

## Feldolgozott közlemények

- [1] RISTARP, Jan–FREDERIKSEN, Carsten: Special issue on libraries and intellectual freedom. = p. 253–254.
- [2] BYRNE, Alex: Towards a world of free access to information and freedom of expression. = p. 255–259.
- [3] NEWTH, Mette: In honor of memory. = p. 260–263.
- [4] FROELICH, Thomas J.: Intellectual freedom, ethical deliberation and codes of ethics. = p. 264–272.
- [5] KOREN, Marian: Children's rights, libraries' potential and the information society. = p. 273–279.

- [6] STRUGES, Paul: The Council of Europe, freedom of expression and public access to networked information. = p. 280–283.
- [7] KRUG, Judith F.: Internet and filtering in libraries: the American experience. = p. 284–287.
- [8] YUSHKIAVITSHUS, Henrikas: Intellectual freedom in libraries in Eastern Europe. = p. 288–292.
- [9] INOUE, Yasuyo: People, libraries, and the JLA Committee on Intellectual Freedom in Libraries. = p. 293–297.

/IFLA Journal, 26. köt. 4. sz. 2000./

(Papp István)

---

## Dokumentumszolgáltatás közvetlenül a felhasználónak, avagy kinek kell a könyvtárközi szolgáltatás? Egy szakkönyvtár jövője

A Merck Sharp and Dohme (MSD) Idegtudományi Kutatóközpont (Neuroscience Research Centre = NRC) Tudományos Könyvtára mintegy 250 kutató számára nyújt információszolgáltatást a publikált szakirodalom alapján. A szolgáltatást két főállású könyvtáros végzi. Az igényelt dokumentumok mintegy 55%-át külső forrásból kell beszerezniük. A szolgáltatás magában foglalja mind a hagyományos könyvtárközi kölcsönzést, mind a korszerű dokumentumszolgáltatók igénybevételét.

A tudományos közlemények köztudottan inkább folyóiratokban jelennek meg, mint könyvekben. A könyvtár mindössze 180 ún. magfolyóiratra fizet elő, miközben a kérések egyre növekvő hányada olyan forrásokra vonatkozik, amelyek nincsenek meg az állományban. Ezeknek az igényeknek a száma 1998-ban meghaladta a négyezret. A szolgáltatás kb. egy munkatárs munkaidejének a felét veszi igénybe. A rendelés és az adminisztráció számítógépes nyilvántartására az eredetileg az Information Dimensions Ltd. által kifejlesztett *BillPlus* rendszert használják. A könyvtár által nyújtott szolgáltatások:

- ún. *standard* szolgáltatás: teljesítés 2–6 munkanap alatt (átlagosan valójában 3 nap),
- *sürgős* szolgáltatás: szállítás a kérés utáni munkanapon gyorspostával,
- *faxszolgáltatás*: a megrendelés napján.

Amint a *BillPlus* rendszer nyilvántartásba veszi a megrendelést, automatikusan értesíti a megrendelőt arról, hogy kérése megérkezett. A küldeményeket délután belső postával indítják. Az árak 2-

16 font között vannak, az igénybe vett szolgáltatótól függenek. Mivel intézményi szakkönyvtárról van szó, a felhasználó ténylegesen nem fizeti meg a szolgáltatást, ez a könyvtár költségvetését terheli. A könyvtárosok arra törekszenek, hogy a megrendeléseket minél gyorsabban és olcsóbban tudják teljesíteni. A kérések 50-60%-át a BLDSC elégíti ki, a fennmaradók nagy részét pedig a Királyi Kémiai Társaság (Royal Society of Chemistry) londoni könyvtára. A kéréseknek mintegy a negyede tekinthető problémásnak: vagy kevés/helytelen információt tartalmaznak, vagy bizonytalanok, vagy a forrás nem található az általában használatosak között. És ez az a momentum, amikor a könyvtáros által „hozzáadott értékre”, a szakember tudására van szükség: vagy a bibliográfiai adatok pontosításában, vagy a bizonytalan források felkutatásában.

