

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 folyamatára 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 szakaszokból 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 folyamatára-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-

ban bármilyen probléma felmerül. A munkafolyamat végét tehát vagy a kért dokumentum elküldése, vagy a megrendelő megkeresése jelenti, ami irányulhat pl. a bibliográfiai adatok pontosítására. Ezzel a megoldással a „probléma” feliratú kör szükségtelenné vált.

WATKINS, Cynthia A.: Using flowcharts to streamline document delivery services in an academic library. = *Journal of Interlibrary Loan, Document Delivery & Information Supply*, 10. köt. 2. sz. 1999. p. 77–88./

(Viszocsekné Péteri Éva)

Könyvtári és előfizetési ügynökségi tennivalók az elektronikus állományok konszolidálása érdekében

Az alábbiakban az Oroszországi Állami Könyvtár (*Rossijskaâ gosudarstvennaâ biblioteka*) referenz osztályának vezetője és a Swets Előfizetési Szolgálat (*Swets Subscription Service*) egyik munkatársa nyilatkozik azokról a tennivalókról, amelyek elvégzése várhatóan konszolidálja és szervezzé teszi az *elektronikus állományok* könyvtárakon belüli helyzetét.

Az állami könyvtári osztályvezető szerint a problémák már a bizonytalan terminológiánál kezdődnek: sokszor nem tudni, hogy az elektronikus dokumentumként emlegetett valami az adott esetben lemezre rögzítést, optikai kompaktlemezt vagy éppen hálózati forrást jelent-e. Ő elektronikus dokumentumállományon a csak elektronikus formában létező dokumentumok, valamint az adott könyvtár állományából hiányzó dokumentumokról készített másolatok állományegységeinek összességét érti.

Hogy ezzel az állománnyal úgy lehessen bänni, mint a hagyományossal, szükség van:

- egy egyszerű egységes interfészre;
- a távolsági használó támogatási rendszerének kimunkálására;
- az „oroszországi elektronikus könyvtárak” programmal való összehangolódásra;
- a dokumentumok kiválasztási kritériumainak megfogalmazására;
- a (szerzői, használati) jogi kérdések rendezésére;
- az elektronikus állomány létesítését indokló potenciális használói kör felmérésére;
- az elektronikus dokumentumok azonosításához szükséges leírási szabályok kidolgozására, különös tekintettel a hagyományos kiadványok és elektronikus másolataik feldolgozásbeli összehangolására;
- a létesítéssel kapcsolatosan gazdaságossági számításokra;
- az információ biztonságos tárolására a használók garantáltan biztos kiszolgálása érdekében;

- a kereslet folyamatos monitoringjára;
- annak biztosítására, hogy a könyvtár program- és eszközellátottsága a távoli használót folyamatosan ki tudja szolgálni;
- az elektronikus dokumentumok „leltározásának” megoldására;
- a szükséges számú használati hely kialakítására.

A Swets munkatársa elismeri, hogy az elektronikus kiadványok, főként folyóiratok számának sokasodása az előfizetési ügynökségeket is zavarba hozta. Nem is beszélve arról, hogy a viták egy része akörül folyik: az új körülmények között nincs is szükség az előfizetési ügynökségek közvetítésére. A Swets – persze – „nem fél a jövőtől”, s az alábbi tennivalók elvégzését tűzi (rövid távon) maga elé:

- aggregálni kívánja a különféle kiadók produktumainak tartalmát;
- kifejleszti az egységes interfészt, az egységes hozzáférési pontokat;
- kialakítja a bibliográfiai adatok és a megfelelő teljes szövegek közötti kapcsolatokat;
- létrehozza a használók autentikus ellenőrzését és központosított térítési rendszerét;
- megvalósítja az online térítést;
- közvetít a könyvtári konzorciumok és a kiadók között;
- rendet rak az elektronikus kiadványok hozzáférésének, a konzultációk, a segítségnyújtás és az engedélyezés összezavart állapotában;
- „kulcsra kész” rendszereket kínál a használóknak;
- ki- és továbbképzést biztosít a könyvtárak és a használók számára;
- segítséget nyújt a kiadóknak az internetpublikációk előkészítésében;
- archívumokat létesít az elektronikus készletek tárolására;
- közreműködik az elektronikus kiadványok azonosítási rendszereinek kialakításában.