

MEĐUKNJIŽNIČNA POSUDBA : STANDARDIZIRANI POSTUPCI

INTERLIBRARY LOANS : STANDARDIZED PROCEDURES

Vesna Golubović

Nacionalna i sveučilišna knjižnica u Zagrebu

vgolubovic@nsk.hr

UDK / UDC 021.64:021.85

Stručni rad / Professional paper

Primljeno / Received: 7. 9. 2010.

Sažetak

Rad opisuje standardizirane postupke međuknjižnične posudbe koji pridonose zajedničkom korištenju izvora, što knjižnice po svojoj ulozi upravo i razlikuje od svih drugih ustanova. Radni postupak podrazumijeva skup aktivnosti koje su najčešće definirane standardima, čime se osigurava ujednačenost, kvaliteta i sigurnost u njihovoj primjeni. Djelotvorna i organizirana međuknjižnična posudba moguća je uz primjenu postojećih međunarodnih smjernica i standarda. Prikazano je kako IFLA-ine smjernice i načini rada olakšavaju i ubrzavaju cijeli postupak.

Ključne riječi: međuknjižnična posudba, standardizirani postupci, zajedničko korištenje izvora, IFLA, načela i smjernice

Summary

The paper describes the standardized interlibrary loan procedures which contribute to sharing resources, which is the characteristic of libraries distinguishing them from all other institutions. The workflow process implies a set of activities which are

mostly defined by the standards, which ensure the uniformity of service, as well as the quality and security in their application. The effective and organized interlibrary loan service is possible through the application of the existing international guidelines and standards. The paper presents how IFLA's guidelines and procedures make the interlibrary loan and document delivery quicker and easier.

Keywords: interlibrary loans, standardized procedures, resource sharing, IFLA, principles and guidelines

1. Uvod

Uloga knjižnica kao suvremenih informacijskih središta u društvu znanja postaje sve veća i složenija budući da moraju osiguravati pristup konvencionalnoj (klasičnoj) i/ili digitalnoj građi u samoj knjižnici te građi drugih knjižnica u zemlji i inozemstvu. Zahvaljujući novim informacijsko-komunikacijskim tehnologijama, knjižnica postaje mjesto gdje informacija i znanje postaju zajedničkom robom kroz uslugu međuknjižnične posudbe (MKP). Suprotno uvriježenom mišljenju, usluge su, a ne opipljivi proizvodi, imali ogroman utjecaj na nacionalni gospodarski rast zemalja diljem svijeta.¹

Zajedničko korištenje izvora/informacija,² značenje i važnost dobiva pojavom integriranih knjižničnih sustava, radi rješavanja problema nabave i dostupnosti elektroničkih izvora informacija. Sustavi za MKP obuhvaćaju zemlje na nacionalnoj, regionalnoj (unutar i između zemalja) i globalnoj razini. Omogućuju planirani niz postupaka, standardizirane postupke kao i odgovornost knjižnica koje sudjeluju u usluzi MKP te jasno stručno nazivlje. Za učinkovito djelovanje bilo koje sheme MKP, potreban je točan popis i dostupnost bibliografskih informacija. Autorica Dora Sečić³ pisala je o četiri osnovna modela MKP (A, B, C i D) prema stupnju centralizacije fondova koji

¹ Snoj, Boris; Danijel Mumel. Marketinški aspekti kvalitete usluga. // Acta Turistica 13, 2(2001), 119-140.

² Jokić, Maja. Konzorcijalni pristup – model nabavne politike. // Specijalne knjižnice – izvori i korištenje znanja : zbornik radova / 4. dani specijalnoga knjižničarstva Hrvatske, Opatija, 25. i 26. travnja 2002.; uredila Maja Jokić. Zagreb : Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2003. Str. 25-31.

³ Sečić, Dora. Problemi međuknjižnične posudbe na sadašnjem stupnju razvoja biblioteкарства u SR Hrvatskoj. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 28, 1/4(1985), 83-88.

su pronađeni u pojedinim zemljama, a čije je istraživanje potaknula IFLA⁴ i UNESCO.⁵ Model A predstavlja centraliziranu MKP jer je usmjerena na jednu knjižnicu na nacionalnoj razini. Model B se odnosi na zemlje u kojima MKP počiva na fondovima nekoliko knjižnica na nacionalnoj razini. Model C se odnosi na planiranu decentralizaciju, kao npr., u Saveznoj Republici Njemačkoj, te model D predstavlja neplaniranu decentralizaciju za koju su neophodni centralni katalozi, a u tu skupinu ulazi i naša zemlja.

Sve bi knjižnice, bez obzira na kojoj razini sudjeluju u zajedničkom korištenju izvora, svoje programe trebale temeljiti na nekoliko ključnih vrijednosti: zadovoljavanju potreba korisnika, osiguravanju pristupa, težnji za suradnjom i podržavanjem djelotvornosti nacionalnoga knjižničnog sustava. U slučaju da se određena publikacija fizički ne nalazi u knjižnici ili se ne osigurava pristup publikaciji, korisnik će biti usmjeren na uslugu MKP kojom će traženu publikaciju dobiti iz drugih istovrsnih knjižnica u zemlji i/ili iz inozemstva. Nakon iscrpnog pretraživanja knjižničnog/ih kataloga i komercijalnih baza podataka na mreži, korisnik postavlja zahtjev za nabavu knjige ili kopije članka. Pretraživanje obavlja sam korisnik, što ovisi o njegovoj informacijskoj pismenosti⁶ ili uz pomoć knjižničara.

