

PRÉSTAMO INTERBIBLIOTECARIO Y TIEMPOS DE RESPUESTA

Autores: Mercedes Echeverría Morrás y María Pilar Barredo Sobrino

Universidad Autónoma de Madrid. Facultad de Medicina, Biblioteca

Introducción

Se reconoce que compartir recursos entre bibliotecas es un elemento integral para suministrar un servicio de calidad a los usuarios.

La finalidad del préstamo interbibliotecario (PIB) es establecer las condiciones y medios necesarios para facilitar la disponibilidad de los documentos existentes en las bibliotecas. La efectividad del servicio (PIB) dependerá de la participación de las bibliotecas interesadas cualquiera que sea su topología.

El objetivo de esta comunicación es analizar **los tiempos de respuesta** del PIB y apuntar una serie de medidas que aporten mejoras sustanciales en la disminución de los plazos de respuesta aplicando las nuevas tecnologías de acceso al documento.

Los materiales de PIB que vamos a analizar son las **copias**, o items que no deben ser devueltos al prestatario, como fotocopias y documentos electrónicos.

El documento primario de las copias, en la mayor parte de los casos, son los **artículos de revistas**, que representan el 80,9 % del total de las transacciones de PIB de Rebiun. (*Anuario estadístico de las bibliotecas universitarias y científicas españolas 2000*).

Recomendaciones y Guidelines

No existe uniformidad en materia de tiempos de respuesta a la hora de aplicar unas recomendaciones, éstas pueden variar desde consideraciones genéricas (IFLA o Biblioteca Nacional de Canadá) a plazos más concretos (Rebiun).

- IFLA

5.1 La biblioteca suministradora deberá enviar la petición o dar una respuesta lo antes posible y por el método más rápido disponible.¹

- ALA

5.4 La biblioteca suministradora deberá procesar las peticiones de forma oportuna de manera que pueda responder a las necesidades de la biblioteca solicitante. Si es incapaz de cumplir con la petición, la biblioteca suministradora deberá responder rápidamente y dar las razones por las que la petición no puede ser atendida.

4.10 La biblioteca peticionaria deberá cumplir con los plazos establecidos y respetará cualquier restricción especificada por la biblioteca suministradora. Los plazos establecidos se definen como la fecha en que el material prestado debe ser comprobado en la biblioteca suministradora.²

- NATIONAL LIBRARY OF CANADA

A.1 Las necesidades del usuario deberían ser el principio guía cuando se tratar de fijar un tiempo de respuesta. De acuerdo con este principio los plazos de respuesta han sido clasificados en tres categorías –alta, media y baja-.

B.1 Para biblioteca suministradora el tiempo de respuesta puede ser :

Alto = 48 horas

Medio = 5 días

Bajo = 1-4 semanas

B.1.2 Las peticiones deberán procesarse y enviarse en el plazo especificado por la biblioteca solicitante. Si por alguna razón la biblioteca suministradora no puede cumplir con la petición especificada, la biblioteca solicitante deberá ser informada lo antes posible ³

¹ IFLA: Interlibrary Lending and Document Delivery: Principles and Guidelines for Procedure. – Major version 2001.

² ALA: Interlibrary Loan Code for the United States / prepared by the Interlibrary Loan Committee, Reference and User Services Association, 2001

³ National Guidelines for Document Delivery / prepared by Carol Smale. – National Library of Canada, 2001

- LIBRARY OF CONGRESS

Respecto al envío de documentos de publicaciones periódicas indica :

'Las fotocopias de los artículos serán enviadas electrónicamente vía Ariel si la dirección IP de Ariel está incluida en la petición , o por correo urgente'.

Para los préstamos en general recomienda:

'Los plazos finales de entrega deberán figurar en la petición del material'⁴

- REBIUN

4.2 'La biblioteca proveedora debe dar respuesta a las solicitudes dentro de los plazos que se mencionan en el punto 5 del acuerdo.

