

Raksts ir tulkojums no:

Daniel, Frank, Maier, Christine, Mayr, Peter, Wirtz, Hans-Christian. Die Kunden dort bedienen, wo sie sind. *Forum für Bibliothek und Information: BuB*, Nr.7/8, 2006, S.558-562. ISSN 0340-0301.

Tulkojumu sagatavoja: Zigrīda Murovska, Gētes institūta Rīgā Bibliotēkas bibliotekāre

Franks Daniels
Kristīne Maijere
Pēteris Meirs
Hans-Kristians Vircs

Apkalpot klientus tur, kur viņi atrodas

DigiUzziņas iztur pārbaudes laiku (darbojas kopš 2006. gada sākuma)

Šodien informācija vispirms tiek meklēta internetā – arī bibliotēkas lietotāji rīkojas tāpat. Bibliotēkas ir uz to pārorientējušās un ar tiešsaistes katalogiem, digitālām bibliotēkām, pilntekstu datubāzēm un starpbibliotēku abonementu tīklā izveidojušas virtuālas filiāles. Ideālā gadījumā šos pakalpojumus papildina digitāls uzziņu dienests.¹ Interneta pasniedzēja Anne Lipova jau pirms sešiem gadiem sacīja: „*It's the librarian's job, to meet the users where they are...*”² Tādējādi arī daudzās vācu bibliotēku interneta mājaslapās šodien pieejamas individuālas konsultācijas un informācijas sniegšanas pakalpojumi dažādākajās formās: kā e-pasta vēstules, ar web-formulāru starpniecību un pēdējos gados arvien vairāk kā čats.

Informācijas pakalpojumu sniedzēju tirgū bibliotēkas pakļautas komerciālai konkurencei. Savu palīdzību piedāvā rinda, bieži vien maksas, ekspertu portāli un *Human Answer*³ pakalpojumu sniedzēji, jo „cilvēki meklē atbildes, nevis dokumentus”⁴.

Kooperatīva informācijas pakalpojumu sniegšana

Ja par spīti sarūkošajiem personāla resursiem un budžetiem bibliotēkas vēlas uz ilgāku laiku nostiprināt savas pozīcijas uz internetu balstīto uzziņu dienestu jomā un nepalikt tikai pie uzziņām par katalogu, ir nepieciešama kopīga rīcība (jārīkojas kopīgi). Tāpat kā iepērkot datubāzes, konsorcijs sniedz virkni priekšrocību arī uzziņu jomā⁵:

- Darba ietaupījums kopīgi veidojot koncepciju, attīstot programmatūru, plānojot darbu, organizējot apmācības un nosakot vadlīnijas;
- Izmaksu ietaupījums sadalot maksu par programmatūru, to jauninājumiem un marketingu pa bibliotēkām;
- Piedāvājuma paplašināšana palielinot pakalpojumu pieejamību laika ziņā, kad

¹ Hermann Rösch: Digitale Auskunft: Entwicklung, Stand und Perspektiven. Leipzig, 2004. In: Information macht Bildung. Leipzig, 23. bis 26. März 2004, zugleich 93. Deutscher Bibliothekartag, 55. Jahrestagung der Deutschen Gesellschaft für Informationswissenschaft und Informationspraxis e.V., Wiesbaden 2004, Seite 307-317

² *Citēts pēc* Karen G. Schneider: The Distributed Librarian: Live, Online, Real-Time Reference. In: Internet Librarian, 2000. (www.ala.org/ala/online/inet/intelibrarian/2000columns)

³ Tulka paskaidrojums: *human answer* – atbildes uz jautājumiem internetā sniedz reālas personas

⁴ Marc Barach vom Live! Advice-Anbieter Ingenio.com, zitiert nach Bernd Hendricks: Kluge Menschen. In: Wirtschaftswoche, Nr. 10, 6. März 2006, Seite 122

⁵ Skat. 1. atsauci

- Piedāvājuma uzlabošana bibliotēkām (projekta dalībniecēm, specializējoties un pakalpojumu izpildes nodošanu eksterniem speciālistiem, ja pietrūkst nepieciešamo resursu un zināšanu;)
- Labāka atpazīstamība, ja visās bibliotēkās pakalpojums tiek piedāvāts izmantojot vienotu pazīstamu logo.

