



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

1-9 August 2003, Berlin

Code Number: 036-S
Meeting: 111. Document Delivery and Interlending & Cataloguing
Simultaneous Interpretation: Yes

Diseño de suministro del documento: sistemas para usuarios, no usuarios para sistemas

Peter Stublely

Director Asistente de Servicios Académicos
Biblioteca de la Universidad de Sheffield
Sheffield, UK

RESUMEN

Esta comunicación, basada en el "Estudio de viabilidad de un Catálogo Colectivo Nacional del Reino Unido (UKNUC)" y aplicada en la investigación del futuro de los catálogos colectivos en Dinamarca, sugiere algunos de los puntos "claves" que es necesario tener en consideración para el diseño de sistemas de suministro del documento. No se pretende abarcar todos los puntos referentes a modernos sistemas de suministro del documento y tampoco se discute, por ejemplo, la implementación de la norma ISO-ILL (ISO-Préstamo Interbibliotecario). Antes bien, se subraya el cuidado que se debería tener para garantizar que el diseño de software tenga en consideración las necesidades del usuario. Se presentan los resultados del estudio sobre las demandas de los usuarios del UKNUC, se comparan diseños de catálogos colectivos físicos y virtuales y se cita el informe recientemente publicado del Research Support Libraries Group del Reino Unido y su impacto en estas materias.

INTRODUCCIÓN

Esta comunicación se basa en el trabajo emprendido durante el Estudio de viabilidad de un Catálogo Colectivo Nacional del Reino Unido (Stublely, Bull y Kidd, 2001a), que, aunque se realizó hace casi dos años, todavía tiene relevancia en el presente. Este estudio tuvo en cuenta los modelos arquitectónicos básicos para la realización de un Catálogo Colectivo Nacional del Reino Unido (UKNUC) y, aunque se enumeró la gama de servicios que podrían derivarse de este recurso, incluyendo los préstamos

interbibliotecarios (ILL)/suministro del documento), el tiempo disponible para el estudio no permitió que fuesen examinados con detalle.

A pesar de ello, la metodología emprendida en el estudio de viabilidad y las lecciones aprendidas tienen relevancia en la consideración del diseño de sistemas de suministro del documento, al menos porque se situó al usuario en el centro del estudio. Si esto no fuese así, cualquier sistema desarrollado desde un punto de vista puramente arquitectónico y técnico corre el riesgo de fracasar.

Como resultado del estudio del UKNUC, el autor fue invitado a ser uno de los cuatro evaluadores externos de los proyectos para el futuro de los catálogos colectivos de Dinamarca y, aunque el punto de interés estaba fundamentalmente en los modelos de arquitectura de los catálogos (Working Group on Future Union Catalogue Functions in Denmark, 2002), se tuvo en cuenta también la funcionalidad del préstamo interbibliotecario. El autor le agradece a la Autoridad de la Biblioteca Nacional Danesa que le haya permitido incluir datos de su propio documento de evaluación (Stubley, 2002) en la presente comunicación.

Ésta comienza considerando los puntos clave en la transacción préstamo interbibliotecario/suministro del documento, vista desde la perspectiva de las necesidades del usuario y con una visión superficial de examen emprendida en el Estudio de viabilidad UKNUC de diseños de catálogo virtual "versus" físico: a menos que los catálogos se puedan utilizar teniendo total confianza en la exactitud de los resultados de la búsqueda, fracasarían de nuevo desde la perspectiva del usuario. En las conclusiones se presentan juntas estas secciones.

Se insiste en que no se pretendió revisar la totalidad de los aspectos de los modernos sistemas de suministro del documento y, por ejemplo, no incluye una discusión esencial de la norma ISO-ILL.

PUNTOS CLAVE

Los puntos a tener en cuenta en el diseño de un sistema de suministro del documento y préstamo interbibliotecario son:

- confirmación de la existencia de un ítem
- localizaciones exactas y conocidas de un ítem
- disponibilidad en esas localizaciones conocidas
- plazo según las necesidades del usuario
- controles de permiso y autorización

La relativa importancia de estos puntos debería variar según se trate de un entorno convencional (papel) o electrónico.

Confirmación de la existencia de un ítem

Desde el punto de vista del usuario, un ítem de su interés puede aparecer de diversas formas, desde una búsqueda detallada de esa literatura a través de una mención en un periódico a una espontánea por un descubrimiento accidental. Algunas presentarán detalles bibliográficos completos, o al menos parciales, pero la misma naturaleza de la indagación significa que los usuarios buscan frecuentemente periódicos, libros u otras

publicaciones en donde la información bibliográfica está dispersa o es virtualmente inexistente. En los sistemas manuales los usuarios no son penalizados por su falta de conocimientos –los formularios del préstamo interbibliotecario se aceptan con datos mínimos y los bibliotecarios intentan confirmar la existencia de los ítems– y es importante que los sistemas automatizados ofrezcan de forma similar peticiones incompletas. En otras palabras, los usuarios “podrían” estar capacitados para investigar en un catálogo colectivo nacional o en una bibliografía como paso previo a la identificación de ítems de su interés, pero no deben limitarse a identificar un ítem en un sistema antes de ser capaces de hacer una petición de préstamo interbibliotecario para ello. Cualquier sistema debe proporcionar un formulario en blanco que el usuario pueda rellenar con los datos mínimos antes de remitirlo a la biblioteca.

