



Date : 10/07/2006

Recomendaciones 'benchmarking' para el préstamo interbibliotecario: personal preparado✓, aumento de los indicadores✓, automatización✓ ¿Qué será lo siguiente?

Margarita Moreno
Manager Document Supply Service
National Library of Australia
(mmoreno@nla.gov.au)

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 el año 2001 la National Library of Australia participó en un estudio de 'benchmarking', dirigido por el National Resource Sharing Group, sobre el préstamo interbibliotecario australiano y los servicios de suministro de documentos. Este estudio permitió identificar determinados factores claves que determinan los rendimientos e hizo cinco recomendaciones: asegurar la preparación del personal, aumentar el volumen de tramitaciones, incluir las firmas en el catálogo colectivo, explorar las posibilidades de proyectos cooperativos y de sistemas automatizados. Cinco años después, ¿cuáles han sido los resultados?

La National Library of Australia tiene funciones fundamentales en el ámbito de los recursos compartidos. En primer lugar, ofrece un servicio nacional de préstamo interbibliotecario y una infraestructura de suministro de documentos, apoyada en Libraries Australia Service; en segundo lugar, como principal agente en la oferta de servicios de suministro de documentos y de préstamo interbibliotecario por medio del Library's Document Supply Service; y tercero, como líder en el desarrollo de normas nacionales de préstamo interbibliotecario. En estos cinco años se han producido cambios sustanciales en todas estas áreas.

Aunque este texto se centra en los cambios experimentados por el Library's Document Supply Service en los últimos cinco años como resultado del estudio 'benchmarking', también se ocupa de algunos de los desarrollos experimentados, y de los que experimentará en el futuro, la biblioteca dentro del contexto del préstamo interbibliotecario australiano. Se examinan también las mejoras internas y externas del Document Supply Service, con especial énfasis en el Copies Direct Service para los usuarios finales y en la automatización de las funciones de préstamo y de suministro de documentos. Se evalúa el progreso conseguido a partir de las recomendaciones derivadas del estudio 'benchmarking' y se analizan las posibles áreas a explorar en el futuro.

Introducción

El préstamo interbibliotecario y el suministro de documentos, por su propia naturaleza, dependen de la cooperación y de la evaluación de sus métodos para poder ofrecer recursos a las bibliotecas y a sus usuarios con la mayor efectividad y de la manera más adecuada posible. Por lo tanto, es inevitable que la utilización de herramientas de gestión como el ‘*benchmarking*’ encuentre su destino en la comunidad relacionada con el préstamo interbibliotecario.

Se ha definido ‘*benchmarking*’ como el proceso “en el que las organizaciones evalúan varios aspectos de sus procesos en relación con las mejores prácticas, generalmente dentro de su propio sector. Esto permite a las organizaciones desarrollar planes sobre como adoptar buenas prácticas, habitualmente con el objetivo de incrementar algunos aspectos relacionados con el rendimiento. ‘*Benchmarking*’ puede ser un considerado un proceso extraordinario, pero mucho más a menudo se trata de un proceso continuo en el cual las organizaciones intentan cuestionar sus métodos”¹. En 1998, Mary E. Jackson realizó una entrevista en bibliotecas norteamericanas de investigación con el objeto de identificar posibles medidas que permitieran incrementar el rendimiento de las operaciones de préstamo interbibliotecario². Este estudio se convirtió en el modelo para otros estudios similares llevados a cabo en el resto del mundo³.

En 1999 la National Library of Australia participó, junto a más de un centenar de bibliotecas australianas, en uno de las más exhaustivas encuestas que se hayan llevado a cabo en Australia sobre el préstamo interbibliotecario. Se recibieron más de 25.000 formularios respondidos, se introdujeron los datos en hojas de cálculo y se analizaron las respuestas. La encuesta fue llevada a cabo por el National Resource Sharing Working Group (NRSWG)⁴, con la colaboración de la National Library of Australia. Los resultados obtenidos se publicaron en *Interlibrary Loan and Document Delivery Benchmarking Study 2001*⁵. En la encuesta se midieron cuatro aspectos fundamentales: tiempos de respuesta, proporción de peticiones satisfechas, coste por petición y nivel de satisfacción de los usuarios. A su vez, estos valores se utilizaron para identificar los factores clave que determinan los rendimientos y permitieron hacer también varias recomendaciones, entre otras:

- rediseñar el flujo de trabajo para disminuir los pasos,
- implementar un sistema automatizado,

¹ <http://en.wikipedia.org/wiki/Benchmarking> (Accessed May 2006)

² Mary E. Jackson. “Measuring the Performance of Interlibrary Loan Operations in North American research and college libraries.” Washington, DC: ARL, 1998.

³ Además de los estudios ‘*benchmarking*’ sobre servicios de préstamo interbibliotecario en Norteamérica y en Australia, existe un informe del año 2003 dedicado a las bibliotecas nórdicas de investigación. Vattulaien, Pentti. Performance of Interlending in Nordic Academic libraries: Report for NORDINFO Board 2003 <http://inet.dpb.dpu.dk/nvbf/perform.pdf>

⁴ The National Resource Sharing Working Group (NRSWG) fue creado para asegurar que un sistema de préstamo fuerte, seguro y rentable, creado en colaboración y de acuerdo con las normas y pautas sobre servicios, resultaría útil tanto a las bibliotecas australianas como a sus usuarios. Véase <http://www.nla.gov.au/initiatives/nrswg/>

⁵ ILL/DD Benchmarking Study está disponible en http://www.nla.gov.au/initiatives/nrswg/illdd_rpt_sum.html

- asegurar la preparación del personal en el uso de las herramientas bibliográficas y de otro tipo y en la utilización del sistema,
- añadir y mantener las firmas en los catálogos colectivos, y
- estudiar sistemas de cooperación con las bibliotecas más importantes.

