



## **ADAPTÁNDONOS A LAS NECESIDADES DE NUESTROS USUARIOS O CÓMO OBTENER DOCUMENTOS SIN COSTE DESDE EL SERVICIO DE ACCESO AL DOCUMENTO DE LA BIBLIOTECA DEL CAMPUS DE TOLEDO**

### **Autores**

César Martín Aranda. UCLM-Campus de Toledo. [Cesar.Martin@uclm.es](mailto:Cesar.Martin@uclm.es)

Esther Vargas Torrejón. UCLM-Campus de Toledo. [Esther.Vargas@uclm.es](mailto:Esther.Vargas@uclm.es)

Vanessa González Castaño. UCLM-Campus de Toledo. [Vanessa.Gonzalez@uclm.es](mailto:Vanessa.Gonzalez@uclm.es)

Sara Angelina Ramos. UCLM-Campus de Toledo. [Sara.Angelina@uclm.es](mailto:Sara.Angelina@uclm.es)

Susana Murga Medina. UCLM-Campus de Toledo. [Susana.Murga@uclm.es](mailto:Susana.Murga@uclm.es)

### **Resumen**

La posibilidad de proporcionar un acceso total a la información es uno de los objetivos que tenemos a diario en nuestras bibliotecas. En esta comunicación planteamos la experiencia en la obtención y suministro de documentos en formato electrónico a través de préstamo interbibliotecario, sin coste para nuestros usuarios, en el Servicio de Biblioteca del Campus de Toledo de la UCLM. Partiendo del acuerdo establecido entre las Bibliotecas del G-9 a partir de 2015, se describe el trabajo en este sentido, y su reflejo estadístico, también con otras entidades, dentro del catálogo C17, o a nivel internacional con la plataforma italiana NILDE. Basándonos en la imposibilidad del pago de este servicio por parte de algunos de nuestros usuarios, intentamos justificar la necesidad de construir un servicio de préstamo Interbibliotecario dispuesto a compartir los propios recursos bibliográficos, bajo la idea de una colaboración recíproca, equilibrada, legal, y sin coste para el usuario.





## **Introducción**

Durante los últimos años, se ha experimentado una transformación del modelo de enseñanza universitaria, en el que el Espacio Europeo de Educación Superior significa un cambio en las necesidades de información de nuestros usuarios. Este nuevo modelo exige un aprendizaje autónomo por parte del estudiante, el cual observamos cómo se convierte de alguna forma en investigador. Los alumnos presentan unas necesidades de información para la realización de su Trabajo de Fin de Grado, Máster o Tesis Doctoral, que tienden a ser más especializadas según el nivel en que se encuentren dentro de este sistema: grado, máster o doctorado.

Por todo ello, los servicios que ofrece la biblioteca universitaria deben estar relacionados con las necesidades de los usuarios, de forma que les permita acceder de la forma más completa posible a la información que necesitan para su investigación.

La posibilidad de que el usuario obtenga los documentos que necesita sin ningún coste es la forma más efectiva de garantizar que ninguna información relevante va a quedar fuera de su trabajo de investigación.

## **Objetivos**

Con la realización de este trabajo pretendemos:

- Conocer si realmente estamos siendo eficaces a la hora de satisfacer las necesidades de información de nuestros alumnos.
- Hacer una revisión, acompañada de una estadística de los sistemas de obtención de documentos con los que trabajamos desde las bibliotecas de nuestro campus.
- Estudiar otros tipos de colaboraciones que nos permitan mejorar cuantitativamente a la hora de obtener documentos sin coste para nuestros usuarios.



## **Material y métodos utilizados**

Presentamos un estudio basado tanto en los datos estadísticos del servicio de obtención de documentos de las bibliotecas de nuestro campus, como en la práctica del trabajo diario de este servicio.

Estos datos están referidos exclusivamente al Servicio de Biblioteca del Campus de Toledo. En cuanto a la cobertura temporal, se ha tenido en cuenta como fecha de inicio del estudio el 1 de enero de 2015, y como fecha final el 15 de junio de 2016. Tomamos como fecha de inicio la misma del “Acuerdo para el suministro de artículos científicos entre Bibliotecas de G-9”. La fecha final corresponde al momento en que se empieza a elaborar este trabajo.

