

megrendelő és visszaigazoló rendszer, a szkennelt állományok és elektronikus formában tárolt adatok továbbítása az interneten, felhasználói azonosítás, biztonságos fizetési eljárások stb. A szabványok közül alapvetőek a Z39.50 és a könyvtárközi kölcsönzésre bevezetett ISO protokoll.

- (2) Az információkhoz és a dokumentumokhoz való hozzáférés biztosítására megállapodásokat kell kötni a szerzői jogok tulajdonosaival és az adatbázisok előállítóival.

Ezekkel a problémákkal küszködik jelenleg a British Library, de más könyvtárak is.

Mit tudnak mindebből a fejlődő országok alkalmazni? Gyakorlati szempontból számos könyvtárunk rendelkezik számítógéppel és internetelérési lehetőséggel, amelyek lehetővé teszik a webalapú bibliográfiai adatbázisok keresése mellett a dokumentumrendelést és a válaszok/küldemények elektronikus fogadását. A fő probléma továbbra is a pénz marad.

A fejlődő országok problémái

A megfelelő berendezések birtokában elérhető szolgáltatásokért, mint az adatbázisok előfizetése, könyvtárközi kölcsönzés és másolatszolgáltatás, fizetni kell. Bár az IFLA-voucher és az UNESCO-kuponok hasznos eszközök, ebben az esetben fizetésre nem alkalmasak, mivel ezekért a szolgáltatásokért azonnal valutában kell fizetni. A tapasztalatok alapján elmondható, hogy ezekben az országokban is ugyanakkorra igény van a korszerű szolgáltatásokra, mint a fejlettebb országokban, és ahogy valami finanszírozási lehetőségük van, azonnal rendelésekre költik. Ezt bizonyítja az OCLC kezdeményezése, amelynek keretében az amerikai könyvtárak kölcsönöztek orosz partnereknek, vagy az európai szervezetek által szponzorált INTAS program. Ezeknek a programoknak a befejeztével, amikor a pénzügyi keretek kimerülnek, az ismét tehetetlen könyvtárosok és kutatók még frusztráltabbak lesznek.

Amit ebben a helyzetben tenni lehet: meg kell győzni a kiadókat, az adatbázisok előállítóit és a dokumentumküldő szolgáltatókat arról, hogy nyereségük egy részét fordítsák a fejlődő országok megfelelő technikai felszereltséggel rendelkező nagy könyvtárainak rövid vagy középtávon elfogadható árért nyújtandó alapszolgáltatásaira. Ilyen lehet például a folyóiratok elektronikus változatainak rendelkezésre bocsátása, amikor megtakarítható a nyomtatási és a postaköltség, illetve a szkennelt vagy digitális formában tárolt dokumentumok másolatainak küldése, amivel a könyvtárközi kölcsönzési szolgálat kiadásai csökkenthetők. A kiadók lemondhatnak a szerzői jogdíjról ezekben az országokban pl. öt évre, természetesen olyan feltételek mellett, hogy a kutatók és a könyvtárosok nem élnek vissza ezzel az engedménnyel. Valószínűleg lehetnek nullszaldós szolgáltatások is, abban a reményben, hogy ezek majd megtérülnek, amikor a fejlődő országok is meg tudják fizetni a piaci árakat. Az információhasznosítás ösztönzése ily módon ténylegesen hozzájárul az országok gazdasági fejlődéséhez, ami visszahat a szolgáltatók igénybevételére.

Összefoglalva, néhány évig úgy tűnt, hogy a könyvtárközi kölcsönzés és másolatszolgáltatás fényes, zavartalan jövő elé néz. Ugyanakkor az új elektronikus kor olyan új kihívásokat és lehetőségeket hoz magával, amelyeket remélhetőleg a világ valamennyi könyvtára élvezni fog. Más szóval: Hamupipőke és a mesebeli királyfi boldogan élnek, míg meg nem halnak, vagy pedig a mostohatestvérek (a kiadók és a szerzői jog) nevetnek a végén.

