ezt a szorgalmi időszak végén, a vizsga megbeszélése előtt adta be mindegyik csoport. Az értékelés alapja az írásos anyag, illetve a csoportok évközi teljesítménye volt. Keretükben jó munkamorál alakult ki. A vizsgabeszélgetésen arra is fény derült, milyen volt a belső csoportkohézió, ki mennyit vállalt, és miként kapcsolódott be a közös munkába.

Projektmunka mint a menedzselési technikák ismeretének próbája

Az eredeti koncepció szerint a tantervben a projektmenedzselést követő projekt munkára a második tanév záró (4.) félévében került sor. Ennek célja a *tanult technikák fejlesztése és gyakorlása* volt, nem a szakdolgozat készítése. Ha a menedzselés a valóra váltás tudománya, a projektmenedzselési ismeretek elmélyítésének, „tudatosításának” meg kell teremteni a tanrendi feltételeit. Ezért volt szükséges – ellenőrzött formában – egy gyakorló félév. A korábbi tapasztalatok ezt igazolták és támasztották alá. A „*projektmunka*” akkreditált (MTA Tudományos Minősítő Bizottság) tartalmi tematikája a következő.

1. A tantárgy általános célja

Az információs menedzserek számára modellálni egy projekt menedzselésének elvi és gyakorlati kérdéseit. Végigkövetni a projektszerű működés feltételrendszerét egy konkrétan választott projekt esetében. *Specifikus célok:* felkészíteni a projektszerű működés menedzselésére a tervezési, szervezési és működési feltételek bemutatásával.

2. Feltételezett tudásanyag, előképzettségi szint

Az általános és szervezetmenedzselési ismeretekre, az állandó üzemszerű működést biztosító technikák ismeretére csakúgy építünk, mint a korábbi félév során kifejtett projektmenedzselési ismeretekre.

3. A tantárgy tartalma

A választott projekt téma menedzselése, kezdve a téma megválasztásának indoklásától, eljutva a kivitelezésig. Végigkövetjük a fejlesztési szándékú kezdeményezések értékelési stratégiáit (brainstorming módszerek), illetve a pályázási rendszer adta lehetőségeket. A pályázatok kiírásának figyelése, a dokumentáció kialakítása, értékelési politikák összevetése. Mit jelent a tender a könyvtári környezetben? A projekt megvalósításához szükséges

forráselemzés, költségvetés-készítés. Projektmenedzser, projektvezető és a team megválasztásának értékelése. A projekt szervezetének kialakítása, munkamódszereinek megválasztása. Az értékelés szempontjai.

A teljesítménymutató rendszer kialakítása. Vizsgálatok a projekt „bekapcsolására” a szervezet konkrét tevékenységrendszerébe, az eredeti célok felülvizsgálata a szolgáltatások minőségbiztosítása és a minőség emelése szempontjából. A félév egésze során hangsúlyosan szerepel a monitorozás, a jelentési kötelezettség rendszere. Elszámolási kötelezettség a finanszírozó szerv, a fenntartó, illetve a könyvtáros/informátor szakma számára.

Mivel a projektmunka gyakorlati jellegű, alakulása sokban függ a választott projekt jellegétől. Más és más technikákat igényel pl. a kölcsönzési nyilvántartás számítógépi moduljának installálása, mást egy új szolgáltatás projektjének menedzselése, így minden projektmunka nagy aktivitást feltételez a hallgatóktól, és állandó informálódást vár az oktatótól. Új és új technikák, módszerek kifejlesztését teszi szükségessé. A szóban forgó stúdiumnak nem célja a szakdolgozatok készítése, hanem egy projekt megvalósíthatóságának a gyakorlatban való végigkövetése. Konkrét projekt esetében ellenőrzési lehetőségként kínálkozik, hogy a projekt értékelésekor a könyvtári rendszer egy választott képviselőjével konzultáljunk, aki meghívásra részt vesz az értékelő bizottságban.

4. A tantárgy oktatásának időterve

A tárgy óraszám: 48 óra

Félévigénye: 1 félév

5. Az évközi ellenőrzés módja

A közös munkában való részvétel alapja a félév végén értékelendő projektmegvalósíthatósági tanulmány, amelyhez az ütemezésnek megfelelően feladatokat kell készíteni és beadni.

