

A BLDSC céljai között szerepel, hogy 2003-ra megkétszerezze a beérkező kérések számát, az igényeket pedig rendszeresen két óra alatt teljesítse, megőrizve a korábbi színvonalat. E célok eléréséhez az szükséges, hogy olyan integrált szervezet legyen, amelyben minden dolgozó gondolkodva végzi a munkáját, és igyekszik javítani rajta. Ennek a stratégiának a megvalósításaként a főbb funkcionális részlegekben „kaizen” műhelymegbeszélések sorozatát tartották. A kaizen szó jelentése szó szerinti fordításban „jobbá válás”, általánosabban véve pedig „folyamatos minőségjavítás”. A műhelymegbeszélések célja az volt, hogy a dolgozók megtanulják, munkájukat folyamatosan javítaniuk kell. A kaizen módszer nagyon sikeresnek bizonyult a termelővállalatoknál, és nagy reményeket fűztek hozzá a BLDSC-ben is. Teamek alakultak, hogy megvizsgálják és átszervezzék a meglévő munkafolyamatokat, egyszerűsítésként és javításuk érdekében. A tapasztalatok szerint a munkatársak örültek annak, hogy feltárhatják azokat a problémákat, amelyek őket is zavarják vagy hátráltatják. Ezen túlmenően bátorítást kaptak arra, hogy álljanak elő saját ötleteikkel, és valósítsák is meg őket. Néhány kisebb, de hatásos változtatásra már sor is került, és sokan elsajátították a szolgáltatás sebességének mérési módszerét. Ez lényeges eleme a *Code of Service* c. kiadványnak, amely a kérések 95%-ának teljesítésére vagy megválaszolására ötnapos határidőt irányoz elő.

A BLDSC egyelőre még nem vezette be az összehasonlító értékelés módszerét. Kevés ugyanis az olyan intézmény, ha egyáltalán létezik, amellyel a BLDSC-t – méretét és szolgáltatásait tekintve – össze lehetne hasonlítani. Az összehasonlító értékelés szerint folyamatosan szembe kell állítani a saját termékeket, szolgáltatásokat a versenytársakéival, vagy az e téren vezető cégekével. Az összehasonlítandó folyamatok és termékek köre a szűk adatrögzítéstől kezdve a dokumentum-visszakeresésen át a dokumentumszolgáltatásig terjedhet.

TQM-kezdeményezések a könyvtárakban és az információs szférában

A BLDSC csak egy azok között a könyvtárak között, amelyek a TQM-et választották teljesítményük javítására. A *British Library*nek az 1993–1998-as évekre szóló programjában számos olyan projekt található, amely a könyvtár és az információs szolgáltatók minőségi kérdéseire összpontosít. A *University of Central Lancashire* kutatásai a minőségirányítás és a könyvtári teljesítménymérés közötti kapcsolatok feltárására irányulnak, a *University of Sheffield* pedig a minőségirányító rendszereknek a közművelődési könyvtárakban való használatát vizsgálja. Egy kutató a szakkönyvtári alkalmazást tanulmányozza, a liverpooli *John Moores University* célja pedig egy olyan mérési módszer kidolgozása, amely azt rögzíti, hogyan értékeli a felhasználó a könyvtári szolgáltatás minőségét.

Következtetések

A teljes körű minőségirányítás időt és kitaratást igényel. A siker elérése érdekében a legfelső vezetés és valamennyi szint elkötelezettsége szükséges. Egyelőre korai még arról beszélni, hogy ez a könyvtárak mindennapi életének részévé válik, de a BLDSC tapasztalatai azt bizonyítják, hogy a szolgáltatás gyorsasága és a felhasználókkal való kapcsolatok minősége terén tett javítások annak a TQM programnak tulajdoníthatók, amely teljesen beépül a BLDSC gyakorlatába és politikájába.

/PILLING, S.: Putting the customer first: total quality and customer service at the British Library Document Supply Centre. = *Interlending and Document Supply*, 24. köt. 2. sz. 1996. p. 11–16./

(Viszocsekné Péteri Éva)

Dokumentumellátás és -elérés a zavaros időkben: Oroszország és Kelet-Európa jelenlegi problémái

Háttér

Oroszországban, a Független Államok Közösségében és a kelet-közép-európai országokban végbement politikai és gazdasági reformok jelentősen megváltoztatták a könyvtárügy helyzetét. Negatív hatással voltak a könyvtárak együttműködésére nemzeti és nemzetközi szinten egyaránt.

