

avult elemek nyilvántartására. Ezt a feladatot a hágai TEL-csapat fogja ellátni.

A TEL és a kiadók

Ha a TEL közös keresést tesz lehetővé az európai nemzeti könyvtárak katalógusaiban, s ehhez különféle szolgáltatásokat is hozzákapcsol (pl. dokumentumhasználat), akkor technikailag nagyon egyszerű az elektronikus dokumentumokat interneten keresztül rendelkezésre bocsátani. Ez ellen azonban nem csak a szerzői jog szól. A kiadók ugyanis ingyenesen bocsátják a köteles példányokat a nemzeti könyvtárak rendelkezésére archiválás céljából; ezeket helyben, az olvasóteremben lehet használni. Ez érvényes volna az elektronikus dokumentumokra is, bár itt az egyidejű, többszörös használat sérti a kiadók érdekeit. Egyelőre az európai nemzeti könyvtárakban még nincsenek olyan rendszerek, amelyek megbízhatóan kezelnék a használati jogosítványokat, illetve a térítéses használatot. Ezért az elektronikus publikációk csak úgy használhatók, mint a többi köteles példány. Azonban éppen abban mutatkoznék meg a TEL előnye, ha a részt vevő országok teljes irodalmi termése – beleértve az elektronikus kiadványokat is – hozzáférhető lenne, sok esetben fölöslegessé téve a könyvtárközi kölcsönzést.

A TEL projektnek két célja volt a kiadói kapcsolatokkal:

- megtudni, hogyan állnak a nemzeti könyvtárak a hálózati kiadványok beszerzése és archiválása terén, illetve mi a kiadók álláspontja az e kiadványokhoz való hozzáféréssel;
- kialakítani a nemzeti könyvtárak egységes álláspontját és eljárását, valamint alapvető megállapodásokat elérni fontos kiadókkal és kiadói szervezetekkel.

Két kérdőíves felmérésből kiderült, hogy a legtöbb országban még nincs törvényileg rendezve a hálózati kiadványok köteles példány-szolgáltatása, bár törekvések mutatkoznak rá; a legtöbb nemzeti könyvtár a kiadók önkéntességére épít. Ugyanakkor

kor az európai nemzeti könyvtárak és kiadók munkacsoportja keretmegállapodást kötött az elektronikus publikációk önkéntes beszerzésére.

A kiadók felemásan fogadják a TEL projekt fejleményeit. Egyfelől új lehetőségeket látnak benne forgalmuk növelésére, másfelől félnek attól, hogy a köteles példányok korlátozott használata fellazul. Magatartásuk azonban pozitív irányba fordulhat, ha biztosítékot kapnak a szerzői jogok védelmére, és az olvasóterem kívüli használat térítéshez való kötésére. A TEL-nek ezen a területen még sok tennivalója van.

* * *

A CENL vilniusi konferenciáján 2003 szeptemberében részletes beszámolót hallgatott meg a TEL projektekről. A javaslat szerint a projekt eredményeit és a Gabriel szolgáltatást egységes hálózati szolgáltatásként, The European Library néven foglalják össze, s 2004. január 1-jétől a hálón a CENL új „nyilvános arculataként” teszik hozzáférhetővé.

A TEL-csapat 2004 februárjától működik a hágai Királyi Könyvtárban. Az integrált weboldal informális megnyitását a CENL 2004. szeptemberi konferenciájára tervezik, s hivatalosan 2004 decemberében nyílik meg a The European Library.

A keresési kínálat egyelőre a TEL projekt résztvevőinek anyagából áll, de újabb nemzeti könyvtárak is érdeklődtek iránta. Bár kíváncsi az összes CENL-partner bevonása, ez csak középtávon elérhető cél. Ugyancsak később valószínűsíthető meg a TEL-nek az E-Business (jogosítványok az egyes dokumentumok használatára, a térítések és elszámolások rendszere stb.) eleme, valamint más európai projektek eredményeinek bekötése, mint például a többnyelvű, tárgy szerinti keresés.