Antecedentes

Con el fin de analizar los cambios producidos desde la encuesta, la National Library of Australia deseaba averiguar si la ésta describía con acierto el entorno australiano de recursos compartidos y los diferentes papeles que la biblioteca juega en este campo. El *National Library of Australia Act (1960)*⁶ define el papel de la biblioteca en los siguientes términos: “desarrollar una colección nacional de materiales librarios, incluyendo una colección exhaustiva de materiales librarios relacionados con Australia y con los australianos; conseguir hacer accesibles los fondos de la colección nacional; ofrecer servicios bibliotecarios y de cooperación en asuntos bibliotecarios con otras entidades o personas, tanto de Australia como de otras partes del mundo, que estén relacionadas con los temas bibliotecarios”⁷. Bajo este mandato, la National Library of Australia es una de las mayores bibliotecas australianas de préstamo y el Document Supply Center se encarga de aproximadamente 60.000 peticiones, fundamentalmente hechas desde Australia, pero con aproximadamente un 15% extranjeras. Aunque la biblioteca ha suministrado siempre los ejemplares de sus colecciones a los usuarios, en el año 2003 se desarrolló un nuevo servicio en línea, conectado con el catálogo en línea de la biblioteca. “Copies Direct”⁸, que está orientado a ofrecer copias directamente a los usuarios finales, contribuye de esta forma con los objetivos fundamentales de la biblioteca, como quedaron definidos en las directrices públicas marcadas en el plan estratégico para el período 2006-2008 “... para mejorar el aprendizaje y la creación intelectual mediante una mayor simplificación y la integración de servicios que permitan a los usuarios encontrar y obtener el material necesario...”⁹.

Uno de los caminos adoptados por la biblioteca ha sido apoyar los recursos compartidos entre las bibliotecas australianas promoviendo el acceso a los datos del catálogo colectivo, en un primer momento en microforma y desde el año 1981 en línea. Esta red de recursos compartidos comenzó como un catálogo colectivo pero pronto fue evidente que los datos ofrecidos eran una fuente de información para otras formas de compartir recursos y desde 1989 se introdujo un módulo de préstamo interbibliotecario para facilitar un sistema nacional en línea de préstamo interbibliotecario. A comienzo de los años noventa pareció obvia la necesidad de crear un sistema de pago en línea para apoyar y hacer más eficiente este servicio. El sistema de pago introducido en 1993 permitió cargar a las bibliotecas participantes por las peticiones atendidas y pagar a estas bibliotecas por los materiales suministrados.

El servicio comenzó con seis bibliotecas solamente pero creció rápidamente. Hoy Libraries Australia¹⁰ tiene más de 1000 integrantes que suman alrededor de

⁶ http://www.austlii.edu.au/au/legis/cth/consol_act/nla1960177/

⁷ Ibid.

⁸ <http://www.nla.gov.au/copiesdirect/index.html>

⁹ National Library of Australia: Plan estratégico para 2006-2008, en <http://www.nla.gov.au/>

40.000.000 de ejemplares que han permitido atender más de 250.000 peticiones de préstamo interbibliotecario al año. Aunque Libraries Australia no es el único catálogo colectivo australiano¹¹, sí que es el más amplio y exhaustivo y es justo reconocer que se ha convertido en la columna vertebral del sistema australiano de préstamo interbibliotecario y de suministro de documentos (ILL/DD).

La National Library of Australia, por su papel de líder, ha participado y apoyado la comunidad ILL/DD desde hace mucho tiempo. Trabaja con el sector bibliotecario para convocar encuentros, reuniones y crear grupos de trabajo y respalda las normas sobre recursos compartidos, por ejemplo, el Australian Council of Libraries and Information Services (ACLIS) y posteriormente el National Resource Sharing Working Group (NRSWG)¹². La biblioteca también colabora en los diferentes encuentros sectoriales de las organizaciones bibliotecarias, tales como Council of Australian University Librarians (CAUL), Council of Australian State Libraries (CASL) y Australian Library and Information Association (ALIA), para desarrollar la dirección de los recursos compartidos en Australia. La National Library of Australia está comprometida en el proceso continuo de mejora del sector y en mayo de 2006 presentó el Resource Sharing Consultation Forum con representantes de las principales organizaciones bibliotecarias en una sesión completa de un día de duración dedicada a determinar la dirección futura y las normas del ILL/DD en Australia. Se espera que este tipo de reuniones se convoquen con carácter anual.

En este artículo se estudian los cambios que la National Library of Australia ha llevado a cabo para implementar las conclusiones derivadas del ILL/DD Benchmarking Study desde tres perspectivas: como líder neto en la coordinación de las normas sobre recursos compartidos; como líder neto de los recursos y de las infraestructuras en las que se apoyan la comunidad de recursos compartidos. Existe un considerable solapamiento entre estos papeles y cada uno de ellos tiende a influir e informar el desarrollo de los restantes. En los últimos años se ha producido una convergencia de estas tres funciones, con la biblioteca volcada fundamentalmente en las necesidades nacionales pero colaborando con el sector bibliotecario en el desarrollo de una infraestructura que sirviera de apoyo a estos objetivos. La evaluación mostrará los aspectos clave para maximizar los rendimientos de las

¹⁰ La red bibliográfica australiana comenzó su andadura en 1981 utilizando el software Western Libraries Network (WLN). En 1999 este servicio pasó a denominarse Kinetica y se introdujo una nueva plataforma de software. Este servicio utilizaba una solución de arquitectura distribuida basada en AMICUS para los servicios bibliográficos y Virtual Document eXchange (VDX) para el préstamo interbibliotecario. En el 2005 la biblioteca cambió a una plataforma de software actual utilizando el producto OCLC PICA denominado CBS para los servicios bibliográficos, Terra-text para el interfaz de búsqueda y VDX para el servicio de ILL/DD. El nuevo servicio pasó a denominarse Libraries Australia. En febrero de 2006 se lanzó una versión gratuita de este producto: <http://librariesaustralia.nla.gov.au/apps/kss>.

¹¹ Lista de catálogos colectivos australianos: <http://www.nla.gov.au/libraries/resource/cat.html>

¹² El National Resource Sharing Working Group (NRSWG), que desarrolló su actividad entre 1999 y 2004, fue una iniciativa de la National Library of Australia en respuesta a la preocupación expresada por los usuarios y los bibliotecarios sobre la eficacia del sistema de préstamo interbibliotecario. En la creación del grupo, la biblioteca recibió un fuerte apoyo de algunas entidades, que incluían a Council of Australian State Libraries (CASL), Council of Australian University Librarians (CAUL), Australian Library and Information Association (ALIA) y Australian Library Collections Task Force. El propósito del grupo era asegurar que un sistema de préstamo interbibliotecario fuerte, seguro y rentable, creado en colaboración y de acuerdo con las normas y pautas sobre servicios, resultaría útil tanto a las bibliotecas australianas como a sus usuarios.

actuaciones desarrolladas a partir del Benchmarking Study y para meditar sobre el futuro.

