

# A kanadai nemzeti könyvtár kezdeményezései a digitális könyvtár terén

Doug Hodges – Carrol D.Lunau

Hodges, Doug – Lunau, Carrol, D.: The National Library of Canada's digital library initiatives. (In: Library HI Tech., vol 17. No. 2. 1999. pp. 152–164.) c. tanulmányát **Papp István** tömörítette.

A Kanadai Nemzeti Könyvtár (National Library of Canada – NLC) két fő feladata közül az első Kanada kulturális örökségének a szolgálata, a második pedig megkönnyíteni minden kanadai számára az információs források hazai és nemzetközi hálózataihoz való hozzáférést. E kettős feladatot egy olyan országban teljesíti, amely területét tekintve a második legnagyobb a világon, de az USA mentén húzódo sávától eltekintve igen ritka a lakossűrűsége. Ebből következően azonban igen fejlett a telekommunikációs rendszere. Nagy súly esik a könyvtári forrásmegosztásra (állománygyarapítási együttműködés, könyvtárközi kölcsönzés, dokumentum-ellátás) részben ugyancsak a földrajzi adottságok miatt, részben mivel meglehetősen kevés az igazán nagy könyvtár. A közkiadások visszafogása a 80-as évek derekától kezdve igen érzékenyen érintette a könyvtárakat is. Az államháztartás egyensúlyát

ugyan sikerült elérni, de a takarékosági program változatlanul érvényben van. Ilyen körülmények között az internet fontos és vonzó eszközzé vált az információhoz való hozzáférésben és a gazdasági fejlődésben szerte az országban. A közkönyvtárak jelentik a fő hozzáférési pontot az internet nyilvános hozzáférésehez, s egy felmérés tanulsága szerint ezzel a nagyközönség is egyetért.

Az NLC a késői hetvenes évektől kezdve aktív szerepet játszott az információs politikai fejleményekben, kormányzati körökben és azokon kívül is. Támogatja az információs szupersztrádához való általános, egyenlő és megfizethető hozzáférés elvét és gyakorlati megvalósulását, a könyvtárak közötti információcserét és forrásmegosztást. Ebből következően természetes dolog volt, hogy az NLC elkötelezte magát a digitális könyvtári kezdeményezések iránt is.

Az 1994-ben indított gopher szolgáltatások óta több digitális programban vett részt: szolgáltatások a weben, hálózatban kínált könyvtári termékek és szolgáltatások (pl. elektronikus kiadványok gyűjteménye, navigációs segédletek). Az NLC látja el a Canadian Initiative on Digital Libraries titkársági feladatait. Ugyanakkor abból indul ki, hogy a jelenlegi, nyomtatásra alapozott könyvtári szolgálat egy teljes egészében digitalizált szolgáltatási modellel való felváltása csak fokozatosan történhet. A legtöbb könyvtár számára a mai időkben egy hibrid modell (a hagyományos és a digitális szolgáltatások együttes fenntartása kínálja) a járható utat.

Ennek megfelelően az NLC olyan általános szoftver beszerzését és installálását irányozta elő, amely egyaránt képes a hagyományos szolgáltatások támogatására és a digitális könyvtári alkalmazások széles körének bevezetésére (elektronikus publikációk előállítása és hálózaton kívül való kínálata, keresés teljes szövegben, metaadatok és digitalizált anyagok adatbázisának kezelése stb.). A fejlesztés szakaszos megvalósítását irányozták elő, hogy elkerüljék a rendszer túl gyors elavulását. Az első fázist 1997 elején zárták le, s 1998-ban kezdtek hozzá a másodikhoz. Most készülnek a tervek az elektronikus dokumentumkezelő rendszernek a hálózaton hozzáférhető elektronikus kiadványokra való alkalmazására.

A digitális könyvtár felé vezető út megújította az érdeklődést a megosztott és decentralizált szolgáltatási modell iránt, mivel az országos hálózatokhoz való hozzáférés lebontotta az információk beszerzése előtt álló földrajzi gátakat. Az NLC már az 1980-as évek kezdetétől a hálózati környezetnek megfelelő szabványok és protokollok bevezetésén dolgozott. A virtuális kanadai központi katalógus (vCuc) létrehozására irányuló kísérleti projekt 1998-ban már e feltételek között bonyolódott le.

A fenti eredmények a meglévő szerény erőforrások (személyzet, pénz, eszközök) gondos felhasználásán alapulnak.

