

technológia használatát, segíteniük kell az olvasót az információkeresésben.

A könyvtáraknak is fel kell készülniük, de nem teljesen világos, mire. Néhány lehetőség: a nagy digitális állományok használata, a nem kereskedelmi szolgáltatók cikkadatbázisai, az olvasó közvetlen könyvtárközi kölcsönzése stb. A könyvtá-

rosoknak nemcsak teleobjektívvel, hanem széles látószögű lencsével is rendelkezniük kell.

/LINE, Maurice B. et al.: The future of interlibrary loan and document supply: views and comments. = *Interlending & Document Supply*, 30. köt. 2. sz. 2002. p. 60–65./

(Viszocsekné Péteri Éva)

A könyvtárközi kölcsönzések teljesítése: egy ausztrál szintfelmérő tanulmány eredményei

A *National Resource Sharing Working Group* (az országos forrásmegosztás munkacsoportja) a *National Library of Australia* közreműködésével felmérést végzett az ausztrál könyvtárközi dokumentumszolgáltatásról: egyrészt, hogy felderítse, milyen hatékonysággal működik a rendszer, másrészt, hogy miként lehetne tökéletesíteni. A tanulmány a hálózaton is elérhető: <http://www.nla.gov.au/initiatives/nrswg/benchmarking.html>.

A vizsgálatnak három kulcsmozzanata volt:

1. Meghatározni a könyvtárközi kölcsönzés és dokumentumszolgáltatás legfőbb jellemzőit.
2. Eszközként segíteni a könyvtárközi kölcsönzés és dokumentumszolgáltatás gyakorlatának megváltoztatását, tudatosabbá tételét.
3. Adatokat szolgáltatni a könyvtáraknak, hogy felmérhessék saját szolgáltatásuk színvonalát.

A tanulmány az *észak-amerikai tudományos könyvtárak* körében 1996-ban végzett felmérésen alapul, ezúttal azonban a szerzők kiterjesztették a vizsgálatot: *több mint száz könyvtár* vett részt a felmérésben szerte *Ausztráliában* (30 szak-, 32 egyetemi, 20 köz-, valamennyi területi, állami könyvtár, valamint a Nemzeti Könyvtár).

A 17 oldalas kérdőív első felében a könyvtár, azon belül a könyvtárközi dokumentumszolgáltatással foglalkozó osztály legfontosabb jellemzőire, második részében a költségekre kérdeztek rá:

- személyzet;
- hálózati és kommunikációs költségek;
- kézbesítési költség;
- fénymásolás és szkennelés;
- irodai kellékek;
- felszerelések;
- szoftverek és azok karbantartása;
- a díjak, amelyeket a könyvtárak fizetnek, illetve térítésként kapnak.

Ezen túlmenően 2000 októberében és novemberében minden könyvtár feljegyezte a könyvtárközi kérés idejét, hogy mikor továbbították azt a potenciális szolgáltatókhoz, és hogy mikor teljesült a kérés. Végül a felhasználóknak is ki kellett tölteni egy elégedettségüket vizsgáló kérdőívet.

A vizsgálat végén a kérdőívek 25 000 oldalnyi adatot tartalmaztak, amelyet az *Australian Bureau of Statistics* elemzett. A kérések leírásához 50, a teljesítések leírásához 42 változót határoztak meg. A hatékonyság vizsgálatához erős és gyenge változókat különböztettek meg. Különös figyelemmel vizsgálták az átfutási időt, a kérések teljesítési arányát és költségeit, illetve a küldési tevékenység teljesítési arányát és költségeit. Az eredmények alapján jól és kevésbé teljesítő könyvtárakat határoztak meg, hogy rámutathassanak a különbségekre.

Az ausztrál könyvtárközi kölcsönzés színtere

Ausztrália hatalmas ország, ahol a 19 millió lakos jelentős része nyolc nagyvárosban él. A könyvtárak szintén a nagy központokban helyezkednek el. Bár fontos kutatóintézetek és egyetemek vannak a nagyobb városokon kívül is, köz- és iskolai könyvtárak az ország szinte valamennyi pontján működnek. Nagy hagyománya van az online elérésű osztott katalógusok építésének, amelyek közt nemzeti, szakterületi és regionális hálózatok is vannak. Például a Nemzeti Könyvtár működteti a Nemzeti Bibliográfiai Adatbázist, amely több mint 12 millió rekordot tartalmaz 1600 könyvtár 37 milliós állományáról. Ez elérhető online módon a Nemzeti Könyvtár *Kinetica* szolgáltatásán keresztül. Új-Dél-Walesnek szintén van online könyvtárközi kölcsönző szolgálata. Az egészségügyi könyvtárak is

sikeres társulást működtetnek egy online folyóirat-katalógussal és könyvtárközi dokumentumszolgáltatással.