Azoknak a könyvtáraknak, amelyek a szabad piacgazdasággal szembesülnek, nagy nehézségekkel kell megküzdeniük. Néhány a jelenlegi helyzethez vezető okok közül:

- a könyvtárak hagyományos dokumentumellátása megszűnt, a könyvtári állományok és az információ-hozzáférés problémája egyre nyomtasztóbbá válik;

- pénzügyi fedezet hiányában és a nyomtatott anyagok növekvő árának következtében csökkent a könyvtárak állománygyarapítása;
- megszűnt a könyvtárak együttműködése a könyvtárközi kölcsönzés területén, nemzeti és nemzetközi szinten egyaránt;
- a könyvtárak és információs intézetek csökkenték vagy teljesen beszüntették a dokumentumellátást.

Az *Orosz Állami Könyvtár* (korábban Állami Lenin Könyvtár) a többi könyvtárhoz hasonlóan keresi a kivezető utat. Mivel évtizedekig a volt Szovjetunió tudományos, módszertani és koordinációs központja volt, jó helyzetben van ahhoz, hogy teljesebb körűen elemezze a helyzetet, és olyan megoldási javaslatokat tegyen a közös problémákra, amelyek a többi könyvtár és a főhatóságok számára is elfogadhatóak.

A Szovjetunió széthullása után a mintegy 115 000 könyvtárból álló hálózat számára az ágazatközi irányítás, az egyes könyvtárak és az egész hálózat működtetését szigorúan szabályozó előírások megmaradtak. A szovjet hatalom ideje alatt sokmillió állomány jött létre, a könyvtárak együttműködését megfelelő dokumentumok szabályozták. A szigorú főhatósági elv és ennek bürokráciája fékezte az innovációs folyamatokat. A többi szocialista ország könyvtári fejlődése a szovjet modellt követte. Ennek az időszaknak azonban nem csak negatív vonásai voltak: hosszú időn keresztül a könyvtárak voltak a nyomtatott források és a kulturális termékek terjesztésének fő csatornái. Minden főhatóságnak saját széles körű könyvtári hálózata volt a Szovjetunió valamennyi régiójában. A tudományos kutatások a könyvtár státusától, olvasói körétől, az olvasói igényektől függttek, ugyanakkor nem volt közös fejlesztési stratégia az összes főhatóság számára, így a fejlesztések nem voltak elég hatékonyak, a könyvtáraknak pedig a túlélésre kellett koncentrálniuk. A Szovjetunió szétesése után a gazdasági bizonytalanság és a hagyományosan szegényes pénzügyi támogatás a könyvtári rendszer főhatósági elvének maradványaival súlyosbítva, megnehezítette az elvesztett kapcsolatok újraélesztését közös érdekek alapján.

Új típusú információfelhasználók

A könyvtárak és tudományos-műszaki információs intézetek felhasználói kategóriái hosszú évek alatt alakultak ki. Most új csoportok formálódnak, beleértve az üzleti és politikai köröket, különböző kereskedelmi szerveződéseket. Mivel ezek a csoportok hatással vannak a társadalom politikai és gazdasági változásaira, nagyon fontosak a könyvtárak számára is. Ezeknek a csoportoknak sajátos igényeik vannak, és nagyobb követelményeik a megfelelő és naprakész információ tekintetében.

Általában korszerű technikai felszereltségük lehetővé teszi számukra az adatbázisok és elektronikus publikációk elérését.

