

A hozzáférést nyújtó szolgáltatások útján: átfutási idő, minőség-ellenőrzés és teljesítményfüggő szolgáltatások

A Londoni és Délkeleti Könyvtári Régióban (*London and South Eastern Library Region = LASER*) 1928 óta folyik az együttműködés és a könyvtárközi kölcsönzés. Az 1980-as évek közepén az együttműködésben részt vevő intézmények bevezették a *VISCOUNT* rendszert, amely a tagkönyvtárak állományát tükröző bibliográfiai adatbázisokat egyesíti egy online elektronikus posta-rendszerrel. A központi tranzakciótároló egység lehetővé teszi a könyvtárak számára releváns, aktuális és pontos adatok közlését könyvtárközi kölcsönzési forgalmukról. Mivel ezek az adatok nem fedik le a teljes könyvtárközi kölcsönzési műveletsort, a *LASER* tanácsadó bizottsága úgy döntött, hogy a szabványos átfutási idő meghatározásához és rögzítéséhez szükség lenne a teljes szolgáltatás átfutási idejének felmérésére. A *VISCOUNT* csak attól kezdve számolja az időt, amikor az igényt a releváns szolgáltatóhely rögzítette. Az ezt megelőző és ezt követő munkafázisokat az egyes könyvtárak végzik, az ezeket jellemző időadatokat egyelőre nem tették közzé.

A *VISCOUNT* rendszerben a *LASER* által lefedett földrajzi területen túl a West Midland-i közkönyvtárak is részt vesznek (ez az egyetlen olyan régió, amelyben a könyvtárközi kölcsönzést elektronikusan végzik), továbbá néhány walesi könyvtár és egyéb szervezet. A *VISCOUNT* lehetővé teszi a felhasználó számára, hogy a körülbelül négy millió címet (és 40 millió lefoglalási adatot) tartalmazó központi katalógusban keressen, a szükséges címet akár egy könyvtártól, akár mindegyiktől megkérje. A rendszer a kérést automatikusan előfeldolgozásra küldi, ahol felállítják a küldési sorrendet, ezután a kérést sorban elküldik a könyvtárakba. A kérést tartalmazó üzenet továbbítása automatikus, ha valamelyik könyvtár negatív választ küld, ami tehermentesíti a könyvtárost a papírok ismételt postázásától. A könyvtáros a teljes folyamat alatt kézben tartja az irányítást: törölheti a soron következő címzetteket, vagy akár a kérést, hozzátehet újabb lehetséges kölcsönzőhelyeket stb. A felhasználók számára a rendszer transzparens, amikor a *British Library Document Supply Centre (BLDSC)* ARTT-el rendszerével dolgoznak, mivel a *BLDSC* egy könyvtárként jelenik meg.

A *VISCOUNT* központi tranzakciótároló egysége a felhasználók és a rendszer adminisztrátorai számára olyan statisztikai adatokat szolgáltat, mint

- a teljesített kérések aránya (a *VISCOUNT*-ban a kérések 82%-a teljesül),

- a sorban hányadik könyvtár teljesítette a kérést (a kérések 70%-át az első helyen szereplő könyvtár tudja teljesíteni),
- melyik könyvtár teljesítette a kérést stb.

A *VISCOUNT*-ban az átlagos teljesítési idő 5,2 nap (beleértve a hétvégét, az ünnepeket, és azt az időkiesést, amikor a felhasználó valamilyen okból késlekedett a válaszadással). Gyakorlatban az átfutási idő akár 0 nap is lehet, az említett átlag abból adódik, hogy minden könyvtárban más a kialakult rend.

Ezt a tanulmányt megelőzően a régióban az volt az általános vélemény, hogy a könyvtárközi kölcsönzés átlagos átfutási ideje 60 nap, attól kezdve, hogy az olvasó leadta a kérését, addig a napig, amikor a kért könyvet valamelyik könyvtártól megkapta. A *LASER* vizsgálat tárgyává tette a tényleges átfutási időt (*TST = True* vagy *Total Supply Time*), azonban csak azokkal a kérésekkel foglalkoztak, amelyek több helységet érintettek.

A tanulmányhoz különböző rendszerben működő könyvtárközi kölcsönzési részlegeket választottak ki: volt olyan, ahol centralizált könyvtárközi kölcsönzés működött, mások a kölcsönzés lehetőségét átadták valamely szolgáltatóegységnek, megint másoknál a kérést központilag továbbították, de a könyvet közvetlenül a felhasználó kapta stb. Eltérés volt a könyvtárakhoz tartozó földrajzi terület nagyságában is, például Essex megyében 90 könyvtár, 19 mozgókönyvtár és 13 falusi központ működik mintegy 1,5 millió lakos kiszolgálására évente több mint 17 millió könyvvel, míg néhány londoni kerület ennél természetesen jóval kisebb és városi jellegű. A vizsgálatba végül is hat könyvtárat vontak be.

