

Több száz oldal terjedelmű, illusztrált dokumentum esetében előnyösebb lehet, ha nem elektronikusan, hanem mikrofilmplapokon küldik. Ilyenkor érdemes utánanézni a dokumentum terjedelmének, s annak, hogy a szolgáltató milyen szállítási formátumot ajánl.

Fejlesztések a British Libraryben

Az Initiatives for Access program keretében több eredményes projektet valósítottak meg, amelyek a digitális technológia révén jobb hozzáférést biztosítanak a könyvtári állományhoz. Ezek közül a legfontosabbak az alábbiak.

Ariel®

Az Ariel a Research Libraries Group (RLG) dokumentumtovábbító rendszere, amely a szkennelt dokumentumokat az interneten keresztül, FTP-vel vagy e-mailben küldi a rendszer felhasználóinak. Nagy felbontású, minőségi képek küldésére alkalmas, megbízhatóbb, mint a fax. Az Ariel szoftver segítségével a dokumentumok megjeleníthetők és nyomtathatók. A British Library 1998 végétől kínálja az Arielt mint az elektronikus dokumentumok küldésének egy választható módját. A regisztrált felhasználók copyrightnyilatkozatot írnak alá, valamint kijelentik, hogy a sikeres nyomtatás után az elektronikus dokumentumot törlik. A rendszer visszaigazolja a dokumentum sikeres továbbítását. A BLDSC szabályai szerint az Ariellel küldendő dokumentumok legfeljebb 30 oldal terjedelműek lehetnek. Körülbelül 400 felhasználó veszi igénybe a szolgáltatást, havonta mintegy ötezer alkalommal.

Estar

Az Estar a korábban említett TEDS projekt eredményeit fejlesztette tovább. A rendszer az Elsevier kiadó 800 elektronikus folyóiratából szolgáltat PDF formában, bibliográfiai leírással. Az Estar tulajdonképpen az Elsevier ScienceServer dokumentumkezelő szoftverének a helyi installációja, amelynek segítségével a könyvtár olvasótermeiben lehet böngészni, keresni, és megjeleníteni a cikkeket. A helyi felhasználáson kívül az Estar a dokumentumszolgáltatásban is igénybe vehető, mivel össze van kapcsolva az ARP rendszerrel. Naponta mintegy 300 kérelmet dolgoznak fel a segítségével. A jelenleg is működő és a tervezett dokumentumszolgáltató projekteket következőképpen fejlesztik tovább:

- az Estar más kiadók folyóirataival bővítik;
- az ARP rendszert képessé teszik az ISO ILL protokollját használó kérések fogadására;
- lehetővé teszik, hogy a felhasználók hitelkártyával is fizethessenek;
- az elektronikus dokumentumokat PDF formátumban küldik az Inside Weben keresztül;
- a nem periodikum jellegű dokumentumokat (beszámolók, szabadalmak, képek) digitálisan tárolják és szolgáltatják;
- szkennelik és elektronikusan szolgáltatják a nyomtatott anyagokat;
- lehetővé teszik a távoli dokumentumtároló rendszerek elektronikus dokumentumainak automatikus keresését és szolgáltatását.

/CHIVERS, Lynne C.: *Electronic document supply: experience at the British Library. = Interlending & Document Supply*, 28. köt. 1. sz. 2000. p. 27–37./

(Dobó Katalin)

A visszaküldendő könyvtári anyagok nemzetközi megoszlása

Az új technológiáknak köszönhetően az elmúlt tíz évben jelentősen megnőtt a könyvtárközi kölcsönzésben a vissza nem küldendő anyagok száma. A legtöbb monográfia és egyéb visszaküldendő tétel olyan fizikai objektum, amelyet csomagként kell továbbítani. A visszaküldendő anyagok szállításával kapcsolatos költségek és kockázatok jelentik a legnagyobb akadályt a nemzetközi erőforrás-megosztásban. A könyvtárközi kölcsönzés számára ideális szállítási megoldás négy fő jellemzője (gyors, olcsó, egyszerű és biztonságos) közül jelenleg csak kettő valósítható meg. A szállítási költ-