5.1 'Las respuestas negativas deben ser notificadas a la biblioteca peticionaria vía fax o correo electrónico en el plazo de los **dos días laborables**'.

5.2 'Las respuestas positivas deben ser cursadas en el plazo de **siete días laborables** siguientes a la recepción de la solicitud'⁵

OBSERVACIONES

- Es un principio común que la biblioteca suministradora responda a los plazos de la biblioteca peticionaria.
- Es una recomendación explícita que la biblioteca suministradora procese las solicitudes lo antes posible.
- En el caso de las bibliotecas universitarias existe el acuerdo Rebiun donde se especifican plazos de respuesta.

⁴ Library of Congress: Interlibrary Loan: loan & photocopy services for libraries worldwide, 2001.
Disponble en: <http://www.loc.gov/rr/loan>

⁵ *Acuerdo de bibliotecas universitarias y científicas españolas en materia de préstamo interbibliotecario*, 1995

Estadísticas

- El tiempo de respuesta para la biblioteca suministradora está definido como la duración de tiempo que transcurre desde que se recibe la petición en la biblioteca suministradora hasta la entrega de la petición en la biblioteca solicitante.
- El tiempo de respuesta para la biblioteca solicitante está definido como la duración que transcurre desde la petición del usuario hasta la entrega del documento por parte de la biblioteca suministradora.

Basándonos en el *Informe estadístico sobre préstamo interbibliotecario. Ejercicio 2000*⁶ donde se exponen las transacciones de PIB de las bibliotecas universitarias españolas miembros de Rebiun y las del CSIC durante el año 2000, se pueden observar los siguientes datos:

Centros solicitantes : datos totales comparativos

SOLICITUDES	1997	1998	1999	2000
UNIVERSIDADES	173.962	192.025	207.360	210.160
CSIC	34.291	41.622	46.011	46.690
TOTAL	208.253	233.647	253.371	256.850
INCREMENTO		12,19 %	8,44 %	1,37 %

Del resultado de la tabla que nos resume la evolución de las solicitudes realizadas en el período 1997-2000, se puede deducir que tras un fuerte incremento en los años 1998 y 1999, en el año 2000 existe una tendencia a una cierta **estabilización** en las solicitudes efectuadas.

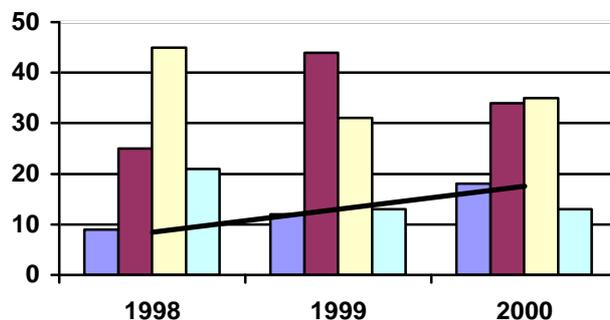
Tiempos de respuesta positiva en la demanda de documentos

Con el fin de analizar los tiempos de respuesta positiva en el período 1998-2000, se han aplicado los siguientes rangos:

- Tiempos de respuesta : 0 / 5 días
- Tiempos de respuesta : 6 / 10 días
- Tiempos de respuesta : 11 / 24 días
- Tiempos de respuesta: más de 25 días

⁶ IX Asamblea de Rebiun. Grupo de Acceso al Documento: Informe estadístico sobre préstamo interbibliotecario . Ejercicio 2000. Alicante 2001