/SMITH, Malcolm—OSBORNE, Mick: The changing role of the traditional players in the new information age: the future of document delivery services. = Interlending & Document Supply, 28. köt. 2. sz. 2000. p. 86–90./

(Viszocsekné Péteri Éva)

Közvetlen dokumentumszolgáltatás a Web of Science használatával

A Kutató Könyvtárak Egyesülete (Association of Research Libraries = ARL, USA) 1999-es adata szerint 1991 és 1999 között 84%-kal emelkedett a

könyvtárközi kölcsönzések száma az ARL-könyvtárakban. A megnövekedett igények a könyvtárakat erősen motiválják, hogy könyvtári műveleteiket

értékeljék, illetve áttervezzék. A könyvtárhasználók által kezdeményezett közvetlen könyvtárközi kölcsönzés hosszú évek eredményeként egyre nagyobb realitás, ugyanis a folyamatok leegyszerűsödtek, az ügyfél pedig elégedett a gyorsabb átfutás, az egyszerűbb nyomon követés és a kevésbé bonyolult folyamat miatt. A szolgáltatást végző könyvtárosok számára is kedvező a közvetlen dokumentumellátás elterjedése, ugyanis több idejük jut azokra a megrendelésekre, amelyeket nem közvetlen módszerrel elégítenek ki.

Ray Bowen, a Texas A & M University (TAMU) elnöke egy beszámolóban indítványozta, hogy a TAMU az ország tíz legjobb egyetemének egyike legyen 2020-ig. Az ehhez kapcsolódó „Szellemi források megnövekedett elérése” c. tanulmányában kifejti: az egyetemnek mindent meg kell tennie, hogy diákjai és tanszékei képesek legyenek önállóan információhoz jutni a huszonegyedik században. Ennek szellemében az 1999–2000-es költségvetési évben a TAMU Központi Könyvtára 1,3 millió USD-t költött elektronikus forrásokra, többek között teljes szövegű adatbázisokra. Közel 3,8 millió USD-t fordítottak időszaki kiadványok vásárlására, és több mint 333 000 USD-t könyvtárközi kölcsönzésre.

A megnövelt pénzügyi támogatás ellenére is problematikus volt a 43 000 hallgató információs igényének kielégítése, amit a TAMU-n végzett SERVQUAL nevű felmérés igazolt. Ez a felhasználói válaszok alapján értékeli a szolgáltatások minőségét. A felmérés során a hallgatók jelezték, hogy még mindig nehézségeik vannak a kért tételek beszerzésében. A TAMU-nak nagy természet-tudományi és műszaki szakirodalmi állománya van, és az Egyetemi Könyvtár jelenleg hangsúlyt fektet arra, hogy átfogó állományt alakítson ki egyéb területeken is, amely kielégíti az egyre bővülő egyetemi szakterületek igényeit. A visszame-nőleges szakirodalom hiánya néhány területen megnövelte a könyvtárközi kölcsönzés iránti igényeket, ezért a könyvtár olyan új szolgáltatást kíván bevezetni, amely gyors, és a felhasználók közvetlenül alkalmazhatják.

Az Institute of Scientific Information (ISI) *Web of Science*-e a TAMU egyik legnépszerűbb elektronikus adatbázisa, amely interdiszciplinaritásának köszönhetően jól használható kísérleti programként. Ennek az a célja, hogy meghatározzák, hogyan használható egy webes adatbázis a könyvtárközi dokumentumellátásban úgy, hogy a folya-

matot a felhasználók irányítják. A vizsgálatot végzők a következőkről szeretnének információt szerezni:

- a rendszer könnyen használható-e, és kedvező-e költséghatékonysága;
- a szolgáltatás elérhetősége megköveteli-e a költségek szabályozását;
- a felhasználók maguk kívánják-e elvégezni a keresést és a rendelést;
- rendelés előtt megtörténik-e a saját katalógus ellenőrzése;
- melyik szállítási módot részesítik előnyben;
- mely problémák miatt használnak közvetlen dokumentumellátást;
- szükséges-e, hogy a könyvtári munkatársak ellenőrizzék a szolgáltatást.