Od samih početaka rada IFLA-e, formirana je i sekcija za MKP. Nalazi se unutar pete divizije – *Collection and Services*, kao petnaesta sekcija po redu pod nazivom *Document Delivery and Resource Sharing Section*.⁷ Prvotnoj joj je cilj proširenje i poboljšanje MKP na nacionalnoj i međunarodnoj razini kroz korištenje novih informacijsko komunikacijskih tehnologija te veće konkurencije između knjižnica i komercijalnih dobavljača. Sekcija izdaje smjernice za izradu Nacionalnog pravilnika o MKP,⁸ smjernice za međunarodnu MKP⁹ i smjernice za postavljanje zahtjeva. Sve one omogućuju

⁴ International Federation of Library Association and Institutions (IFLA) [citirano: 2010-10-14]. Dostupno na: <http://www.ifla.org/>

⁵ United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization [citirano: 2010-10-14]. Dostupno na: <http://www.unesco.org/new/en/unesco/>

⁶ Informacijska pismenost pretpostavlja poznavanje načina stvaranja, organiziranja i širenja informacija, raspoznavanje vrsta i oblika informacijskih izvora.

⁷ Document Delivery and Resource Sharing Section [citirano: 2010-10-14]. Dostupno na: <http://www.ifla.org/en/docdel>

⁸ Model national interlibrary loan code [citirano: 2010-08-31]. Dostupno na: <http://archive.ifla.org/VI/2/p3/model.htm>

⁹ International lending and document delivery : principles and guidelines for procedures [citirano: 2010-09-03]. Dostupno na: <http://www.ifla.org/VI/2/p3/ildd.htm>

knjižnicama više prilagodljivosti i kreativnosti u zadovoljavanju potreba MKP u specifičnim okolnostima.

2. Predstavljanje usluge i rad s korisnikom

Knjižnice, bez obzira na svoju veličinu, vrstu ili geografski smještaj, moraju svoju djelatnost i usluge na kvalitetan način predstaviti korisničkoj populaciji. Svojim temeljnim aktima, *Statutom i Pravilnikom o poslovanju*¹⁰ ističu cilj i svrhu svoga postojanja te opisuju načine u provođenju temeljnih zadaća i djelatnosti.

Korisnici se s postojanjem usluge MKP u knjižnici mogu upoznati na više načina: mrežnim stranicama (moraju biti organizirane, sistematizirane i lako pretražive), tiskanim vodičima, brošurama i lecima¹¹ ili osobnim dolaskom u knjižnicu. Knjižnično osoblje na poslovima MKP provodi redovito poučavanje o novostima na ovom polju djelatnosti.¹²

Kada korisnik izrazi potrebu za publikacijom, a tražene publikacije nema u fondu knjižnice, slijede standardizirani postupci:¹³

- korisnik postavlja zahtjev za posudbu
- knjižničar provjerava bibliografske podatke tražene publikacije, odnosno vrši se verifikacija bibliografskog zapisa¹⁴

¹⁰ U NSK, to je Pravilnik o uvjetima i načinu korištenja građe i usluga u Nacionalnoj i sveučilišnoj knjižnici u Zagrebu [citirano: 2010-09-03]. Dostupno na: <http://www.nsk.hr/User-Files/File/dokumenti/pravilnik.pdf>

¹¹ Posebno je važno tiskanje *vodiča, brošure ili letka* za korisnike. Oni moraju biti privlačnog oblikovanja i primjerene veličine kako bi ih korisnici mogli koristiti i izvan knjižnice. Na njima se trebaju nalaziti svi značajni podaci koje bi korisnici morali znati ukoliko se žele služiti ovom uslugom (o mogućnostima i uvjetima međuknjižnične posudbe, radnom vremenu službe, telefonskim brojevima, brojem telefaksa, adresom elektroničke pošte, zatim koja se građa može tražiti na posudbu, koliko se dugo može koristiti, kolika je cijena usluge, koji su načini plaćanja itd.).

¹² Centar za stalno stručno usavršavanje – CSSU [citirano: 2010-12-07]. Sve obavijesti o radionici dostupne su na: <http://www.nsk.hr/cssu>

¹³ Encyclopedia of library and information science / editors Allen Kent and Harold Lancour. New York : Marcel Dekker, cop. 1974., vol. 12. Str. 196.

¹⁴ Verifikacija je istovremeno i znanje i umjetnost jer se osoblje na poslovima MKP potiče na korištenje različitih pomagala i strategija za provjeru točnosti i potpunosti citata. Hilyer, Lee Andrew. Borrowing procedures and workflow. // Journal of interlibrary loan, document delivery & information supply 13, 1/2(2002), 55-72.

- knjižničar locira traženu publikaciju i moguću knjižnicu
- knjižnici se upućuje zahtjev za posudbu
- ukoliko postoji ugovor između knjižnica, knjižnica kojoj je upućen zahtjev, šalje naručenu publikaciju knjižnici koja je uputila zahtjev¹⁵
- kada tražena publikacija stigne, knjižničar obavještava korisnika o uvjetima korištenja građe; a nakon isteka roka korištenja, publikacija se vraća knjižnici koja ju je posudila.¹⁶

I u elektroničkom okruženju, iako poboljšan i za korisnika i za knjižničara, središnji radni postupak je ostao isti.¹⁷

Važno je istaći da se danas informacijske potrebe korisnika neprestano umnogostručuju jer im suvremeno tržište informacijskih izvora omogućuje njihovo svakodnevno korištenje, uspoređivanje i procjenjivanje kvalitete te odabir onoga što im se čini najprikladnijim. Zahvaljujući globalnoj dostupnosti kataložnih zapisa i korisnikovog saznanja o postojanju građe i njezinoj lokaciji, raste i potražnja za građom. Za korisnika je međutim, ključna *brzina* i *cijena usluge*.

