

tató megfelelő gyűjteménnyel rendelkezzen, vagy bármely pillanatban hozzá tudjon férni a megfelelő gyűjteményhez. Azok a szolgáltatók, akik a könyvtárközi kérést más könyvtárnak továbbítják, már nem felelnek meg a követelményeknek. A gyors átfutási idő a választ is magában foglalja arról, hogy a kérést a szolgáltató nem tudja teljesíteni. Annak ismerete, hogy rosszul adtuk meg az adatokat, vagy a kért szolgáltatás meghaladja az általunk meghatározott pénzügyi keretet, segít a kérés teljesítésében.

2. Sürgős szállítási lehetőségek

A gyors szolgáltatók a dokumentumok eljuttatásában is a gyors módszereket használják. A dokumentummásolatokat Ariel szoftverrel küldik, vagy a felhasználó által elérhető, biztonságos weboldala juttatják el. A könyvek és más eredeti dokumentumok küldéséhez valamelyik futárszolgálatot (pl. DHL, FedEx) veszik igénybe. A szolgáltató által meghatározott árak tartalmazhatják a sürgős küldés költségeit.

3. Az árak ismerete, különféle számlázási és fizetési lehetőségek

Annak ismeretében, hogy a szolgáltató kész gyors szolgáltatást nyújtani, a következő kérdés, hogy mibe fog ez kerülni. A felhasználók jobban szeretik, ha a másolatszolgáltatás árát nem oldalakban, hanem pl. 10 oldalankénti egységekben állapítják meg. Nem szeretnek előre fizetni, csak a kézhezvétel után. A számlával kapcsolatban is vannak

elvárásaik: az alapvető adatokat (bibliográfiai tétel, megrendelő neve stb.) tartalmazó számlának olyanoknak kellene lenniük, ami a saját könyvtárunknak is megfelel, mivel a könyvtár gyakran áthárítja a költségeket a megrendelőre. Szerencsés, ha a szolgáltató többféle fizetési lehetőséget kínál, mint pl. hitelkártya, IFLA-kupon (voucher) használata, az OCLC elszámolási rendszerén keresztüli elszámolás, folyószámla vezetése. Nemzetközi szolgáltatás esetén fontos, hogy saját nemzeti valutában tud-e a megrendelő fizetni, ezért legalább két-három lehetőséget fel kell kínálni.

4. Különböző rendelési lehetőségek

A szolgáltatónak képesnek kell lennie arra, hogy különböző úton érkező megrendeléseket tudjon fogadni. Elvárható, hogy kezelni tudja az ISO ILL protokollon keresztül érkezőket, de fogadnia kell a faxon küldött kéréseket, sőt a telefonon leadottakat is (lehet pl. egy ingyenesen hívható száma). Használhatják a megrendelők az IFLA-kérőlapot, vagy írhatnak egy megrendelőlevelet, de lehet a szolgáltatónak webes kérőlapja is. Az, hogy melyik szolgáltató ezek közül mit kínál, felhasználói körétől és lehetőségeitől függ.

/JACKSON, Mary: Selecting the „best” document delivery supplier. = Interlending & Document Supply, 32. köt. 4. sz. 2004. p. 242–243./

(Viszocsek Eszter)

Változások a könyvtárközi kölcsönzésben és a dokumentumszolgáltatásban

Az elektronikus források használatának széles körű elterjedése miatt sok gyakorló könyvtáros a hagyományos könyvtárközi kölcsönzés és dokumentumszolgáltatás megszűnését jósolja. A cikk azokat a kulcsfontosságú tényezőket elemzi, amelyek a felsőoktatásban a kutatók és a posztgraduális hallgatók könyvtárközi kölcsönzési és másolatszolgáltatási igényeiben mennyiségi csökkenéshez vezettek. A következtetéseket két felmérés adatai alapján vonták le: az elsőben ellenőrizték, megfelel-e a valóságnak, hogy a kérések számában hanyatlást észlelnek; a másodikban a vizsgált felhasználók által legjobban kedvelt bibliográfiai keresési módszereket akarták meghatározni.

Az első témában készített kérdőívet tíz egyetemi könyvtárnak küldték el, amelyek közül nyolc válaszolt. A megkérdezettek között voltak nagy, kutatómunkát végző egyetemek, és kisebb, elsősorban az oktatással foglalkozó intézetek. A válaszok igazolták azt a feltevést, hogy 1998 óta jelentős csökkenés észlelhető a könyvtárközi kérésekben. Ez az öt év alatt 12–62% között mozgott, a legtöbb könyvtárban 40–50%-ot tett ki. Az évenkénti statisztikák vizsgálata 1–35% közötti csökkenést mutatott. A legnagyobb arányokat egy kis szakirányú intézet jelezte, míg a legkevesebb csökkent a kérések száma egy kisebb, tízezer hallgatót oktató intézménynél. A kutatással is foglalkozó, nagy

egyetemen öt év alatt a megrendelések száma több mint 40%-kal lett kevesebb.