SOLICITUDES - TIEMPOS DE RESPUESTA POSITIVA



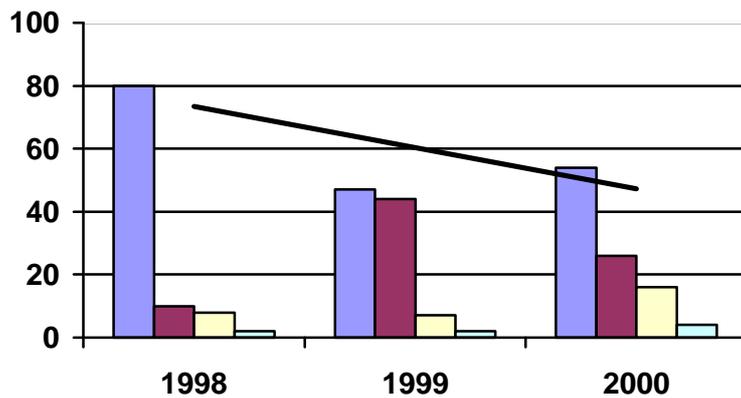
Detalles	1998	1999	2000
■ De 0-5 días	9%	12%	18%
■ De 6-10 días	25%	44%	34%
■ De 11-21 días	45%	31%	35%
■ Más de 25 días	21%	13%	13%

Si se analizan las respuestas positivas de los centros solicitantes, observamos respecto a 1999:

- Que los tiempos de respuesta (0-5 días) tienen un incremento de **6%**
- Que en 1999 los tiempos de respuesta (0-10 días) correspondían al 56 % de las peticiones.
- Que en el 2000 los tiempos de respuesta (0-10 días) correspondieron 52 % de las peticiones.

Tiempos de respuesta positiva en el suministro de documentos

SUMINISTRO - TIEMPOS DE RESPUESTA POSITIVA



Detalles

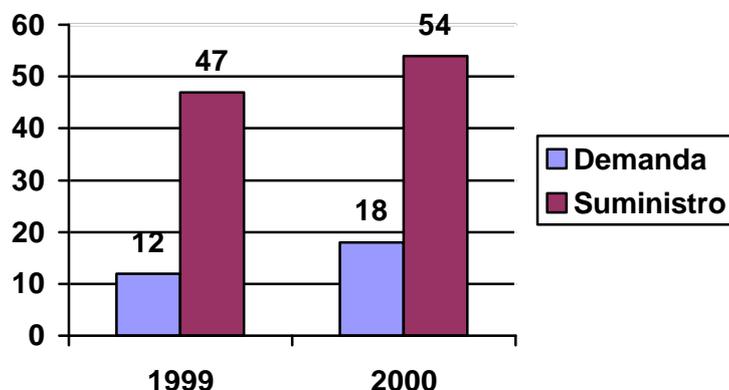
	1998	1999	2000
■ De 0-5 días	80%	47%	54%
■ De 6-10 días	10%	44%	26%
■ De 11-21 días	8%	7%	16%
■ Más de 25 días	2%	2%	4%

En cuanto a las respuestas positivas de los centros proveedores , se aprecia respecto al año 1999:

- Lo documentos enviados entre 0 y 5 días se incrementaron en un **7%**.
- Los tiempos de respuesta en 1999, entre 0-10 días, correspondieron al 91 % de las peticiones.
- Los tiempos de respuesta en el 2000, 0-10 días, correspondieron al 80% de las peticiones.

Tiempos de respuesta comparados : demanda-suministro

Demanda - Suministro (0-5 días)



- Se aprecia que la diferencia entre los documentos suministrados en el rango de 0 – 5 días , y su correspondencia con las respuestas positivas de los centros solicitantes disminuye proporcionalmente a:

Rango (0-5 días)	1999	2000
Suministro	47 %	54 %
Demanda	12%	18 %
Diferencia	35 %	36 %

- Se deduce que el tiempo que transcurre entre el suministro del documento hasta su recepción por la biblioteca solicitante, corresponde **al envío de los documentos**, proceso que alarga considerablemente el tiempo de respuesta en el 35 % ó 36 % de las peticiones..

