



Date : 11/07/2006

Directrices de IFLA para mejores prácticas en préstamo interbibliotecario y suministro de documentos

Joan E. Stein

Coordinadora de Información
Comité Permanente de IFLA de Suministro de Documentos y Uso Compartido de Recursos

Meeting:	73 Document Delivery and Resource Sharing Section
Simultaneous Interpretation:	No

WORLD LIBRARY AND INFORMATION CONGRESS: 72ND IFLA GENERAL CONFERENCE AND COUNCIL
20-24 August 2006, Seoul, Korea
<http://www.ifla.org/IV/ifla72/index.htm>

Resumen

En marzo de este año, el Comité Permanente de la Sección de Suministro de Documentos y Uso Compartido de Recursos de IFLA aprobó y publicó un nuevo documento para ayudar a los departamentos de recursos compartidos de todo el mundo a trabajar al máximo de su potencial. Este nuevo documento contiene las Directrices de IFLA para mejores prácticas en préstamo interbibliotecario y suministro de documentos, y el comité espera que las bibliotecas encuentren en él una herramienta útil para mejorar su gestión en el uso compartido de recursos. Estas directrices se basan en sólidos estudios realizados en diferentes países y son pertinentes y aplicables a cualquier biblioteca que ofrezca servicios de préstamo interbibliotecario y suministro de documentos. En primer lugar veamos el proceso de desarrollo de mejores prácticas.

Estas Directrices se dividen en: recomendaciones generales, personal, tecnología, usuarios, recomendaciones para la biblioteca peticionaria y recomendaciones para la biblioteca suministradora.

Los siguientes pasos de nuestro Comité son la difusión y promoción del uso de las Directrices de IFLA para mejores prácticas en préstamo interbibliotecario y suministro de documentos, defendiéndolas y representándolas, y educando a nuestros colegas de préstamo interbibliotecario en su uso. Planeamos difundirlas y dar ejemplo con su práctica. Les invitamos a unirse a nosotros en este empeño.

En marzo de este año, el Comité Permanente de la Sección de Suministro de Documentos y Uso Compartido de Recursos de IFLA aprobó y publicó un nuevo documento para ayudar a los departamentos de recursos compartidos de todo el mundo a trabajar al máximo de su potencial. Este nuevo documento contiene las *Directrices de IFLA para mejores prácticas en préstamo interbibliotecario y suministro de documentos*, y el comité espera que las bibliotecas encuentren en él una herramienta útil para mejorar su gestión en el uso compartido de recursos. Estas directrices se basan en sólidos estudios realizados en diferentes países y son pertinentes y aplicables a cualquier biblioteca que ofrezca servicios de préstamo interbibliotecario y suministro de documentos. En primer lugar veamos el proceso de desarrollo de mejores prácticas.

Las mejores prácticas provienen de un proceso de *benchmarking*. Se puede definir *Benchmarking* como la comparación y evaluación de nuestra política, práctica, filosofía y evaluación de resultados con la actuación de organizaciones o servicios de más calidad en cualquier parte del mundo. Después podemos introducir esas prácticas en nuestro propio servicio. El *benchmarking* tiene numerosos beneficios:

- Sustenta una cultura de cambio y mejora continua.
- Sustenta a una organización que aprende.
- Ayuda a romper normas establecidas de comportamiento que ya no son productivas.
- Proporciona modelos de excelencia.

Se puede preguntar por qué debería considerar la implantación de mejores prácticas en su servicio de préstamo interbibliotecario y suministro de documentos. Puede pensar que sus prácticas, política y procedimientos le han servido bien a usted y a su personal durante años y que ha enseñado a sus usuarios a saber qué pueden esperar de su servicio. Examinemos algunos datos sobre servicios a clientes en general para responder a esta pregunta.