A *VISCOUNT* a kérő könyvtáraknak a következő statisztikai adatokat szolgáltatja:

- *A válaszok száma és gyorsasága.* Ez az elküldött kérések és a kapott válaszok számát mutatja a válaszadáshoz szükséges idővel és a válaszadónak a sorban elfoglalt helyével együtt.
- *A küldő könyvtárak jegyzéke.* Azt mutatja, melyik régió válaszolt a kérésre, és megadja régióként a válaszok százalékos megoszlását.
- *A küldő könyvtárak válaszadási ideje régióként.*

A küldő könyvtárak pedig a teljesítményükről kaptak adatokat, amelyek részletesen tartalmazták a teljesített és elutasított kérések számát, az ehhez szükséges idő és a sorban elfoglalt hely feltüntetésével.

Ezeket az információkat egészítették ki a munkafolyamat többi adatával. Menet közben rájöttek arra a hiányosságra, hogy csak a teljesített kéréseket vizsgálták, és ezért a valóságosnál jobb képet kaptak. Ugyanakkor az átlagos átfutási időkből lehet következtetni a könyvtárközi kölcsönzési folyamat egyes munkafázisainak időigényére. Az átlagos idők mellett figyelembe vették a szélső értékeket is, mind a folyamat egészének, mind az egyes fázisoknak a vizsgálatakor. (Az adatokat könyvjelző formájú papíron rögzítették, ami megkönnyítő volt az elektronikus szolgáltatások korában.) A folyamatot a következő munkafázisokra osztották:

- (1) Az olvasó megírja a kérést.
- (2) A könyvtáros továbbítja a kérést a központi egységhez.
- (3) A kérést beviszik a VISCOUNT online rendszerbe.
- (4) Megérkezik a „Teljesítve” üzenet.
- (5) A könyv megérkezik a kérő könyvtár központi egységéhez.
- (6) A könyvet továbbítják a kérőhöz (szervezeti egységhez, ha úgy van szervezve).
- (7) A könyv megérkezik a helyi könyvtárba.
- (8) A helyi könyvtár tájékoztatja az olvasót a könyv megérkezéséről.
- (9) Az olvasó átveszi a kért könyvet.

Ezek a munkafázisok nem mindegyik könyvtárban vannak meg, ugyanakkor a résztvevőktől ezek szerint kérték az adatokat egy 60 napos időszakról.

1. táblázat
Átfutási idők

Könyvtár	Kérések száma	Átlagos érték	Középérték	Minimum–maximum	Módusz	TST (azzal együtt, hogy az olvasó megkapja a könyvet)
A	83	17,72	17	5–45	12: 14 napnál	19,55
B	747	38,60	28	4–352	nulla	nulla
C	354	21,23	19	4–70	21: 15 napnál	20,76
D	75	17,81	16	5–40	9 és 17: 15 napnál	20,76
E	41	27,95	28	14–42	4: 28 napnál	31,51
F	204	19,47	20	11–41	24: 21 napnál	21,18

2. táblázat
C könyvtár

Munkafázis	1–2	3	4	5	6	7	8	9
Napok száma összesen	2274	1246	1792	1295	10	738	162	971
Átlagosan	6,42	3,52	5,06	3,66	0,03	2,08	0,46	2,74
Középérték	3	2	3	3	0	2	0	2
Minimum	0	0	0	0	0	0	0	0
Maximum	63	24	37	23	4	11	10	28

Az elemzések nagy eltérést mutattak a kérések számában, amit nemcsak a földrajzi elhelyezkedéssel magyaráztak, hanem a könyvtár anyagi helyzetével és könyvtárközi kölcsönzési politikájával is.

Az átlagos késés mellett a középértéket, a leggyakoribb értéket (móduszt), valamint a napok minimális és maximális számát is figyelembe vették. Az átlagos átfutási idő 17,72 és 38,6 nap között mozgott. Ha az átlagok átlagát vesszük, ez 23,8 napot jelent a B könyvtárral számolva, és 20,84 napot nélküle. Ennek a könyvtárnak azért kirívóak az adatai, mert az igényeket visszafelé, a vizsgálatot megelőző időszakra is beszámította. Az adatok összefoglalását az 1. táblázat tartalmazza.

A 2. táblázat példa az egyes könyvtárak munkafázisonkénti adataira.

A kapott adatok cáfolták a korábban elterjedt véleményt arról, hogy a könyvtárközi kölcsönzés 60 napot, vagy annál is több időt vesz igénybe. A LASER tanácsadó testülete a vizsgálatot valamennyi tagkönyvtárra ki akarja terjeszteni az összehasonlítás és a teljesítmények növelésének ösztönzése céljából. A kérések zömét könyvek (monográfiák) tették ki, amelyek szállításához több idő kell, mint a fénymásolatok faxon történő küldéséhez, vagy az elektronikus dokumentumszolgáltatáshoz.