Tādi citu valstu piemēri, kā *247ref.org*, *biblioteksvagden.dk*, *bibliotheek.nl*, norāda uz to, ka anglosakšu zemes Skandināvija un Nīderlande, pretstatā vācu bibliotēkām, agri atpazīnušas datoru tīklā savienotas digitālās informācijas sniegšanas iespējas. Daudzas firmas blakus *OCLC*⁶ attīstītajai sistēmai *Questionpoint* par visdažādākajām cenām tur gatavībā digitālo uzziņu dienestu programmas.⁷

Kooperācijas uzziņu sniegšanā Vācijā

Vācijā pirmo soli sadarbības virzienā spēra Vācijas Interneta bibliotēka. Šajā apvienībā piedalās vairāk kā 90, pārsvarā publiskās bibliotēkas, kas pirmām kārtām piedāvā interneta mājaslapu adrešu katalogu.⁸ E-pasta pieprasījumi atbilžu sniegšanai tiek nosūtīti projekta dalībniecēm, bibliotēkām, vadoties pēc noteikta skaita, neņemot vērā ne saturu, ne ģeogrāfiskus faktorus.

Frankfurtes bibliotēkas ar *InfoPoint*, kur sadarbojas Frankfurtes Universitātes bibliotēka, Frankfurtes pilsētas bibliotēkas un *Die Deutsche Bibliothek* (Vācijas Nacionālā Bibliotēka), izveidojušas vietēju apvienotu uzziņu dienestu, kas ir savienots ar vispasaules *QuestionPoint*-tīklu. „Mēs vēlamies kaut ko pretstatīt *Google*”, saka Rita Albrehta, dienesta koordinatore.⁹

Uzziņas *DigiBib* apvienības ietvaros

Piedāvājumi tiešsaistē kļūst arvien daudzveidīgāki un kompleksāki, taču ar to saistītās konsultācijas un starpniecība tīklā bieži vien ir neapmierinošas – un tas, ņemot vērā e-pasta lietošanas nepārtraukto pieaugumu. Lielākajai daļai bibliotēku jau vairāk kā desmit gadus ir pazīstama problēma: kad uzziņu nodaļai uz ar e-pasta un web-kontaktformulāru starpniecību saņemtajiem jautājumiem jāatbild ar tradicionālo elektroniskā pasta programmu, rodas vairāki sistēmas izraisīti trūkumi:

- nepietiekams elastīgums: pieprasījumi var tikt atbildēti tikai pie attiecīgā datora;
- nepastāv centrāls pieprasījumu un atbilžu arhīvs;
- pastāv riski, ka pieprasījumi ilgi tiks neatbildēti, tiks vairākkārt apstrādāti (un atbildēti) vai arī paliks neievēroti;
- darba un aizvietošanas darba plāns vai iekšēja e-pasta vēstuļu sadale novērš trūkumus, taču iesaistītajiem kolēģiem jāsniedz informācija par apstrādātajiem pieprasījumiem, kas savukārt palielina e-pasta vēstuļu skaitu;
- statistisko datu apkopošana ir ļoti darbietilpīga.

Augstskolu bibliotēku centra (*hbz*¹⁰) Digitālās bibliotēkas¹¹ ietvaros savus pakalpojumus piedāvā vairāk kā 180 bibliotēkas – katra ar individuāli izveidotu lietotāja saskarni. Kā papildinājumu metadatu meklēšanai brīvajās interneta un konsorcijs ietvaros iepirktajās datubāzēs un katalogos,

⁶ www.questionpoint.org

⁷ Piemēram, *24/7 Reference, OnDemand, Convey Systems, Virtual Reference Librarian, DocuTek* un tā tālāk.

⁸ www.internetbibliothek.de

⁹ FAZ online, 22. November 2004: Suchdienst für Wissenschaftler gestartet.

¹⁰ Ziemeļreinas – Fesfālenes federālās zemes augstskolu bibliotēku centrs Ķelnē – www.hbz-nrw.de

¹¹ www.digibib.net

kooperatīvi izveidotajam interneta mājaslapu katalogam un tiešsaistes starpbibliotēku abonementam radās doma *DigiBib* integrēt kopīgu uzziņu dienestu.

