



Temas de Biblioteconomía

# **Servicios al usuario: accesibilidad a los documentos, préstamo y préstamo interbibliotecario**

**Autor: César Martín Gavilán**

**Fecha: 20/04/09**

El fin último de cualquier biblioteca es satisfacer las necesidades de información de sus usuarios. Este objetivo puede alcanzarse a través de varios servicios que pueden presentar diferencias según el tipo de biblioteca, el tipo de usuarios y el tipo de fondos. Para la prestación y buen desarrollo de estos servicios, la biblioteca deberá contar con las colecciones, personal, presupuesto e infraestructura necesarios, siendo la atención al usuario la tarea prioritaria.

Para el desarrollo de las colecciones, la biblioteca adquiere materiales en todo tipo de soportes que, por ejemplo, reflejen la diversidad de la sociedad y su riqueza lingüística e iconográfica (en el caso de una biblioteca pública) o sirvan de apoyo a los programas docentes y de investigación (en el caso de una biblioteca universitaria).

Para el conocimiento y acceso a los documentos adquiridos se elabora una herramienta siguiendo normas internacionales de descripción bibliográfica: el catálogo. Dicho catálogo, normalmente automatizado en la actualidad, abarca todo el fondo bibliográfico de la biblioteca y ofrece además información sobre la ubicación y disponibilidad del material.

Además de una plantilla de personal con formación especializada y un presupuesto suficiente para el desarrollo de sus funciones y servicios, la biblioteca debe contar con la infraestructura e instalaciones adecuadas para el funcionamiento de los distintos servicios. Los edificios y locales dedicados a estos servicios deberán estar dotados del mobiliario y equipamiento necesarios así como de los medios informáticos que permitan la aplicación de las nuevas tecnologías de la información y las telecomunicaciones.

Es posible agrupar los diferentes servicios conocidos que proporciona la biblioteca a sus usuarios como:

- acceso al documento,
- acceso a la información,
- formación de usuarios y
- extensión bibliotecaria.

En este tema nos ocuparemos exclusivamente de algunos servicios relacionados con el acceso al documento, concepto que reúne buena parte de lo que se suele considerar los servicios básicos de toda biblioteca. El acceso al documento es un conjunto de servicios destinados a facilitar a los usuarios fondos bibliográficos de su interés, bien en su forma original o por medio de reproducción, y tanto si forman parte de los fondos propios de la biblioteca,

como si se hallan en otros centros ajenos a la misma. Tradicionalmente se considera que el acceso al documento comprende los siguientes servicios:

- Consulta en sala
- Préstamo domiciliario
- Préstamo interbibliotecario
- Reproducción de documentos
- Acceso al documento en línea

No hay que confundir el acceso al documento con el acceso a la información, que comprende servicios como el suministro de información general y bibliográfica, servicios de referencia y difusión de la información.

## **Accesibilidad a los documentos**

La accesibilidad es una “noción escurridiza”, según palabras del geógrafo norteamericano P. Gould (1969), “es uno de esos términos que todo el mundo utiliza hasta el momento en que uno se encuentra frente al problema de definirlo y evaluarlo”. Esta frase ha sido citada muchas veces porque resume muy bien la complejidad de este concepto. La accesibilidad es una noción relativa y contextual, y la definición apropiada depende mucho del alcance y del contexto.

El término de accesibilidad, así como el de “acceso” (con el que se confunde a menudo) es en la actualidad una de esas palabras “fetiché” que son utilizadas indiferentemente en diversos contextos y que sirven a menudo para disfrazar ciertas realidades en lugar de aclararlas. Así pues, hablar de acceso o accesibilidad a la educación, a la salud o a la información, como tienden a hacerlo cada vez más las formulaciones “políticamente correctas” de los tratados, convenios y declaraciones internacionales, es un modo de poner énfasis sobre su distribución y su práctica.

Así, para algunos ámbitos, la accesibilidad se refiere a la conectividad, para otros a los medios económicos, a la infraestructura, a los medios cognitivos y a la educación, a la disponibilidad de las informaciones o hasta al grado de posibilidad de utilización de los recursos para una persona que tiene una deficiencia o discapacidad.

En el entorno de las bibliotecas, como servicio público ofrecido por las distintas administraciones del Estado, la accesibilidad a los documentos es el cauce para garantizar libertades y derechos humanos fundamentales tales como la libertad de pensamiento, el derecho a la información, el derecho a la educación

o la libertad de investigación, proclamados en todas las declaraciones de derechos fundamentales y desde ahí incorporados al marco de derechos básicos reconocido a todos los ciudadanos de los países democráticos.