Hace dos décadas, se le encargó a una consultoría con experiencia en estudios sobre clientes llamada TARP Worldwide, la elaboración de un estudio sobre servicios a clientes en grandes corporaciones muy conocidas. Sus resultados fueron discretos:

- De media, las empresas solo atienden al 4% de sus clientes insatisfechos. Del 96% restante del que no se ocupan, el 25% tiene problemas graves. En otras palabras, una queja equivale a otras 24, seis de las cuales son graves.
- Ese 4% de los que se quejan es más probable que se queden con la misma compañía que los que no se quejan. Las quejas indican qué hay que corregir en el sistema, y una resolución oportuna de un problema tiene un impacto positivo.
- El 60% de los que se quejan se quedarían en la compañía si ésta resolviera su problema. El 95% se quedaría si siente que su problema se ha resuelto rápidamente.
- Los clientes que han tenido un problema se lo contarán a entre 10 y 20 personas.
- Los clientes con un problema resuelto contarán a cerca de 5 personas cómo les han tratado.

Es importante considerar estas cifras cuando piensas en tu propio servicio. Ningún servicio de préstamo interbibliotecario y suministro de documentos puede permitirse ignorarlas porque estos resultados se nos pueden aplicar igualmente y determinan cómo nuestros usuarios perciben y reaccionan ante nuestra forma de dar el servicio.

- TARP también formuló lo que ellos llaman “Regla 85/15”. Esta regla sostiene que el 85% de los problemas del servicio de suministro se deben a sistemas o procesos mediocres; solo un 15% tiene como causa a las personas que suministran el servicio.

En otras palabras, si se pone a personal competente con un sistema mediocre, el sistema ganará el 85% de las veces. Visto de otro modo, resolviendo los problemas del sistema se resuelve el 85% de los problemas del servicio. Cada persona y cada proceso tiene un potencial positivo o negativo. Estos resultados nos proporcionan una poderosa motivación para aplicar mejores prácticas en nuestro servicio.

Ahora que tenemos la motivación para desear el cambio, ¿dónde debemos buscar socios de *benchmarking*? Consideremos el organizar una visita a otras bibliotecas de las que sabemos, por propia experiencia, que tienen un eficaz servicio de préstamo interbibliotecario y suministro de documentos. Otro recurso sería buscar otras bibliotecas que hayan elaborado sus propios estudios de *benchmarking* y mejores prácticas y publicado sus resultados. También debe considerarse el estudiar a socios de *benchmarking* fuera del mundo bibliotecario. Consideremos cada proceso implicado en la gestión de préstamo interbibliotecario y suministro de documentos. UPS o Fedex serían excelentes ejemplos de *benchmarking* para los procedimientos de envíos. Para la rapidez en el suministro de mercancías y servicios, consideremos una organización como Amazon.com, quizás más cercana a nuestro ámbito.

La ventaja de las *Directrices de IFLA para mejores prácticas en préstamo interbibliotecario y suministro de documentos* es que destilan los resultados de la investigación de numerosos estudios en diferentes países y proporcionan recomendaciones basadas en esos resultados. Lo que el comité encontró compilando estas directrices fue que todos los estudios tenían conclusiones similares, lo cual reforzaba su validez y utilidad. Las directrices IFLA se basan en una combinación de estudios llevados a cabo en 4 países e incluye:

- De Estados Unidos: el estudio sobre préstamo interbibliotecario y suministro de documentos de la Association of Research Libraries’, dirigido por Mary Jackson en 1998
- Un estudio a nivel nacional en Australia
- Un estudio llevado a cabo en los países nórdicos, y
- Nueva Zelanda

Ya que el estudio de la ARL ha sido el de mayor influencia sobre los elaborados por otros países, examinaremos la lista de mejores prácticas resultada de aquel. Los datos siguientes han sido suministrados por cortesía de Mary Jackson, de la ARL. El estudio de la ARL sobre préstamo interbibliotecario examinó cuatro grandes medidas de evaluación:

- Coste directo
- Tiempo de respuesta
- Proporción de solicitudes satisfechas y

- Satisfacción del usuario.