2005. gada sākumā atsaucoties uz *hbz* Konsultatīvās padomes Digitālās bibliotēkas komisijas ierosinājumu ieinteresēto lielpilsētu, universitāšu un tehnisko augstskolu bibliotēku lietotāju sanāksmes laikā tika izveidota *Ad-Hoc-AG*.¹² Šī akciju sabiedrība izstrādāja tā dēvēto pienākumu burtnīcu un testēja dažādas tirgū pieejamos programmu produktus, no kurām beigu beigās prasībām atbilda tikai Frankfurtes apvienībā un Berlīnes pilsētas un federālās zemes bibliotēkā izmantotā programma *QuestionPoint*.¹³ Iemesli, kādēļ akciju sabiedrība ar komisijas, kā arī *hbz* piekrišanu nolēma attīstīt savu programmu pamatojoties uz atvērtā koda programmu *OTRS*:

- *OTRS* ir runa par jaudīgu sistēmu vācu valodā, ko *hbz* var izmainīt ātri, katrā laikā pēc konsorcijs dalībnieču vēlmēm
- Brīvi pieejamā pamata programmatūra un pārskatāmais ar programmēšanu saistītais darba ieguldījums pieļauj *DigiBib* datorprogrammas lietotājiem sistēmu piedāvāt bezmaksas, citu bibliotēku pieslēgšana iespējama jebkurā laikā.
- Lietotāja saskarne var tikt pielāgota vietējiem apstākļiem (nepieciešamībām), sistēma ir attiecīgās bibliotēkas piedāvājums. Esošās uzziņu pieprasījuma veidlapas pēc nelielas pielāgošanas var tikt izmantotas atkal.
- Pēc nepieciešamības bibliotēka visu e-pasta saņemšanas un nosūtīšanas organizāciju var realizēt, izmantojot „DigiUzziņas” vārdā nosaukto sistēmu.
- Iespējams iestatīt automātisku pieprasījumu pārsūtīšanu citai e-pasta adresei, kā arī šķirošanu pa nozarēm.

Tehniskā realizācija

OTRS ir klientu atbalsta jomas (skat. tabulu apakšā), kas balstās uz *Perl*¹⁴ un *MySQL*.¹⁵ Līdz ar internetam neraksturīgi ilgo programmas attīstības vēsturi programma ir gatavs produkts, kas ir elastīgs un optimāli atbalsta vairāku institūciju sadarbību. Vienlaikus iespējams ņemt vērā atsevišķo bibliotēku īpatnības, kā arī sistēmā pēc individuāliem parametriem formulēt un iestatīt standarta atbildes, uzrunas un signatūras.

Atklāta pirmkoda projekts *OTRS*

OTRS (www.otrs.org) izstrādāja vācu Linux piedāvātājs SuSE (ko pārpircis Novell) kā iekšēju atbalstsistēmu. Kopš 2001. gada programma tiek attīstīta kā atklātā pirmkoda projekts. Tiek lēsts, ka pasaulē programma instalēta 20 000 reizes. Starp projekta lietotājiem mināmi, piemēram, *NASA*, *General Motors* vai *DaimlerChrysler*. Bibliotēku jomā *OTRS* uzziņu dienesta darbībā izmanto *International University Bremen*. Nepieciešamības gadījumā (protams, par maksu) iespējams izmantot firmas *OTRS GmbH* paklpojumu.

¹² Dalībnieki: Dortmundes Universitātes bibliotēka www.ub.uni-dortmund.de, Dortmundes Tehniskās augstskolas bibliotēka www.fhb.fh-dortmund.de, Dortmundes pilsētas un federālās zemes bibliotēka www.bibliothek.dortmund.de, Diseldorfas universitātes bibliotēka www.ub.uni-duesseldorf.de, Hamburges Bücherhallen www.buecherhallen.de, Ķelnes Universitātes un pilsētas bibliotēka www.ub.uni-koeln.de, Ķelnes pilsētas bibliotēka www.stbib.-koeln.de, Vupertāles Universitātes bibliotēka www.bib.uni-wuppertal.de

¹³ Jau 2004. gada sākumā Ķelnes Universitātes un pilsētas bibliotēka domāja ieviest profesionālu un ērtu sistēmu e-pastu pieprasījumu apstrādei. Tādēļ, ka tika apsvērta dalība kooperatīvā uzziņu dienesta apvienībā, piemērotākā šķita *QuestionPoint*, kas 3 mēnešu ilgajā izmēģinājuma laikā pilnīgi gan nepārliecināja. Augstā maksa par licenci, kā arī nepārliecinātais serviss beigu beigās noveda Ķelnes universitātes un pilsētas bibliotēku pie lēmuma, neizmantojot *QP*.