### A könyvtárközi kölcsönzés a felhasználó szemszögéből

A felhasználó jelenleg a folyamat elejét és a végét látja. Vagy kitölt egy igénylőkártyát, vagy a könyvtár *WebTRACK* szolgáltatásán keresztül elektronikusan küldi el kérését. Egyik esetben sincs bevonva abba a döntési folyamatba, hogy kérését mely forrásból fogják teljesíteni. A kérését csak akkor kapja vissza „hibás” megjelöléssel, ha a könyvtárosok már mindent megpróbáltak. A könyvtár a megrendelőt e-mailen tájékoztatja, ha a szállító valamilyen okból nem tudja a dokumentumot a kért határidőre küldeni, és kikéri véleményét, hogy

késés esetén is fenntartja-e a megrendelést. A BLDSC esetében a késedelmet a „Válasz intézendő” (*Replies In trays*) szolgáltatás segíti, amely értesíti a könyvtárat a felmerülő problémákról. Ennek alapján eldönthető, hogy átirányítsák-e a kérést egy gyorsabb szolgáltatóhoz. Ugyancsak az In tray jelentés tartalmazza a pontosításra szoruló bibliográfiai adatokat is. Mindezek eredményeként végül is a kéréseknek csak kb. 1,5%-a marad teljesítetlen. A WebTRACK rendszer használatával a felhasználó tájékozódhat arról, hogy megrendelése milyen szakaszban van, merültek-e fel problémák, és áttekintheti az általa valamikor is küldött összes kérést.

A fenti folyamat a hagyományos könyvtárközi kölcsönzést írja le. Ugyanakkor számos olyan szolgáltató van, amely lehetővé teszi a felhasználó számára a közvetlen dokumentumrendelést. A kereskedelmi dokumentumszolgáltató cégekről naprakész áttekintés a FIDDO weboldalán (<http://dils2.lboro.ac.uk/fiddo/fiddo.html>) található.

### **A felhasználót közvetlenül kiszolgáló néhány kereskedelmi dokumentumszolgáltató cég**

#### *Blackwell's uncover<sup>TM</sup>*

- A szolgáltatást intézmények és magánszemélyek egyaránt elérhetik. Előfizetési díj nincs, a fizetés a megrendelt tételek után történik, akár letéti számla nyitásával, akár hitelkártyáról.
- 17 ezer folyóiratban lehet „tartalmilag” keresni, azaz szerző, kulcsszó vagy a folyóiratcím szerint. Tematikailag széles körű, de meglehetősen USA-orientált.
- Egy cikk alapára 10 USD, amelyhez jön még a szerzői jogdíj (az NCR átlagosan 20-25 dollárt fizet egy faxon megkapott cikkért).
- Az S.O.S. szolgáltatás faxon egy órán belül küldi a kért dokumentumot abban az esetben, ha a kért cikket már elektronikus formában tárolják.

#### *Chemical Abstracts Service Document Detective Service<sup>TM</sup> (DDS)*

- Elsősorban intézményeket szolgál ki, de magánszemélyek számára is közvetlenül elérhető, mivel a CAS *SciFinder<sup>TM</sup>* keresőrendszerére támaszkodik (azaz a dokumentumrendelés a találatok alapján történik). Fizetni letéti számla nyitásával, egyedi számlák alapján vagy hitelkártyával lehet.

- A feldolgozott dokumentumok (folyóiratcikkek és szabadalmak) a vegyészeti témakörbe tartoznak, a megrendelések postán, faxon, e-mailen, az STN adatbázis-szolgáltató központon keresztül, vagy a <http://www.cas.org/Support/dds.html> címre küldhetők.
- Egy cikk alapára 12,95 USD, ehhez jön a postaköltség, másolási költség, és a különböző felárak. A *SciFinder<sup>TM</sup>* egyedi felhasználói egy dokumentumért 15 font átalánydíjat fizetnek.