6. A számonkérés módja

A projekt tanulmány elkészítésében való részvétel aktivitásra épül, munkájukért gyakorlati jegyet kapnak a hallgatók.

7. A tárgy előírt külső szakmai gyakorlatai

Szakirodalom alapján tájékozódni kell tényleges projektek menedzseléséről, miközben feltétel különféle projektmunkákban való konzultációs részvétel.

8. Használható szakirodalom jegyzéke

[Öttételyi könyv és tanulmány, valamint az éppen kivitelezendő projekt publikus dokumentumai, kutatási jelentései, munkaközi anyagai, amelyeket a hallgatók külön megkapnak.]

9. A tantárgy tárgyi szükségletei és ellátása

Tanterem, illetve számítógéphez jutás lehetősége. Gépi háttérre a projektmunka tartalmától függően az óraszám 30-35%-ában van szükség.

10. Tantárgyi vonatkozású tudományos eredmények, kutatások követésének módszere

Elsősorban a szakirodalom megismerésével történik az újabb kutatások eredményeinek nyomon követése, különös tekintettel az ún. szürke irodalomra.

Projektmunka akkor végezhető sikeresen, ha alkalmanként az oktató személyzet is részt vesz (szakágazati

vagy országos méretű) kutatómunkában, ahogy ez a Tempus és a Phare projektekben megtörtént.

11. A tárgy minőségbiztosítási módszerei, fejlesztési politikája

Hosszabb távon a szakirodalom rendszeres figyelésével, a tematika ellenőrzésével és átdolgozásával biztosítható a minőség. Belföldi és külföldi tapasztalatcsere és munkakapcsolatok révén mód nyílik eredményeink összevetésére. A kollégákkal való konzultációnak sok módja lehet: vendégoktatók meghívása, tanulmányutak és tapasztalatcserék, távkonferenciák, kongresszusokon és konferenciákon való részvétel, aktív bekapcsolódás a szakma pályázati rendszerébe, segítségnyújtás a pályázatok megfogalmazásától az elbírálás kritériumainak megfogalmazásáig, szakmai folyóiratok szerkesztőbizottságaiban való részvétel.

12. Személyi feltételek

Egy főállású oktató, akinek projektmenedzselési gyakorlata van, önálló kutatásokat folytat, hazai és nemzetközi teamek munkatársa.

A projekt munka tehát önálló csoportmunkát tételez fel. A csoporttagok (ebben az esetben a menedzser szakos hallgatók) az első foglalkozás alkalmával írásban kapták meg a feladatot (3. melléklet). Minden alkalommal konzultálhattak a vezető tanárral, illetve kérhettek konzultációt, ha úgy találták, hogy szükség van rá. A feladatot a tanulmányi félév végéig kellett megoldani, és írásban (vagy gépi formában) benyújtani. Annak érdekében, hogy a t. Olvasók képet kapjanak a feladatmegoldások igényességéről, a 4. mellékletben bemutatjuk az egyik projekt munka részletét. (A kiértékelésen minden csoporttag részt vett, és érdemi vita formájában fejtette ki véleményét.)

A könyvtári és információs menedzserképzés tanulságai

A reformtervben meghirdetett hármas szakirány lehetőséget nyújtott arra, hogy a másoddiplomás képzés szakosítottá váljék. A menedzserképzés gondosan kimunkált koncepció alapján készült [11], a bevezető félév utáni három félévre osztva szét a kínálható ismeretek körét. Ebbe beletartozott az általános menedzselési ismeretek mellett a forrásgazdálkodás, a kapcsolat- és piacépítés marketingszemlélete csakúgy, mint a minőségmenedzsment és a projektek menedzselése.

Két évfolyam kapott a „menedzsmentes” képzés nyomán diplomát, és emellett nagyszerű munkacsoportok is létrejöttek. Így sokkal többet lehetett „bejárni” az „előkészített” gondolatokból, mint azt remélni lehetett. A hallgatóság nagy érdeklődéssel

és öntevékeny munkával segítette az együttléteket.