Az NLC a digitális könyvtárakra úgy tekint, mint amelyeknek ugyanazok a céljai és funkciói, mint a hagyományosoknak. A belátható jövőben folytatódik a megszokott fizikai hordozók (könyvek, újságok, folyóiratok, hangfelvételek, videokazetták, CD-ROM-ok stb.) publikálása, noha az előállítási eljárás többnyire digitális. S itt vannak a történeti gyűjtemények is, amelyek megőrzése és hozzáférhetővé tétele továbbra is lényeges feladatot jelent, még ha részben digitalizálják is őket.

A digitalizációs program beindításakor az NLC úgy döntött, hogy arra koncentrál, amiben erős: indexek, kiadványok, kiállítások, ritka vagy unikális dokumentumok.

Az információs való hozzáférés érdekében pedig egységesen közelítették meg a hagyományos és a hálózaton lévő elektronikus dokumentumok beszerzését, megszervezését, hozzáférhetővé tételét és megőrzését. Ugyanakkor tudomásul vették, hogy bármely intézmény is az információ univerzumának csak kis részét képes hatékonyan gondozni.

## Az együttműködés kérdései

Az NLC nagy súlyt helyez az együttműködésre nemcsak a könyvtári partnerekkel, hanem a kiadókkal, a múzeumokkal, az egyetemekkel és szerzőkkel is. A Canadian Initiative on Digital Libraries (CIDL) az NLC és több mint 50 könyvtár szövetsége a digitális erőforrások fejlesztésére. A tagok között felsőoktatási, köz- és szakkönyvtárak egyaránt találhatók. A cél a digitalizáció koordinált megvalósítása, s biztosítani a hosszú távú hozzáférés és megőrzés követelményeit, valamint a digitális források szabványok szerinti fejlesztését.

A Federal Task Force on Digitalization a kormányzati információ digitalizálására összpontosította a figyelmét, beleértve az elektronikus publikálást is. Az akciócsoport, amelynek társelnöke volt az NLC igazgatója, 1997-ben tette le az asztalra az ajánlásait, öt fő témakörben: a digitalizált tartalmakhoz

való hozzáférés, a digitalizálásra szánt dokumentumok kiválasztása, a szellemi tulajdonnal kapcsolatos kérdések, szabványok és ajánlott eljárások, a digitális konverzió finanszírozási stratégiái.

Az együttműködés közös elképzeléseket és stratégiákat tételez fel. Ezeket 1994-ben fogalmazta meg a „*Canadian Information Resource Sharing Strategy*” c. dokumentum. A cél az volt, hogy közös szolgáltatási, technológiai és politikai keretet teremtsenek egy olyan könyvtári szolgálat számára, amely minden kanadai igényét kielégíti. Azóta egy sor program pont megvalósult (protokollos könyvtárközi kölcsönzési rendszerek, tartományi hálózatok, a könyvtárak szinte általános hálózati összeköttetése, Z 39.50-re alapozott rendszerek, s a majdnem mindenhol jelen lévő internet.) Egy munkacsoport most a stratégia felülvizsgálatán dolgozik.

Az NLC hangolta össze a virtuális központi katalógus projektjét, amelyben 21 könyvtár és 8 könyvtári szoftverreladó működött közre. A projekt célja az volt, hogy megvizsgálja lehetséges-e a vCuc keretében a földrajzilag szétszórt katalógusokban a Z 39.50 révén és az interneten keresztül keresni, s így forrásmegosztással továbbra is magas színvonalú könyvtári ellátást biztosítani. A projekt sikeresen bizonyította egy ilyen virtuális közös katalógus lehetőségességét, ha a célokat összefüggően és gondosan kiválasztva adják meg. (Kevésbé sikeres, ha nagyobb a célok változatossága és száma.)

A partneri kapcsolatok lehetővé teszik a munka, a kiadások és a kockázatok megosztását. Az NLC több közös digitalizációs programban vesz részt, s nem csak a könyvtári partnerekkel. (Közülük a legfontosabb az Industry Canada programja: School-Net Digital Collections.)

Eddig 25 digitalizációs program fejeződött be, s néhány ma is folyamatban van. Az NLC partnerségre lépett több intézménnyel a hibrid könyvtárak fejlesztésére vonatkozó tapasztalatok, szakértelem és kutatási eredmények kicserélésére. (Pl. az Agora program, amelyet az UK eLib Programme finanszíroz.)