#### *BIOSIS Document Express<sup>TM</sup>*

- Minden felhasználónak szolgáltatót, fizetni csak letéti számláról vagy számla alapján lehet (az egyedi felhasználóknak kényelmesebb hitelkártyát nem fogadják el).
- A BIOSIS adatbázis biológiai-orvostudományi tematikájú, megrendelni a dokumentumnak ebben lévő azonosítója alapján lehet (a BIOSIS Document Express<sup>TM</sup>-ben külön nem lehet keresni) postán, telefonon, faxon, e-mailen vagy a <http://www.biosis.org/htmls/forms/bde.html> címen lévő űrlap kitöltésével.
- A kért dokumentumokat postán, faxon, interneten az Ariel szoftver segítségével küldik. Az ár általában 11-13 USD/dokumentum, ha saját állományból szolgáltatnak, ehhez jön még a szerzői jogdíj és a szállítási költség. Elfogadnak megrendelést az állományban nem található dokumentumra is, ezeket a kiadótól beszerzik és küldik. Ebben az esetben azonban az árat előre nem tudják megadni.

#### *ISI Document Solution<sup>TM</sup> (korábban Genuine Article<sup>TM</sup>)*

- A szolgáltatás intézmények és magánszemélyek részére egyaránt rendelkezésre áll. Fizetni is sokféleképpen lehet a letéti számlától a hitelkártyáig.
- A Document Solution adatbázis nem kereshető, a dokumentumokat egy másik ISI adatbázisban folytatott keresés eredményeként kapott azonosítóval lehet megrendelni, ennek hiányában pedig a bibliográfiai adatok megadásával. A megrendeléseket postán, telefonon, faxon, e-mailen, számos adatbázis-szolgáltató központon keresztül, vagy a <http://www.isinet.com/prodserv/ids/idsfm.html> címen lehet fogadják.
- A kéréseket vagy az ISI állományából, vagy külső forrásból teljesítik. Az alapár 10,95 USD, ehhez jön még a szerzői jogdíj, és a szállítási költség, ha a megrendelő nem postán kérte a kézbesítést.

### **British Library Document Supply Centre (BLDSC)**

- Egyéni felhasználók csak másolatot rendelhetnek (azaz nem kölcsönözhetnek), amelyet a *Lexicon* szolgáltatás keretében kapnak meg. Ahhoz, hogy fizetni tudjanak, egyéni számlát kell nyitniuk.
- A BLDSC állománya több megközelítéssel kereshető, pl. a folyóirat-állomány a <http://www.bl.uk/serials> címen. Dokumentumokat a <http://opac97.bl.uk> címen is lehet rendelni. Ezenkívül a *BIDs™* adatbázis és a *BL Inside™* adatbázisa is használható erre a célra.
- A kért dokumentumot az intézményi megrendelésekhez hasonlóan postán vagy faxon küldik. Az ár annak függvénye, melyik adatbázison keresztül jött a megrendelés, pl. a *Lexiconon* érkező kérések teljesítése 13-15 fontba kerül (a dokumentum terjedelmétől függően), amihez jön még a szerzői jogdíj és az áfa. Az *Inside* adatbázison keresztül megrendelt dokumentumok ára 5,50 font (plusz szerzői jogdíj és postaköltség), ugyanakkor az *Inside* adatbázis használatára évenként elő kell fizetni.

Előnyök a felhasználó közvetlen rendelésekor:

- a felhasználó maga ellenőrizheti megrendelését;
- gyors teljesítés;
- minőség – azokban az esetekben, amikor a másolat elektronikusan tárolt dokumentumról készül;
- időt szabadít fel a könyvtárosok számára, mivel számos adminisztratív munkát nem kell elvégezniük.

