

La calidad del servicio de préstamo interbibliotecario en la Red de Bibliotecas del CSIC: cinco años progresando. (1992 - 1996)

Teresa Malo de Molina y Martín-Montalvo

Isabel Quintana Martínez

Unidad de Coordinación de Bibliotecas del CSIC

C/ Jorge Manrique, 27

28006 Madrid

Tlfno.: (91)585 50 71

Fax: (91)564 42 02

E-mail: tmalo@db.uc3m.es

Bib_quintana@bib.csic.es

Introducción: El panorama bibliotecario español

El desarrollo bibliotecario español es claramente tardío. Puede decirse que es realmente la última década (1986-1996) la que marca definitivamente la modernización de las bibliotecas españolas, de la mano de la informatización y de la aplicación de las nuevas tecnologías de la comunicación.

Es cierto, sin embargo, que en muy pocos años, gracias a la democratización de las instituciones, al desarrollo económico y técnico, y a la consolidación de la profesión, se ha alcanzado un nivel bastante aceptable: la *Biblioteca Nacional* posee un sistema de automatización en pleno funcionamiento, y se han incorporado al Catálogo colectivo 32 *Bibliotecas Públicas Estatales* de las 51 existentes. Pero indudablemente es en el ámbito de las *Bibliotecas Universitarias y Científicas* donde se ha dado el mayor avance. Se ha pasado de 3 OPACs disponibles en 1986 (), a 23 en 1993, con un 87,5 % de las bibliotecas universitarias automatizadas (). Asimismo se han constituido redes de bibliotecas universitarias (REBIUN, RUEDO, VTLS) y especializadas (Red de Bibliotecas del CSIC), y sus catálogos son accesibles vía Internet y en CD-Rom.

Una vez iniciados los grandes proyectos de automatización, uno de los grandes retos ha sido, sin duda, el desarrollo de los servicios, que en los años pasados eran claramente deficitarios, ya que la mayor parte del esfuerzo se perdía en el proceso y el mantenimiento de las colecciones. Especialmente en el servicio de préstamo interbibliotecario, que años atrás era meramente anecdótico. Este desarrollo ha sido consecuencia de una clara voluntad por parte de los profesionales, que han diseñado planes específicos y han puesto en marcha políticas de cooperación.

El avance es indudable, mientras en 1990, España aparece en el puesto 19 de 25 países europeos analizados, con menos de 100 préstamos interbibliotecarios por cada 100.000 habitantes (), en 1994 el número de transacciones ha ascendido a 525, y el 87'9 % de las bibliotecas afirma

disponer de este servicio (). Sin embargo, quedan numerosos problemas por resolver, como la plena integración de los módulos de préstamo interbibliotecario en los sistemas automatizados, la extensión de métodos de petición electrónica mediante el uso del correo electrónico o los formularios WWW, el desarrollo de normas y tarifas claras y accesibles para el servicio, y la agilización de los métodos de gestión y el control estadístico. En este marco es dónde la Red de Bibliotecas del CSIC ha desarrollado un plan para la mejora del servicio.

El Consejo Superior de Investigaciones Científicas (CSIC)

El CSIC (Consejo Superior de Investigaciones Científicas) es el mayor organismo dedicado a la investigación en España, con un presupuesto de 47.000 millones de pesetas al año y más de 3.900 personas dedicadas a la investigación. Cada uno de sus casi noventa centros () cuenta con una biblioteca, y todas ellas forman la red de bibliotecas especializadas más importante del país.

La Red de Bibliotecas del CSIC nace realmente a partir de 1986, cuando se pone en marcha su proceso de automatización. Desde entonces, hasta ahora, se han logrado muchos de los objetivos propuestos: contamos con catálogos colectivos informatizados (*CIRBIC*), gestionados por el software Aleph, que están disponibles para cualquier investigador a través de Internet (Telnet: *olivo.csic.es*; [Http://www.csic.es/cbic/cbic.htm](http://www.csic.es/cbic/cbic.htm)) y se editan en Cd-Rom con actualizaciones periódicas. En este momento incluyen la descripción de 513.892 libros y más de 42.000 títulos de revistas, además de otros materiales como mapas y fondo antiguo. Todo ello se completa con el directorio en línea de las bibliotecas integrantes.