Korisnikom ove usluge smatra se ne samo registrirani član knjižnice, nego i svi mogući korisnici, a mogu se podijeliti na individualne, *fizičke osobe* i kolektivne, *pravne osobe*,¹⁸ ustanove (njihove knjižnice ili INDOK službe/središta).¹⁹

Zahtjevi za MKP postavljaju se na jedan od sljedećih načina:

- standardiziranom narudžbenicom IFLA-e
- ispunjavanjem narudžbenice²⁰ u samoj knjižnici
- elektroničkom poštom
- mrežnim obrascem

¹⁵ Od korisničkog postavljanja zahtjeva do dolaska naručene građe mora proći određeno razdoblje, posebno za knjige koje dolaze uobičajenim poštanskim transportima (vlak, avion).

¹⁶ Izvorna građa (knjige) vraća se posudbenoj knjižnici, a kopije ostaju u trajnom vlasništvu naručitelja, krajnjeg korisnika.

¹⁷ Potts, David. Library loans online : a new channel for a traditional service in England. // *Interlending & Document Supply* 36, 3(2008), 149-151.

¹⁸ To su obrazovne i znanstvene ustanove, privredne organizacije i državni organi.

¹⁹ Sečić, Dora. *Informacijska služba u knjižnici*. 2. dopunjeno i prerađeno izd. Lokve : Benja, 2006. Str. 26.

²⁰ Svaka knjižnica može sama izraditi narudžbenicu za potrebe ove usluge prema smjernicama IFLA-e.

- običnom poštom
- telefaksom
- telefonom.²¹

Svaki obrazac za naručivanje, bez obzira na koji se od ponuđenih načina obavlja naručivanje, mora sadržavati polja za upisivanje *podataka o traženoj publikaciji i naručitelju (korisniku)*, koji svojim potpisom jamči i preuzima odgovornost da je upoznat sa svim uvjetima korištenja ove usluge.

3. Standardizirani obrasci za postavljanje zahtjeva u MKP

Djelatnostima MKP, naručuju se knjige, članci iz časopisa i/ili novina, izvještaji s konferencija, kongresni materijali, standardi, patentni, doktorski i magistarski radovi i sl. Nakon konzultacije s korisnikom, knjižničari moraju provjeriti/verificirati informacije prije nego što pokrenu postupak posuđivanja iz drugih knjižnica. Provjeravanje je postupak potvrđivanja da publikacija stvarno postoji, a uključuje pretraživanje tiskanih ili strojno čitljivih verzija standardnih bibliografskih pomagala (kazala, katalozi ili bibliografije). Također, mora se utvrditi, odnosno locirati²² koje knjižnice posjeduju i daju publikacije na posudbu.

Prije upućivanja zahtjeva inozemnim knjižnicama osobito je važna provjera svih raspoloživih izvora informacija o postojanju te publikacije u istovrsnim knjižnicama u zemlji kako bi se izbjegli visoki troškovi. *IFLA-ine Smjernice* za upućivanje zahtjeva daju upute za navođenje traženih bibliografskih podataka koji se razlikuju od knjižnice do knjižnice. One opisuju elemente i redosljed podataka koji su potrebni za identifikaciju tražene publikacije kao i izvor referencije. Za naručivanje *monografske publikacije* obvezni su sljedeći bibliografski podaci: autor ili urednik, naslov, mjesto izdavanja, izdavač, godina izdanja, ISBN (ako je poznat). Sljedeći bibliografski podaci obvezni su za naručivanje članka iz *časopisa ili novina*: naslov serijske publikacije, numerički podaci (godina, volumen, broj, stranice od-do), autor članka, naslov članka, ISSN (ako je poznat) i potrebno je razriješiti naslov časopisa ako je navedena skraćenica naslova časopisa, posebice starijih naslova.

²¹ Telefonsko naručivanje koristi se vrlo rijetko jer korisnik mora potpisati zahtjev i u pravilu se koristi samo za hitne slučajeve.

²² Lociranje je postupak identifikacije koje knjižnice imaju traženu građu i koje ih posuđuju.

Unatoč postojanju međunarodnih smjernica za upućivanje zahtjeva, oni se u svakodnevnoj praksi hrvatskih knjižnica koriste s više ili manje uspjeha. Promjeni takvog stanja trebao bi doprinijeti prijevod IFLA-inih *Smjernica za postupanje u domaćoj i međunarodnoj MKP*.²³ Krajnji korisnici moraju pri postavljanju zahtjeva dati i osobne podatke:²⁴ ime i prezime (ukoliko se radi o fizičkoj osobi), naziv ustanove u kojoj su zaposleni, adresu, broj telefona, adresu elektroničke pošte.²⁵ Ukoliko se radi o pravnoj osobi, obavezni su podaci: naziv ustanove, adresa, kontakt osoba, broj telefona, adresa elektroničke pošte, matični broj ustanove i žiro račun.

