

Az országos és regionális dokumentumellátási rendszerek tervezése

Lehet-e és kell-e még nemzeti keretek között tervezni? A változó világban is hasznos az előrettekintés, illetve a saját teljesítmény fokozásának keresése: a rendszerek működésének számos kritériuma létezik, ezeket együtt vizsgálva növelhető a hatékonyság. Versenyt a magáncégekkel, vagy kiegészítő szolgáltatást?

A témának mintha elméleti jellege, íze lenne. Milyen gyakran kerül sor országos vagy regionális – országhatáron átnyúló vagy országrészre szorító – dokumentumellátó rendszerek tervezésére? A fejlettebb országokban jószerével van ilyen rendszer, amely többé-kevésbé elfogadhatóan működik, s ezért aligha fognak hozzá egy gyökeresen új rendszer kialakításához. Valójában a tervezés lehetősége mégis nagyobb annál, mint ahogy első látásra feltételeznénk. Nem is minden fejlett országban működik valódi „rendszer” – itt például a Földközi-tengerrel határos országokra utalok –, s nagy számban vannak olyan kevésbé fejlett országok, ahol egyáltalán nincs ilyen ellátó rendszer. Lehet azt mondani, hogy szükséglet sincs ilyen rendszer iránt, de megalapozottan lehet állítani, hogy a szükségletkeltés a rendszer egyik funkciójának tekinthető. Ha jól működik egy rendszer, azzal igényeket kelt fel, jó példa erre a Nagy-Britanniában 1960 táján létrehozott Tudományos és Műszaki Kölcsonzó Könyvtár, amely nagymértékben hozzájárult az igények jelentős növekedéséhez.

A legjobb módszer sem maradhat azonban statikus. Nem csupán a szakadatlanul növekvő igények, de a technikai megoldások fejlődése is szükségessé teheti a rendszer működésének újragondolását. A változtatás lehet néhány kisebb kiegészítés, s ez elég is talán egy kis időre, de előállhat az a helyzet, hogy a rendszer már csupa ilyen-olyan módosításokból áll, mintha egy hajó csak kagylókból és rozsdafoltokból tevődne össze, ami azt is jelenti, hogy akármikor elsüllyedhet. Ezért a legjobb rendszer esetében sem felesleges időről időre megállni, s végiggondolni, milyen rendszerre is van szükség, mondjuk tíz évre előrettekintve. S ha ez az elképzelés kialakult, gondos elemzést érdemel a kérdés, hogyan lehet a jelenlegi állapotból a kívánt jövőbenihez eljutni: egy meghatározott napon az eddigitől megválva teljesen újat létrehozni, avagy a mostanit fokozatosan át kell alakítani, illetve néhány helyen kiegészíteni. Mindez persze hűsbavágóan anyagi kérdés is. Alighanem jobb költség–haszon arány a kívánatos, mint ami a korábbi állapotban

mutatkozott. Ez azonban nem azt jelenti, hogy kevesebbe kerül, hiszen lehet a bevétel a változtatás révén tetemesebb, s így fedezni fogja a nagyobb kiadást. Az új helyzethez új berendezésekre is szükség lehet, s az átalakítási folyamat is igényelhet pénzt. Azonban ez az egész kérdéskör az anyagiakról egy másik előadás témájául kívánkozik, itt az a lényeg, hogy egy ideális rendszer tervezésével foglalkozni nem okvetlenül irreális haszontalanság.

Lehet-e országos rendszert tervezni?

Az ilyen országos tervezés igen kívánatosnak tűnhet, kérdés azonban, mennyire van erre ma is reális esély. Vagy húsz évvel ezelőtt azt lehetett megállapítani, hogy a dokumentumellátás kérdése kizárólag a könyvtárosokat foglalkoztatja. Azóta azonban legalább három lényeges változást tapasztalhatunk. Elsőként leszögezhető, hogy a dokumentumszolgáltatás egyre inkább *nemzetközivé* válik. A számítógépesített katalógusok azonnal lekérdezhetőek távoli helyről is, ezt gyors dokumentumrendelés követheti, s a rövidebb dokumentumok továbbítására szinte kínálkozik a telefax (még ha egyelőre ez nem is vált rutinná). Egyre kevésbé számít, hogy az igényelt dokumentum fellelhető-e abban az országban, ahol az igény jelentkezik. Folyóiratcikket általában ugyanolyan olcsón lehet kapni más országoktól, mint saját országbéli lelőhelytől, s mind gyakrabban ráadásul gyorsabban is. S ehhez jöhet még a CCTV Group 4 faxkészülék (mely a jelenleg közforgalomban lévőknél nagyságrenddel gyorsabb. – A ford.) és a digitális adatátviteli hálózat térhódítása (ISDN), s akkor már szinte mindegy, hol van a konkrét lelőhely. Mindez nem vonatkozik majd a könyvekre, amelyeket aligha fognak elektronikus úton továbbítani, s így ez több időt és ráfordítást fog követelni, minthogy marad a postai továbbítás: de ebben az esetben is a gépesített központi katalógusok és a gyors rendelési lehetőség könnyebbé fogják tenni a hozzáférést.

