

לספרנית השב"ס המתחילה!

(תרגום חלקי מהרצאה של מליסה ג'קסון וקאסי מרינגר בכנס השנתי OCLC RS 14-16/3/2017)

- מסקינטייפ הוא מוצר זול. התשלום על החלפת ספרים שנפלו מאריזותיהם אינו זול. השתמשי במסקינטייפ!
- אם קיבלת ספר מספרייה המבקשת להחזירו בקופסא, שמרי את הקופסא! תוכלי לרשום על הקופסא את מספר ההזמנה וכך לאתרה בקלות.
- תמיד צרפי פתק/תווית/סליפ החזרה עם הפריט המוחזר.
- בעת שימוש חוזר בחומרי משלוח הקפידי למחוק כל זכר לברקודים קודמים למניעת טעויות משלוח. אם ניתן להפוך את הקופסא על צידה השני – מצויין.
- אל תשתמשי בשדכן סיכות. אל תזכירי את המילים האלו אף פעם. אלו מילים שאין להשתמש או להזכיר אותן. לעולם. במיוחד לא לסגור אריזות עם שדכן סיכות.

עבודה עם המזמינים

- אל תבטיחי דבר לאף אחד עד שתדעי מהי המדיניות של הספרייה שלך.
- לעולם אל תניחי שהמידע שהמזמין נתן לך הוא מלא ונכון.
- העלי לדרך האינטרנט שלך שו"ת הכוללות הגדרה של השב"ס ואיך זה עובד. להרבה משתמשים אין מושג קלוש. (והכי טוב – הוסיפי סרטון)
- היי מוכנה וזמינה לדבר עם אנשים ולהעביר מידע על מצב הבקשה שלהם. במקרה של ספק, התקשרי אל המזמין. עקבי באמצעות הדוא"ל במידת הצורך.
- היי מוכנה להסביר בנוגע למשאבים הזמינים בספרייה שלך. הכיני מראש הסבר כתוב המסביר היכן הפריט וכיצד ניתן לגשת אליו.
- אל תתרגזי מלקוחות גסים או תובעניים. את לא עובדת בחדר מיון ולא מדובר במצב חירום.

עצות לגבי הזמנות יוצאות (Borrowing)

- בדקי ובדקי שנית בכל מקורות המידע שלך לפני ביטול בקשת הזמנה. השתמשי בחשיבה יצירתית ובקשי עזרה אם יש צורך בכך.
- גוגל הוא החבר שלך! פריטים רבים קיימים ברשת (תזות, עיתונים, תקצירי כנס, וכו'). גוגל יכול לעזור מאוד להבין מה לעזאזל המזמין רוצה.
- תמיד בדקי את הציטוטים בעין ביקורתית. אם לא מצאת משהו, רוב הסיכויים שהציטוט מוטעה.
- חיפוש לפי ISBN או ISSN הוא קצת יותר מהיר, אך חיפוש לפי כותר יניב תוצאות רבות יותר.
- בדקי היטב את מספרי ה-ISSN. לכתבי עת רבים שמות דומים מאוד.
- בדקי את החומר שהגיע אלייך. וודאי שהכותרת תואמת בדיוק את הבקשה, וודאי שכל החלקים הנלווים נמצאים ושמספרי העמודים מתאימים. עדיף לתפוס את הטעות לפני ההודעה למזמין.
- וודאי שאת נותנת את הפריט הנכון למזמין הנכון.
- הקפידי להכיר היטב את המשאבים הזמינים אצלך בספרייה. הזמנות רבות יהיו זמינות אצלך משום שסטודנטים וסגל נוטים להזמין פריטים מבלי לחפשם לפני.
- הקפידי לקרוא את הניירת המצורפת לפריטים שנשלחים אלייך. רשמי לפנייך אם ישנן הוראות מיוחדות לטיפול בפריט או להחזרתו.
- עבדי לפי הכללים וההגבלות המצורפים לפריטים שנשלחו אלייך (למשל שימוש בספרייה בלבד, החזרה בתוך קופסא, ללא הדבקות מדבקות ועוד). עבדי כך ותקבלי יחס מועדף בעתיד.