Pero a medida que se consolidaba este proceso, se hacía cada vez más patente la necesidad de coordinar esfuerzos y conseguir una respuesta eficaz y ágil a la demanda generada. Por eso, el objetivo de la Unidad de Coordinación de Bibliotecas, desde su creación en 1990, ha sido siempre impulsar y desarrollar los servicios bibliotecarios.

El proyecto de préstamo interbibliotecario

En el año 1990, cuando se crea la Unidad de Coordinación de Bibliotecas (C.BIC), el servicio de préstamo interbibliotecario en la red era casi inexistente, ya que la mayoría de las bibliotecas o no lo ejercían, o se limitaban a tramitar las peticiones a través de un centro intermediario. Se hacía necesario, por tanto, romper tal inactividad, para lo que la Unidad de Coordinación lanzó un proyecto destinado a animar e impulsar este servicio.

A priori se contaba con una serie de impedimentos de gran envergadura:

- la falta de un reglamento de las bibliotecas del CSIC que regule sus servicios y funciones (),

- la Unidad de Coordinación de Bibliotecas, creada por acuerdo de la Junta de Gobierno del CSIC en junio de 1990, sólo tiene potestad funcional sobre las bibliotecas, ya que orgánicamente depende cada una de ellas del instituto en el que están inscritas, lo cual hacía dudar de la efectividad de sus mandatos. Había, por tanto, que convencer más que imponer.

- y, por último, las bibliotecas que integran la red son extraordinariamente heterogéneas, lo que implica diferente cantidad y calidad de personal y, lo que es más importante, no todas ellas tienen autonomía financiera, la cual depende de la voluntad de la gerencia de cada instituto. Esto hace que algunas bibliotecas no puedan cobrar el servicio o tengan problemas para facturarlos.

Por todo ello, se fijaron los siguientes objetivos del proyecto:

- Organizar este servicio en todas las bibliotecas de la red, partiendo en primera instancia de un grupo reducido de centros que se prestaran a ello voluntariamente.

- Para eso era imprescindible, por una parte, regular el servicio y recomendar tarifas y, por otra, incentivar el movimiento.

- Se optó por favorecer prioritariamente el movimiento interno de la red, para dotar de autonomía a cada biblioteca.

Para conseguirlo se dieron los siguientes pasos:

- *Curso de formación.* En diciembre de 1990, se celebró un curso especializado a raíz del cual 20 bibliotecas se comprometieron a formar parte de este proyecto.

- *Regulación del servicio y uniformidad de tarifas.* En el año 1990 también se creó un grupo de trabajo que elaboró una regulación general de este servicio para todas las bibliotecas de la red, operativa a partir de febrero de 1991 (). Por fin, el 29 de marzo de 1995, la Junta de Gobierno del CSIC aprobó una nueva Regulación del préstamo interbibliotecario en el CSIC, y en esa fecha se hicieron públicas las primeras tarifas oficiales. Ambos hechos han supuesto la consolidación definitiva de este servicio en las bibliotecas de la red.

- *Diseño y envío de formularios para la recogida de datos* que incluían el número de transacciones efectuadas, distinguiendo entre peticiones recibidas y peticiones solicitadas, y diferenciando las transacciones realizadas dentro de la red de las realizadas con centros externos. Cada biblioteca proporciona además la lista de centros con los que interacciona.

- *Control estadístico del movimiento.* Con el análisis de los formularios recibidos, se editaron las primeras estadísticas en 1993, que reflejan la actividad del año 1992, y a partir de entonces se realizan estadísticas anuales, lo cual nos permite analizar la evolución del servicio a lo largo de los años.

Análisis comparativo

Según los datos recabados en las estadísticas anuales, podemos observar la evolución desde 1992. La participación en este servicio ha aumentado considerablemente, ya que el número de bibliotecas participantes se ha multiplicado por cuatro. Más significativo aún resulta el aumento del número total de transacciones y, lo que es más importante, el incremento del número de transacciones anuales por biblioteca, donde se ha pasado de 844 a 1284. La tabla y los gráficos siguientes ilustran estos argumentos.