Najrašireniji standardizirani postupci upućivanja zahtjeva jesu: naručivanje tiskanim obrascima, naručivanje telefaksom, a preporuka je IFLA-e upućivanja zahtjeva u elektroničkom obliku. Korisnički zahtjevi moraju se otpremi ti drugim knjižnicama unutar jednoga radnog dana, a zahtjeve s nepotpunim bibliografskim podacima do najviše tri radna dana.

3.1. IFLA-in Međunarodni obrazac²⁶

Standardizirana narudžbenica IFLA-e sastoji se od tri lista samokopirnog papira, tzv. izvoda A, B i C. Podijeljena je na označena polja za upis svih značajnih podataka: ime autora, naslov publikacije, impresum i ISBN broj ukoliko se radi o zahtjevu za knjigu, a za naručivanje preslika članaka: naslov časopisa, ime autora i naslov članka, numerički podaci (volumen, broj, godina i stranice) te ISSN. U slučaju da posudbena knjižnica ne može isporučiti traženu publikaciju, narudžbenica se vraća knjižnici koja je uputila zahtjev. Pri tome se mora zaokružiti jedan od ponuđenih odgovora s desne strane obrasca (*ne posjeduje svezak, ne posjeduje naslov, nema, ne posuđuje se, ograničene zbog autorskog prava, privremeno nedostupno, posuđeno do-, korištenje samo u knjižnici*).

²³ Darovi za zbirke : smjernice za knjižnice. Upute za izradbu smjernica za izgradnju knjižnične zbirke primjenom modela *Conspectus*. Međunarodna posudba i dostava dokumenata : načela i smjernice za postupanje. Model nacionalnog pravilnika za međuknjižničnu posudbu / [s engleskoga prevela [prvo i treće djelo] Jelica Leščić, [drugo djelo] Jelica Leščić i Zagorka Majstorović, [četvrto djelo] Vesna Golubović]. Zagreb : Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2010.

²⁴ Osobni podatak je svaka informacija koja se odnosi na identificiranu fizičku osobu i osobu koja se može identificirati. Više informacija o zaštiti osobnih podataka na stranicama Agencije za zaštitu osobnih podataka [citirano: 2010-10-11]. Dostupno na: www.azop.hr

²⁵ U integriranim knjižničnim sustavima podatke o korisnicima koriste i moduli za MKP.

²⁶ IFLA International Loan/photocopy request form [citirano: 2010-09-06]. Dostupno na: <http://archive.ifla.org/VI/2intro.htm>

Knjižnice koje upućuju zahtjev zadržavaju izvod A, a upućuju izvod B i C. Knjižnice koje isporučuju traženu publikaciju knjižnici koja je postavila zahtjev dostavljaju s publikacijom i izvod B, a izvod C zadržavaju. Pri vraćanju posuđene građe, posudbenoj se knjižnici vraća i izvod B kao popratna dokumentacija.

Do nedavno su narudžbenice IFLA-e bile osnovno sredstvo za upućivanje zahtjeva inozemnim knjižnicama, a danas se koriste rjeđe.

Slika 1. IFLA-ina narudžbenica za MKP

3.2. Narudžbenica knjižnice

Svaka knjižnica može izraditi narudžbenicu za MKP za svoje potrebe. Narudžbenica za MKP u NSK²⁷ sastoji se od dva lista samokopirnog papira. Podijeljena je na točno označena polja za upis bibliografskih podataka, podataka o korisniku i o izvoru odakle će se građa naručiti. Bibliografske i osobne podatke upisuju sami korisnici u knjižnici, a podatke o izvoru posudbe ispunjava knjižničar.

²⁷ Narudžbenica je dostupna na Odjelu za MKP u NSK-u.

MEDUKNJIŽNIČNA POSUDBA	Posudba	Foto-kopija	Mikro-film	Br. narudžbe
Za knjigu: autor, naslov, mjesto i godina izdanja Za članke još: naslov časopisa, svezak, godište, broj i str. _____ _____ _____				Knjižnica kojoj se šalje:
				Datum:
Želim da se djelo traži i u inozemstvu DA <input type="checkbox"/> NE <input type="checkbox"/> Preuzimam sve troškove međuknjižnične posudbe (poštarina, kopije, mikrofilm)				Stiglo iz:
NACIONALNA I SVEUČILIŠNA KNJIŽNICA-ZAGREB, Hrv. bratske zajednice 4				Stiglo (datum):
Korisnik (tiskanim slovima) _____ Zanimanje (fakultet, ustanova) _____ Adresa i telefon _____ Vlastoručni potpis _____ Datum: _____				Uplatnica br.:
				Iznos

Slika 2. Narudžbenica NSK za MKP

3.3. *Naručivanje telefaksom*

Unatoč tomu što naručivanje, odnosno upućivanje zahtjeva telefaksom iziskuje visoke troškove i daje slabiju kvalitetu prijenosa podataka, i danas ga koriste neke hrvatske knjižnice.

Ako posudbena knjižnica nema naznačena vlastita pravila za naručivanje telefaksom, preporučuje se korištenje IFLA-inih smjernica za pravilan redoslijed navođenja svih potrebnih podataka.²⁸ U *Smjernicama* je za zahtjeve za MKP upućene faksom²⁹ naznačen pravilan redoslijed navođenja podataka. Upućivanje zahtjeva telefaksom može se koristiti samo u nacionalnom sustavu posudbe.

Kopije članaka mogu se samo u hitnim zahtjevima poslati knjižnicama telefaksom.