/WOLDERING, Britta: EU-Projekt The European Library (TEL) erfolgreich abgeschlossen. = Zeitschrift für Bibliothekswesen und Bibliographie, 51. köt. 1. sz. 2004. p. 8–15./

(Papp István)

Közkönyvtári konzorciumok Nagy-Britanniában

A Resource: The Council for Museums, Archives and Libraries megbízásából 2003 tavaszán hat konzorcium és öt könyvtárhálózat (ún. könyvtári

hatóság, library authority) tevékenységét vizsgálták meg strukturált interjúk segítségével. A vizsgált konzorciumok a következők voltak: Central Buying

Consortium (CBC), Co-East, Consortium for United Stock Purchase (CUSP), Foursite, Libraries Access Sunderland Scheme (LASH), Libraries in Partnership West Midlands (LIP WM).

A konzorciumok felmérése

A következő kérdésekre terjedtek ki az interjúk.

A konzorciumok tagjai

Vannak csak beszerzésre alakult konzorciumok (CBC, CUSP). Van olyan, amely a közös integrált könyvtári rendszer okán jött létre (Foursite), mások regionális ügynökség szerepét töltik be (LIP WM). A konzorciumi tagok száma 3-tól 25-ig terjed. Két konzorcium túlnyúlik a közkönyvtárakon. Ezek közül a LASH speciálisan az egy városban (Sunderland városában) lakó tanulók igényeit hivatott kielégíteni: a közkönyvtár mellett tagja főiskolai és egyetemi könyvtár is.

Vannak regionális korlátok. A CUSP nem fogad be tagokat a Délnyugati (Southwest) régió kívülről. A CBC-nek főként helyi önkormányzatok a tagjai, nem a könyvtárak. Ez egy több régióra kiterjedő konzorcium, amely átfogja a következő régiókat: Midlands, East of England, Southeast, Southwest, és tagja néhány londoni kerület is.

A döntéshozatali és a vezetési struktúra

Sok a hasonlóság a konzorciumok szervezetében. Általában van egy, a szolgáltató intézmények vezetőiből vagy a tagok vezető képviselőiből álló elnökség (board), és vannak szakbizottságok, amelyek a tényleges munkát végzik. A CBC szervezete ettől eltér, és a felsőoktatási konzorciumokéra emlékeztet, mivel a könyvtári csoport egy nagyobb helyhatósági beszerzési konzorcium része. A konzorciumok jogállása többféle. Amelyek nem rendelkeznek jogi személyiséggel, nem köthetnek szerződéseket. Ezt kétféleképpen hidalják át. Az egyik megoldás szerint egy vezető önkormányzatot jelölnek ki, a másik esetben a konzorcium egy keretszerződésről tárgyal a szállítóval, majd minden egyes érintett önkormányzat kétoldalú szerződést köt vele.

A konzorciumok alapvetően demokratikusak. A stratégiát szűkebb testületek alakítják ki, a vásárlással kapcsolatos döntések azonban a tagság egészét képviselő testületek kezében vannak.

A konzorcium személyzete

Néhány konzorcium már alkalmaz vagy alkalmazni fog saját teljes vagy részállású munkatársakat, de ezek a konzorciumok is jelentős mértékben a tagjaik alkalmazásában álló szakemberekre támaszkodnak. Nincs minden konzorciumnak beszerzési szakembere. Ha van ilyen, azt a tag-önkormányzatok alkalmazzák vagy adják kölcsön.