A közgazdaságba J. A. Schumpeter (1939) vezette be az *innováció* fogalmát, pontosan definiálva különbséget a szervezet (vagy intézmény) adta fizikai feltételek és a *kreativitás*, belső személyiségjegyeinkből adódó késztetés között. A hallgatóság többsége jól érzett rá arra a különbségre, amit a projektmenedzselés logikája állandóan kínál, hogy ti. mi múlik rajtunk, a mi kezdeményező-készségünkön, illetve hogyan kell a feltételeket megteremtünk a szükséges változásokhoz. A változás igénye ugyanis bennünk van, a külső feltételrendszer pedig bizonyos mértékig alakítható.

A szerző „magánvallomása”: a témába és realizálásába befektetett három esztendő jó munka volt és sikeres, sokat dolgoztunk. Köszönöm, hogy részt vehettem benne, és sajnálom, hogy befejeződött. Az a cél, hogy emeljük a menedzselési intelligencia színvonalát, ilyen módon teljesült. Didaktikai célkitűzéseinket illetően bebizonyosodott: működik a „csoportos alkotás”, ha igényes az előkészítés, jó a légkör és a szakmai irányítás.

Irodalom

- [1] SÁNDORI Zsuzsanna: Mi a tudásmenedzsment? 1–2. r. = Könyv, Könyvtár, Könyvtáros, 11. köt. 2. sz. 2002. p. 13–29., 3. sz. p. 38–47.
- [2] POLÁNYI Mihály: Személyes tudás. Úton egy posztkritikai filozófiához. Bp., Atlantisz K., 1994.
- [3] MACHLUP, Fritz: Semantic quirks in studies of information. New York, Wiley, 1983. 644 p.
- [4] BOBOKNÉ BELÁNYI Beáta: Könyvtárvezetési és menedzselési ismeretek az ELTE BTK Könyvtár-tudományi-Informatikai Tanszékén. = TMT, 44. köt. 12. sz. 1997. p. 455–463.
- [5] CLELAND, D. I.: Project management. Strategic design and implementation. 2. ed. New York, McGraw-Hill, 1994. p. 18.
- [6] BOBOKNÉ BELÁNYI Beáta: A projektmenedzsment és oktatása. = TMT, 47. köt. 6–7. sz. 2000. p. 260–271.
- [7] BOBOKNÉ BELÁNYI Beáta: Nyitott napok az ELTE-n. = Könyvtári Levelező/lap, 11. köt. 1. sz. 1999. p. 13–15.
PÁLVÖLGYI Mihály: Információmenedzsment Phare projekt (1996–98) és tanulságai. = Könyv, Könyvtár, Könyvtáros, 8. köt. 6. sz. 1999. p. 10–27.
- [8] GÁNCSNÉ NAGY Erzsébet: Projektmenedzsment, pályázatkészítés angol mintára, angol nyelven. = TMT, 44. köt. 4. sz. 1997. p. 474–476.
- [9] HITT, W. D.: Mestervezető. Bp., OMIKK, 1990. p. 208.

- [10] CSÁNYI Vilmos: Az emberi természet. Humánológia. A csoport mint „szuperorganizmus”. Bp., Vince K., 1999. p. 133–141.
- [11] JOHNSON, Ian M.: Challenges in developing professionals for the „information society” and some responses by the British schools of librarianship and information studies. = Library Review, 47. köt. 3. sz. 1998. p. 152–159.
BROWN, Jones et al.: Staff in the New Library, skill needs and learning choices. 1999. British Library Board. London, 238 p. /British Library Research and Innovation Report 152./
- [12] ABBOT, Christine: Könyvtári és információs szolgáltatások teljesítménymérése. Bp., OSZK, 1998. 64 p. /Aslib Menedzsment-füzetek/
- [13] BOBOKNÉ BELÁNYI Beáta: Kultúrmenedzsment könyvtári és információs szervezetek vezetőinek. 8. fejezet. Projektmunka – a projektszerű működés jellemzői. Bp., Typotex K., 2001. p. 103–114.
- [14] COHRAN, J. Wesley: Time management handbook for libraries. New York etc. 1992. 139 p. /The Greenwood Library Management Collection/
- [15] CSATH Magdolna: Stratégiai változásmenedzsment. Bp., Aula, 2001. 225 p.
- [16] GÖRÖG Mihály: Bevezetés a projektmenedzsmentbe. 3. átdolg. kiad. Bp., Aula, 1999. 326 p.
- [17] GÖRÖG Mihály: Általános projektmenedzsment. 2. jav. kiad. Bp., Aula, 1999. 193 p.
- [18] HAYES, Robert M.: Strategic management for academic libraries, a handbook. Westport, Conn. 1993. 240 p. /The Greenwood Library Management Collection/
- [19] PÁLVÖLGYI Mihály – BOBOK Beáta: Information management programme via the Distance Learning Scheme. = FID News Bulletin, 47. köt. 1. sz. 1997. p. 32–37. Magyar megjelenés: Könyv, Könyvtár, Könyvtáros, 8. köt. 6. sz. 1999. p. 10–17.
- [20] SKALICZKI Judit – ZALAINÉ KOVÁCS Éva: Minőségmenedzsment a könyvtárban. Veszprém – Bp., 2001. 193 p.
- [21] STUEART, Robert D.: Preparing information professionals for the next century. = Education for Information, 16. köt. 3. sz. 1998. p. 243–251.