El acceso al documento y a la información es pues la función básica que ofrecen las bibliotecas y, para ello, lo presta o facilita su consulta completa en sala, o bien las referencias al mismo mediante catálogos, índices y otros productos documentales. Además, en los últimos años las bibliotecas han incorporado bases de datos y recursos digitales en línea a las que todos o algunos usuarios pueden acceder desde fuera de su sede física sin restricciones de horarios.

El préstamo de documentos es pues uno de los servicios más importantes que ofrecen las bibliotecas a sus usuarios. Supone la puesta a disposición sin fines lucrativos de un objeto material (un libro o una revista, generalmente) para ser utilizado dentro o fuera de los locales de la institución y ser restituido al término del plazo establecido. En algunos ámbitos se considera también préstamo al servicio de lectura que se ofrece dentro de la sede de la biblioteca, pero hay que denominar ese acto como “consulta en sala”, puesto que el préstamo es una apropiación temporal del objeto que no se da o se limita en la biblioteca. El préstamo interbibliotecario es una modalidad específica de préstamo que se aplica entre bibliotecas al objeto de facilitar el acceso a los fondos desde una base cooperativa y amplía considerablemente el derecho de acceso del usuario a la información disponible en la biblioteca.

A continuación, vamos a centrarnos en estos dos servicios: préstamo y préstamo interbibliotecario.

## **Préstamo**

Según el *Diccionario de bibliología y ciencias afines* de J.M. Martínez de Sousa (1990), el préstamo es “la entrega por tiempo determinado y en ciertas condiciones de libros u otro material bibliográfico a una persona, institución, biblioteca, etc.”

Mediante el servicio de préstamo a domicilio (también denominado “préstamo personal” para distinguirlo de otros tipos de préstamo como el préstamo interbibliotecario) permite a los usuarios sacar documentos fuera de la biblioteca durante un determinado periodo de tiempo. La persona que se beneficia del préstamo se hace responsable de la custodia, conservación y devolución del documento en el plazo y condiciones establecidas. Estas condiciones suelen hacer referencia esencialmente al respeto del plazo de devolución y a la conservación y custodia del material prestado.

Requisito indispensable para poder utilizar el servicio de préstamo es estar en posesión del carné de biblioteca, lo que implica el registro de los datos del usuario para la imprescindible gestión del servicio, incluyendo fotografía. El período de vigencia del carné depende de múltiples factores, siendo recomendable su renovación periódica y actualización de datos. Se trata de un servicio personal e intransferible, por lo que ningún prestatario puede ceder a terceras personas ni el carné ni los libros en préstamo.

El préstamo supone una relación contractual entre usuario y biblioteca, y como consecuencia es necesaria una normativa que lo regule, un reglamento que debe difundirse adecuadamente para que todos los implicados, personal de la biblioteca y usuarios puedan conocer cuestiones como quién puede llevar un documento en préstamo, qué material es susceptible de ser prestado, qué plazo existe para devolver el material prestado o qué sanciones se impondrán a los usuarios que incumplan los plazos. En el caso de la Universitat de València, la “Normas de préstamo a domicilio” están acordadas por el Consejo de Gobierno (ACGUV 137/2006, 27 de junio de 2006).

En cuanto a los usuarios potenciales de una biblioteca, dependerá en gran medida del tipo de biblioteca de que se trate: nacional, pública, universitaria ... Mientras que una biblioteca pública, al estar abierta a toda la ciudadanía, deberá conceder el carné de usuario a cualquier persona que lo solicite, atendiendo a las singularidades de cada colectivo, en una biblioteca universitaria en principio se exigirá que el usuario pertenezca a la comunidad universitaria (o que pertenezca a algún colectivo con lo que la universidad haya podido firmar un convenio).

También hay que tener en cuenta que cierto tipo de usuarios pueden tener unas necesidades informativas diferentes y que esto debe de reflejarse en el período de préstamo y en la cantidad de materiales que puede obtener. En las bibliotecas universitarias, por ejemplo, el PDI tendrá unas condiciones de préstamo especiales respecto a las de un estudiante de grado.

Por lo general, suelen ser objeto de préstamo todos los documentos de los que dispone la biblioteca con algunas excepciones, como el fondo antiguo, obras de referencia, publicaciones periódicas, tesis doctorales o documentos de difícil restitución. Además, hay que tener en cuenta que muchas bibliotecas suelen excluir de préstamo un ejemplar de determinados títulos para garantizar su consulta en sala.