A távolságok igen nagyok (Ausztrália éppen akkora, mint Európa). A könyvtári dokumentumok mozgását ezen az óriási területen csak az elektronika segítségével lehet sikeresen megszervezni. Például a Nemzeti Könyvtárba a kérések 75%-a érkezik elektronikus úton, a dokumentumok 50%-át szkennelik, és interneten keresztül küldik meg. Hatékony a postaszolgálat is, amely a könyvtári egységeket az országon keresztül általában három napon belül, felárért pedig 24 órán belül szállítja.

A vizsgálat eredményei

Egyetlen könyvtár sem volt, amely mind a négy fő kategóriában (átfutási idő, teljesítési arány, egységár és felhasználói elégedettség) bekerült volna „kiválóan teljesítő”-ként a legelső tíz százalékba, így valamennyi ausztrál intézmény levonhatta a maga tanulságait.

Átfutási idő. Ez a tanulmány csak a kérések átfutási idejét vizsgálja a kéréstől a teljesítésig, illetve a felhasználó tájékoztatásáig, hogy a kért egység nem elérhető. A könyvtárak legjobban teljesítő tíz százalékánál az átfutási idő alig több, mint hét nap, a leglassúbbaknál majdnem háromszor annyi: több, mint tizenkilenc. Az átlag tíz nap. Az egyes könyvtártípusokat nézve átlagosan leggyorsabbak a szakkönyvtárak (kb. 9 nap), a leglassúbbak a közkönyvtárak (kb. 15 nap). Minden könyvtártípusban vannak azonban olyan intézmények, amelyek háromszor gyorsabbak a dokumentumszolgáltatásban, mint a többiek. A gyorsaság legfontosabb tényezői:

- a kérések elektronikus úton érkeznek;
- a személyzet még aznap továbbítja a kérést a szolgáltató intézményhez;
- a személyzet online elérhetőségű központi, közös katalógusokat használ;
- az elektronikus úton érkezett kéréseket az első potenciális szolgáltatóhoz továbbítják;
- a dokumentumot elektronikus formában küldik;
- a felhasználót elektronikus úton abban a pillanatban tájékoztatják, amint megérkezett a dokumentum, illetve ha az elektronikus formában érkezett, azonnal megküldik neki e-mailben.

Az átfutási idő csak részben függ a kérést továbbító intézménytől, de a teljesítőre sincs hatással. Az átfutási idő minimalizálásának vizsgálatából kide-

rül, hogy a jól teljesítő könyvtárak kéréseit rendszerint az első szolgáltató intézmény teljesíti. Ezért döntő az első szolgáltató kiválasztása: a személyzetnek jártasnak kell lennie a más könyvtárak állományában való keresésben, illetve jó kapcsolatokat kell ápolnia a legnagyobb szolgáltató intézményekkel.

A teljesítési arány a keresések sikeréről tájékoztat. A legjobb könyvtárak a kérések 99%-át teljesítették a vizsgált időszak alatt. Az átlag 92% volt, míg egyes intézmények a kérések csupán 72%-át teljesítették. A legfontosabb tényezők, melyek a 99%-os teljesítményhez segítették a könyvtárakat:

- nagy (széles körű, naprakész és könnyen hozzáférhető) közös katalógusokban való keresés;
- tapasztalt és hatékonyan kereső személyzet;
- a szolgáltatást működtető állandó személyzet, amely tisztában van azzal, hogy hosszú időn keresztül lesz felelős a színvonalért.

A teljesítési arány a jól teljesítő könyvtárak esetében 97%, a legalacsonyabb érték 66%. Egyik fő eredménye az volt a vizsgálatnak, hogy akkor jobb a teljesítési arány, ha a szolgáltatás olcsóbb, az átfutási idő pedig rövidebb. A két fő tényező, ami javítja a teljesítési arányt: a különböző együttműködési megállapodásokban és a Nemzeti Bibliográfiai Adatbázisban való részvétel. Mindkettő összefüggésben van azzal, hogy a könyvtár mennyire tájékoztatja a külvilágot állományáról.

Az egységár átlagosan 32,09 ausztrál dollár. A közkönyvtárak árai a legalacsonyabbak. A személyzeti költség és a térítés adja a teljes ár 85%-át. A költségek csökkentése is főképpen ettől a két területtől függ. A személyzeti költség úgy csökkenthető, ha sok kölcsönzést bonyolítanak le, így redukálódik az egységnyi ráfordítás. A szolgáltatás díját nem a kérést küldő könyvtár határozhatja meg, bár együttműködési megállapodásokkal csökkenthető, akár ingyenessé is tehető a kölcsönösség alapján. Az egységár csupán 10%-át adja a felszerelés, a hálózati költségek és a kézbesítés díja. Technológiai beruházással az egységár tovább csökkenthető, hiszen hatékonyabbá teszi a személyzet munkáját.