3.4. *Naručivanje elektroničkom poštom*

Mogućnost naručivanja publikacija elektroničkom poštom je optimalna za upućivanje zahtjeva i sa stajališta samog korisnika kao i knjižnice koja posreduje u nabavi građe. IFLA je i za ovo postupanje također izdala posebne

²⁸ The IFLA Fax Guidelines – Universal availability of publications core programme [citirano 2010-09-02]. Dostupno na: <http://www.ifla.org/V1/2/p3/g-fax.htm>

²⁹ Darovi za zbirke... Nav. dj. Str. 65.

smjernice,³⁰ koje su prevedene kao *IFLA-ine Smjernice za zahtjeve za međuknjižničnu posudbu upućene elektroničkom poštom*.³¹ Naime, veliki sustavi za MKP, odnosno opskrbu dokumentima kao npr., *BLDSC: British Library Document Supply Centre*,³² koriste neku vrstu strukturiranih poruka, a ove *Smjernice* su namijenjene za nestandardizirane zahtjeve i također imaju široku primjenu te sadrže sve elemente zahtjeva u tijelu poruke.

Upućivanje zahtjeva elektroničkom poštom koristi se podjednako u nacionalnom i u međunarodnom sustavu posudbe.

3.5. Naručivanje mrežnim obrascem

Važnost i uloga koju imaju mrežne stranice knjižnica, ogledaju se i u dostupnim online obrascima za potrebe ove usluge. Obrazac se sastoji od polja u koja se upisuju obvezni podaci o publikaciji potrebni za bibliografsku verifikaciju kao i podaci o korisniku.

3.6. Naručivanje iz kataloga

Za mnoge zahtjeve u MKP, pretraživanje i naručivanje publikacija predstavljaju dva istovremena postupka jer se bibliografski podaci većine traženih publikacija nalaze u skupnim katalogzima. Elektronički katalogi knjižnica cijelog svijeta preoblikovali su način kojim knjižnične zbirke/fondovi postaju dostupne i pospješuju komunikaciju između znanstvenika, znanstvenih izvora i knjižničara u globalnom prijenosu znanja. Provjeravanjem i lociranjem tražene publikacije pruža se mogućnost izravnog naručivanja iz kataloga, čime se štedi vrijeme osoblja u ispisivanju zahtjeva i izbjegavanje mogućih pogrešaka. Također, omogućuju korisnicima online provjeru statusa zahtjeva te u slučaju negativnog odgovora pravovremeno upućivanje zahtjeva novom dobavljaču.

³⁰ Universal Availability of Publications Core Programme : IFLA guidelines for sending ILL requests by email [citirano:2010-09-03]. Dostupno na: <http://archive.ifla.org/VI/2/p3/g-ill.htm>

³¹ Darovi za zbirke... Nav. dj. Str. 71.

³² British Library Document Supply Centre. BLDSC [citirano 2010-10-19]. Dostupno na: http://catalogue.bl.uk/F/?func=file&file_name=login-bl-list

4. Prihvat i povrat građe

Knjige su u MKP povratna građa te se nakon isteka roka korištenja vraćaju posudbenoj knjižnici. Kopije članaka ostaju u trajnom vlasništvu naručitelja, odnosno krajnjeg korisnika.

Svaka knjižnica koja sudjeluje u sustavu MKP, snosi odgovornost za prihvat i vraćanje građe. Prihvat građe zahtijeva da se pošiljke pri otvaranju ne oštete i da se građa u istom stanju kakva je primljena i vrati. Građu bi trebalo slati u posebnim paketima, specijalnim plastificiranim kovertama koje ju štite od raznih oblika oštećenja. Povratna se građa obvezno šalje preporukom uobičajenim kanalima raspačavanja u zemlji i inozemstvu. U slučajevima kada knjižnica koja šalje građu, navede vrijednost određene pošiljke, ta se vrijednost mora označiti i pri vraćanju.

Uz primljenu građu nalaze se i različite vrste popratne dokumentacije kao npr., fotokopirane elektroničke narudžbe, izvod B IFLA-ne narudžbenice itd. Takva popratna dokumentacija donosi informacije o knjižnici koja posuđuje, uvjetima korištenja,³³ datum povrata građe i sl. Prema međunarodnim smjernicama o MKP, uobičajen je rok posudbe u trajanju od jednog mjeseca, a može biti i kraći.³⁴ Posudbene knjižnice često šalju i naljepnice s adresama u kojima je velikim slovima istaknuto da se radi o MKP (ILL), čime se olakšava vraćanje građe. Magistarski i doktorski radovi kao građa zahtijevaju posebnu pozornost, pa korisnici moraju potpisati izjavu o korištenju te vrste građe, a knjižnice ih tako potpisane trebaju vratiti posudbenim knjižnicama.³⁵

Kod prihvata građe i evidentiranja, obavještava se korisnika o pristigloj građi na jedan od dogovorenih načina: telefonom, elektroničkom poštom, telefaksom, pismom. Pri preuzimanju građe, korisnika se upoznaje s vremenskim ograničenjem korištenja građe.

Kada se radi o građi koja se ne vraća – *kopije članaka* – dužnost je knjižničnog osoblja provjeriti kvalitetu tih kopija koja uključuje provjeru broja stranica, jesu li kvalitetno izrađene, pogotovo kada u sebi sadržavaju grafikone, tablice i sl. Kada su nekvalitetne ili nepotpune, moraju se reklamirati i vratiti knjižnici koja ih je isporučila, i tek primitkom potpunih i kvalitetnih

³³ Knjige se prema pravilima međuknjižnične posudbe moraju isključivo koristiti u čitaonicama knjižnice.