Suprimiendo pasos

El ILL/DD Benchmarking Study recomendó que se examinaran los flujos de trabajo para asegurar que sólo existen los mínimos pasos necesarios para poder mejorar los tiempos de respuesta. La recomendación cubría procesos tales como: revisar los procesos internos, permitir que los usuarios hagan sus peticiones electrónicamente y que los peticionarios obtengan la mayor parte del material solicitado de la primera biblioteca que acepte su petición.

En el ámbito nacional, el estudio '*benchmarking*' sobre ILL/DD fue fundamental para identificar las características que permitan conseguir un alto rendimiento en las operaciones de ILL/DD y fue el principal instrumento para crear conciencia de los cambios necesarios en los usos de ILL/DD, no solo en Australia sino también internacionalmente. La reciente evaluación del ILL Benchmarking Study encontró que el 51% de los 161 encuestados revisaron sus procesos para eliminar pasos en el proceso de ILL/DD. Además, de las 82 bibliotecas que habían revisado sus volúmenes de trabajo el 52% había implementado un sistema automatizado de ILL/DD.

Al mismo tiempo que se llevaba a cabo el ILL/DD Benchmarking Study el National Resource Sharing Working Group tomó la responsabilidad de revisar los niveles del servicio ILL/DD y de definir un nuevo protocolo de Interlibrary Resource Sharing (ILRS) que clarificara no sólo los niveles del servicio sino que también asignara tiempos de respuesta y aconsejara acerca de las tarifas.

Este protocolo ha sido revisado dos veces desde entonces, primero en el año 2003 y posteriormente en el 2006. Cada vez que ha sido revisado se han introducido mejoras tanto en la reducción de los tiempos de respuesta como en la corrección y depuración de las normas y principios. En la adopción del protocolo ha sido significativo como éste ha establecido por primera vez el máximo de cinco días laborables para el tiempo de respuesta en las peticiones regulares. Este punto de referencia fue acertado recientemente hasta un máximo de cuatro días laborables y existe la aspiración de que este plazo se reduzca en futuras revisiones. Este protocolo ha sido también un instrumento para cambiar las mentalidades bibliotecarias. Hace cinco años las bibliotecas no se habían planteado la necesidad de establecer un período máximo de préstamo, pero este año (2006) se ha establecido a nivel nacional un período mínimo de préstamo de tres semanas.

El National Library's Document Supply Service llevó a cabo un proceso interno de revisión para eliminar la mayor cantidad de pasos posible en los procesos de trabajo, mientras al mismo tiempo reconocía que la automatización era la mejor opción para aumentar al máximo la eficacia. Como primera medida, la biblioteca desarrolló una aplicación web sencilla que permitía a los usuarios realizar sus peticiones y hacer los pagos en un entorno seguro. El servicio Copies Direct ha reunido en uno solo siete servicios de petición independientes, basándose en el formato del recurso, y bajo una única dirección. Con ello se ha logrado una mayor eficacia en las peticiones personales al existir precios y sistemas de petición estándar. Otra característica del

servicio fue la transformación hacia un sistema de envío electrónico de los recursos cuando esto era posible, en muchos casos utilizando el software Ariel.

En el año 2002-2203, Libraries Australia nombró un grupo de expertos que examinaron las posibles mejoras en las infraestructuras de ILL/DD. El informe¹³ presentó una serie de recomendaciones: Libraries Australia Document Delivery puede proporcionar a las bibliotecas eficacia en ILL/DD; promover sistemas de trabajo eficientes mediante la utilización de la red y de los sistemas de pago y aumentar el número de suministradores no bibliotecarios disponibles a través de la red. Hasta hoy, el progreso se ha percibido en la mejora de los servicios, fundamentalmente mediante la simplificación del interfaz y de la posibilidad del envío electrónico a través del repositorio de documentos dentro de un sistema de ámbito nacional.

El objetivo principal de la National Library of Australia es ofrecer a los usuarios finales un acceso a los recursos de información rápido, directo y fácil. Para apoyar este objetivo, la biblioteca se ha suscrito a un número cada vez más elevado de bases de datos y está digitalizando una considerable cantidad de las colecciones australianas, incluyendo obras musicales, grabaciones sonoras y fotografías. En 2006-2007 comenzará un ambicioso programa de digitalización de periódicos. La disponibilidad gratuita de la colección digitalizada, accesible a través del catálogo de la biblioteca y de otros servicios en línea como Picture Australia¹⁴ y Music Australia¹⁵, está contribuyendo a reducir las peticiones de ILL/DD. No obstante, el trabajo del Document Supply Service complementa esta actividad por medio de la digitalización de obras sin derechos de autor para el servicio Copies Direct. Las publicaciones digitalizadas para Copies Direct se añaden al Library's Digital Collections Management System y son accesibles para todos los usuarios a través del catálogo en línea. Hasta la fecha se han digitalizado más de 200 libros australianos descatalogados.

En el 2003-2204 la National Library of Australia dirigió un proyecto piloto junto con las bibliotecas públicas "... para comprender mejor como la red bibliotecaria australiana podía hacer frente a las necesidades de los australianos, tanto en las grandes capitales con acceso a muchas colecciones como en las regiones australianas con acceso a la biblioteca pública local."¹⁶ El proyecto piloto Information Australia¹⁷ ofreció a las bibliotecas públicas participantes acceso a las bases de datos bibliográficas y a los recursos electrónicos seleccionados a través de un portal, apoyado además por préstamos interbibliotecarios gratuitos para las bibliotecas participantes y para la National Library of Australia. Participaron un total de cinco bibliotecas públicas australianas.

¹³ http://www.nla.gov.au/librariesaustralia/download/EAGDD_final.pdf

¹⁴ <http://www.pictureaustralia.org/index.html>

¹⁵ <http://www.musicaustralia.org/>

¹⁶ El informe sobre el proyecto puede consultarse en <http://www.nla.gov.au/nla/staffpaper/2005/missingham1.html>

¹⁷ Ibid.

