



Újra „a fénymásoló gép mögött”: dokumentumszolgáltatás digitális könyvtári környezetben

R. Dekker 2001-ben írt cikket L. Waaijersszel a dokumentumszolgáltatásról hibrid könyvtári környezetben (referátumát lásd: *TMT*, 49. köt. 10–11. sz. 2002. p. 441–443.). Az akkor megfogalmazott öt alapkövetelményt szerzőtársaival ismét áttekinti, és értékeli aktualitásukat.

1. követelmény

A dokumentumot úgy kell szolgáltatni, hogy a felhasználónak ne kelljen kiegészítő eszközöket igénybe vennie.

Ez mind a mai napig érvényes. Amikor megfogalmazták, még nem volt magától értetődő, mivel a dokumentumszolgáltatásban a fő helyet az *Ariel* szoftver foglalta el. Ma már a legtöbb dokumentumszolgáltató rendszer szabványos felhasználói környezetben tudja a tartalmat szolgáltatni (internetkapcsolat, böngésző, pdf stb.).

2. követelmény

A kért dokumentumot bárhová, bármikor el kell tudni juttatni, azaz a dokumentumszolgáltatási módszereknek alkalmazkodniuk kell a felhasználók növekvő mobilitásához.

Még ez is releváns, sőt a mobil távközlés a megnövelt sávszélességgel és az újabb technikai eszközökkel (pl. PDA) kombinálva még fontosabbá is teszi.

3. követelmény

Mivel a dokumentumszolgáltatás az információkeresés utáni lépés, illeszkednie kell az előző folyamatokhoz.

Ez még ma sem magától értetődő. A *Delfti Egyetem DocUTrans* koncepciójában a megrendelésre

történő szkennelés és a dokumentumküldő rendszer „háttérszolgáltatás”, amelyet közvetlenül lehet csatlakoztatni a forráskutató és az információkereső rendszerekhez. Ma is nyomatékosan hangsúlyozni kell a különbséget a szolgáltatások integrálása és a teljesen integrált rendszerek között. Az első esetben a funkcionális egységeket szabványokra támaszkodva, optimálisan kapcsolják össze, ami lehetővé teszi a legjobb megoldások kiválasztását. A másodikban egyetlen szolgáltató egyetlen rendszere lát el minden feladatot.

4. követelmény

A felhasználók számára a dokumentumszolgáltatásnak átlátszónak kell lennie, azaz ha az információkeresés során a találatokat többszörös iterációval lehetett csak megkapni, a dokumentum megrendelésének már egy lépésben kell történnie; más szóval a dokumentumküldés minőségi szolgáltatás.

Bár a felhasználók meg vannak elégedve a DocUTrans keretében nyújtott szolgáltatások minőségével, új problémák jelentkeztek. Például a felhasználók életkora jelentősen befolyásolja értékelésüket, amint ez a mobiltelefonos kísérletekből kiderült; a fiatalabbak könnyebben hajlandók képernyőn (akár kicsin is) olvasni a kért dokumentumot, mint az idősebb korosztály, akik inkább kinyomtatták a kapott cikkeket. Azt, hogy melyek a szolgáltatás főbb minőségi kritériumai, felhasználói felméréssel is vizsgálták. Az eredmények azt mutatták, hogy a felhasználók leginkább a szolgáltatás gyorsasága, ára és minősége alapján választják ki azt a könyvtárat, amelyet azután felkeresnek.

5. követelmény

Mivel a papíralapú állományból még évekig igény lesz a másolatszolgáltatásra, a folyamatot ésszerűsíteni kell.

A DocUTrans lehetővé teszi, hogy a megrendelő a számára legkényelmesebb formában juttassa el kérését. A legtöbb megrendelés automatikusan bekerül a DocUTransba, de még mindig 6%-ot tesz ki az „ódivatú” papíron, telefonon, faxon vagy strukturálatlan e-mailben küldött megrendelés.

Következtetésként elmondható, hogy még mind az öt alapkövetelmény érvényes – bár változott a környezet, amelyre vonatkoztak –, és felhasználható a dokumentumszolgáltatás elemzéséhez és továbbfejlesztéséhez.