Rövid szakirodalmi áttekintés

Bár különböző publikációk születtek arról, hogyan valósítható meg egy közvetlen és automatizált könyvtárközi kölcsönzési folyamat, az ISI Web of Science rendszerét eddig senki sem vizsgálta ebből a szempontból. A Web of Science adatbázis lehetőséget teremt a használók számára, hogy az adatbázisban lévő tételeket megkeressék és kiválogassák a rendeléshez, de kiegészítő szolgáltatásként az abban nem indexelt tételek megrendelését is biztosítja. A rendelés előtt azonban a felhasználóknak ellenőrizniük kell az Egyetemi Központi Könyvtár és az Orvosi Könyvtár online katalógusát a megrendelendő tételekre vonatkozóan. Az ISI Elektronikus Dokumentumszolgáltatásán (EIDS) belül a legnagyobb feladat a megrendelendő tételek helyes azonosítása, különösen az adatbázisban fel nem dolgozott tételek esetében.

Módszer

A TAMU az elsők között használta a Web of Science-en keresztül elérhető EIDS rendszert. Az új dokumentumszolgáltató rendszert tesztelőket két módszerrel választották ki. A kiválasztás módszere alapján azok a legalkalmasabb résztvevők, akik gyakran vették igénybe a könyvtárközi kölcsönzési szolgáltatásokat, és olyan részlegben dolgoznak, ahol többfajta témával foglalkoznak. A Marketing Electronic Resources and Services Survey 50 válaszadója lehetőséget kapott a részvételre. A többiekét szórólapokra adott válaszok alapján jelölték ki. A kiválasztott kezdő csoport Web of Science és EIDS tanfolyamon vett részt. A

kör bővítésére további szórólapokat küldtek szét egyéni postaládákba. Az így kiválasztottnak nem kellett tanfolyamot végezniük, hanem közvetlen utasításokat kaphattak. A résztvevők megállapodást írtak alá, illetve kétféle anonim tesztlapot töltöttek ki. A vizsgálatot megelőző tesztlap az ún. demográfiai információkat gyűjtötte össze, a vizsgálatot követő pedig a szolgáltatással kapcsolatos felhasználói véleményeket kívánta megismerni. A TAMU-ban a Web of Science minden tanszéken elérhető volt, és mivel ez az egyik legnépszerűbb adatbázis is, szigorúan kellett ellenőrizni, hogy a dokumentumrendelést csak a kísérleti programban részt vevők végezhessek. A regisztrációt rendszeresen ellenőrizték, illetve a rendeléseket is nyomon követték. A bibliográfiai információk alapján ellenőrizték a tétel fellelhetőségét a könyvtári katalógusban. A használói véleményeket rögzítették, és a felmerülő problémákat igyekeztek gyorsan megoldani. A projekt 1998 októberében kezdődött, és 1999 augusztus 31-én fejeződött be.

Eredmények

A vizsgálat előtti felmérés adatai szerint a résztvevők 70%-a korábban gyakran vette igénybe a könyvtárközi kölcsönzési szolgáltatást. Közel 66%-uk PhD-hallgató volt, akiknek 40%-a sohasem használta a TAMU ILL Web kérdőívet, több mint 80%-uk sohasem használta a FirstSearch adatbázisokat dokumentumrendelés céljából. A vizsgálatban részt vevők 73%-a sohasem használt olyan teljes szövegű folyóirat-adatbázist, amelyet a TAMU tanszékei, munkatársai és diákjai a projekt időtartama alatt elérhettek. A vizsgálatban regisztrált 67 jelentkező közül csak 30-an rendeltek dokumentumokat, összesen 591 közleményt 9514 USD-ért. A megrendelt cikkek 30%-a esetében expressz postát vettek igénybe, ezeknél az átlagos cikkenkénti pluszköltség kb. 8 USD volt. A Web of Science lehetőséget biztosított az ISI saját állományokból, illetve a vele szerződéses kapcsolatban lévő szolgáltatóktól történő rendelésre. A legtöbb rendelést normál postán kérték be, pedig expressz küldésre és faxolásra is módjuk volt. A vizsgálat másik figyelemre méltó tanulsága volt, hogy a megrendelt dokumentumok 26%-a megtalálható volt a Központi Könyvtárban. Ez részben abból eredt, hogy vagy nem ellenőrizték, vagy hibásan használták az online katalógust. Ez az egyik fő hátránya a közvetlen szolgáltatásoknak. Azonban ezt a fajta hibát kiszűri az ISI által ajánlott lelőhelyi szűrő.