Este argumento no debería ser interpretado como confirmación de que las bibliografías a gran escala o los catálogos deben ser solamente competencia del bibliotecario. Indudablemente en muchas ocasiones todavía es necesaria la pericia del personal de la biblioteca (junto con herramientas profesionales dirigidas al bibliotecario) para localizar ítems confusos, pero en un entorno electrónico abierto en constante aumento los usuarios deben tener la oportunidad de examinar tantas fuentes como sea posible. Para ello es importante el tipo de acceso necesitado por los usuarios, así como la precisión y facilidad de uso de cualquier motor de búsqueda que sea utilizado; ambos puntos se discutirán más tarde.

Localizaciones exactas y conocidas de un ítem

Esto podría verse como un caso especial del punto anterior, en particular cuando los catálogos a gran escala son el principal componente para la confirmación de la existencia de ítems. Se aplican los mismos argumentos, pero la exactitud en los resultados de la búsqueda y la facilidad de buscar se refieren aquí menos a los detalles bibliográficos, y más específicamente a la información de la localización: sin ella y sin estar exactamente provista su puesta al día, el proceso de préstamo fallaría. En términos de catálogo colectivo, esto en cambio depende del conjunto de miembros de las bibliotecas de una determinada ciudad, región, país o agrupación. En otras palabras, ¿cómo es de exhaustivo un catálogo colectivo nacional (o regional)? ¿Excluye importantes bibliotecas con colecciones únicas? ¿Es intersectorial, abarcando bibliotecas públicas, académicas y especializadas?

Asociada a la exactitud de localizaciones conocidas tendremos en cuenta la búsqueda fuera de la propia biblioteca de forma gradual, en círculos concéntricos, pensando que una localización más cercana es mejor que otra más lejana. Esta táctica se discutirá brevemente desde la perspectiva de las necesidades del usuario más tarde, pero si bien puede haber razones de organización, cooperativas o bibliotecarias para ella, parecen referirse fundamentalmente a una práctica del pasado más que a la del presente. Efectivamente en el Reino Unido acuerdos de bibliotecas cooperativas, ya muy arraigados, se establecieron sobre una gama de servicios de la ciudad o de la región, presumiblemente por entender que la proximidad mejoraba el servicio. Sin embargo, como los servicios postales han mejorado y la compra por correo, en particular de vendedores vía internet como por ejemplo Amazon, ha mejorado en seguridad y ha llegado a ser virtualmente algo natural, la idea del trabajo de préstamo interbibliotecario en círculos concéntricos debe discutirse: indudablemente la localización de un ítem determinado es completamente irrelevante para un usuario; en muchos casos su entrega podría ser más rápida desde más lejos. A la vez, está

aceptado que los acuerdos cooperativos implantados a nivel local podrían incorporar incentivos económicos que animasen a compartir recursos de forma local.

Un elemento más en términos de localización, que puede resultar importante dependiendo del modo en el que préstamo interbibliotecario este organizado en bibliotecas concretas, es la localización real (sede, sucursal...) dentro de cada biblioteca lo que podría ser introducido en un catálogo conjunto en términos de un sistema amplio y simple, por ejemplo, nombrando una sola biblioteca universitaria donde podría haber 10 localizaciones separadas.

Disponibilidad en esas localizaciones conocidas

Conocer la localización, desde luego, no es el final de la historia para el ítem que se ha solicitado; podría no estar disponible por varias razones: por estar prestado a otra persona, por no contemplar el préstamo externo, por ser solamente una referencia, por estar encuadrándose, o perdido, o todavía no indicado en el catálogo. Aún cuando todas son razones válidas y comprensibles, desde una perspectiva bibliotecaria, del por qué el préstamo interbibliotecario no puede ser satisfactorio, son insatisfactorias para un usuario que podría haber puesto sus expectativas en la disponibilidad del ítem en cuestión desde la búsqueda en su propio catálogo. Para mejorar los servicios en un entorno de libre acceso en el que los usuarios puedan ver el potencial del préstamo interbibliotecario, sería aconsejable incorporar algún enlace con los datos de circulación, explícita o implícitamente, para facilitar al personal bibliotecario y a la vez a los usuarios formarse una idea real del tiempo de entrega de los ítems.

Plazo según las necesidades del usuario

Esto no necesita mayor explicación, pero, para garantizar que los ítems serán entregados a tiempo claramente, requiere un rápido y seguro mecanismo de búsqueda y una indicación de la disponibilidad del ítem desde la biblioteca o bibliotecas a las que se solicita.