Hasta hace unos años las bibliotecas únicamente prestaban libros y se protegían los materiales especiales del préstamo como medida de conservación y porque los usuarios normalmente no disponían de los dispositivos necesarios para acceder a la información de algunos de ellos. Esta situación ha cambiado radicalmente y ahora se prestan por igual libros y otros soportes, especialmente discos ópticos y videodiscos. De hecho, algunas

bibliotecas universitarias han empezado incluso a facilitar en préstamo a sus usuarios ordenadores portátiles (UVEG o USE) o lectores de libros electrónicos (UPC) para que puedan acceder a la información electrónica a través de la red. En el futuro se podrán “prestar” documentos digitales sometidos a licencia desde el mismo OPAC gracias a las tecnologías de control de acceso DRM (Digital Right Management) que permiten controlar los usos del recurso: existen productos como Adobe Digital Editions que permite gestionar el préstamo de libros-e.

El tiempo de préstamo variará dependiendo de la biblioteca, el tipo de material y el tipo de usuario. El préstamo normal suele ser de quince días, pero puede reducirse en el caso de materiales muy utilizados (los manuales o DVD). El PDI en la Universitat de València, por ejemplo, puede tener 6 meses el material codificado como préstamo normal o los usuarios de convenio no pueden sacar en préstamo los manuales. En algunos casos puede estar prevista una renovación, con la única condición que se realice antes del vencimiento del préstamo y que ningún usuario haya reservado el ejemplar, lo que supone de hecho una ampliación del tiempo de préstamo.

La posibilidad de efectuar reservas permite al usuario reservar documentos que están prestados (y por lo tanto, no disponibles) de manera que cuando sean devueltos únicamente él pueda sacarlo en préstamo.

El problema de las sanciones es una cuestión delicada. Aunque fuera de España, especialmente en países anglosajones, es normal imponer sanciones económicas por el retraso en las devoluciones, aquí se prefiere las sanciones temporales, bloqueando el disfrute del servicio al usuario moroso durante un tiempo directamente proporcional al retraso. También es sancionable el deterioro o pérdida del material prestado, que debe compensarse con la compra de un ejemplar igual o con el pago del valor estimado del libro. Mientras esto no ocurre, el usuario queda suspendido en el servicio de préstamo. Dicho esto, es necesario recordar que el sistema de sanciones debe ser flexible, y hay que dejar margen para justificaciones válidas.

#### La automatización del préstamo: el módulo de circulación

Antes de la implementación de los módulos de circulación en SIGB se utilizaron distintos sistemas manuales, como el Newark, el Walip y el Brown. En la Universitat de València se utilizó el Newark hasta mediados los años 90. Actualmente estos sistemas están en desuso y se tiende a utilizar sistemas automatizados (salvo en caídas puntuales del SIGB, claro está, en que se vuelve a métodos manuales) que facilitan todo el proceso, tanto al usuario como al personal de la biblioteca, utilizando códigos de barras para identificar al usuario y al ejemplar, evitándose así muchos errores.

Gracias a la automatización se consigue un sistema mucho más transparente que el manual, porque el usuario puede visualizar en todo momento cual es el estado de cada documento, si está disponible, si está prestado y hasta cuando, si está reservado, puede visualizar sus datos de usuario (entrando de manera identificada) e incluso puede realizar reservas y renovaciones desde cualquier ordenador sin necesidad acudir a los locales de la biblioteca. Todo esto es posible en SIGB, donde el OPAC y el módulo de circulación funcionan de forma integrada.

Estos sistemas deben realizar de forma automática, al menos, las operaciones de préstamo, devolución, reservas y sanción. Esto se consigue gracias a una base de datos donde conviven distintos tipos de registros:

- bibliográfico: donde se describen los documentos
- ejemplar: donde se identifican las copias (tipo de documento, localización, signatura, código de barras, etc.)
- usuarios: donde se identifica al usuario y se define su perfil.

Este sistema se completa con tres tablas: una donde se establecen las reglas de préstamo vigentes (contemplan los préstamos de forma completa, desde el aviso de cortesía hasta la última reclamación), otra donde se establecen los determinantes de esas reglas (contemplan todos los tipos de usuarios, todos los tipos de ejemplar, todas la ubicaciones, etc), y otra con el calendario de días cerrados.

Los registros de usuario son independientes (no están asociados a ningún otro tipo de registro) mientras no hay transacciones vigentes. Los registros de ejemplar están asociados a bibliográficos permanentemente. Cuando se produce una transacción, el sistema consulta la tabla de determinantes tomando en cuenta ciertos elementos que identifican al usuario y al ejemplar, y según el determinante aplica una regla de préstamo u otra. Por ejemplo: un ejemplar codificado como préstamo normal se le aplica diferente regla según lo tome en préstamo un PDI, un PAS o un estudiante. A partir de ese momento, se establece una asociación o vínculo temporal ente registro de ejemplar y de usuario que permanecerá hasta que no se produzca la devolución y se cancele la transacción.

