



World Library and Information Congress: 69th IFLA General Conference and Council

1-9 August 2003, Berlin

Code Number: 144-S
Meeting: 177. Document Delivery and Interlending - **Workshop**
Simultaneous Interpretation: -

Cómo lograr un mejor funcionamiento del préstamo interbibliotecario, el punto de vista noruego

Mette Krog

Biblioteca de la Universidad de Oslo
Biblioteca de Medicina y Ciencias de la Salud
Box 1113 Blindern
N-0317 Oslo
Noruega
Mette.Krog@ub.uio.no

Este informe se divide en dos partes, en la primera parte abordo el estudio de Valoración del Nivel de Realización Nórdico que tuvo lugar en la primavera de 2001, y en una segunda parte hablo de cómo se trabaja en mi biblioteca: la Biblioteca de Medicina y Ciencias de la Salud que forma parte de la Biblioteca de la Universidad de Oslo.

Estudio de Valoración del Nivel de Realización Nórdica

El propósito del Estudio de Valoración del Nivel de Realización Nórdica era medir algunas de las características de las actividades de Préstamo Interbibliotecario en la investigación y en las bibliotecas universitarias nórdicas, y uno de los objetivos era la mejora del funcionamiento del préstamo interbibliotecario y del suministro de documentos. El Estudio se basaba en el estudio realizado por Mary Jackson en 1998: la medición del funcionamiento del Préstamo Interbibliotecario en la Investigación y en las Bibliotecas Universitarias de Norteamérica.

El proyecto fue financiado por el Consejo Nórdico de Información Científica. Participaron 15 bibliotecas de Dinamarca, Suecia, Finlandia y Noruega, y 5 de Islandia. El Grupo de Trabajo nombrado por los grupos nacionales de préstamo interbibliotecario, tenía un representante de cada país.

A diferencia del estudio de Mary Jackson, no se midió el nivel de satisfacción de los usuarios. Medimos el coste y el tiempo de lo que se pedía prestado y el porcentaje de peticiones satisfechas tanto de lo que se pedía como de lo que se prestaba. La parte concerniente a los

costes constituía un cuestionario general sobre los costes de las actividades del préstamo interbibliotecario: personal, red / comunicación / entrega, coste de fotocopias, equipo y software. Dado que son pocas las Bibliotecas que en Noruega pagan su propio sistema de red y de comunicaciones, tales como faxes y teléfonos, o correo, no es fácil comparar los resultados reales. Los datos que se ofrecen son desde el año 2000.

La segunda parte del estudio se basa en el control del tiempo de préstamo durante cuatro semanas de la primavera de 2001, siendo aproximadamente 150 los préstamos seleccionados de forma aleatoria para su análisis.

En cuanto a la proporción de peticiones satisfechas, los datos fueron recogidos por el Grupo de Trabajo a partir de estadísticas nacionales del año 2000. Las cifras y las tablas que yo ofrezco provienen del informe del proyecto líder a NORDINFO.

Tiempo de proceso

El tiempo completo de proceso se define en virtud de los días naturales necesarios para completar una solicitud de lo que se pide prestado. Desgraciadamente el tiempo empleado en tramitar lo que se presta no ha sido incluido.

Las cinco fechas registradas en el cuestionario han sido las siguientes:

- a) La registrada en el formulario de solicitud
- b) La fecha de aceptación en el servicio de inicio
- c) La fecha en que se procesa por el personal de préstamo interbibliotecario
- d) La fecha de envío al primer suministrador potencial
- e) La fecha en que llega al departamento de préstamo el documento o la contestación de transacción no satisfecha
- f) Fecha de notificación al usuario

Las solicitudes de préstamo que no fueron satisfechas dentro del tiempo de duración del estudio, no se han incluido en la media del tiempo empleado total. Ello significa que la cifra real es menor que la mostrada en la tabla.