A másik lényeges fejlemény a *magánszektor* érdeklődése – ideértve az olyan nonprofit szervezeteket is, mint amilyen az OCLC –, hasonlóképpen a korábban a bibliográfiai információellátásban bekövetkezett változásokhoz. (Hasznos áttekintő szemle jelent meg a közelmúltban az új elektronikus dokumentumszolgáltató kínálatról [1].) S nem csupán professzionális dokumentumellátó szervezetekről van szó, hanem az is megfigyelhető, hogy minden lényeges tudományos és műszaki adatbázis-szolgáltató arra törekszik, hogy valamilyen dokumentumszolgáltatást is biztosítson a felkínált bibliográfiai információkhoz, már csak saját szavahihetőségének fokozása végett is. Utóbbiak közül egyesek saját állományukra építenek, arra, amelynek alapján a listák és referátumok készültek, míg mások nagymértékben függenek a könyvtárakkal folytatott együttműködéstől. A magánvállalkozások nem hagyhatják figyelmen kívül a felhasználói közönség érdekeit, de ezenkívül mégis elsőrendű érdekük a saját fennmaradásuk. Bármekkora is egy fejlett ország, kicsi vagy nagy, elég valószínűtlen, hogy csak egy dokumentumszolgáltató cég legyen a piacon. S ha már több van, nem az együttműködés, hanem a versengés a tipikus, minthogy az önérdék az átfedések elkerülését sugallja. Ha történetesen csak egy cég van a piacon, aligha fogja az országos rendszer összes szükségleteit lefedni, inkább törekszik a legnagyobb forgalmat jelentő területre – ez többnyire a folyóiratcikket jelenti – koncentrálni. Végző soron irreleváns, hány szolgáltató cég működik az országban, minthogy a magáncégek általános jellemzője, hogy igyekeznek minél nagyobb piacra szert tenni, tehát átlélik az országhatárokat. Ez is nagymértékben erősíti a terület nemzetközivé válását.

A harmadik irányzat talán még nagyobb hatást gyakorol. Az *elektronikus folyóirat* ma már realitás, s ha ez váltja fel a nyomtatott formát, akkor az előállító magáncég ellenőrizni tudja a felhasználást is, s ezzel a verseny magától megszűnik. A hozzáférést kínálhatja számos közvetítő, így könyvtár is, ám a feltételek végső soron a tulajdonostól, az előállító cégtől függenek minden esetben.

E drámai sebességgel változó világban van-e hát helye a regionális vagy országos tervezésnek? Vagy a nagyszámú és könnyebben kielégíthető igényeket a magáncégek fölözik le – s ezek lehetnek helyileg bárhol a világban –, míg a nehezebb ügyek maradnak a könyvtárakra, s ez utóbbiak szintén bárhol lehetnek a földgolyón. Tud-e tervezni egy ország, ha a tervezés elemei nem állnak ellenőrzése alatt?

Felmerült bennem, hogy ezen a ponton kellene abbahagynom, meghagyva a hallgatóságnak a töprengés kényszerét. A töprengés igencsak indokolt lenne, hiszen talán tíz, vagy akár öt év múlva a fenti kérdésre egyértelmű „nem” válasz születne. Mégis folytatnom kell a gondolatsort, s nem csupán a konferenciaszervezőknek tett ígéretem kötelez erre, s az sem,