Algunos sistemas de préstamo automatizado como el módulo de circulación de Millennium de Innovative Interfaces Inc. tienen otras ventajas como el envío a través de correo electrónico de las distintas notificaciones de reclamación por retraso, así como avisos de cortesía varios días antes del vencimiento del préstamo, si el usuario dispone de dirección electrónica. También existe la posibilidad de lanzar avisos a través de SMS si se adquieren productos como SMS notices, de la misma compañía.

Para terminar, dentro del terreno de la automatización del préstamo debemos destacar los terminales de autopréstamo, que permiten al usuario obtener un documento en préstamo sin necesidad de pasar por el mostrador, sin la intermediación del personal bibliotecario. Para utilizar estas máquinas, es absolutamente necesario llevar el carné de usuario, pues a través del código de barras de la tarjeta la máquina comprueba la identidad del usuario a la que va a cargar el préstamo. Después se introduce de forma adecuada el documento, y la máquina lee el código de barras, realiza el préstamo y desmagnetiza el volumen a un tiempo. Estas máquinas son caras y tienen algunas complicaciones técnicas y de seguridad, no siendo justificable su instalación en todos los casos.

## **Préstamo interbibliotecario**

El préstamo interbibliotecario es una modalidad particular de préstamo que se aplica entre bibliotecas al objeto de facilitar el acceso a los fondos desde una base cooperativa. A través de este servicio una biblioteca consigue de otros centros la documentación que necesitan sus usuarios y que no se encuentra en su colección, y por el que, recíprocamente, pone a disposición de los demás la que posee. Esa documentación es muy variada, pero dos son los tipos más destacados: préstamo de obras completas (originales) y copias (sobre todo de artículos de revista) normalmente en forma de fotocopias, aunque en la actualidad se tiende a utilizar cada vez más la digitalización y transferencia de formatos electrónicos.

El préstamo interbibliotecario (PI) se encuentra en el corazón de las tareas bibliotecarias: es un instrumento básico en la gestión de las colecciones, prolongación y usuario de los servicios de información bibliográfica, necesitado de un proceso técnico exhaustivo, coherente y puesto al día; se reconoce como una de las formas de cooperación bibliotecaria más tradicional. Es un servicio no gratuito (incluso puede parecer caro), se encuentra en el centro de las discusiones sobre los derechos de autor (por ejemplo, recordemos la campaña de los editores contra Subito durante los últimos años en Alemania), necesita un contacto fluido con el usuario, debe contar con un personal especializado y conlleva una gestión económico-administrativa que debe ser eficaz.

El proceso simplificado de una petición de PI consistiría en:

- El usuario solicita un documento que no se encuentra en los fondos de la biblioteca.
- Se registra la petición.
- Se buscan posibles fuentes donde conseguirlo.
- Se realiza la petición al servicio que se considera más adecuado.



- La petición llega a la biblioteca suministradora.
- Se registra.
- Se comprueba que realmente se dispone del documento.
- Se prepara el documento y se envía a la biblioteca peticionaria o se comunica su no disponibilidad.
- Se recibe el documento y se registra su llegada.
- Se avisa al usuario de la recepción de las copias o del régimen y plazos de consulta.
- Se devuelve el documento (cuando es necesario, con las copias no).
- Se efectúa el pago.

### Denominación

Tradicionalmente, el préstamo de obras completas era el más común. De ahí procede el nombre de préstamo interbibliotecario. Su peculiaridad consistía y consiste en que se realiza entre bibliotecas y no entre biblioteca suministradora y usuario final, por lo que las obras prestadas, con frecuencia, no pueden abandonar la biblioteca receptora y deben consultarse en ella (las bibliotecas pertenecientes a REBIUN permiten el préstamo al usuario al usuario final en un altísimo porcentaje). Sin embargo, en la actualidad, la mayor parte del préstamo interbibliotecario se centra en proporcionar copias de documentos, lo que ha puesto en entredicho su denominación y se habla de “servicios de obtención de documentos”, “servicios de suministro de documentos” o, más adecuadamente para las bibliotecas, “servicios de acceso al documento”.

A pesar de lo expuesto, utilizaremos la denominación tradicional (PI) porque frente a las numerosas acepciones que encontramos es la más uniforme, la más breve, la más extendida e identificable y, además, porque mantiene las ideas de gratuidad y de cooperación.

### Catálogos colectivos

La herramienta básica para que funcione correctamente el PI es la existencia de catálogos colectivos, fruto de la colaboración entre bibliotecas. Los catálogos colectivos han existido desde hace mucho tiempo y en muchos soportes: como libro, fichas, microformas y más recientemente en formato electrónico de acceso local (CD-ROM) y de acceso remoto. Muchos de los catálogos colectivos que hoy conocemos, vinculados todos a proyectos o programas cooperativos, tienen su origen en catálogos colectivos gestionados de forma manual. Con la llegada de Internet, las bibliotecas han comenzado a utilizar ese medio para informar sobre sus recursos y servicios, y a poner en la red sus catálogos a disposición no sólo de sus usuarios directos, sino de todos aquellos que quisieran consultarlos. La conciencia de la incapacidad de cada biblioteca para responder en forma aislada a las demandas de una creciente

producción de información ha encontrado un buen aliado en los catálogos colectivos y en actividades cooperativas que incluyen el servicio de PI.