Az okokat keresve különböző elemzéseket végeztek, és az alábbiakat vizsgálták:

- az elektronikus folyóiratok hatása,
- a hallgatók számának változása,
- a költségek, illetve a költségvetés csökkentése,
- a közvetlenül a felhasználóknak nyújtott szolgáltatások.

Az elektronikus folyóiratok hatása

Minthogy az elektronikus folyóiratokra csak csomagokban (basket deal) lehet előfizetni, az olvasók nagy mennyiségű folyóirathoz jutnak hozzá, méghozzá évről évre könnyebben. A könyvtárakban folytatott felhasználóképzési programok is elősegítik a folyóiratok önálló használatát. A használati statisztikák összevethetőségére kidolgozták a COUNTER (counting online usage of networked electronic resources = hálózati elektronikus források online használatának számlálása) rendszert, amelyet egyre több kiadó, könyvtár és közvetítő használ.

A bibliográfiai tájékozódási szokások vizsgálatához 50 kérdőívet küldtek posztgraduális egyetemi hallgatóknak és kutatóknak. A válaszokból kiderült, hogy a legkedveltebb eszközök az adatbázisok és az elektronikus folyóiratok (a válaszadók 94%-a említette az adatbázisokat, 90%-a az elektronikus folyóiratokat). Harmadik helyre (78%) az internetes keresőmotorok kerültek. Amikor a kutatókat arra kérték, hogy a megadott válaszok közül jelöljék meg a három, általuk leginkább használt tájékozódási eszközt, az alábbi sorrend alakult ki:

1. adatbázisok (90%),
2. elektronikus folyóiratok (60%),
3. nyomtatott bibliográfiák (44%).

Ez utóbbit elsősorban a művészetek és a humán tudományok területén dolgozók említették, míg a többi tudományágban az internetes keresőmotorok, a nyomtatott források (pl. kivonatok), élelőszó és napilapok, hivatkozási indexek volt a sorrend. Az internetes metakeresőket, vitafórumokat a kérdőíven senki sem jelölte be. Ebből azt a következtetést lehet levonni, hogy a kutatók a megbízható forrásokat keresik. Ez igazolja a könyvtárosok törekvését, hogy az egyetemek honlapján elhelyezzék a „minőségi tájékozódási eszközök” ugrópontot.

A hallgatók számának változása

Mivel a könyvtárközi kölcsönzési és dokumentumátvitel iránti kérések jelentős részét a posztgraduális hallgatók és oktatók igényei teszik ki, megvizsgálták a hallgatók számának alakulását az utóbbi öt évben. A statisztikákból az derült ki, hogy mind a posztgraduális képzésben részt vevők, mind a doktoranduszok száma nőtt. Ebből inkább a megrendelések számának a növekedése következne, mint a csökkenésük.

A költségek, illetve a költségvetés csökkentése

Az 1990-es évek elején a legtöbb egyetemen a könyvtárközi kölcsönzési szolgáltatás ingyenes volt, ami hatalmas kiadásokat jelentett a könyvtáraknak. A költségek térítését 1991–1995 között kezdték bevezetni, a legkülönbözőbb módokon. A vizsgált időszak alatt (1998-tól) ebben a rendszerben különösebb változás nem történt, tehát a pénzügyi szempontok nem hatottak túlságosan a könyvtárközi kérések számának csökkenésére.

A közvetlenül a felhasználóknak nyújtott szolgáltatások

Egyelőre nincs elfogadott módszer annak mérésére, hány olvasó rendel közvetlenül cikkmásolatot a kereskedelmi szolgáltatóktól. Példaként a Leedsi Egyetem adatai állnak rendelkezésre, ahol a könyvtár ellenőrzi és fizeti az olvasók önálló rendeléseit. A projekt 1999-ben indult, és 2001-től a statisztikák ebben az esetben is csökkenést mutatnak. Ennek okát a szolgáltatók áremelésében látják. A könyvtárosok az olvasóknak azt ajánlják, hogy ha egy cikk másolatának ára meghaladja a 15 fontot, a rendelést bízzák a könyvtár megfelelő részlegére. Ebből ismét a könyvtárközi kérések számának csekély méretű növekedése következik, és nem a csökkenésük.

