

Az egyes nagykönyvtárak vagy könyvtári konzorciumok esetében a mintalicenc az adatbázis-szolgáltató licencét helyettesítheti, ezzel is egyengetve az utat a többi könyvtár számára, mivel a kisebb könyvtáraknak valószínűleg nincs megfelelő súlyuk érdekeik érvényesítéséhez a tárgyalásokon.

A gyakorlatban a legésszerűbbnek az látszik, hogy az egyes könyvtárak dolgozzák ki saját licencmin-tájukat, amelynek alapján tárgyalhatnak a külön-böző szolgáltatókkal. Így a könyvtár valamennyi

érintett osztálya is könnyebben dolgozik az elekt-ronikus forrásokkal. A könyvtárközi kölcsönzési osztály számára a feltételeket célszerű külön pa-ragrafusban rögzíteni.

/BRENNAN CROFT, Janet: Model licences and interlibrary loan/document delivery from electronic resources. = *Interlending & Document Supply*, 29. köt. 4. sz. 2001. p. 165-168./

(Viszocsekné Péteri Éva)

A fénymásoló gép mögött: dokumentumszolgáltatás hibrid könyvtári környezetben

A dokumentumszolgáltatás tulajdonképpen logis-tikai feladat. Ha a munkafolyamatot a megrendelés beérkeztétől a dokumentum elküldéséig vizsgáljuk, bármily meglepő, nem egy egyenest kapunk, ha-nem hosszú és kanyargós utat kell bejárunk. A folyamat elemzéséhez a *DocUTrans* rendszer elvére és koncepciójára támaszkodva öt *alapkő-vetelményt* lehet megfogalmazni:

- a dokumentumot úgy kell szolgáltatni, hogy a felhasználónak ne kelljen kiegészítő eszközöket igénybe vennie;
- a kért dokumentumot bárhová, bármikor el kell tudni juttatni, azaz a dokumentumszolgáltatási módszereknek alkalmazkodniuk kell a felhasználók növekvő mobilitásához;
- mivel a dokumentumszolgáltatás az információ-keresés utáni lépés, illeszkednie kell az előző folyamatokhoz;
- a felhasználók számára a dokumentumszolgál-tatás átlátszó kell legyen, azaz ha az információ-keresés során a találatokat többszörös iteráció-val lehetett is megkapni, a dokumentum meg-rendelésének már egy lépésben kell megtörtén-nie; más szóval a dokumentumküldés minőségi szolgáltatás;
- mivel a papír alapú állományból a másolatszol-gáltatásra még évekig igény lesz, a folyamatot ésszerűsíteni kell.

A *munkafolyamatot* három szakaszra lehet osztani:

1. A megrendelések feldolgozása.
2. A dokumentummal folytatott munka (kikeresés a raktárban, másolás vagy szkennelés).
3. A kért dokumentum megküldése a megrende-lőnek.

A megrendelések sokféle formában érkeznek. A DocUTrans projekt kezdetekor végzett elemzés 17 formát különböztet meg a kézírással küldöttől a számítógépes listákig. A géppel olvasható meg-rendelések nem igényelnek további manuális munkát: automatikusan össze lehet hasonlítani a címzett könyvtár adatbázisával, automatikusan lehet a felhasználót azonosítani, a számlát kiállíta-ni stb.

A dokumentumok raktári kikereséséhez kérőlap szükséges. Ideális esetben két feladatot lehet egy-szerre teljesíteni: a kérőlapot a dokumentum lelő-helyéhez legközelebb eső nyomtatón előállítani; a kérőlapokat olyan sorrendben kinyomtatni, ahogy a könyvek a raktárban megtalálhatók (ez különösen nagy állományok esetében fontos). Géppel olvas-ható formában érkező megrendelés esetén ez a lépés is jóval egyszerűbb. Ebben a fázisban törté-nik a dokumentum másolása. Fénymásoló gép használata esetén a kezelőnek állva kell dolgoz-nia, emelgetni, lapozni a könyvet, míg szkenne-léskor erre nincs szükség, és a dokumentumról elektronikusan továbbítható másolat készül. A megrendelő kérésére ezt a másolatot is ki lehet nyomtatni, és papíron továbbítani.

A fenti leírást tekinthetjük folyamatirányításnak (workflow management) vagy folyamatautomati-zálásnak. Ez a felismerés vezetett 1996-ban a Delfti Egyetem dokumentumszolgáltató rendszeré-nek *újraszervezéséhez*, aminek eredményeként 1997. január óta működik a DocUTrans rendszer. Alapelvként a korábban említett öt követelményt tartották szem előtt, közülük az első négy a fel-

használók jobb, rugalmasabb kiszolgálását célozza, míg az ötödik a folyamat belső logisztikai szervezését. Ezek fényében a következő célokat tűzték ki:

- jó minőségű szkennerek használata;
- egy olyan folyamatirányító rendszer kidolgozása és üzembe állítása, amely szabványosítja a dokumentumszolgáltatási folyamat alapfeladatait, és a legkevesebb manuális munkát igényli;
- optimális rugalmasság a rendszer bemeneti és kimeneti oldalán a dokumentumszolgáltató rendszerhez illeszkedő interfészek kidolgozásával;
- optimális elkötelezettség a szolgáltatásban részt vevő munkatársak részéről;
- az ISO 9002 minőségbiztosítási rendszer bevezetése.