hogy a közel másfél évtizeddel ezelőtt az UNESCO felkérésére készített jelentésünk [2] tartalmáról nem szívesen gondolnám, hogy reménytelenül elavult. Valóban az a helyzet, hogy jó alkalmunk van most foglalkozni a tervezéssel. Csacsóság lenne, ha nem igyekeznénk bepillantani a jövőbe, és csak azért mondanánk le kívánatos cselekedetéről, mert tíz, húsz vagy harminc év múlva úgyis minden megváltozik. Hogy megváltozik, az biztos, ám ki tudja, hogyan, s különben is eközben valahogy létezni, működni kell. Ma még az a helyzet, hogy a dokumentumszolgáltatás nagyobbrészt országhatáron belül oldódik meg, s ez lesz a jövőben a jellemző bizonyosan a könyvekre, s a többi dokumentum közül a régebbi kiadásúakra. Lehet, hogy egy bizonyos idő elteltével a dokumentumellátásnak egy meghatározott „maradék” jut a könyvtáraknak, de ez a maradék is eléggé számottevő lesz. S ha e maradék vonatkozásában a szolgáltatás mutatói gyengébbek lesznek a tudományos folyóiratok cikkeinek szolgáltatásánál, akkor csupán a célirányos szervezés-tervezés segíthet a jobbítás érdekében.

Ha a tervezés – vagy újratervezés – gondolata elfogadást nyer, a fentiekben vázolt tendenciákat feltétlenül érdemes figyelemmel kíséreni. Érdemes végiggondolni, hogy ki, milyen szinten lásson hozzá a tervezéshez, s annak eredménye fakultatív lesz-e, vagy az érintettek számára kötelező? Ha a könyvtárosok maguk állítják fel a tervezésért felelős bizottságot, politikai vagy gazdasági potenciálért felelős résztvevők nélkül, s ha például a tervezés eredményeként kívánatosnak tűnik új dokumentumszolgáltató intézmény felállítása, akkor az ehhez szükséges pénzért esetleg csak csekély eséllyel lehet kopogtatni az illetékes miniszter ajtaján. Ha a tervezőbizottság a kormányzat megbízásából jön létre, akkor nagyobb tekintélyt és nyomásgyakorló erőt remélhet e bizottság állásfoglalása.

A dokumentumellátási rendszerek értékelése

A dokumentumszolgáltató rendszereknek meg kell felelniük számos kritériumnak. Ezek a kritériumok vagy paraméterek már eléggé köz- és elismertek [3, 4]. Közülük a legfontosabbak a következők:

- ▶ az *elégedettség mértéke* = a felhasználói igények teljesülési aránya,
- ▶ a *teljesítési arány* = a kapott igénylések teljesítési aránya,
- ▶ a *szolgáltatás gyorsasága* = az igénylés és teljesülés közti (átfutási) idő,
- ▶ a fentiekkel kapcsolatos *minimális költségek*.

Érdemes hangsúlyozni, hogy az elégedettség mértéke nem azonos a teljesítési aránnyal, jóllehet gyakran e kettőt szinonimaként kezelik. Számos olyan

dokumentum lehet, amely a felhasználó számára érdekes lehetne, de ilyen vagy olyan okból nem készíti róluk megrendelést (nem bízik a dokumentum megszerzésében, későn érkezne a teljesítés, túl drága lenne a megrendelés, felettébb bonyolult procedúra eredményként jutna a kívánt műhöz stb.). Ezen esetekben hibás lehet a helyi könyvtár, vagy a dokumentumellátó intézmény, esetleg mindkettő. Minél jobb a teljesítési arány, és minél gyorsabb a szolgáltatás, annál több igényből lehet valódi megrendelés. A megrendeléseknek a valós igényekhez viszonyított aránya éppoly fontos, mint az, hány megrendelés érkezett. Ha a könyvtár – hivatásának megfelelően – a felhasználók szolgálatára törekszik, akkor az várható, hogy az elégedettségi mutató meghaladja a teljesítést, ellenkező esetben a folyamat önelégültséghez vezethet. Nem mellékes a szolgáltatás átfogó vagy szűkebb jellege, az elégedettség gyakran van kapcsolatban a szélesebb tudományterületi lehetőséggel és minél több forrás- (dokumentum-) fajtával.

Nem elsődleges, de meglehetősen fontos kritériumok még:

- ▶ a használat egyszerűsége (a lelőhely megállapítása, a megrendelési procedúra, a fizetés módja);
- ▶ a kapott dokumentumok – pl. másolatok – minősége;
- ▶ rugalmasság, azaz alkalmazkodóképesség a változó számú és minőségű igényekhez;
- ▶ az ellenőrzésre való alkalmasság, azaz a lehetséges hiányosságok felismerésének és kiküszöbölésének lehetősége.