¹⁴ www.perl.org

¹⁵ www.mysql.org

Lai gan klientu un uzziņu dienesta darba process ir līdzīgs (ienākošo pieprasījumu apskatīšana un pārsūtīšana nepieciešamības gadījumā, pieprasījumu bloķēšana, lai uz tiem varētu atbildēt, atbilžu izsūtīšana klientiem), dažādie jēdzieni¹⁶ izraisa zināmas „kultūru atšķirības”. Tādēļ daudzi saskarnes apzīmējumi tika pielāgoti, lai sistēma bibliotēkās tiktu labāk pieņemta. Bez tam vēl *hbz* ieviesa papildinājumus, kas sniedz iespēju blakus veseliem atbilžu paraugiem ievietot arī teksta elementus.

Zemāk aprakstītais ilustrē, kā norit tipiska uzziņu pieprasījuma apstrāde (skat. 1. attēlu).

Liza Literāte ir Dortmundes Universitātes studente. Referātā par austriešu literatūru viņa vēlas iepazīstināt ar Nobela Literatūras prēmijas laureāti Elfrīdes Jelinekas daiļradi. Viņa zina, ka viens no viņas romāniem ir ekranizēts, savu referāta prezentāciju viņa vēlas atdzīvināt ar īsu fragmentu no šīs filmas. Taču viņai piemirsies gan filmas režisors, gan nosaukums. Tādēļ, ka nesen savas bibliotēkas interneta mājaslapā viņa redzēja norādes uz DigiUzziņam, viņa nolemj šo dienestu izmēģināt. Viņa aizpilda nepieciešamo veidlapu un nosūta savu pieprasījumu.

Jautājuma nosūtīšanai studentei ir divas iespējas: ar bibliotēkas interneta mājaslapā ievietotā veidlapa vai ar e-pasts, ko var adresēt brīvi izvēlētai bibliotēkas e-pasta adresei.¹⁷ Sistēmā pieprasījumi tiek sašķiroti pa dažādām mapēm, pastāv lokāli specifiskas mapes (Ķelnes Pilsētas bibliotēka, Dortmundes Universitātes bibliotēka utt.)¹⁸ un kopējas, visiem uzziņu dienesta dalībniekiem pieejamas mapes, kuros var tikt ievietoti tie informācijas pieprasījumi, uz kuriem lokāli nav iespējams sniegt atbildes. Lizas informācijas pieprasījums vispirms automātiski nonāk Dortmundes Universitātes bibliotēkas mapē.

Sebastians Meklētājs ir pieredzējis ilggadējs Dortmundes Universitātes bibliotēkas bibliotekārs. Automātiska e-pasta ziņojumi sniedz viņam informāciju par ienākušajiem informācijas pieprasījumiem, tad viņš ar savu personisko paroli autorizējas interneta mājaslapā¹⁹. Vai arī šad un tad viņš ieskatās atsevišķā logā, ko viņš darba dienas gaitā atvēris atsevišķā pārlūkprogrammā.

Bibliotekārs lokālās atrašanās vietas un kopējā uzziņu dienesta ietvaros jebkurā laikā redz informāciju par vēl neatbildētajiem pieprasījumiem. Pieeja uz jau atbildētajiem pieprasījumiem tiek automātiski bloķēta. Atbildēšanai marķētie pieprasījumi var tikt atsevišķi atvērti. Ja bloķēts pieprasījums noteiktajā laikā netiek atbildēts, visiem vienā atrašanās vietā esošajiem darbiniekiem tiek nosūtīts brīdinājums – vēlāk, ja nepieciešams, tas tiek nosūtīts arī visiem kopējā uzziņu dienestā iesaistītajiem darbiniekiem.

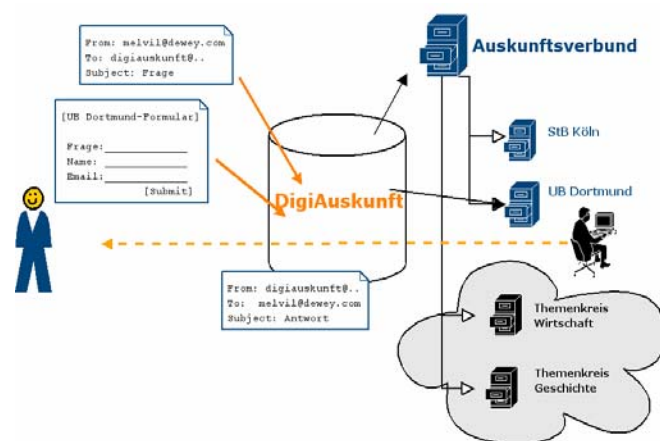
Tā Sebastians Meklētājs bloķē informācijas pieprasījumu un sāk informācijas meklēšanu atbildei. Jau pēc neilga laika viņš konstatē, ka meklēta tiek filma „Klavierētāja”, kuras režisors ir Mihaels Haneke. Bibliotekārs meklē vēl dažas kritikas un uzzina, ka filma pieejama pilsētas bibliotēkā DVD formātā. Ar šiem datiem, izmantojot automātiski iestarpināmo atbilžu un teksta paraugus, viņš formulē savu atbildi. Šī ziņa Lizai Literātei tiek nosūtīta ar e-pasta starpniecību, kā arī tiek saglabāta arhīvā, kur tā anonīma ir pieejama citiem kopējā uzziņu dienesta bibliotekārēm un bibliotekāriem. Studente ir sajūsmā par ātro un kompetento atbildi, bibliotēkā izņem DVD un teicami aizstāv savu referātu.

