

## En directo

### La visión de un usuario sobre el Servicio de Obtención del Documento (SOD)

Juan Rodríguez Somolinos. Instituto de Lenguas y Culturas del Mediterráneo y Oriente Próximo (Madrid)



Logo GTBib

Desde la puesta en marcha en 2007 de la Biblioteca Tomás Navarro Tomás del Centro de Ciencias Humanas y Sociales del CSIC he sido un usuario habitual de su eficiente Servicio de Préstamo Interbibliotecario (PI), habiendo cursado un número de peticiones cercano al millar. Creo que ello me da cierta perspectiva para valorar la nueva aplicación para la gestión del Servicio de Obtención del Documento (SOD) de la Red de Bibliotecas y Archivos del CSIC, puesta en funcionamiento hace unos pocos meses, y quizá para hacer unas mínimas sugerencias para su mejor funcionamiento.

A primera vista lo más llamativo de la nueva interfaz es la posibilidad para el usuario de hacer un seguimiento de las peticiones cursadas, pudiendo ver en todo momento en qué punto se encuentran, así como el hecho de que es el propio usuario el que descarga los documentos recibidos en soporte electrónico, en lugar de recibirlos por email de su Servicio de PI, y los borra una vez descargados (en caso de no hacerlo el propio sistema los borra al cabo de un mes). Una y otra posibilidad constituyen avances de gran calado y bastan para justificar el cambio de interfaz. En alguna ocasión me ha sucedido extraviar algún fichero PDF recibido por email y tener que recuperarlo en el correo original (todavía no he borrado ninguno de ellos), pero evidentemente el sistema no puede estar pendiente de los errores que cometa el usuario, y lo lógico es que los ficheros sean eliminados de la aplicación pasado un tiempo.

Otras mejoras objetivas muy interesantes con respecto al sistema anterior que he detectado son las siguientes:

➤ Una información muy completa sobre todos los documentos recibidos en el pasado y las gestiones realizadas para conseguirlos, incluso después de borrados.

➤ El formulario "Información de petición" en la Lista de peticiones del Menú de usuario resulta muy útil para aportar información complementaria a una petición ya cursada, por ejemplo para señalar alguna incidencia relativa a un documento servido, algo para lo que antes escribíamos un email al servicio de PI de mi biblioteca.

Algunas mínimas cuestiones que, desde mi experiencia, quizá convendría reconsiderar son las siguientes:

#### 1. Formulario de petición.

➤ Personalmente me resultaba más cómodo y claro para todos que hubiese tres formularios distintos dependiendo de si la petición se refería a un libro, un artículo en una revista o un artículo en un volumen colectivo ("capítulo de libro").

➤ Pero, además, el nuevo formulario resulta insuficiente e impreciso. El campo "Autor" es ambiguo en el caso de los capítulos de libro, ya que no se determina si se pide el autor del artículo o el editor del libro en que viene recogido, ha desaparecido innecesariamente el campo "Colección", y la longitud del campo "Publicación" puede resultar insuficiente para recoger por ejemplo títulos de actas de congresos.

☞ En mi experiencia, en el sistema anterior, cuando pedía un artículo, no tenía que especificar si quería que me lo sirviesen en papel o en formato digital. Unas bibliotecas enviaban un PDF y otras una fotocopia, dependiendo de sus disponibilidades. La opción “Soporte” quizá debería darse como “Soporte preferido”, sin excluir otros.

## 2. Menú de usuario. Lista de peticiones.

☞ Toda la información asociada a cada petición es perfecta. Tan solo observo que el filtro TITULO corresponde al campo "Artículo o capítulo" del formulario de petición. Quizá interesaría unificarlos bajo un mismo nombre.

## 3. Correo electrónico de aviso de disponibilidad de documento.

☞ Tengo la sensación de que el aviso al usuario por email de que el documento solicitado se encuentra disponible en el servidor GTBIB debería ser simultáneo a la presencia de la ficha del documento en el menú de usuario. El que éste pueda descargarlo antes de haber recibido el aviso por parte de su biblioteca puede dar lugar a alguna confusión, tanto para el usuario como para la biblioteca.

☞ Para un usuario nuevo o poco experimentado, no es evidente a primera vista que si uno responde a ese correo, por ejemplo para señalar alguna incidencia, en realidad está escribiendo no a [gtbib@bib.csic.es](mailto:gtbib@bib.csic.es), sino a una dirección de su biblioteca, concretamente la del Servicio de PI, en mi caso.

☞ La recomendación, en caso de problemas con la descarga, de ponerse en contacto “con la biblioteca de su centro o con el Servicio de Último Recurso de Acceso al Documento” puede dar lugar a confusión. Creo que habría que remitir al SURAD exclusivamente en el caso de los centros del plan 100% digital, como explica la guía que elaboró la URICI ([http://biblioteca.cchs.csic.es/docs/GUIA\\_PI.pdf](http://biblioteca.cchs.csic.es/docs/GUIA_PI.pdf)). Es decir, creo que en el protocolo de las peticiones debería quedar más claro que para aquellas que ha cursado una biblioteca concreta las incidencias deben dirigirse necesariamente a esa biblioteca y para aquellas que ha cursado el SURAD las incidencias deben dirigirse al SURAD. Sumando las dos últimas observaciones, la frase a que me refiero en el email podría quedar formulada en términos parecidos a estos:

“Si tiene problemas para la descarga o para cualquier otra incidencia, deberá ponerse en contacto con la biblioteca de su centro. Para ello puede responder directamente a este correo o bien utilizar la opción “Información” asociada a su petición en el Menú “Consultar el estado de sus peticiones”. En el caso de las peticiones tramitadas por el SURAD para los centros del plan 100% digital, deberá ponerse en contacto con este Servicio ([surad@bib.csic.es](mailto:surad@bib.csic.es))”.

Pero estas breves observaciones no oscurecen el gran logro que supone esta aplicación. Cuando recuerdo mis visitas en los años ochenta del siglo pasado, cuando realizaba mi tesis doctoral, al Instituto Alemán de Madrid para solicitar préstamos o fotocopias de publicaciones alemanas antiguas, pienso que lo que el CSIC pone a nuestra disposición hoy habría parecido en aquella época ciencia ficción.