En el 2003, Senate Environment, Communications, Information Technology and the Arts Inquiry into the Role of Libraries in the Online Environment¹⁸ hizo las siguientes recomendaciones:

- *que la National Library of Australia debía recibir fondos adicionales para proporcionar una mejora en el acceso a Kinetica (actualmente, Libraries Australia) para todas las bibliotecas australianas y para todos los usuarios finales.*
- *que la National Library of Australia debía identificar las bases de datos fundamentales para las cuales sería deseable obtener una licencia de ámbito nacional; y*
- *que se debían facilitar fondos adicionales a la National Library of Australia para este cometido.*

La National Library of Australia se comprometió a desarrollar los servicios necesarios para hacer frente a estas recomendaciones. El programa piloto Information Australia proporcionó una ayuda valiosa en el desarrollo del interfaz de búsqueda de Libraries Australia y el nuevo servicio gratuito se puso en marcha en febrero de 2006. Libraries Australia ha aumentado significativamente la capacidad de los usuarios finales de poder encontrar los recursos que necesitan en sus investigaciones o para sus intereses particulares. Sin embargo, aunque las posibilidades que tienen ahora los usuarios finales para obtener copias de los recursos encontrados han mejorado por medio del LA, es imprescindible una mayor mejora, especialmente en lo relativo a ILL/DD.

El servicio de búsqueda Libraries Australia (para suscriptores) incorpora una mayor capacidad de las posibilidades de búsqueda. Esta característica está concebida para permitir a las bibliotecas que sus usuarios realicen búsquedas en las diferentes bases de datos, incluida la Australian National Bibliographic Network (ANBD) en Libraries Australia, localizar el material que necesitan y enviar una petición que se remite automáticamente al servicio de suministro correspondiente de Libraries Australia. Todos los usuarios de Libraries Australia pueden además obtener el material depositado en la National Library por medio de Copies Direct, o, si lo prefieren, enviar una petición directamente a una librería en línea. La National Library of Australia trabaja además con Google para añadir los registros bibliográficos de ANBD a Google Scholar con enlaces que reenvían al servicio gratuito Libraries Australia.

Automatización

La segunda recomendación fue implementar un sistema automatizado, ya que se consideró que automatizar cualquier parte de los procesos ILL/DD reduciría los tiempos de ambos procesos y los costes por unidad.

Para avanzar en esta recomendación, la biblioteca presentó en el ámbito nacional diversas actividades encaminadas a aumentar la conciencia de la necesidad de soluciones automatizadas. En noviembre de 2002, el NRSWG y la National Library of Australia organizaron el “National Resource Sharing Forum and Field Day”. Este

¹⁸ http://www.aph.gov.au/senate_communications/completed_inquiries/2002-04/online_libraries/report/index.htm

encuentro de dos días de duración facilitó el diálogo acerca de los nuevos modelos de recursos compartidos y sirvió para estudiar ideas que permitieran mejorar los servicios y los procesos bibliotecarios. Se invitó a algunos vendedores para que hablasen sobre diferentes sistemas automatizados que pudiesen ser utilizados por los usuarios. Después de esta reunión tuvo lugar la 8th Interlending and Document Supply (ILDS) Conference, que se celebró en la National Library en octubre de 2003. La conferencia se dedicó a estudiar fórmulas que sirviesen para eliminar las barreras de acceso de los usuarios finales a través de un entorno fácil de utilizar por medio de los servicios directos en línea de ILL/DD. El éxito de estas iniciativas ha sido evidente, el informe *Evaluation of the ILL/DD Benchmarking Study (2006)* muestra que un 43% de los 161 participantes en la encuesta han implementado sistemas automatizados y más de un 22% están planificando implementar un sistema automatizado en un futuro inmediato.

En el frente interno, la National Library of Australia se muestra interesada en encontrar una solución automatizada que mejore la gestión interior de los procesos de ILL/DD de determinados tipos de documentos. Cualquier sistema automatizado deberá ser compatible con el servicio de suministro de documentos de Libraries Australia.

La National Library recibe peticiones desde diferentes fuentes: Online Computer Library Centre (OCLC), ILL Manager (la biblioteca es miembro de RLG, Research Libraries Group), Libraries Australia Document Delivery, correo electrónico, fax, peticiones a través de Copies Direct y, ocasionalmente, por medio de llamadas telefónicas. Por su propia naturaleza, las múltiples vías desde las que llegan las peticiones han originado unas prácticas de trabajo complejas. En enero de 2005, la biblioteca realizó una consulta acerca del coste (RFQ) que supondría automatizar tanto los servicios bibliotecarios de ILL/DD como el servicio Copies Direct. Después de un proceso de evolución, se eligió el producto presentado por Relais Enterprise. Este programa permite a cada biblioteca automatizar todas las opciones de petición dentro de un entorno sencillo. El citado servicio Copies Direct ofrece a los usuarios la opción de solicitar en línea reproducciones de cualquier documento de la colección y presenta un detallado sistema de pago. La mayor ventaja del sistema Relais es que permite a la biblioteca recibir información segura de las tarjetas de crédito. El sistema encripta los datos de la tarjeta de crédito enviados junto con la petición.

Pero, ¿cómo funciona realmente? El sistema recibe peticiones a través del correo electrónico, por medio de un formulario web, o a través del protocolo ISO ILL. Automáticamente chequea el catálogo de la biblioteca para identificar y localizar el documento dentro de la biblioteca. En la National Library of Australia existe un complejo sistema de almacenamiento del material que se localiza en más de cuatro plantas, y dos depósitos situados a 15 kilómetros de la sede central. Las peticiones se envían directamente a las colas de impresión. Este tipo de peticiones por lugar de colocación y por número de clasificación gestiona la frecuencia de impresión y asegura que se imprimen en el lugar apropiado del depósito o de los depósitos adicionales. El personal sigue los procedimientos habituales de suministro del material solicitado.

El sistema integra la capacidad de escanear el documento que debe suministrarse y utiliza para ello ftp, correo electrónico o suministra la versión electrónica en la propia

web. Además, el sistema también permite hacer de manera más eficiente algunas de las tareas administrativas, por ejemplo, las facturas se generan a partir de los datos extraídos del propio sistema automatizado bastante más que de los datos que se introducen manualmente en el sistema de contabilidad. El gráfico 1 muestra la complejidad de este mecanismo.

