

Ezekben az országokban a mostohagyerek szind-róma magától elmúlt.

Az új evangéliumot, a hozzáférést a gyarapítással szembeállító stratégiát elvben majdnem mindenhol elfogadták, de mint minden szentírást, ezt sem mindenütt szívlelik meg. A legtöbb könyvtár amennyit csak tud, beszerez állománya számára, és a dokumentumküldési lehetőséget csak másodlagos forrásként használja. A felhasználók számának és a dokumentumok mennyiségének az emelkedése növeli a szolgáltatórendszerek iránti igényt, és néhány könyvtár valóban erőszakkal fogja vissza a kéréseket. Ez a erőszak megnyilvánulhat bizonyos szabályokban, mint pl. „egy héten egy kutató nem kérhet többet öt tételnél, egy hallgató pedig egy tételnél”, vagy abban, hogy a szolgáltatásért fizetni kell – ily módon kétszeresen büntetve a felhasználót, egyszer, mert nincs meg az állományban a szükséges dokumentum, másodszor pedig, mert még fizetnie is kell érte. Azzal érvelnek, hogy így az olvasó csak a valóban szükséges tételeket kéri, vagy a munkaerőhiány miatt van erre szükség. Előfordul, hogy a kért dokumentumról kiderül, mégsem olyan fontos, de ez legritkább esetben az olvasó hibája. Feltehetőleg még mindig kevesen ismerték fel, hogy az egyetemi könyvtárak egyik fő feladata olvasóiknak azt szolgáltatni, amire szükségük van, mégpedig a leggyorsabb és leghatékonyabb módon.

Ez van a fejlett országokban. Valójában a legtöbb országban a távoli szolgáltatórendszerek igénybevétele nagyon csekély. A felhasználók annyira bizalmatlanok, hogy inkább messze földre elutaznak, semmint elküldjék kérésüket. Vannak jól ismert akadályok, amelyeket a könyvtárak nem tudnak egyedül leküzdeni: pl. olyan könyvtári szabá-

lyok, amelyek szerint a könyvtáros személyesen felel a könyvtári állomány biztonságáért; nehézkes, időt rabló és költséges elszámolási módszerek; a megbízhatatlan posta, amely megghiúsíthatja a biztonságos küldésre irányuló kísérleteket. Más fejlesztések a könyvtárak hatáskörébe tartoznak, pl. a szabványos folyamatok és a betartásukra vonatkozó szabályok kialakítása. Bár egyeseknek csak a saját könyvtárakra van ráhatásuk, lényegében ugyanúgy kell feldolgozni a távoli kérést (legalábbis a kérő és a küldő könyvtárban), mintha a saját állományból kérnének. Azt is hangoztatják, hogy a sok probléma miatt jobb hozzá sem kezdeni, pedig ha csak egyet-kettőt megoldanának saját erőből, a megmaradók már jobban szembetűnő lennének.

Valószínűleg meg kell győznünk a felhasználókat arról, hogy a fejlett országokban egyáltalán nincs bocsánat, ha a szükségtelen szabályok miatt lassú a szolgáltatás, és minden joguk megvan arra, hogy ragaszkodjanak a megfelelő szolgáltatáshoz. Végül is ez nyomást gyakorolhat a főhatóságokra is, és ők tehetnek valamit azért, hogy a könyvtáraknak ne kelljen mentegetőzniük. A kevésbé fejlett országokban a könyvtárosoknak mindent meg kell tenniük, hogy szolgáltatásaikat javítsák, és azután a felhasználókkal együtt hangsúlyozniuk, hogy képesek megfelelő szolgáltatást nyújtani; meg kell magyarázniuk, mit kell tenni, hogy ez bekövetkezzen, és akár nyomást is gyakorolniuk, ahol ez eredménnyel járhat.

/LINE, Maurice B.: Opinion paper: Why is interlending and document supply still the ugly sister? = *Interlending & Document Supply*, 28. köt. 2. sz. 2000. p. 91–92./

(Viszocsekné Péteri Éva)

Könyvtárközi kölcsönzés a hibrid könyvtárban – meddig él ez a szolgáltatás?

Az utóbbi öt évben bekövetkezett változások, mint pl. az új típusú dokumentumok és publikációk, az újfajta felhasználói igények drámaian megváltoztatták a könyvtárak hagyományos használatát. A könyvtárközi kölcsönzési funkciónak is előnyére vált a technológiai fejlődés. Az új együttműködési lehetőségek, a forrásmegosztási kezdeményezések révén ez a szolgáltatás egyre nagyobb szerepet játszik az egyetemi hallgatók, az oktatók és a kutatók információellátásában.

Az Aarhusi Egyetemen működő Állami és Egyetemi Könyvtár (Dánia) nemzeti könyvtári feladatokat is ellát, beleértve a közkönyvtárak könyvtárközi kölcsönzési központja funkciót. 1998-ban 890 ezer tételt kezelt, ebből 300 ezer volt az elsősorban közkönyvtáraknak teljesített kölcsönzés. A többi könyvtártól és a dokumentumküldő szolgáltatóktól kb. 80 ezer tételt kaptak, ebből 16 ezret az aarhusi tanszéki könyvtáraktól.