Tiempo total medio del proceso de préstamo, medido en días naturales:

	Total Países Nórdicos	Dinamarca	Finlandia	Islandia	Noruega	Suecia
Libros	13,0	17,5	10,0	16,6	8,3	12,4
Copias	9,8	14,7	6,3	9,7	8,6	9,7
Todas las solicitudes	10,4	15,6	7,1	10,5	8,4	11,1

Para todos los países, excepto Noruega, los libros se entregan más rápido que las copias. De hecho Noruega es un poco más lenta con las copias, lo cual resulta inexplicable. La razón por la que Noruega es tan rápida con los libros, se debe al catálogo BIBSYS. Todas las Bibliotecas de las Universidades Noruegas, la Biblioteca Nacional, las bibliotecas de los

institutos y un número considerable de bibliotecas de investigación son miembros del catálogo BIBSYS y utilizan sus servicios. Esto significa que resulta muy sencillo comprobar el estado de los fondos bibliográficos. BIBSYS dispone también de un módulo de préstamo interbibliotecario para las bibliotecas miembros, así como de medios de pedido electrónicos para bibliotecas que no pertenecen a BIBSYS.

Finlandia tiene con mucho el servicio de entrega de copias más rápido, y ello se debe a que es el único país nórdico que permite, desgraciadamente, el uso de entrega electrónica por Ariel. En Noruega confiamos en poder modificar la estricta ley sobre derechos de autor.

Si establecemos una comparación con EE.UU, la media de tiempo de proceso para libros es de 16,9 días, para las copias de 14,9 días, y la media de todas las solicitudes cursadas de 15,6 días (en 1998). En Australia se ha contado únicamente la media de tiempo de proceso para todas las solicitudes de préstamo, sin distinción, que es de 10,8 días; sólo un poco más lenta que el total Nórdico.

Proporción de peticiones satisfechas

La proporción de peticiones satisfechas se define como el porcentaje de solicitudes de lo que se solicita y de lo que se presta cumplimentadas satisfactoriamente.

Las cifras han sido tomadas de las estadísticas nacionales de 2000. También es importante tener en cuenta que algunas de las cifras se calculan a partir de los formularios, dado que en algunos países las bibliotecas no recogen datos de porcentaje de peticiones satisfechas.

El resultado es que la media de peticiones satisfechas para lo que se pide prestado es de entre el 84 % y el 92 % para los países nórdicos, y que la media para lo que se presta se sitúa entre el 75 % y el 90 % . En el caso de mi biblioteca la proporción de lo que se pide prestado se sitúa en el 92,1%, y de lo que se presta en el 95,7%, que está por encima de la media de Noruega y el resto de los países nórdicos.

Esto significa que tanto el proceso de préstamo como el de lo que se pide prestado es bastante rápido, y que los sistemas bibliotecarios nórdicos, basados en recursos compartidos, tienen buenas herramientas de localización y que la mayoría de los materiales catalogados están realmente disponibles, reflejando una política liberal de préstamo. Esto es lo contrario de lo que ocurre en los estudios de Norteamérica y Australia, donde los porcentajes de peticiones satisfechas son del 58 % (en 1998) y del 77 %.

El proyecto líder del estudio ha designado a mi biblioteca, la Biblioteca de Medicina y Ciencias de la Salud de la Universidad de Oslo, como una de las bibliotecas que tienen un mayor nivel de funcionamiento. Y es ahora cuando les voy a comentar cómo trabajamos.

La Biblioteca de Medicina y Ciencias de la Salud es parte de la Biblioteca de la Universidad de Oslo, y consiste en cuatro unidades: La Biblioteca de Artes y Ciencias Sociales, que es la mayor, La Biblioteca de la Facultad de Derecho y la Biblioteca de la Facultad de Matemáticas y Ciencias Naturales.

La Biblioteca de Medicina y Ciencias de la Salud

Mi biblioteca es una fusión de varias bibliotecas: la Biblioteca de la Facultad de Medicina con siete bibliotecas de instituto, la Biblioteca del Hospital Universitario de Rikshospitalet y la Biblioteca de la Facultad de Odontología. Hoy tenemos 4 unidades: 2 bibliotecas de instituto (la Biblioteca de la Facultad de Enfermería, la Biblioteca de Medicina Social y la Biblioteca del departamento de Psiquiatría) más la Biblioteca de la Facultad de Odontología y la Biblioteca Principal

Fuimos la fuente de recursos bibliotecarios de medicina hasta que los acuerdos con bibliotecas fuente terminó hace un par de años. Ahora somos el Norwegian International Medlars Center.

Nuestros principales usuarios son estudiantes y el personal de la Universidad de Oslo, fundamentalmente de las Facultades de Medicina y de Odontología y del Hospital Universitario de Rikshospitalet. También abrimos al público en general.