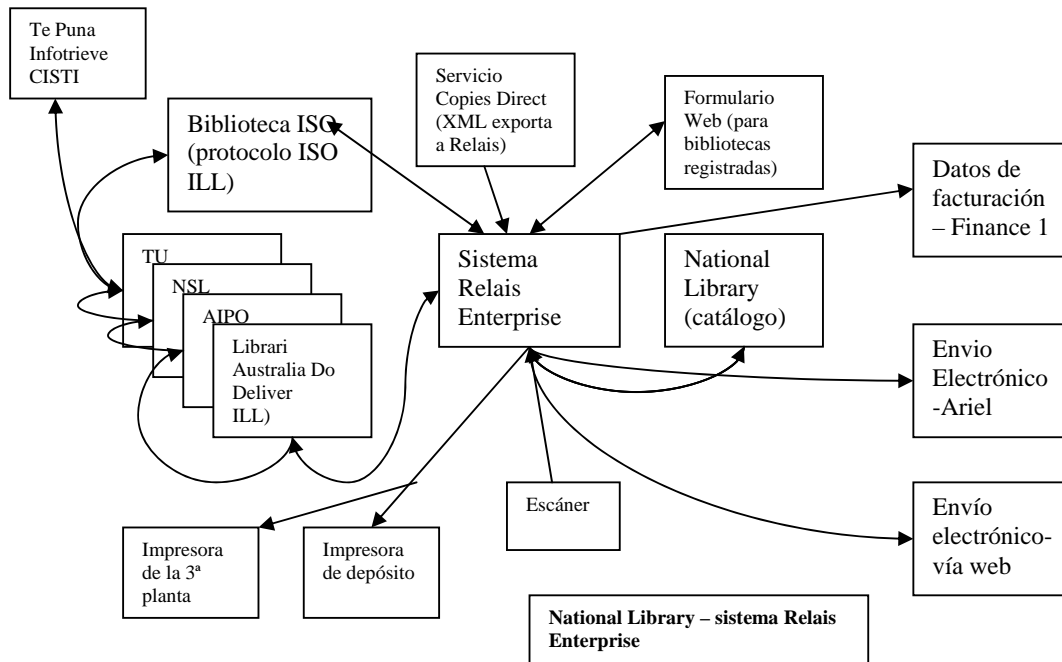


Gráfico 1. Sistema Relais en la National Library of Australia.

Como se mencionó anteriormente, el sistema Relais es compatible con ISO ILL y uno de los principales requisitos es que pudiese ser compatible con el suministro de documentos de Libraries Australia, basado en el programa Virtual eXchange (VDX). Este sistema se apoya en estándares y trabaja utilizando el protocolo ISO ILL, es decir ISO 10160. El servicio de suministro de documentos Libraries Australia admite tanto la estructura centralizada, a través del interfaz de Libraries Australia, como las peticiones descentralizadas con las bibliotecas que utilizan sus propios sistemas compatibles ISO ILL. El servicio de suministro de documentos Libraries Australia es compatible con VDX, Voyager IILL, ILL Manger, Relais, y se está probando su correcto funcionamiento con Aleph.

El servicio de suministro de documentos de Libraries Australia mantiene un portal que permite a todos los usuarios de estos sistemas intercambiar las peticiones y aprovecharse de las ventajas del sistema de pago de Libraries Australia. Las peticiones pueden ser enviadas a través del portal y la facturación se lleva a cabo en el sistema central. Esto ha permitido a algunas de las bibliotecas australianas más importantes implementar sistemas de gestión del préstamo interbibliotecario más eficientes y que sirven de apoyo de sus unidades de ILL/DD y permiten ofrecer más servicios integrados a sus usuarios. Además, en este portal los miembros de Libraries Australia tienen acceso a varios suministradores comerciales de documentos. Las bibliotecas pueden enviar sus peticiones a Infotrieve y CISTI (Canada Institute for Scientific and Technical Information).

En Marzo de 2006, Libraries Australia Document Delivery y Te Puna Interloan, su equivalente neozelandés, comenzaron a colaborar a través de sus redes. Esto hecho ha permitido a los integrantes de ambas redes intercambiar peticiones entre ellos sin grandes complicaciones. Este desarrollo ha permitido añadir 300 bibliotecas a Libraries Australia Document Delivery y ha elevado hasta 900 el número total de bibliotecas de ambos países implicadas en ILL. Los pagos por las peticiones hechas a Te Puna Interloan o solicitados por sus usuarios a Libraries Australia Document Delivery son gestionados por Libraries Australia Payments Service.

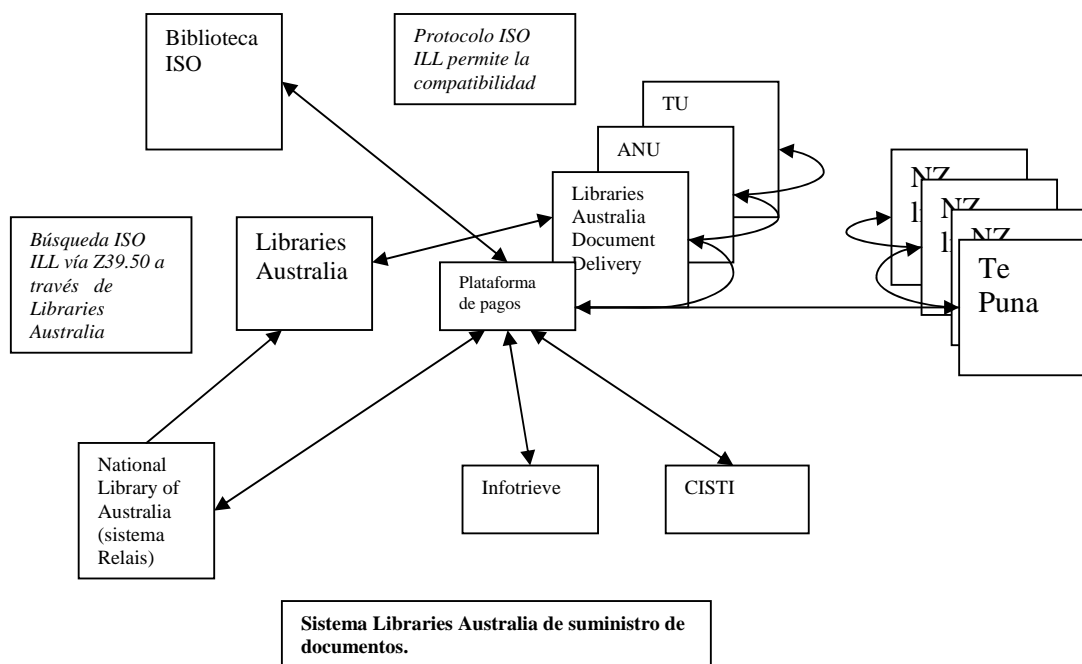


Gráfico 2. Muestra la conexión entre el Sistema Libraries Australia Document Delivery y el sistema Te Puna Interloan.

