International Federation of Library Associations and Institutions

SMERNICA IFLA PRE OSVEDČENÉ POSTUPY PRI POSKYTOVANÍ MEDZIKNIŽNIČNÝCH VÝPOŽIČNÝCH SLUŽIEB A DORUČOVANÍ DOKUMENTOV

IFLA Guidelines for Best Practice in Interlibrary Loan and Document Delivery

Copyright © International Federation of Library Associations and Institutions, 2006
Slovak edition © Spolok slovenských knihovníkov/Slovak Librarians Association
Translation © Ing. Silvia Stasselová, 2010
Realizované s finančnou podporou Ministerstva kultúry Slovenskej republiky

SMERNICA IFLA PRE OSVEDČENÉ POSTUPY PRI POSKYTOVANÍ MEDZIKNIŽNIČNÝCH VÝPOŽIČNÝCH SLUŽIEB A DORUČOVANÍ DOKUMENTOV

Tento dokument vznikol ako výsledok diskusie členov Sekcie IFLA pre doručovanie dokumentov a zdieľanie zdrojov (IFLA Document Delivery and Resource Sharing Section).

Je založený na osvedčených postupoch sformulovaných v nasledujúcich dokumentoch:

- *Poskytovanie medziknižničných výpožičných služieb v severských akademických knižniciach: Správa pre výbor NORDINFO* (Nordic Council for Scientific Information). Pentti Vattulainen, 2003;
- *Meranie výkonnosti operácií medziknižničných výpožičných služieb v severoamerických vedeckých a akademických knižniciach*. Mary E. Jackson. Washington : Association of Research Libraries, 1998;
- *Porovnávacia štúdia v medziknižničnej výpožičnej službe a doručovaní dokumentov.* National Resource Sharing Working Group. Canberra : National Library of Australia, 2001.

Dokument obsahuje stručné pokyny týkajúce sa použitia v rámci vlastných oddelení medziknižničných výpožičných služieb a predstavuje štandardy, o ktoré by sa mali usilovať. Uvedomujeme si, že nie všetky knižnice budú schopné uplatňovať všetky odporúčania v praxi, ale napriek tomu ich chceme povzbudiť, aby túto smernicu používali ako základ súčasného poskytovania služieb a ovplyvnili ňou ich ďalší rozvoj.

Všeobecné odporúčania

- Zefektívnite proces v rámci vlastnej knižnice:
  - stanovte ukazovatele výkonnosti pre úroveň služieb a čas vybavenia požiadavky a sledujte poskytovanie služieb v porovnaní so stanovenými ukazovateľmi,
  - vyhodnoťte vlastné rutinné činnosti a zabezpečte zmeny na základe týchto zistení,
  - zredukujte počet pracovníkov, ktorí vybavujú požiadavky, čím znížite počet ručných operácií.

- Všetky požiadavky by sa mali vybavovať v jednotnom elektronickom systéme, najlepšie v takom, ktorý dokáže spolupracovať s inými systémami medziknižničných výpožičných služieb a doručovania dokumentov.
- Veďte štatistiku v takej podobe, aby vyhovovala národným monitorovacím schémam a miestnym potrebám.
- Sprístupnite údaje o dostupných exemplároch v súbornom katalógu a zabezpečte aktualizáciu údajov spolu s uvedením ich dostupnosti pre zdieľanie zdrojov.
- Preskúmajte možnosti recipročných dohôd.

Personál

- Využívajte odborné znalosti kvalifikovaných pracovníkov.
- Zamestnanci by si mali neustále zvyšovať kvalifikáciu a školiť sa v používaní nových nástrojov a zdrojov.
- Podporujte výmenu skúseností na miestnej alebo medzinárodnej úrovni.

Technológia

- Hardvér a softvér musia byť aktuálne a neustále modernizované.
- Podporujte používateľov, aby predkladali svoje požiadavky elektronicky.
- Dajte koncovým používateľom možnosť skontrolovať stav svojej žiadosti online.
- Vybavujte celú komunikáciu týkajúcu sa žiadostí a objednávok elektronicky.

Používatelia

- Zamerajte sa na potreby a preferencie koncových používateľov.
- Vykonávajte pravidelné používateľské prieskumy.

Odporúčania pre žiadajúcu knižnicu

- Medziknižničná výpožičná služba by mala byť neoddeliteľnou súčasťou knižničných služieb pre používateľov.
- Zavádzajte nové technológie do všetkých procesov.
- Neobmedzujte bezdôvodne počet žiadostí od používateľov.
- Zainteresujte koncového používateľa do využívania služby v čo najväčšej miere.

- Poskytnite koncovým používateľom prístup do súborných katalógov s možnosťou okamžitého objednania dokumentu.
- Spracovávajte požiadavky koncových používateľov rýchlo.
- Využívajte svoje skúsenosti pri výbere spolupracujúcich knižníc podľa rýchlosti ich služieb i podľa cien.
- Dodržiavajte podmienky žiadanej knižnice a s jej dokumentmi narábajte starostlivo.
- Ponúknite platobný styk prostredníctvom poukážok IFLA.
- Doručte dokument koncovému používateľovi čo najrýchlejšie.
- Posielajte dokumenty elektronicky, ak je to možné.
- Kontrolujte v pravidelných intervaloch rýchlosť dodávania dokumentov.

Odporúčania pre žiadanú knižnicu

- Využívajte skúsených zamestnancov pri vyberaní požadovaných dokumentov z vašich zbierok s cieľom minimalizovať chyby a omyly.
- Používajte najrýchlejšie spôsoby doručenia.
- Snažte sa vybavovať žiadosti najlepším možným spôsobom.
- Ubezpečte sa, že licenčné zmluvy pre elektronické zdroje umožnia medziknižničnú výpožičnú službu a doručovanie dokumentov.
- Vytvorte online objednávkový formulár a/alebo spolupracujte s inými systémami medziknižničnej výpožičnej služby a doručovania dokumentov.
- Vypracujte si stratégiu a zásady medziknižničných služieb a sprístupnite ich na svojej webovej stránke.
- Akceptujte poukážky IFLA pri platbách za medziknižničné výpožičné služby a doručovanie dokumentov.

ZDROJE

VATTULAINEN, Pentti. *Performance of Interlending in Nordic Academic Libraries* [Poskytovanie medziknižničných výpožičných služieb v severských akademických knižniciach] : Report for NORDINFO Board [online]. 2003 [cit. 2010-11-10].
Dostupné na internete: <http://inet.dpb.dpu.dk/nvbf/perform.pdf>.

JACKSON, Mary E. *Measuring the Performance of Interlibrary Loan Operations in North American Research & College Libraries* [Meranie výkonnosti operácií medziknižničných výpožičných služieb v severoamerických vedeckých a akademických knižniciach]. Washington : Association of Research Libraries, 1998.

Interlibrary Loan and Document Delivery Benchmarking Study [Porovnávacia štúdia v medziknižničnej výpožičnej službe a doručovaní dokumentov] [online]. National Resource Sharing Working Group. Canberra : National Library of Australia, 2001 [cit. 2010-11-10].
Dostupné na internete:
<http://www.nla.gov.au/initiatives/nrswg/ illdd_rpt.pdf>.

Zostavila
Sekcia IFLA pre doručovanie dokumentov a zdieľanie zdrojov
(IFLA Document Delivery and Resource Sharing Section)