Los catálogos colectivos proporcionan una mayor flexibilidad en la búsqueda, tarea previa a la localización, identificación y solicitud del documento que necesita el usuario. Algunos ejemplos de la amplia gama de catálogos colectivos son COPAC (Reino Unido), RERO (Suiza), CCFR (Francia), KVK (Alemania), SBN (Italia), CCUC (Catalunya), REBIUN (España), etc.

Digamos que los catálogos colectivos ayudan a desenvolverse en el variado mundo de los recursos de información, al tiempo que muchas veces implementan mecanismos y establecen políticas y tarifas que favorecen y, agilizan las peticiones de las bibliotecas, simplifican el PI.

### Aspectos económicos

Casi nunca las transacciones de PI son a título gratuito; de hecho, a menudo las bibliotecas exigen el pago por el envío tanto de los documentos originales en préstamo como del envío por correo postal o electrónico de copias en papel, microfilm o formato electrónico. Generalmente estos costes, que a menudo debe abonar el usuario final, están destinados a cubrir los gastos de gestión y de envío que debe soportar la biblioteca propietaria del documento, tendiéndose a establecer tarifas homogéneas que simplifican la facturación de este tipo de transacciones. Es el caso de REBIUN, que fija unas tarifas para España, Europa y resto del mundo, dependiendo de si se trata de la obtención o suministro de un volumen original o copia (hasta 40 páginas).

Es importante, por lo tanto, que la biblioteca solicitante sea consciente de las tarifas y/o de las políticas de préstamo adoptadas por las bibliotecas para evitar sorpresas una vez recibido el documento solicitado.

Los pagos entre las bibliotecas se pueden realizar de muchas formas: facturación, giro postal, transferencia bancaria o cargo en cuenta, cuenta de compensación, cupones IFLA, sellos de correos, etc. Si la biblioteca solicitante no puede asumir los gastos del PI, tendrá que cobrar al usuario final los costes de la transacción. El usuario abonará al contado, mediante ingreso bancario o incluso pago con tarjeta de crédito (por ej. en la UVEG) en el momento de acceder al original prestado o cuando retira las copias.

En el concepto de suministro de documentos, incluido como hemos hecho en el de PI, se aprecian connotaciones comerciales de “compra-venta”. De hecho existen servicios de este tipo enteramente comerciales, como el Document Supply Center de la British Library, que sólo suministran documentos previo pago). Así lo debe de percibir en España la Dirección General de Tributos, que en su doctrina sobre la exención de IVA a las prestaciones de servicios propios de bibliotecas, archivos y centros de documentación incluye los préstamo

interbibliotecarios, pero excluye el suministro fotocopias, copias y reproducciones (Informe Beltran Hoffman para REBIUN). Pronto en España todas las facturas de PI vendrán con el IVA del 16% desglosado.

### Automatización del préstamo interbibliotecario

En el terreno del préstamo interbibliotecario la situación de la normalización de la automatización está un poco más confusa. Por una parte no está claro si en el futuro predominará el uso de los módulos de PIB desarrollados por los sistemas integrados (como el módulo ILL de Innovative Interface, Inc., que sólo utiliza -combinado con GTBib-Sod, todo hay que decirlo- la Universidad de Valladolid), o se impondrán los sistemas autónomos que se instalan de manera individual en un PC y de los que ya hay varios en el mercado (GTBib-Sod, de Kronosdoc, con 139 instalaciones en España). Estos funcionan con la tecnología P2P "Peer to peer". Desde luego, en España el mercado está dominado por los sistemas autónomos.

Los primeros tienen la ventaja de que forman parte del SIGB, pero esta ventaja es muy pequeña ya que la actividad de préstamo interbibliotecario suele estar poco o nada integrada con el catálogo de la biblioteca, corazón de todos los sistemas de automatización. Por el contrario, lo que más se requiere son sistemas que ayuden en el préstamo interbibliotecario en su capacidad de buena comunicación externa: con los sistemas de préstamo interbibliotecario de las bibliotecas con las que se mantiene transacciones.

Una solución más simple (que es la que se da en España) pasa por el dominio absoluto de un sistema determinado en un grupo más o menos cerrado de servicios de obtención del documento: la comunicación entre los usuarios GTBib-Sod está asegurada (y el módulo de estadísticas, además, está adaptado a los requisitos de REBIUN). Su concepción, además, está dirigida a servir a bibliotecas que tienen el servicio de PI centralizado. La X Reunión de Usuarios de GTBib-SOD la organizó la Universitat de València el pasado mes de junio.