Formación del personal

La tercera recomendación señalaba la necesidad de asegurar la preparación del personal en los recursos y sistemas. El estudio mostró que la dotación de personal era el principal elemento en el incremento de los costes y, en consecuencia, su mejor preparación es la fórmula adecuada para aumentar la eficacia.

Para fomentar las conclusiones derivadas del ILL Benchmarking Study, se llevó a cabo en el año 2002 un ILL Best Practice Workshop. Este taller estaba dirigido tanto a los profesionales como a los directivos y se diseñó para que provocase la discusión y alentase a las bibliotecas a revisar sus métodos de trabajo. El estudio encontró que ninguna biblioteca había aplicado todas las medidas y que, por lo tanto, había espacio para la mejora en todos los ámbitos. El taller fue realmente un éxito. Como se señaló anteriormente, la biblioteca ha llevado a cabo recientemente una evaluación del ILL/DD Benchmarking Study. Esta evaluación ha demostrado que el grupo que ha participado en la preparación tenía el nivel más alto de automatización (60%), comparado con el 28% del grupo que no había participado.

El programa de preparación tuvo tanto éxito que la National Library of New Zealand (NLNZ) y el New Zealand's Joint Standing Committee on Interloan (JSCI) celebraron una jornada de trabajo (y un cuaderno de trabajo¹⁹) para New Zealand (NZ) basada en el taller celebrado en Australia.

Libraries Australia ha ofrecido la posibilidad de preparar el desarrollo del servicio de suministro de documentos con la ayuda de preparadores y durante un período de varios años. Esta preparación está diseñada para conseguir que las bibliotecas consigan mayor eficacia en la utilización del sistema. La biblioteca mantiene una base de datos de formación como ayuda y también ha elaborado un manual de autoaprendizaje dirigido a aquellas bibliotecas que no han podido participar en los talleres.

Contribución a los catálogos colectivos

El cuarto consejo, añadir y mantener las firmas en los catálogos colectivos, parece obvio. Las bibliotecas son más eficientes en el suministro de documentos si consiguen reducir al mínimo las peticiones de documentos sin firma y son más eficaces como peticionarias si tiene acceso a información actualizada sobre las colecciones de otras bibliotecas.

La biblioteca se encargó de promocionar el ILL/DD Benchmarking Study, y como se señaló anteriormente ha organizado, junto con NRSWG, reuniones de trabajo, encuentros y conferencias. El informe sobre la evaluación del ILL/DD Benchmarking Study mostró que el 81% de los 161 participantes afirmaron que su organización añade y mantiene las firmas en ANBD.

Con el incremento del número de bibliotecas que adquieren colecciones electrónicas, el NRSWG recomendó que las bibliotecas negociaran el acceso para ILL/DD dentro de los acuerdos establecidos. Mientras que el *Australian Copyright Amendment (Digital agenda) Act (2000)*²⁰ permite el envío de documentos electrónicos, se contratan un número cada vez más elevado de recursos electrónicos y, excepto que se incluya específicamente en las negociaciones, las bibliotecas no pueden suministrar copias procedentes de estas colecciones electrónicas para el servicio ILL. De hecho, en el año 2003, en la encuesta realizada por el Electronic Resources Expert Advisory Group, el 44% de los encuestados respondieron que sus bibliotecas no suministraban documentos procedentes de sus colecciones electrónicas y solo el 37% ofrecían este tipo de documentos si se cumplían los requisitos establecidos en la licencia de cada colección. Este dato evidente sugiere que las bibliotecas no atienden las peticiones de este tipo de recursos a menos que los datos del ejemplar indiquen claramente que pueden utilizarse para ILL/DD y que las bibliotecas no atienden las peticiones de este tipo de recursos, salvo que en la firma o en los términos y condiciones contractuales se especifique claramente que sí se admite el suministro de este tipo de documentos. Éste es un terreno en el que es necesario hacer mayores progresos.

¹⁹ http://www.lianza.org.nz/library/files/store_008/Interloans_best_practice_handbook.PDF

²⁰ http://www.austlii.edu.au/au/legis/cth/consol_act/caaa2000294/

Libraries Australia ha destacado siempre las ventajas de incluir y mantener la información sobre los ejemplares en Australian National Bibliographic Database (ANBD). De hecho, el E-Resources Expert Advisory Group llegó a recomendar que “La Biblioteca Nacional debía promover las ventajas derivadas de incluir las signaturas en ANBD, incluso cuando existen restricciones en el acceso a algunos materiales”²¹. El informe aconsejaba asimismo que la biblioteca incluyese los datos de las colecciones electrónicas y permitir, de este modo, que las demás bibliotecas puedan añadir fácilmente sus signaturas, y que elaborase directrices para la descripción de este tipo de recursos. Libraries Australia ha implementado ya algunas de estas recomendaciones, buscando fuentes para la descripción bibliográfica y negociando acuerdos para la obtención de los datos; por ejemplo, con Serial Solutions al adquirir registros de un número determinado de recursos electrónicos.

Acuerdos de cooperación

La quinta recomendación establecía la necesidad de estudiar posibles acuerdos de cooperación con las principales bibliotecas para poder ofrecer beneficios tales como la reducción de los costes administrativos y aumentar la disponibilidad del material. Los acuerdos de colaboración incluyen en ocasiones una política más permisiva del préstamo entre sus integrantes de la que podría obtenerse a través del sistema nacional.

Mientras la biblioteca, como prestamista neta, mantenga su empeño en cumplir esta recomendación, y apoye otras iniciativas que pretendan desarrollar acuerdos de cooperación, existe un pequeño margen para poder alcanzar acuerdos recíprocos.

Por otro lado, en el año 2005 Libraries Australia desarrolló un servicio que permitía a sus integrantes, con los cuales existían acuerdos recíprocos, utilizar el sistema nacional sin necesidad de hacer frente a ningún pago. Las bibliotecas que han firmado este tipo de acuerdos son capaces de enumerar sus socios y, de esta forma, cuando suministran documentos el sistema asigna los correspondientes cargos al grupo, en algunos casos con coste ‘0’ para aquellos que tampoco cobran por sus transacciones.

En el área de los recursos electrónicos, la biblioteca ha participado en algunos consorcios. El Council of Australia State Libraries (CASL) Consortia para la adquisición de recursos electrónicos ha permitido a la biblioteca negociar mejores acuerdos en la adquisición de este tipo de recursos. Los integrantes de las State Library han podido beneficiarse de este tipo de acuerdos, y en algunos casos han extendido su oferta a su red de bibliotecas públicas.