Controles de permiso y autorización

Cuando el suministro del documento o el préstamo interbibliotecario se refiere a materiales tradicionales en papel, las reglas están claramente definidas (una copia, para uso privado, etc.). Sin embargo, como el suministro del documento en el futuro tiende al suministro electrónico, hay implicaciones significativas en cuanto a permisos y autorizaciones que necesitan ser expuestas. El informe final del Research Support Libraries Group (Reino Unido, 2003) se discute al final de esta ponencia, pero el párrafo 114 del informe debe citarse en este contexto:

Distribuir datos razonable o legítimamente restringidos y materiales permitidos a un grupo limitado de usuarios requiere una sofisticada tecnología de gestión en el acceso para controlar la autorización e identificación de usuarios. Puesto que la información será distribuida, habrá importantes métodos de gestión legal, técnica y económica que necesitarán ser dirigidos por los sistemas y las bibliotecas que guardan su contenido.

NECESIDADES DEL USUARIO

Examen del usuario del CCNRU

En el estudio de viabilidad del UKNUC se llevó a cabo una amplia consulta para determinar cómo puede utilizarse un catálogo colectivo nacional, qué funciones podría realizar y, tras la revisión de otros sistemas mundiales, qué tecnologías serían apropiadas en un escenario moderno. Se emprendieron por correo dos estudios a gran escala: uno de personal académico, posgraduados e investigadores; otro de bibliotecarios; y se realizaron encuentros con el personal de 35 "jugadores clave" (comerciales, académicos o de otras organizaciones) del Reino Unido, Europa continental y Norteamérica.

El objeto del examen del cuestionario dirigido a los usuarios de la biblioteca fue recoger datos sobre sus necesidades de información, y evaluar, haciendo preguntas sobre facilidades y servicios potenciales, qué éxito podría tener el UKNUC al satisfacerles. A partir del examen de la documentación, no parece que se haya realizado previamente mucha investigación práctica de esta naturaleza ni en el Reino Unido ni en ninguna otra parte.

Los usuarios fueron elegidos entre el personal académico, investigadores y estudiantes investigadores postgraduados de educación superior del Reino Unido porque se creyó que representaban un grupo activo con experiencia de búsqueda en catálogos de bibliotecas referentes a amplias gamas del saber y de demanda en necesidades de información, con conocimiento sustancial de los diferentes recursos de información y de los servicios relacionados con la biblioteca tales como préstamos interbibliotecarios. Por estas razones se pensó que deberían estar en posición de contribuir en las discusiones de manera informada.

El examen del cuestionario fue muy amplio; se preguntaba sobre el uso normal de los catálogos de la biblioteca y de otras fuentes de información, así como las características que a este personal académico les gustaría ver en cualquier sistema nacional. Todos los detalles se pueden encontrar en Stubley y Kidd (2002), pero de particular interés en el contexto de suministro del documento fueron las respuestas a las preguntas sobre las características de un catálogo colectivo nacional y los métodos preferidos para consultar items encontrados en una búsqueda.

Características de un catálogo colectivo

Interfaz del usuario

A la pregunta "¿Cuál de las siguientes características sería de mayor importancia para usted?" se daban diez opciones y resultaron claras favoritas dos características: una interfaz amigable de usuario; y la exhaustividad. No se realizó un trabajo posterior sobre este aspecto- fue simplemente un estudio de viabilidad- pero, como el canal a través del cual el usuario tiene experiencia del catálogo colectivo nacional, el diseño de la interfaz es un asunto de gran importancia, visto sobre todo en el contexto de algunos sistemas que parecen presuponer que la mayoría de los usuarios poseen estudios en información.

En el trabajo llevado a cabo sobre el futuro de los catálogos colectivos en Dinamarca, se subrayó de forma similar que "el punto fundamental es el usuario" y su interacción con el sistema vía la interfaz del usuario (Andreen, 2002): se empleó una dirección web para asegurar que la interfaz del usuario a su bibliotek.dk de internet fuera apropiada para un extenso uso público. Será interesante ver si, cuando el uso del Catálogo Colectivo Nacional Danés se incrementa, llega a ser necesario incorporar más "sofisticadas" características en la interfaz del usuario: muchos motores de búsqueda en internet y las interfaces de búsqueda de servicios como Amazon.com que incluye un modelo avanzado para usuarios experimentados.

En el contexto de la interfaz del usuario, la presentación de los resultados es claramente importante. Una de las dificultades- en cualquier modelo de catálogo colectivo- es el manejo de múltiples ejemplares del mismo título que poseen las diferentes bibliotecas y se complica más por las múltiples impresiones de la misma edición (de ficción, en particular) y la aparición de nuevas ediciones. El trabajo en grupos en catálogos físicos puede empezar a resolver estas dificultades y están siendo dirigidos en Dinamarca (Andersen, 2002) y en COPAC en el Reino Unido (Cousins, 1999).