Pero para facilitar la comunicación entre distintos sistemas existen desde hace más de 10 años normas ISO sobre el servicio de préstamo interbibliotecario, diseñadas para permitir, con un mínimo acuerdo, la interconexión de los distintos programas informáticos, con el fin de respaldar el control y mantenimiento de las actividades de préstamo dentro de este servicio. Existen tres estándares individuales: ISO 10160:1997, Préstamo Interbibliotecario. Definición del servicio; ISO 10161-1:1997, Especificaciones del Servicio de Préstamo Interbibliotecario. Parte primera; ISO 10161-2: 1997, Especificaciones del Servicio de Préstamo Interbibliotecario. Parte segunda. La primera norma regula los servicios de PIB y las otras dos la comunicación entre diferentes sistemas.

Al igual que ha sucedido en el terreno bibliográfico con la necesidad de “acotar” la norma Z39.50 mediante el Perfil de Bath, aquí se ha desarrollado un Perfil IPIG (ILL Protocol Implementors Group) que permite una comunicación efectiva entre sistemas que soporten las normas ISO sobre préstamo interbibliotecario (Interlibrary Loan, ILL).

Casi todos los buenos programas de PI “Peer to peer”, así como los módulos de los grandes SIGB, son compatibles (o están desarrollando la compatibilidad) con esas normas. Kronosdoc no lo ha hecho para GTBib, la versión web del viejo SOD, versión para DOS, diseñado con Clipper.

Pero además, hay otra norma que rige las transacciones de PI: el protocolo NCIP Z39.83 también contempla las transacciones de estos servicios (NISO Circulation Interchange Protocol). Todos los grandes desarrolladores de SIGB (Innovative Interfaces, SirsiDynix, Ex Libris, etc.) están trabajando en la implementación de esta norma basada en XML.

Por otra parte software como Ariel, de Infotrieve Inc. (desde que en 2003 lo compró a su desarrollador, el desaparecido Research Libraries Group (RLG) que hoy forma parte de OCLC), usado por más de 9.400 instituciones en todo el mundo, permite transmitir y recibir simultáneamente imágenes de buena calidad en formato TIFF a través de Internet con los formatos MIME o FTP, haciendo innecesario recurrir al correo postal tradicional para enviar una copia de un artículo o una parte de una monografía de una biblioteca a otra.

También es necesario mencionar al viejo software *Prospero* (open source desarrollado hace 6 años por la Prior Health Sciences Library de la Ohio State University), creado inicialmente como complemento de Ariel, algo inseguro pero que se sigue utilizando independientemente. Los ficheros TIFF, convenientemente pasados a PDF, pueden acabar redirigidos como simple adjunto de un correo electrónico al buzón del usuario, haciendo innecesaria la impresión y posterior entrega física.

## IFLA

La Sección de Suministro de Documentos y Uso Compartido de Recursos (Section 15. Document Delivery and Resource Sharing) es el foro de IFLA para bibliotecas y asociaciones comprometidas en que la información, en todos sus formatos, esté disponible en todo el mundo mediante el uso compartido de recursos y las técnicas de suministro de documentos.

El principal objetivo de la Sección es extender y mejorar el suministro de documentos y el préstamo, tanto nacional como internacionalmente, mediante el uso de nuevas tecnologías e incrementar la cooperación entre bibliotecas y suministradores de documentos.

Actualmente, la Sección cuenta con 185 miembros, instituciones y asociaciones. Los trabajos de la Sección se realizan a través del Comité Permanente, formado por un máximo de 20 miembros procedentes de todo el mundo, los cuales se reúnen durante la Conferencia General de IFLA y a mediados de cada año y tratan otros asuntos mediante el correo electrónico.

Los objetivos de la Sección de Suministro de Documentos y Uso Compartido de Recursos

- Planificar y aplicar actividades de IFLA relacionadas con el préstamo internacional.
- Proporcionar oportunidades de formación continua a las personas que trabajan en el campo de suministro de documentos y préstamo interbibliotecario.
- Controlar el impacto de los recursos y publicaciones electrónicos sobre el suministro de documentos y el préstamo interbibliotecario.
- Promocionar las actividades de la Sección internacionalmente, entre los colegas de suministro de documentos y préstamo interbibliotecario.
- Asumir el reto de proporcionar servicios de suministro de documentos y préstamo interbibliotecario en países en desarrollo.