Futuro

La biblioteca apoya con entusiasmo las búsquedas gratuitas que permitan a los usuarios encontrar el material que necesitan. El acceso gratuito a los metadatos está siendo cada vez más aceptado y algunos de los distribuidores de las mayores bases de datos están empezando a aceptar este nuevo paradigma. La biblioteca admite que mientras que las búsquedas serán habitualmente gratuitas, el acceso al documento,

²¹ http://www.nla.gov.au/librariesaustralia/eag_aer_survey_finalreport.html

tanto en línea como a través de bases de datos de texto completo, como por medio del préstamo interbibliotecario, puede suponer un coste individual para el usuario.

Por lo tanto, ¿hacia dónde vamos? ¿Cómo pueden las bibliotecas mejorar los servicios de ILL/DD, especialmente a la vista del incremento del volumen de recurso digitalizados o de recursos accesibles en formato electrónico?

Supresión de pasos

La National Library of Australia tiene un importante foco de usuarios finales y anima a las otras bibliotecas para que adopten este enfoque. Las bibliotecas necesitan acercarse al espacio de sus clientes y no es necesario esperar a que ellos encuentren nuestras colecciones a través de los catálogos de la biblioteca o de los servicios de otras bibliotecas. Para esta finalidad, Libraries Australia ha proporcionado metadatos a Google para asegurar que los materiales de las bibliotecas australianas son fáciles de localizar. Una vez que el usuario localiza el documento, aparece un enlace a Libraries Australia, en donde puede identificarse el ejemplar de la biblioteca. Aunque este es un paso importante para la localización de recursos, existe aún mucho trabajo pendiente para conseguir un suministro uniforme de recursos para todos los usuarios.

En el reciente Resource Sharing Consultation Forum, celebrado en la National Library of Australia en mayo de 2006, algunas iniciativas estaban de acuerdo en aumentar las facilidades de acceso a los servicios de ILL/DD para los usuarios finales. Se ha creado un grupo de trabajo encargado de explorar las posibilidades de ofrecer un servicio de ámbito nacional del tipo “Copies Direct”, directamente encaminado a usuarios finales a través de la aproximación e incorporación coordinada de diferentes organizaciones. Mientras esta iniciativa no convenga a todas las bibliotecas, aquellas que tienen la obligación de servir al público resultarán beneficiadas y participarán. El grupo estudiará además la posibilidad de extender estos servicios a los préstamos interbibliotecarios y explorará posibles modelos que permitan préstamos individuales para las bibliotecas participantes. En el modelo se estudiará también la viabilidad de suministrar los recursos directamente en el domicilio del usuario, algo que es especialmente importante en un país del tamaño de Australia. Este tipo de proyecto es complejo y será necesario encontrar soluciones flexibles.

Automatización

Libraries Australia continúa mejorando sus servicios a los usuarios. Existen planes en proceso de realización para permitir el envío electrónico de documentos por medio de un sistema centralizado. Esta solución permitirá a las bibliotecas escanear los documentos y enviarlos a través del repositorio de documentos de Libraries Australia, consiguiendo una reducción de los tiempos de entrega y ofreciendo, por lo tanto, un mejor servicio a sus usuarios. Existen, además, planes para enviar las facturas electrónicamente, con lo que se obtendría una mayor eficacia en las tramitaciones administrativas, y continuarán también las pruebas de compatibilidad con ISO ILL de otros sistemas de gestión de ILL para que puedan pasar a formar parte de la red.

La biblioteca continúa buscando nuevos suministradores que pasen a formar parte del servicio de suministro de documentos de Libraries Australia y ya han comenzado las primeras conversaciones con la British Library.

Como se señaló en la sección anterior, los servicios gratuitos de suministro de recursos en Libraries Austria necesitan una mayor depuración para conseguir que los usuarios finales tengan un acceso fácil e inmediato a los materiales depositados en las bibliotecas. El servicio actual identifica la biblioteca que posee el documento pero no permite que el usuario pueda solicitarlo en línea, excepto para el material depositado en la propia biblioteca en la que el usuario puede hacer la petición a través de Copies Direct.

Formación del personal

Los grupos regionales se inclinan por encontrar oportunidades para dialogar y para intercambiar información sobre recursos compartidos. En Victoria dos grupos regionales organizaron encuentros, el primero en el 2002 y el segundo en el 2004. En el 2005, a la vista del éxito del grupo de Victoria, el ACT Libraries Australia Document Delivery User Group celebró un encuentro²² en la National Library of Australia. "Evaluation of the ILL/DD Benchmarking Study" ha mostrado que el 59% de las organizaciones ofrecen formación para el personal dedicado a ILL/DD. Este dato sugiere que existe todavía espacio para la mejora.

En el último encuentro de NRSWG se reconoció la necesidad de elaborar un manual de ILL. La última guía de préstamo interbibliotecario, *Ausloan 2: Australian inter-library loan manual*, se publicó en el año 1986 y ha quedado obsoleta. La comunidad bibliotecaria reconoce la necesidad de una versión actualizada, a pesar de que una publicación de este tipo, en un entorno como el actual de rápidos cambios, resulta cara de editar y necesita continuas actualizaciones.

Existe un plan para desarrollar los recursos en línea basado en el software Wiki. Este proyecto empezará sus trabajos en la segunda mitad del año 2006 bajo la dirección de Australian Library and Information Association Interlibrary Loan Expert Advisory Group y con la participación de National Library of Australia. El propósito de este proyecto es crear un modelo cooperativo que actualice y mantengan la información sobre recursos compartidos y que permita una amplia discusión sobre los temas y sobre el desarrollo de buenas prácticas.

Contribución con los catálogos colectivos

En el reciente Resource Sharing Consultation Forum se discutió sobre la contribución prestada por Libraries Australia, especialmente en relación con los recursos electrónicos. La biblioteca continúa investigando sobre las fuentes de datos bibliográficos para esta clase de materiales y anima a las bibliotecas para que negocien con los distribuidores de documentos y para que describan con claridad sus signaturas en el catálogo colectivo.

Acuerdos cooperativos

En el Resource Sharing Consultation Forum, celebrado en mayo de 2006, se analizó el actual modelo de cobro y la posibilidad de crear un ILL/DD gratuito. Se trataría de

²² <http://www.nla.gov.au/initiatives/meetings/illddw/index.html>

un cambio muy significativo, que requiere un análisis cuidadoso. Tendrá un enorme interés participar en esta discusión.