La muestra de los resultados debería ser transparente para los usuarios finales y no tendría que ir acompañada de largas explicaciones o excusas. De ese modo sería difícil explicar a los usuarios familiarizados con la búsqueda en bases de datos o que utilizan motores de búsqueda en internet, que cuando investigan en un catálogo colectivo virtual no recibirán todos los resultados a la vez. El tipo de usuario final para el que deberían ser diseñados los catálogos colectivos –el usuario final sencillo- esperará el mismo tipo de respuesta virtual inmediata (y completa) que reciben cuando utilizan el OPAC de su propia biblioteca, la base de datos Amazon.com o un motor de búsqueda en internet.

Los problemas sobre la exactitud de los resultados de la búsqueda en catálogos distribuidos se tratarán posteriormente al comparar las estructuras de un catálogo físico y de otro virtual. Este es un tema particularmente importante porque los usuarios en la mayor parte de los casos aceptarán sin cuestionárselo la exactitud de los resultados, aun cuando esos resultados no digan toda la verdad. Desde luego la importancia de esa exactitud para el usuario puede variar, dependiendo de la naturaleza de la búsqueda.

Exhaustividad

La exhaustividad fue una de las más importantes características de las necesidades en el estudio del UKNUC. En otras palabras, los usuarios querían estar seguros de que cuando estaban investigando lo hacían en todas las bibliotecas. No quisieron un catálogo colectivo por partes, que requeriría buscar en diferentes lugares y en tiempos distintos.

Un aspecto relacionado con éste es si los usuarios tienen alguna preferencia por buscar en todo o sólo en una parte de un catálogo colectivo. Cuando se hizo esta pregunta, cerca de la mitad de los que respondieron dijeron que preferirían buscar en una base de datos única, aunque la respuesta más amplia recayó sobre "seleccionar bibliotecas con colecciones amplias en el área de su materia"; tuvo también algún apoyo el seleccionar un área de su materia unida a un área geográfica. Sin embargo, esto nos sugeriría la creencia de que los catálogos pequeños, de una materia específica,

producen resultados más rápidos y relevantes. Con el diseño de buenas bases de datos y motores de búsqueda éste no sería el caso, aunque, como resultado de estos descubrimientos, una única base de datos a gran escala podría querer ofrecer formas de estrechar los resultados de la búsqueda a través de la aplicación de un número de variables.

Otro punto clave para la gestión de los recursos es la participación. Un catálogo "exhaustivo" significa no sólo que cada uno tiene que participar, sino que todas las áreas –departamentos, secciones, servicios- de todas las bibliotecas deben participar. ¿Y qué incentivos podrían ofrecerse, o requerirse, para animar/asegurar la participación?

Importancia del suministro del documento a los usuarios

Poniendo de relieve la importancia del usuario, los daneses enlazan los resultados de una búsqueda al acceso del ítem mismo, en particular a través del proceso del préstamo interbibliotecario. De forma similar, en el estudio del UKNUC el personal académico no vio detalles de citas como resultado final de la búsqueda y hubo un abrumador consenso en obtener ítems identificados en un catálogo colectivo a través del préstamo interbibliotecario.

Por otro lado, aunque se entendió que en esta ocasión las visitas a bibliotecas de la misma ciudad eran imprescindibles, el personal académico indicó que no estaba dispuesto a viajar fuera de estos límites –dentro del condado o región, por supuesto no a otra mayor conurbación- para ver los fondos . En el Reino Unido el personal académico tiene muchas tareas que desarrollar: estar al día en investigación, enseñar, pedir becas de investigación, realizar actividades administrativas, escribir informes y libros, por lo que no pueden perder tiempo en viajar para consultar documentos. Esto va parejo con el sistema de transporte británico que no parece estar dispuesto a cambiar durante mucho tiempo y actúa como otro obstáculo más para viajar.

Como ya se expuso anteriormente, el énfasis en el préstamo interbibliotecario y el descubrimiento de que el personal académico británico no está dispuesto a viajar para consultar material nos lleva a la cuestión del acceso en "círculos concéntricos" para descubrir el recurso y el suministro del documento. En aquellos casos en que existe una estructura de cooperación interbibliotecaria bien definida, buscar de forma gradual, por ejemplo, en la biblioteca pública del condado, en la regional, y llegar a la biblioteca pública nacional, podría tener sentido en cuanto a organización. Estos servicios de préstamo interbibliotecario ya existían durante las discusiones del UKNUC y figuran en la documentación danesa. Sin embargo, se puede argüir que si el personal académico –o de forma más amplia, todos los usuarios de bibliotecas- no está dispuestos a viajar e invariablemente utilizan el préstamo interbibliotecario, entonces la biblioteca peticionaria no es importante. El servicio postal es –en general- tan seguro que solicitar un préstamo dentro de la misma ciudad o desde el otro lado del país es irrelevante y además no repercutirá en el usuario final. Sin embargo, se reconoce que "hacer accesible" el sistema de esta forma, cambiando el acceso en forma jerárquica, podría ser difícil o discutible si el acceso sistemático está basado en acuerdos locales o regionales históricos o establecidos.

