

Odrija Gercāne

Irina Tiško

LU Bibliotēkas SSBA un dokumentu piegādes pakalpojuma izvērtēšana atbilstoši SSBA kvalitātes kritērijiem

**LU 70. konference
2012. gada 6. februāris**

SSBA nākotne

“Būt reālistiem – nevienas bibliotēkas krājums nevar nodrošināt pilnīgi visu, kas nepieciešams tās klientiem, jo viņu vajadzības ir daudzveidīgas un bezgalīgas. Tas attiecas gan uz tradicionālajiem, gan elektroniskajiem resursiem (materiāliem). Tāpēc bibliotēkās joprojām pastāvēs nepieciešamība pēc savstarpējas materiālu izmantošanas, tomēr informācijas izplatīšanā un pieejamībā pārmaiņas notiek ātri.”
(8)

SSBA kvalitātes kritēriji (5)

- ❖ **operativitāte**
- ❖ **izpildes līmenis (%)**
- ❖ **pakalpojuma izmaksas**
- ❖ **klienta apmierinātības līmenis**

Operativitāte

(pieprasījuma izpildes laiks)

- ❖ **Piegādes ātrums** kalpo kā bibliotēkas darba rādītājs un ietekmē klientu apmierinātības līmeni.
- ❖ Operativitāte lielā mērā atkarīga no bibliotēkas – piegādātājas
 - 3-5 dienas no Igaunijas
 - 2-3 nedēļas no Ziemeļvalstīm
 - 1-2 mēneši no Eiropas
 - 2-4 mēneši no Krievijas Federācijas un ASV

“Ātrums nevar būt galvenais klientu apmierinātības kritērijs SSBA un DP izvērtēšanā. Klientam, kurš darbojas eksaktajās zinātnēs, svarīga ir materiālu operatīva piegāde, bet humanitāro un sabiedrisko zinātņu darbiniekam svarīgāka būs piegādātās kopijas kvalitāte, ne ātrums. Visiem klientiem būtisks faktors būs dokumenta piegādes **cena**. Moriss Lains piedāvā terminu “savlaicīgi” – saprātīgs piegādes vidējais laiks.” (1)

Izpildes līmenis (%)

	2006	2007	2008	2009	2010	2011
SSBA klienti	166	330	305	156	133	112
Nosūtītie pieprasījumi	616	1300	1161	241	236	199
Saņemtie dokumenti	420	1095	977	223	215	187
Izpildes līmenis %	68,2	84,2	84,1	92,5	91,1	93,9

Atteikuma iemesli:

- Pastāvīgi aizņemts
- Nav izsniedzams
- Nav saņemts bibliotēkā
- Bibliogrāfiska kļūda (neprecīzs pieprasījums)



Pakalpojuma izmaksas

- LUB SSBA darbinieki izvēlas maksimāli ekonomiskāko variantu.
- Datu bāzē – 194 bibliotēkas-piegādātājas.
- Apmaksas sistēmas standartizācija - IFLA vaučeri (71 valsts no 1995.gada) (LUB SSBA no 2000.gada).
- Pasūtītājs sedz piegādes izmaksas pilnā apmērā.
- Grāmatas piegādes izdevumi :

Pasta izdevumi (atkarībā no grāmatas svara) + (8 līdz 16 €) Bibliotēkai piegādātājai (pasta izdevumu segšanai)

- Raksta kopijas piegādes izdevumi :

No SUBITO piegādes dienesta 6 līdz 17 € (Eiro) + izdrukas cena.

No citiem avotiem 8 līdz 16 € (Eiro). Summu nosaka bibliotēka-piegādātāja.

Klientu apmierinātības līmenis

- Klienta vēlmes – ātri, bezmaksas, plaša informācijas resursu izvēle, uz savu PC. (2)
- Ārzemju pētījumu rezultāti liecina par samērā augstu klientu neapmierinātības līmeni. Speciālisti to saista ar klientu neizpratni par autortiesībām, licenzēšanu, u.t.t. Risinājums - veicināt klientu izpratni par dokumentu piegādes iespējām un ierobežojumiem. (3, 7)
- LUB SSBA klientu apmierinātības līmenis – tiks pētīts 2012.gadā.



Secinājumi

LUB SSBA pakalpojuma izvērtēšana atbilstoši profesionālajā literatūrā izvirzītajiem kvalitātes kritērijiem liecina, ka šobrīd atbilst nosacītajiem kritērijiem. Straujās izmaiņas informācijas nodrošināšanā un piegādē mudina meklēt jaunus risinājumus un piedāvāt modernākus pakalpojumus.

Izmantotā literatūra

1. Line, M. B. (1991), Performance measurement with interlending and document supply systems, in Gallico, A. (Ed.), Interlending and document supply, proceedings of the second international conference, held in London, November 1990, British Library, London, pp. 5-13).
2. McGrath M. Interlending and document supply: a review of the recent literature: 72 // Interlending and document supply. – 2010, Vol.38. – № 4. –P.226-230.].
3. Patterson A. Resource sharing for the future: building – blocks to success. A report of the 10th Interlending and document supply conference, National library Singapore 29-31 October 2007 // Interlending and document supply. – 2008, Vol.36. – № 2. – P.120-122.
4. Poll, Roswitha, Boekhorst, Peter te. *Measuring quality : performance measurement in libraries*. Munchen : K.G. Saur, 2007. 269 p.
5. Stein J. (2001), Measuring the performance of ILL and document supply: 1986 to 1998, Performance Measurement and Metrics 2,1, pp. 11-72).
6. Vattulainen, Pentti. Performance of Interlending in Nordic Academic Libraries. (report for NORD INFO Board 22.8.2003)
7. Walton J. The changing use of electronic document delivery in the inter-library loan service: a survey // Interlending and document supply. – 2008, Vol.36. – № 1. – P.43-56.
8. Woods B., Ireland M. eBook loans: an e-twist on a classic interlending service // Interlending and document supply. – 2008, Vol.36. – № 2. – P.105-115.

Jūsu jautājumi?

