

אמנת שירות של מיזם השב"ס חינוך

מבוא

מסמך זה בא לטפל בנושאים הנוגעים לשירות השב"ס של הספריות האוניברסיטאיות המשתתפות במיזם. המדיניות הפנימית של כל מוסד היא באחריותו הבלעדית.

שיתוף פעולה בין ספריות הוא חלק אינטגרלי של מתן שירותי ספרייה, ויש אינטרס לספריות האוניברסיטאיות לעודד אותו.

השאלה בין-ספרייתית (השב"ס) הוא מנגנון חיוני להשגת פריטי מידע בכל ספרייה ומבוסס על עקרון ההדדיות.

קווים מנחים אלו נועדו להבטיח כי יסופק לספריות המזמינות שירות איכותי, יעיל ומהיר.

יש לראות אמנת שירות זו כמודל/דגם/יעד לשאוף אליו.

1.0 הגדרה

1.1 השאלה בין-ספרייתית הוא התהליך שבו ספרייה אחת מבקשת מספרייה אחרת או מספקת פריטי מידע לספרייה אחרת.

2.0 מטרה

2.1 מטרת השאלה בין-ספרייתית כפי שהוגדר במסמך זה היא לקבל פריטי מידע שאינם זמינים בספרייה המזמינה כפי שביקשו לקוחות הספרייה.

3.0 היקף

3.1 מסמך זה תקף עבור שירותי השאלה בין-ספרייתית בין הספריות האוניברסיטאיות בישראל ולא מיועד ללקוחות הקצה. רצוי שהמדיניות המקומית של כל ספרייה תתבסס ותתייחס למסמך זה עם תוספות מקומיות.

3.2 כללי השאלה הבין-ספרייתית לגבי ספריות בחו"ל נקבעים על ידי רשתות ספריות שונות המספקות שירות להספקת פרסומים והשאלה בין-ספרייתית כגון OCLC, NLM, SUBITO הכללים מבוססים גם על הסכמים עם המו"לים השונים.

4.0 גבולות

4.1 הספריות המשתתפות במיזם: אוניברסיטת בן-גוריון בנגב, אוניברסיטת בר-אילן, אוניברסיטת חיפה, האוניברסיטה העברית, האוניברסיטה הפתוחה, אוניברסיטת תל-אביב, הטכניון, מכון ויצמן למדע, רוב המכללות ובתי החולים הציבוריים.

4.2 המיזם נועד לשרת את קהיליית האוניברסיטה: סגל אקדמי (כולל אמריטוס), סטודנטים (כל התארים ומחקר מקדים), וסגל מנהלי.

4.3 המיזם אינו כולל שומעים חופשיים בעלי מנוי בתשלום.

4.4 השירות ללא תשלום כפי שהוגדר במיזם למטרת הוראה, מחקר ולימוד בלבד. על הזמנות שאינן עונות

לקריטריונים אלו - ייגבה תשלום.

4.5 המיזם אינו כולל משלוח ספרים / מאמרים מאוספי ספריית האם.

4.6 ניתן להזמין ללא עלות מכל הספריות בישראל ובחו"ל.

5.0 הנחיות תפעוליות

5.1 ספר שקיים בספריית האם בפורמט דיגיטלי - לא יוזמן במסגרת המיזם מספרייה אחרת (אלא בתשלום).

5.2 ספר שקיים בארץ אך אינו ניתן להשאלה / שמור בכל הספריות בארץ - יוזמן מחו"ל.

5.3 פריט שקיימים לו תרגומים בארץ, אך נדרשת שפת מקור למחקר - יוזמן מחו"ל.

5.4 פריט מושאל - כאשר כל העותקים של ספר מושאלים - ניתן להציע סריקה של פרקים מתוך הספר בהתאם

לחוק זכויות יוצרים. במקרים חריגים, ובהתאם לשיקול דעת, הפריט יוזמן מספרייה אחרת (במקרה ויש הרבה

הזמנות על העותקים המושאלים, הספר דחוף מאוד למזמין וכד').