## A megőrzés kérdései

Az NLC a 80-as és 90-es évek fordulóján növekvő figyelmet fordított az elektronikus publikációk kiválasztására, beszerzésére, katalogizálására, hozzáférhetőségére és megőrzésére. Bonyolult kérdések merültek fel, s nem voltak világos válaszok. Az 1994-ben az AMICUS rendszer segítségével lefolytatott kísérletek az elektronikus kiadványok kezelése terén további kérdéseket vetettek fel.

A vita középpontjában két, egymást kiegészítő kérdés került: 1.) az NLC felelőssége és tennivalói a kanadai szerzők és kiadók által előállított elektronikus kiadványokkal kapcsolatban; 2.) a könyvtár, mint számítógépesített dokumentumok előállítója és szétosztója.

Miután az NLC 1994-ben és 1995-ben néhány kanadai elektronikus folyóiratra és más publikációra alapozott kísérleti projektet bonyolított le, 1995-ben úgy döntött, hogy minél előbb alapvető könyvtári szolgáltatásainak részévé kell tennie az elektronikus publikációk beszerzését és kezelését. Azóta ez nagyrészt megvalósult.

Az NLC-nek az az álláspontja, hogy nemcsak az optikai lemezekre és más fizikai hordozókra terjed ki gyűjtési kötelezettsége, de a tisztán elektronikus publikációkra is, olyanokra, amelyek csak az interneten léteznek. Ez utóbbiak időleges jellege miatt különösen fontos, hogy Kanada kulturális örökségének részeként megőrzést nyerjenek. Nem elegendő tehát, hogy a könyvtár jogot szerezzen hozzáférésekre, meg kell kapnia az elektronikus másolatokat is, hogy a jövő kutatói elolvashassák őket a szabványosított szoftvert használva.

Az NLC elektronikus gyűjteménye tartalmazza a hivatalosan publikált, kanadai és online könyveket és folyóiratokat. Ezeket a kiadványokat beszerezték, katalogizálták és véglegesen megőrzik, s nyilvánosan is hozzáférhető az interneten a weben keresztül. Bibliográfiái leírásaik (bennük az egységes forrásmegjelölők - uniform resource locators, URL), a

könyvtár AMICUS rendszerén vagy hálózati OPAC-on keresztül férhetők hozzá.

A hálózati elektronikus publikációk – szemben a köteles példányként érkező könyvekkel, CD-ROM-okkal, – általában bekérésre kerülnek az NLC állományába, ráadásul abban a formátumban, amelyben a kiadó rendelkezésre bocsátja őket. A hangsúly a tartalmi megőrzésre esik, s nem a pontos formátumra. Eltérések mutatkoznak a nyomtatott és az elektronikus verzió tartalmában, ezért mindkettőt meg kell őrizni. Nem csak beszerezni kell a másolatot, de rendszeresen fel is kell frissíteni őket, ahogy a szabványok változnak és fejlődnek. Fontosnak látszik megőrizni az elektronikus dokumentum eredeti megjelenési formáját (nem így a fizikai hordozóját), hogy szoftver emulációs technikát alkalmazva lehessen használni. A megőrzés szempontjából igen lényegesek a metaadatok: tudni kell, hogy milyen szoftverrel és hardverrel állították elő, s milyen szabványokat és kódrendszert alkalmaztak.

Egyike a legnagyobb problémáknak, hogy nem egyeztek meg a legjobb közös eljárásban a weben publikálók. A webhelyek gyakran igen különböző módon vannak felépítve, s ez letöltésük során megszakadt linkekben és hiányzó fájlokban jelentkezik. Hiába vannak szabványok, ha a nem mindenki használja őket.

A hálózati elektronikus publikációk egyre inkább támaszkodnak adatbázisok használatára. Ez megkönnyíti a használók számára a navigálását és a visszakeresést, az előállítók számára pedig a digitális dokumentumok saját, első kezelését. Az adatbázisok ilyen célú használata azonban kérdéseket vet fel a megőrzés viszonylatában. Az NLC jelenleg csak a CD-ROM-on megjelent adatbázisokat gyűjti, ám az adatbázisokat egyre inkább használják az elektronikus publikálás és webhelyek támogatására is. Ha egy teljes adatbázist szerzünk be, s rendszeres naprakész kiegészítőit, akkor meg kell állapítanunk, mi változott, s meg kell őrizni a digitális do-

kumentum vagy adatbázis-rekord régi változatát is. Ez látszólag megoldhatatlan probléma, ha inkompatibilis információs technológiánk architektúrájával. Alkalmazott kutatásokra van szükség annak érdekében, hogyan őrizhetők meg hatékonyan és megbízhatóan a legkisebb ráfordítással. Felmerülnek szerzői jogi problémák is: mindenképpen szükség van olyan rendelkezésre, amely megengedi az adatbázisok másolását a könyvtárak és digitális archívumok számára nem kereskedelmi célokra.