Az érvényben lévő szerződések

A konzorciumok alapvetően papír alapú dokumentumok beszerzését végzik, csak néhány online forrás egészíti ki őket. Az egyik nagyobb konzorcium megpróbált az elektronikus források piacán is fellépni, de nem sok sikerrel járt. Sok konzorciumi tag tudatában van a proaktív megközelítés szükségességének. Sokan úgy érzik, hogy a kiadók olyan ajánlatokkal bombázzák őket, amelyek értékelése nehéz és időigényes, továbbá ritkán nyújtanak az árhoz mérhető értéket, és alapvetően nem a könyvtárak érdekét szolgálják. Két érdekes stratégia van kialakulóban. A CUSP a szolgáltatások szabványos specifikációján dolgozik. Ebben fogják meghatározni, melyek az igényeik, és csak ennek alapján keresik meg a kiadókat. A Co-East tartalomvásárlási stratégiát alakított ki, amelyben elsősorban a kiválasztás szempontjait írja le egy dokumentumban (lásd 1. melléklet). A dokumentum tartalmaz egy online kérdőívet is, amelyet a potenciális szállítóknak ki kell tölteniük, mielőtt ajánlatot tesznek a konzorciumoknak.

A szerződések kezelése; problémák

Alig van nyoma annak, hogy a konzorciumok – a nyomtatott dokumentumoknál folytatott gyakorlathoz hasonlóan – folyamatosan nyomon követnék az elektronikus dokumentumokkal kapcsolatos szerződéseket; feltételezhetően azért, mert ezek még újak számukra. A konzorciumok azonban tudatában vannak annak, hogy ezek a szerződések is hordozhatnak problémákat: hiányozhat vagy változhat a dokumentum tartalma, lehetnek leállások, elérési nehézségek stb. Az elektronikus dokumentumok esetleges hiánya ráadásul nem olyan magától értetődő módon tűnik fel, mint például egy-egy nyomtatott folyóiratszámé. Mindez arra int, hogy a szerződéseket gondosan kell menedzselniük. A felsőoktatási intézményeket is magukban foglaló konzorciumokban némi problémát okozott a felhasználás eltérő mértékének megítélése. Közös nevezőre tudtak viszont jutni abban, hogy bizonyos (pl. hely-

történeti) anyagokkal szemben milyen tartalmi követelményeket támasszanak.

Elektronikus források

A hozzáférést sokan problémának tekintették. Úgy látták, hogy a távoli hozzáférés biztosítása a kiadóknak is gondot jelent. Ezenkívül a mindenki számára való hozzáférés akadályának tekintették az egyidejű felhasználók számának korlátozását. Pénzügyi gondok is felmerültek. Az elektronikus forrásokat a konzorciumi tagok aránytalanul drágábbnak tartják a nyomtatott forrásoknál. Az eddigi állományt kiegészítő, drága források beszerzésének finanszírozása problematikus, függetlenül attól, hogy ezekre a forrásokra valóban szükség van. A licencekben rögzített, általános érvényű feltételeket zavarónak találták a költségek megtervezése szempontjából, mivel a költségek a használaton, a szolgáltatás helyén, vagy a kiszolgált populáció nagyságán, esetenként ezek valamely kombinációján múlnak.

Problémát okoz a technológia is (pl. terminálok beállítására nem minden fiókkönyvtárban volt hely). A régebbi időkkel ellentétben a könyvtárosok felkészítését nem tekintették gondnak. A felhasználók szempontjából nehézséget okozott, hogy egyes rendszerek interfészei és keresési módjai inkább a felsőoktatási felhasználókat tartják szem előtt. Üdvözölték azt a lehetőséget, hogy a források használatának adminisztrációja új funkciókkal egészüljön ki. Ez ugyanis lehetővé tenné, hogy a kiadásokat a legjobban használt szolgáltatásokra koncentrálják.

Elektronikus tartalmak

A leggyakrabban említett elektronikus források a következők voltak (fontossági sorrend nélkül):

- referenz anyagok és címjegyzékek,
- napilapok,
- jogi források,
- üzleti információ,
- kormányzati kiadványok,
- tanácsadó kiadványok,
- anyagok az egész életen át tartó tanuláshoz,
- (főként bibliográfiai) források a könyvtárosok számára.

Figyelmet érdemel, hogy csak két konzorcium említette válaszában a folyóiratokat. Ez megerősíti azt, hogy a közkönyvtári konzorciumok tartalom iránti követelményei eltérnek a felsőoktatási konzorciumokétól; ez utóbbiak szinte kizárólag az

elektronikus folyóiratokra költenek. Sokan támogatták azt az elképzelést, hogy alakítsanak ki egy olyan elektronikus maggyűjteményt a közkönyvtári tájékoztatás számára, amely egységes interfésszel rendelkezik.