A Kulturális Minisztériummal kötött szerződés értelmében a könyvtárnak össze kell állítania a következő öt évre szóló stratégiai tervét. Ebben a legfontosabb kérdés, hogy egy erősen hagyományos dokumentumokra és módszerekre épülő, de ugyanakkor az elektronikus szolgáltatásokat is fejlesztő könyvtár milyen lesz öt év múlva. Valószínűleg hibrid könyvtár lesz, amelyben a hagyományos szolgáltatások és a virtuális könyvtári funkciók egyaránt jelen lesznek. De milyen lesz ezek aránya, és ezen belül mi lesz a könyvtárközi kölcsönzéssel?

A stratégia kidolgozásánál *Michael Porter* [1] elemzési modelljének egyszerűsített változatát használták. Az egyik alaptétel, amit kiindulásként el kell fogadni, hogy a jövőben a könyvtárak egymás versenytársai lesznek, megszűnik egyes dokumentum- és információszolgáltató központok monopóliuma; a felhasználók a legjobb és a legolcsóbb utat fogják választani az információs erőforrások eléréséhez. Egy 1998-as jelentés [2] négy tényező szempontjából vizsgálja a jövő könyvtárát:

- felhasználók,
- szolgáltatók,
- helyettesítő szolgáltatások,
- új szereplők a piacon.

Felhasználók

A legtöbb egyetemi könyvtárban jól meg lehet határozni a felhasználói csoportokat: hallgatók, oktatók, kutatók. Ők a megszokott módon veszik igénybe a szolgáltatásokat, és mivel az anyaintézet anyagilag támogatja a könyvtárat, térítésmentesen. Számukra nagyon fontos a kapcsolat a könyvtárosokkal, és ez a jövőben még fontosabb lesz a változó tanulási módszerek és a problémaorientált oktatás miatt. Ugyanakkor vannak olyan felhasználók is, akik ismerik a forrásokat, és jártasak az információfeldolgozásban. Az ő elvárásuk, hogy a könyvtár felhasználóbarát hozzáférést nyújtson az állományhoz, és a könyvtárban nem található információkhoz.

Szolgáltatók

A szolgáltatókat már nem lehet ilyen egyértelműen meghatározni, mert néhányan közülük versenytársakká válhatnak, míg mások partnerek lehetnek. Mindenesetre van néhány közös vonásuk, ami pl. abból következik, hogy nő az elektronikus folyóiratok száma, és fokozatosan megszűnnek a

nyomtatott folyóiratok. A folyóirat-ügynökségek még jelentősebb szerepet fognak játszani a könyvtárakkal kapcsolatban: egyszerre lesznek szolgáltatók, partnerek és versenytársak. Rendelkezésre bocsáthatnak olyan felhasználóbarát interfészeket, amelyeken keresztül el lehet érni a folyóiratcikkeket vagy egyéb teljes szövegű anyagokat. Partnerek lesznek a kiadókkal folytatandó ár- és egyéb tárgyalásokban, és együttműködnek olyan tevékenységi területeken, mint pl. az elektronikus folyóiratok archiválása. Jelenleg az előfizetési ügynökségek a könyvtárakat tekintik legfőbb felhasználóiknak. A jövőben azonban várhatóan olyan felhasználóbarát rendszereket fejlesztenek ki, amelyeket az olvasók maguk is tudnak kezelni, így az ügynökségek a könyvtárak versenytársaivá válnak.

Helyettesítő szolgáltatások

Az utóbbi néhány évben olyan új szolgáltatók jelentek meg, amelyek helyettesíthetik vagy kiegészíthetik a hagyományos könyvtári feladatokat. Ilyen pl. az erőforrás-megosztásra épülő *UnCover* témafigyelő és dokumentumküldő szolgálat. Bár egyelőre az *UnCover* kiegészítő szolgáltatásnak tekinthető, el lehet képzelni, hogy a könyvtárak fenntartói a könyvtárat helyettesítő szolgáltatást látnak benne. Hasonló problémát jelent az internet mint információszolgáltató. A keresőgépek (pl. *AltaVista*, *Yahoo*) fejlődésével a felhasználók egyre inkább ezeket fogják igénybe venni a könyvtár tájékoztató és dokumentumküldő szolgáltatása helyett. Ugyanakkor a könyvtár weboldala fontos kapu lehet a jelentősebb információforrásokhoz vezető kapcsolódási pontok (linkek) révén, tekintettel arra, hogy a kapcsolatok létesítése egyúttal a források minőségi értékelését is jelenti.

