



# Руководство по использованию лучших методов межбиблиотечного абонемена и доставки документов

Эта информация является результатом дискуссии, проведенной среди членов Секции по доставке документов и взаимному использованию ресурсов ИФЛА и основана на лучших методах, сформулированных в следующих исследованиях:

- *Деятельность межбиблиотечного абонемена в скандинавских академических библиотеках: доклад для NORDINFO Board*  
Пентти Ваттулайнен, 2003
- *Показатели деятельности процессов межбиблиотечного абонемена в североамериканских научных и вузовских библиотеках*  
Мери Е. Джексон, Вашингтон, Ассоциация научных библиотек, 1998
- *Изучение эффективности МБА и доставки документов*  
Национальная рабочая группа по взаимному использованию ресурсов, Канберра, Национальная Библиотека Австралии, 2001

Эти краткое руководство рекомендуется для использования в подразделениях межбиблиотечного абонемена для стандартизации обслуживания. Мы знаем, что не каждая библиотека будет в состоянии осуществить все рекомендации, но призываем использовать это руководство как основу для текущего обслуживания и будущего развития.

## ОБЩИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ

- Оптимизация процесса в вашей собственной библиотеке:
  - определение показателей качества и сроков на всех этапах выполнения заказа
  - оценка сложившейся практики и ее изменение
  - уменьшение числа исполнителей, через которых проходят заказы
- Обработка всех заказов в одной электронной системе, предпочтительно со способностью совмещения с другими системами МБА/ДД
- Статистический учет, удовлетворяющий национальным и местным требованиям
- Создание и поддержка в актуальном состоянии сводных каталогов, необходимых для взаимного использования ресурсов
- Изучение соответствующих соглашений

## **Штат**

- Использование компетентных квалифицированных сотрудников
- Непрерывное развитие компетентности сотрудников и обучение использованию новых технологий и ресурсов
- Поддержка обмена опытом на местном и/или международном уровнях

## **Технология**

- Наличие современной техники и программного обеспечения
- Поощрение пользователей, направляющих электронные заказы
- Предоставление пользователям возможности самостоятельно проверить статус заказа онлайн
- Ведение переписки по поводу заказов в электронном режиме

## **Пользователи**

- Внимание к потребностям и предпочтениям конечного пользователя
- Регулярное предоставление отчетов пользователям

## **РЕКОМЕНДАЦИИ ДЛЯ БИБЛИОТЕКИ – ЗАКАЗЧИЦЫ**

- Организация МБА как интегрированной части обслуживания пользователей библиотеки
- Применение новых технологий во всех процессах
- Отсутствие необоснованных ограничений числа заказов пользователей
- Вовлечение конечного пользователя в максимально возможной степени в оформление заказа
  - Предоставление пользователям доступа к сводным каталогам с возможностью оформления заказа
- Быстрый процесс оформления заказа удаленных пользователей
- Выбор библиотеки-поставщика с учетом сроков и стоимости обслуживания
- Выполнение условий библиотеки-поставщика и бережное использование предоставленных документов
- Предложение ваучеров ИФЛА в качестве оплаты заказа
- Предоставление документов конечному пользователю с максимально возможной скоростью
  - Направление копий в электронном виде, если возможно
  - Регулярная проверка сроков доставки

## РЕКОМЕНДАЦИИ ДЛЯ БИБЛИОТЕКИ – ПОСТАВЩИКА

- Использование опытного штата, при подборе заказанных материалов, чтобы минимизировать ошибки
- Использование наиболее быстрых методов выполнения заказа
- Выполнение заказов возможно лучшим способом
- Уверенность, что соглашения и лицензии на использование электронных ресурсов позволяют обслуживать пользователей МБА/ДД
- Создание электронных бланков для заказов онлайн и/или использование других автоматизированных систем МБА/ДД
- Предоставление сведений о кредитной политике библиотеки на вебсайте и в справочниках библиотеки
- Прием ваучеров ИФЛА в качестве оплаты заказов

Latest Revision: 27 April 2006

Copyright © International Federation of Library Associations and Institutions

[www.ifla.org](http://www.ifla.org)

English version: [http://www.ifla.org/VI/2/p3/Guidelines\\_ILDD-en.htm](http://www.ifla.org/VI/2/p3/Guidelines_ILDD-en.htm)