Resumen de las necesidades del usuario

En resumen, los puntos clave para los usuarios, que deberían ser tenidos en cuenta al evaluar las estructuras de un catálogo colectivo para el suministro del documento, son:

- exhaustividad del catálogo
- diseño de una interfaz de usuario, que incluya transparencia y exactitud en los resultados
- acceder al ítem real (por ejemplo, libro, artículo de revista) es más importante que la búsqueda misma en el catálogo colectivo
- las demandas deben primar sobre la importancia dada normalmente a la biblioteca peticionaria.

ESTRUCTURAS DE CATÁLOGO FÍSICO “versus” VIRTUAL

Intentando mantener una perspectiva objetiva al entablar la discusión sobre los modelos de catálogo colectivo, físico “versus” virtual, se hizo una comparación entre ambos en el Reino Unido. Fue publicada por Stubley, Bull y Kidd (2001b) y sorprendentemente parece ser que fue la primera vez que se compararon ambos modelos; se espera que, con la publicación de los resultados, otros puedan seguirnos para que tenga lugar una discusión más amplia, basada en la constatación de las necesidades del usuario. Los sistemas comparados fueron el catálogo colectivo físico de COPAC y tres catálogos virtuales creados como parte del Electronic Libraries Programme (eLib) del Reino Unido como proyectos de investigación: CAIRNS, M25 Link y RIDING. COPAC ([<http://www.copac.ac.uk/>](http://www.copac.ac.uk/)) proporciona acceso libre e ilimitado a los fusionados catálogos en línea de los miembros (sólo del Reino Unido) del Consortium of University Research Libraries. CAIRNS [<http:// Cairns.lib.gla.ac.uk/>](http:// Cairns.lib.gla.ac.uk/) es un catálogo colectivo virtual de bibliotecas escocesas. M25 Link (<http://www.M25lib.ac.uk/M25Link/> [<http://www.m25lib.ac.uk/M25Link/>](http://www.m25lib.ac.uk/M25Link/) es el catálogo colectivo virtual de las bibliotecas universitarias de Londres. Y RIDING ([<http://www.riding.ac.uk/>](http://www.riding.ac.uk/)) es el catálogo colectivo virtual de las bibliotecas universitarias de Yorkshire.

Al revisar los dos modelos, se compararon las interfaces de usuario, las duplicaciones, el manejo del conjunto de resultados, los datos bibliográficos y el suministro del registro, los fondos y los datos de circulación, y el funcionamiento. Los tests fueron diseñados para usar varias combinaciones de búsqueda por autor y título en ambos modelos de catálogo, y los resultados mostraron que la falta de precisión en los resultados de la búsqueda en catálogos colectivos virtuales, y la falta de uniformidad en la respuesta del servidor Z39.50 desde diferentes proveedores de la biblioteca fueron particularmente notables. El Working Group on Future Union Catalogue Functions in Denmark (2002) hizo similares comentarios sobre estos descubrimientos.

En el Reino Unido se esperaba que mejorase la exactitud en los resultados como resultado de la adopción del Bath Profile por parte de los proveedores del sistema, pero solo ocurrió en una proporción significativamente menor de lo esperado. Generalmente esto parece ser poco estimulante para los proveedores que adopten el Bath Profile, posiblemente porque va a cambiar a causa de, al parecer, multitud de diferentes proyectos de distintos países o partes interesadas: los proveedores no dedicarán recursos a su implementación hasta que no haya un amplio y estable acuerdo.

Al reflejar las dificultades de búsqueda con Z39.50 se descubre que están asociadas a los fondos y a los datos de circulación. La comunidad de implementadores del Z39.50 ha reconocido la necesidad de mejorar la información de fondos y se publicó en enero de 2000 un Programa de fondos. Aun cuando es importante, ha recibido menos publicidad que el Bath Profile, y el número de sus implementaciones a nivel mundial es pequeño: evidentemente ninguno de los sistemas examinados mostró ninguna intención de apoyarlo. Lo que los tests mostraron es enormemente variable, tanto en la información de localización de fondos dentro de los registros MARC como en los detalles proporcionados. Los datos de circulación, aun dentro del Programa de Fondos, mostraron incluso menor normalización. Las aplicaciones, que podrían haberse considerado satisfactorias a nivel local e incluso regional, llegaron a ser difíciles de manejar cuando se utilizaron en un servicio nacional y parece haber poco consenso sobre el tiempo que se tardará en resolver estos temas de fondos, a pesar de que deben formar parte del Bath Profile.

En estas circunstancias debería hacerse notar que, aunque los catálogos colectivos físicos normalmente no incluyen datos de circulación debido a su naturaleza transitoria, COPAC (el CURL OPAC del Reino Unido) [<http://www.copac.ac.uk/>](http://www.copac.ac.uk/) proporciona enlaces a sistemas individuales de gestión de bibliotecas para facilitar las comprobaciones de disponibilidad que se hacen una vez ha sido identificado un determinado ítem de interés. Esto, desde luego, reduce al mínimo la cantidad de datos recuperados de los sistemas locales, y por supuesto su volumen.