El estudio se realiza sobre las solicitudes de alumnos de grado, máster y doctorado. Nos referimos a la necesidad concreta de información de estos colectivos de usuarios por sus características concretas, entre las cuales está la de no poseer presupuesto ni estar dispuesto a afrontar el coste de este servicio, salvo excepciones. Estudiamos exclusivamente la obtención de copias electrónicas de documentos, tanto si son artículos de revistas como partes, fragmentos o capítulos de monografías.

Se analizan las solicitudes de tres bibliotecas del Campus de Toledo (Biblioteca General, Agrupación de Talavera y Agrupación Fábrica de Armas) que son las que han tenido solicitudes con las características citadas en este periodo concreto y para este tipo de usuarios.

Los datos estadísticos se obtienen del programa GTBib-SOD, utilizado para la gestión de solicitudes dentro del Servicio de Préstamo Interbibliotecario en las bibliotecas de la UCLM.

## **Marco teórico o estado de la cuestión**

“La cooperación bibliotecaria comprende los vínculos que, con carácter voluntario, se establecen entre las bibliotecas y sistemas bibliotecarios dependientes de las diferentes administraciones públicas y de todo tipo de entidades privadas para intercambiar



información, ideas, servicios, conocimientos especializados y medios con la finalidad de optimizar los recursos y desarrollar los servicios bibliotecarios”, según se recoge en el artículo 15 de la Ley 10/2007, de 22 de junio, de la lectura, del libro y de las bibliotecas.

No cabe duda que uno de los paradigmas más consolidados en bibliotecas es el de la colaboración y la cooperación. Las bibliotecas cooperan porque obtienen beneficios de ello, que pueden ser a nivel técnico, económico, o para dar mayor y mejor servicio a sus usuarios. Los intereses para crear y para formar parte de un sistema de cooperación pueden ser muy diversos y normalmente se pone en marcha con unos fines concretos que, después, si los resultados son positivos, se pueden consolidar e incluso ampliar.

El servicio de préstamo interbibliotecario en sí mismo forma parte de los orígenes de la cooperación. Es en relación a este servicio, desde donde en este trabajo vamos a hablar de colaboración y cooperación. Desde la perspectiva de que cooperar, como nos dice la RAE, es “obrar favorablemente a los intereses o propósitos de alguien”, nuestros usuarios.

Los resultados que obtenemos no tienen por qué ser siempre gratuitos para la biblioteca o para el usuario, pero es a éste tipo de colaboración a la que nosotros nos referimos, la que da como resultado un servicio sin ningún coste para el usuario final. Esta colaboración puede hacerse a nivel local, nacional e incluso internacional. El modelo también varía, puede hacerse a través de acuerdos entre instituciones, bajo el marco de catálogos colectivos, sistemas basados en el intercambio de documentos y en definitiva cualquier acuerdo entre profesionales que sea capaz de ofrecer un intercambio de sus recursos bibliográficos recíproco, compensado, equilibrado y por supuesto legal.

En esta variación de modelos nuestras bibliotecas desarrollan su labor, siempre bajo la idea de la ayuda mutua. Así colaboramos dentro de acuerdos institucionales como el de las bibliotecas del G-9 para el suministro de documentos en formato electrónicos de forma gratuita o también entre las bibliotecas de Castilla-La Mancha para todo el préstamo interbibliotecario. Otros son acuerdos individuales entre bibliotecas dentro de un marco de trabajo común como es el catálogo colectivo C17. A nivel internacional participamos en la plataforma de intercambio de documentos electrónicos NILDE.

Pasamos a detallar cada uno de estos sistemas o modelos.



## **Grupo Bibliotecas G-9**

El Grupo 9 de Universidades es una asociación sin ánimo de lucro formada por las universidades públicas de Cantabria, Castilla-La Mancha, Extremadura, Islas Baleares, La Rioja, Navarra, Oviedo, País Vasco y Zaragoza.

