



Directives pour de Meilleures Pratiques pour le Prêt entre Bibliothèques et la Fourniture de Documents

Le présent document émane de discussions qui ont eu lieu entre les membres des comités Fourniture de documents et Partage de ressources de l'IFLA. Il se base sur les meilleures pratiques formulées dans les études suivantes:

- *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.

Ce sont des directives succinctes destinées à une utilisation dans votre service prêt entre bibliothèques et ce sont des modèles vers lesquels il faut tendre. Nous sommes conscients que toutes les bibliothèques ne sont pas en mesure de mettre en oeuvre l'ensemble des recommandations, mais nous encourageons néanmoins les bibliothèques à utiliser ces directives comme référence pour leur service actuel et pour tout futur développement.

Recommandations générales

- Simplification des procédures dans votre bibliothèque
 - Définir des indicateurs de performance pour les différents niveaux de service et les délais et les utiliser pour mesurer la performance de votre service
 - Evaluer vos tâches régulières et les modifier selon le cas
 - Réduire le nombre de personnes impliquées dans le traitement d'une commande
- Toutes les commandes doivent être traitées dans un seul système électronique, de préférence interopérable avec d'autres systèmes de prêt entre bibliothèques et de fourniture de docu
- Etablir des statistiques conformément aux programmes de suivi nationaux et aux besoins locaux
- Mettre les fonds documentaires en accès sur les catalogues collectifs, en assurer la mise à jour et mentionner les possibilités de partage de ressources
- Étudier les possibilités d'accords réciproques.

Personnel

- Utiliser l'expertise du personnel qualifié
- Le personnel doit être en permanence en mesure de développer de nouvelles compétences et d'être formé à l'utilisation de nouvelles ressources et de nouveaux outils
- Encourager l'échange d'expériences au niveau local et international.

Technologie

- Matériels et logiciels doivent être récents et à jour
- Encourager les utilisateurs à passer les commandes au format électronique
- Donner aux utilisateurs finals la possibilité de vérifier le statut des commandes en ligne
- Traiter par voie électronique l'ensemble des communications concernant les commandes.

Utilisateurs

- Se concentrer sur les besoins et les préférences de l'utilisateur final
- Réaliser périodiquement des enquêtes auprès des utilisateurs.

Recommandations pour la bibliothèque qui commande

- Le prêt entre bibliothèques (PEB) doit faire partie intégrante des services de la bibliothèque aux utilisateurs
- Introduire les nouvelles technologies dans l'ensemble des processus
- Ne pas limiter de manière abusive le nombre de commandes de la part des utilisateurs
- Impliquer le plus possible l'utilisateur dans le processus de commande
 - Accès des utilisateurs finals aux catalogues collectifs avec possibilité de passer commande
- Traiter rapidement les commandes émanant des utilisateurs finals
- Vous fonder sur votre expérience pour sélectionner les bibliothèques de recours en fonction de la rapidité du service et du coût
- Respecter les conditions des fournisseurs et traiter les documents avec soin
- Proposer des bons IFLA pour le paiement
- Fournir les documents le plus rapidement possible à l'utilisateur final
 - Envoyer les documents au format électronique dans la mesure du possible
 - Vérifier régulièrement la rapidité de la livraison.

Recommandations pour la bibliothèque qui fournit les documents

- Faire appel à du personnel expérimenté pour trouver les documents commandés dans vos collections afin de minimiser les erreurs
- Utiliser les moyens de fourniture les plus rapides
- Essayer de satisfaire les commandes de la meilleure manière possible
- S'assurer que vos contrats de licence pour les ressources électroniques autorisent la fourniture de documents et le prêt entre bibliothèques

- Créer des formulaires de commande en ligne et/ou prévoir une interopérabilité avec d'autres systèmes de fourniture de documents/ prêt entre bibliothèques
- Publier vos directives en matière de prêt et livraison sur votre site web et dans les directives générales de votre organisme
- [Accepter les bons IFLA](#)