* * *

Összefoglalva elmondható, hogy a könyvtárközi kölcsönzési és másolatszolgáltatási kérések számának csökkenésére legnagyobb hatással az elektronikus folyóiratok előfizetése volt. Ugyanakkor két fejleményt nem szabad figyelmen kívül hagyni: a licenszszerződések bizonytalan jövőjét, és a szabad hozzáférésű publikációk megjelenését. A licenc-

szerződések tekintetében kérdés, meddig tudnak az egyetemek lépést tartani az évről évre növekvő előfizetési díjakkal. Ezzel szemben a tudósok számára egyre elfogadhatóbbá válik kutatási eredményeik szabad hozzáférésű folyóiratokban való közzététele. Nem kétséges, hogy a virtuális könyvtár irányába mutató trendek folytatódnak,

ugyanakkor a közvetítőkre még egy ideig szükség lesz.

/GOODIER, Rose-DEAN, Elaine: Changing patterns in interlibrary loan and document supply. = *Interlending & Document Supply*, 32. köt. 4. sz. 2004. p. 206-214./

(Viszocsek Eszter)

Docusend integrált dokumentumküldő brókerszolgálat

A dokumentumküldés környezete jelentősen megváltozott az elmúlt évtizedben. Ez a változás számos tényező együttes hatásának köszönhető, beleértve:

- a folyóiratok elektronikus változatának növekvő elérhetőségét és használatát;
- a „nagy üzlet” (big deal) jellegű vállalkozásokat, amelyekben a kiadók csomagokban kínálják folyóirataikat a könyvtáraknak vagy a könyvtári csoportoknak;
- egyre több anyag elérhetővé válását harmadik felet jelentő elektronikus szolgáltatókon keresztül, vagy a kiadók saját adatbázisaiban;
- az elektronikus nyomtatható dokumentumok (e-prints) és ezek tárolóhelyeinek megjelenését;
- a nyomtatott folyóiratok teljes digitalizálását.

A fenti jelenségek hatásait még mindig vizsgálják: például az elektronikus elérhető folyóiratok számának növekedése valamilyen összefüggést mutathat a dokumentumszolgáltatás csökkenésével, ugyanakkor egyelőre nem ismert, mennyire tekinthető állandónak a hozzáférés jelenlegi szintje, milyen irányba fejlődnek a fent említett kezdeményezések. Mindennek ellenére a dokumentumszolgáltatás a könyvtári irányításban a technológiai fejlődés és a nemzetközi szabványok által egyik legkevésbé érintett terület maradt.

Az Egyesült Királyságban a *Docusend* projekt indításakor, 2001-ben a British Library dokumentumszolgáltató részlege mintegy 10%-os visszaesést tapasztalt. A tendencia folytatását egy 2004. évi jelentés azzal igazolja, hogy a felsőoktatási szektorban a visszaesés öt év alatt egyharmadot tett ki. A Docusend projektnek éppen az volt a célja, hogy felmérjék annak hatását, amikor a cikkmásolatok rendelését a felhasználó egy lépésben tudja megtenni (one-stop document delivery service). A projektet a Közös Információs Rendszerek Bizottsága (Joint Information Systems Committee = JISC) három évre hirdette meg. 2001 áprilisában indult,

egy féléves leállás miatt azonban csak 2004 októberében fejeződött be. A tervek szerint a Docusend projektet három másik projekthez kellett illeszteni (ZBLSA, Xgrain és Zetoc), együtt alkották volna a Csatolt Programot (Join-Up Programme). Mindez a JISC Közös Információs Környezetre (Common Information Environment = CIE) épült. A Docusend tehát része volt a CIE teljes stratégiájának. A projekt elérte a kitűzött célt, menet közben azonban számos, előre nem látható technikai és egyéb problémát kellett megoldani.

A Docusend célkitűzései

A projekt dokumentumaiban az alábbi célokat fogalmazták meg:

- különböző dokumentumküldő szolgálatok integrálása egy, a felhasználók számára átlátható szolgáltatássá;
- a felhasználók számára lehetővé kell tenni, hogy meg tudják választani a szolgáltatás módját, és meg tudják adni rendelési előírásaikat;
- a rendszer vizsgálja meg, hogy a felhasználó kérése teljesíthető-e, és ha igen, akkor milyen módon;
- a Docusend támogatni fogja és megalapozza a különböző adatbázisokban történő keresést, összekötve a dokumentumkérést számos már működő (vagy a jövőben induló) JISC kezdeményezéssel.

Módszerek

A projektet egy operatív bizottság (steering committee) és egy irányító bizottság (management committee) vezette. Előbbi a politikai kérdésekkel, utóbbi a napi problémákkal foglalkozott. Az eredeti projektdokumentáció majdnem 60 oldalt tett ki, 12 munkacsomagot tartalmazott. Ezek mindegyikében meghatározott feladatok és leírások, kezdő és záró