La Sección está especialmente comprometida en supervisar la aplicación de las nuevas tecnologías en tanto que afectan al acceso a la información. El Comité Permanente participa como observador en el Comité de IFLA sobre Copyright y otras Materias Legales y apoya la aplicación de normas ISO y protocolos en la utilización de software para el uso compartido de recursos. Patrocina, también, la Conferencia sobre Préstamo Interbibliotecario y Suministro de Documentos, que se celebra cada dos años, un foro que proporciona una oportunidad a la comunidad internacional de reunirse para discutir las últimas tendencias.

Esta Sección también dirige el Programa IFLA Vouchers y promueve el uso de estos cupones. Lanzado en 1995, el Programa se basa en cupones de plástico reutilizables que equivalen a un pago estándar en una transacción. Las bibliotecas compran una remesa de cupones a la oficina central de IFLA, por 8 euros cada uno, o medios cupones de 4 euros. El uso de cupones elimina la necesidad de facturas, comisiones bancarias y pagos de divisas para transacciones individuales. Este es el sistema que algunas bibliotecas utilizan para pagar el suministro u obtención de documentos con las que no existen acuerdos de cuentas de compensación y es difícil utilizar sistemas de pagos/cobro convencionales (cheques, transferencias bancarias, giros postales, etc.), como es el caso por ejemplo de bibliotecas latinoamericanas. La Universitat de València también los utiliza.

Entre las directrices publicadas por esta Sección hay que señalar:

- “Préstamo Internacional y Envío de Documentos: Principios y Directrices de Procedimiento” (1954, rev. en profundidad 2001): Estos principios y directrices no tienen un carácter obligatorio ya que cada país puede establecer la forma de realizar el préstamo interbibliotecario y el suministro de documentos. Sin embargo, se aconseja encarecidamente a las bibliotecas de los distintos países que sigan estas directrices como punto de partida para la realización del préstamo internacional. Estos principios protegen los intereses de todas las bibliotecas y recomiendan los pasos a seguir para el envío de documentos.
- “Directrices para Mejores Prácticas en Préstamo Interbibliotecario y Suministro de Documentos” (2006): Estas breves directrices son para uso de los departamentos de préstamo interbibliotecario y para procurar su normalización, y complementan las anteriores.

## REBIUN

La necesidad de cooperación, a través de Rebiun, está íntimamente ligada a la puesta en marcha de los Servicios de Préstamo Interbibliotecario de cada universidad. De 9 centros que comenzaron a finales de la década de los 80, a finales de 2008 cuenta con 70 bibliotecas universitarias, más el CSIC como bibliotecas de pleno derecho y además, 6 centros asociados.

Con el fin de facilitar la disponibilidad universal de los documentos existentes en las bibliotecas universitarias y científicas españolas, a través de un acuerdo se establece las condiciones y los medios necesarios para impulsar y homogeneizar los servicios de préstamo interbibliotecario. Todos los miembros de REBIUN se comprometen a cumplir dicho acuerdo que busca promover una serie de medidas que ayudan a la coordinación y mejora de los servicios de préstamo interbibliotecario.

Los objetivos de dicho acuerdo son:

- Facilitar el acceso a los documentos de las bibliotecas universitarias y científicas españolas.
- Utilizar los métodos más eficaces para identificar la localización de los documentos y transmitir las peticiones.
- Disminuir los tiempos de respuesta entre las bibliotecas participantes.
- Simplificar las gestiones y trámites económico-administrativos.
- Aplicar y desarrollar las nuevas tecnologías en el acceso al documento.
- Unificar los criterios de préstamo interbibliotecario

Como iniciativa de este grupo está la construcción del Catálogo colectivo REBIUN, que constituye la primera fuente de localización de los documentos que deseen solicitar los participantes. El Catálogo Colectivo contiene todos los registros bibliográficos de las 70 bibliotecas universitarias y de investigación

que son miembros de REBIUN y además todos los registros de aquellas bibliotecas que han firmado convenio con Rebiun y que contemplan en dicho convenio la inclusión de registros en el Catálogo Colectivo. A petición del Grupo de Trabajo de PI, en los últimos años se han introducido diferentes mejoras en el catálogo colectivo para convertirlo en una herramienta útil de identificación y localización de documentos. Por ejemplo, en el apartado de localizaciones, al hacer clic en el enlace del código de la universidad aparece una ventana con todos los datos del servicio de PI correspondiente, y en la inmensa mayoría de los casos aparece un enlace al catálogo de dicha biblioteca, denominado “Ver catálogo”, donde se puede saber si el documento está disponible o no. Si no se encuentra el documento en el Catálogo Colectivo de REBIUN, existe la posibilidad de relanzar la búsqueda en otros lugares, sin necesidad de repetirla. En estos momentos se está trabajando para que el sistema GTBib pueda capturar directamente los datos del registro bibliográfico del Catálogo Colectivo mediante un enlace que evite tener que teclear de nuevo la descripción del documento.