1. melléklet

Az egyik évfolyam által felvett projektmunkatémák listája

Brainstorming, vagyis az ötletroham eredményeképpen megfogalmazódott lehetőségek:

1. DVD technológia mint szolgáltatásfejlesztési lehetőség bevezetése
2. Könyvtári honlap készítése
3. Közhasznú adatbázis kiépítése, különös tekintettel az EU-s tájékoztató iroda működésére
4. Könyvtár (vagy könyvtári részleg) költöztetése
5. „Az olvasás éve” rendezvénysorozathoz kapcsolódó irodalmi estek szervezése a városi könyvtárban
6. Könyvtári bútorzat felújítása kistélepülésen.

2. melléklet

Jövőkép és a célrendszer meghatározása

Az egyik évfolyam hat munkacsoportot alakított az alábbi témakörökben kidolgozandó projektekhez:

1. csoport: Térítéses internetes szolgáltatás bevezetése városi könyvtárban.

Jövőkép: a tudás társadalmának szolgáltatásával egy 50-60 ezer lakosú város közkönyvtárának tekintélyét növelni.

Célrendszer: a szolgáltatás helyének kialakítása; a human erőforrások hatékony használata; műszaki, technikai feltételek biztosítása (pályázat).

2. csoport: Közhasznú információs szolgáltatás bevezetése. Ki kicsoda Matyófüldön.

Jövőkép: a szolgáltatás(adattár) segítségével növelni a könyvtári munka fontosságának tudatát a város tanulóifjúságában.

Célrendszer: számítógépi feltételek megteremtése, honismereti adatbázis kialakítása, a feladatkört ellátó munkatárs kiképzése, meglévő dokumentumok digitalizálása, akció helytörténeti gyűjtemény bővítésére, források feltárása.

3. csoport témája vitatott:

1. variáció: Két katonai főiskola állományának egyesítése.

Jövőkép: korszerű NATO-kompatibilis információs rendszer és könyvtár kialakítása.

Célrendszer: a fizikai szállíthatóság megtervezése, az épület alkalmassá tétele könyvtári célokra.

2. variáció: EU-s szolgáltatópont kialakítása.

4. csoport: Multimédiás használói munkaállomások kialakítása.

Jövőkép: korszerű feltételek között hatékony információszolgáltató könyvtár működtetése.

Célrendszer: technikai feltételek biztosítása, úm. a munkaállomások helyének kijelölése, a szolgáltatást biztosító személyzet képzése, a lehetséges felhasználók körének feltérképezése és képzése, megfelelő CD-ROM állomány beszerzése.

5. csoport: Integrált könyvtári rendszer bevezetése a „Légvári könyvtárban”.

Jövőkép: a közösséget jól kiszolgáló rendszer működtetése az Országos telematikai rendszerhez kapcsolódva.

Célrendszer: számítógépes katalógus elkészítése, gépi kölcsönzéshez nyilvántartási modul kialakítása, a web OPAC internetelérhetőségének biztosítása, retrospektív konverzió megszervezése.

6. csoport: Az olvasás éve egy városi könyvtárban.

Jövőkép: a könyvtár közösségi szerepének gazdagításával szolgálni az olvasás mint információszerzési forma népszerűsítését.

Célrendszer: irodalmi kávéház szervezése, művészeti kiállítások, rejtvényfüzetek gyerekeknek, író-olvasó találkozók, nyári olvasótábor, ajánló bibliográfia, hangversek, rádió- és tv-műsorok segítése stb.