A fenti kritériumok némelyikét már a tervezés átfogó szakaszában is nagyon komolyan kell venni (teljesítési arány, gyorsaság, rugalmasság), míg másokat a későbbiekben érdemes – már a részletek tervezésénél – előtérbe helyezni (minőség, a használat könnyedsége). E kritériumok esetében konkrét mértékeket állapíthatunk meg: például az újabb folyóiratok cikkmásolatai esetében 90% értéket érjen el a teljesítés, méghozzá 6 munkanap alatt, a könyveknél a teljesítés érje el a 80%-ot, átlagban 12 napos átfutással. Az értékelést szolgáló számoknál legjobban, ha a minimumot szabjuk meg. A fenti példa azonban arról is beszél, hogy míg a kritériumok általánosak, a minősítés konkrét számai és arányai esetében jobb a dokumentum milyenségéhez, korához stb. kötni az elvárásokat.

A tervezés esélyei

Mindenekelőtt azt célszerű áttekinteni, milyen rendszerek, szolgáltatások léteznek és működnek a felhasználó számára elérhetően országhatáron belül vagy kívül, s mennyire eredményes vagy kielégítő a működésük. Kiderülhet, hogy bizonyos ellátási területeken – például a folyóiratcikkek szolgáltatásában – a

helyzet jónak minősíthető, vagy csupán kisebb változtatások bevezetése szükséges. Mások dolgában a helyzet – ellenkezőleg – éppenséggel lehangolóan bizonyulhat. Akármilyen is az eredmény, igen kívánatos a tendenciák értékelése is, vagyis hogy a helyzet milyen irányban és dinamikával változik. Abban az esetben, ha az ellátás színvonala jónak minősül, de a szolgáltatás lényegében egy kereskedelmi cég működésén múlik, jó arra is gondolni, hogy az ilyen cég addig lesz ezen a piacon, amíg profitjához hozzájut, más szóval az ilyen jön és távozik, ha érdekei úgy diktálják, ezért nem árt meggyőződni a szolgáltatás biztosságáról. A folyóiratcikkek másolatai esetében e kérdés bizonyára felesleges, hiszen az igények világvizsgonylatban oly tömegesek, hogy e téren bizonyosan lesz szolgáltató, azonban más dokumentumoknál annál indokoltabb feltenni a kérdést.

Más kérdés a politikai helyzetből fakadó veszély. Külföldi cégek szolgáltatásától való függőség abban az esetben fogadható el, ha a politikai helyzet belátható ideig stabilnak tekinthető. Nem így van azonban a világ számos régiójában. A korábbi Jugoszlávia köztársaságai közötti dokumentumellátásról feltételezhető, hogy szépen fejlődött, de ez a rendszer 1990 óta bizonyosan nem létezik többé, hasonlóképp Irak és Kuvait között a kapcsolatok és lehetőségek nyilvánvalóan szűkültek újabban.

Nem csekélyek a pénzügyi helyzetből fakadó gondok, gondoljunk számos nyugat-európai valuta drámai meggyengülésére, a cserearányok változására, s az ebből fakadó kérdésekre. Miként lehet a dokumentum elérését biztosítani, mit lehet a külföldi könyvekből és folyóiratokból megrendelni, előfizetni? Közgazdaságilag tekintve a dokumentumellátó magánvállalkozások még nem emelhetik úgy áraikat, ahogy talán szeretnék, hiszen mintegy versenyben állnak az e téren működő könyvtárakkal. Ha már csak e profitorientált cégek lesznek a piacon, milyen magatartást fognak tanúsítani? Szerencsére, az olyan jelentős nonprofit szervezet, mint amilyen az OCLC, mindig az árak mérséklése irányába fog hatni.

Bizonyos dokumentumfajtáknál az elemzés olyan következtetést sugallhat, hogy nem szükséges változtatáson gondolkodni: jó a jelenlegi ellátás, vannak jónak minősíthető külföldi alternatív források és szervezetek, alacsony a kereslet, drága lenne a szükséges ráfordítás. Veszélyt hordoz magában a csekély kereslet vagy érdeklődés mint hivatkozási alap: lehet, hogy ennek oka éppen a szolgáltatás gyatrasága. Azt sem lehet valódi, tehát részletes tervezés nélkül csak úgy kijelenteni, hogy a változtatás költsége túlon túl magas.