³⁴ Ukoliko je građa tražena, knjižnično osoblje može uobičajeno vrijeme posudbe i skratiti npr., na sedam dana.

³⁵ U NSK se takva građa prema internom Pravilniku ne posuđuje.

kopija evidentira se prijem i obavještava korisnik o njihovom preuzimanju. U slučaju da se građa na bilo koji način ošteti, knjižnica je dužna obavijestiti posudbenu knjižnicu o počinjenoj šteti.

Iznimno je važno voditi dobru evidenciju o broju zahtjeva, vrsti građe koja se traži i brzini realizacije zahtjeva. Tako dobro vođena evidencija omogućuje oblikovanje kvantitativnih i kvalitativnih pokazatelja uspješnosti usluge MKP.

5. Način plaćanja usluge MKP

U dijelu *Pravilnika* svake knjižnice koji se odnosi na MKP, knjižnica daje uvid o postojanju ove usluge kao i njezinoj cijeni. Iako su često vođene rasprave o tome treba li knjižnica ili ne naplatiti troškove usluge MKP, novi trendovi pokazuju da se sve više ide za tim da se uz samu uslugu naplaćuje i dodana vrijednost kao npr., hitan zahtjev. Svaka knjižnica može postaviti različite visine cijena ove usluge za različite kategorije korisnika, može dogovoriti plaćanje na regionalnoj ili nacionalnoj osnovi. Važno je da sama knjižnica određuje prenose li se troškovi na krajnjeg korisnika, knjižnicu koja je naručila ili se oni raspodjeljuju na zajedničkoj osnovi. Tako se cijena oblikuje na temelju troškova koji nastaju u radu: troškovi osoblja, troškovi mreže i troškovi komunikacije, troškovi dostave, troškovi skeniranja i fotokopiranja, troškovi uredskog materijala, opreme, održavanje softvera.

Sustav MKP u različitim zemljama i regionalnim skupinama, pruža nekoliko modela za pokrivanje troškova koji nastaju pri obavljanju ove usluge: centraliziran sustav plaćanja u kome članovi plaćaju u redovitim vremenskim razmacima, izravno plaćanje za svaki zahtjev prema dogovorenim cijenama te plaćanje godišnje naknade knjižnica, članica nacionalnog konzorcija.

Danas u svim knjižnicama za uslugu međunarodne posudbe, cijene ove usluge ovise o cijenama inozemnih knjižnica te ostalih informacijskih servisa koji imaju fiksne cijene za MKP (knjiga i kopija članaka). Troškovnici se nalaze na njihovim mrežnim stranicama uz ostale važne upute o korištenju ove usluge i na žalost, cijene se svake godine povećavaju. Individualni korisnici plaćaju troškove posudbe knjiga i fotokopija dokumenata pri prijemu građe u knjižnici koja ju je tražila na posudbu, a ustanovama se ispostavljaju računi.

Prije su knjižnice na međunarodnoj razini nailazile na velike probleme u sustavu plaćanja: postojanje različitih valuta, različitih cijena usluga pa samim tim i troškova, plaćanje visokih provizija bankama pri transakcijama itd.

Zbog toga je IFLA uvela jedinstveni sustav plaćanja za međunarodnu MKP te izradila shemu IFLA-nih kupona.

Plaćanje za međunarodnu posudbu danas se obavlja na nekoliko načina:³⁶ međusobni dogovor o kompenzaciji među knjižnicama, pojedinačan račun, polaganje depozita, IFLA-ini kuponi,³⁷ međunarodni poštanski kupon te kreditne kartice.

5.1. Međusobni dogovor (*Reciprocal Agreements*)

Međusobni dogovori knjižnica, u zemlji i inozemstvu, uključuju besplatno posuđivanje knjiga i izrade kopije članaka u slučajevima kada je omjer zahtjeva za posudbu knjige ili izradba kopija izjednačen. Takva politika je u potpunosti podržana smjernicama IFLA-e. Kao primjer, u prvim godinama raspada bivše Jugoslavije i stvaranja novih država, NSK u Zagrebu je s Narodnom i sveučilišnom knjižnicom u Ljubljani³⁸ kao i s Centralnom tehničkom knjižnicom u Ljubljani,³⁹ uspostavom različitih valuta, radila upravo po ovom načelu. Usluga se nije naplaćivala, nego se obavljala na praksi tzv. razmjene (zahtjev za zahtjev, neovisno radi li se o posudbi knjige ili izradbi kopije članka).

Danas se ova vrsta dogovora o kompenzaciji koristi vrlo rijetko.

5.2. Pojedinačan račun

Ovaj način plaćanja je tipičan za knjižnice od kojih se rijetko naručuje građa i karakterističan je za povremene narudžbe. Posudbene knjižnice upućuju predračun i tek po izvršenoj uplati šalju knjižnicama građu, a ponekad i pošalju traženu građu zajedno s računom. Neke knjižnice, kao npr., Nacionalna knjižnica Španjolske u Madridu,⁴⁰ pri primitku zahtjeva, prvo šalje obavijest o cijeni u odgovarajućem broju IFLA kupona i tek nakon njihovog primitka

³⁶ Robben, Christine; Cherie L. Weible. International payment : methods to consider. // Journal of interlibrary loan, document delivery & information supply 12, 3(2002), 29-35.