ANÁLISIS COMPARATIVO				
	1992	1993	1994	1995
Número de bibliotecas	14	38	51	60
Número de transacciones	11809	29767	60694	77063
Total de fotocopias	10481	27072	53099	67847
Total de préstamos	1328	2695	7595	9216

Transacciones por biblioteca	844	783	1190	1284
------------------------------	-----	-----	------	------

A pesar de que las transacciones internas significan la gran mayoría de la actividad de este servicio, el número de transacciones externas aumenta cada año. De hecho, en 1995 alcanzaron el 31 % del total, siendo las bibliotecas universitarias los principales interlocutores (el número de transacciones con este tipo de centros, supone el 64'1 % del total de las transacciones externas en este último año).

TRANSACCIONES EXTERNAS				
	1992	1993	1994	1995
Univer. españolas	683	3446	9776	13707
Orga. españoles	443	1113	3171	4119
Empresas	108	1282	1571	2254
Centros extranjeros	520	866	1068	1303

TOTAL	1754	6727	17580	21383
--------------	-------------	-------------	--------------	--------------

Si analizamos las transacciones entre bibliotecas, agrupando éstas por las áreas temáticas en las que se divide el CSIC, observamos que dos son las áreas que se consolidan como las más activas: el área de *Biología y Biomedicina* y la de *Recursos Naturales*.

TRANSACCIONES INTERNAS
POR ÁREAS TEMÁTICAS
Áreas	Códigos	1992	1993	1994	1995
Biología y Biomedicina	BIO	216	1075	4197	6593
Ciencias de los Materiales	MAT	119	222	1332	1877
Ciencia y Tecnología de los Alimentos	ALI	168	319	789	1132

Ciencias Agrarias	AGR	365	764	2156	3368
Física y Tecnologías Físicas	FIS	145	278	920	1340
Química y Tecnologías Químicas	QUI	157	514	1975	3120
Humanidades y Ciencias Sociales	HUM	95	629	1223	2019
Informática, Documentación y Bibliotecas	DOC	11	50	113	78
Recursos Naturales	REC	1255	1785	4006	4294
TOTAL		2531	5634	16711	23821

Sin embargo, atendiendo al número de bibliotecas por área en relación con el número de transacciones internas, vemos que en 1995 el área en la que las bibliotecas realizan más transacciones anuales dentro de la red es la de *Química y Tecnologías químicas*, cuya actividad ha experimentado un enorme incremento en este último año, desbancando incluso al área tradicionalmente más activa.

La calidad del servicio

Si buscamos ahora indicadores de calidad, nos vemos limitados a estimar únicamente la tasa de

calcular la tasa de respuesta, hemos tenido que limitarnos a tratar sólo la información proporcionada por 30 bibliotecas en 1995, ya que el resto obviaba esta información o proporcionaba cifras poco fiables. De todas formas, la tasa de respuesta es muy alta, probablemente porque se tramitan básicamente peticiones comprobadas previamente en los catálogos colectivos. Curiosamente, la tasa de repuesta es más alta respecto a las peticiones recibidas de centros externos, lo cual parece indicar que en las transacciones ntre la red se hacen más peticiones probables o ciegas.

TASA DE RESPUESTA			
	Peticiones recibidas	Peticiones rechazadas	Tasa de respuesta
de centros del CSIC	16611	1272	92,9
de centros externos	18346	1266	93,5
TOTAL	34957	2538	92,2

Si analizamos la tasa de respuestas por áreas temáticas, observamos que la tasa de respuesta más baja se da en las bibliotecas del área de *Humanidades*, lo cual se justifica por dos motivos: es el área donde aún faltan bibliotecas por convertir, es decir, no todos los fondos están recogidos en los catálogos colectivos, por lo que el número de peticiones probables o ciegas es mayor; además, el carácter mismo de la investigación en este área carece de la sistematización seguida en el ámbito de las ciencias, ya sean puras o experimentales.

