



Directrices para Mejores Prácticas en Préstamo Interbibliotecaio y Suministro de Documentos

Este folleto es el resultado de las discusiones mantenidas por los miembros de la Sección de Suministro de Documentos y Uso Compartido de Recursos de IFLA. Se basa en las mejores prácticas formuladas en los siguientes estudios:

- *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 breves directrices son para uso de los departamentos de préstamo interbibliotecario y para procurar su normalización. Somos conscientes de que no todas las bibliotecas pueden implementar todas las recomendaciones, sin embargo alentamos a las bibliotecas a utilizar estas directrices como base de su trabajo actual y para que sean tenidas en cuenta en su desarrollo futuro.

Recomendaciones generales

- Racionalice el proceso dentro de su propia biblioteca
 - Defina indicadores de actuación para las distintas fases del servicio y tiempos de respuesta y contraste su experiencia con ellos
 - Evalúe sus propias tareas y cambie lo necesario
 - Reduzca el número de manos por las que pasan las peticiones
- Todas la peticiones deberían tramitarse en un sistema electrónico, que, además, fuera capaz de interactuar con otros sistemas de préstamo interbibliotecario
- Elabore estadísticas que se adecuen a los programas de control nacionales y a las necesidades locales
- Haga accesibles los fondos en catálogos colectivos y actualícelos, indicando su disponibilidad para compartir recursos
- Investigue la posibilidad de acuerdos recíprocos

Personal

- Saque partido del personal cualificado

- Los miembros de personal deberían ser capaces de desarrollar nuevas competencias y formarse en el uso de nuevas herramientas y recursos
- Alente el intercambio de experiencias tanto en el plano local como internacional

Tecnología

- Hardware y software deben estar actualizados
- Aconseje a las bibliotecas que envíen sus peticiones electrónicamente
- De a los usuarios finales la posibilidad de comprobar en línea el estado de sus peticiones
- Comuniqué electrónicamente el estado de las peticiones

Usuarios

- Céntrese en las necesidades y preferencias del usuario final
- Realice encuestas a los usuarios

Recomendaciones para la biblioteca peticionaria

- El préstamo interbibliotecario debe ser parte integrante de los servicios de la biblioteca a los usuarios
- Introduzca nuevas tecnologías en todos los procesos
- No limite arbitrariamente el número de solicitudes por usuario
- Involucre al usuario final en las peticiones tanto como sea posible
 - Facilite al usuario final el acceso a catálogos colectivos que tengan la opción de envío de solicitudes
- Tramite con rapidez las peticiones de los usuarios finales
- Use su experiencia al seleccionar a la biblioteca suministradora dependiendo de la rapidez de su servicio y del coste
- Admita las condiciones de los suministradores y manipule los documentos con cuidado
- Ofrezca bonos IFLA como medio de pago
- Entregue el material al usuario final tan rápido como sea posible
 - Envíe electrónicamente las reproducciones si es posible
 - Controle la velocidad de los envíos

Recomendaciones para la biblioteca suministradora

- Confíe al personal especializado la búsqueda del material requerido para minimizar errores
- Use los medios de envío más rápidos
- Intente satisfacer las peticiones lo mejor posible
- Asegúrese de que sus licencias de recursos electrónicos permitirán el suministro de documentos
- Implemente formularios de petición en línea y/o que puedan interactuar con otros sistemas de suministro de documentos
- Consiga que las normas de préstamo de su biblioteca estén disponibles en su página web y en directorios
- [Acepte bonos IFLA](#)