Para darles una idea del tamaño de la biblioteca, les presentaré algunas estadísticas: El número total de préstamos fue de 46.812 (con devolución 32.321, sin devolución 14.4919). Ha habido 90.310 visitantes a la Biblioteca Principal en 2002.

Las solicitudes de bibliotecas peticionarias

La vieja Biblioteca de la Facultad de Medicina era considerada muy lenta, con un montón de solicitudes.

Para mejorar, comenzamos con reformas de rutinas internas, que fueron muy concienzudas:

Si el ejemplar era 'NOS' (No está en los estantes), la solicitud se ponía en una caja para ser revisada la semana siguiente. Después de ser comprobada la semana siguiente y seguir sin estar en los estantes, se ponía en otra caja para ser revisada por tercera vez la semana siguiente.

De hecho podíamos mantener la solicitud entre 3 y 4 semanas después de que llegara.

En primer lugar, eliminamos la última comprobación, reduciendo la espera de solicitudes en la biblioteca en una semana, con el objeto de devolver la solicitud el mismo día en que no se encontraba el ejemplar en los estantes.

También dejamos de verificar en Medline todas las solicitudes que eran incorrectas, y comenzamos a enviarlas de Nuevo a la biblioteca solicitantes con el comentario de que la información bibliográfica no era correcta.

El pico lo tuvimos en 1995 con 36.346 solicitudes atendidas para copias de artículos. Recibimos muchas más, y ello se debió a un malentendido generalizado entre otras bibliotecas. Recibimos un montón de solicitudes sin comprobar ni localizar. Muchas bibliotecas pensaron que la Biblioteca de la Facultad de Medicina, siendo una biblioteca fuente de recursos, era el lugar al que enviar las solicitudes, tanto si los documentos estaban allí como si no. Comentamos el caso siempre que tuvimos oportunidad, escribimos un artículo e hicimos algunas llamadas.

También Internet, y la búsqueda de información de manera más sencilla, consiguió reducir la acumulación de solicitudes. Desde 2000 comenzamos a usar los servicios Subito, y comentamos esta nueva iniciativa en una reunión de bibliotecarios de medicina. También escribimos un artículo sobre esta opción, y el resultado fue que muchos de nuestros usuarios comenzaron a utilizar Subito también. Por último, pero no menos importante, están las publicaciones electrónicas.

Así desde 1996 a 1999 conseguimos reducir el tiempo de proceso interno mediante la reducción de comprobaciones de tres a una. En el plan estratégico de 2000, decidimos que todas las solicitudes de préstamo deberían quedar resueltas en dos días hábiles o que, en otro caso, nos pondríamos en contacto con el usuario. Las solicitudes urgentes deberían ser resueltas lo antes posible, al menos en el mismo día.

El peor punto venía dado por la entrega de los documentos sin devolución, puesto que el suministro electrónico no está permitido en Noruega, debido a la ley de derechos de autor. Existe una enmienda en trámite parlamentario cuya conclusión está prevista el 25 de junio de este año. Sin embargo, las enmiendas introducidas no parecen ser muy prometedoras. Así, el suministro de estos documentos, viene haciéndose por correo, y desde el año 2003 por el Servicio de Transporte Bibliotecario Noruego, que consiste en un sistema de mensajería.

Las solicitudes de bibliotecas prestatarias

Las estadísticas de documentos sin devolución que se solicitan son mucho más bajas que las de los que se envían; en 2002, tuvimos 4024 artículos de bibliotecas noruegas y 2803 de bibliotecas extranjeras, manteniéndose bastante estable con respecto a los años anteriores a 1996, excepto en los años en que todas las bibliotecas nos fusionamos y el traslado al nuevo hospital se retrasó. De acuerdo con el plan el traslado debería haberse hecho en octubre de 1998, pero fue pospuesto. La nueva fecha fue agosto de 1999. Para entonces todo el material estaba ya empaquetado, pero de nuevo el traslado se vio pospuesto. Era imposible desempaquetar todo el material otra vez, con lo que sólo podíamos prestar aquel material que teníamos disponible. Finalmente, nos trasladamos antes de Pascua de 2000. En 1999 pedimos prestamos de artículos de revista que habíamos ya empaquetado, y las estadísticas arrojaron la cifra de más de 17.457 artículos de bibliotecas noruegas y 3950 de bibliotecas extranjeras.