A könyvtárak erőforrásai és az új követelmények

Néhány könyvtár és információs intézet felismerve az új felhasználói réteg fontosságát, igyekszik megfelelő szolgáltatásokat indítani számukra (például szakolvasó terem nyitása). Ugyanakkor ezek csak részleges intézkedések a hagyományos rendszeren belül, amelynek egyik fő hibája a centralizált és egységes állománygyarapítás volt. Tekintet nélkül a régió sajátosságaira, a gyarapítási politika a könyvek tekintetében a kötelező „magállomány” kialakítására irányult, amelyet magasabb ideológiai és módszertani szempontok határoztak meg. Ennek következtében egyes régiók egyesített állományában az átfedés 50–80% volt, szemben a kívánatos 0,2–0,4%-kal. A könyvtárakban kevés az időszaki kiadvány, különösen a külföldi szakfolyóirat. Még a magasabb szintű könyvtárakban, mint amilyen a két nemzeti könyvtár, sem elegendő a gyarapítási keret az összes szükséges kiadvány előfizetésére. Ezen túlmenően a belső szabályozások szerint az új szerzemények 2–4 évig csak a helyi olvasótermekben használhatók.

Tájékoztató adatok az állományokról

A könyvtárközi kölcsönzést érintő fontos probléma a könyvtári állományokról szóló tájékoztatás hiánya. A hagyományos katalógusok mindmáig nyomtatott formájúak, tematikusak, vagy egyes gyűjteményekre vonatkoznak. Az új beszerzésekről tájékoztató naprakész katalógus nincs. Így információs egyenlőtlenség alakult ki: a könyvtárak és a felhasználók a publikált dokumentumokról megkapják a pontos bibliográfiai információt, de nem tudják, hogy ezeket melyik könyvtárban keressék. Ilyenkor a könyvtárközi keresés is a valószínűségeken alapul, ami jelentősen növeli költségeit, és rontja hatékonyságát.

1970 óta az ország legnagyobb könyvtárai bevezették az automatizált rendszert, de csak néhány könyvtár jutott el bizonyos szintig. Az utóbbi évek eredményei között három CD-ROM adatbázis kiadása említhető: a *Russian Books in Print* (az orosz nemzeti bibliográfia), az *Index Medicus* (nemzeti orvostudományi bibliográfia), a *The Patents of Russia*. Ezeket azonban csak kevés helyen használják, mivel csak kevés könyvtárban vannak megfelelő technikai eszközök. Az egész országra kiterjedő információs könyvtári hálózat, a LIBNET fejlesztése a Kulturális Minisztérium irányítása alatt folyik. Ennek első szakaszában hat

nagy moszkvai könyvtár vesz részt. Az Orosz Állami Könyvtár számítógépes katalógus hiányában és egyéb okok miatt nem kapcsolódik be a programba.

A könyvtárak műszaki ellátottsága

Az ország legtöbb könyvtárában nincs megfelelő műszaki berendezés. Pénzügyi okok miatt nem kerül sor sem a számítógépes technológia, sem a nagy teljesítményű másológépek beszerzésére. A könyvtárak fejlesztését gátló tényező a munkatársak felkészületlensége. Szakmai és pszichológiai képzésre van szükségük, hogy az új információs módszerekkel dolgozni tudjanak. Nem kevésbé fontos és állami szintű megoldást igényel a könyvtárak közötti távadatátvitel helyzete.

A nyomtatott anyagok védelme

A könyvtárközi kölcsönzés keretében küldött anyagok mennyisége évről évre csökken, mivel a könyvtárak nem tudják az igényeket teljesíteni. Ennek egyik oka, hogy nincs a küldeményeknek megfelelő védelmük. Évente mintegy 800–1000 dokumentum nem érkezik vissza a küldő könyvtárhoz, a küldemények 66%-a pedig megsérül. A könyvtárközi kölcsönzés keretében a postai továbbítást befolyásolják a növekvő postai tarifák is.

A könyvtárak közötti pénzügyi elszámolás nehézségei

Az, hogy a könyvtárak gazdaságilag függetlené váltak, és a túlélésért küzdenek, új problémát eredményezett, a kölcsönös elszámolást. Sok könyvtárban térítéses szolgáltatássá vált a könyvtárközi kölcsönzés. Az egyes könyvtárak saját árakat állapítanak meg, így köztük a szerződések különböző feltételek mellett jönnek létre. Nehezebb kérdés a külföldi könyvtárakkal kialakítandó elszámolási rendszer, mivel nemzetközi szinten különböző módszereket használnak az átutalástól a kuponos rendszerig. Az Orosz Állami Könyvtár aktívan részt vesz az IFLA-nak az elszámolási rendszer kialakítására irányuló munkáiban. A könyvtárközi kölcsönzés keretében külföldről kért dokumentumok száma messze meghaladja a külföldi partnerek kéréseit, ezért egyre több külföldi cég már nem teljesíti az igényeket, vagy csak ekvivalens alapon.

