

Best practices / fjernlån og dokumentlevering

Pjecen tager udspring i den nordiske "Performance Measurement Study in Interlending and Document Delivery Services" som med støtte fra NORDINFO gennemførtes i 2001.

Blandt formålene med undersøgelsen kan blandt andet nævnes:

- at fremlægge information som kan benyttes til at forbedre effektiviteten af fjernlånservice i nordiske forskningsbiblioteker
- at fremme lånesamarbejdet på nordisk og internationalt plan
- at bistå fjernlånsafdelinger med nye, effektive arbejdsmetoder

Der medvirkede 49 forskningsbiblioteker i undersøgelsen som omfattede:

- omkostninger
- opfyldelsesgrad for såvel ind- som udlån
- samlet ekspeditions- og leveringstid for indlån (ikke alle de deltagende biblioteker leverede materiale til alle tre dele af undersøgelsen).

Bibliotekerne indberettede endvidere en række oplysninger om anvendt software, hardware, forsendelsesmetoder, personalesammensætning og -forbrug, bestillingsredskaber, organisering af arbejdet mv. med relevans for fjernlåns- og dokumentleveringsaktiviteterne i det enkelte bibliotek.

Undersøgelsens resultater blev præsenteret ved en workshop arrangeret af NVBF som fandt sted i foråret 2003 i Oslo. Det var på baggrund af undersøgelsen muligt at identificere biblioteker som markant skilte sig ud fra gennemsnittet inden for et eller flere af de områder der var blevet målt. Nogle af disse biblioteker fremlagde på workshoppen en gennemgang af arbejdsmetoder og anvendte redskaber i de interne processer mht ekspedition af fjernlån.

Pjecen er et sammendrag af de bedste råd til optimering af fjernlån/indlån. Formålet er, at pjecen kan fungere som en checkliste for biblioteker, der ønsker at optimere fjernlåns- og dokumentleveringsservice.

Generelle anbefalinger

- opstil mål for egen ekspeditionstid og service-niveau
- fokuser på slutbrugeren og gennemfør jævnlige brugerundersøgelser
- giv slutbrugere mulighed for at checke status på bestillinger
- modtag bestillinger til viderebehandling i elektronisk form. Afskaf papirbestillinger
- alle bestillinger bør kunne håndteres lokalt i ét elektronisk system
- al kommunikation vedrørende bestillinger skal foregå elektronisk
- reducer antal hænder som en bestilling passerer
- personalet må løbende opbygge kompetencer og oplæres i brug af nye redskaber
- brug erfarne medarbejdere i alle led ved bestillingshåndtering
- gennemfør målinger af egen behandlingstid og andres
- udarbejd statistik i henhold til nationale regler og egne behov.
- evaluer egne rutiner jævnligt og justér dem derefter
- arbejdsredskaber og programmer må være up to date
- omfattende og opdaterede samkataloger har meget stor betydning

Lån fra andre biblioteker

- indlån integreres som en naturlig del af bibliotekets servicetilbud
- inddrag slutbruger så meget som muligt i bestillingsprocessen
- giv slutbruger adgang til samkataloger med bestillingsfacilitet
- undgå grænser for antal bestillinger pr. bruger
- indfør ny teknologi i alle processer
- send kopier elektronisk hvis muligt
- vælg leverandørbibliotek som erfaringsmæssigt leverer hurtigt
- check leveringstider jævnlige

Lån til andre biblioteker

- brug erfarent personale til ekspedition i samlingerne for at minimere fejlekspeditioner
- anvend hurtigst mulige forsendelsesmetode
- sørg for at licenser på elektroniske tidsskrifter tillader fjernlån
- gør bibliotekets udlånspolitik synlig på egen hjemmeside
- gør bibliotekets udlånspolitik synlig i samlede oversigter som f.eks. "Nordiske fjernlånsfakta"

Kilder

Performance of Interlending in Nordic Academic Libraries : Report for NORDINFO Board / Pentti Vattulainen, 2003

<http://inet.dpb.dpu.dk/nvbf/perform.pdf>

Measuring the Performance of Interlibrary Loan Operations in North American Research & College Libraries / by 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
http://www.nla.gov.au/initiatives/nrswg/illdd_rpt.pdf

Udarbejdet af

Poul Erlandsen, Afdelingsleder Dokumentlevering, Danmarks Pædagogiske Bibliotek, (DK).

Mail: poer@dpu.dk

Mette Krog, Hovedbibliotekar, Universitetsbiblioteket I Oslo, Biblioteket for medicin og helsefag. (NO)

Mail: mette.krog@ub.uio.no

Helle Brink, Leder af Dansk Lånecenter, Statsbiblioteket, Århus (DK)

Mail: hb@statsbiblioteket.dk

NVBF: <http://inet.dpb.dpu.dk/nvbf/nvbf.html>



Checkliste til effektivisering af jernlån

NVBF september 2004