El acuerdo para el suministro gratuito de artículos científicos entre Bibliotecas del G-9 se aprobó en la reunión de la sectorial de investigación de Universidades de G-9, que tuvo lugar en 2014 en Toledo y a la que acudieron los directores de Biblioteca de estas universidades. Se basa en una propuesta y estudio previo desarrollado por la Universidad de Cantabria. Para ello se redactó un acuerdo formal con los puntos a tener en cuenta y una serie de recomendaciones. En él se especificaba su carácter piloto o experimental condicionado a su valoración después de un año efectivo de funcionamiento previo a la toma de decisiones definitivas a largo plazo.

Este proyecto dio comienzo el 1 de enero de 2015, con una evaluación periódica trimestral que ha permitido observar la evolución del movimiento de documentos durante todo ese año. Con esta información a principios de 2016 se elaboró un informe de resultados en cuyas conclusiones se indicaba que el 51% de las transacciones de préstamo interbibliotecario se habían resuelto en el seno de G-9 y, por tanto, de una forma gratuita. Debido al valor económico que esto supone este informe indica que se pone en evidencia la consolidación del servicio y su valor como elemento de cohesión entre bibliotecas del G-9. Así mismo, se propone un sistema de evaluación semestral durante 2016 y anual de 2017 en adelante.

La forma en la que trabajamos en el marco de este acuerdo es priorizando las peticiones a estas bibliotecas cuando la solicitud de un documento no puede ser satisfecha con los fondos de las bibliotecas de la UCLM. Se pueden solicitar documentos de cualquier extensión y son suministrados siempre electrónicamente. Tal y como vienen indicado en las recomendaciones del acuerdo, debemos distribuir siempre las peticiones de forma equitativa en la medida de lo posible.



## **Catálogo Colectivo Nacional de Publicaciones de Ciencias de la Salud, C17**

Una de las colaboraciones más consolidadas en el tiempo es la que mantenemos con centros pertenecientes al Catálogo C17.

El Catálogo Colectivo Nacional de Publicaciones de Ciencias de la Salud C17, nace en 1996. Agrupa las colecciones de publicaciones periódicas de ciencias de la salud de alrededor de 500 bibliotecas españolas. Participan hospitales, centros de investigación y universidades, entre las cuales está incluida la colección del servicio de Bibliotecas del Campus de Toledo.

Para pertenecer a este catálogo, existen una serie de requisitos o compromisos que la biblioteca que se adhiera debe cumplir. Entre ellos, garantizar el servicio de préstamo interbibliotecario de sus fondos, cumplir unos plazos máximos en el envío de los documentos o comprometerse a actualizar los datos tanto de su biblioteca como de su fondo.

Dentro de este sistema, el servicio de Biblioteca del Campus de Toledo, mantiene de forma individual acuerdos recíprocos de gratuidad para el envío y obtención de documentos, con centros pertenecientes a este catálogo. Estos acuerdos siempre son recíprocos y sólo se solicitan en el caso de que la biblioteca en cuestión los ofrezca. Esta información aparece especificada en los datos de cada centro participante, a veces como único “sistema de pago” y otras como alternativa a la tarifa REBIUN, sistema de compensación o cualquier otro. Solemos establecer el acuerdo con centros que no sean universidades, ya que en este caso funcionamos siempre con tarifa REBIUN, salvo acuerdos especiales (véase G-9).

### **Centros de la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha**

La biblioteca de la UCLM en su conjunto forma parte del Sistema de bibliotecas de Castilla-La Mancha según se desprende de la Ley 3/2011 de Lectura y Bibliotecas de Castilla-la Mancha. En su Título II, art. 9 define dicho sistema como “... el conjunto de Instituciones, Centros, órganos y Servicios bibliotecarios y documentales de Castilla La Mancha organizados bajo los principios de cooperación y coordinación con el fin de



optimizar los recursos existentes y garantizar la satisfacción de las necesidades de Información, formación, ocio y cultura de los ciudadanos.”

Los efectos de la integración en el sistema suponen la aceptación del intercambio de información, coordinación del préstamo interbibliotecario y la cooperación en el desarrollo de servicios de acceso a la información (art.12).

