

La Red

El Servicio de Préstamo Interbibliotecario

Elvira González Sereno. URICI (Madrid)

El servicio de Préstamo Interbibliotecario (PI), uno de los servicios “estrella” de nuestra red de bibliotecas, satisface tanto las necesidades de información de nuestros usuarios obteniendo documentos que no están en su biblioteca, como atiende las solicitudes de bibliotecas externas de documentos de nuestro fondo. Este servicio se proporciona apoyado en un buen catálogo y en el personal bibliotecario que lo atiende.

El catálogo es la base del servicio de PI ya que es la ventana al mundo de nuestro fondo y por tanto de lo que podemos ofrecer a nuestros usuarios y a la comunidad docente e investigadora de instituciones externas al CSIC a través de sus propios servicios de PI.

Varios son los factores que han afectado al crecimiento y desarrollo de nuestro fondo repercutiendo entre otros, en este servicio:

- **Gestión centralizada.** La consolidación de la red y la obligación de mejorar y optimizar los recursos bibliográficos tanto para dar un mejor servicio como para reducir en lo posible los costes pasa por un profundo análisis de recursos y presupuesto para rentabilizarlos intentando no mermar la atención a las necesidades de información de nuestro personal. Acciones como eliminación de duplicados, cambios de soporte, negociación centralizada con los editores, etc. han contribuido a una mejor explotación de nuestros recursos.
- **Nuevos soportes.** La irrupción de los recursos electrónicos supuso un cambio significativo en los catálogos y en los accesos de los usuarios a los documentos. La posibilidad de acceder al documento sin la intervención directa de la biblioteca puso en entredicho la necesidad del servicio de PI.
- **Nuevas tecnologías.** Las innovaciones continuas en las tecnologías de integración de recursos en plataformas de acceso único, visualizaciones, accesos remotos, etc. favorecen la localización y demanda de información por parte de los usuarios.
- **Crisis económica.** La reducción del presupuesto en las bibliotecas para compra y/o contratación de licencias ha hecho que sea absolutamente necesario la continua evaluación de las colecciones de cara a cubrir de la forma más equilibrada y satisfactoria las necesidades de cada centro o instituto.

Este análisis del catálogo va ligado directamente al servicio de PI ya que de la bondad del mismo se pueden cubrir internamente las necesidades de información de nuestros usuarios o se hace necesario acudir a otros catálogos para acceder a documentos que no albergamos en la red. Así mismo nuestro catálogo satisface a los usuarios de otras instituciones, logrando con la reciprocidad del servicio la satisfacción de acceso a la información de los usuarios, objetivo básico de las bibliotecas.

El servicio de Préstamo Interbibliotecario se revisa periódicamente analizando su funcionamiento con el objetivo de mejorarlo, dado los continuos cambios que se producen tanto en el entorno tecnológico como en el económico. Con la idea de que este servicio, como otros en la red, se atienda de forma uniforme en todas y cada una de nuestras bibliotecas se ha elaborado un documento : “Políticas de Préstamo Interbibliotecario en las bibliotecas de la red del CSIC”.

En el documento, partiendo de la definición dada por la IFLA, se detallan los distintos protagonistas del servicio explicando su función y desarrollo. Esta política se apoya además en la colaboración y consenso con otras redes de bibliotecas similares y más concretamente afectada por la participación en REBIUN, asociación de la que la red es miembro, formando además parte del Grupo de Trabajo de PI. Esto se traduce en que la

mayoría de los puntos de esta política se desarrollan de forma similar y consensuada con los miembros de REBIUN, cuyas bibliotecas son nuestros interlocutores de PI más directos.

A qué documentos afecta

La política de la red del CSIC en este punto es similar a las bibliotecas de nuestro entorno y actividad y, excluye del Préstamo Interbibliotecario, lógicamente, aquellos documentos que bien por el tipo de soporte o por su contenido no se permite el envío fuera de la biblioteca. Algunas de estas solicitudes se pueden satisfacer actualmente con las distintas posibilidades de reproducción existentes.

A qué usuarios atiende

El sujeto del Préstamo Interbibliotecario es el usuario que puede ser de dos tipos: el usuario interno de nuestra institución para el que se le localiza y suministra documentos que no estén en su biblioteca ; el otro protagonista del PI es la biblioteca externa que tramita las solicitudes de sus propios usuarios, a través del servicio de PI siendo responsable del documento y del coste del servicio.

Obligatoriedad de dar el servicio en todas las bibliotecas

El servicio, que es recíproco (solicita y recibe), se extiende a todas las bibliotecas de la red con la obligación de tramitar y atender las solicitudes de documentos por su carácter de servicio público.

Gestión a través del catálogo CIRBIC y módulos de ALEPH

En las bibliotecas del CSIC se utiliza ALEPH para la tramitación de las solicitudes. Los gestores del sistema adecuarán el mismo a las necesidades de las bibliotecas para que se optimice su uso.

Los bibliotecarios y usuarios deben recibir la adecuada formación en el uso de la aplicación y conocer las obligaciones.

Se proporcionará así mismo la información adecuada a las bibliotecas externas para que tramiten sus solicitudes desde nuestro catálogo para la integración automática en nuestro sistema.

Tiempos y formas de envío de los documentos

El objetivo del servicio es procurar el documento en tiempo y forma para satisfacer la demanda del usuario, por ello se han establecido tanto los tiempos recomendados para atender/rechazar las peticiones como las vías de suministro y en el caso de copias, también, formato y calidad de las mismas.

Entre los datos de evaluación de calidad de las bibliotecas y su servicio están : si se sirve o no y la rapidez en la contestación positiva o no. Se demanda, además, seguridad en el envío y calidad de las copias.

Facturación

El servicio de PI conlleva unos costes que las bibliotecas han de pagar/facturar pero no es una tarea fácil por la complejidad de nuestra institución y se convierte en uno de los puntos más delicados del servicio debido a distintos factores que son variables en función de la indiosincrasia del centro o instituto.

De cara a la facturación de servicios está establecida en la red la gratuidad o no del servicio en función de los estatus de usuarios. Están establecidas y publicadas las tarifas del servicio que en nuestra red son las acordadas en REBIUN. En la facturación concurre además una serie de factores como presupuesto propio o no de la biblioteca, su propia capacidad de administración o dependencia de la gerencia, establecimiento de cantidades mínimas a facturar, periodos de facturación, etc.

En la Red de Bibliotecas del CSIC parte de este problema se resuelve con SURAD (Servicio de Último Recurso de Acceso al Documento) que ayuda a aquellas bibliotecas con dificultades para la gestión de las facturas de este servicio haciéndose cargo tanto del pago como del cobro de sus solicitudes.

Relaciones entre instituciones o redes

El ser un servicio que como su nombre indica se hace entre bibliotecas hace necesario la comunicación interinstitucional y se basa en muchos casos en acuerdos que permiten optimizar el trabajo.

En nuestro caso al ser la Red de Bibliotecas y Archivos del CSIC miembro de REBIUN es con el resto de miembros con los que satisface la mayoría de sus solicitudes facilitado por su catálogo colectivo y acuerdos consensuados.