Számos konzorcium képviselői hangsúlyozták, hogy a kívánt forrásoknak nem feltétlenül kell kereskedelmieknek lenniük. A fejlődés iránya az, hogy az elektronikus források egy részéért fizetniük kell a könyvtáraknak, mások ingyenesek, míg egy részük az adott intézményben készül el.

A közkönyvtárakat nem értékelik megfelelően a szállítók, pedig a hozzáférést a felhasználók többségéhez kellene igazítani, és számításba kellene venni a növekvő távoli elérést. A felhasználók azonosítását a lehető legegyszerűbbé kell tenni. A legtöbb konzorcium támogatná a szabványosítást, mindenekeztől abban a tekintetben, hogy minden tartalmat egyetlen, egységes interfész segítségével lehessen elérni.

Az elektronikus források és a hagyományos dokumentumok beszerzésének koordinálása

A helyi és regionális konzorciumok jól működnek a hagyományos dokumentumok beszerzésében. Tagjaik általában lojálisak és szorgalmasak. Jól bevált és az önkormányzatok szempontjából hasznos szerződéseket gondolnak. Azok a konzorciumok, amelyek nem kezelnek papír alapú dokumentumokkal kapcsolatos szerződéseket, nem egyeztetik tevékenységüket a hagyományos konzorciumokkal, annak ellenére, hogy tagságuk részben átfedi egymást. Néhányan aggódnak amiatt, hogy az elektronikus és a nyomtatott forrásokat sokan elkülönülten kezelik, pedig az egységes szemlélet volna kívánatos.

A felsőoktatással szemben, ahol a nyomtatott dokumentumokat hét regionális konzorcium szerzi be mintegy 70 millió GBP értékben, az elektronikus forrásokról pedig a JISC (Joint Information Systems Committee, a felsőoktatási informatikát finanszírozó testület) nevében tárgyalnak, a közkönyvtárak körében nincs országos stratégia. Ennek hiánya pedig akadályozza a helyi és regionális döntéshozatalt is.

Licencelés

A licenceket a válaszadók veszélyes területnek tekintették, ahol túl sok részletre kell figyelni. Egy egységes nemzeti modell-licencre nagy szükség

volna, mivel a közkönyvtárak nem rendelkeznek a licenctárgyalásokhoz szükséges tudással, szakértelemmel és a forrásokkal.

Technikai problémák

A felhasználók azonosítása kulcskérdés. A konzorciumok rugalmasságot várnának el az eladóktól e tekintetben, hogy az egyes tagok a körülményeknek legmegfelelőbb módszert választhassák ki. Egyes könyvtárakban gondot okoz a modemes elérés sebessége.

Más problémák

A közkönyvtári konzorciumok kudarcként élik meg, hogy kevés előrehaladást mutathatnak fel az elektronikus források tekintetében. Ennek okát a stratégia hiányában, valamint a kiadók és közvetítők szemléletében látják. Úgy érzik, a kiadók nem tudják, hogyan adjanak el ennek a szektornak elektronikus forrásokat, a közkönyvtárak pedig nem tudják, hogyan vásároljanak. A jól átlátható árazás és a költségek felmérésének nehézsége is akadályozó tényező. Emellett nehézséget okoznak azok a többletköltségek, amelyeket az árak, valamint a szükségessé váló többlétszemélyzet költségei okoznak.

A könyvtári hálózatok felmérése

Ez a felmérés az elektronikus forrásokkal kapcsolatos hétköznapi teendőkbe és technikai kérdésekbe való betekintés mellett azt is szolgálta, hogy a konzorciumok felmérése nyomán kapott adatok érvényességét ellenőrizték. A vizsgálatban *Blackburn, Bristol, Croydon, Knowsley és Norfolk* könyvtári hálózata vett részt. Az elektronikus források között túlnyomó többségben voltak az egy-egy gépre installált CD-ROM-ok. A konzorciumok felméréséből kiderült, hogy egyes könyvtárak több konzorcium tagjai is lehetnek.