El art. 40 de la citada ley 3/2011 está referido explícitamente a las bibliotecas universitarias de la región, cuya regulación, gestión y financiación se desarrollan en el marco de la autonomía universitaria. Dicho artículo en su punto 2 abre la posibilidad de establecer acuerdos y convenios entre la consejería competente y la Universidad.

Más allá de este marco legislativo no existe actualmente acuerdo formal ratificado a instancias superiores por los órganos de gobierno de la UCLM o directivos de la biblioteca universitaria para el intercambio de información documental, sin embargo en la práctica y de forma recíproca solicitamos y suministramos de forma gratuita cualquier documento físico o electrónico localizado en bibliotecas de Castilla-La Mancha.

### **NILDE (Network Inter-Library Document Exchange)**

La plataforma de préstamo interbibliotecario italiana NILDE fue ideada en 2001 por la Biblioteca del Área del CNR (Consiglio Nazionale delle Ricerche) de Bolonia, desarrollando un programa que permitiera el intercambio electrónico de documentos.

En torno a esta herramienta se ha creado una comunidad de bibliotecas italianas dispuesta a compartir sus recursos bibliográficos, artículos y partes de libros, bajo una idea de colaboración recíproca, y fundamentalmente de manera gratuita. El crecimiento de la comunidad NILDE ha permitido que bibliotecas no italianas puedan adherirse al grupo, así el artículo 1 de su reglamento nos dice que cualquier biblioteca pública o privada que no tenga un objetivo de lucro o comercial puede participar en NILDE. El compromiso básico es el suministro de documentos de forma gratuita, a menos que exista una fuerte descompensación entre lo solicitado y lo suministrado. Por esta razón las bibliotecas deben indicar claramente en las condiciones del suministro, la cantidad



de peticiones en la que se marca el desequilibrio y el precio que se asume si se diera el caso.

El servicio de Biblioteca del Campus de Toledo pertenece a la comunidad NILDE desde el año 2014. Utilizamos este sistema cuando no localizamos el documento de forma gratuita en ningún centro nacional. De momento no es muy utilizado como podemos ver en las estadísticas, pero es un sistema rápido y efectivo. Está integrado en GTBib-SOD mediante OpenURL y por tanto es muy cómodo de utilizar, ya que nos evita la comunicación en un idioma diferente al nuestro que suele ser lo más “trabajoso” en las solicitudes internacionales.

### **Otros Centros Documentales y Bibliográficos**

Ya hemos hablado del art. 15 de la Ley 10/2007, de 22 de junio, de la lectura, del libro y de las bibliotecas, donde se establece la cooperación bibliotecaria a nivel nacional. Así mismo el Consejo de Cooperación Bibliotecaria es el órgano colegiado de composición interadministrativa que canalizará dicha cooperación entre las diferentes Administraciones. Al margen de esto el intercambio de documentos con otros centros bibliográficos o documentales a nivel nacional se basa fundamentalmente en las peculiaridades de cada Centro y la naturaleza del documento que necesite nuestro usuario.

Nuestra experiencia desde el Campus Toledo de la UCLM en la obtención y suministro de documentos con este tipo de centros no podemos encuadrarla en un sistema o red fijo, tampoco las herramientas de búsqueda o catálogos son los mismos, sino que nos adaptamos según la necesidad de nuestro usuario/investigador. Mantenemos comunicaciones informales con el Centro o Biblioteca, normalmente a través del correo electrónico e intentamos un intercambio recíproco y compensado.

En esta misma línea, a nivel internacional suelen ser colaboraciones esporádicas en la que localizamos los documentos a través de catálogos internacionales o motores de búsqueda como Karlsruher Virtueller Katalog (KVK). O incluso a través de sistemas, tipo Worldcat (WorldShare Interlibrary Loan), en los que al ir a consultar las tarifas de la