³⁷ IFLA Voucher Sheme [citirano: 2010-09-01]. Dostupno na: <http://www.ifla.org/en/voucher-scheme>

³⁸ Narodna in univerzitetna knjižnica – NUK [citirano: 2010-09-06]. Dostupno na: <http://www.nuk.uni-lj.si/>

³⁹ Centralna tehniška knjižnica Univerze v Ljubljani – CTK [citirano: 2010-09-01]. Dostupno na: <http://www.ctk.uni-lj.si/>

⁴⁰ Biblioteca Nacional de Espana [citirano: 2010-09-01]. Dostupno na: <http://www.bne.es>

dostavlja traženu građu. Takvo poslovanje omogućuje knjižnici potpun nadzor nad sredstvima, ali je ono sa strane knjižnica koje upućuju zahtjeve, a time i za krajnje korisnike neodgovarajuće zbog usporenog postupka MKP.

5.3. Polaganje depozita

Polaganje depozita koristi se kod velikih dobavljača, kao što je BLDSC. Jednom ili dvaput godišnje potrebno je uplatiti na račun BLDSC-a depozit kao polog za nesmetanu nabavu dokumenata. Pri svakom riješenom zahtjevu, bez obzira radi li se o posudbi ili izradi kopije, s depozita se umanjuje određena suma za izvršenu uslugu. Time su stvoreni preduvjeti za brzu opskrbu dokumenata. Jednom mjesečno BLDSC šalje izvod o transakcijama, odnosno obavijest o ukupnim troškovima učinjenim za tekući mjesec i trenutnom stanju depozita. U slučaju da se knjiga izgubi, BLDSC s depozita skida iznos (100 funti) koji je propisala kao novčanu naknadu za izgublenu knjigu.

5.4. IFLA Voucheri (kupon)

*IFLA-in Ured za univerzalnu dostupnost publikacija*⁴¹ uz potporu *British Library*, izdao je *IFLA Voucher Scheme*, tzv. *IFLA-ine kupone* za međunarodnu posudbu. Koriste se za obračunavanje različitih cijena posudbe, dakle troškova koji nastaju pri posudbi građe s ciljem izbjegavanja korištenja različitih valuta i visokih bankovnih provizija. Počeli su se koristiti početkom 1995. godine.

IFLA-ini kuponi su plastificirane kartice koje postoje u 2 oblika: zelene, čija je vrijednost 8 eura, te crvene koji odgovaraju vrijednosti od 4 eura. Svaki kupon sadrži šest brojeva i imaju mogućnost neograničenog korištenja.

Knjižnice koje koriste IFLA-ine kupone, moraju voditi evidenciju izdanih kupona.

⁴¹ Ured UAP/OIL (Office for international lending) koji je djelovao od 1979. godine u Britanskoj knjižnici, ugašen je u ožujku 2003. godine. Closure of the IFLA/UAP/OIL Core Activity and Office [citirano: 2010-10-14]. Dostupno na: <http://archive.ifla.org/VI/2/uap.htm>



Slika 5. Zeleni IFLA Voucher – 8 E

Zeleni kupon u vrijednosti 8 E koristi se za jednu posudenu knjigu ili fotokopiju članka do 15 stranica.



Slika 6. Crveni IFLA Voucher – 4 E

Za fotokopiju članka koji ima više od 15 stranica, koristi se crveni kupon od 4 E.

Posudbene knjižnice šalju obavijest o broju kupona potrebnih za posudbu knjige ili kopiju članka te ih knjižnice pri vraćanju građe prilažu, čime se kuponi mogu koristiti za drugu transakciju.

U početku su se njima služile prvenstveno nacionalne knjižnice, a danas je njihova primjena daleko veća i mogu ih koristiti sve knjižnice.

5.5. Međunarodni poštanski kupon (*International Reply Coupon*)



Slika 7. Međunarodni poštanski kupon

Iako se danas vrlo rijetko koriste, i međunarodni poštanski kuponi mogu služiti kao sredstvo plaćanja u međunarodnoj posudbi. U različitim zemljama imaju različite vrijednosti i ograničeni opseg korištenja, a zamjenjuju jednu ili više poštanskih maraka. Dostupni su u svim poštama zemalja članica Univerzalne poštanske udruge (*Universal Postal Union – UPU*). Kupuju se za plaćanje inozemne posudbe ili obrnuto, dobiveni kuponi iz inozemstva mijenjaju se u pošti za daljnje pokrivanje poštanskih troškova.

5.6. Kreditne kartice

Jedan od mogućih načina plaćanja je i korištenje različitih vrsta kreditnih kartica kao što su *American Express*, *Eurocard*, *VISA* itd. Iako ih mogu otvoriti i same knjižnice, odnosno odjeli za međuknjižničnu posudbu, njima se koriste u većini slučajeva fizičke osobe koje same, bez posredovanja knjižnice naručuju dokumente iz različitih elektroničkih servisa.

6. Zaključak

Djelotvorna i organizirana međuknjižnična posudba u duhu filozofije zajedničkog korištenja građe moguća je jedino uz primjenu postojećih međunarodnih pravila i standarda. Standardi podrazumijevaju postupke, odnosno skup aktivnosti čijom se primjenom osigurava ujednačenost, kvaliteta i sigurnost provođenja međuknjižnične posudbe na lokalnoj i globalnoj

razini. Postojeći IFLA-*ini standardi i smjernice* za organiziranje i unapređivanje nacionalne i međunarodne međuknjižnične posudbe olakšavaju, ubrzavaju i pojednostavljuju ovaj složeni radni postupak.