A felmérés kérdései és a kapott válaszok a következők voltak.

Elektronikus források előfizetése

Három csoportot különböztethetünk meg:

1. Egyes könyvtáraknak technikai okokból nem fizetnek elő online forrásokra. Van viszont akár 100 CD-ROM-uk is, amelyek többnyire nem a hálózatról, hanem általában a központi könyvtárban érhetők el egyedileg.

2. Több könyvtárnak van mintegy féltucatnyi előfizetése, jellemzően napi és hetilapokra, szabványokra és bibliográfiai adatbázisokra.
3. Másutt előfizetnek jogi és üzleti forrásokra is. Ezek általában városi referenzs könyvtárak, és gyakran az üzleti felhasználókat szolgálják ki.

A kiválasztás kritériumai

A kiválasztási kritériumok különbözőek. Van, ahol elsősorban az oktatáshoz, különösen az egész életen át tartó tanuláshoz és az információs készségekhez kötik a forrás beszerzését; ez a könyvtári hálózat több információhasználati és számítástechnikai tanfolyamot is szervez, és vizsgálja annak lehetőségét, hogy együtt oktasson a helyi főiskolával. Többen említik a Co-East már érintett részletes modelljét, amely kváziszabványnak tekinthető. Egy másik könyvtári hálózat szerint a beszerzendő forrásoknak ki kell elégíteniük a jelenlegi és a potenciális felhasználók igényeit, valamint kellően rugalmasnak kell lenniük, hogy a változó információs igényekhez és az új információforrásokhoz lehessen igazítani őket. A kiválasztásnál figyelembe kell venni a kiszolgált felhasználói kör információs igényeit, az ebből fakadó követelményeket a hálózat iránt, a végső beszerzési árra kiható licenclési kereteket.

Ismét egy másik könyvtári hálózat fő kritériumai között említi a könyvtárakban jelentkező referenzs kérdéseknek megfelelő, minőségbiztosítással garantált, szakmailag megbízható tartalmat. Volt olyan könyvtári hálózat, amely úgy érezte, hogy kockázatos az elektronikus forrásokat a nyomtatottaktól elkülönülten kezelni, minthogy mindkettőt az állománykezelési politika részének kell tekinteni.

A források elérhetősége

A legtöbben tematikusan rendezett, az adott könyvtár weblapjáról a forrásokra mutató csatolókat helyeznek el. Van, ahol az elektronikus források nem szerepelnek a katalógusban. Két könyvtárhálózatban IP-címek alapján azonosítják a felhasználókat. A legtöbb helyen arra törekszenek, hogy a források a fiókkönyvtárakban is elérhetők legyenek, bár ezt nem mindenütt sikerült megoldani.

Használat

Különböző módokon igyekeznek a használatra vonatkozó adatokat gyűjteni, ám a legtöbbször kevés információ áll erről rendelkezésre. Egyesek

a megfigyeléseikre hagyatkoznak, mások a szolgáltatók statisztikáit használják. Megint mások a terminálok előjegyzéseit vagy a proxy szerverre bejövő hívások számát veszik alapul. A használatot általában jónak ítélik, de gyér használat miatt mondtak már le előfizetést. Nincs azonban megbízható statisztikai alap és összevetési lehetőség ennek megítélésére. Van, ahol a csekély használat okát az elégtelen marketingben látják.

Technikai problémák

A közkönyvtárak hasonló technikai jellegű problémákkal küszködnek, mint felsőoktatási társaik. Gyakran változnak az IP-címek, amiről nem értesítik őket a számítástechnikai részlegek. A proxy szerverek használatát nem támogatják a szolgáltatók, mivel félnek a jogosulatlan és nagyszámú egyidejű használattól. Vannak olyan problémák is, amelyek inkább a közkönyvtárakra jellemzőek. Ha nem IP-címen alapul az elérés, a könyvtárosoknak kell bejelentkezniük. Nehezen korlátozható az elérés a könyvtárra.