5.5 קנסות ייגבו על כל איחור על פי הנהלים של הספרייה.

6.0 אחריות של הספרייה המבקשת

6.1 רצוי לכתוב, לעדכן, ולפרסם את מדיניות ההשאלה הבין-ספרייתית ללקוחות שלה.

6.2 יש להבטיח את הסודיות של המשתמש.

6.3 יש לאתר את הפריט בקטלוג הספריות ULI ולוודא את זמינות.

6.4 יש לרשום בכל בקשה פרטים ביבליוגרפיים מלאים (ללא קיצורים), מספר הזמנה ומספר מערכת של

הפריט בקטלוג של הספרייה המספקת (ולא של הפריט ב-ULI).

6.5 מומלץ לשלוח בקשות באופן אלקטרוני - רצוי דרך פרוטוקול ISO ILL או באמצעות מייל.

6.6 אין להעמיס בקשות על ספרייה אחת – רצוי לפזר את הבקשות בין הספריות.

6.7 יש לכבד את חוקי זכויות היוצרים בהסתמך על ההנחיות של ה"פורום להשכלה נגישה" בהתאם

לחוזים של כל מוסד עם המו"לים השונים.

6.8 מומלץ לשלוח באופן סדיר לספרייה המספקת תזכורת על פריטים שלא הגיעו לא יאחר **משבוע**

מיום שליחת ההזמנה. אם פריט סופק אלקטרונית, והספרייה המבקשת לא קיבלה אותו, הספרייה

המספקת תספקו שנית.

6.9 האחריות על הפריט המבוקש חלה על הספרייה המבקשת מהרגע שהוא מגיע אליה ועד לחזרתו וקבלתו

על ידי הספרייה המספקת. אם הפריט ניזוק או אבד, יש לפצות את הספרייה המספקת בהתאם לעלות

הפריט.

6.10 באחריות הספרייה המבקשת להחזיר את הספר בזמן ובאותו מצב כפי שהתקבל בספרייה. תאריך

ההחזרה מוגדר כמועד האחרון שבו ניתן לשלוח את הפריט בחזרה.

- 6.11 ההשאלה ניתנת ל-10 שבועות ללא אפשרות הארכה.
- 6.12 פריט הנדרש בחזרה מהספרייה המספקת מכל סיבה, יוחזר תוך 7 ימים מיום הדרישה.
- 6.13 יש לארוז פריטים למשלוח בצורה שמונעת נזק לתכולה, ולפי הנחיות שנקבעו על ידי הספרייה המספקת. ניתן לאפשר איסוף עצמי מהספרייה המספקת בתאום מראש עם הספרייה המספקת
- 6.14 יש להשתמש בקודים של הספריות כפי שמופיעים ב- ULI אספקת קודים חדשים וניהול רשימת הקודים ופרטי הספריות באחריות הספרייה הלאומית.
- 6.15 ביטולי הזמנות: יש לשלוח בקשות לביטולים בכתב (במייל או באמצעות מערכת אל"ף / עלמא).