Factores que influyen en los tiempos de respuesta de PIB

- Sistema de transmisión de las peticiones:**

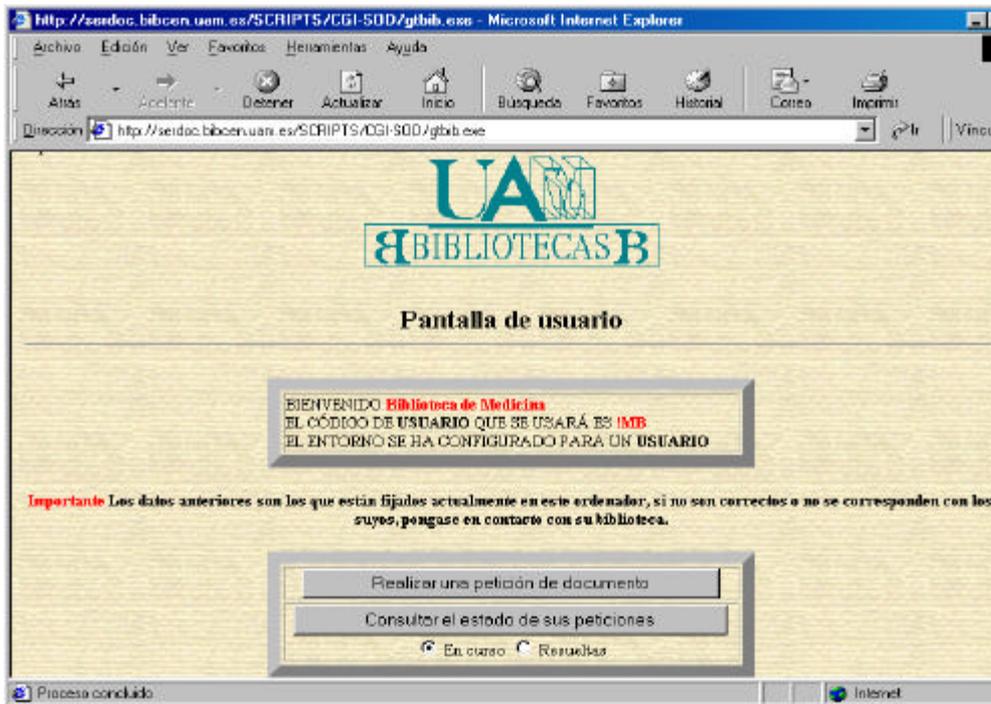
Peticiones electrónicas

Es el método de comunicación más rápido y fácil en la transmisión de peticiones y respuestas de PIB, que agiliza en gran manera los trámites y plazos de respuesta. Se puede distinguir entre:

Peticiones cursadas por el usuario desde un formulario web al servicio PIB, y que posteriormente se pueden incorporar de forma automática al programa de gestión SOD. El formulario que utiliza el usuario de PIB de la UAM consta de dos paginas:

- 1º- Página web donde el usuario se registra con su código de acceso.
- 2º- Página web donde el usuario realiza las peticiones y donde puede conocer el estado de las mismas, en curso o resueltas.

Página de registro de usuario del PIB de la UAM



Formulario de petición de documentos del PIB de la UAM

The screenshot shows a Microsoft Internet Explorer browser window with the address bar displaying `http://seidoc.bibcen.uam.es/sodcgi/muevel.htm`. The page is titled "Formulario de petición de documentos SOD" and includes a "Sugerencia para la localización:" field. The main section is "Datos del documento" and contains the following fields:

Publicación:	BRAIN RESEARCH								
Autor:	Rollit, Maureen								
Artículo o capítulo:	Human and murine mitochondrial								
Año:	2000	Volumen:	11	Número:		Páginas:	899	-	915
Ciudad de publicación:		Editor:							
Edición:	ISBN-ISBN								

Below the form, there are dropdown menus for "Tipos documento:" (set to "Revista"), "Es un préstamo?:" (set to "No"), "recepción:" (set to "Correo"), "Soporte:" (set to "Papel"), and "Nivel máximo de demanda:" (set to "2 España"). At the bottom, there are "Entrar y enviar" and "Anular" buttons.