## A hozzáférés kérdései

A használóknak szüksége van egy megfelelő, hálózatra kapcsolt számítógépre a munkahelyén, otthonában vagy közintézményekben (közkönyvtár, iskola), hogy hozzáférhessen az elektronikus forrásokhoz. A technológiai változások gyors üteme miatt ez egyike a legnagyobb kihívásoknak a hozzáférés biztosításában. S nem szabad megfeledkezni arról, hogy a testi fogyatékosok (pl. vakok) esetében további problémák merülnek fel. A digitális könyvtár megvalósítása során mindenre tekintettel kell lenni.

A digitális gyűjteményeket és szolgáltatásokat úgy kell megtervezni, hogy a sávszélesség használata minimális legyen. Ez különösen fontos távoli vagy falusi környezetben élők számára, akiknek lassú a hálózati hozzáférésük. Ezért a tartalom megtervezésének kritériumait úgy kell megállapítani, hogy a sávszélességet megtartsák és lerövidítsék a letöltési időt. (A műholdról letöltés vonzó technológiája egyelőre még nem sokak számára áll rendelkezésre.)

Az internet sávszélességgel kapcsolatos a megfizethető hozzáférés biztosítása. A problémát persze enyhíteni lehet politikai, jogi és távközlési szabályozással, de végső soron mindenképp a használók fizetnek az internet kapcsolatért és a távközlési eszközökért.

Nem szabad azonban büntetni azokat a használókat, akiknek alacsony sávszélesség áll rendelkezésükre. Egy digitális gyűjteményt meg lehet szervezni úgy is, hogy a költségeket minimalizálják, de ez a költségeknek a használókra való áthárítását jelenti, ha nincs hozzáférésük nagy sebességű sávszélességhez. Ezért előfordulnak olyan esetek, amikor az egyetlen – vagy legjobb – megoldás a használóknak igen nagy fájlkat kínál letöltésre. (Például nagy felbontású digitális térképek vagy kép gyanánt digitalizált nyomtatott oldalak.)

A digitalizált tartalmakat úgy kell előállítani, hogy a tartalom – amennyire csak lehetséges – technológiailag semleges legyen, vagyis különféle digitális formátumokban és nyomtatásban is megjeleníthető legyen. A pénzügyi megszorítások nem engedik meg minden dokumentum nyomtatott formában való közzétételét is, de kérésre lehetséges egy-egy példány kinyomtatása, ha a használónak szüksége van a fizikai másolatra.

A szellemi hozzáférés (értsd a források felkutatása és a navigáció) biztosítása komoly kihívást jelent a digitális könyvtárak számára. A tárgyszavakkal, a keresési operátorokkal, a relevancia-fokozatokkal végzett keresés gyakran túl bőséges, nehezen kezelhető eredménnyel jár. Sok problémát megold, ha metaadatokkal írják le a forrásokat, s címtárakat készítenek és használnak. A digitális anyag tematikai csoportosítása az összefüggések jelzésével sokat segít a navigálásban. A kódolt szövegfájlokba beépített metaadatok jelentősen javítják a visszakeresés pontosságát és eredményességét. Az NLC egyik kísérlete azt bizonyította, hogy a digitalizálás folyamata ideális lehetőséget kínál a metaadatok előállítására, ha a munkát végző személy tisztában van a szabványokkal és az adott mű tartalmával.

Az NLC a szellemi feltárás e módszereivel integrálja az online katalógushoz való hozzáférést. A hagyományos nyomtatványokat és egyéb fizikai dokumentumokat tartalmazó katalógus a könyvtár web interfészén, a resAnet révén férhető hozzá. Ez az in-

tegrált hozzáférés áttevéődik az AMICUS-ra, az NLC fő katalogizálási és bibliográfiai rendszerére, amelynek weben hozzáférhető változata fejlesztés alatt áll.