ségek az USA-ból a többi földrészre 200–800%-át jelentik a belföldi postaköltségeknek attól függően, hogy melyik szállítócéget veszik igénybe. Sok könyvtárközi részlegben dolgozó fél attól, hogy a kölcsönadott anyagok megsérülnek vagy elvesznek, hogy a külföldi kölcsönző nem viseli annyira gondját a könyvnek, mint a belföldi partner, hogy sokkal hosszabb időre kell valamit kölcsönadni. Különösen aggasztja őket, hogy a csomagok az óceánok felett repülnek. A Kutatókönyvtárak Csoportja (*Research Libraries Group = RLG*) különböző kutatásokat végzett a probléma enyhítésére.

Egyik ilyen kezdeményezés a könyvtárközi kölcsönzési levelezőlistán feltett kérdéscsoport volt, amely többek között arra kéri a könyvtárakat, hogy

- sorolják fel és értékeljék az általuk igénybe vett szállítócégeket az ár, gyorsaság, megbízhatóság, az ügyfelek kiszolgálása, papírmunkák, kényelem, biztonság, követés és a vám eljárások lebonyolítása szempontjából;
- osszák meg a többiekkel bizonyos földrajzi területekre (Távol-Kelet, Egyesült Királyság, Kelet-Európa, Dél-Amerika, Afrika stb.) történő küldésre vonatkozó „speciális trükkjeiket”.

Bár a kérdést fél év elteltével még egyszer feltették, mindössze 24 válaszolt, mindannyian az USA-ból, pedig nemzetközi levelezőlistát alkalmaztak. A válaszadók közül csak néhány vesz igénybe kereskedelmi futárszolgálatot elsősorban az árak, a vám eljárások és a kitöltendő űrlapok miatt. Speciális trükkje senkinek sem volt. A válaszok megerősítették, hogy a nemzetközi könyvtárközi kölcsönzés fő problémái a következők:

- magas és gyakran kiszámíthatatlan költségek;
- elveszett és sérült tételek;
- országonként eltérő könyvtárközi kölcsönzési gyakorlat, politika, filozófia;
- vámolási bonyodalmak;
- a szállítási feltételekről szóló ismeretek hiánya;
- félelem ismeretlen partnernek történő küldéstől;
- a nemzetközi szállítmányozás kényelmetlenségei (túl sok formanyomtatvány, manuális munka stb.).

Az RLG SHARES programja

Az 1975-ben négy amerikai kutatókönyvtár által alapított RLG alapfeladata az erőforrás-megosztás elősegítése. A jelenlegi 161 tagintézmény közül 9 országból összesen 89 vesz részt a SHARES (*Shared Resources = osztott erőforrások*) programban. A SHARES tagjai elkötelezik magukat a liberális kölcsönzési politika, a jó teljesítménymutatók és az anyagok gyors küldése mellett. A tranzakciók az RLIN ILL (Research Libraries könyvtárközi kölcsönzési) alrendszerén keresztül bonyolódnak. Egy-egy programév elteltével kerül sor a résztvevők közötti elszámolásra, amelynek során 7 USD/tranzakcióval számítva egyenlítik ki a könyvtárak a kért és küldött tételek közötti különbséget. A tagintézmények munkatársai is közreműködnek az RLG által létrehozott munkacsoportok tevékenységében, mint amilyen a SHARES Nemzetközi Könyvtárközi Kölcsönzési Munkacsoport (SHARES International ILL Task Force) is. A

SHARES program résztvevői úgy látják, hogy néhány akadályt máris sikerült leküzdeniük:

- a kéréseket mindannyian ugyanazon az úton küldik: az RLIN ILL-en keresztül;
- a keresésre ugyanazokat a forrásokat használják: az RLG közös katalógusát, a Z39.50 kapun keresztül az Egyesült Királyság legfontosabb katalógusait, és az Ausztrál Nemzeti Könyvtár katalógusát;
- nem félnek többé az idegenektől: a SHARES programban az RLG tagintézményei vesznek részt;
- a különböző könyvtárközi kölcsönzési szokások és filozófiák eggyé váltak: a program résztvevői aláírnak egy éves megállapodást, amelyben vállalják a meghatározott teljesítménymutatók és kölcsönzési előírások betartását;
- egyszerű pénzügyi megoldás: a kölcsönadások és kérések év végi elszámolása, a tartozások megfizetése, a valutaproblémák felszámolása.

A speciális munkacsoport két nagy feladatot kapott:

1. Találjon megoldást a nemzetközi könyvtárközi kölcsönzés szállítási költségeinek csökkentésére (vagy legalább kiszámíthatóságára).
2. Tegyen javaslatot a SHARES politikájának vagy eljárásainak megváltoztatására (beleértve az év végi elszámolási képletet is), mivel ezeket még akkor dolgozták ki, amikor a SHARES tagjai csak észak-amerikai könyvtárak voltak.

A SHARES munkacsoport is még 1998-ban próbálkozott felderíteni: a könyvtárak mennyire érdekeltek abban, hogy részt vegyenek a nemzetközi könyvtárközi kölcsönzésben, és mennyit hajlandók fizetni. Ez a felmérés sem hozott jó eredményeket, mivel az akkori 85 tagkönyvtárból mindössze 41 válaszolt. 20%-uk egyáltalán nem érdekelt a nemzetközi munkában, a többiek fele is csak a vissza nem küldendő anyagok szolgáltatásában vesz részt. Ezután a munkacsoport tagjai az RLIN ILL által az 1998. július – 1999. április közötti időszakban kiadott havi statisztikai jelentéseket tanulmányozták a következő szempontok szerint:

- a nemzetközi szintű SHARES tranzakciók száma;
- ezen belül a másolatok és az eredetiben küldött dokumentumok aránya;
- mely SHARES-tagkönyvtárak vettek részt a nemzetközi kölcsönzésben kérő, illetve küldő könyvtárként;
- teljesítési arány, válaszadási idő, a kézhezvételhez szükséges idő – összesen, és külön a kölcsönzésre, illetve másolatküldésre;

- a nemzetközi kérések elutasításának okai;
- hogyan változik a nemzetközi könyvtárközi kérések száma: nő, csökken, vagy változatlan marad?

A vizsgált időszakban az USA könyvtárait nem számítva 13 SHARES-tagintézményből 15 könyvtár volt aktív. Ezek együttvéve 2903 tételt kértek kölcsön (a SHARES-en belül az összes kérés 2,5%-a), és 467 tételt adtak kölcsön (a SHARES-en belül az összes küldés 0,4%-a). Az 1. táblázat a tevékenység megoszlását mutatja országonként. Érdemes megjegyezni, hogy minél távolabb volt egy ország az USA-tól, annál nagyobb arányban kért visszaküldendő anyagot.

1. táblázat

Az USA-n kívüli SHARES-tagkönyvtárak könyvtárközi kölcsönzési tevékenysége országonként, 1998. július – 1999. április

	Kölcsönkért tételek száma	USA-n kívüli kéresek aránya (%)	A kért tételek aránya: eredeti/másolat	Kölcsönadott tételek száma	USA-n kívüli kölcsönzések aránya (%)
USA-n kívüli könyvtárak együtt	2903	100	1:1	467	100
13 intézmény 13 könyvtára					
Kanadai könyvtárak	1338	46	2:1	345	74
3 intézmény 4 könyvtára					
UK-könyvtárak	1202	41	1:1	36	8
7 intézmény 8 könyvtára					
Egyéb könyvtárak	363	13	1:100	86	18
Ausztrália, Olaszország és Egyiptom 3 könyvtára					

A teljesítménymutatók összesítését a 2. táblázat tartalmazza.