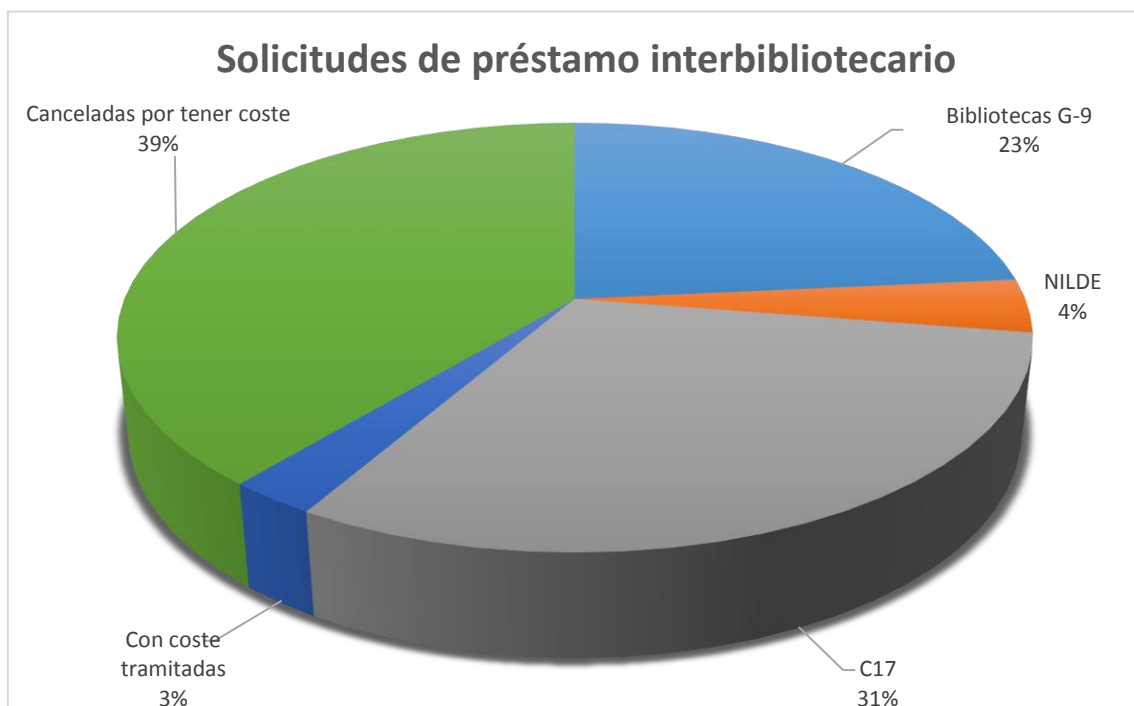


biblioteca donde localizamos el documento, podemos encontrar que algunos centros no cobran por este servicio.

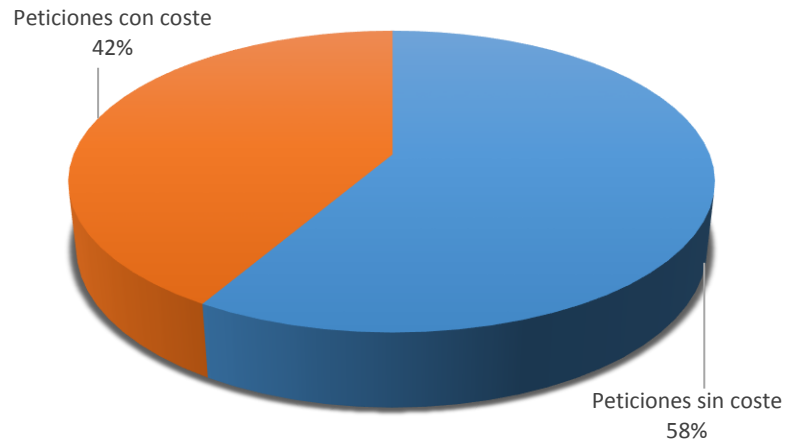
En la práctica, la experiencia es que muchas veces el intercambio se produce de forma gratuita cuando no genera ningún coste material, como es el caso de los documentos electrónicos. Pero no es algo formal ni establecido con lo que podamos contar como alternativa real para el intercambio gratuito.