A tervező testületnek számos alternatívával kell szembenéznie, bár a gyakorlatban a lehetőségek köre általában nem túl széles. Az olyan nagy központi dokumentumszolgáltató intézmény létrehozása, amilyen a British Library Document Supply Centre, főként

gazdaságossági megfontolásokkal függ össze, s talán akkor indokolt, ha bizonyos területeken igen nagy az érdeklődés (ez a lehetséges megoldásnál a fajlagos költségek alacsonyan tartását eredményezheti), vagy túl csekély, de máshonnan a szolgáltatás megoldása nem várható. Az állománygyarapítási kooperációról hajdanában igen sokat vitatkoztak, de sikeres gyakorlati megvalósításként csak a nyugatnémet együttműködés említhető. Nem szabályozott decentralizációra jó példa az Egyesült Államok, főként annak köszönhetően, hogy sok jó gyűjtemény van, s működik az OCLC. Ez utóbbi olyan kivétel, amire lehet törekedni, de a hatalmas ráfordítások másutt aligha teremthetők elő. A legtöbb országban az erőfeszítéseket célszerű a központi katalógus vagy lelőhelyjegyzék jobbítására koncentrálni (itt megfontolást az érdemel, hogy mennyi legyen a bekapcsolt könyvtárak száma, rövid vagy teljes leírást tartalmazzon-e, idő- vagy szakterületi vonatkozásban állítsanak-e határokat, egységesítik-e a kapott leírásokat stb.).

Az országos rendszernek lehet alternatívája vagy kiegészítője a több országot átfogó rendszer. Viszonylag homogén országcsoportként működnek együtt az északi (skandináv) országok, de még itt sem csekélyek a különbségek, például az igényeket tekintve. Másutt – mint a kelet-ázsiai és közép-afrikai régióban – inkább a fejletlenség és a viszonylagos földrajzi közelség játszhat – a politikai tényezőkön kívül – szerepet.

Hasonló a helyzet az országon belüli régióval. Az elemzésnek itt arra is rá kell mutatnia, hogy a mai technológia mellett van-e indokoltsága a regionális rendszerfejlesztésnek – valószínűleg csak az igen nagy országokban – vagy nincs, mert aligha lehet jelentős időbeli különbség akár a könyvek célbajuttatásánál is.

Összefoglalóan a tervezés folyamatában a következő kérdésekre kell elfogadható feleletet adni:

- ▶ milyen rendszerek működnek az országban (régióban), mennyire hatékonyak, egészében mibe kerül a működésük;
- ▶ milyen rendszereket vesznek igénybe a könyvtárak és információs központok;

- ▶ hogyan viszonyulnak egymáshoz a költségek és a ráfordítások az ország meglévő és elérhető rendszerei között;
- ▶ milyen fejlődés várható a következő öt évben;
- ▶ milyen mértékű függőség áll fenn a külső rendszerek tekintetében;
- ▶ milyen vonatkozásban elégtelen vagy gyenge a szolgáltatás a vizsgálat időpontjában, lehet-e ezen javítani, mi várható a külső rendszerektől;
- ▶ milyen lehetőségek és elvárások indokolják egy új saját rendszer létrehozását, milyen hatékonysági mutatókkal lesz képes versenyezni a külső rendszerekkel;
- ▶ milyen politikai és gazdasági motívumok segítik vagy netán hátráltatják a kívánt fejlesztést?

Egy komplex elemzés sok munkával jár, s nem csekély időt kíván. Arra kell azonban törekedni, hogy ne húzódjon el, mert számos változás állhat be, s az egészet újra lehet kezdeni. Mindenesetre a kérdések válaszra várnak, mert elnagyolt tervezésnél fennáll a veszély, hogy az eredmény nem lesz elég hasznos vagy hatékony.

Irodalom

- [1] LEACH, R.–TRIBBLE, J. E.: Electronic document delivery: new options for libraries. = *Journal of Academic Librarianship*, 18. köt. 6. sz. 1993. p. 359–364.
- [2] LINE, M. B. et al.: National interlending systems: a comparative study of existing systems and possible models. Paris, UNESCO, 1980. – Summarized: *Interlending Review*, 7. köt. 2. sz. 1979. p. 42–46.
- [3] LINE, M. B.: Measuring the performance of document supply systems. = *Interlending and Document Supply*, 16. köt. 3. sz. 1988. p. 81–88.
- [4] LINE, M. B.: Performance measurement within interlending and document supply systems. 2nd ILDS Conference, London, 1991. p. 5–13.

Fordította: Sonnevend Péter



OMIKK FORDÍTÓ IRODA
 1088 Budapest, Múzeum u. 17.
 Telefon: 138-2874 Fax: 138-4924

- MŰSZAKI FORDÍTÁS, LEKTORÁLÁS
- TOLMÁCSOLÁS, SZÖVEGSZERKESZTÉS
- SZAKIRODALOM BESZERZÉS
- 30 NYELV, ORSZÁGOS HÁLÓZAT, RÉALIS ÁRAK