Új szereplők a piacon

A technológiai fejlődés ellenére a könyvtárosok egyelőre még lépést tartanak az elektronikus könyvtárak kezeléséhez szükséges ismeretekkel. De ezeket az ismereteket máshol is meg lehet szerezni, és már vannak olyan információs ügynökségek, amelyek készségesen vállalják a képzési feladatokat. Előreláthatólag egyes könyvtári funkciók más intézetekhez, magáncégekhez vagy más könyvtárakhoz fognak kerülni. Kevésbé radikális megoldás, ha a könyvtár együttműködési szerződés keretében ad át bizonyos feladatokat. Az biztos, hogy a könyvtárak az információs háló-

zat részei lesznek, weboldalak a virtuális könyvtárban. Másrészt a könyvtárak maguk is a piac új szereplői lehetnek mint könyvtári hálózati központok vagy elektronikus kiadók.

A versenyképes könyvtár

A fenti egyszerű elemzésből is látható, hogy meg fog változni a könyvtárak és a fontosabb használók közötti hagyományos kapcsolat. A könyvtáraknak versenyezniük kell az információs központokkal és a többi könyvtárral. Szolgáltatásaikat úgy kell alakítaniuk, hogy azok alkalmazkodjanak az információs piachoz. Az egyetemi könyvtárak számára azért bonyolultabb a helyzet, mert működésük nagymértékben a hagyományos nyomtatott dokumentumokra és a könyvtárközi kölcsönzésre épül. Ezért hibrid könyvtárakká kell válniuk, folyamatosan bővítve az elektronikus szolgáltatásokat.

Milyen legyen a stratégia?

El kell fogadni azt a paradigmaváltást, hogy a hozzáférés fontosabb, mint a tulajdonlás. Olyan könyvtárra van szükség, amely inkább felhasználó-orientált, mint gyűjteményorientált. Egy egyetemi könyvtárnak hibrid könyvtárrá válásához pénzügyi forrásokra van szüksége mind a hagyományos könyvtári funkciók fenntartására, mind az elektronikus rész fejlesztésére. Valószínűleg a források nagy része a létszámcsökkentésből eredő megtakarítás lesz, míg a gyarapítási keretből egyre nagyobb részt kell a digitális információk elérésére fordítani.

Egy-egy könyvtárban ez különbözőképpen mehet végbe. Lesz, ahol a feldolgozási munkában részt

vevők számát fogják csökkenteni, mások együttműködési szerződés keretében fognak néhány feladatot más intézménynek átadni. A könyvtárak legfőbb erőforrása mindenképpen a megfelelő szakismerettel rendelkező, a felhasználói igényeket ismerő, hozzáértő szakembergárda.

A könyvtárközi kölcsönzés egyre nagyobb üzlet lesz, amely a konzorciális szerződésekre, az elektronikus dokumentumküldő rendszerekre, a licencszerződésekre stb. épül. Az elektronikus és a nyomtatott dokumentumok arányától függően fog csökkenni a hagyományos könyvtárközi kölcsönzési igények száma. Hosszabb távon a nyomtatott anyagok és a kapcsolódó könyvtárközi kölcsönzés az információs szolgáltatásoknak csak kis részét fogja jelenteni. Ennek nyomán közeledni fog egymáshoz a tájékoztató és a könyvtárközi szolgálat feladatköre. A könyvtárközi kölcsönzés munkatársai az elektronikus könyvtári világban is meghatározó szerepet fognak játszani, mivel tudásukra és hozzáértésükre a jövőben is szükség lesz.

Irodalom

- [1] PORTER, M. E.: On competition. Harvard Business, Boston, MA, 1998.
- [2] GRISTOCK, J. J.-MANSELL, R. E.: Distribution Library Futures. IT application for 2000 and beyond. SPRU Report, N. 19, Science Policy Research Unit, University of Sussex, Brighton, 1998.

/MARK, Niels: Opinion paper: Interlending in the hybrid library – how long will we provide the service? = Interlending & Document Supply, 28. köt. 3. sz. 2000. p. 132–136./

(Viszocsekné Péteri Éva)

Könyvtárközi kérések küldése e-mailen: vita és az IFLA irányelvei

A könyvtárközi kéréseket egyre többen e-mailen küldik el. Sokszor valamilyen strukturált levelezőrendszert használnak, mint amilyen a British Library Document Supply Centre (BLDSC) ARTEmail rendszere, mások pedig a kéréshez szükséges adatokat egyszerű levélben írják le. Az IFLA Nemzetközi Könyvtárközi Irodáját felkérték, hogy a könyvtárosok munkájának megkönnyítésére dolgozzon ki irányelveket, amelyek szerinti ké-

rés az összes szükséges szempontot tartalmazza, hogy a szabványos formában érkező kérés feldolgozása ezáltal gyorsabb lehessen.

A munkát egy rövid felméréssel kezdték: körkérdest intéztek néhány könyvtárközi levelezőlista tagjaihoz az általuk jelenleg használt rendszerekről. Az ILL-L, az IFLA-L, a DOCDEL-L, a LIS-ILL (Egyesült Királyság) és a DOCLIBS (Ausztrália)