

MEĐUKNJIŽNIČNA POSUDBA : STANJE I MOGUĆNOSTI

THE INTERLIBRARY LOAN : CURRENT STATE AND
FUTURE OPPORTUNITIES

Vesna Golubović

Nacionalna i sveučilišna knjižnica u Zagrebu
vgolubovic@nsk.hr

Jadranka Lasić-Lazić

Filozofski fakultet u Zagrebu
jlazic@ffzg.hr

UDK / UDC 021.64:021.8

Istraživanje / Research paper

Primljeno / Received: 31. 3. 2010.

Sažetak

Svrha je opskrbe dokumentima omogućiti korisnicima svih profila dostup do inozemnih informacijskih izvora sa što manje posrednika, na što jednostavniji način i uz što manju cijenu. Provedeno je istraživanje međuknjižnične posudbe i dostave dokumenata (MKP i DD) Nacionalne i sveučilišne knjižnice u Zagrebu (NSK) s najznačajnijim europskim sustavima (*SUBITO*, *BLDSC*, *COBISS*, *SBN*), čiji skupni katalozi omogućuju lakše pronalaženje informacija, potpunu bibliografsku preglednost, lociranje knjižnice, istovremeno naručivanje te brži primitak publikacija.

Provedeno istraživanje potvrđuje značenje i ulogu koju međuknjižnična posudba i dostava dokumenata imaju u Knjižnici.

Ključne riječi: opskrba dokumenata, međuknjižnična posudba, dostava dokumenata, skupni katalog

Summary

The purpose of the document supply is to give access to foreign information resources to all kinds of users with as few intermediaries, and as simple and cheap as possible.

The research analyzed the work of the interlibrary loan and document delivery service (MKP & DD) of the National and University Library in Zagreb (NSK) and its cooperation with the most important European systems (*SUBITO*, *BLDSC*, *COBISS*, *SBN*), whose union catalogues enable easier search for information, full bibliographic overview, locating libraries, concurrent ordering, and quicker delivery of publications.

The results of this research confirm the importance and the role of the interlibrary loan and document delivery service in the Library.

Keywords: document supply, interlibrary loan, document delivery, union catalogues

1. Uvod

Tradicionalna međuknjižnična posudba (MKP),¹ kao što joj samo ime kaže, označava posudbu građe među knjižnicama. Temelji se na tehnologiji papira (uza sve svoje prednosti i nedostatke) kada su knjižnice posuđivale samo izvornik – originalni primjerak knjige i/ili časopisa uz obvezno vraćanje građe knjižnici od koje je posuđena. Postupak rada i cijena ove usluge mijenja se kada su se fotokopije počele koristiti umjesto posudbe originalne građe, prvenstveno članaka iz znanstvenih časopisa. Korist je bila obostrana, i za korisnike i za same knjižnice² – jer se za korištenje daju kopije, a originali se čuvaju. Korisnicima je tako omogućen dostup do rijetke građe ili one koja se smije koristiti samo unutar same knjižnice. Herbert S. White zbog toga smatra da sintagma MKP za nabavu članaka iz časopisa nije točna jer se ta vrsta građe više ne posuđuje, nego se izrađuju fotokopije i time je počela uporaba sintagme opskrba dokumenata (*Document Supply*). Autor ističe MKP kao privremenu nabavu (*Temporary Acquisition*) i potiče knjižnice u smjeru izgradnje zbirke/fonda između takve ili trajne nabave koja je u samom početku skuplja, ali se ne ponavlja za svako buduće korištenje.³

¹ Line Maurice B. A matter of terminology : from ILL and DD to RDS. // *Interlending & Document Supply* 31, 2(2003), 147-148.

² Mišić, Jelka. Fotokopiranje u bibliotekama i autorsko pravo. // *Vjesnik bibliotekara Hrvatske* 8, 3/4(1962), 133-144.

³ White, Herbert S. Interlibrary loan : an old idea in a new setting. // *Interlending & Document Supply* 16, 2(1988), 43-45.

Uz tradicionalnu MKP, u mrežnom okruženju pojavile su se nove sintagme: dostava dokumenata – *Document Delivery* (DD) i zajedničko korištenje izvora – *Resources Sharing* (RS), koje označavaju uslužnu djelatnost kojom knjižnice pribavljaju znanstvenu i stručnu građu iz drugih knjižnica te ostalih informacijskih izvora s ciljem zadovoljavanja informacijskih potreba korisnika. To je ujedno i naziv IFLA-ine sekcije za MKP.⁴ Krajem devedesetih godina 20. stoljeća, količina elektroničkih publikacija bila je tolika da su knjižnice bile u mogućnosti ponuditi elektronički ekvivalent publikacija međuknjižničnom posudbom.⁵

Osnovna zadaća knjižničnog sustava u cjelini je zajedničko korištenje izvora, odnosno omogućivanje dostupnosti i onima koji zbog ekonomskih, tehničkih ili socijalnih razloga ne mogu imati izravan pristup informacijama na lokalnoj i globalnoj razini.⁶ Zajedničko korištenje izvora, za razliku od stanja u našoj zemlji, ima dugu tradiciju, a značenje i važnost dobiva pojavom integriranih knjižničnih sustava, radi rješavanja problema nabave i dostupnosti elektroničkih izvora informacija. Knjižnice su s tehnološkim i komunikacijskim promjenama izgubile ekskluzivitet na području usluga i djelatnosti koje obavljaju. Ušle su u prostor suparništva organizacija i tvrtki osposobljenih za slične poslove pa se natječu s tržišno usmjerenim davateljima usluga. Danas u svijetu postoji velik izbor komercijalnih dobavljača dokumenata koji pokrivaju temeljnu međunarodnu literaturu iz svih znanstvenih područja. Najznačajni među njima jesu: *Canada Institute for Scientific and Technical Information (CISTI)*,⁷ *UMI Dissertation Publishing*,⁸ *ISI Document Solution (IDS)*,⁹ *The Institute for Scientific and Technical Information (INIST)*.¹⁰ Karakterizira ih

⁴ Document Delivery and Resources Sharing [citirano: 2010-03-24]. Dostupno na: <http://www.ifla.org/en/docdel>

Raniji naziv bio je Document Delivery and Interlending Section.