Analizando los resultados de múltiples datos, la ARL fue capaz de determinar con gran precisión las gestiones eficaces de préstamo en comparación con sus iguales. Una vez, se identificó a esos gestores eficaces, se realizaron visitas a cada una de las instituciones para estudiar qué prácticas, procesos, políticas y procedimientos contribuían definitivamente a su gran eficacia bien como suministradoras o bien como peticionarias.

ARL pudo identificar las siguientes prácticas como características de una gestión eficaz cuando se solicitan documentos:

- Maximizar el uso de la tecnología
- Uso de un solo sistema de mensajería
- Mantener una oficina sin papeles
- Enviar artículos directamente a los usuarios
- Estar dispuesto a pagar a los suministradores
- Contar con personal interesado en tecnología
- Tener directores que apoyen esta actividad

Las siguientes prácticas se encontraron en gestores eficaces en el suministro:

- Animar a los peticionarios a acudir primero a su biblioteca
- Considerar el suministro como un negocio
- Maximizar el uso de la tecnología
- Enviar material vía Ariel, fax o métodos expeditivos
- Controlar todo el proceso (incluida la facturación)
- Comprobar los estantes una sola vez
- Cobrar por enviar libros o artículos
- Aceptar tarjetas de crédito, bonos IFLA
- Tener directores que apoyen esta actividad

Cuando el Comité Permanente de Suministro de Documentos y Uso Compartido de Recursos fue seleccionando y compilando las *Directrices de IFLA para mejores prácticas en Préstamo Interbibliotecario y suministro de documentos*, los resultados del estudio de la ARL se combinaron con los de Australia, Nueva Zelanda y los países nórdicos. Se mantuvieron discusiones en la conferencia de Oslo, Noruega, vía correo electrónico y en la reunión de Roma, Italia, donde se aprobó el borrador final de las *Directrices*.

Estas *Directrices* se dividen en: recomendaciones generales, personal, tecnología, usuarios, recomendaciones para la biblioteca peticionaria y recomendaciones para la biblioteca suministradora. Vamos a presentarlas y examinarlas:

El Comité aconseja las siguientes **Recomendaciones generales:**

- Racionalice el proceso dentro de su propia biblioteca
- Defina indicadores de actuación para las distintas fases del servicio y tiempos de respuesta y contraste su experiencia con dichos indicadores
- Evalúe sus propias tareas y cambie lo necesario

- Reduzca el número de manos por las que pasan las peticiones
- Todas las peticiones deberían tramitarse en un sistema automatizado, que, además, fuera capaz de interactuar con otros sistemas de préstamo interbibliotecario
- Elabore estadísticas que se adecuen a los programas de control nacionales y a las necesidades locales
- Haga accesibles los fondos en catálogos colectivos y actualícelos, indicando su disponibilidad para compartir recursos
- Investigue la posibilidad de acuerdos recíprocos

En cuanto al **Personal**, componente crucial del servicio, el Comité insta a:

- Sacar partido del personal cualificado
- Los miembros del personal deberían ser capaces de desarrollar nuevas competencias y formarse en el uso de nuevas herramientas y recursos
- Alentar el intercambio de experiencias tanto en el plano local como internacional

El uso apropiado de **Tecnología** es un componente muy importante de mejores prácticas para el uso compartido de recursos y suministro de documentos, particularmente en lo que concierne a la rapidez del proceso:

- Hardware y software deben estar actualizados
- Aconseje a las bibliotecas que envíen sus peticiones electrónicamente
- De a los usuarios finales la posibilidad de comprobar en línea el estado de sus peticiones
- Comunique electrónicamente el estado de las peticiones

Como ya hemos comentado, conocer las necesidades y expectativas de los **Usuarios**, hará que el servicio funcione o no, así que es importante incluir a los usuarios en estas *Directrices*:

- Céntrese en las necesidades y preferencias del usuario final
- Realice encuestas a los usuarios

El comité aceptó las siguientes **recomendaciones para la biblioteca peticionaria**:

- El préstamo interbibliotecario debe ser parte integrante de los servicios de la biblioteca a los usuarios
- Introduzca nuevas tecnologías en todos los procesos
- No limite arbitrariamente el número de solicitudes por usuario
- Involucre al usuario final en las peticiones tanto como sea posible
- Facilite al usuario final el acceso a catálogos colectivos que tengan la opción de envío de solicitudes
- Tramite con rapidez las peticiones de los usuarios finales
- Use su experiencia al seleccionar a las bibliotecas suministradoras dependiendo de la rapidez de su servicio y del coste
- Admita las condiciones de los suministradores y manipule los documentos con cuidado
- Ofrezca bonos IFLA como medio de pago
- Entregue el material al usuario final tan rápido como sea posible:
 - Envíe electrónicamente las reproducciones, si es posible

- Controle la velocidad de los envíos

Las **Recomendaciones para la biblioteca suministradora** incluyen:

- Confíe al personal especializado la búsqueda del material requerido para minimizar errores
- Use los medios de envío más rápidos
- Intente satisfacer las peticiones lo mejor posible
- Asegúrese de que sus licencias de recursos electrónicos permitirán el suministro de documentos
- Implemente formularios de petición en línea y/o que puedan interactuar con otros sistemas de suministro de documentos
- Consiga que las normas de préstamo de su biblioteca estén disponibles en su página web y en directorios
- [Acepte bonos IFLA](#)

Estas *Directrices para mejores prácticas* son una sólida base sobre la que trabajar, pero no están escritas en piedra. Sus prioridades pueden variar dependiendo de las necesidades y expectativas de su institución, consorcio o los propios usuarios.

Algunos ejemplos de temas adicionales serían:

- Diseñar procedimientos amigables para los usuarios
- Entender y conocer las necesidades de los usuarios – elaborar estudios de usuarios (informes, grupos de estudio, etc.)
- Usar software de gestión de préstamo interbibliotecario
- Enviar las peticiones de préstamo a los suministradores potenciales el mismo día que se reciben en su oficina (peticiones con problemas llevan mucho tiempo)

¿Como debería implementar una biblioteca estas nuevas *Directrices para mejores prácticas en préstamo interbibliotecario y suministro de documentos*? No se deje abrumar por la longitud de la lista. Vaya poco a poco, centrándose primero en aquella área de su gestión que sabe que es problemática. Mejorar el proceso para racionalizar el flujo del trabajo es otro paso importante. Una manera productiva de hacerlo es hacer un gráfico de flujo de cada paso del proceso de préstamo y suministro. La realización de este gráfico le suministraría a usted y a su personal la oportunidad de cuestionar sus procedimientos, identificar duplicaciones o procesos obsoletos y ofrecer un buen comienzo en la racionalización del proceso. Otra aproximación para implementar estas *Directrices* es crear un pequeño grupo de bibliotecarios que estén de acuerdo en ponerlas en práctica, o introducirlas en un grupo ya existente, como un consorcio de bibliotecas del que ya se forma parte. Algunas de estas *Directrices* pueden ser locales, ya que los países donde se han desarrollado eran similares en términos de infraestructura, economía y otros factores. Países en vías de desarrollo pueden necesitar adaptar estas directrices o elaborar estudios propios para crear directrices pertinentes para su servicio.

Los siguientes pasos de nuestro Comité son la difusión y promoción del uso de las *Directrices de IFLA para mejores prácticas en préstamo interbibliotecario y suministro de documentos*, defendiéndolas y representándolas, y educando a nuestros colegas de préstamo interbibliotecario en su uso. Planeamos difundirlas y dar ejemplo con su práctica. Les invitamos a unirse a nosotros en este empeño. Estaré encantada de responder cualquier pregunta que deseen hacerme.