

javítsa a gyűjteményeihez és szolgáltatásaihoz való hozzáférést. A jövőben a használók egyre inkább igénylik majd a dokumentumokhoz való elektronikus hozzáférést, amit sem ország-, sem földrajzi határok nem korlátozhatnak. A könyvtár végső célja, hogy képes legyen szöveg, hang és kép továbbítására a távoli felhasználóhoz a gyűjtemény vagy a tájékoztató szolgáltatások bármelyik részéből. Ennek érdekében a központban az elkövetkező tíz évben létre kell hozni a növekvő mértékben elektronikus úton érkező kérések feldolgozását végző rendszert.

Az emberi erőforrások áttekintése azt mutatta, hogy a stratégiai célok csak jól képzett személyzettel valósíthatók meg. Sokoldalú tudással és készséggel felvértezett munkatársakra van szükség. Ennek (és a régi személyzet új módszerekkel való találkozásának megkönnyítése) érdekében a személyzeti fejlesztésre és oktatásra állandó figyelmet kell fordítani, a szervezeti struktúrát pedig időnként áttekinteni, szükség esetén módosítani kell majd.

A pénzügyek terén abból kell kiindulni, hogy az ilyen ambiciózus tervek pénzbe kerülnek. A hatékonyság, és a kérések mennyiségének növelése

egyaránt ráfordításokat igényel. Ugyanakkor a szolgáltatások árát a mindenkori piac befolyásolja, a könyvtár pedig igyekszik árait a lehető legalacsonyabban tartani. A könyvtár mint egész, új forrásokat keres, a DSC pedig – főleg tengerentúli esetekben – megpróbál közös vállalkozásokba investálni az információtechnológia és a marketing területén.

A DSC 1993 februárjában kezdte meg a következő tíz évre szóló részletes terveinek kidolgozását, amelyeket – a BL folyamatos tervezési ciklusának megfelelően – évente tekintenek át. A stratégiai tervezés két év kemény munkát jelentett, de jelentős eredményeket hozott: a DSC rákényszerült, hogy világossá tegye, mit próbál tenni, és hogyan tegye azt. A központ munkája szélesebb összefüggésekbe helyeződött, a munkatársi gárda pedig részt kapott saját jövőjének tervezéséből.

/BRADBURY, D.: British Library Document Supply Centre strategy. The next ten years. = Interlending & Document Supply, 21. köt. 3. sz. 1993. p. 7–11./

(Mohor Jenő)

A könyvtárközi kölcsönzéstől az elektronikus dokumentumtovábbításig: a holland RAPDOC-tervezet

A Pica 1969 óta létezik Hollandiában, akkor alapította a királyi, a nemzeti és számos egyetemi könyvtár, 1986 óta pedig magánalapítványként működik. Lényegét tekintve együttműködésen alapuló nonprofit szervezet, amely a könyvtári működés és együttműködés, a könyvtárhasználók szolgálatának javítása érdekében fejleszt ki, tart fenn rendszereket és szolgáltatásokat. Tagjainak az alábbi rendszereket kínálja:

- Online osztott katalógizálási rendszer: központi adatbázisa jelenleg nyolcmillió címrekordot tartalmaz (könyvekét, időszaki kiadványokét, zeneművekét, a-v anyagokét), és nagyjából kétszáz könyvtár használja. A nemzeti bibliográfia is a rendszeren keresztül készül.
- Könyvtárközi kölcsönzési rendszer: több mint háromszáz csatlakozó szervezetnek nyújt központi segítséget teljes cím- és lelőhelyinformációval, a kérésforgalom szabályozásával; lehetővé teszi a kérések feldolgozását és a levelezési adminisztrációt, amely félmillió kérés kezelésekor keletkezik.
- Online keresőrendszer: különböző adatbázisokban való keresésre.

- Pica helyi könyvtári rendszer: szabványos hardverből és saját fejlesztésű OPAC-, szerzeményezési, adminisztrációs és kölcsönzési modulokat tartalmazó szoftverből tevődik össze.

Az elmúlt években kifejlesztették a tagkönyvtárak helyi rendszerét a központi Pica rendszerrel összekötő nyílt könyvtári hálózatot, új fejleményként pedig az adatátvitel a holland tudományos kutatási hálózat (a SURFnet) technológiáját használja, ezáltal integrálva a szoftvert és a rendszereket, szabványosítva a keresési lehetőségeket és az adatátvitelt (OSI), és javítva a felhasználók online hozzáférési lehetőségeit.

RAPDOC

A gyors dokumentumellátás kifejlesztésének tervezetét a Pica irányító testülete 1991 márciusában fogadta el, azzal a fő céllal, hogy a könyvtárközi kölcsönzésben a folyóiratcikkekhez való hozzáférést javítsa. Hollandia 19 nagy könyvtára (főként egyetemi, tudományos könyvtárak és néhány közkönyvtár) és a Pica a szakminisztérium