⁵ Vrana, Radovan. Znanstveno komuniciranje pod utjecajem elektroničkih izvora informacija i moguća promjena knjižničnog obrasca. // *Vjesnik bibliotekara Hrvatske* 48, 2(2005), 14-25.

⁶ Seal, Robert A. Interlibrary loan : integral component of global resource sharing. // *Resource Sharing and Information Networks* 16, 2(2002), 227-238.

⁷ Canada Institute for Scientific and Technical Information (CISTI) [citirano: 2010-03-29]. Dostupno na: <http://cisti-icist.nrc-cnrc.gc.ca/eng/services/cisti/document-delivery.html>

⁸ UMI Dissertation Publishing [citirano: 2010-03-31]. Dostupno na: <http://www.proquest.com/en-US/products/dissertations/>

⁹ ISI Document Solution (IDS) [citirano 2010-03-31]. Dostupno na: <http://ids.isinet.com/>

¹⁰ The Institute for Scientific and Technical Information (INIST) [citirano: 2010-03-31]. Dostupno na: <http://www.inist.fr/?lang=en>

najmodernija tehnologija, širok spektar metoda za naručivanje, načina isporuke dokumenata, kvaliteta isporuke te modeli plaćanja. Obavljaju uslugu po načelu tzv. "one-stop-shop" jer dobivaju sve javno dostupne dokumente, čak ako su i izvan njihove zbirke.¹¹

U Njemačkoj je 2008. godine stvorena nova usluga/dobavljač za opskrbu dokumenata – *Goportis*,¹² a čine je tri knjižnice s najvećim zbirkama u području tehnologije, medicine i ekonomije.¹³

2. Međuknjižnična posudba : stanje

Postavlja se pitanje kako organizirati i uspostaviti knjižnični sustav kojim će se hrvatskim korisnicima svih profila omogućiti dostup do tuzemnih i inozemnih informacijskih izvora?

Za ostvarivanje djelotvorne MKP moraju biti zadovoljeni neki osnovni preduvjeti: postavljen *knjižnični sustav* unutar kojeg su jasno određeni načini suradnje koji će omogućiti njegovo povezivanje s drugim sustavima u zemlji i inozemstvu; raspoložive *nacionalne bibliografije i skupni katalogi; politika i praksa MKP* mora se temeljiti na metodama koje omogućuju pristup publikacijama, brzinu zadovoljavanja zahtjeva i niske troškove.¹⁴

Europske zemlje, zbog svoje tradicije i izgrađenosti knjižničnih sustava, imaju vrlo razvijenu međuknjižničnu posudbu. Na žalost, u Republici Hrvatskoj nema jedinstvenog sustava školskih, narodnih, a niti visokoškolskih knjižnica. Do danas su dva projekta ponudila jedinstveni nacionalni knjižnični sustav: *NISKA I* – Nacionalni informacijski sustav knjižnica RH,¹⁵ 1996. godine koji je trebao osmisliti izgradnju sustava za omogućivanje učinkovitoga i kvalitetnog korištenja svih fondova hrvatskih knjižnica. Izvedbeni projekt *NISKA II* (2003.), zasnovan na preporukama Idejnog projekta *NISKA I* "nikada nije ugledao svjetlo dana".

¹¹ Gillet, Jacqueline. Sharing resources, networking and document delivery : the INIST experience. // *Interlending & Document Supply* 36, 4(2008), 196-202.

¹² Goportis [citirano: 2011-01-10]. Dostupno na: <http://www.goportis.de/>

¹³ Burbles, Christine; Tamara Pianos. Goportis : a new service for document supply in Germany. // *Interlending & Document Supply* 36, 4(2008), 225-228.

¹⁴ *Encyclopedia of Library and Information Science* / edited by Miriam A. Drake. New York; Base : Marcel Dekker, 1984., vol. 12. Str. 196.

¹⁵ Nacionalni informacijski sustav knjižnica RH – *NISKA* [citirano 2010-09-21]. Dostupno na: <http://www.niska.hr>

Hrvatska je na svom putu prema *Europskoj uniji* započela usklađivanje ustroja hrvatskog sveučilišta s europskim, što je zahvatilo i knjižnice kao važne čimbenike obrazovne i znanstvene infrastrukture.¹⁶ Zbog toga je od velike važnosti povezivanje knjižnica u visokoškolskom prostoru u integrirani sveučilišni sustav s ciljem optimizacije (svih) potrebnih informacijskih izvora za sve obrazovne i znanstvenoistraživačke zadaće sveučilišta na načelima racionalnosti i učinkovitosti. Visokoškolske knjižnice unutar sveučilišta nisu bile povezane, nisu surađivale koliko bi bilo potrebno i poželjno, što je dovelo do neracionalnosti, poglavito u nabavi informacijskih izvora, njihovoj obradi i korištenju te zamjetne neučinkovitosti (posebice u korisničkim uslugama).¹⁷ Izgradnja i djelotvorno funkcioniranje sveučilišnoga knjižničnog sustava bitan je preduvjet uspješnog obavljanja kako nastavne tako i znanstvenoistraživačke zadaće svakog sveučilišta.

Na poticaj knjižničarske zajednice, nepostojanje jedinstvenoga nacionalnoga sveučilišnoga knjižničnog sustava pokušalo se djelomice prevladati realizacijom projekata *CROLIST*¹⁸ i *Sustav znanstvenih informacija (SZI)* s pet tematskih podsustava.¹⁹ To pokazuje da su u Hrvatskoj postojala dva modela organiziranog djelovanja knjižnica: model okupljanja prema predmetu (*Subject Categories*) organiziranog u tematske podsustave i vrstama knjižnica (SZI) i model okupljanja prema korištenju istog pomagala, knjižnične aplikacije (CROLIST).

Početkom 2005. godine, NSK je pokrenula projekt za izradu jedinstvenoga knjižničnog sustava Sveučilišta u Zagrebu (prijavljen kao *TEMPUS projekt*²⁰) s ciljem postavljanja funkcionalnih mreža knjižnica Sveučilišta. Unatoč snažnoj podršci i objavljenom dokumentu, ni postavke ovog projekta nikada nisu u potpunosti provedene.