TASA DE RESPUESTA 1995				
POR AREAS TEMATICAS				
		Peticiones	Peticiones	
Area	Códigos	recibidas	rechazadas	Tasa de respuesta
Biología y Biomedicina	BIO	6043	299	95,3
Ciencia de los Materiales	MAT	1258	127	90,8
Ciencia y T. de los Alimentos	ALI	3411	89	97,5
Ciencias Agrarias	AGR	966	84	92
Física y T. Físicas	FIS	3649	149	96,1
Química y T. Químicas	QUI	4181	60	98,6
Humanidades y Ciencias Sociales	HUM	6484	813	88,9
Recursos Naturales	REC	8965	917	90,7

Respecto al tiempo de respuesta en 1995 podemos contar con la información proporcionada por 38 centros. Como puede verse en la tabla y los gráficos siguientes, el tiempo de respuesta depende de si el tráfico es interno o externo., parece que La respuesta interna es muy rápida, sin embargo, el tiempo de respuesta externa, según la declaración de los propios centros, parece mucho más rápida que las respuestas que hemos obtenido en la encuesta efectuada a centros universitarios.

TIEMPO DE RESPUESTA		
	a centros del CSIC	a centros externos
24/48 horas	24	11
3/5 días	8	20
1 semana/10 días	6	7

En cuanto a la estimación económica, nos vemos obligados a limitarnos a hacer una evaluación a grosso modo de las cantidades que se mueven, ya las bibliotecas de la red difieren enormemente en cuanto a su capacidad de facturación y las formas de pago. Haciendo una estimación ajustada a las tarifas del año 1995, se ha pasado de un movimiento anual estimado en 374.322 ptas. por biblioteca en el año 1992, a 642.192 ptas. en el año 1994, ya que el movimiento económico general crece en estos cuatro años en un 552 %, desde 5.904.500 ptas. en el 92, a 38.531.500 ptas. en el 95.

Más relevante es la evolución en el margen de beneficio económico, que se estima en 71.536 ptas. por biblioteca en 1992, hasta las 199.075 ptas. de 1995. Hay que aclarar que de este beneficio económico solo revierte a cada biblioteca el 40 % de lo recaudado en las transacciones con centros externos, ya que las transacciones internas se hacen mediante cuentas de compensación, cuyo beneficio económico se negocia como incremento del presupuesto anual de cada centro.

El papel del CSIC en el panorama nacional

Para recabar la información de los centros externos, en mayo de 1996, se diseñó una amplia encuesta que se envió a 90 de los puntos de préstamo interbibliotecario más relevantes del país. Se recibieron 43 respuestas de 24 universidades y de la Biblioteca Nacional, ya que algunas bibliotecas universitarias tienen este servicio descentralizado, por lo que han contestado algunas facultades de forma independiente. Esto supone una respuesta del 47'7 %. De los 43 centros que han respondido, 38 dicen realizar habitualmente transacciones con la Red de Bibliotecas. En la encuesta se les pedía que proporcionaran el número de transacciones realizadas en el año 1995, tanto globalmente, como con las bibliotecas de Red. Aunque no todas las bibliotecas han respondido a estas dos cuestiones, los datos proporcionados figuran en las tablas siguientes.

TOTAL DE TRANSACCIONES					
	FOTOCOPIAS		PRÉSTAMOS		
BIBLIOTECAS	P. Recibidas	P. Solicitadas	P. Recibidas	P. Solicitadas	TOTAL
Biblioteca Nacional	3732	217	5236	117	9302
Univ. de Alcalá	1865	3295	125	819	6104
Univ. de Alicante	405	2580	27	581	3593
Univ. Autónoma de Barcelona	3052	2326	1033	677	7088