támogatásával valósítja meg a tervet, hogy 7000 tudományos folyóirat kért cikkei 24 órán belül az igénylőhöz jussanak. A könyvtárközi kölcsönzési forgalom elemzése ugyanis azt mutatta, hogy az évi félmillió kérésből 350 ezer folyóiratcikkre vonatkozik, és ezek 85%-a mintegy 7000 folyóiratból való (az 1991-ben élő 27 000 közül). Ennek a maggyűjteménynek mintegy fele az orvosi és élettudományok, 19%-a az alkalmazott tudományok, 13–13%-a a társadalom-, illetve a természettudományok, 5%-a pedig a humaniorák körébe tartozik. A gyűjtemény – természetesen – fizikailag nem egységes, a részt vevő könyvtárak között oszlik meg, akik vállalták megállapodás szerinti mennyiségű kérés teljesítését, és a cikkmásolatok gyors továbbítását. A keresési lehetőségek javítása érdekében a maggyűjteményről önálló tartalomjegyzék-információt nyújtó adatbázis épül, a Pica és a Swets előfizetési ügynökség szerződése alapján. A cikkadatbázis a könyvtárak (és a végfelhasználók) számára 1993 eleje óta elérhető mint központi rendszer, illetve a RAPDOC könyvtárai között letöltéssel elosztott, a saját állományt tartalmazó részadatbázis, amit a könyvtár saját OPAC-jához kapcsolhat. A felhasználó menüvezérelt keresési lehetőségek útján találja meg a számára szükséges cikket, amelyet helyben, illetve a központi rendszeren keresztül kérhet.

A valóban gyors továbbítás érdekében a Pica új technikai infrastruktúrát épít ki. A megrendelést a Pica központi számítógépe fogadja, és továbbítja a megfelelő könyvtárhoz, ahol a kért cikket

beszkennelik, és ideiglenesen a helyi dokumentumszerveren tárolják. A szerver értesíti a központi gépet, amely gondoskodik a cikk megfelelő időben való továbbításáról a 64 kbps sebességű X.25 SURFnet-hálózaton. A kérő könyvtár dokumentumszerveréről tudja majd a felhasználó saját munkaállomására továbbítani az ideiglenesen tárolt dokumentumot.

A RAPDOC nem kereskedelmi céllal, hanem gyakorlatilag a 19 részt vevő könyvtár zárt felhasználói köre számára jött létre. A Pica nem dokumentumszolgáltató, csak a lehetőséget teremti meg. Mivel jó minőségű másolatokat kíván szolgáltatni, nem faxtechnológiával továbbít. Az egyetem helyi hálózatában helyet kapott szkennerek és lézernyomatók biztosítják a továbbított másolatok jó minőségét. A RAPDOC célja a dokumentumok gyors továbbítása, és nem hosszan tartó digitális tárolásuk. Ma még nem világos, hogy a tartós tárolás, vagy az ismételt szkennelés a gazdaságosabb megoldás. A RAPDOC áttörést jelent abban az értelemben, hogy elsőként jelent meg a felhasználóorientált szolgáltatások sorozatából, amelyet a Pica fejleszt és nyújt tagkönyvtárai számára.

/COSTERS, L.–KOOPMAN, S.: The dutch RAPDOC project. From interlibrary loan to electronic document delivery. = *Interlending & Document Supply*, 21. köt. 1. sz. 1993. p. 4–6./

(Mohor Jenő)

A könyvtári munka értékelése

A könyvtári teljesítmények kiértékelése (PM = performance measurement) egyre inkább az érdeklődés középpontjába kerül. Ennek oka, hogy a könyvtárak anyagi forrásai az utóbbi időben csökkentek, sok országban nem is kismértékben. Ilyenkor még fontosabb, hogy a könyvtár tisztában legyen saját céljaival; a források megnyitásának is ez a feltétele. Például az *egyetemi könyvtárak fő célja a fenntartó intézmény oktatóinak és hallgatóinak oktatással, tanulóssal és kutatással kapcsolatos igényeit kiszolgálni*. Annak megállapítása, hogy a könyvtár megfelel-e az elvárásoknak, és ha igen, mennyire, bizonyos mérési módszereket igényel.

Az értékeléshez való hozzáállás némileg a személyek és intézmények érdekeltségétől is függ.

A *könyvtár vezetőjét* az érdekli, hogy könyvtára a korábbi évekhez képest (ilyen vagy olyan szempontokat figyelembe véve) jobban teljesített-e; hogy például a könyvtár költségvetési eszközeit megfelelő hatékonysággal használták-e fel, hogy minden lehetséges használt sikerült-e elérni, vagy hogy a használók kielégítő szolgáltatást kapnak-e.

Mindez nem több, mint a jó menedzsment alapvető kérdése, ami a magángazdaságban már rutinnak számít. A közszolgálati intézmények esetében azonban ezeket a szempontokat csak igen ritkán veszik figyelembe.

A *fenntartó intézmény* biztos akar lenni abban, hogy a költségvetésből eltartott egységek – amelyek közül egyik a könyvtár – megfelelnek-e a velük szemben támasztott elvárásoknak, továbbá hogy a könyvtár a költségvetésből kapott pénzt hatékonyan és eredményesen fekteti-e be. Ha az intézmény több könyvtárat tart fenn, akkor azt is tudni szeretné, hogy az egyes könyvtári egységek között hogyan ossza fel a forrásokat.

A könyvtár *használói* azt szeretnék tudni, hogy a könyvtártól milyen minőségű szolgáltatásokat kapnak. Néhány országban – mint például az Egyesült Királyságban – „használói chartákat”, azaz a használó jogos elvárását sommázó dokumentumokat dolgoztak ki. Az ilyen és ehhez hasonló törekvések egyre érdekelttebb teszik a használókat a könyvtár teljesítményében.