A vizsgálatot követő felmérésben azt elemezték, hogy a felhasználók mennyire voltak elégedettek, illetve milyen volt a szolgáltatás használhatósága. Ebből a célból 122 olyan személynek küldték meg a kérdőívet, akik minimum kitöltöttek egy elővizsgálati lapot, és kaptak egy információs csomagot, melyből megtudhatták, hogyan kell használni a szolgáltatást, hogyan regisztráltathatják magukat. A regisztráció nem volt kötelező, ugyanis a vizsgálatot végzők arra is kíváncsiak voltak, miért döntöttek többen úgy, hogy nem használják a szolgáltatást. A 122 közül 53-an küldték vissza a kérdőívet, akik közül 24-en rendeltek dokumentumot, 29-en pedig nem. Azok, akik nem vették igénybe a szolgáltatást, a következőkkel indokolták: nem volt idejük, szükségük a rendszer megismerésére. Voltak telefonos és e-mailes panaszok, amelyek szerint nem tudták elérni a szolgáltatást, illetve a regisztrálást, de a 24 résztvevő elégedett volt. Az elégedettséget az ún. Likert-skálán mérték 1–5 osztályzattal. 80%-uk 4-esre vagy 5-ösre értékelte a szolgáltatást, 75%-uk elégedett volt a dokumentumküldés sebességével, 92%-uk pedig a típusával. A vizsgálat szerint a felhasználók kedvelik azt, hogy ellenőrizhetik és nyomon követhetik rendelésüket. Az aktív résztvevők többsége szívesen folytatná részvételét a programban, amely a vizsgálat utáni kiértékelés szerint hasznos volt. A felmerülő problémák főleg navigációs, regisztrációs és rendelési nehézségekből adódtak, illetve abból, hogy a folyóiratcímeket meg kellett keresni a TAMU-katalógusban.

A rendelések nagyobbik része, amely a TAMU ILL szolgálattal kölcsönös megállapodást kötött intézménytől érkezett, díjmentes volt. A többi tétel esetében kölcsönzési díjat kellett fizetni. A díjtételek összehasonlítása után a vizsgálat megállapította, hogy az ISI dokumentumküldő szolgáltatásának ára kedvezőbb másokénál.

A vizsgálat eredményéből levonható tanulságok: az ilyen típusú végfelhasználó rendszerek fejlesztésének létjogosultsága van. Bár nem minden résztvevő ismerte el a közvetlen szolgáltatások előnyeit, azonban ha a legfontosabb felhasználók támogatják a változtatást, a Könyvtárközi Kölcsönzési Részleg mentesülhet a feladatok egy részétől. A közvetlen kérésekben általában csökken a munkatársak szerepe, de új számlázási feladatok jelennek meg, amelyek új munkatársakat igényelnek. Szükséges egy hatékony lelőhelyi szűrő is, hogy elkerülhető legyen a könyvtár saját állomá-

nyában lévő dokumentumok megrendelése. A kisebb problémák ellenére a Texas A & M University folytatni fogja ezt a könyvtárközi kölcsönzési szolgáltatást.