Peticiones electrónicas cursadas a otras bibliotecas .

No hay uniformidad en el formulario de envío de peticiones por email, el más extendido en Rebiun es el generado por SOD, que permite la incorporación automática de las peticiones entre los usuarios del mismo programa.

Los resultados de Rebiun del año 2000 indican que las peticiones vía email fueron el 81 % , y se aprecia una tendencia alcista en un 12 % respecto a 1999.

- **Verificación de la cita bibliográfica**

Es responsabilidad de la biblioteca solicitante verificar la referencia bibliográfica y comprobar que el ítem solicitado se encuentra en la biblioteca suministradora. Cuando la identificación del documento ofrezca alguna duda deberá adjuntarse una fuente de información fiable procedente de catálogos o bases de datos. Son muy útiles los identificadores ISBN, ISSN. Las peticiones incompletas pueden causar retrasos y pueden ser devueltas para su comprobación.

- **Respuestas negativas**

Las respuestas negativas, según el *Acuerdo de Rebiun(5)*, deberán ser notificadas lo antes posible, electrónicamente o por fax en el plazo máximo de dos días laborables siguientes a la recepción de la solicitud. Sin embargo, en el *Informe estadístico del 2000 (6)* se expone que sólo el 42 % de las respuestas negativas son recibidas en los centros solicitantes en el plazo de 0 a 5 días.

PROGRAMAS DE ENVIO DE ARTICULOS POR CORREO ELECTRÓNICO

El envío de documentos electrónicos representa el desarrollo más reciente y significativo del PIB. El mayor volumen de las peticiones de las bibliotecas se refiere a artículos de revistas fotocopiados, y en este tipo de peticiones el plazo de respuesta es fundamental para que el servicio responda a las necesidades del usuario.

El programa más utilizado para facilitar la gestión de transmisión electrónica de documentos es Ariel, desarrollado por RLG (Research Libraries Group), funciona desde Windows 98/95.

Características de Ariel

- Ariel consta de dos módulos básicos, el de envío y recepción. En el módulo de envío el documento es escaneado , y lo convierte en un fichero TIFF, que inmediatamente se envía previa identificación de la máquina receptora del mismo. El módulo de recepción recibe el documento, lo descomprime y lo presenta para su impresión.

- La principal ventaja de Ariel frente a otros servicios actuales ofrecidos por Internet, como el attach del correo electrónico o el ftp (file transfer protocol), radica básicamente en el control que registra de las transacciones:
 - Estadísticas de documentos enviados.
 - Fechas de envío y recepción de documentos a las respectivas estaciones Ariel.
 - Centros receptores.
 - Identificadores de los documentos enviados y número de paginas.
 - Estado de los materiales enviados y relación de los documentos pendientes por recibir.
- Desde el punto de vista económico, Ariel
 - Reduce el número de fotocopias, ya que el envío puede hacerse directamente desde el original.
 - Elimina los gastos de correo y teléfono..
- Desde el punto de vista operativo del PIB
 - Mejora los tiempos de respuesta tanto en el envío como en la recepción a través de la transmisión electrónica.
 - La resolución de las imágenes es de calidad .
 - Supera al fax en velocidad, calidad, fiabilidad y coste.
 - Funciona en un segundo plano mientras se está trabajando en otra aplicación.

Prospero

Sistema web creado como complemento de Ariel, que puede ser descargado gratuitamente en la dirección: <http://bones.med.ohio-state.edu/prospero/>

Se ha comprobado que los documentos Ariel cuando se reciben en las bibliotecas se entregan al usuario generalmente en papel usando los métodos tradicionales.

Convertir los ficheros de Ariel en formato papel restringe de alguna manera las ventajas del sistema -calidad de definición y tiempo de entrega-.

Prospero es un software que preserva los documentos en formato electrónico y los distribuye directamente al peticionario usando la web.