Univ. Autónoma de Madrid					
Fª de Ciencias	393	987	44	38	1462
Fª de CC.EE. y Empresariales	2452	31	132	17	2632
Fª de Filosofía y Letras	195	190	55	40	480
Fª de Medicina	593	314	4	1	912
Univ. de Barcelona					
Servicios centrales	3425	583	2340	450	6798
Area de CC. Exp. y Matem.	14867	4031	541	146	19585
Univ. de Cantabria	872	2116	647	401	4036
Univ. Carlos III de Madrid	1048	1823	360	340	3571
Univ. de Castilla-La Mancha	12	423	75	210	720
Univ. Complutense de Madrid					
Servicio Central	1538	561	830	353	3282
Fª de Ciencias Biológicas	352	629	15	14	1010
Fª de Ciencias Físicas	95	259	6	12	372
Fª de Ciencias Geológicas	389	287	15	43	734
Fª de CC. de la Información	187	34	104	30	355
Fª de Ciencias Químicas	416	237	16	37	706
Fª de Filosofía	28	16	33	5	82
Fª de Geografía e Historia	170	22	174	84	450
Fª de Medicina	1735	427	16	38	2216
Fª de Psicología	327	103	30	11	471
Fª de Veterinaria	1207	932	5	5	2149
Univ. de Extremadura	371	1143	106	271	1891
Univ. de Granada	892	1350	239	434	2915
Univ. de Huelva	6	468	3	90	567
Univ. Jaime I	153	2362	25	1078	3618
Univ. de León	242	1244	29	700	2215
Univ. de Murcia	410	1581	36	665	2692
Univ. de las Palmas	558	1173	68	93	1892
Univ. del País Vasco					
Biblioteca Central	7301	9578	723		17602
Fª de CCEE. y Empresariales	523	679	43	279	1524

Fª de Filología y Gfía. e Hª	4139		4658		8797
Univ. Politécnica de Cataluña	1514	1587	615	253	3969
Univ. Pública de Navarra	465	8160	125	1013	9763
Univ. de la Rioja	627	779	336	459	2201
Univ. de Santiago	4866	6901	541	834	13142
Univ. de Valencia	2506		3082		5588
Univ. de Valladolid	31	12	66	146	255
TOTAL	63959	59440	22558	10784	156741

TRANSACCIONES CON EL CSIC			
	P. Recibidas del CSIC	P. solicitadas al CSIC	TOTAL
Bibliotecas			
Univ. de Alcalá	221	229	450
Univ. de Alicante	0	24	24
Univ. Autónoma de Barcelona	0	706	706
Univ. Autónoma de Madrid			
Fª de Ciencias	45	258	303
Fª de CC.EE. y Empresariales	140	0	140
Fª de Filosofía y Letras	6	8	14
Fª de Medicina	97	9	106
Univ. de Barcelona			
Servicios centrales	125	89	214
Area de CC. Exp. y Matem.	439	958	1397
Univ. de Cantabria	35	313	348
Univ. de Castilla-La Mancha	0	26	26
Univ. Complutense de Madrid			
Servicio Central	178	28	206
Fª de Ciencias Biológicas	50	45	95
Fª de Ciencias Físicas	77	71	148
Fª de Ciencias Geológicas	56	112	168
Fª de CC. de la Información	39	0	39
Fª de Ciencias Químicas	67	88	155
Fª de Filosofía	7	1	8

F ^a de Medicina	355	41	396
F ^a de Psicología	39	2	41
F ^a de Veterinaria	498	147	645
Univ. de Granada	136	162	298
Univ. de Huelva	0	101	101
Univ. Jaime I	6	60	66
Univ. de León	9	166	175
Univ. de Murcia	106	118	224
Univ. de las Palmas	185	427	612
Univ. del País Vasco			
Biblioteca Central	517	656	1173
F ^a de CCEE. y Empresariales	1	95	96
F ^a de Filosofía y Gfía. e H ^a	555	674	1229
Univ. Politécnica de Cataluña	580	106	686
Univ. Pública de Navarra	1	1178	1179
Univ. de Santiago	213	1070	1283
Univ. de Valencia	118	149	267
TOTAL	4901	8117	13018

Según esta información, el 7,7 % del total de las transacciones efectuadas por estos centros, se hacen con el CSIC. Si comparamos los datos proporcionados por nuestras bibliotecas con el número global de transacciones, el porcentaje sube hasta el 8 %. El CSIC se conforma claramente como centro suministrador, tal y como ya hemos visto, ya que el porcentaje anterior desciende al 5'4 % respecto a las peticiones realizadas por las bibliotecas del CSIC y asciende al 10'4 % respecto a las peticiones solicitadas a la Red. Los gráficos siguientes muestran estas proporciones.