2. táblázat

Az USA-n kívüli könyvtárak teljesítménymutatói, 1998. július – 1999. április

	Kölcsönkérés	Kölcsönadás
A teljesítés aránya (%)	49	64
Az elutasítás oka	Egyéb	Nincs meg az állományban
Eredetiben küldött tételek szállítási ideje (nap)	11,9	8,5
Másolatban küldött tételek szállítási ideje (nap)	9,7	3,3
Átlagos szállítási idő (nap)	10,7	6,4

Az adatok a következő kérdéseket vetik fel:

- Miért jobb az USA-n kívüli könyvtárak teljesítési aránya, mintha ők kérnek az amerikai könyvtárraktól?

- Lehet-e az amerikai szállítók részéről az elutasítás „Egyéb” kategóriába sorolásának igazi oka az, hogy nem szívesen adnak kölcsön külföldre? Lehet, hogy a kérővel folytatott üzenetváltásban pontosabb információk vannak, mint a formális statisztikában?
- Az amerikai könyvtárak hosszú átfutási idejének az az oka, hogy lassú a szolgáltatás? Vagy csak a könyvtárak nem adminisztrálják azonnal a tényeket a „Teljesítve” és a „Megérkezett” mezőben?
- A nem visszaküldendő tételek esetében a hosszú szállítási idő azt jelenti, hogy a másolatokat inkább postán küldik, mint az Ariel szoftverrel? Vagy ebben az esetben is az az ok, hogy a

kérő könyvtár nem tölti ki azonnal a „Megérkezett” mezőt?

A költségek vizsgálatát könyvtáranként végezték. A 132 könyvtárból mindössze 15 (11%) küldött havonta egynél több tételt USA-n kívüli partnerének, és a vizsgált időszakban egyetlen olyan könyvtár volt, amely havonta átlagosan ötnél több tételt adott kölcsön. (Megjegyzendő, hogy a könyvtáraknak csak a SHARES-en belüli aktivitását vizsgálták, ezen túlmenően lehetnek másféle mutatóik is.)

Következő lépésként a munkacsoport tagjai azt tervezik, hogy telefonos interjúval megkeresik a tíz legtöbbet kérő és a tíz legtöbbet küldő könyvtárat, és az ő tapasztalataik alapján próbálnak javaslatot tenni a legjobb megoldásra. Másik kezdeményezésük egy olyan nemzetközi szállítócég felkutatása, amely vállalja, hogy különböző kedvezményeket nyújt a programban részt vevő intézmények-

nek, két évig nem emeli az árait, megfelelő követési, biztosítási feltételeket nyújt. Eredményeiket szeretnék közzétenni az interneten. A legfontosabb, hogy a könyvtárak régi „Kölcsön nem kérek és nem adok” felirata (mantra) helyére a „Nincs mitől félnünk, csak a félelemtől” kerüljön.

/MASSIE, Dennis: The international sharing of returnable library materials. = *Interlending & Document Supply*, 28. köt. 3. sz. 2000. p. 110–115./

(Viszocsekné Péteri Éva)

A folyamatábra használata a dokumentumküldő szolgáltatás ésszerűsítésére egy egyetemi könyvtárban

A dokumentumküldő szolgáltatásnak minden könyvtárban olyannak kell lennie, hogy a felhasználóknak a fénymásolatokat a legjobb minőségben, a legkisebb átfutási idővel és a legolcsóbban tudja nyújtani. A jelenlegi rendszer ésszerűsítéséhez és a jövőben a papírmentes szolgáltatásra való áttéréshez fontos, hogy a folyamat minden részletében ismert legyen, azaz tudjuk, hogy a munka milyen szakaszból áll, és az egyes szakaszok mennyi időt vesznek igénybe.