¹⁶ Runa ir par jēdzieniem, kas programmēšanas valodā tiek apzīmēti savādāk nekā bibliotēku jomā, piemēram, „aģents” atbilst „bibliotekārs” utt.

¹⁷ Attiecīgi vispārējai e-pasta adresei: digiauskunft@hbz-nrw.de

¹⁸ Ja dažādajām nodaļām adresētos pieprasījumus nepieciešams šķirot, katrā lokālajā mapē iespējams definēt arī vairākas apakšmapes, piemēram, starpbibliotēku abonements, interneta mājaslapas redakcija, redakcija utt.

¹⁹ <http://digiauskunft.digibib.net>



1. attēls. Bieži sastopamu uzziņu pieprasījumu apstrādes process – pastāv divas iespējas kā uzdot jautājumus: veidlapas bibliotēkas interneta mājaslapā vai e-pasts uz bibliotēkas definētu adresi (skat. kreisajā pusē); sistēmā pieprasījumi tiek sašķiroti pa dažādām mapēm (skat. ilustrācijas labajā pusē) un atbildēti.

Šajā piemērā mapes sakārtotas pa organizācijām, būtu iespējams arī tematisks grupējums, kā tas ir paredzēts grafikas apakšējā daļā (1. attēls, augšā). Vairākas bibliotēkas, kas specializējušās ekonomikas nozarē, varētu apvienoties „Nozares darba grupā” un kopīgi sniegt atbildes uz šīs nozares jautājumiem. Tāpat arī darba grupu var izveidot bibliotēkas ar vienu un to pašu atrašanās vietu.

Kā jau minēts jau atbildēti pieprasījumi anonīmi atrodas „Zināšanu bāzē”, kas pieejama visiem kopīga uzziņu dienesta darbiniekiem, bez tam arī par biežāk izmantotajām tēmām iespējams izveidot *FAQ*²⁰. Katram ievadītajam *FAQ* iespējams piešķirt dažādas tiesības un pēc izvēles iestatīt tās pieejamas tikai apstrādātājiem vai arī bibliotēkas lietotājiem. Apjomīgais statistikas modulis pieļauj veikt dažādas analīzes.

Sistēma praksē

Pēc tam, kad *hbz* pabeidza testa varianta programmēšanu, varēja uzsākt *OTRS*-lietotnes pārbaudi līdz matu galiņiem. Taču pirmais vērtējums bija negatīvs: par daudz funkciju, sarežģīti nosaukumi, nepārskatāma web-saskarne.

Ar *hbz* sastādītās īsās dokumentācijas, kā arī ar pašu izveidotām lietošanas pamācībām bibliotēkas tomēr ātri iepazīna svarīgākās funkcijas.


Sevišķa uzmanība tika pievērsta prasmēm rīkoties ar informācijas pieprasījumiem (apstrāde, pārsūtīšana, pārvietošana apstrādei citam darbiniekam, piezīmju izveide) un tekstu paraugiem, kā arī darbam ar jautājumu arhīvu un zināšanu datubāzes izveidei, ko izmantot uzziņu dienesta ikdienā. Kopvērtējumā tests atsevišķās bibliotēkās noritēja apmierinoši un sniedza daudzus ierosinājumus programmas uzlabošanai, kurus *hbz* uztvēra un ieviesa. Rezultātā bija izveidota bibliotēku vajadzībām un darba norisei atbilstoša programma, kuru droši var salīdzināt ar citām komerciālām *software*.