ACTIVIDAD DEL CSIC			
(Datos proporcionados por las universidades)			
	P. recibidas	P. solicitadas	TOTAL
Transac. con otros centros	86517	70224	156741
Transac. con el CSIC	4901	8117	13018

ACTIVIDAD DEL CSIC			
(Datos proporcionados por las bcas. del CSIC)			
	P. recibidas	P. solicitadas	TOTAL
Transac. con otros centros	86517	70224	156741
Transac. con el CSIC	1591	12116	13707

Si nos detenemos a analizar aspectos concretos del servicio, el 88'3 % de los centros externos realiza peticiones seguras, es decir, se solicitan documentos después de haber comprobado previamente su existencia en los catálogos colectivos. Sólo el 10'6 % hace además peticiones probables, es decir, peticiones no encontradas estrictamente en los catálogos colectivos, pero de posible localización en las bibliotecas del CSIC por experiencias anteriores, el nivel de especialización del fondo, etc. En este sentido, la Red cuenta con la enorme ventaja de disponer de catálogos colectivos de fácil acceso, especialmente con un catálogo colectivo de revistas completo y de constante actualización, que sin duda resulta una eficaz herramienta en el servicio de préstamo interbibliotecario. De hecho, el 90'6 % de los centros dicen consultar CIRBIC (Catálogos Colectivos de la Red de Bibliotecas del CSIC) habitualmente. El 13'9 % consulta todos nuestros catálogos colectivos, pero la mayor parte de los centros consulta básicamente CIRBIC-Revistas y CIRBIC-Libros. En el gráfico siguiente, se ofrece una distribución aproximada del interés que despiertan estos catálogos:

CONSULTA DE CIRBIC	
CIRBIC-Libros	30
CIRBIC-Revistas	35
CIRBIC-Bibliotecas	8
ns/nc	5

La forma de acceso mayoritaria es la versión en CD-Rom, de hecho, 34'8 % los consulta exclusivamente de esta forma. La mayoría de los centros, sin embargo, suelen utilizar dos accesos complementarios, especialmente aquellos que dicen consultarlo en línea, lo cual es lógico debido a los problemas en las comunicaciones. Sorprende comprobar que todavía se mantiene un elevado uso de las ediciones impresas, tal y como se aprecia en el gráfico siguiente.

FORMA DE CONSULTA DE CIRBIC	
en línea	17
en Cd-Rom	26
en forma impresa	10
ns/nc	3

El envío de peticiones se hace mayoritariamente por correo normal, aunque el fax y el correo electrónico van ganando terreno, dada la inmediatez que suponen:

ENVIO DE LAS PETICIONES	
por correo	29
por teléfono	1
por fax	10
por correo electrónico	12
ns/nc	3

Respecto al tiempo de respuesta, los plazos son largos, debidos sin duda a la falta de uniformidad de procedimientos entre los distintos centros, lo cual genera múltiples problemas de gestión.

TIEMPO DE RESPUESTA	
3 o 5 días	2
10 días	6
15 días	10
un mes	10
indefinido	12
ns/nc	3

El hecho de que la mayoría de las peticiones sean seguras, explica que el índice de rechazo sea muy bajo, tal y como muestra el gráfico siguiente:

RECHAZO DE LAS PETICIONES	
rara vez (0-10 %)	24
algunas veces (10-25 %)	12
ns/nc	7

Respecto a la forma de pago del servicio, el 43'1 % de los centros utiliza cuentas de compensación, mientras que el 37'3 % paga directamente las facturas.

PAGO DE LAS TRANSACCIONES	
sin pago	1
por cuenta de compensación	22
por factura	19
por cuenta-depósito	4
ns/nc	5

Al final de la encuesta se les pedía que hicieran una calificación global del servicio y, tal y como puede verse en el gráfico siguiente, la respuesta ha sido mayoritariamente positiva. Esto debe explicarse a que los factores positivos: contar con fondos muy especializados e instrumentos de búsqueda actualizados y de fácil acceso, compensan los factores negativos. No hay que olvidar, además, que las expectativas generales de este servicio no son demasiado exigentes, ya que la panorámica nacional, aunque en franco proceso de desarrollo, arrastra un funcionamiento deficitario.