/CROWLEY, Gwyneth H.–HART, Judith L.: Using of the Web of Science® for unmediated document delivery. = *Interlending & Document Supply*, 28. köt. 4. sz. 2000. p. 178–183./

(Klein Ágnes)

A jó könyvtári szabvány jellemzői

A könyvtárak és információs intézmények együttműködésének és egymásrautaltságának világméretűvé válása, nem utolsósorban az internet mind átfogóbb létezése Nyugaton és Keleten egyaránt és ismételten veti fel a könyvtári szabványosítás feladatainak újragondolását, illetve azoknak a jellemzőknek megfogalmazását, amelyek a jó szakterületi szabvány „sine qua non” velejárói. Egy jó könyvtári szabványnak – mind minden más terület szabványainak is – mindenekelőtt tartalmaznia kell saját tárgyának mint a szakma szempontjából fontos és szabványosítás után „kiáltó” tárgynak egzakt meghatározását, illetve nem kevésbé egzakt tájékoztatást kell adnia eredetéről, kimunkálásának rendjéről, jóváhagyásáról, használatbavételének idejéről, rendeltetéséről, hivatalos voltáról, szabadalmi tisztaságáról, általában direktív lényegének kifejezésére vonatkozó valamennyi körülményről.

Szabványunknak – továbbmenően – ki kell zárnia az alternatívákat, minthogy éppen a burjánzó alternatívák ellenszeréül készült. Szabályai-instrukciói rendelkezzenek az ellentmondások feloldásának képességével, ami nem utolsósorban „csábit”

alkalmazásba vételére. Aztán: optimális mértékben követelje meg a minőségi munkát. Ezt mennyiségi és minőségi jellemzőinek stabilitása révén érheti el. Vegye tekintetbe (pl. megfogalmazásai „világossága” révén), hogy alkalmazására a folyamatos ismétlődés lesz jellemző.

Használata ösztönözzön tömegességre, minthogy így dokumentálható igazán hasznos hajtó volta. Egyébként használatbavétele legyen operatív, azaz ne kívánjon hosszú felkészülést, különleges ismereteket. Létét, fejlődését, esetleges korrekcióit állami szerv határozza meg, ui. csak ez a garancia „egységesnek maradására”. Végül záró jellemzőként: lehessen segítségével gazdasági eredményt elérni.

A cikk szerzője ezeket a jellemzőket hosszú bibliográfusi és szaktájékoztatói gyakorlat alapján állapította meg.

/STAHEVIČ, A. M.: Bibliotečnyj standart: sušnostnye karakteristiki. = *Bibliografiá*, 5. sz. 1999. p. 6–13./

(Futala Tibor)

Könyvtárak és a politikusok

A demokráciát is tanulni kell, ami korántsem könnyű dolog. Mindenesetre sokkal nehezebb, mint ahogyan a paternalista rendszer „gondoskodási” békiyoiban – többek között – a csehek is gondolták. Napjainkban a politikus, az állampolgár egyaránt próbálgatja: mit lehet tenni, hogyan kell érvényesülni. Sokan olyasmit is megtesznek, amit a törvények alapján nem volna szabad. Ebben az átmeneti időben a könyvtárügy számára nem sok jó terem. A központi elit, ezen belül is az éppen uralkodó párt nagyhangú programjaiba a csendes könyvtári-tájékoztató munka „nem fér bele”. A települési önkormányzatok tagjai is inkább a „meghatározó”, a „látványos” megoldásokat preferálják.

De mit tesz isten: a cikk szerzője nyugat-európai tanulmányútján is azt tapasztalta, hogy – bár szabályozottabban – ott is előfordul a politikusok mozgása a „könnyebb ellenállás” vonalán, ha úgy vélik: saját dicsőségüket szolgálják vele. Ebből kifolyólag szerzőnk a következő tanácsokat hallotta ottani kollégáitól: „Legyenek mindenütt jelen, ne utasítsanak vissza semmiféle meghívást, ajánlják be magukat mindenüvé, ahol valami történik, akár politikai pártok, akár az önkormányzatok az alkalmak szervezői. És: tegyék beszédtemává mindazt, ami a könyvtári szolgáltatásokat illeti. Indokoltságunkat nekünk is állandóan bizonyítanunk kell. Álljanak kapcsolatban a közvéleménnyel.”