A könyvtárosok felkészültsége

A korábban lezajlott People's Network program nemcsak hardverhez juttatta a közkönyvtárakat, hanem lehetőséget adott a könyvtárosok képzésére is. Ez egy jó, általános technikai készség szintet eredményezett. Nehézséget okoz viszont a könyvtárosok megismertetése a működő szolgáltatásokkal.

A felhasználók készségei

Az interfészek, keresőszolgálatok sokfélesége, a feltételezett készség szintek különbözősége az átlagos, és a könyvtárat ritkán látogató olvasók számára akadályt jelentenek a használatban. Ugyanakkor növekszik a felhasználók számítástechnikai tudása. Egyre több könyvtári hálózat nyújt számítástechnikai és információhasználati képzést olvasóinak.

Kíváncsok tartalmak

A kíváncsok listáján a következők szerepelnek:

- tágabb tematika (irodalom, nyelvek, genealógia, természettudományok),
- üzleti információforrások,
- referenzművek,
- álláskereséssel kapcsolatos források,
- helyismereti anyagok,
- források a tizenéveseknek,
- készségfejlesztő csomagok.

Egyéb problémák

Egyes szolgáltatások magas árai és az árazási modellek sokfélesége nehézséget okoz. A felhasználók elvárásai, készségei és az interfészek közötti diszkrépancia szintén problémák forrása.

Összegezés

A felmérés legmeglepőbb eredménye, hogy az online elektronikus forrásokat milyen kis mértékben szolgáltatják a vizsgált könyvtárak. A CD-ROM továbbra is a domináns hordozó. Az elektronikus forrásokat még mindig újnak és idegennek tekintik: nincsenek integrálva a könyvtárak hagyományos szolgáltatásaiba. Általában erőtlennek érzik magukat e tekintetben a könyvtárak, nem érznek határozott irányultságot, és nem proaktívak.

A könyvtárak túl nagynak látják az elektronikus források beszerzésének problémáját ahhoz, hogy maguk oldják meg, ezért országos szintű intézkedésre várnak. Kérdés ugyanakkor, hogy kielégítő-e a felsőoktatási könyvtárakkal való együttműködés, tekintettel arra, hogy az intézmények nagymértékben különböznek egymástól. Taktikai szempontból is jobbnak látszik a szállítókkal nem földrajzi alapon, hanem a jól meghatározott felhasználói közösségre alapozva tárgyalni.

1. melléklet

A Co-East kritériumai a források kiválasztására
http://www.co-east.net/working_groups/content

Általános követelmények

- Alapvetően brit eredetű
- Rendszeresen aktualizált, jól látható aktualizálási dátummal
- Világos és aktuális információ a termék vagy a tartalom változásáról, az előfizetés megszüntetésének és/vagy a költség-visszatérítésnek a lehetőségével

Technikai követelmények

- Webalapú előfizetés
- IP-címek alapján történő elérés
- Felhasználói név és jelszó alapján történő elérés
- Korlátlan hozzáférés
- Világos felhasználói interfész, egyszerű keresési opciók
- Interfész a látáskárosodott felhasználóknak
- Használati statisztikák készítésének lehetősége minden részt vevő intézmény számára
- Távoli elérés a felhasználó azonosításával

Vevőszolgálati követelmények

- Ingyenes helpdesk szolgáltatás

- Ingyenes, a konzorcium igényeihez alakított reklám-anyag
- Ingyenes oktatások a könyvtárak kiválasztott munkatársainak

Ár- és szerződési követelmények

- Átlátható árak és világos árstruktúra
- A jelenlegi előfizetésekkel való összehangolás lehetősége
- Számlázás az egyes részt vevő intézményeknek
- Értesítések a megújításról

- Információ a tartalomszolgáltatásra vonatkozó bármely korlátozásról
- Információ a nyomtatásra vonatkozó bármely korlátozásról
- Moduláris címkiválasztás

/BALL, David: Public libraries and the consortium purchase of electronic resources. = The Electronic Library, 21. köt. 4. sz. 2003. p. 301–309./

(Koltay Tibor)

Dokumentumszolgáltatás – egy új paradigma?