El Working Group on Future Union Catalogue Functions in Denmark (2002) deseó implementar un sistema en el que los registros de "más de una fuente que contuviesen el mismo título pudiesen reunirse y presentarse de forma combinada para que el resultado pareciese práctico y racional al usuario". Sin embargo, del examen realizado en el estudio del UKNUC, se desprende que este ideal tardará algunos años en realizarse en catálogos virtuales. La función del Sort Z39.50 sólo fue apoyada por la mitad de los proveedores en los tests del UKNUC, lo que significó que la clasificación de los resultados tenía que confiarse a la funcionalidad del Gateway, siendo aplicado en tandas y "en batch" a aquellos registros que habían sido recuperados hasta un cierto tiempo; aplicar una clasificación completa requeriría esperar hasta que todos los registros hubieran sido suministrados a Gateway, un proceso muy difícil de explicar a los usuarios familiarizados con motores de búsqueda en internet que parecen suministrar los resultados de forma instantánea.

También se reconoció que las bibliotecas pequeñas del Reino Unido tienen unas características particulares que les hace difícil participar en sistemas virtuales, como, por ejemplo, la falta de personal, que no puede proporcionar el necesario nivel de apoyo técnico, y sistemas de gestión de bibliotecas que no tienen asociado objetivos Z39.50 ni sistemas de préstamo interbibliotecario bajo normas ISO (véase más tarde).

Desde el estudio del UKNUC está en marcha una nueva investigación para ver la viabilidad de interconexión entre un enorme catálogo colectivo físico (COPAC) y un gran catálogo colectivo virtual (M25 Link). Se incluirán en la investigación temas como rapidez comparada de búsqueda, duplicación, clasificación de resultados y además la comparación de la exactitud de los registros mismos y de los resultados. Conocido como CC-interop, este proyecto comenzó el 1 de mayo de 2002 y durará dos años; la institución que lo dirige es la Escuela de Ciencias Económicas y Políticas de Londres y puede obtenerse información más detallada en <http://ccinterop.cdli.strath.ac.uk/index.html> .

Resumen de la comparación de estructuras de catálogo

Los catálogos colectivos virtuales tienen sus defensores y la tecnología puede parecer impresionante a nivel superficial. Sin embargo, de momento, hay importantes desventajas en este acceso y serias dudas sobre su precisión de búsqueda y presentación de resultados. Es todavía una tecnología en desarrollo que no está lo bastante madura para formar la columna vertebral de un servicio nacional, con las implicaciones de seguridad y calidad que ello implica. Podría parecer que tiene atractivos económicos al evitar los problemas normales de puesta al día del catálogo colectivo físico. Sin embargo, si un gran número de bibliotecas, sobre todo pequeñas, no pueden proporcionar objetivos conformes al Z39.50, serán excluidas de la red nacional y la dificultad de su puesta al día será simplemente reemplazada por una cobertura incompleta de la base de datos.

DISEÑO AVANZADO DE SUMINISTRO DEL DOCUMENTO

El impacto del cambio

La nueva tecnología normalmente se ve como una espada de doble filo, porque trae con ella nuevos y estimulantes progresos y al mismo tiempo ofrece retos a las técnicas existentes. Así sucede también al considerar el suministro automatizado del documento y los sistemas de préstamo interbibliotecario, pero otros factores que nos impactan son cambios culturales y el grado de comprensión de la tecnología. El cambio cultural tiene un impacto significativo, sobre todo cuando va asociado al paso a una sociedad más libre y abierta. Mientras, en el pasado, el bibliotecario podía –y lo hacía– diseñar sistemas que sólo podían entender los profesionales de la información, ahora esto es inaceptable. Las facilidades de ISO-ILL (esbozado más abajo), que permite el seguimiento, concede al usuario ver la evolución de su petición, indicándole donde han ocurrido los retrasos en la cadena del suministro; estos sistemas deberían dar lugar a mejores servicios. Pero, en el clima de apertura y transparencia crecientes, el usuario debería tener ahora también acceso disponible y libre a algunas de las herramientas de búsqueda del profesional de la información, en particular a aquellos catálogos colectivos nacionales a gran escala que anteriormente habían sido un misterio para todos excepto para unos pocos elegidos. Es desde esta perspectiva de donde provino esta comunicación.

El diseño de redes regionales o –con optimismo– nacionales de suministro del documento será siempre un balance entre la incorporación de nuevas (¿o últimas?) tecnologías y factores económicos, estratégicos, de organización y políticos, según sean juzgados para realizarlo. Por ejemplo, en Dinamarca, la investigación del futuro de los catálogos colectivos analizó la relación entre el suministro del documento y la estructura del catálogo, y recomendó que el modelo de catálogo físico existente debía continuar. Esto fue apoyado por todos los evaluadores externos. Sin embargo, se aceptó que para servicios de préstamo interbibliotecario, un sistema totalmente centralizado, por la propia naturaleza de los avances tecnológicos, no sería sostenible aisladamente. El esquema más realista es que un catálogo colectivo central debería continuar, para soportar el préstamo interbibliotecario centralizado, pero no ser la única solución; debe ser diseñado para trabajar con modelos locales o regionales –a veces con modelos virtuales– que tengan sus propios acuerdos de préstamo interbibliotecario y que deben también interoperar con los recursos centrales.