7.0 האחריות של הספרייה המספקת

- 7.1 רצוי לכתוב, לעדכן ולפרסם את מדיניות ההשאלה הבין-ספרייתית.
- 7.2 יש לנסות למלא כל בקשה ללא קשר לפורמט.
- 7.3 רצוי לטפל בבקשות כמה שיותר מהר, במיוחד אם צוין דחוף בבקשה, ובהתאם לנסיבות של הספרייה המבקשת ולשיטות האספקה. אם לא ניתן למלא בקשה, יש לתת תשובה באופן מייד עם ציון סיבת אי-מילוי הבקשה. (ראו סעיף 8.0)
- 7.4 יש לספק בקשות בהתאם לכללי השימוש ההוגן.
- 7.5 יש לצרף מידע המכיל את הפרטים הביבליוגרפיים ואת מספר הזמנה לכל פריט שמסופק.
- 7.6 יש לציין את תאריך ההחזרה, הגבלות שימוש (אם יש) ואופן המשלוח להחזרת הפריט. תאריך ההחזרה מוגדר כמועד האחרון שניתן להחזיק את הפריט. פרק זמן מינימאלי לאחזקת פריט הוא **שבועיים** מיום הגעתו לספרייה המבקשת.
- 7.7 יש לארוז ספרים בצורה בטוחה כדי למנוע אובדן או נזק במשלוח.
- 7.8 יש לספק מאמרים/פרקים של ספרים באופן אלקטרוני ובאיכות טובה מאוד - תוך כדי הקפדה שהדפים עומדים בכיוון אחד והשוליים נקיים - רצוי להשתמש בציוד מתקדם. אם הבקשה היא "השלמה" יש להקפיד על שוליים רחבים. יש להשתמש ב- SERVER WEB או אמצעים אחרים לקבצים גדולים.
- 7.9 ניתן בכל עת לבקש בחזרה פריטים מושאלים אם הם דרושים לספרייה המספקת - מומלץ לאפשר לספרייה המבקשת להחזיק פריטים לפחות **שבועיים** מיום קבלתם - גם אם הם נדרשים לספרייה המספקת.
- 7.10 יש להשתמש בקודים של הספריות כפי שמופיעות ב- ULI - אספקת קודים חדשים וניהול רשימת הקודים ופרטי הספריות באחריות הספרייה הלאומית.

8.0 הסכם שירות

הספריות תשאפנה לעמוד בסטנדרטים הבאים:

שטת אספקה	תזכורת	זמן מתן תשובה*	זמן טיפול בבקשה*	סוג בקשה
קישור באמצעות שרת אלקטרוני / דוא"ל	לאחר 4 ימים אם לא ניתנה תשובה	תוך 2 ימי עבודה	תוך 3 ימי עבודה	שני פרקים מספר / מאמר מכתב עת / תוכן עניינים של ספר
קישור באמצעות שרת אלקטרוני / דוא"ל	לאחר 4 ימים אם לא ניתנה תשובה	תוך 2 ימי עבודה	תוך 3 ימי עבודה	סריקות מעל 50 עמודים
קישור באמצעות שרת אלקטרוני / דוא"ל	לאחר יומיים אם לא ניתנה תשובה	תוך יום	תוך יום	פריטים שנולדו דיגיטלית
באמצעות שליח	לאחר שבוע אם לא ניתנה תשובה	תוך 2 ימי עבודה	תוך 3 ימי עבודה	השאלת ספר עד 3 כרכים

* מתייחס לזמן שמרגע קבלת ההזמנה ע"י הספרייה המספקת ועד לאספקת הפריט או הודעה על אי-אספקתו.
8.1 שליחת קבצים בדוא"ל או באמצעות שרת אלקטרוני – יש לשלוח את הקבצים כקישור ולא כצרופה.
יש לדאוג שהקישור ימחק אחרי שבועיים / שלושה בהתאם לחוק זכויות יוצרים.
יש לצרף לקישור הנשלח למשתמשי הקצה : הזהרת זכויות יוצרים, מטרת שימוש, ובקשה למחוק את הקובץ.

9.0 איסוף וניטור נתוני המיזם

9.1 איסוף וניטור הנתונים הכרחי בתקופת המיזם.

9.2 יש לאסוף את נתוני ה-Borrowing וה-Lending של ההזמנות החודשיות, וכן את נתוני המזמינים (תואר / פקולטה) ולהכניסם למסמך המשותף עד החמישי בכל חודש. כתובת המסמך המשותף :

<https://docs.google.com/spreadsheets/d/1SB5bHip4z2ALgTuarPsVsnTP6gsXrKF0t8NoAekiJlg/e>
dit#gid=0