1997 óta a kanadai nemzeti bibliográfia géppel olvasható rekordjaiba beilleszthető a MARC 856-os címkéje. (MARC tag 856). Ebben a mezőben szerepelnek az elektronikus hálózati publikációk egyetemes forráslokátorai (URL). A kanadai könyvtárak letölthetik ezt az információt saját webes katalógusaikba, használói javára. Sok Z 39.50-es kliens szoftver és web zsilip képes a teljes elektronikus szöveget is rendelkezésre bocsátani a katalógusrekord hiperlinkelt MARC 856-os mezőjében.

Az NLC címtára, a *Canadian Information by Subject* (CIBS) a könyvtár webhelyén a találatok több mint 20%-át mondhatja magáénak, többet, mint bármely más szolgáltatás vagy forrás, amit a könyvtár nyújt. A CIBS megkönnyíti a források felfedezését és a navigálást. A használat során persze problémát okoz a helyek és az URL-ek állandó áthelyezése. Egyelőre olyan megoldásokkal mint a digitális dokumentumok azonosítói (digital object identifiers-DOIs) alkalmazása, biztosítani lehet az URL-ek pontosságát.

Az NLC évente kb. 2000 szerzői jogi engedélyt kap kiadói és digitalizálási programjának végrehajtásához. Az engedélyt általában megkapják, habár sokszor nehézségekbe ütközik a jogtulajdon megállapítása. Egyre többször kérnek térítést az engedélyért. Egyes esetekben a digitalizálásra szánt költségvetés megengedi, hogy fizessenek, máskor lemondanak az anyag felhasználásáról, ilyenkor azonban fontos, hogy legyen alternatív anyag, amelyre engedélyt lehet kapni. Mindenesetre a folyamat időrabló, költséges és teli buktatókkal.

Az interneten lévő publikációk esetében a jogtulajdonosok – tartva a nem kívánt másolástól és a bevételkieséstől – kikötik, hogy a dokumentumot csak az NLC munkatársai és helybeni használói vehessék igénybe. Jelenleg vizsgálják, hogy miképpen

lehetne kiegészíteni a fizikai hordozón lévő digitális dokumentumok (pl. CD-ROM-ok) kötelesepéndány-szolgáltatására vonatkozó rendelkezéseket úgy, hogy kiterjedjenek a hálózaton lévő elektronikus dokumentumokra is.

A vCuc projekt egy sor kérdést vetett fel a Z.39.50 használatával kapcsolatosan.

A technikai együttműködés lehetséges a Z.39.50-es rendszerek között; a szemantikai együttműködés azonban visszamaradt. A végfelhasználó szempontjából ez nem fogadható el. Néhány könyvtáros úgy gondolja, hogy a Z39.50-es szabvány nem működik, holott a probléma a megvalósításban rejlik. Az eladók viszont azzal érvelnek, hogy a Z39.50-et nehéz megvalósítani, mert a szabvány túl flexibilis és a könyvtárak nagyon eltérő követelményeket támasztanak.

## A keresés kérdései

Három alapvető kérdés merül fel azoknál, akik Z39.50-es klienseket használnak távoli Z39.50-es szervereken való kereséshez:

- ☉ a kereső kifejezések megválasztása;
- ☉ közös indexek hiánya összetett rendszerekben való kereséshez;
- ☉ a nagy találati halmazok kezelése.

Lehetséges-e keresni „szerző” szerint vagy csak „név” szerint? A kereső kifejezés lehet-e mondat, vagy csak tárgyszavak sora? Mindez hiányos vagy megbízhatatlan eredményekhez vezethet.

Ha összetett szerverekben való keresésről van szó, fontos olyan kereső kifejezést formálni, amelyet minden szerver képes megválaszolni. Egy vizsgálat kimutatta, hogy adott szerverek között csak a „cím” volt olyan közös jellemző, amelyre minden szerverben keresni lehetett. Viszont túl kevés jellemző csökkenti a használó szempontjából az összetett szerverekben való keresés hasznosságát.

A használó túlzottan nagy halmazt kaphat eredményül, még viszonylag kevés szerver esetén is, ha egy adott tételt keres.

Fel kell készülni mindkét esetre: a kereső maximális relevanciát akar minél kevesebb találattal.

Az állományadatokat különböző módon tartják nyilván az egyes adatbázisok és könyvtári rendszerek. A Z39.50-es szabvány eredetileg nem határozta meg az állományadatok transzferének mechanizmusát. A rekordok ezért minden rendszerben tartalmaznak a könyvtári igényeket kielégítő állományadatokat, enélkül pedig a Z39.50 használatát a könyvtárközi kölcsönzés szempontjából kétséges.