A DocUTrans rendszer

A rendszert 1997 óta három könyvtárban helyezték üzembe: Zürichben, Utrechtben és Trondheimben. Amikor a DocUTrans forgalmazási lehetőségeit vizsgálták, világossá vált, hogy – néhány nagy speciális szolgáltatótól eltekintve, mint pl. a British Library – a könyvtárak nem érdekeltek a dokumentumküldő szolgáltatásuk növelésében. Ezután felhagytak az üzleti próbálkozásokkal, és a DocUTrans megmaradt annak, aminek tervezték: az egyetem megrendelésre szkennelt dokumentumokat küldő rendszerének. A korábbiak közül egyedül az utrechti könyvtár maradt meg vevőként, a zürichi egyetemi könyvtár belépett a *Subito* konzorciumba, Trondheimben pedig leállították a dokumentumszolgáltatást, hogy elkerüljék a szerzői jogi és licencproblémákat.

Az utóbbi időkhöz a Delfti Műszaki Egyetem 1842-ben alapított Könyvtára (www.library.tudelft.nl) hagyományos könyvtárként működött, ahol a szolgáltatásokba sikeresen integrálták az infokommunikációs technikát. A hibrid könyvtár minden jellemzőjével rendelkezik: valódi és virtuális szolgáltatásokat egyaránt nyújt, időnként ezek át is fedik egymást. A költségvetési szempontok és az optimális szolgáltatás igénye a könyvtár radikális átalakítását igénylik. Az új modellben a felhasználók a „kereső és találó”, valamint a szolgáltató részlegekkel működnek együtt, mint a katalógus, a figyelőszolgálat, a keresőmotor. A változtatás igényét számok is alátámasztják: az elektronikusan elérhető folyóiratok száma 2005 februárjában 8000 körül volt. Az utolsó évben a csak online elérhető címek száma 38%-kal nőtt. A cél az, hogy 2007 végére a

folyóiratok 90%-a elektronikusan legyen hozzáférhető.

Az állomány szervezésében az egyik fő kérdés az elektronikus tartalmak licencelése. A Delfti Egyetem megőrző könyvtár funkciója azt jelenti, hogy az egyszer megvásárolt tartalmat mindig tudni kell szolgáltatni, és ez vonatkozik az elektronikus tartalmakra is. A különböző licencszerződések különbözőképpen kezelik az örök hozzáférés kérdését: a kis kiadók egyáltalán nem foglalkoznak vele, míg mások „addig nyújtanak hozzáférést, amíg az megoldható”. A könyvtár szempontjából az a jó megoldás, ha a szolgáltató vállalja az archiválást, vagy átengedi ezt az egyetemnek. Továbbá, ha a szerződés lejár, a szolgáltatónak garantálnia kell valamilyen formában a megvett információt, legyen az papíron, CD-n vagy a szolgáltató szerverén kijelölt részben.

A szerződésekben a fentiek mellett rögzíteni kell a dokumentumszolgáltatás lehetőségét is ugyanúgy, mint a papíralapú kiadványok esetében. Az örök hozzáféréshez hasonlóan a kiadók ezt is eltérő módon oldják meg: többen félnek attól, hogy elveszítik saját ügyfeleiket, míg mások korlátozzák az egységnyi idő alatt szolgáltatható másolatok számát. Ez azt jelenti, hogy az elektronikus forrásokból közvetlenül nem nyújtható dokumentumszolgáltatás. A megoldás egyelőre az, hogy kinyomtatják, és levélben vagy faxon elküldik a kért cikk, könyvfejezet vagy egyéb dokumentum másolatát, vagy letöltik, kinyomtatják, szkennelik és a DocUTranson keresztül továbbítják a kérő könyvtárnak. A szkennelt anyagot a szkennelés után 48 órán belül törlik.

Következtetések:

- a legtöbb könyvtár amilyen gyorsan csak tud, digitális könyvtárrá akar fejlődni;
- a könyvtáraknak továbbra is fontos szerepük van a dokumentumszolgáltatásban;
- több tárgyalásra van szükség könyvtárak és a szolgáltatók között annak érdekében, hogy a dokumentumszolgáltatás stabil helyet tudjon elfoglalni digitális könyvtárunkban.

/DEHLEZ, Paula–LEEUE, Just de–DEKKER, Ronald: „Beyond the photocopy machine” revisited: document delivery in a digital library environment. = *Interlending & Document Supply*, 33. köt. 3. sz. 2005. p. 140–144./

(Viszocsek Eszter)