A felhasználói elégedettség minden könyvtártípusban nagyarányú volt: a megkérdezettek több mint 95%-a az elégedettség igen magas fokáról számolt be. A kérdőívhez adott megjegyzések azonban néhány problémára is felhívták a figyelmet: hiányzó lapok a másolatokból, elmosódott másolatok, olvashatatlan diagramok és fotók. Ezért sokan

említették, hogy szívesebben rendelnek elektronikus formában. A problémák másik csoportját képezte, hogy gyakran nem adnak elég információt arról, miért nem teljesült a kérés: a „nem hozzáférhető” típusú válaszok nem elégítik ki a felhasználót. Megkérdezték a felhasználókat arról is, hogy milyen árat tartanak reálisnak. A válaszok szerint átlagosan 5,28 ausztrál dollár lenne elfogadható, míg a felhasználókkal átlagosan 15,03 ausztrál dollárt fizetettek. Sokan gondolják úgy, hogy teljesen ingyenesnek kellene lennie ennek a szolgáltatásnak.

A szolgáltatások fejlesztése a vizsgálat eredményeinek tükrében

1. *Felülvizsgálni a munkamenetet abból a szempontból, hogy a könyvtárközi kölcsönzés és dokumentumszolgáltatás eljárása olyan kevés lépésből áll-e, amennyire csak lehetséges.* Elektronikus úton kapják-e a kéréseket, és az egyből továbbítható-e, vagy még egyszer le kell írni; oda küldik-e a kérést először, ahonnan az teljesíthető stb.
2. *Gépesíteni, illetve a meglévő rendszerbe beépíteni egy könyvtárközi kölcsönzés modult.* Ez a felhasználó oldaláról azért előnyös, mert elektronikus úton adhatja le a kérését, amit változatlan formában továbbíthatnak, s elektronikus úton küldhetik meg a dokumentumot, értesíthetik a felhasználót, és egyenesen az íróasztalára továbbíthatják az anyagot. A szolgáltató is könnyebben kezeli az elektronikus úton érkezett kéréseket. A művelet automatizálása kevés költségmegtakarítással jár ugyan, de a hatékonyságot nagyban növeli.

3. *Biztosítani, hogy a könyvtárközi kölcsönzéssel foglalkozó osztály tagjai jól képzettek és jártassak legyenek azokban a rendszerekben, amelyeket használnak.* A személyzet képzése olyan befektetés, amellyel a szolgáltatás nagyban gyorsítható és hatékonyabbá tehető, egyben lehetőséget nyújt a könyvtárak számára, hogy szélesítsék szolgáltatásaik körét költségnövelés nélkül.
4. *Csatlakozni a közös katalógusokhoz.* Akkor lehetnek a könyvtárak sikeres kérők és szolgáltatók, ha naprakész információjuk van a többi intézmény állományáról. Ezzel növekszik a teljesítési arány, és csökken az átfutási idő.
5. *Megvizsgálni a legfontosabb igénylő és szolgáltató intézményekkel kötendő együttműködési megállapodások lehetőségét.* A megállapodások előnyei, hogy kiküszöbölhetők a díjak, az egyes gyűjtemények könnyebben elérhetők, összekapcsolt elektronikus rendszerben lehet nyilvántartani és továbbítani a kéréseket, a legtöbb kérés a megállapodást kötött könyvtári körön belül teljesül, a tranzakciók száma meglehetősen nagy, de arányosan oszlik meg a résztvevők között, a rendszer hatékony működése érdekében a tagok együttműködnek, és megosztják egymással az információkat.

/RUTHVEN, Tom – MAGNAY, Susan: Top performing interlending operations: results of the Australian benchmarking study. = *Interlending & Document Supply*, 30. köt. 2. sz. 2002. p. 73–79./

(Tóth Máté)

A szolgáltatások minősége sok tekintetben a könyvtárosokkal kooperáló használatától függ

A referátum címében megfogalmazott állítás a korszerű intézményi politika egyik meghatározó tétele. Ennek jegyében tilos a használókat a szolgáltatások, különösen az információkeresés passzív fogyasztóinak tekinteni. Ehelyett célul kell kitűzni, hogy a használói közösség mind több tagja az általa igénybe vett szolgáltatásoknak mintegy „társ szerzője” legyen. A nyugati könyvtári marketing munkája közben véletlenül sem feledkezik meg a követelmény érvényesítéséről-érvényesíteni akarásától.

A lengyel tudományos és felsőoktatási könyvtárakban általában kételkednek a használóval szolgáltatás közben kialakított kooperáció célravezető voltában. Jelenleg a szakmai érdeklődés és hit az automatizálás felé fordul, tőle várja a szolgáltatások „comme il faut” színvonalának megvalósulását, s nem pedig holmi „verba volant” kommunikálásoktól.

Ez – persze – annál is inkább szüklátókörűség, mivel a jelenlegi körülmények közepette éppen a