### Estudio estadístico

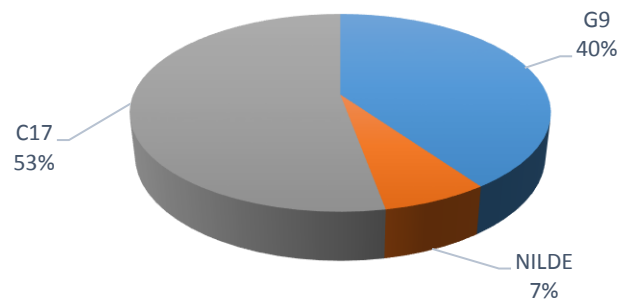
Presentamos las estadísticas que hemos considerado más pertinentes para el estudio del tema de nuestra comunicación.



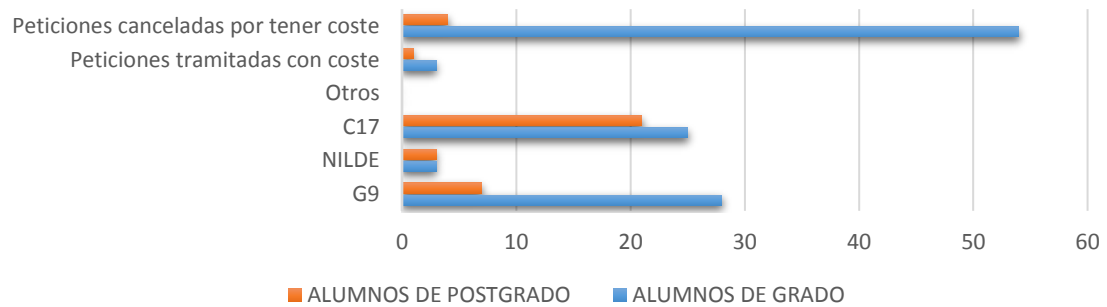
### Peticiones según coste



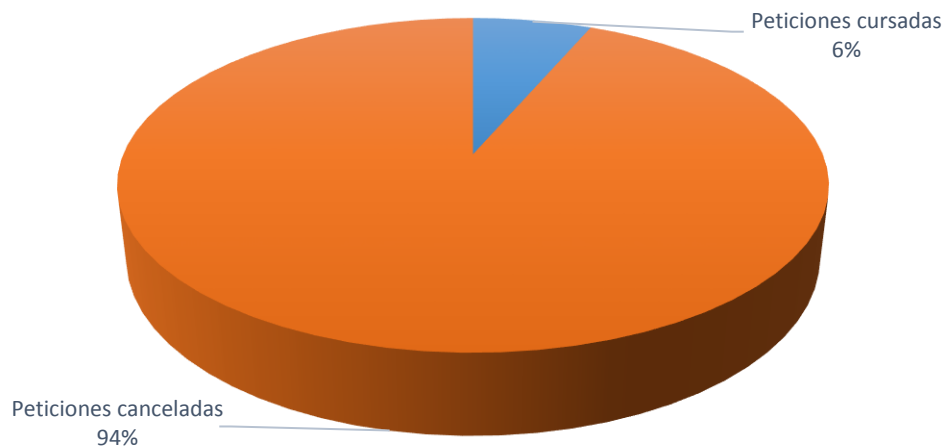
### Solicitudes dentro de los acuerdos de gratuidad



### Solicitudes por tipo de usuario



### ¿Se cursan las peticiones que tienen coste?



#### Explicación de los resultados

La Biblioteca de la UCLM está formada por los fondos de los Campus de Albacete, Ciudad Real, Cuenca y Toledo. Desde el Servicio de Acceso al documento de cada campus tramitamos a través del programa GTBib-SOD las solicitudes de documentos existentes en otros campus (préstamo intercampus) y en otras bibliotecas (préstamo interbibliotecario).

En el campus de Toledo, de todos los documentos electrónicos solicitados por alumnos de grado, master y doctorado, un 33% se resuelve a través del préstamo intercampús y un 67 % se convierte en préstamo interbibliotecario

El 42 % de ese préstamo interbibliotecario tiene coste. De ese total de peticiones con coste sólo se cursan finalmente un 6 % de las peticiones en el periodo estudiado, sin existir una variación sustancial entre los perfiles de usuario.