A felhasználót érintő hátrányok:

- a kiválasztott szolgáltató által nyújtott lehetőség korlátozott;
- a felhasználó információkereséskor csak saját tudására támaszkodhat;
- a problémák megoldása abban az esetben, ha a felhasználó nem az adatbázisban megtalált azonosító alapján rendel, más szóval a szolgáltatók sincsenek még felkészülve a felhasználókkal (és nem a könyvtárosokkal) való együttműködésre;
- az egyéni megrendelésre nyújtott szolgáltatások általában drágábbak, mint a hagyományos könyvtárközi szolgáltatások, elsősorban a szerzői jogdíjak fizetése miatt (ez a könyvtárakon keresztül nyújtott szolgáltatások esetén másként alakul);
- a költségvetést illetően – a közvetlen megrendeléseket is az NCR fizeti. Van néhány olyan

szolgáltató, amely egyéni hitelkártyát is elfogad, más rendszerek a könyvtár költségvetési keretét figyelik.

### **Újabb fejlemények**

Az NRC-nél bevezettek néhány lehetőséget arra, hogy a felhasználók maguk rendelhessék meg a szükséges dokumentumokat. A könyvtár kezdeményezte ezeket a lépéseket, még mielőtt komoly igény jelentkezett volna. A visszajelzések alátámasztják a döntés helyességét. A tapasztalatok alapján lehet majd meghatározni a könyvtár helyét és szerepét az új körülmények között.

### **DataStar Web™**

A *DataStar* a *Dialog Corporation* részeként szintén bevezette közvetlen dokumentumrendelési szolgáltatását (<http://www.datastar.com>). Mivel az NCR kutatói információkeresésre a *DataStar* is használják, megrendelhetik a szükséges dokumentumokat is. A megrendelés a *BillPlus* rendszeren megy keresztül, azaz a könyvtárosok a *BillPlus* rendszertől kapnak értesítést a felhasználó megrendeléséről. Mivel a *DataStar Web* rendszerbe az NRC könyvtári állománya nincs bedolgozva, a könyvtárosoknak ellenőrizniük kell, hogy náluk nincs-e meg a kért dokumentum.

### **Az OCLC Electronic Collections Online™ (ECO) rendszere**

Több előfizetési ügynökség és kiadó nyújt az általa szolgáltatott online folyóiratokhoz egységes, webes elérést biztosító felhasználói interfészt, ilyen az *OCLC ECO*, illetve a *Blackwell EJNI*, a *Swets SwetsNet*, a *Dawson Information Quest* és az *Elsevier ScienceDirect* rendszere. Ezek bizonyos fókig a dokumentumellátás rokon szolgáltatásai.

Az NRC 1997 végén fizetett elő erre az *OCLC ECO*-ra. Csak előfizetők vehetik igénybe, vagyis az egyszeri felhasználásokat nem teszi lehetővé. Ebben az értelemben nem igazán a felhasználónak közvetlenül szolgáltató rendszer, másrésztől a felhasználó az általa előfizetett folyóiratokból a keresett cikkek teljes szövegét megkaphatja, képernyőjén olvashatja, kinyomtathatja, letöltheti – felár nélkül. Az *ECO*-nak saját keresőrendszere is van, amely a keresést a rendszerben lévő valamennyi folyóiratban elvégzi, függetlenül attól, hogy

a felhasználó mely folyóiratokra fizetett elő. Az NRC tapasztalatai szerint a felhasználók információkeresésre még nem használják.

### **A Blackwell Electronic Journals Navigator™ (EJN) rendszere**

Ez a rendszer az előfizetett folyóiratokból nyújt szolgáltatást, 1999-től a felhasználók a nem előfizetett folyóiratokból is tudnak egy-egy cikkmásolatot rendelni (használat szerinti fizetés = pay-as-you-go opció). A könyvtárnak lehetősége van a használat ellenőrzésére. Ezzel a felhasználók számára valóban bővül a közvetlen dokumentumrendelés köre, a könyvtárnak pedig segítséget jelent a költségvetési döntésekben.