Poželjno je upućivanje zahtjeva za međuknjižničnu posudbu elektroničkom poštom kao i maksimalno korištenje IFLA-nih *vouchera* za plaćanje usluge. Poznavanje knjižnične građe i bibliografskih pomagala, poznavanje radnog postupka međuknjižnične posudbe, sposobnost za obradu zahtjeva, te sposobnost komuniciranja usmeno ili pismeno doprinose djelotvornoj međuknjižničnoj posudbi u zadovoljavanju korisničkih informacijskih potreba.

LITERATURA

Agencija za zaštitu osobnih podataka [citirano: 2010-08-26]. Dostupno na: www.azop.hr

Biblioteca Nacional de Espana [citirano: 2010-09-01]. Dostupno na: <http://www.bne.es>

Boucher, Virginia. Interlibrary loan practice handbook. 2nd. Ed. Chicago : American Library Association, 1997.

Centar za stalno stručno usavršavanje knjižničara [citirano: 2010-09-03]. Dostupno na: <http://www.nsk.hr/cssu/>

Centralna tehniška knjižnica Univerze v Ljubljani – CTK [citirano: 2010-09-01]. Dostupno na: <http://www.ctlj.si/>

Closure of the IFLA/UAP/OIL Core Activity and Office [citirano: 2010-10-14]. Dostupno na: <http://archive.ifla.org/VI/2/uap.htm>

Darovi za zbirke : smjernice za knjižnice. Upute za izradbu smjernica za izgradnju knjižnične zbirke primjenom modela Conspectus. Međunarodna posudba i dostava dokumenata : načela i smjernice za postupanje. Model nacionalnog pravilnika za međuknjižničnu posudbu / [s engleskoga prevela [prvo i treće djelo] Jelica Leščić, [drugo djelo] Jelica Leščić i Zagorka Majstorović, [četvrto djelo] Vesna Golubović]. Zagreb : Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2010.

Document delivery and resource sharing section [citirano: 2010-10-14]. Dostupno na: <http://www.ifla.org/en/docdel>

Encyclopedia of library and information science / editors Allen Kent and Harold Lancour. New York : Marcel Dekker, cop. 1968-.

The IFLA Fax Guidelines – Universal availability of publications core programme [citirano: 2010-09-02]. Dostupno na: <http://www.ifla.org.sg/VI/2/p3/g-fax.htm>

- IFLA International Loan/photocopy request form [citirano: 2010-09-06]. Dostupno na: <http://archive.ifla.org/VI/2intro.htm>
- IFLA Voucher Scheme [citirano: 2010-08-26]. Dostupno na: <http://www.ifla.org/en/voucher-scheme>
- International Federation of Library Association and Institutions (IFLA) [citirano: 2010-10-14]. Dostupno na: <http://www.ifla.org/>
- International lending and document delivery : principles and guidelines for procedures [citirano: 2010-09-03]. Dostupno na: <http://www.ifla.org/VI/2/p3/illd.htm>
- International Loan/photocopy request form [citirano: 2010-09-06]. Dostupno na: <http://www.ifla.org/VI/2/ILFORM.pdf>
- Jokić, Maja. Konzorcijalni pristup – model nabavne politike. // Specijalne knjižnice – izvori i korištenje znanja : zbornik radova / 4. dani specijalnoga knjižničarstva Hrvatske, Opatija, 25. i 26. travnja 2002.; uredila Maja Jokić. Zagreb : Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2003. Str. 25-31.
- Hilyer, Lee Andrew. Borrowing procedures and workflow. // Journal of interlibrary loan, document delivery & information supply 13, 1/2(2002), 55-72.
- Model National Interlibrary Loan Code [citirano: 2010-08-31]. Dostupno na: <http://archive.ifla.org/VI/2/p3/model.htm>
- Narodna in univerzitetna knjižnica – NUK [citirano: 2010-09-06]. Dostupno na: <http://www.nuk.uni-lj.si/>
- Potts, David. Library loans online : a new channel for a traditional service in England. // Interlending & document supply 36, 3(2008), 149-151.
- Pravilnik o uvjetima i načinu korištenja građe i usluga u Nacionalnoj i sveučilišnoj knjižnici u Zagrebu [citirano: 2010-09-03]. Dostupno na: <http://www.nsk.hr/UserFiles/File/dokumenti/pravilnik.pdf>
- Robben, Christine; Cherie L. Weible. International payment : methods to consider. // Journal of interlibrary loan, document delivery & information supply 12, 3(2002), 29-35.
- Sečić, Dora. Problemi međuknjižnične posudbe na sadašnjem stupnju razvoja bibliotekarstva u SR Hrvatskoj. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 28, 1/4(1985), 83-88.
- Sečić, Dora. Informacijska služba u knjižnici. 2 dopunjeno i prerađeno izd. Lokve : Benja, 2006.
- Snoj, Boris; Danijel Mumel. Marketinški aspekti kvalitete usluga. // Acta Turistica 13, 2(2001), 119-140.
- United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization [citirano: 2010-10-14]. Dostupno na: <http://www.unesco.org/new/en/unesco/>
- Universal availability of publications core programme : IFLA guidelines for sending ILL requests by email [citirano: 2010-09-03]. Dostupno na: <http://archive.ifla.org/VI/2/p3/g-ill.htm>