En el Reino Unido, aun cuando ha habido discusiones sobre la relación más estrecha de trabajo de los distintos proveedores de suministro del documento, no se tomó ninguna decisión sobre cómo éstos podrían trabajar más estrechamente. La Biblioteca Británica inició una serie de encuentros de todos los participantes en los servicios de préstamo interbibliotecario bajo el título "Making the links" que duraron 12 meses, desde junio de 2000. En estas discusiones a amplia escala se expresaron varias opiniones sobre el estado del préstamo interbibliotecario en el Reino Unido, en particular:

- situar una petición de préstamo interbibliotecario es más complejo que antes;
- hay una amplia gama de sistemas de facturas y precios;
- el protocolo ISO-ILL podría jugar un papel importante al permitir que diferentes sistemas se enlacen, pero muy pocos lo soportan.

Cambio e ISO-ILL

No es objeto de esta comunicación mirar en detalle la ISO-ILL, pero es necesario mencionarla, sobre todo por el cambio que supuso. ISO-ILL son las siglas adoptadas más frecuentemente para referirse a la norma ISO del protocolo para la Interconexión de Sistemas Abiertos de Préstamo Interbibliotecario (ISO 10160/1). Comprende la serie de normas de aplicación del préstamo interbibliotecario que han sido diseñadas para permitir la interconexión de sistemas de ordenador de diferentes fabricantes. Además el protocolo proporciona ayuda para el control y la gestión de transacciones de préstamo interbibliotecario, tanto para actividades de prestar como de pedir prestado. Hay tres normas individuales en la serie de normas de aplicación del préstamo interbibliotecario:

- ISO 10160:1997 – ISO-ILL Definición del servicio
- ISO 10161-1:1997 ISO-ILL Especificación del protocolo – Parte 1
- ISO 10161-1:1997 ISO-ILL Especificación del protocolo – Parte 2

Como norma abierta e internacional ofrece –en teoría, al menos- la ventaja clave sobre el proveedor existente, de sistemas regionales o nacionales, que proporcionará acceso automatizado y gestionado a préstamos interbibliotecarios totalmente mundial; en lugar de confiar en un conjunto de miembros de un club ILL –no obstante eficiente y fiable-, los préstamos interbibliotecarios deberían obtenerse desde cualquier parte. En particular, la norma ofrece mensajería automática para todos los procesos de préstamo interbibliotecario y seguimiento de cada fase, proporcionando "feedback" en la evolución de las peticiones; también es posible el envío automático de peticiones.

Aunque en incremento, relativamente muy pocos productos están en la actualidad basados en ISO-ILL y su uso, con o sin Z39.50, continúa planteando un dilema a los implementadores, que se enfrentan a la elección entre los proyectos Z39.50/PIB y el proyecto IPIG en el que la ISO-ILL es utilizada sin Z39.50 como transportador. El NISO Circulation Interchange Protocol también puede jugar un gran papel y se ve, entre otras cosas, como un mecanismo puente entre la ISO-ILL y los sistemas de gestión de biblioteca local. En el Reino Unido el protocolo se está usando en algunas cooperativas de base regional, y la Biblioteca Británica está aceptando ahora peticiones a través de su servicio ARTISO, basado en ISO-ILL. El inconveniente en cualquier implementación regional o a gran escala es asegurar la aceptación de esta nueva tecnología por todos los miembros, algo sobre lo que ellos podrían tener poco control si la ISO-ILL no ha sido implementada por el proveedor del sistema de gestión de su biblioteca. Cualquier planificación para la aplicación de acuerdos nuevos o revisados de préstamo

interbibliotecario en una región o en un país debe tener en cuenta el hecho de que algunas bibliotecas –sobre todo las de instituciones pequeñas- no tendrán acceso a la tecnología durante considerable tiempo y pueden tener que confiar en acuerdos alternativos.

Después del Estudio de Viabilidad del UKNUC

En el Reino Unido, en años recientes, un determinado número de iniciativas han desarrollado una visión avanzada sobre el papel de los servicios de información, sobre todo en cómo son aplicados en educación superior. El Electronic Libraries Programme (eLib) acumuló una amplia gama de proyectos, seguido del Research Support Libraries Programme : <http://www.rslp.ac.uk/>. Éste comenzó en el año académico 1999-2000 y terminó el 31 de julio de 2002, con un fondo total de casi 30m de libras esterlinas concedidas durante la vida del programa; tuvo la visión de facilitar los mejores acuerdos posibles en apoyo de la investigación en bibliotecas del Reino Unido y fue uno de los cofundadores del Estudio UKNUC. Un determinado número de proyectos proporcionados por estos programas se enfocaron hacia el suministro del documento o hacia los elementos relacionados con el suministro del documento.