Az *Új-mexikói Állami Egyetemet* 1889-ben alapították. A Carnegie Alapítvány besorolása szerint első osztályú kutatóintézet, kutatásra fordítható költségvetése több mint 300 millió dollár. A hallgatók száma több mint 15 ezer, a könyvtár állománya meghaladja az 1 millió kötetet, beleértve 7 ezer kurrens folyóiratcímét. Az 1998–1999-es költségvetési évben a könyvtár 25 226 könyvtárközi kölcsönzési kérést és másolatküldési megrendelést teljesített. A Dokumentumküldő Szolgálat a könyvtár körözési részlegében korábban működött könyvküldő programból nőtt ki. 1994-ben kezdte meg működését azoknak a könyveknek a küldésével, amelyeket a könyvtár a karokon lévő oktatói irodákba küldött. 1996-ban a szolgálat kibővült a könyvtárban nem található anyagokra vonatkozó másolatok rendelésével és továbbításával. A felhasználók e-mailen küldték megrendeléseiket, és munkahelyükre kapták a kért anyagokat. Ha a kért könyv vagy cikk megvolt a könyvtárban, akkor ezeket azonnal kézbesítették. Ha a kért cikk nem volt meg a könyvtárban, vagy egy kereskedelmi dokumentumküldő szolgálatot vettek igénybe, vagy a Könyvtárközi Kölcsönzési Irodába küldték a határidőtől és a cikk elérhetőségétől függően. A könyvkölcsönzésre vonatkozó igényeket a Könyvtárközi Kölcsönzési Irodába küldték, amely egy másik osztályon egy másik épületben működött.

Az 1997-ben elfogadott stratégiai tervnek megfelelően Hozzáférési Szolgáltatások Osztálya (Access Services Department) néven egyesítették

a Gyarapítási Osztályhoz tartozó Könyvtárközi Kölcsönzési Irodát és az Információs Szolgáltatási Osztály Körözési részlegéhez tartozó Dokumentumküldő Szolgálatot. Így a könyvtárközi kölcsönzés és másolatszolgáltatás egy helyre került.

A folyamatábrákat a stratégiai tervből és az egyetem küldetésnyilatkozatából következő feladatokra, illetve munkafolyamatokra készítették el. Nagyon hasznos volt, hogy kiszűrték a párhuzamosságokat a könyvtárközi kölcsönzéssel és a dokumentumszolgáltatással foglalkozó munkatársak által végzett folyamatokban. Az egyik ilyen volt a könyvek kivétele a raktárból, amit mindkét korábbi részleg munkatársai végeztek. A másik felesleges párhuzamosságot a kérések fogadásában észlelték.

Korábban a Dokumentumküldő Szolgálat munkatársai a megrendeléseket telefonon, e-mailen, egy bibliográfiai jegyzékben bekarikázva, vagy akár kézzel írva is elfogadták. Első lépésként ellenőrizték a felhasználó státusát, majd azt, hogy a kért anyag megvan-e a könyvtárban, és ezután kérték ki a könyvet, vagy rendelték meg a másolatot. A Könyvtárközi Kölcsönzés a kéréseket papíron vagy webes formában fogadta. Itt először azt nézték, hogy a megrendelőnek nincs-e rendezetlen tartozása. Az átszervezés után a kéréslap kitöltését a karokra hárították, így az új osztály a kéréseket weben kitöltött egységes űrlapon kapja. A harmadik korszerűsítésre egy felhasználóval folytatott beszélgetés után került sor, aki elmondta, hogy nem szívesen veszi igénybe a könyvtárközi kölcsönző és másolatküldő szolgálatot, mert attól tart, hogy kérését elküldi, és az megválaszolatlan marad. Abban volt bizonytalan, hogy meddig kell várnia, amíg kiderül, hogy kérése milyen módon teljesíthető. A folyamatábra-készítés során ezt először a „problémák” feliratú körbe irányították. Ez felhívta a figyelmet arra, milyen fontos, hogy a megrendelőket tájékoztassák, ha kérésük nem teljesíthető, vagy keressék meg őket, ha kérésükkel kapcsolat-