### **Az Elsevier ScienceDirect™ rendszere**

Bár a szolgáltatás egyelőre csak az Elsevier által publikált folyóiratokra korlátozódik, az NRC a nyomtatott formában előfizetett folyóiratok kb. egyharmadához elektronikusan is hozzáfér. Azok a könyvtárak, amelyek feladatai között könyvtárközi kölcsönzés is szerepel, a ScienceDirectet erre a célra is használhatják. Ehhez ugyan bizonyos előírásokat be kell tartani (pl. csak felsőoktatási vagy nonprofit könyvtárat lehet kiszolgálni, a forgalmat be kell jelenteni), mégis ez látszik az igazi megoldásnak a felhasználók számára. A könyvtár által előfizetett folyóiratokon kívül a felhasználók egyszeri használati díjért kereshetnek a könyvtár által elő nem fizetett folyóiratokban is, és bizonyos számú teljes cikket többletköltség nélkül letölthetnek.

### **A dokumentumszolgáltatás jövője az NRC-nél**

Azok a felhasználók, akik saját számítógépükről tudták kezelni a rendszereket, nagyon meg vannak elégedve a dokumentumszolgáltatás új útjaival: nem kell elmenniük a könyvtárba, űrlapokat kitölteniük, és napokat várni egy rossz minőségű fénymásolatra; ehelyett gyorsan és jó minőségben kapják a kért dokumentumokat. Vannak azonban olyan felhasználók is, akiknek nehézségeik vannak az internet használatával. Úgy tűnik, hogy a hagyományos könyvtárközi kölcsönzési szolgálatra továbbra is szükség lesz, mivel az elektronikusan

nem elérhető dokumentumok beszerzéséhez, vagy a hivatkozások útvesztőjében történő eligazodáshoz szükség van a szakember tudására. A könyvek nagy valószínűséggel nem lesznek elérhetők elektronikus formában, és a teljes szövegű folyóiratok is csak 1995–1996-ig mennek vissza.

Az új szolgáltatások természetesen többletköltséggel járnak. Bár a könyvtár visszatértené a felhasználóknak a másolat árát saját hitelkártyás fizetés esetén, nem valószínű, hogy a felhasználók hajlandók hitelezni a könyvtárnak. Ezért olyan nyilvántartási rendszert kell bevezetni, amellyel követni lehet a felhasználó közvetlen rendeléseit. Mivel több szolgáltató is rendelkezik már ilyen rendszerrel, ki kell választani a felhasználók által leginkább igényelt szolgáltatót. A könyvtár további feladata a felhasználók megtanítása az egyes rendszerek használatára.

Az információhoz való hozzáférés egyre fontosabb kérdés lesz mind a felhasználók, mind az információs szakemberek számára. Meg kell tudni, miért van a felhasználónak szüksége a dokumentumra, és hogyan akarja használni az így kapott információt. Különböző felhasználók különböző igényeikhez más-más szolgáltatást helyeznek előtérbe attól függően, hogy az adott pillanatban mi fontosabb számukra: a gyorsaság, a minőség, lehetőség a kapott információ „manipulálására” (a szerzői jog keretein belül), vagy inkább rábízzák az igényelt dokumentumok jegyzékét a könyvtárosra, és akkor saját munkájukra tudnak koncentrálni. Az NRC-nél a könyvtárosok hisznek abban, hogy egyre több lehetőséget kell adni a felhasználóknak, és folytatni a könyvtárközi kölcsönzést azok számára, akik ezt igénylik. A fő cél az, hogy a *legjobb* dokumentumszolgáltatást nyújtsák, ahol a legjobb a legnagyobb meglepedést jelenti a dokumentum minősége, a szolgáltatás gyorsasága és költsége terén. A könyvtárosok abban a helyzetben vannak, hogy értékelni tudják az új dokumentumellátási lehetőségeket, és alkalmazásba venni a célnak legmegfelelőbbeket.

*/CHAMBERS, Janice: End-user document supply or who needs an interlibrary loans service? A special library's perspective. = Interlending & Document Supply, 27. köt. 2. sz. 1999. p. 71–79./*

*(Viszocsekné Péteri Éva)*