Prospero contiene dos módulos:

El primero funciona en cualquier Windows 2000/NT/98/95 captura y convierte los ficheros TIFF de Ariel en documentos PDF, que pueden ser vistos usando Adobe Acrobat. Los ficheros PDF son enviados a un servidor web. Este módulo genera un correo electrónico al destinatario avisándole que dispone del documento solicitado.

El segundo módulo, es una interfaz que permite al destinatario extraer el documento utilizando una clave de acceso.

De esta manera se resuelve el problema de la visualización de los ficheros TIFF para PC o Mac, ya que Prospero los convierte en ficheros PDF y pueden ser visualizados utilizando el programa Acrobat , ampliamente extendido y compatible con cualquier entorno.

Por otro lado, Prospero genera un aviso automático al usuario para recoger el documento solicitado en un servidor web, ahorrando de este modo a la biblioteca la impresión de documento o el reenvío del attach.

ARIEL EN LAS BIBLIOTECAS ESPAÑOLAS

Ariel es utilizado por las bibliotecas del CSIC y parte de las universidades españolas.

- CSIC: todas las bibliotecas de los institutos del CSIC cuentan con estación Ariel, y en su web informativa se incluye el directorio de los buzones para la transmisión de documentos.
- Respecto a las universidades, no se dispone de un directorio actualizado que recoja de las direcciones IP de los servicios de PIB que disponen de Ariel. El grupo de trabajo de Acceso al Documento de la IX Asamblea de Rebiun elaboró un formulario con la finalidad de incluir en el directorio de préstamo interbibliotecario de la web de Rebiun los datos de las bibliotecas universitarias que envían y reciben documentos electrónicamente.
- Respecto a la consulta realizada entre las bibliotecas de Ciencias de la Salud de la Comunidad de Madrid, de 20 bibliotecas interrogadas solamente 2 bibliotecas pueden enviar los documentos electrónicamente mediante el programa Ariel, y otras dos más están en fase de adquisición del programa.

CONCLUSIONES

- Los tiempos de respuesta positiva se alargan considerablemente en el envío de documentos, como se expone en el análisis comparado de Demanda-Suministro.
- Para responder de forma eficiente a las necesidades actuales de los usuarios, principio guía del servicio PIB, se deberían reducir los plazos de entrega de los documentos.
- Las nuevas tecnologías, Ariel y Prospero, logran reducir los tiempos de respuesta, mejoran la calidad, y suponen un ahorro respecto a los métodos tradicionales de envío.
- Sería interesante analizar las causas de la estabilización de la demanda de los documentos en el año 2000, motivado en gran parte por el acceso progresivo del usuario a las publicaciones electrónicas, y en algunos casos por el retraso en la recepción de los documentos solicitados.
- Sería recomendable disponer de directorios de servicios de PIB con Ariel y mantener las actuales tarifas equiparables a los envíos por correo.
- Nuestra propuesta sería dotar a las bibliotecas del área de biomedicina de la infraestructura necesaria para poder enviar y recibir los documentos en formato electrónico, consiguiendo de esta manera mejorar el servicio.

REFERENCIAS

1. IFLA: Interlibrary Lending and Document Delivery: Principles and Guidelines for Procedure, Major versión 2001.
2. ALA: Interlibrary Loan Code for the United States / prepared by the Interlibrary Loan Committee, Reference and User Services Association, 2001.
3. National Guidelines for Document Delivery / prepared by Carol Smale. – National Library of Canada, 2001.
4. Library of Congress: Interlibrary Loan: Loan & photocopy services for libraries worldwide, 2001. Disponible en: <http://www.loc.gov/rr/loan>
5. Acuerdo de bibliotecas universitarias y científicas españolas en materia de préstamo interbibliotecario. – Rebiun, 1995
6. IX Asamblea de Rebiun. Grupo de Acceso al Documento: Informe estadístico sobre préstamo interbibliotecario. Ejercicio 2000. Alicante, 2001.