A tárgyszavak szerinti keresés megnehezíti, s az eredményt kétségessé teszi, hogy nincs következtesség a kliens és a szervergépek között a keresés során használt jellemzőket és ezek kombinációit illetően. Ez kudarcélményt kelt a használóban, bizalmatlanságot a Z39.50-nel szemben.

A keresés eredményességét elősegíti, ha a klienseket minden egyes megcélzott szerver szerint konfigurálják, bár ez kétségtelenül időigényes dolog.

A fenti problémák megoldása érdekében az NLC együttműködve a Z39.50 Implementors Group-pal (ZIG) kidolgozta és közzétette azt a szintaxist, amelynek megfelelően, ha átalakítják a klienseket és szervereket a használók tapasztalta nehézségeket ki lehet küszöbölni a tárgyszavak szerinti keresés során. A ZIG az OPAC-okban közölt állományadatokat illetően is lépéseket tett, s arra biztatja a könyvtárakat, hogy kezdeményezzék az eladóknál a szoftverek megfelelő módosítását.

Az NLC koordinálja egy nemzetközileg elfogadott Z39.50-es profil kidolgozását, az integrált könyvtári rendszerek számára. Nem elegendő, ha egy rendszerbe be van építve a Z39.50-es szabvány, mivel az igen eltérő megoldások eredményezik a fentiekben leírt keresési problémákat. A könyvtáraknak ezért pontosan meg kell fogalmazniuk a Z39.50-nel szemben támasztott követelményeiket a vásárlásnál. Ha a könyvtár olyan szervereket és klienseket

szerez be, amelyek megfelelnek a kialakuló nemzetközi profilnak, minden valószínűség szerint használói eredményesebben tudnak keresni azokon a szervereken, amelyek megfelelnek egy-egy profilnak: ez érvényes fordított irányban is.

## Következtetések

1. A folytatódó finansiális megszorítások miatt különös fontossággal bír az együttműködés a digitális könyvtári kérdések megoldásában.
2. A digitális dokumentumok egyre növekvő részét fogják képezni az NLC állományának.
3. Az egyelőre csekély kereslet a jövőben várhatóan növekedni fog.
4. Az NLC – más kanadai könyvtárakkal együtt – tovább fog dolgozni a források megosztásán alapuló könyvtári infrastruktúra kifejlesztésén a kanadai állampolgárok igényeinek kielégítése érdekében. Az országos keretek között kulcsfontossággal bírnak a decentralizált modellek.
5. Mélyebben és tapasztalatilag kell megérteni a web alapú publikálást, a használók igényeit és a digitális könyvtárak használatának módját.
6. Az NLC részvétele az információs és ezen belül a digitális könyvtári ügyekben pozitívan járult hozzá helyzetének megerősödéséhez az internet általános, egyenlő és megfizethető hozzáféréseért folytatott erőfeszítésekben.

---

A Kongresszusi Könyvtár új tájékoztatási projektje – A Digitális Tájékoztatószolgálati Együttműködés (Collaborative Digital Reference Service, CDRS) könyvtárak és intézmények nemzetközi hálózatán keresztül kíván szakmai tájékoztatást nyújtani a kutatóknak helytől és időtől függetlenül. A szolgáltatás igénybe veszi a legmodernebb technológiákat, de nem szorítkozik pusztán az internetes információkeresésre, hanem az egyes könyvtárakban felhalmozott számtalan hálózaton kívüli forrás információforrásra is támaszkodik.

A könyvtárak tájékoztatószolgálatát közreműködik majd abban, hogy a használók kérései eljussanak a CDRS-hez, ahol azután szakértő személyzet és a tagkönyvtárak állományai állnak rendelkezésre a válaszadáshoz. A CDRS adatbázisban fogja nyilvántartani tagintézményei jellemzőit, hogy időben eljussanak a kérdések a legmegfelelőbb szolgáló helyre. Üzembe állítanak egy ún. kéréskezelő (request manager) munkafolyamatot és adatbázist, így biztosítják majd a kérések és válaszok éramlását. A kérdések és válaszok jelentős részét adatbázisban archiválják és a továbbiakban hasznosítják, de nagy gondot fordítanak az adatok bizalmasságára.

(2000. november. 22. <http://www.locgov/rr/digiref>)