

10 años del Servicio de Obtención de Documentos de Bibliosalut  
Elena Pastor-Ramon, Joan Antoni García-Morro, Carme García-Vanrell, Maria Costa-Marín,  
Sílvia Sastre-Suárez, Margalida Santandreu-Pons, Virgili Páez Cervi

Biblioteca Virtual de Ciencias de la Salud de las Illes Balears (Bibliosalut)

Cra. de Valldemossa, 79

07120 Palma (Illes Balears)

871205986 – [bibliosalut@bibliosalut.com](mailto:bibliosalut@bibliosalut.com)

Palabras clave: Servicio de obtención de documentos, Préstamo interbibliotecario, Bibliotecas virtuales, Bibliotecas de ciencias de la salud

Document supply service, Interlibrary loan, Digital libraries, Health libraries

**Materias E-lis:** DK. Health libraries, Medical libraries. JJ. Document delivery. JK. Interlibrary loans.

Los autores declaran que no hay ningún tipo de conflicto de interés.

## Introducción

En 2008 se puso en funcionamiento el Servicio de Obtención de Documentos de la Biblioteca Virtual de Ciencias de la Salud de las Islas Baleares (Bibliosalut). Durante el proceso de organización de este servicio se realizó una reestructuración de las diferentes tareas del personal, lo que permitió diversificar su trabajo y que pudiese invertir el tiempo en otros proyectos que se iban poniendo en marcha: formación, difusión a través de redes sociales, Infosalut.com, etc.

## Objetivo

El objetivo era crear un nuevo Servicio de Obtención de Documentos centralizado y accesible a todos los profesionales del Sistema Sanitario Público de las Islas Baleares, optimizando, en la medida de lo posible, el tiempo del personal destinado al desempeño de dicho servicio.

## Métodos

Se decidió utilizar para la gestión del SOD el GTBib-SOD, se integró el formulario de petición de documentos en el resolovedor de enlaces y se elaboraron diferentes procedimientos para la realización de las tareas relacionadas con el SOD, dividiéndose el trabajo y estableciendo horarios de atención a este servicio, gracias a lo cual el personal de la biblioteca no estaba toda la jornada laboral dedicado a este servicio.

## Resultados

El tiempo de respuesta durante 2018 fue de 1,05 días para las peticiones de documentos de los usuarios y de 0,06 días para los documentos servidos a otras bibliotecas. El SOD es un servicio muy apreciado por los usuarios, como se pudo constatar a través de una encuesta

realizada en 2015, en la que se obtuvo una puntuación de 8,81. El número de peticiones de documentos fue aumentando constantemente hasta 2016, empezando a disminuir significativamente en 2017.

## **Conclusión**

Varios factores podrían justificar la reciente bajada de peticiones de documentos: el aumento de artículos disponibles en Open Access; una mejora en la configuración del resolutor de enlaces; y la sospecha de que haya usuarios que estén accediendo a recursos englobados en el movimiento Black Open Access.

La organización del tiempo que se ha hecho para poder gestionar el SOD ha permitido que el personal no esté al 100% dedicado a este servicio y pueda dedicarlo a otros proyectos.

## **10 years of the Document Supply Service from Bibliosalut**

### **Introduction**

The centralization process of the Document Supplies Services (DSS) started in 2008. During the process a restructuring of the tasks performed by the staff was made. This centralization allowed the library staff to diversify their work and invest this time in other projects that were being starting (training plan, social networks, Infosalut.com, etc.).

### **Objective**

The objective of this centralization was to democratize and centralize the access and most relevant information management at a single point available both on the Bibliosalut webpage and the linksource tools on the different databases.

### **Method**

We decided to use the management system GTBib-SOD, a form to requests documents was integrated in a linkresolver and different procedure were created to manage the different tasks related with de DSS, to divide the work and establishing different timetables to attend this service, thanks to that the library staff were not all their journey dedicated to this service.

### **Results**

Request time during 2018 was of 1.05 days for users request documents, and 0,06 for libraries request documents. Thanks to a satisfaction survey in 2015, we know that this service is greatly appreciated by the users, since the score obtained was 8.81. The number of requests was raising constantly until 2016, then started to decrease significantly in 2017.

## **Conclusion**

The timetable made to manage the DSS allowed the staff not to work all the time on this service, and dedicate more time to other tasks.

During 2018, the response time during 1.39 days for positive response to the users; and 0.08 days for other libraries. We think that this proves that, thanks to good time management, it is possible to coordinate this service correctly, and in this way, diversify tasks of the virtual library staff.