Az Orosz Állami Könyvtár helyzete és problémái

Hosszú éveken keresztül az Orosz Állami Könyvtár a nemzeti és nemzetközi könyvtárközi kölcsönzés koordináló és módszertani központja volt, így nemcsak ismerte a szolgáltatások helyzetét, hanem befolyásolni is tudta azt.

A könyvtár 1993-ban elfogadott új statútuma szerint fő feladatai a következők:

- a nyomtatott anyagok lehető legteljesebb állományának gyűjtése és kezelése,
- a nyomtatott anyagok tárolása és védelme,
- könyvtári szolgáltatások nyújtása.

Nemzeti letéti könyvtárként ide érkezik a legtöbb kiadvány az országban, de ezeknek a felhasználó számára hozzáférhetővé tétele számos feltételtől függ. A korlátozott műszaki és anyagi helyzet nem teszi lehetővé a dokumentumellásban a szükséges teljességet és gyorsaságot sem a könyvtáron belül, sem azon kívül. 1993–1994-ben a hazai társadalomtudományi dokumentumok iránti igények 78%-át, a műszaki területen a 30%-ot tudták teljesíteni. Összesítve az adatokat, a hazai kiadványok iránti igény 70%-a, a külföldi kiadványok esetében pedig 45% teljesült. A Szovjetunió szétesése utáni első időszakban teljesen megszűnt az együttműködés a köztársasági könyvtárak nagy részével, amelyek általában külföldi partnereket választottak mind a kiadványrendelés, mind az új technológia meghonosítása terén. 1993-ban az igények mindössze 7%-a érkezett a volt köztársaságokból, szemben az 1989. évi 20,5%-kal. Az utóbbi időben azonban néhány köztársaság, mint Kazahsztán, Moldova, Belorusszia a kapcsolatok újraélesztésén fáradozik. A FÁK-országokból az Orosz Állami Könyvtárba érkező könyvtárközi igények száma az 1989. évi 52%-ára csökkent.

A külső felhasználók számára történő szolgáltatás nincs centralizálva, a kölcsönzési osztály mellett még számos szervezeti egység vesz részt benne. A kölcsönzési osztály kapcsolatban áll a könyvtárközi kölcsönzéssel is, és külön részleg foglalkozik az elutasított kérésekkel. A kérő könyvtárak száma 4000, a feldolgozott kérések mennyisége eléri az évenkénti 100 000-et.

A könyvtárközi kölcsönzési munka számítógépesítése az 1970-es évek közepén kezdődött, de automatizáltnak csak a statisztikai adatfeldolgozás, a dokumentumok használati idejének ellenőrzése és a postai címkék nyomtatása folyik. Két programcsomag készült el, a beérkező igények és a saját kérések feldolgozására.

Következtetések

Az Orosz Állami Könyvtár helyzete, tervezett felújítása és felszereltsége nem teszi lehetővé a könyvtárközi kölcsönzés problémáinak gyors megoldását Oroszországban. Az épület rekonstrukciója miatt a raktárak és katalógusok egy része be lesz zárva, kevesebb lesz az olvasóterem, így az olvasók egy része is a könyvtárközi kölcsönzést lesz kénytelen igénybe venni. Mind a belső, mind a könyvtárközi szintű problémákat mélységükben

kell elemezni. E célból az UNESCO szakértői csoportot hozott létre, hogy vizsgálja meg a könyvtárközi kölcsönzési rendszer fejlesztését az Orosz Föderációban, és azt, hogyan tudja ez a rendszer a legjobban kiszolgálni a többi FÁK-ország igényeit.

/CORNISH, G. P.–PROSEKOVA, S.: Document supply and access in times of turmoil: recent problems in Russia and eastern Europe. = *Interlending and Document Supply*, 24. köt. 1. sz. 1996. p. 5–11./

(Viszocsekné Péteri Éva)

Érdemes-e igénybe venni a kereskedelmi dokumentumellátók szolgáltatásait?