¹⁶ U Republici Hrvatskoj djeluju: Nacionalna i sveučilišna knjižnica u Zagrebu (NSK), sveučilišne i njima pridružene knjižnice pojedinih fakulteta i odjela (visokoškolske knjižnice), općeznanstvene knjižnice (HAZU, Znanstvena knjižnica Zadar i Znanstvena knjižnica pri ustanovi Dubrovačke knjižnice), specijalne knjižnice pri znanstvenim, kulturnim, upravnim i drugim ustanovama, narodne knjižnice i školske knjižnice.

¹⁷ Stipanov, Josip. Knjižnični sustav Sveučilišta u Zagrebu. Interni dokument.

¹⁸ CROLIST – Integrirani knjižnični informacijski sustav [citirano: 2010-03-25]. Dostupno na: <http://opak.crolib.hr/>

¹⁹ Sustav znanstvenih informacija Republike Hrvatske (SZI) [citirano: 2010-03-28]. Dostupno na: <http://www.szi.hr/projektszi.htm>

²⁰ Model sveučilišnoga knjižničnog sustava Sveučilišta u Zagrebu / [urednica i koordinatorica projekta Marina Mihalić; suradnici na projektu Sonja Avalon ... et al.; predgovor Josip Stipanov]. Zagreb : Nacionalna i sveučilišna knjižnica, 2006. Dostupno na: <http://www.nsk.hr/Library.aspx?id=510>

Do danas je završena implementacija knjižničnog softvera *Aleph*²¹ u NSK i pojedinim knjižnicama iz sustava znanosti i visokog obrazovanja koje financira Ministarstvo znanosti, obrazovanja i športa (*MZOŠ*).²² Neposredni ciljevi ovog softvera jesu: podizanje razine poslovanja knjižnica u sustavu kao i povećanje racionalnosti i učinkovitosti rada, povećanje kvalitete knjižničnih usluga, ubravanje radnih postupaka i pružanje kvalitetnije usluge korisnicima, te usklađivanje poslovanja knjižnica uključenih u sustav.²³

3. Međuknjižnična posudba : mogućnosti

Kako ne postoji nacionalni knjižnični sustav tako nije mogao biti uspostavljen ni nacionalni model za MKP. Moglo bi se reći da se on formalno provodio prema postojećim *Pravilnicima za MKP*²⁴ koji su danas de facto zastarjeli i tehnološki i sadržajno.

Kako je preveden *IFLA-in Model nacionalnog pravilnika za međuknjižničnu posudbu* (prerađen 2000.), trebao bi poslužiti kao podloga za izradu novog pravilnika za MKP u elektroničkom okruženju.²⁵ Stvaranje modela za MKP u Hrvatskoj zahtijeva povezivanje knjižničnih fondova, odnosno umrežavanje knjižnica svih vrsta, a posebice u sustavu znanosti na istoj informatičkoj i programskoj osnovi, čime bi se osigurala izgradnja skupnog kataloga. Nacionalni skupni katalog u sustavu znanosti trebao bi nastati iz baza podataka

²¹ O kronologiji nabave i implementaciji integriranog knjižničnog softvera [citirano: 2011-01-10]. Dostupno na: <http://www.nsk.hr/Info.aspx?id=1130>

²² Ministarstvo znanosti, obrazovanja i športa (MZOŠ) [citirano: 2011-02-02]. Dostupno na: <http://public.mzos.hr/Default.aspx?sec=3140>

²³ Što je Aleph? [citirano: 2010-09-27]. Dostupno na: <http://www.nsk.hr/Info.aspx?id=642>

²⁴ Uputstvo o posuđivanju knjiga među bibliotekama u NR Hrvatskoj. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 7, 3/4(1961), 255-256.

Stručne upute pri posuđivanju knjiga među bibliotekama u NR Hrvatskoj. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 8, 1/2(1962), 91-93.

Sporazum o međurepubličkoj posudbi knjiga i drugih publikacija (Međurepublička pozajmica knjiga). // Vjesnik bibliotekara Hrvatske, 10, 3/4(1964), 152-155. Međunarodna posudba : načela i upute za postupak. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 24, 1/4(1979/1980), 381-387.

²⁵ 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.

sedam hrvatskih sveučilišta, čiju jezgru bi, uz fond Nacionalne i sveučilišne knjižnice u Zagrebu, činili i fondovi visokoškolskih knjižnica, institutskih knjižnica i ostalih sveučilišnih i općeznanstvenih knjižnica.²⁶

Današnji integrirani knjižnični softveri sadrže i modul za MKP. Njihovo osnovno obilježje je skraćivanje puta prijenosa informacije od knjižnice do korisnika. Moduli za MKP i DD namijenjeni su isključivo knjižničnom osoblju za upravljanje zahtjevima u elektroničkom okruženju: od primanja narudžbe, naručivanja građe, prihvata iste, sustava naplaćivanja i korištenja građe te vraćanje građe.

4. Knjižnični sustavi : međuknjižnična posudba

Iscrpni katalozi te slobodan pristup izvorima informacija temeljni su preduvjeti dostupnosti građe u knjižnicama. Svojstva današnje tzv. treće generacije online knjižničnih kataloga dovela su do *WebPAC-a*²⁷ (*Web-based Online Public Access Catalogs* – knjižnični katalozi s mrežnim sučeljem). Ti katalozi omogućuju uvid u podatke o knjižničnim fondovima/zbirkama širokom krugu mogućih korisnika s najrazličitijim informacijskim potrebama.²⁸

Kako su podaci o najnovijim publikacijama, danas, dostupni u brojnim elektroničkim katalogima na mreži, porast i složenost korisničkih zahtjeva potaknuta je novim mogućnostima u pristupu izvorima znanja na elektroničkom tržištu informacija. U odabiru dobavljača, knjižnice se rukovode najvažnijim mjerilima,²⁹ a to moraju biti: *brzina*, koja uključuje brz odgovor na postavljeni zahtjev i točno vrijeme isporuke, a za neudovoljene zahtjeve *navođenje razloga* zbog čega oni ne mogu biti ispunjeni. Važan je i sam *način isporuke* traženih dokumenata korištenjem brzih usluga dostave.³⁰ Ništa manje važno nije poznavanje točnih *cijena* i mogući *načini plaćanja*. Naime, očekuju se poznate cijene za raspon stranica, npr. 1-20., 21-30. itd., a račun bi trebao

²⁶ Model sveučilišnog knjižničnog sustava... Nav. dj. Str. 41.