DigiUzziņas savu darbību uzsāka saskaņā ar plānu 2006. gadā Dortmundes pilsētas un federālās zemes bibliotēkā, nedaudz vēlāk tam sekoja Ķelnes Universitātes un pilsētas bibliotēka, Dortmundes Universitātes bibliotēka un Ķelnes pilsētas bibliotēka, kā arī Ķelnes Tehniskās augstskolas bibliotēka aprīlī. Katrai atrašanās vietai nepieciešams veikt ne pārāk apjomīgus priekšdarbus: web-formulāra pielāgošana, teksta elementu un signatūru ierīkošana, „zināšanu bāzes” izveide un lokāli specifisko standarta tekstu noteikšana. Patreiz pieejama ir arī detalizēta rokas grāmata, kā arī *hbz* visiem

²⁰ *Frequently Asked Questions*: bieži uzdotie jautājumi

lietotājiem piedāvā apmācības pusdienas garumā, tā, lai jaunie darbinieki varētu ātri uzsākt darbu. Ar programmas izmantošanu saistīto problēmu risināšanai un sistēmas uzlabošanai visu lietotāju rīcībā ir e-pasta adresātu saraksts.

Sistēmā praksē sevi pierādījusi. Pieprasījumu apstrāde ir ievērojami vienkāršota un var tikt ērti realizēta no jebkura datora ar interneta pieslēgumu. Apmēram 80 procentu informācijas pieprasījumu ir lokāla rakstura un saistīti ar bibliotēku (jautājumi par fondu, grāmatu izsniegšanas kontu, par noteiktiem servisa pakalpojumiem), tādi nozaru jautājumi kā Amsterdamas lietotāja pieprasījums, kas meklēja rakstu par Vestfālenes vēsturi, ir gan vēl diezgan reti.



2. attēls. Veidlapa pieprasījumu nosūtīšanai DigiUzziņām.

Mārketingis

Pēc Dortmundes pilsētas un federālās zemes bibliotēkas pieredzes nepietiek vien ar saišu izveidi uz atsevišķu interneta mājaslapu un digitālās bibliotēkas uzziņu veidlapām. Lietošana pieauga tikai tad, kad interneta mājaslapā tika izveidota tieša pieeja ar nepārskatāmu logo.

Taču kā ar visiem bibliotekārajiem pakalpojumiem ar to vien nepietiek. Pakalpojums ir aktīvi jāreklamē, iesaistot ne tikai medijus. Tā bibliotēkas ciešiem sadarbības partneriem (skolām, skolotāju semināriem, universitāšu institūtiem, profesionālajām skolām utt.) var piedāvāt interneta adreses un logo DigiUzziņu saišu izveidošanai to mājaslapās, klāt nāk tādi ierastie reklāmas līdzekļi kā grāmatzīmes, pastkartes, brošūras u.c.

Arī pakalpojuma reklamēšana bibliotēkas apmācību un ievadlekciju piedāvājumos ir daudzsološa. Principā tādējādi ir jāklūst skaidram, ka bibliotēka var piedāvāt daudz vairāk kā atbilžu sniegšanu uz vienkāršiem jautājumiem par fondu. Citādāk nekā augstāk minētajos ārzemju piemēros vācu bibliotēku imidžs par spīti visām pūlēm ir diezgan tradicionāls – lietotāji parasti negaida problēmu atrisinājumu vai atbildes uz nozaru jautājumiem.



Pakalpojums aktīvi un atjautīgi jāreklamē – Dortmundes pilsētas un federālās zemes bibliotēka rāda piemēru.

Izredzes

Vispirms vasarā darbu ar sistēmu uzsāka 18 bibliotēkas – un vēl vairākas bibliotēkas atrodas starta pozīcijās. Līdzdarbība, piedaloties *DigiBib*, nav nosacījums, taču eksternām bibliotēkām par dalību tajā ir jāmaksā. Plānoti ir arī lokālajiem portāliem²¹ atbilstošas apvienošanās, ko, kā jau teikts, iespējams ar programmu viegli organizēt. Paredzēta sadarbība un savienošanās sadarbības tīklā ar citām uziņu sniegšanas apvienībām, jo minētās šādu apvienošanās priekšrocības pastāv arī lielākā mērogā.

Bez nelieliem programmas uzlabojumiem šajā gadā tiek gatavota tērzēšanas -moduļa ieviešana – jo mūsu klienti vēlas pakalpojumu saņemt ne tikai tajā vietā, kur viņi atrodas, bet arī pēc iespējām īsākā laika periodā. Taču bailēm nav pamata: katrai bibliotēkai ir brīva izvēle, vai tā vēlas to piedāvāt, un tērzēšana nav nemaz tik grūta...

²¹ Piemēram, www.doib.de, www.koeln-bib.de