

**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**



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

- ▶ Zefektívňte 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.
- ▶ Ved'te 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.
- ▶ Spracovávajúte 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 [Porovnávacie štúdiá 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/ildd_rpt.pdf>.

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