²⁷ Barbarić, Ana; Koraljka Golub. Istraživanje upravljanja WebPAC-om u fakultetskim knjižnicama Sveučilišta u Zagrebu. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 45, 3/4(2002), 93-104.

²⁸ Markulin, Helena; Marijan Šember. WebPac Središnje medicinske knjižnice u Zagrebu. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 48, 2(2005), 35-44.

²⁹ Jackson, Mary. Selecting the "best" document delivery supplier. // *Interlending & Document Supply* 32, 4(2004), 242-243.

³⁰ Korištenje prikladnih softvera za elektroničko slanje kao npr., Ariel, dok se za knjige i ostalu građu koja se vraća treba koristiti međunarodne komercijalne usluge (npr., DHL i sl.) koje osiguravaju isporuku za dva do tri dana.

uključivati osnovne informacije kao što su bibliografski zapis tražene građe, ime i/ili naziv korisnika/knjižnice s pripadajućom adresom. Iznimno je važna i mogućnost raznolikog postavljanja zahtjeva: međunarodnim standardom za slanje zahtjeva, faksiranjem zahtjeva, IFLA-inim narudžbenicama, mrežnim narudžbenicama i drugim nestandardnim oblicima slanja zahtjeva.³¹

Knjižničari danas, u potrazi za informacijama o tome gdje se primarni dokumenti nalaze, moraju pretraživati mnogo različitih elektroničkih izvora t.j. moraju biti poveznica između kataloga, bibliografskih i drugih izvora informacija ukupnog fonda svoje i drugih knjižnica. Zbog toga je složenost rada knjižničnog osoblja na poslovima MKP istakla Virginia Boucher, ističući da istovremeno moraju biti “bibliografski stručnjaci, pravni i mrežni savjetnici, učitelji, poznavatelji zakona te stručnjaci za odnose s javnošću”.³²

Za mnoge zahtjeve u MKP, pretraživanje i naručivanje publikacija predstavljaju dva istovremena postupka jer se bibliografski podaci većine traženih publikacija nalaze u skupnim katalozima – *Universal Catalog (UC)*.³³ Pretraživanjem, korisnik za traženi zapis dobiva popis knjižnica u kojima se jedinica nalazi, broj primjeraka kojima knjižnice raspolažu, njihov status i pripadajuće signature. Pronalaskom tražene publikacije, pruža se mogućnost izravnog naručivanja iz kataloga čime se štedi vrijeme osoblja u ispisivanju zahtjeva i mogućih pogrešaka.

Posebno je pitanje zaštite autorskog prava. Pri posuđivanju građe, mora se voditi računa o autorskim pravima zemlje iz koje se građa posuđuje, a na posudbenoj knjižnici je i odgovornost da obavijesti knjižnicu koja potražuje građu o bilo kakvim ograničenjima autorskog prava koja su na snazi.³⁴ I dok je u vrijeme analognih primjeraka opskrba dokumenata bila zadovoljavajuća za sve, korištenje dopuštenja za elektroničke dokumente uvelo je niz novih i složenih pravnih pitanja za knjižnice. Značajan broj izdavača znanstvenih i tehničkih časopisa podržava politiku stavljanja ograničenja na uslugu isporuke dokumenata koje knjižnice mogu ponuditi. Do danas su dvije zemlje zbog opskrbe dokumenata završile na sudu: Kanada i Njemačka.³⁵ Autor s pravom ističe da je danas u tijeku intenzivna borba za vlasništvo u odnosu na informacije i informacijske izvore.

³¹ Darovi za zbirke... Nav. dj. Str. 58.

³² Boucher, Virginia. The Interlibrary loan librarian. // *Interlending & Document Supply* 17, 1(1989), 11-15.

³³ Universal Catalog je kombinirani katalog svih knjižnica uključenih u sustav.

³⁴ Darovi za zbirke... Nav.dj. Str. 51-52.

³⁵ Mueller, Harald. The legal problems of document supply by libraries : an international perspective. // *Interlending & Document Supply* 36, 2(2008), 68-73.

NSK opsegom i strukturom svojih fondova (od općeznanstvenog do specijalnih zbirki) sama za sebe predstavlja sustav, prima i odgovara na zahtjeve visokoškolskih, narodnih, školskih knjižnica kao i drugih srodnih ustanova. Također je uspostavila veze s najznačajnijim europskim sustavima, koji omogućuju lakše pronalaženje informacija, potpunu bibliografsku preglednost, lociranje knjižnice, istovremeno naručivanje te brzi primitak publikacija. Prema provedenoj anketi za potrebe TEMPUS projekta,³⁶ (Model sveučilišnog knjižničkog sustava Sveučilišta u Zagrebu) hrvatske knjižnice u inozemnoj posudbi najviše koriste: servis *Subito*,³⁷ *British Library Document Supply Centre (BLDSC)*,³⁸ *Kooperativni online bibliografski sistem in servisi (COBISS)*³⁹ i *Servizio Bibliotecario Nazionale (SBN)*.⁴⁰

Svi ovi sustavi omogućuju jednostavno i složeno pretraživanje, a oblikovani su tako da je pretraživanje jednostavno i ne zahtijeva prethodno znanje. Omogućuju neposredno i posredno naručivanje iz kataloga, te dobivanje tražene publikacije elektroničkim putem (ako se radi o člancima iz časopisa).

5. Međuknjižnična posudba : vrednovanje

Analiza statističkih pokazatelja važna je za vrednovanje MKP ukoliko se želi pratiti korištenje i pravovremenost usluge i njezina učinkovitost. Statistički referentni okvir za MKP uključuje sljedeće pokazatelje: broj postavljenih zahtjeva, knjižnice/dobavljači, koliko se šalje zahtjeva pojedinom dobavljaču, vrsta zahtjeva (knjige ili kopije), razina zadovoljenja zahtjeva te brzina realizacije dobave. Dobiveni podaci su iznimno važni za organizaciju posla i poboljšanje ove usluge u knjižnici.

