



Doporučení pro poskytování meziknihovních služeb a dodávání dokumentů

(Guidelines for Best Practice in Interlibrary Loan and Document Delivery)

Předkládaný dokument vznikl jako výsledek diskuze členů sekce IFLA pro oblast dodávání dokumentů a sdílení zdrojů. Byl formulován na základě praktických zkušeností uvedených v následujících dokumentech:

- *Performance of Interlending in Nordic Academic Libraries: Report for NORDINFO Board*
Pentti Vattulainen, 2003
- *Measuring the Performance of Interlibrary Loan Operations in North American Research & College Libraries*
Mary E. Jackson. Washington: Association of Research Libraries, 1998
- *Interlibrary Loan and Document Delivery Benchmarking Study*
National Resource Sharing Working Group; Canberra: National Library of Australia, 2001

Tyto základní teze lze použít v rámci vlastních oddělení meziknihovních služeb a také jako pomůcku pro vytváření cílových standardů. Je zřejmé, že ne všechny knihovny budou schopny uskutečnit (začlenit) a dodržovat tato doporučení jako celek, ta se však mohou stát vodítkem jejich současných služeb a zároveň i cílem jejich dalšího rozvoje.

Obecná doporučení

- Urychlení/zmodernizování procesu uvnitř vlastní knihovny
 - definovat jednotlivé indikátory různé úrovně služeb, časový horizont jednotlivých služeb, sledování zabezpečení služby v souladu se stanovenými kritérii
 - provést vyhodnocení vlastní praxe a zabezpečit změny na základě těchto zjištění
 - zredukovat počet pracovníků, kteří požadavek vyřizují, a tím i počet ručních operací při vyřizování požadavku
- Všechny požadavky by měly být evidovány v jednom elektronickém systému, nejlépe v takovém, který je schopen spolupracovat s jinými MS/DDS systémy

- Vytvářet statistická data k monitorování v rámci národního systému a pro lokální potřeby
- Naplnit souborný katalog údaji o exemplářích, zabezpečit jejich aktualizaci společně s informacemi důležitými pro sdílení fondů
- Rozvíjet reciproční dohody poskytování meziknihovnických služeb

Zaměstnanci/Pracovníci

- Využívat odborných zkušeností a znalostí pracovníků
- Pracovníci by si měly průběžně zvyšovat kvalifikaci a být školeni v užívání nových nástrojů, prostředků a zdrojů
- Podporovat výměnu zkušeností na národní a mezinárodní úrovni

Technologie

- Hardwarové a softwarové prostředky musí být neustále aktuální (pravidelná aktualizace a zavádění nových technologií)
- Vyzývat a podporovat uživatele k podávání požadavků elektronickou cestou
- Dát koncovému uživateli možnost ověřit si status vyřízení online
- Vyřizovat všechnu komunikaci týkající se objednávek elektronicky

Uživatelé

- Soustředit se na potřeby a priority koncových uživatelů
- Dělat pravidelně průzkum mezi uživateli meziknihovnických služeb

Doporučení pro žádající knihovnu

- Meziknihovní služby musí být integrovanou součástí služeb knihovny
- Zavádět nové technologie ve všech procesech služby
- Neomezovat počet požadavků jednotlivých koncových uživatelů
- Motivovat koncového uživatele ve využívání služby
 - zabezpečit přístup uživatele do souborného katalogu s možností následného objednání dokumentu
- Zpracovávat požadavky uživatelů neprodleně, rychle a efektivně
- Užít získaných zkušeností při výběru dožádané knihovny z hlediska rychlosti dodání požadavku a ceny za konkrétní službu
- Dodržovat podmínky dožádané knihovny a pečovat o půjčené dokumenty
- Nabízet platbu prostřednictvím IFLA voucherů
- Doručit dokumenty nejrychlejším možným způsobem koncovému uživateli
 - poslat kopie elektronicky, pokud je to možné
 - kontrolovat rychlost doručení na základě pravidelných průzkumů

Doporučení pro dožádanou knihovnu

- Užít zkušeností svých zaměstnanců při vyřizování požadavků a expedici dokumentů ze skladišť pro minimalizaci chyb a omylů
- Používat nejrychlejší možnou metodu doručení
- Vyřídít požadavek nejlepším možným způsobem
- Mít jistotu, že licenční smlouvy obsahují i ustanovení o využití online zdrojů pro meziknihovní služby
- Vytvořit online formulář pro objednání dokumentů a/nebo spolupracovat s dalšími MS/DDS systémy
- Zpracovat svoji strategii a zásady meziknihovních služeb a vystavit je na www stránkách
- Přijímat IFLA vouchery jako platidlo za poskytnuté služby

Použité zkratky:

MS – meziknihovní služby

DDS – služba dodávání dokumentů