A csökkenő erőforrások és a közkönyvtári rendszer átszervezésének időszakában a könyvtárközi kölcsönzés már nem szorul a könyvtári

szolgáltatások perifériájára, a komplex szolgáltatások egyik fő eszközeként tartják számon. Ez nemcsak a könyvtárak szempontjából nézve érzékelhető, hanem a felhasználók is elismerik a munkát. A VISCOUNT harmadik változata, a V3 már lehetővé fogja tenni a felhasználó közvetlen (a könyvtár közvetítése nélküli) rendelését is. Az EARL (Electronic Access to Resources in Libraries = a könyvtári erőforrások elektronikus elérése) projekt keretében a közkönyvtárakat bekapcsolják az Internetbe, lehetővé téve a felhasználók számára

az állományadatok elérését, egy szélesebb körű hálózat igénybevételét. Jelen tanulmány adatai a távoli felhasználók hatékonyabb kiszolgálásához nyújtanak segítséget.

/BOYD, N.: Towards access services: supply times, quality control and performance-related services. = Interlending & Document Supply, 25. köt. 3. sz. 1997. p. 118-123./

(Viszocsekné Péteri Éva)

Ingyenes Medline-hozzáférések a Weben

Az USA Országos Orvosi Könyvtára (National Library of Medicine = NCM) által készített, jól ismert orvostudományi referálólapon online változata, a bibliográfiai *Medline* adatbázis kb. egy éve ingyenesen kereshető az Interneten, különböző webhelyeken.

A *Medline* webváltozatainak használói

Szinte valamennyi ingyenes hozzáférésű *Medline*-hely használói elsősorban végfelhasználók: gyakorló orvosok, betegek, a nagyközönség. Ezért valamennyi változatnál a fő hangsúlyt az egyszerűsége és könnyű hozzáférésre tették, és kerülték a bonyolult keresési módokat. Az információs szakemberek, a gyakori adatbázis-keresők számára továbbra is az online keresés vagy a CD-ROM változat a vonzó az ingyenes változatok helyett; az utóbbiak csak korlátozott módon teszik lehetővé a magasabb kvalifikáltágú keresést, ahol maximálisan használhatók a korlátozások, az összes adatmező szerinti keresés, a teaurusz (Medical Subject Headings = MeSH) deszkriptorainak sokrétű használata stb. A teljesség, a pontosság és a frissesség igénye általában visszatartja a professzionális keresőket az ingyenes *Medline* használatától a weben.

Felmerül a kérdés, hogy az ingyenes webváltozatok mégis mit nyújtanak a professzionális keresőknek, van-e számukra más előny, mint az ingyenes hozzáférés? Ki tudják-e ezek szorítani a kereskedelmi forgalomban kapható adatbázist? Az alábbiakban néhány ingyenes *Medline* webhelyet veszünk szemügyre.

Avicenna

Ez a webhely regisztrációt igényel, az viszont költségmentes. A fejlettebb keresésekhez az *Avicenna* egy űrlapot használ, amelyben különböző sorok szolgálnak a keresőszavak kombinálására. Lehetőség van (kockákba ikszeléssel) korláto-

zásokra, adatmezők kijelölésére, Boole-operátorok használatára. A haladó keresési üzemmód több lehetőséget kínál, mint az alapképernyő. Pl. korlátozhatjuk a keresést angol nyelvű közleményekre, és kivonattal ellátott rekordokra. A publikációs dátum szerinti korlátozás csak részben oldható meg (ez az *Avicenna* egyik fő hiányossága), mert legörgetős menüvel működik. Ugyancsak nehézkes a deszkriptorok szerinti keresés, pl. fő- és mellékdeszkriptorok (major és minor MeSH) nem különböztethetők meg.

Az *Avicenna* szolgáltatja a legkisebb *Medline* adatbázist, mindössze 1990-ig lehet benne visszamenőlegesen keresni. A frissítés gyakorisága bizonytalan, feltehetőleg ritkán frissítik, általában egyévesek a legfrissebb rekordok.

A webalapú keresőrendszerek nagy előnye, hogy egyszerűen lehet bennük kereséskiterjesztést végezni, közvetlenül a bibliográfiai rekordokból. Pl. egy rekord megjelenítésekor egyetlen kattintással a szerzőnévre vagy a MeSH deszkriptorra, előhívhatjuk a szerző többi cikkét, vagy az azonos deszkriptorral indexelt többi közleményt. Sajnos, az *Avicennánál* hiányzik ez a lehetőség; ugyancsak hiányzik a teljes szövegű dokumentum rendelésének opciója. A találatokat nem lehet fordított kronológia szerint rendezni, helyette valamilyen relevancia szerinti rendben jelennek meg.

BioMedNet

Ez is olyan szolgáltatás, amely ingyenes regisztrációhoz köti a webhely használatát. Az *Értékelt Medline-t* kínálja, amely válogatott és annotált ajánlott közleményeket tartalmaz. Időnként kapcsolat áll rendelkezésre a *BioMedNet* könyvtárban meglévő teljes dokumentumok szövegéhez, azonban ez csak díjfizetés fejében használható.

A haladósintű keresés adatmezőkkel és Boole-operátorokkal megoldható. Ugyancsak lehet publikációs dátumra korlátozni a keresést. Az adatmezőnevek egyszerű kattintással állíthatók elő.