Además REBIUN mantiene un directorio actualizado de los servicios de PI y de sus responsables, ha unificado los códigos SOD de las instituciones, fija las tarifas aplicables a las instituciones (que son aprobadas por REBIUN en su Asamblea Anual, rigen por dos años y son de obligado cumplimiento) y recoge datos estadísticos referidos a PI a través de los directores de biblioteca miembros de pleno derecho de REBIUN.

Recientemente (noviembre de 2008) REBIUN ha actualizado su “Manual de procedimiento de préstamo interbibliotecario”, donde se incluyen aspectos útiles para todos los servicios de PI de REBIUN, y especialmente consideraciones sobre procedimientos de envío de las solicitudes, de envío de los documentos, de facturación, etc.

#### Impacto del entorno digital en el PI

Existe una opinión generalizada entre los bibliotecarios de los servicios de PI respecto al descenso del volumen de peticiones en estos servicios como consecuencia del incremento de títulos de revistas electrónicas disponibles. La relativa facilidad de uso de las revistas electrónicas, su crecimiento, cantidad, ventajas respecto a las versiones impresas, y el esfuerzo de las bibliotecas en promocionar este formato han provocado que los artículos electrónicos a texto completo sean un verdadero recurso de información. Realmente se detecta un descenso del PI en casi un 10% en los últimos 5 años en la universidades españolas (datos estadísticos REBIUN 2003-2007).

A otros niveles la situación es muy distinta: según las series estadísticas del INE, entre 2002 y 2006 se observa un incremento global del 100%. Impresionante. Parece que los datos no son comparables, puesto que fuera de los entornos académicos y de investigación aún no ha llegado una masa de

información digital como la que está disponible en la universidades desde hace varios años. Además, fuera del entorno de las bibliotecas universitarias se puede considerar el PI como un servicio todavía a desarrollar, con unos niveles muy inferiores a los de otros países europeos de nuestro entorno.

En cualquier caso, en el entorno híbrido que caracteriza las bibliotecas universitarias, los recursos electrónicos no son suficientes para cubrir todas las necesidades de información, y en ese sentido permanecerá la necesidad del PI, aunque es posible de una forma mucho más limitada de lo que la hemos conocido hasta ahora.

Por otra parte, en el nuevo entorno digital, el acceso a la información a bajo coste que supone el PI está llamado a sufrir una transformación fundamental en paralelo con los mismos cambios que se operan en la biblioteca con el advenimiento de los contenidos digitales accesibles en línea. Esta nueva forma de acceso en línea a los fondos ya no es considerada legalmente como préstamo al no haber distribución de ejemplares, porque el acceso a las pantallas de ordenador se considera un acto de “comunicación pública”. Por tanto, el préstamo en la era de Internet queda relegado a los servicios impresos tradicionales y los contenidos digitales a los que se accede de forma local (mediante soporte).

Aún es pronto para saber las consecuencias que tendrá para el futuro de la bibliotecas (y, por lo tanto, para el derecho de acceso a la información) la marginación del préstamo en el ámbito digital.

Se da la paradoja de que el PI está en el punto de mira de algunos, debido a que si a esta forma de intercambio de información se le aplican las nuevas tecnologías resulta una gran competencia para los suministradores privados de información a través de Internet. De ese modo, editores o distribuidores han prohibido o restringido en las licencias firmadas con las bibliotecas el intercambio de información electrónica entre ellas, al tiempo que han copiado el “modelo de negocio” del préstamo interbibliotecario, al que han dotado de mayor eficacia, rapidez, pero también rentabilidad. También han litigado para impedir o limitar la competencia del PI: Alemania ha sido el campo de batalla.

Como resultado, crece el nuevo negocio de suministro de información orientado a bibliotecas, centros de documentación privados y a algunos particulares buscadores de información específica. En tal entorno resulta difícil pensar en un acceso a la información gratuito o a bajo coste tal como se presenta ahora el PI, y más difícil es afirmar que, globalmente, estos nuevos servicios electrónicos mejoren el acceso a la información de cara al futuro.

Sin cuestionar las grandes oportunidades que proporciona la gestión electrónica de la información y las indudables ventajas que aporta, hemos de pensar en el panorama que quedará cuando el préstamo sea un servicio



secundario de la biblioteca: una disminución de los fondos físicos disponibles en ella, un cambio en la mentalidad al hacer pensar que ya los fondos no están ahí para cualquiera que los quiera consultar, sino que se piden en un momento concreto para un usuario individual y se pagan. De ahí deriva el riesgo de que nuevos suministradores decidan el coste y la biblioteca, simple intermediaria, tenga que cobrar al beneficiario el gasto del servicio por falta de presupuesto. Es posible que el movimiento "Open Access" sea la respuesta adecuada a estas barreras económicas o restricciones al acceso a la información.