



# Directivas sobre boas práticas de empréstimo interbibliotecas e fornecimento de documentos

---

Este folheto resulta de discussões entre membros da Secção de Fornecimento de Documentos e Partilha de Recursos da IFLA. É baseado em boas práticas formuladas no âmbito dos seguintes estudos:

- *Performance of Interlending in Nordic Academic Libraries: Report for NORDINFO Board*  
Pentti Vattulainen, 2003
- *Measuring the Performance of Interlibrary Loan Operations in North American Research & College Libraries*  
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

Estas são orientações sucintas para serem utilizadas em cada serviço de empréstimo interbibliotecas como padrões de referência a alcançar. Estamos conscientes de que nem todas as bibliotecas poderão implementar todas as recomendações, mas podemos no entanto encorajar as bibliotecas a seguir estas orientações como uma base para o seu serviço actual e para influenciar futuros desenvolvimentos.

## Recomendações gerais

- Façam fluir o processo dentro da vossa própria biblioteca
  - Definam indicadores de desempenho para níveis de serviço e prazos de devolução, e monitorizem o vosso desempenho em função deles
  - Avaliem as vossas rotinas e modifiquem-nas em conformidade
  - Reduzam o número de pessoas envolvidas no tratamento de cada pedido
- Todos os pedidos deverão ser tratados num único sistema electrónico, de preferência que tenha a possibilidade de interoperar com outros sistemas de empréstimo interbibliotecas e fornecimento de documentos
- Façam estatísticas que sirvam os sistemas nacionais de monitorização bem como as necessidades locais
- Disponibilizem as existências em catálogos colectivos e actualizem-nas, com a indicação de disponibilidade para a partilha de recursos
- Explorez acordos recíprocos

**Pessoal**

- Utilizem as competências de pessoal especializado na equipa
- Os membros da equipa deverão continuamente desenvolver competências e receber formação no uso de novas ferramentas e recursos
- Encorajem a troca de experiência a nível local ou internacional

### **Tecnologia**

- O hardware e o software devem ser actualizados
- Encorajem os utilizadores a submeter os pedidos electronicamente
- Dêem ao utilizador-final a possibilidade de verificar electronicamente o estatuto dos seus pedidos
- Tratem electronicamente toda a comunicação referente aos pedidos

### **Utilizadores**

- Considerem como foco as necessidades e preferências do utilizador-final
- Procedam regularmente a inquéritos ao utilizador

## **Recomendações para a biblioteca requerente**

- O empréstimo interbibliotecas deverá ser, numa biblioteca, uma parte integrante do serviço destinado aos utilizadores
- Introduzam novas tecnologias em todos os processos
- Não limitem sem razão o número de pedidos dos utilizadores
- Envolvam o utilizador-final tanto quanto possível no processo do pedido
  - Dêem ao utilizador-final acesso a catálogos colectivos integrando processos electrónicos de requisição
- Processem rapidamente os pedidos dos utilizadores
- Usem a vossa experiência para seleccionar bibliotecas fornecedoras em função da rapidez do serviço e do custo
- Cumpram as condições dos fornecedores e tratem os materiais com cuidado
- Ofereçam vouchers da IFLA como pagamento
- Forneçam o material o mais rapidamente possível ao utilizador
  - Enviem cópias electronicamente se possível
  - Verifiquem a rapidez do fornecimento com regularidade

## **Recomendações para a biblioteca fornecedora**

- Usem pessoal com experiência para recolher o material solicitado dos depósitos a fim de minimizar os erros
- Usem os métodos de fornecimento mais rápidos
- Tentem satisfazer os pedidos da melhor maneira possível
- Assegurem-se de que os acordos de licenciamento para os vossos recursos electrónicos permitem o fornecimento de documentos
- Criem formulários electrónicos e/ou interoperem com outros sistemas de empréstimo interbibliotecas e fornecimento de documentos
- Tornem as regras de empréstimo e fornecimento de documentos da vossa biblioteca disponíveis no vosso sítio na Web e em directórios de políticas de empréstimo
- [Aceitem vouchers da IFLA](#)