עצות לגבי הזמנות נכנסות (Lending)

- בדקי וצייני תמיד את מצבם הפיזי של החומרים שאת שולחת. כך, אם דבר מה חוזר במצב פגום – תוכלי לדעת היכן זה קרה.
- נצלי את החלל על ניירת ההשאלות שלך. צרפי תמיד את כתובת ההחזרה – גם על הניירת וגם על סליפ צמוד לספר. זו יכולה להיות מתנה משמיים לספרייה המזמינה.
- החזיקי רשימה של מאגרי מידע אלקטרוניים המאפשרים השאלה בינספריייתית.

עבודה עם ספריות אחרות

- תמיד צאי מנקודת הנחה לכולם יש כוונות טובות, וכולם עושים טעויות לפעמים.
- רוב האנשים עושים את הטוב ביותר שהם יכולים. הניחי את הטוב ביותר על כולם עד שתיווכחי אחרת. גם אז זה בדרך כלל יסתדר בסוף. אם לא – חסמי את הספרייה הזו והמשיכי הלאה בעבודתך.

עצות שונות

- הצטרפי לכל רשימות התפוצה הקשורות לתפקידך ולארגון. במיוחד ל- ill@webjunction.org ו- workflowtoolkit-l@geneseo.edu. מתקיימות שם שיחות ערות והם מאוד אוהבים לתת עצות מועילות.
- למדי אילו ספריות מחייבות בתשלום, מה המחירים, וכיצד להפחית את הוצאותיך. למדי אילו ספריות עובדות בחינם/או בהדדיות. הרבה מהמידע הזה ניתן למצוא ב- <https://illpolicies.oclc.org>
- אין כל בושה בגניבת רעיונות גדולים מספריות אחרות ליישום בספרייה שלך.
- היי מרוכזת. העבודה מלאה בפרטים קטנים, ולכן קל לעשות שגיאות. זכרי גם כי תמיד אפשר לתקן.
- הו, הז'רגון! יש כל כך הרבה ראשי תיבות וקיצורים שאפשר לאבד את הראש. השתמשי במילון מונחים להבנת השפה השב"סית המיוחדת.
- אם יש אצלכם מדריך/תיק חפיפה השתמשי בו על מנת לתעד לא רק את התהליכים, אלא גם את הז'רגון, ראשי התיבות והזיכרון המוסדי. עניינים כמו הסכמי הדדיות, סיבות למדיניות מסוימת ותהליכי ישנים שכבר אינם בשימוש אך ייתכן שיהיה צורך להבין אותם בעתיד. תעדי, עדכני וגבי את הכל באופן קבוע.
- אין "מצבי חירום" בהשאלה בינספריייתית. הכל יכול לחכות לבוקר שראשך יהיה צלול ומפוקס יותר.
- תמיד נסי לשמח את כולם. בתוך הספרייה שלך ובספריות אחרות. טפלי באחרים כמו שהיית רוצה לקבל שירות וחשבי על אחרים בזמן הטיפול בהזמנות.
- היי מוכנה ואל תפחדי מטכנולוגיות חדשות. אל תפחדי להיכשל. התאימי עצמך לשינויים באסטרטגיות חיפוש ואפשרויות אספקה מהירות.
- השב"ס נוטה לא לקבל את הכבוד / תשומת הלב שהיא ראויה לה בקהילת הספריות והספרנים. עשי זאת בכל מקרה בגאווה כי את יודעת את החשיבות שלך.
- דברי והעלי שאלות אם את מזהה חוסר יעילות בתהליכי העבודה של המחלקה שלך. לפעמים זוג עיניים חדש הוא חיוני לחידוש הליכים מיושנים ומסורבלים.
- לעולם אל תהססי לשאול שאלות, במיוחד ספקים. היעזרי בדפי העזרה באתרי אינטרנט של ספקים ובסמינרים מקוונים כדי לקבל מידע נוסף על המוצרים בהם את משתמשת.
- שימי לב לכל ההערות שבהזמנה. לעתים קרובות יש שם מידע חשוב שאסור שיתפספס.

תורגם מהאנגלית על ידי מירה בן ארי.