3. melléklet

Feladatkiírás a projektmunkához

Az előző félév közös munkájának eredményeképpen elkészültek a projektervek és a dokumentáció egy része.

Adatelemei: az intézmény jövőképe, a projekt téma meghatározása és az intézmény célrendszerébe illesztése, az intézmény helyzetelemzése a projekt céljai tekintetében,

PEST-, SWOT-elemzés és értékelése, erőforrás-elemzés (a költségvetés és egyéb ráfordítás igények megtervezése),

munkaerő-szükséglet becslése, projektteam alakítása (feladat- és munkamegosztás a csoporton belül), szervezési és szervezeti kérdések – az érdemi együttműködés kialakítása,

a projekt értékelésének szempontjai és mutatói: a sikertényezők és teljesítménymutatók meghatározása, a félévben elvárás az öntevékeny és önálló munka az egyes csapatoktól.

Félévi feladat: egy választott szolgáltatás (vagy egyéb könyvtári tevékenység) minőségbiztosítási rendszerének kialakítása.

A minőségbiztosítás alapja a „szolgáltatási minőség hurok” (tervezés, szolgáltatástervezés, marketing), amely a használó igényeinek kielégítését szolgálja. Területeit az ISO 9000-es családra építő MSZ szabványegyüttes tartalmazza. Mennyiségi és minőségi mutatók együttes használatával kell kielemezni, melyek azok a lényeges pontok, termékek vagy tevékenységek, amelyeknek minősége meghatározó módon befolyásolja az egész projektet. Létre kell hozni a minőségügyi szervezeti egységet, illetve végiggondolni, hogyan határozhatók meg az egyes mutatók a minőség biztosítása szempontjából.

4. melléklet

Részletek az Információs Menedzserek csoportjának feladatmegoldásából

Készítették: *Bujdosóné Dani Erzsébet, Kuslits László, Lőrincz Henrietta, Mándl Gyula, Mecseriné Doktor Rozália, Nagy Andrea, Nagy Zsuzsanna, Szabó Erika, Szenttamásiné Klupács Eszter.*

A közhasznú információs szolgáltatás minőségének mérése

Intézményünk a projektervben megfogalmazott célok mentén elvégezte a „közhasznú adatbázis” kiépítését. Az adatbázisra építve megkezdte a közhasznú információs szolgáltatást. Az elkészült rendszert folyamatosan bővítjük és frissítjük, hogy naprakész információt tudjunk szolgáltatni a felhasználóknak. Hat hónap telt el a szolgáltatás elindítása óta, és megállapíthattuk, hogy a könyvtárhasználók többsége élénk érdeklődést mutat az új szolgáltatás igénybevétele iránt.

Az új szolgáltatás bevezetésének és folyamatos működésének vizsgálatára munkacsoportot hoztunk létre.

Célkitűzései a következők:

- a felhasználók igényeinek megismerése (igényvizsgálat, kérdőív);
- a szolgáltatás minőségének, mértékének meghatározása (szempontrendszer, teljesítménymutató);
- a kapott eredmény felhasználása a szolgáltatás bővítése és biztosítása érdekében.

A kérdőíves módszerrel célunk egy adott szolgáltatás, jelen esetben a közhasznú információs szolgáltatással kapcsolatos elégedettség/elégedetlenség meghatározása. Mivel a használók véleménye szubjektív, ezért ezt a mutatót a közeljövőben másokkal kell kiegészíteni. Ilyen eszköz a könyvtárosok által vezetett adatgyűjtő lap, amelynek eredményeit összevetjük a kérdőív eredményével.

A kérdések típusai	Összes
Törvény, jogszabály	
Önkormányzati információ	
Adózás	
Egészségügy	
Helytörténet	
Szociális ügyek	
Oktatás, továbbképzés	
Munkaügy	
Kultúra	
Vállalkozási ismeret	
Sajtófigyelés	
Egyéb	

A szolgáltatás minőségének meghatározásában figyelembe vesszük a megbízhatóságot, fogékonyságot, hozzáértést, hozzáfértést, előzékenységet, kommunikációt, bizalomgerjesztést, biztonságot, az ügyfél ismeretét és a kézzelfoghatóságot a SERVQUAL módszer alapján.