A dokumentumszolgáltatás hagyományos keretei, amelyek korábban olyan országos intézmények irányítása alatt álltak, mint a British Library, felbomlottak. Különösen igaz ez a folyóiratcikk-szolgáltatásban. Az új modell a régi könyvtárközi kölcsönzéstől meglehetősen eltérő környezetben mutatkozik meg: nem csupán az internet mindent behálózó kapcsolatrendszere jelent új kontextust, hanem az is, hogy – jórészt a web fejlődésének eredményeképpen – mára a dokumentumszolgáltatás a kutatás, az oktatás, az információ-hozzáférés, a tudásmenedzsment támogatásának központi elemévé vált. Ráadásul mindezen változások – legalábbis az Egyesült Királyságban – olyan környezetben zajlottak le, ahol a teljes felsőfokú oktatási rendszer radikális átalakuláson ment át.

1999-ben a *University of East Anglia (UEA)* nagyszabású tanulmányt készített információs stratégiája újrafogalmazásának részeként. A tanulmány számos könyvtár- és információtudománnyal foglalkozó szakértő véleményén alapult, és bár elsősorban az intézményi környezet fejlesztését tartotta szem előtt, néhány megállapítása általános érvényűnek tekinthető. A részt vevő szakértőket arról kérdezték, hogy mennyiben fog különbözni a dokumentumszolgáltatás 5-10 év távlatában a hagyományos, papír alapú könyvtári ellátástól.

A válaszadók szerint az elektronikus folyóiratok terjedésével a kutatók mind kevesebbszer keresik fel a könyvtárakat, míg a diákok még mindig a tanulás színterének tekintik őket. Ez hosszú távon egymás mellett élő régi és új modellt, „hibrid jövőt” láttat a szakemberekkel. Hosszú távon a könyvtárosok a tudás és az információ-hozzáférés szervezőivé válnak, ami a könyvtárban „segítségnyújtó pult” funkciót tesz szükségessé. Akármilyen formában lévő információt szolgáltat is a könyvtár, a

felhasználónak mindig garantáltan a legkiválóbb minőséget kell kapnia. Ebből következik a dokumentumszolgáltatásban is a régi és az új együttélése: amíg a folyóiratcikk-szolgáltatásban mára felbomlott régi modell jórészt digitális alapon szerveződött újjá, addig a könyvek esetében még a papír alapú szolgáltatáson van a fő hangsúly. Így jelenleg a különböző ellátási modellek széles skálán helyezkednek el, a hagyományos könyvtárközi kölcsönzéstől a legmodernebb elektronikus szolgáltatásokig.

Az egyes kérések teljesítésének lehetősége öt változó függvénye: technológia, társadalom, környezet, politika, gazdaság.

Technológia

A kérések teljesítését a technológiai fejlődés alapvetően meghatározza. (A fejlődés mértékét jól példázza, hogy az egyetemre érkező diákok 80%-a rendelkezik mobiltelefonnal, 60%-uk lappal, és mire végeznek, általánosan jellemző, hogy mindkét eszköz a rendelkezésükre áll.) A digitális technológia (beleértve a kommunikációs hálózatokat is) alapvetően átalakíthatja az igen széles kör között megoszló kutatási forrásokhoz és a tananyaghoz való hozzáférés módját. A különbözőség és szétszórtság mellett azonban jellemző az egyéssítés és az „egyenre szabottság” is: a különböző formátumokban megjelenő digitális tartalmat a felhasználó egyre inkább a saját céljaihoz igazítva kérheti. Ennek eredményeként a társadalom tagjai maguk alakítják az általuk elért tartalmakat, és célszerűen megoszthatják azt közösségük más tagjaival. Ez a tevékenység egy olyan szerkezetet eredményez, amely a közösségi forrásokat is alapvetően befolyásolja.