El Research Support Libraries Group fue instituido por los cuatro consejos de educación superior del Reino Unido, la Biblioteca Británica y las bibliotecas nacionales de Escocia y Gales en 2001 para dar recomendaciones sobre un sistema estratégico amplio en el Reino Unido y mecanismos coordinados de suministro para la provisión de búsqueda de información. El Grupo fue presidido por Sir Brian Follett. El Informe Final del Grupo estuvo disponible a comienzos de 2003.

Por lo que a esta comunicación se refiere, el Informe Final del Research Support Libraries Group (2003) indica un número de caminos avanzados en el área de catálogos colectivos nacionales y suministro del documento unidos. Por ejemplo, se hizo notar que la Biblioteca Británica y CURL habían empezado un estudio de viabilidad sobre el préstamo interbibliotecario monográfico y se reconoció también la preeminencia de la Biblioteca Británica como repositorio de recursos de búsqueda. El informe recomienda “que deben encontrarse los caminos para asegurar la continua viabilidad financiera de los servicios de suministro del documento y del préstamo interbibliotecario de la Biblioteca Británica”.

Revisando los actuales acuerdos en el Reino Unido para la localización de materiales impresos, el Research Support Libraries Group concluyó que eran “inadecuados” , sobre todo porque los “materiales impresos formarán una parte importante de los recursos de información para la mayoría de los investigadores en años venideros ... no es satisfactorio que los investigadores encuentren tan difícil identificar lo que esta disponible y dónde está localizado” (párrafos 91-92). Se recomiendan las siguientes acciones para dirigir estos puntos:

- desarrollar un catálogo nacional exhaustivo y detallado de fondos de publicaciones seriadas, SUNCAT (Burnett, 2003);
- emprender una colección más amplia de cartografía y otra de valoraciones.
- desarrollar un catálogo colectivo nacional de recursos impresos señalados como prioritarios entre la comunidad de investigadores.

CONCLUSIÓN

Tanto en Dinamarca como en el Reino Unido iniciativas similares en años recientes han motivado el examen de la estructura de los sistemas de suministro del documento, pero han tenido lugar en un contexto más amplio de necesidades estratégicas y en particular desde la perspectiva del usuario. Las estructuras del catálogo son importantes y, como ya se ha indicado, los modelos físicos y virtuales tienen sus defensores y sus detractores, ofreciendo ambos sus ventajas. Como desarrollos de la tecnología y como sistemas seguirán siendo implementados en beneficio de instituciones individuales así será difícil imponer una solución. El trabajo danés reconoce que en algún momento los sistemas físicos y virtuales necesitarán comunicarse entre ellos y se está emprendiendo un trabajo más detallado sobre esta materia en el Reino Unido. Pero a pesar de todo será de poca utilidad si no tenemos en cuenta las necesidades de nuestros usuarios.

REFERENCIAS

- Andresen, Leif (2002). library.dk: integration of national and local library services. Presentada en *ELAG*, Roma, 18 de abril.
- Burnett, Peter (2003). SUNCAT: a serials union catalogue for the United Kingdom. Para ser presentada en *IFLA*, Berlín, 6 de agosto de 2003.
- Cousins, S. (1999). Virtual OPACs versus union databasa: two models of union catalogue provision. *Electronic Library*, vol. 17, no. 2, pp. 97-103.
- Research Support Libraries Group (2003). *Final Report*. HEFCE. Disponible en: [<http://www.rslg.ac.uk/>](http://www.rslg.ac.uk/)
- Stubley, Peter (2002). *The future of union catalogues in Denmark: evaluator's report*. Disponible en: [<http://www.bs.dk/index.ihtml>](http://www.bs.dk/index.ihtml) (Follow English link, then "Future Union Catalogues in Denmark").
- Stubley, Peter, Bull, Rob and Kidd, Tony (2001a). *Feasibility study for a National Union Catalogue: final report*. Disponible en: [<http://www.uknuc.shef.ac.uk/>](http://www.uknuc.shef.ac.uk/).
- Stubley, Peter, Bull, Rob and Kidd, Tony (2001b). The UK National Union Catalogue: Feasibility Study. Part 2: observations and user testing of physical and virtual models. *New review of information and library research*, vol. 7, pp. 27-46.
- Stubley, Peter and Kidd, Tony (2002). Questionnaire surveys to discover academic staff and library staff perceptions of a National Union Catalogue. *Journal of documentation*, vol. 58, no. 6, pp. 611-648.
- Working Group on Future Union Catalogue Functions in Denmark (2002). *Union catalogues - scenarios for data distribution*. Danish National Library Authority. Disponible en: [<http://www.bs.dk/index.ihtml>](http://www.bs.dk/index.ihtml) (follow English link, then "Future Union Catalogues in Denmark").