³⁶ Sve sveučilišne knjižnice u Hrvatskoj, te knjižnice prema znanstvenom području (Središnja medicinska knjižnica, Ekonomski fakultet, Fakultet elektrotehnike i računarstva i Institut Ruđer Bošković).

³⁷ Subito Document Delivery Service [citirano: 2010-03-25]. Dostupno na: <http://www.subito-doc.de/index.php?>

³⁸ Document Supply Services [citirano: 2011-01-10]. Dostupno na: <http://www.bl.uk/articles>

³⁹ Kooperativni online bibliografski sistem in servisi (COBISS) [citirano: 2010-03-26]. Dostupno na: <http://www.cobiss.si/>

⁴⁰ Servizio Bibliotecario Nazionale / National Library Service (SBN) [citirano: 2010-03-24]. Dostupan na: <http://www.sbn.it> ili <http://www.internetculturale.it/>

5.1. Metoda i uzorak istraživanja

Međuknjižnična posudba u Nacionalnoj i sveučilišnoj knjižnici u Zagrebu ima važnu ulogu u opskrbi dokumenata za sve vrste knjižnica, a posebno za akademsku zajednicu. Analiza usluge MKP u NSK temelji se na knjizi evidencije MKP iz koje se preuzeti podaci za vrstu građe (knjige, časopisi – članci): broj zahtjeva, knjižnice koje su postavile zahtjev, knjižnice/dobavljači kojima se postavljaju zahtjevi, riješenost/neriješenost zahtjeva te brzina dobave dokumenata. Navedena mjerila za vrednovanje usluge MKP podloga su provedenoj analizi ove usluge u NSK na uzorku od mjesec dana (siječanj 2010.) čiji je cilj postavljanje modela kvantitativnih i kvalitativnih pokazatelja prema međunarodnim standardima. IFLA je kao osnovni pokazatelj za visokoškolske knjižnice preporučila stupanj uspješnosti dobave dokumenata u određenom razdoblju, a tu metodu preporuča i standard ISO 11620.⁴¹ Ovaj standard uključuje izbor pokazatelja uspješnosti poslovanja svih vrsta knjižnica, a time i različitih profila korisnika, osigurava standardizirano nazivlje za ocjenjivanje kvalitete i uspješnosti pojedinih usluga i drugih aktivnosti knjižnica. U Hrvatskoj je do sada provedeno nekoliko istraživanja MKP.⁴²

5.2. Rezultati istraživanja

Ukupno je 536 posredovanih dokumenata za mjesec siječanj 2010. godine. Od toga se 313 dokumenata odnosio na građu koju je MKP u NSK upućivala hrvatskim i inozemnim knjižnicama iz svog fonda (ulazni zahtjevi), a 223 dokumenata je služba MKP za potrebe svojih korisnika naručila od inozemnih knjižnica (izlazni zahtjevi) (Tablica 1.).

⁴¹ Ambrožić, Melita. Utvrđivanje uspješnosti poslovanja visokoškolskih knjižnica : od kvantitativnih do kvalitativnih pokazatelja. Zagreb : Sveučilište u Zagrebu, 1999. Str. 141.

⁴² Petrak, Jelka; Lidija Marković. Međuknjižnična posudba između središnje medicinske knjižnice i (bio)medicinskih knjižnica u Hrvatskoj. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 45, 1/2(2002), 41-49.; Sečić, Dora. Međuknjižnična posudba u Hrvatskoj – rezultati ankete provedene 1996. godine. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 39, 3/4(1996), 120-136.

Tablica 1. Struktura ulaznih i izlaznih zahtjeva za MKP

Opis	Ulazni zahtjevi	Izlazni zahtjevi	Ukupno
Broj zahtjeva	313	223	536
%	58	42	100

U strukturi svih zahtjeva usluge MKP i DD, ulazni zahtjevi čine 58 posto, a izlazni zahtjevi 42 posto. Zahtjevi su u oba smjera upućivani za MKP knjiga kao i za izradu fotokopija članaka iz časopisa, novina, zbornika, izvještaja i sl. (DD). U strukturi zahtjeva prema vrsti građe, iz fonda NSK posudba knjiga (42 posto) i fotokopija članaka (58 posto) je približno podjednaka, a struktura zahtjeva iz inozemnih izvora je potpuno različita: 28 posto zahtjeva odnosi se na knjige, a 72 posto na izradu fotokopija članaka (Tablica 2.).

Tablica 2. Struktura prema vrsti građe

Opis	Tuzemstvo	Inozemstvo	Ukupno
Knjige	133	64	197
Kopije	180	159	339
Ukupno	313	223	536

Posudba knjiga iz NSK

Kako bi se utvrdile knjižnice iz kojih dolazi najveći broj zahtjeva za MKP, one su podijeljene u dvije skupine: narodne i akademske.⁴³ U kategoriji ostalih ustanova objedinjeni su: arhivi, muzeji, bolničke knjižnice te pojedinci (uglavnom iz privrede) (Tablica 3.).

Tablica 3. MKP knjiga iz fonda NSK prema vrsti knjižnica

Opis	Narodne knjižnice	Akademske knjižnice	Ostale ustanove	Inozemne knjižnice	Ukupno
Broj zahtjeva	71	46	7	9	133
%	53	35	5	7	100

⁴³ Prema definiciji UNESCO-a, akademske knjižnice obuhvaćaju: sveučilišne, fakultetske, općeznanstvene i institutske.

U ukupnoj strukturi zahtjeva prema vrsti knjižnica, narodne knjižnice postavile su 53 posto zahtjeva za posudbu knjiga iz fonda NSK, akademske knjižnice 43 posto, ostale ustanove 5 posto, a inozemne knjižnice 7 posto. Svaka knjižnica, pa tako i NSK, ne može uvijek udovoljiti svim zahtjevima korisnika za MKP knjiga iz svog fonda i odbijanje definira sljedećim odgovorima: *nema u fondu, ne posuđuje se, izgubljeno po reviziji, posuđeno i nedostupno*. Od 133 zahtjeva za posudbu knjiga nije se moglo udovoljiti na 23 zahtjeva (17 posto). Najveći broj neudovoljenih zahtjeva odnosi se na nemogućnost posudbe koja je *Pravilnikom*⁴⁴ definirana “ne posuđuje se”.