El total de peticiones de préstamo interbibliotecario se reparte entre los acuerdos de gratuidad existente (C17, G-9 y NILDE), las peticiones canceladas por tener coste y las que se piden asumiendo el coste. La mayoría de estas solicitudes son de alumnos de grado y el resto son alumnos de postgrado.

Un 58 % de los documentos podemos obtenerlos sin coste gracias a los distintos acuerdos y colaboraciones que tenemos. Sobre ese total el mayor número, un 53 %, se



corresponde con peticiones tramitadas a bibliotecas que se encuentran dentro del catálogo C17, siendo temáticamente especializadas en ciencias de la salud. El 40 % se resuelven a través de las bibliotecas del G-9, siendo en este caso de temática multidisciplinar. El 7 % restante se cubre con las solicitudes tramitadas a NILDE, siendo también documentos multidisciplinarios.

Por último observamos que la mayoría de las peticiones que tienen coste, el 94 %, no se llegan a tramitar finalmente. Sólo se asume el coste de un 6% de las peticiones.

## Conclusiones

A la vista de nuestro estudio llegamos a las siguientes conclusiones:

- Negativa del usuario a afrontar el coste del servicio de préstamo interbibliotecario.
- Imposibilidad de satisfacer con nuestro propio fondo todas las necesidades de información de los alumnos de grado, master y doctorado.
- No obstante, existe la posibilidad de satisfacer con los acuerdos y sistemas de colaboración existentes buena parte de las solicitudes de documentos a centros externos a la UCLM, sin ningún coste para el usuario final.
- Necesidad de reducir el porcentaje de peticiones de documentos en las que el usuario tiene que asumir el coste, ya que la mayoría de las veces son canceladas y por tanto es información que queda fuera del trabajo de investigación.
- Se propone estudiar nuevas formas de colaboración, siguiendo los modelos colaborativos en los que ya participamos como el G-9 o NILDE.

## Bibliografía

BAHDON, M. A. El fortalecimiento de las misiones de las bibliotecas: una experiencia de colaboración atípica entre bibliotecarios municipales y una profesora de colegio. *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, 2012, 27(104), 97-109.

CARIDAD-SEBASTIÁN, M. y S. MARTÍNEZ-CARDAMA. El bibliotecario integrado en el aprendizaje universitario. *El profesional de la información*, 2013, 22(2), 149-154.



GONZÁLEZ GIMÉNEZ, B., A. ROCA VEGA, J. L. CÁRCELES ANDREU, E. AGUINAGA ONTOSO. Conozca a sus usuarios a través del SOD. En *XV Jornadas Nacionales de Información y Documentación en Ciencias de la Salud: grupos de trabajo y pósteres : Bibliosalud 2014*. Madrid : Colegio Oficial de Médicos, 2015, p. 156-157.

GÓMEZ SÁNCHEZ, A. F., R. ISABEL GÓMEZ, I. MASEDA AGÜERO, M. J. REBOLLO RODRÍGUEZ. Algunas dificultades de los servicios de obtención de documentos en las bibliotecas españolas en Ciencias de la Salud. En *XV Jornadas Nacionales de Información y Documentación en Ciencias de la Salud: grupos de trabajo y pósteres : Bibliosalud 2014*. Madrid : Colegio Oficial de Médicos, 2015, p. 136-137.

MANGIARACINA, S., M. GIANNUZZI, B. PISTOIA AND M. GUAZZEROTTI. Il sistema NILDE per il Document Delivery: dalla sperimentazione alla cooperazione, dal progetto al servizio. *Biblioteche oggi*, 2005, 23(1), 29-39.

SAN JOSÉ MONTANO, B. El espíritu de ayuda mutua: situación actual del servicio de obtención de documentos en las bibliotecas de ciencias de la salud en la comunidad de Madrid. En *IX Jornadas de Información y Documentación en Ciencias de la Salud*. Cáceres, 2002, p. 549-556.

ARROYO ORTEGA, O. El sistema de bibliotecas en Castilla-La Mancha: sin colaboración no hay paraíso. *RUIDERAe: Revista de Unidades de Información*, 2015, 7.