A pénzügyi megszorítások idején, amikor különösen az előfizetett folyóiratok száma csökken, érdemes tekintetbe venni, hogy a hagyományos könyvtárközi kölcsönzés (KKK) mellett milyen más csatornák segítségével lehet a használók igényeit kielégíteni. A *Pennsylvania State University* könyvtáraiban ezért 1993–1994 telén megvizsgálták, mennyiben támaszkodhatnak a kereskedelmi dokumentumellátó cégek szolgáltatásaira. A vizsgálatot négy természettudományi kari könyvtárban folytatták le. Az egyetemi teljes KKK forgalom 20 ezer tételéből ugyan csak 232 esetben fordultak kereskedelmi ellátóhoz, a tapasztalatok azonban feljogosítanak néhány következtetés levonására.

A használók főként folyóiratcikkre kértek; az átlagos oldalszám 13 lap volt. A teljesítés átlagos időtartama a leggyorsabb ellátónál 5,1 naptári (nem munka-) nap, a leglassabbnál 14,7 nap. Ha más gyűjteményekben is kerestek, akkor 22,9 napba telt, hogy negatív választ küldjenek. A cikkek megszerzése átlagosan 16,48 dollárba került. A könyvtárosok általában nem töltöttek 10 percnél többet egy-egy tranzakció elintézésével, így a ráfordítás átlagosan 5 dollár volt. A költségek nem haladták meg a szokásos KKK kiadásokat.

Az ellátókkal általában meg voltak elégedve a használók is, a könyvtárosok is. Azok voltak a leghatékonyabbak a könyvtár szempontjából, amelyek ha nem rendelkeztek a kért dokumentummal, nem is szolgáltatták; így a kérés azonnal átirányítható volt a megszokott KKK eljárásba. Végző soron az ellátótól átlagosan 11 nap alatt

meg lehetett kapni a cikk másolatát, míg a KKK-n keresztül 16 nap alatt. Minthogy az ellátók megbízhatóknak bizonyultak, lehetőség nyílik a ritkán használt folyóiratok előfizetésének revíziójára. Különösen előnyös az ellátók igénybevétele azokon a szakterületeken, amelyekben egy vagy két ellátótól beszerezhető a kért dokumentumok többsége. Gyorsította az ügymenetet, hogy a kéréseket a tájékoztatási pontokon lehetett leadni, s nem kellett a KKK irodához fordulni.

A vizsgálat alapján állítható, hogy a KKK központi irodáinak az ügymenetébe is célszerű beépíteni a dokumentumellátók szolgáltatásait. Hatékonyabb elintézés eredményezhet, ha egy kérést mindjárt az ellátóhoz küldenek, semmint a lehetséges könyvtári lelőhelyeket járják sorba. Ez több teljesített kérést eredményezhet, s több, egyébként nehezen hozzáférhető dokumentum szerezhető meg ily módon. Ahogy az elektronikus indexek száma nő, a KKK-t egyre több kérés árasztja el. Nem közömbös, hogy egy könyvtár milyen hatékonysággal képes megbirkózni ezzel a feladattal. Fontos azonban, hogy a tájékoztató könyvtárosok adjanak javaslatot a KKK iroda munkatársainak a számításba vehető ellátókról, s a kéréseket a használók a tájékoztatási pontokon adhassák le.

/CLEMMENT, E.: A pilot project to investigate commercial document suppliers. = *Library Acquisitions: Practice and Theory*, 20. köt. 2. sz. 1996. p. 137–146./

(Papp István)

Visszafogottan az Internetről Cseh és szlovák észrevételek

Korábban szinte mindenki – illetékes és nem illetékes – látónki erejűnek vélte *Al Gore* USA-beli alelnök szavait, nevezetesen, hogy „a kommunikáció a közösség kezdete. A globális információs hálózat új közösségeket hoz létre, és megerősíti a

meglevőket azzal, hogy gazdagabbá teszi azokat a módokat, amelyekkel kommunikálunk és kommunikálhatunk”.

Azóta – mint annyi más csodával kapcsolatban – e kommunikációs csodáról is kiderült, hogy ha