Fotokopije članaka iz fonda NSK-a

U ukupnoj strukturi zahtjeva prema vrsti knjižnica koje su postavile zahtjeve za izradu fotokopija članaka iz fonda NSK, na narodne knjižnice odnosi se 22 posto zahtjeva, na akademske 24 posto, ostale ustanove 51 posto te inozemne knjižnice 2 posto (Tablica 4.).

Tablica 4. Fotokopije članaka iz fonda NSK prema vrsti knjižnica

Opis	Narodne knjižnice	Akademske knjižnice	Ostale ustanove	Inozemne knjižnice	Ukupno
Broj zahtjeva	39	44	91	6	180
%	22	24	51	3	100

Kako su časopisi i novine posebna vrsta zaštićene građe, NSK nije u potpunosti mogla udovoljiti postavljenim zahtjevima za izradu fotokopija članaka. Od ukupno 180 postavljenih zahtjeva za izradu preslika članaka, njih 8 nije realizirano ili 4 posto.

MKP knjiga iz inozemstva

U naručivanju građe od inozemnih dobavljača, uvedena je i nova kategorija – pojedinci, privatne osobe koje za potrebe svoga stručnoga, znanstvenog istraživačkog rada samostalno koriste uslugu MKP i sami postavljaju zahtjeve, neovisno plaćaju li uslugu sami ili ne.

⁴⁴ Pravilnik o uvjetima i načinu korištenja građe i usluga Nacionalne i sveučilišne knjižnice u Zagrebu [citirano: 2011-01-18]. Dostupno na: <http://www.nsk.hr/UserFiles/File/dokumenti/pravilnik.pdf>

Tablica 5. MKP knjiga iz inozemstva prema vrsti knjižnica

Opis	Narodne knjižnice	Akademске knjižnice	Ostale ustanove	Pojedinci	Ukupno
2010	3	10	20	31	64
%	5	16	31	48	100

Prema strukturi vrsta knjižnica koje su postavile zahtjeve za posudbu knjiga iz inozemstva, pojedinci čine 48 posto, ostale ustanove 31 posto, akademske knjižnice 16 posto, a narodne knjižnice 5 posto (Tablica 5.). Od inozemnih dobavljača najviše se koristi servis *Subito*, *BLDSC*, a zahtjevi se upućuju i nacionalnim i akademskim knjižnicama diljem Europe.

U analiziranom razdoblju, najviše je zahtjeva upućeno servisu *Subito* – 53 posto, *BLDSC* 36 posto, a ostalim izvorima 11 posto (Tablica 6.). Od 2004. godine, najvažniji dobavljač za dobavu knjiga i fotokopija članaka u NSK postaje servis *Subito*, kojeg karakterizira povoljnija cijena, brzina i mogućnost praćenja statusa zahtjeva. Trend MKP knjiga iz inozemnih izvora za NSK se smanjuje, a razlozi su prvenstveno financijske prirode – visoka cijena ove usluge kao i činjenica da neke visokoškolske knjižnice same naručuju građu iz inozemstva za potrebe svoga znanstvenog i nastavnog osoblja. Trend smanjivanja MKP knjiga zabilježen je i u svijetu.⁴⁵ Stalno raste i upućivanje zahtjeva europskim nacionalnim i sveučilišnim knjižnicama. Razlog tome leži u činjenici da su danas sve europske knjižnice dostupne na mreži sa svojim katalogima i bibliografijama. Ukoliko ne postoji mogućnost neposrednog naručivanja iz kataloga, prema popisu knjižnica koje posjeduju traženu građu, zahtjevi se upućuju posredno, elektroničkom poštom.

Tablica 6. MKP knjiga od inozemnih dobavljača

Opis	Subito	BLDSC	Ostali	Ukupno
Broj zahtjeva	34	23	7	64
%	53	36	11	100

Neki upućeni zahtjevi za MKP knjiga iz inozemnih izvora nisu realizirani. Razlozi tome su: knjiga može biti posuđena ili je traže i druge knjižnice, a

⁴⁵ Porat, Lynne; Sara Fine. Factors and characteristics of interlibrary loan use and non-use. // *Interlending & Document Supply* 37, 1(2009), 20-27.

za korisnika ponekad nije prihvatljivo stavljanje na tzv. *listu čekanja* budući da je on treba odmah. Jedan od razloga neriješenosti zahtjeva može biti i da knjižnica iz nekih drugih razloga zabrani MKP određene knjige (mora ići na restauraciju, izgubljena i sl.). Na te se razloge ne može utjecati. Neriješeni zahtjevi za posudbu knjiga iz inozemnih izvora u analiziranom razdoblju čine 11 posto.

Fotokopija članaka iz inozemstva

Što se tiče naručivanja članaka iz inozemstva, može se zaključiti kako za hrvatsku akademsku zajednicu, unatoč postojanju (do nedavno) mnogobrojnih baza podataka s cjelovitim člancima, i nadalje postoji potreba za naručivanjem preslika članaka u MKP i DD (posebno za prirodne i primijenjene znanosti).

Tablica 7. Fotokopije članaka iz inozemstva prema vrsti knjižnica

Opis	Narodne knjižnice	Akademске knjižnice	Ostale ustanove	Pojedinci	Ukupno
Broj zahtjeva	1	34	101	23	159
%	1	21	64	14	100

Od ukupno 159 zahtjeva za fotokopije članaka iz inozemnih izvora prema strukturi vrsta knjižnica, ostale ustanove su postavile 64 posto zahtjeva, akademske 21 posto, pojedinci 14 posto zahtjeva te narodne knjižnice samo 1 posto zahtjeva (Tablica 7.). Prema strukturi inozemnih dobavljača kojima su postavljeni zahtjevi, na servis *Subito* odnosi se 68 posto, na *BLDSC* 7 posto, ostale 11 posto (Tablica 8.).