A legfontosabb döntést a „vegyük vagy magunk csináljuk” kérdésben kellett meghozni. Abban az időben nem volt a piacon olyan programcsomag, amely a követelményeknek megfelelt volna, az Ariel is gyerekcipőben járt. Így saját fejlesztés mellett döntöttek. A projekt hét egymást követő lépésből állt, az egyes lépések outputja a következő lépés inputjaként szolgált, a döntési pontokat előzetesen meghatározott kritériumok alapján építették be.

A majdani rendszer *működtetői* az első naptól részt vettek a fejlesztésben. Pl. a szkennerek üzembe állításakor emulálták a fénymásoló gép működését, és a kezelőktől sok hasznos észrevételt kaptak. Másrészt igyekeztek lehetőleg az egyenes utat követni, elhagyni a különböző kerülőket. A *minőségügyi rendszerek* köszönhetően nőtt a munkatársak elkötelezettsége és együttműködése; megértették, hogy közös feladaton dolgoznak, és ezáltal megszűntek az osztályok közötti válaszfalak. Létrejött a folyamatirányító egység (Process Control Unit), amelynek fő feladata a szolgáltatás figyelemmel kísérése volt, beleértve egy ügyfelet segítő szolgálati pont működtetését is. Ebben az egységben mind a rendelő, mind a teljesítő részleg munkatársai felváltva dolgoznak.

Bár a projektről többször is jelentek meg közlemények, a fejlesztőket is váratlanul érte, amikor a könyvtárak érdeklődni kezdtek a kész rendszer átvételéről. Mivel a DocUTrans rendszert egy egyetemi könyvtár igényei és körülményei alapján fejlesztették ki, ahhoz, hogy más könyvtár át tudja venni és sikeresen alkalmazni, egy három lépésből álló *előkészítő szakaszra* van szükség:

1. Megvalósíthatósági tanulmány (feasibility study) készítése (általában 2-3 nap); ezzel egyidejűleg a fejlesztők összeállítják a meglévő munkafolyamatot áttekintő anyagot (Project Control Document), és ebben összehasonlítják a látottakat az ideális dokumentumszolgáltatással.
2. A rendszer újjászervezése, melynek során a fejlesztők elsősorban tanácsadó munkát végeznek, és előkészítik a DocUTrans rendszer üzembe helyezését.
3. A DocUTrans indítása.

A más könyvtárakban folytatott munka során az alábbiakat figyelték meg:

- Párhuzamos feldolgozás. Ez azt jelenti, hogy más-más osztály foglalkozik a különböző formában (hordozón, úton) beérkező kérésekkel és a szolgáltatással. Pl. külön osztály kezeli a sürgős megrendeléseket vagy az e-mailek érkezőit. Ezért előfordulhat, hogy ezeknek a kéréseknek a teljesítése (kikeresés és másolás) is ebben a részlegben történik. Az ilyen rendszer áttekinthetetlen, sok felesleges párhuzamosságot tartalmaz. Ahol ezt tapasztalták, felhívták a figyelmet arra, hogy a folyamatban a közös lépésekre összpontosítsanak, ne az eltérő megoldásokra.
- Az ún. tálcák (kosarak, dobozok) száma a kérés teljesítése során. Ezeket pufferként használják, amikor két különböző sebességű folyamat összehozható. A speciális célú tálcák létjogosultsága azonban kétséges: tisztázatlan ugyanis, melyik folyamathoz tartoznak, és a folyamatok valóban különböző sebességűek voltak-e. A folyamatautomatizálás egyik előnye, hogy minimálisra csökkenti az emberi beavatkozást.
- A szkennelés. A szkennert már használó intézményeknél a gép operátorának elhelyezésére hívták fel a figyelmet, hogy a lehető legkényelmesebben tudjon dolgozni, minden szükséges dokumentum a keze ügyében legyen.
- A folyamat általános figyelemmel kísérése és a minőségbiztosítás. Több helyen tapasztalták, hogy a minőségügyet ad hoc alapon kezelik, vagy egy vezető asszisztensének a feladata. A DocUTrans módszer és az ISO szabvány használata révén ezek a hiányosságok is kiküszöbölhetők.