Cuando redactamos el plan estratégico de 1998 tuvimos el objetivo de poner en marcha un archivo en línea dentro de BIBSYS para todos las solicitudes de préstamo interbibliotecario, incluso si parte del personal de préstamo interbibliotecario no estaba de acuerdo con ello al suponer tener que escribir las solicitudes dos veces a las bibliotecas externas al sistema BIBSYS. La idea de reducir el papeleo administrativo encontró alguna resistencia al principio – debido a que significaba escribir cada solicitud a las bibliotecas externas al sistema BIBSYS dos veces –, sin embargo la ventaja era clara: cualquier persona, dentro del sistema, podía ver si una solicitud había sido enviada y a qué biblioteca.

Ofrecemos el servicio de préstamo a todas las categorías de usuarios principales, sin que exista límite en cuanto al número de solicitudes que cada usuario pueda presentar.

Decidir a qué biblioteca enviar las solicitudes

Comenzamos por realizar un seguimiento de las bibliotecas prestatarias en 2000, más o menos cuando comenzamos a utilizar Subito, justo después de la Conferencia Nórdica sobre préstamo interbibliotecario que tuvo lugar en Finlandia en otoño de 2000.

Los bibliotecarios de préstamo interbibliotecario tienen siempre una idea respecto de las bibliotecas que son más rápidas o más lentas, pero queríamos estar seguros de que esas impresiones eran ciertas. El período de comprobación más largo fue marzo de 2002. Realizamos listas de los prestatarios preferidos, y Subito se distinguió desde el principio como el mejor. Descubrimos que nuestras propias bibliotecas utilizaban entre 3 y 3,2 días hábiles desde la solicitud a la entrega. Realizamos listados de bibliotecas con un tiempo de proceso inferior a 3, 4 y 5 días, y de este modo descubrimos qué bibliotecas debíamos evitar. Asimismo se reveló que no todas las bibliotecas Subito eran rápidas y que había diferencias sustanciales entre unas y otras. En caso de que Subito no pueda atender nuestras solicitudes utilizamos NLM. Previamente habíamos utilizado la Biblioteca Británica (BL) casi siempre, pero NLM enviaba artículo electrónicamente, reduciendo considerablemente los tiempos de entrega, siendo los precios más o menos los mismos que en la Británica.

Precios

La Biblioteca de la Universidad de Oslo factura a sus clientes. El precio de las copias es de 60 coronas noruegas por copia. Se trata de un precio general calculado por la Oficina Nacional de Investigación Documentaria, Bibliotecas Académicas y Profesionales, de hace algunos años. Todos los usuarios externos y los estudiantes tienen que pagar una tasa. Los miembros del personal universitario no son facturados individualmente, pero sus departamentos o institutos reciben una factura tres o cuatro veces al año.

El servicio de Subito es muy rápido y es importante para nosotros que nuestros clientes obtengan sus copias tan pronto como sea posible. Nuestro sistema de facturación diferencia entre copias de bibliotecas noruegas y copias provenientes de bibliotecas extranjeras. Los precios de Subito son bastante bajos, con los que resultaría injusto facturar al usuario una tarifa por copias ordinaria, como si fueran copias de universidades extranjeras.

Con el consentimiento del Director de la Biblioteca consideramos a Subito como un proveedor noruego y sólo se carga la tarifa de 60 coronas noruegas. Después de un tiempo, conseguimos reducir también el precio de las copias provenientes de universidades extranjeras a 60 coronas noruegas.

Carta de servicios

Desde que conseguimos agilizar nuestro sistema de suministro de documentos, hemos puesto en marcha una carta de servicios en nuestra página web en la que garantizamos, entre otras cosas, que enviaremos las copias solicitadas en tres días hábiles, sin gastos. Los libros solicitados son enviados en un plazo de dos días hábiles. Y las solicitudes de préstamo interbibliotecario se procesan en dos días hábiles.

La conclusión es centrarse en el usuario final para lograr un buen funcionamiento. Es necesario centrarse en la tramitación rápida de las solicitudes, y lograrlo mediante la reforma del procedimiento interno. Asimismo, es necesario seleccionar las bibliotecas con la capacidad de

respuesta más rápida. Por último, aunque no menos importante, se debe motivar al personal a alcanzar los objetivos que se han propuesto.

Referencia:

Vattulainen, P. Performance of Interlending in Nordic Academic Libraries. Helsinki, Finland; 2003