Tablica 8. Fotokopije članaka od inozemnih dobavljača

Opis	Subito	BLDSC	Ostali	Baze pod.	Ukupno
Broj zahtjeva	108	11	17	23	159
%	68	7	11	14	100

Neriješeni zahtjevi za fotokopije članaka iz inozemstva iznose 8 posto. Razlozi su neriješenosti zahtjeva najčešće neispravni bibliografski podaci.

Zahtjevi prema inozemnim dobavljačima najčešće se ostvaruju online, neposrednim naručivanjem iz kataloga te posrednim naručivanjem građe elektroničkom poštom, a IFLA-ine narudžbenice⁴⁶ se koriste samo u iznimnim slučajevima. To pokazuje da su odabrani oni dobavljači koji u najvećoj mogućoj mjeri mogu udovoljiti potrebama hrvatske zajednice.

Za uspješnost usluge MKP i DD važna je pravovremenost dobave dokumenata. Izračunavanje vremena dobave MKP je potakla IFLA nudeći tri načina utvrđivanja uspješnosti MKP: mjesečno, kvartalno ili godišnje mjerenje, te mjerenje u unaprijed određenom razdoblju (7, 14, 21 dan).

Vrijeme dobave knjiga je grupirano: do 7 dana, do 14 dana, do 21 dan, te vrijeme iznad 21 dana budući da građa dolazi konvencionalnom poštom. U strukturi dobave knjiga u analiziranom razdoblju najveći broj knjiga dolazi do 14 dana (61 posto), do 7 dana (31 posto), do 21 dana (5 posto). Iznad 3 tjedna dolazi svega 3 posto knjiga (Tablica 9.).

Tablica 9. Vrijeme dobave knjiga iz inozemstva

Vrijeme dobave	Broj knjiga	%
Do 7 dana	20	31
Do 14 dana	39	61
Do 21 dan	3	5
Iznad 21 dan	2	3
Ukupno	64	100

Dobava članaka je znatno brža budući da velika količina članaka dolazi elektroničkom poštom u .pdf. formatu. Prema istom vremenskom rasponu dobave zatraženih fotokopija, vidljivo je da najveći broj članaka (48 posto)

⁴⁶ IFLA International Loan/Photocopy Request Form [citirano: 2010-09-06]. Dostupno na: <http://archive.ifla.org/VI/2intro.htm>

dolazi do 7 dana, 41 posto članaka dolazi istim danom narudžbe,⁴⁷ u razdoblju do 14 dana dolazi 9 posto, a iznad 21 dana samo 2 posto članaka (Tablica 10.).

Tablica 10. Vrijeme dobave članaka iz inozemstva

Vrijeme dobave	Broj članaka	%
Isti dan	68	41
Do 7 dana	80	48
Do 14 dana	15	9
Do 21 dan	0	0
Iznad 21 dan	3	2
Ukupno	166	100

6. Zaključak

Svrha je međuknjižnične posudbe knjiga i nabave članaka iz časopisa omogućiti korisnicima svih profila dostup do tuzemnih i inozemnih informacijskih izvora sa što manje posrednika, na što jednostavniji način i uz što manju cijenu. Za ostvarivanje djelotvorne MKP moraju biti zadovoljeni neki osnovni preduvjeti: postavljen knjižnični sustav unutar kojeg su jasno određeni načini suradnje, raspoložive nacionalne bibliografije i skupni katalozi; politika i praksa MKP mora se temeljiti na metodama koje omogućuju pristup publikacijama, brzinu zadovoljavanja zahtjeva i niske troškove. Osnovna zadaća tako organiziranog sustava u cjelini je zajedničko korištenje izvora, odnosno učinkovito i kvalitetno korištenje svih fondova hrvatskih knjižnica. Današnji integrirani knjižnični softveri sadrže i modul za MKP. Njihovo osnovno obilježje je skraćivanje puta prijenosa informacije od knjižnice do korisnika. Moduli za MKP i DD namijenjeni su prvenstveno knjižničnom osoblju za upravljanje zahtjevima u elektroničkom okruženju: od primanja narudžbe, naručivanja građe, prihvata iste, sustava naplaćivanja i korištenja

⁴⁷ Usluga Subito šalje članke od 1-3 dana.

građe te vraćanje građe. Provedenim istraživanjem MKP u NSK za mjesec siječanj 2010. godine vrednovana je usluga kroz model kvantitativnih i kvalitativnih pokazatelja korisničkih zahtjeva za građom koju Knjižnica posjeduje ili ne posjeduje u svojim zbirkama. Zahtjevi se upućuju za posudbu knjiga kao i za fotokopijama članaka iz časopisa, novina, zbornika, izvještaja i sl. Prema strukturi vrste građe iz fonda NSK, posudba knjiga (42 posto) i izrada fotokopija članaka (58 posto) je približno podjednaka, dok je opskrba građom iz inozemnih izvora potpuno različita: 28 posto zahtjeva se odnosi na knjige, a 72 posto na fotokopije članaka. Prema strukturi vrsta knjižnica, vidljivo je da MKP u NSK i nadalje ima važnu ulogu u opskrbi dokumenata za sve vrste knjižnica i sve korisničke profile.

Za uspješnost ove usluge važna je pravovremenost dobave dokumenata. Knjige se iz NSK otpremaju od 1-3 radna dana. Vrijeme dostave fotokopija je duže. Vrijeme dobave knjiga iz inozemnih izvora pokazuje da najveći dio naručene građe dolazi do 14 radnih dana jer dolaze konvencionalnom poštom. Vrijeme dobave članaka je brže, najveći broj naručenih jedinica dolazi od 1 do 7 dana. Prikupljanje statističkih podataka usluge MKP pomaže u razvoju knjižničnih zbirki, pruža mogućnost usporedbe među knjižnicama kao i procjenu njene uspješnosti. Automatizacijom poslovanja omogućilo bi se optimalno korištenje svih informacijskih izvora.

LITERATURA

Ambrožić, Melita. Utvrđivanje uspješnosti poslovanja visokoškolskih knjižnica : od kvantitativnih do kvalitativnih pokazatelja. Zagreb : Sveučilište u Zagrebu, 1999.