A DocUTrans rendszer a delfti egyetem mellett Zürichben és Utrechtben is működik, Trondheimben pedig tervezik átvételét. Ezekon kívül a rendszergazdák számos más könyvtár, köztük a British

Library Document Supply Centre dokumentum-szolgáltató rendszerét is elemezték. Nem minden könyvtár tért át a DocUTransra, de elveit, megoldásait többen is használják.

/DEKKER, Ronald – WAAIJERS, Leo: Beyond the photocopy machine: document delivery in a hybrid library environment. = Interlending & Document Supply, 29. köt. 2. sz. 2001. p. 69–75./

(Viszocsekné Péteri Éva)

A dokumentumszolgáltatástól a távoktatásig: a könyvtárközi kölcsönzés jövője

Háttér

1988-ban a *Floridai Egyetemen* működő *Smathers Könyvtárban* létrehozták a *dokumentumküldő szolgálatot*, amelynek a feladata az volt, hogy ellássa a mezőgazdasági karnak az állam különböző településein működő (off-campus) részlegeit, továbbá az USA Mezőgazdasági Minisztériumának munkatársait. Tevékenysége mind a kölcsönadásra, mind a megrendelések továbbítására kiterjed. He-lyileg a természettudományi könyvtárban található, ahonnan a legtöbb dokumentumot kéri.

Tíz évvel később a szolgálatot kibővítették a *távoktatási egységgel*. Először azt tervezték, hogy a szolgálat látja el a Florida különböző kutatóintéze-teiben tartott tanfolyamok hallgatóit. Ebből az öt-letből fejlődött ki a távoktatásnak a már létező dokumentumellátásra épülő modellje. A kezdeti időszakban nem volt világos, hogy a megnöveke-dett feladat ellátására elegendő-e a meglévő lét-szám, számítógépi és másológépi kapacitás. Ugyancsak megoldásra várt a cikkmásolatok fize-tésének rendezése.

A távoktatás kiszolgálása

A dokumentumszolgáltatást a felhasználók a táv-oktatás weboldalán keresztül érhetik el. Ugyan-csak ezen az ugróponton keresztül juthatnak el a többi könyvtári erőforráshoz, tehetnek fel e-mailen referenszkérdéseket, kérhetnek online tananyagot, és vehetik igénybe az egyéb elektronikus szol-gáltatásokat (pl. a kölcsönzött dokumentumok meghosszabbítása). A szolgáltatást kezdetben csak a mezőgazdasági kar számára indították, később a felhasználók körét kiterjesztették az egyetem többi karára és valamennyi hallgatójára.

A távoktatásban részt vevők *első* kategóriájába tartoznak azok, akik vagy egy osztályba nyertek felvételt, vagy kutatómunkát végeznek valamelyik

nem az egyetem területén található mezőgazda-sági központban. A dokumentumküldő szolgálat 19 ilyen központtal működik rendszeresen együtt. Ezeknek a hallgatóknak az egyetem megfelelő iga-zolványával kell rendelkezniük, amely feljogosítja őket a könyvtári szolgáltatások igénybevételére is. Ezt a jogosultságot vagy személyesen intézhetik az egyetem valamely telephelyén, vagy online a távoktatási weboldalon keresztül.

A *második* felhasználói kategóriába azoknak a karoknak a munkatársai tartoznak, amelyek táv-oktatási programokat tartanak, és nem az egyetem székhelyén, Gainesville-ben vannak. Ezek a meg-felelő jogosultságot a távoktatási weboldalon ke-resztül kapják meg.

A *harmadik* felhasználói csoportot a Floridai Egyetem bármely távoktatási tanfolyamára beirat-kozott hallgatók alkotják. Ezek a felhasználók a tanfolyamokat is általában az interneten keresztül végzik lakó- vagy munkahelyükről.

A távoktatásban részt vevők számára a könyvtár-közi kölcsönzési kártyák nagyjából megegyez-nek a helyben használókéval, a különbség csak annyi, hogy a felhasználó megadhatja, hová kéri küldeni a dokumentumot (a kutatóintézetbe, a táv-oktatási központba vagy a lakására). Másolatren-delés esetén a kártya kitöltése során a képernyőn megjelenik egy sor, amely a megrendelést a szerzői jogok betartására figyelmezteti.

A távoktatásban részt vevőtől érkező könyvtár-közi igényeket külön e-mail számlán tartják nyilván. A kéréseket naponta kinyomtatják, és ellenőrzik a megrendelő jogosultságát (nincs-e tartozása, vagy egyéb okból nincs-e kizárva stb.) a szolgáltatás igénybevételére. Erre azért van szükség, mert a távoktatási weboldalon keresztül bárki bejelentkez-het, és erről a weboldaltól nincs kapcsolat az olva-sói fájlhoz. Ezután következik a bibliográfiai leírás ellenőrzése és a raktári jelzet kikeresése. A