CALIFICACIÓN GLOBAL DEL SERVICIO	
satisfactorio	14
muy satisfactorio	1
aceptable	16

regular	6
ns/nc	6

Ultimos desarrollos: las peticiones electrónicas

En 1996 se han puesto en marcha dos sistemas para agilizar la solicitud de peticiones tanto internas como externas, así como para ampliar la difusión del servicio y centralizar los métodos de petición.

Para las bibliotecas de la Red se ha incorporado un sencillo enlace desde el catálogo que permite seleccionar el ejemplar deseado y realizar la petición directamente vía correo electrónico a la biblioteca poseedora.

Para las bibliotecas externas se ha diseñado una página WWW que aporta de forma centralizada toda la información relativa al servicio (normas, tarifas..), incluye un directorio con las condiciones específicas de las bibliotecas de la Red y un formulario para la realización y envío electrónico de peticiones. De este modo pretendemos incrementar la claridad y sencillez en el uso de una Red que engloba a un alto número de bibliotecas heterogéneas, así como aumentar la rapidez y seguridad en la realización de solicitudes.

Conclusiones

1. Tendencias actuales del servicio de préstamo interbibliotecario en la Red de Bibliotecas del CSIC:

- El servicio de préstamo interbibliotecario en las bibliotecas del CSIC está claramente consolidado, más aún, las cifras generales nos sitúan en un lugar preponderante dentro del panorama nacional.
- La participación de las bibliotecas, aunque sigue siendo desigual, tiende a equilibrarse. Hay que

más capaces de actuar de forma autónoma, lo cual demuestra que la madurez se está alcanzado.

- El objetivo de optimizar los recursos propios de la red está definitivamente conseguido, ya que el tráfico interior es muy fluido.

- En cuanto a las relaciones externas, está claro que el CSIC es ante todo un centro suministrador al que acuden básicamente las bibliotecas universitarias. Esto se debe en gran parte a la gran especialización y riqueza de los fondos de sus bibliotecas que están accesibles a través de los catálogos colectivos. Parece que, de momento, empezamos a ser capaces de responder a la demanda aunque, debemos mejorar algunos aspectos de la calidad de nuestro servicio.

- Además de mejorar el nivel de satisfacción de nuestros usuarios externos, el objetivo está ahora en cubrir nuestra propia demanda. Se impone conocer mejor la demanda potencial de nuestros usuarios, y superar la timidez para obtener recursos informativos externos.

2. Nivel de satisfacción de los usuarios externos:

- Hay un factor que determina nuestra importancia: contamos con fondos muy especializados y, lo que es más importante, con instrumentos de búsqueda completos, actualizados y de fácil acceso. Esto debe obligarnos a desarrollar las tareas necesarias para agilizar nuestro servicio y cumplir así el compromiso que está implícito en la oferta informativa que proporcionamos.

- Ya que el tráfico interno parece gozar de prestigio en cuanto a los indicadores de calidad, debemos de marcarnos como pauta el conseguir la misma calidad en el tráfico externo.

3 El futuro del servicio de préstamo interbibliotecario en España:

- Como ya hemos indicado, el servicio de préstamo interbibliotecario en España está en plena reactivación. La primera conquista de los últimos intentos de cooperación interbibliotecaria se sitúa claramente en este terreno. En esta línea ha sido fundamental el papel ejercido por Rebiun, que ha actuado como método de presión, ya que su acuerdo en este servicio ha obligado a todos los centros, incluidos los no participantes, a dinamizar su servicio para mantener el nivel de competencia. La confluencia de la Conferencia de Directores de Bibliotecas Universitarias (CODIBUCE) y Rebiun, realizada en la última conferencia celebrada en la Universidad Complutense a finales del mes de mayo, garantizan que este fenómeno es imparable.

- Así pues, el futuro de este servicio es la eficacia. Será imprescindible ofertar la información de forma actual y sencilla, garantizar tarifas uniformes y políticamente correctas, y responder a la demanda en el menor tiempo posible. En este sentido, la generalización del fax, el correo electrónico y el diálogo a través de WWW, son los mejores aliados.