Barbarić, Ana; Koraljka Golub. Istraživanje upravljanja WebPAC-om u fakultetskim knjižnicama Sveučilišta u Zagrebu. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 45, 3/4(2002), 93-104.

Boucher, Virginia. The Interlibrary Loan Librarian. // Interlending & Document Supply 17, 1(1989), 11-15.

Burbles, Christine; Tamara Pianos. Goportis : a new service for document supply in Germany. // Interlending & Document Supply 36, 4(2008), 225-228.

Canada Institute for Scientific and Technical Information (CISTI) [citirano: 2010-03-29]. Dostupno na: <http://cisti-icist.nrc-cnrc.gc.ca/eng/services/cisti/document-de>

[livery.html](#)

CROLIST – Integrirani knjižnični informacijski sustav [citirano: 2010-03-25]. Dostupno na: <http://opak.crolib.hr/>

Current Serials Received [citirano: 2010-03-28]. Dostupno na: <http://www.bl.uk/catalogues/serials.html>

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 Resources Sharing [citirano: 2010-03-24]. Dostupno na: <http://www.ifla.org/en/docdel>

Document Supply Services [citirano: 2011-01-10]. Dostupno na: <http://www.bl.uk/articles>

Encyclopedia of Library and Information Science / edited by Miriam A. Drake. New York; Base : Marcel Dekker, cop. 1968-.

Gillet, Jacqueline. Sharing resources, networking and document delivery : the INIST experience. // *Interlending & Document Supply* 36, 4(2008), 196-202.

Goportis [citirano: 2011-01-10]. Dostupno na: <http://www.goportis.de/>

The Institute for Scientific and Technical Information (INIST) [citirano: 2010-03-31]. Dostupno na: <http://www.inist.fr/?lang=en>

ISI Document Solution (IDS) [citirano 2010-03-31]. Dostupno na: <http://ids.isinet.com/>

Jackson, Mary. Selecting the “best” document delivery supplier. // *Interlending & Document Supply* 32, 4(2004), 242-243.

Kooperativni online bibliografski sistem in servisi (COBISS) [citirano: 2010-03-24]. Dostupno na: <http://www.cobiss.si/>

Line Maurice B. A matter of terminology : from ILL and DD to RDS. // *Interlending & Document Supply* 31, 2(2003), 147-148.

Markulin, Helena; Marijan Šember. WebPac središnje medicinske knjižnice u Zagrebu. // *Vjesnik bibliotekara Hrvatske* 48, 2(2005), 35-44.

Međunarodna posudba : načela i upute za postupak. // *Vjesnik bibliotekara Hrvatske* 24, 1/4(1979/1980), 381-387.

Mišić, Jelka. Fotokopiranje u bibliotekama i autorsko pravo. // *Vjesnik bibliotekara*

Hrvatske 8, 3/4 (1962), 133-144.

Model sveučilišnog knjižničnog sustava Sveučilišta u Zagrebu / [urednica i koordinatorica projekta Marina Mihalić; suradnici na projektu Sonja Avalon ... et al.; predgovor Josip Stipanov]. Zagreb : Nacionalna i sveučilišna knjižnica, 2006. Dostupno na: <http://www.nsk.hr/Library.aspx?id=510>

Mueller, Harald. The legal problems of document supply by libraries : an international perspective. // *Interlending & Document Supply* 36, 2(2008), 68-73.

Nacionalni informacijski sustav knjižnica RH – NISKA [citirano: 2010-09-21]. Dostupno na: <http://www.niska.hr>

Petrak, Jelka; Lidija Marković. Međuknjižnična posudba između središnje medicinske knjižnice i (bio)medicinskih knjižnica u Hrvatskoj. // *Vjesnik bibliotekara Hrvatske* 45, 1/2(2002), 41-49.

Porat, Lynne; Sara Fine. Factors and characteristics of interlibrary loan use and non-use. // *Interlending & Document Supply* 37, 1(2009), 20-27.

Pravilnik o uvjetima i načinu korištenja građe i usluga Nacionalne i sveučilišne knjižnice u Zagrebu [citirano: 2011-01-18]. Dostupno na: <http://www.nsk.hr/UserFiles/File/dokumenti/pravilnik.pdf>

Rosemann, Uwe. Trends in German document delivery services (with particular reference to Subito). // *Interlending & Document Supply* 31, 3(2003), 180-183.

Seal, Robert A. Interlibrary loan : integral component of global resource sharing. // *Resource Sharing and Information Networks* 16, 2(2002), 227-238.

Sečić, Dora. Međuknjižnična posudba u Hrvatskoj – rezultati ankete provedene 1996. godine. // *Vjesnik bibliotekara Hrvatske* 39, 3/4(1996), 120-136.

Servizio Bibliotecario Nazionale / National Library Service (SBN) [citirano: 2010-03-24]. Dostupno na: <http://www.sbn.it> ili <http://www.internetculturale.it/>

Sporazum o međurepubličkoj posudbi knjiga i drugih publikacija (Međurepublička pozajmica knjiga). // *Vjesnik bibliotekara Hrvatske* 10, 3/4(1964), 152-155.

Stipanov, Josip. Knjižnični sustav Sveučilišta u Zagrebu. Interni dokument.

Stručne upute pri posuđivanju knjiga među bibliotekama u NR Hrvatskoj. // *Vjesnik bibliotekara Hrvatske* 8, 1/2(1962), 91-93.

Subito Document Delivery Service [citirano:2010-03-24]. Dostupno na: <http://www.subito-doc.de/index.php?>

Sustav znanstvenih informacija Republike Hrvatske [citirano: 2010-03-28]. Dostupno na: <http://www.szi.hr/projektszi.htm>

UMI Dissertation Publishing [citirano: 2010-03-31]. Dostupno na: <http://www.umi.com>

proquest.com/en-US/products/dissertations/

Uputstvo o posuđivanju knjiga među bibliotekama u NR Hrvatskoj. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 7, 3/4(1961), 255-256.

Vrana, Radovan. Znanstveno komuniciranje pod utjecajem elektroničkih izvora informacija i moguća promjena knjižničnog obrasca. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 48, 2(2005), 14-25.

White, Herbert S. Interlibrary loan : an old idea in a new setting. // Interlending & Document Supply 16, 2(1988), 43-45.