A pesar de que las bibliotecas australianas por separado y de que los consorcios bibliotecarios están sucritos a una gran variedad de recursos electrónicos existen todavía algunos australianos que no tienen acceso a los recursos que querrían utilizar, simplemente porque no son usuarios de la biblioteca que está suscrita al recurso en el que están interesados. Se han celebrado varios encuentros para discutir este asunto. El desarrollo de una licencia de ámbito nacional está teniendo amplio apoyo por parte de la comunidad bibliotecaria y el grupo de referencia²³ está encargado de elaborar una lista de productos, su coste, el modelo de administración y la estrategia de comunicación. La petición de propuestas finalizará probablemente a mediados de 2006.

Conclusiones

En los últimos cinco años la National Library of Australia ha conseguido mejoras significativas en su servicio de ILL/DD y continúa trabajando con el sistema bibliotecario australiano para mejorar la infraestructura nacional en la que se apoya ILL/DD y en las normas que sostienen este servicio. Aunque el incremento de la disponibilidad de recursos en línea está cambiando el sector de ILL/DD, es necesario señalar que existe un fuerte compromiso para mejorar el acceso a ILL/DD y poder asegurar que el conjunto de recursos depositados en las colecciones bibliotecarias australianas puedan ser fácilmente conocidos y suministrados sin interrupciones a los usuarios finales.

²³ <http://www.nla.gov.au/nlp/>

Bibliografia:

1st ACT Interlending Workshop. <http://www.nla.gov.au/initiatives/meetings/illdw/index.html>
National Licensing Proposal. <http://www.nla.gov.au/nlp/>

Australian Libraries Gateway. <http://www.nla.gov.au/libraries/resource/cat.html>
<http://en.wikipedia.org/wiki/Benchmarking> (Accessed May 2006)

Australia. Parliament. Senate. Environment, Communications, Information Technology and the Arts References Committee (2003) *Libraries in the online environment*. Canberra: The Committee, 2003 http://www.aph.gov.au/senate_communications/completed_inquiries/2002-04/online_libraries/report/index.htm

Australia. Senate. Environment, Communications, Information Technology and the Arts Committee. *Libraries in the online environment*.
http://www.aph.gov.au/senate_communications/completed_inquiries/2002-04/online_libraries/report/index.htm

Copyright Amendment (Digital Agenda) Act 2000.
http://www.austlii.edu.au/au/legis/cth/consol_act/caaa2000294/

Final report on the Expert Advisory group on Kinetica Document Delivery.
http://www.nla.gov.au/librariesaustralia/download/EAGDD_final.pdf
Joint Standing Committee on Interloan. *Interloan and best practise handbook*.
http://www.lianza.org.nz/library/files/store_008/Interloans_best_practice_handbook.PDF

Kathy Wheeler (2002). QUT's Performance in the National Resource Sharing Working Group – Interlibrary Lending and Document Delivery Benchmarking Study undertaken in 2000 (http://www.library.qut.edu.au/pubspolicies/ILL_Benchmarking_Report.pdf) (Accessed May 2006)

Libraries Australia Expert Advisory Group on Document Delivery (2005). *Final Report of the Expert Advisory Group on Kinetica Document Delivery*
http://www.nla.gov.au/librariesaustralia/download/EAGDD_final.pdf

Libraries Australia Expert Advisory Group on Access to Electronic Resources. *Survey to identify major electronic collections in Australian Libraries - Final report*
http://www.nla.gov.au/librariesaustralia/eag_aer_survey_finalreport.html Libraries Australia free service. <http://librariesaustralia.nla.gov.au/apps/kss>.

Libraries Australia. Future developments <http://www.nla.gov.au/librariesaustralia/future.html>

Mary E. Jackson. *Measuring the Performance of Interlibrary Loan Operations in North American research and college libraries*. Washington, DC: ARL, 1998.

Missingham, Roxanne, Moreno, Margarita and Xu, Anne. Copies Direct: an innovative service from the National Library of Australia article appeared in ALJ: Australian Library Journal November 2005 (vol 54 no 4)
<http://www.nla.gov.au/nla/staffpaper/2005/missingham10.html> (Accessed May 2006)

Missingham, Roxanne, Moreno, Margarita. Resource Sharing in Australia: evaluation of national initiatives and recent developments
<http://www.nla.gov.au/nla/staffpaper/2005/missingham2.html> (Accessed May 2006)

- Missingham, Roxanne et al. Evaluating the public library portal.
<http://www.nla.gov.au/nla/staffpaper/2005/missingham1.html>
- MusicAustralia Service. <http://www.musicaustralia.org/>
National Library of Australia Act (1960) Canberra: Govt. Pr., 1960.
http://www.austlii.edu.au/au/legis/cth/consol_act/nla1960177/ (Accessed May 2006)
- National Library of Australia Copies Direct Service.
<http://www.nla.gov.au/copiesdirect/index.html>
- National Library of Australia. Evaluation of the 2001 interlibrary loan and document delivery benchmarking study 2006
- National Library of Australia, Strategic Direction for 2006-2008.
<http://www.nla.gov.au/library/directions.html>
- National Resource Sharing Working Group. <http://www.nla.gov.au/initiatives/nrswg/>
- National Resource Sharing Working Group. *Interlibrary Loan and Document Delivery Benchmarking Study*. Canberra, ACT: National Library of Australia, 2001.
http://www.nla.gov.au/initiatives/nrswg/ildd_rpt_sum.html (Accessed May 2006)
- PictureAustralia Service. <http://www.pictureaustralia.org/index.html>
- Ruthven, S., Magnay, S. (2002) "Top performing interlending operations: results of the Australian benchmarking study", *Interlending & Document Supply*, Volume 30, Number 2, p 73 - 79
- Smale, Carol. Document supply: Future trends and challenges for National Libraries. Paper at the Council of Directors of National Libraries Edinburgh – 21 August 2002
http://consorcio.bn.br/cdnl/2002/RTF/Doc_Supply.RTF (Accessed May 2006)
- Tsimpoglou, Filippou (2004) The interlibrary loan network in Greece: a model that survives in the digital era. *Interlending & Document Supply* 32(3):pp. 169-175.
<http://eprints.rclis.org/archive/00005602/> (Accessed May 2006)
- Vattulaien, Pentti. *Performance of Interlending in Nordic Academic libraries: Report for NORDINFO Board 2003* <http://inet.dpb.dpu.dk/nvbf/perform.pdf>