



Date : 11/07/2006

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

Joan E. Stein

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

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

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

Resumen

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- Satisfacción del usuario.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