KÉRDŐÍV

Könyvtárunk közhasznú információs szolgáltatásának minőségét mérjük ezzel a kérdőívvel. Kérjük, hogy a kérdőív kitöltésével segítse munkánkat. A kérdésre adott választ aláhúzással jelölje, ha csak azt másképp nem kérjük.

1. Honnan szerzett tudomást szolgáltatásunkról?

Barátja, Könyvtári marketing- Könyvtári tag
 ismerőse anyagokból (tv, helyi
 ajánlotta sajtó, szórólap)

2. Amikor a könyvtárunkba beiratkozott, a könyvtárról szóló tájékoztatóban szolgáltatásaink között a közhasznú információs szolgáltatás is szerepelt. Igénybe vette-e már ezt a szolgáltatást?

Igen Nem

3. Kérdésével először hozzánk fordult, vagy már próbálkozott máshol megszerezni a szükséges információt?

Igen Nem

4. Munkatársainkat „megszólíthatónak” érzi? Szívesen válaszolnak, ha kérdésével hozzájuk fordul?

Igen Nem

5. Munkatársaink ismerik az Ön által alkalmazott szakmai terminológiát? Ha nem, akkor elegendő idő alatt utánanéztek-e?

Igen Nem

6. Előfordul, hogy munkatársunk segítségével fogalmazzák meg kérdéseiket, és együtt keresik a megfelelő információt?

Igen Előfordul Nem

7. Elégedett a kérdés átfutási idejével?

Igen Nem

8. Kielégítő volt a válasz?

Igen Részben Nem

9. Milyen célból vette igénybe a közhasznú információszolgáltatást?

- Egyéni érdeklődés
- Munkahelyi, szakmai kötelezettség
- Továbbképzés, tanulás
- Szabadidő
- Egyéb (kérjük, határozza meg):

10. Milyen témákban keresett már információt?

- Törvények és általános jogszabályok
- Helyi önkormányzati információ
- Adózás
- Vállalkozási ismeret
- Egészségügy
- Helytörténet
- Szociális ügyek
- Oktatás, továbbképzés
- Munkaügy
- Kultúra

- Sajtófigyelés
- Egyéb (kérjük, határozza meg):

11. Milyen típusú információra vagy szolgáltatásra volt szüksége?

- Adat, konkrét kérdés
- Mit hol talál meg
- Felvilágosítás
- Csak tájékozódott
- Fénymásolást vagy másolatot kért
- Egyéb (kérjük, határozza meg):

Kérjük, írja ide, mire keresett ma választ:.....

12. Akkor is igénybe venné a szolgáltatást, ha térítéses lenne?

Igen Lehet Nem

13. Tapasztalatai alapján visszatér-e a könyvtárba, illetve szolgáltatásunkat ajánlja-e másoknak?

Igen Nem

Köszönjük a segítségét!

A kérdőívben beérkezett válaszok feldolgozásának módja:

Szempont

A használók véleménye a szolgáltatásról

Tájékoztatási szolgáltatás

Hatékonyság

Teljesítménymutató

- A használói elégedettség mértéke
- A célközönségből a könyvtárat használók százalékos aránya
- Az egy főre jutó információszolgáltatások száma
- Az egy használóra jutó költség összege
- Az olvasói rétegek aránya (foglalkozás szerinti csoportosítás)
- A pontos válaszadás aránya
- Látogatás/használó/év
- A válaszadás átfutási ideje

Beérkezett: 2003. II. 21-én.

18. századi nagy könyvtári állomány digitalizálása

A Thomson Learning cég business részlege, a Gale A 18. század, a világ legnagyobb régi könyvgyűjteménye digitális kiadására készül. E projekt keretében az 1701 és 1800 között nyomtatott csaknem 150 000 angol nyelvű kötetet teszi hozzáférhetővé a weben 2003-ban. A British Libraryvel és más nagy kutatókönyvtárakkal együttműködésben a Gale több mint 12 000 tekercs mikrofilmet szkennel, amelyek 20 millió, szövegkeresésre is alkalmas oldalt eredményeznek az interneten. A

18. századi digitális kiadványsorozat tárgykörök szerinti kategóriákban lesz elérhető három év alatt. Az első kiadványok a történelem és a földrajz kategóriában jelennek meg.

További információ: www.gale.com

Information World Review, 187. sz. 2003. január, p. 4./

(R. P.)