

IX Jornadas de Bibliotecas de Arquitectura. ABBA
Tarragona, 14 de noviembre de 1998

**Mesa redonda: "Las necesidades de información de los usuarios:
respuestas y posibles soluciones"**

**"El uso de Ariel como vía de recepción y de transmisión de documentos en el Servei
de Préstec Interbibliotecari de la Universitat Rovira i Virgili"**

por

Montserrat Olivé i Ollé

Cap de la Secció de Préstec Interbibliotecari i
Obtenció de Documents de la Biblioteca de la URV

En esta comunicación pretendo describir el funcionamiento del Servei de Préstec Interbibliotecari (PI) de la Universitat Rovira i Virgili (URV) centrándome en cómo ha influido la aplicación de las nuevas tecnologías de la información, en concreto Internet, en una de sus principales utilidades prácticas como es el correo electrónico y su relación con el usuario final (cliente). Es con el uso de Ariel, software de transmisión electrónica de documentos, que el Servei de PI de la URV puede ya facilitar y ofrecer al usuario final el suministro de documentos originales a su propio ordenador.

La URV nace en 1991 y tiene en la actualidad 12.000 alumnos, 900 profesores y ocho escuelas o facultades multidisciplinares. La Biblioteca de la URV tiene 150.000 volúmenes, 2.000 publicaciones periódicas y su organización está estructurada en una *Dirección*, unos *Servicios Centrales* (Secció d'Adquisicions, Secció de Catalogació y Secció de Préstec Interbibliotecari i Obtenció de Documents) y las *Bibliotecas de Centro*.

Los **objetivos** del Servei de PI de la Biblioteca de la URV son obtener (a partir de la demanda de los usuarios) cualquier documento, original o copia, que no se encuentre en el fondo de la propia Biblioteca de la URV, independientemente de su soporte físico, de su localización, y con la finalidad de estudio e investigación. Este servicio, a través del principio de cooperación y reciprocidad, permite que los usuarios de la Biblioteca de la URV puedan disponer de aquellos documentos que no se encuentran en ésta y, al mismo tiempo, que otras instituciones y bibliotecas puedan disponer de los documentos que están en la Biblioteca de la Universitat Rovira i Virgili.

Los usuarios pueden hacer sus peticiones directamente al Servei de PI o desde las diferentes bibliotecas especializadas de centro, o a través del formulario que hay en la página web de la URV. El Servei de Préstec Interbibliotecari de la Biblioteca de la URV está centralizado, es decir, hay un único servicio de proceso, gestión, y tramitación de peticiones así como de recepción de documentos. El punto de demanda se convierte de esta forma, en un punto de servicio, y coincidiendo con el número de bibliotecas especializadas y de centro de la URV, son ocho los puntos de servicio, en la actualidad.

La Secció de Préstec Interbibliotecari de la URV ha experimentado una profunda transformación en los últimos años. Tres factores han influido en potenciar la obtención de documentos en la URV. El primero es el aumento de estudios en la URV (más usuarios que tienen necesidad de información). El segundo, el cambio de biblioteca moderna, por sí misma incapaz de ser autosuficiente, no por no poder tener en sus fondos todo lo que sus usuarios necesitan, a causa del gran "boom" de la información producido a finales de este siglo. El tercero, está sujeto al programa DUP (Disponibilidad Universal de Publicaciones) de la IFLA, con los principios de cooperación y reciprocidad.

-
- 1 Biblioteca de Ciencias de la Educación y Psicología
 - Biblioteca de Ciencias Económicas y Empresariales
 - Biblioteca de Ciencias Jurídicas
 - Biblioteca de Enología
 - Biblioteca de Enfermería
 - Biblioteca de la escuela técnica Superior de Ingenieros
 - Biblioteca de Letras y Químicas
 - Biblioteca de Medicina y Ciencias de la Salud

Los instrumentos de que disponemos en la Secció de PI de la URV para cumplir con el objetivo y finalidad del Servicio son:



UNIVERSITAT
ROVIRA I VIRGILI

INSTRUMENTOS DE TRABAJO

● SOFTWARE

x S.O.D.

● FUENTES BIBLIOGRÁFICAS

x CATALOGOS COLECTIVOS (papel)

x BBDD (magnético, digital, en línea e internet)

● MEDIOS DE RECEPCIÓN Y TRANSMISIÓN

x E-Mail (ARIEL), Fax, Correo

Las principales aplicaciones del programa **SOD** (Servicio de Obtención de Documentos) son las siguientes: gestión de usuarios, control de peticiones, gestión administrativa, listados y etiquetas, gestión de datos estadísticos... El uso del software SOD ha significado la automatización² del Servei de PI de la URV. Con todas las instituciones que utilizan este software informático en España (bibliotecas de universidades, bibliotecas especializadas, etc.) se realizan unas reuniones anuales, y también existe un foro discusión en Internet -lista SOD-, donde todos los participantes tienen la posibilidad de sugerir mejoras e intercambios de opinión y procedimientos del propio SOD o de préstamo interbibliotecario. Queda asegurado que el SOD se adapte a todas las necesidades de los servicios.

Las **fuentes bibliográficas** existentes en la Secció ayudan a la localización de los registros en las bibliotecas proveedoras que satisfacerán las peticiones de nuestros usuarios. Una buena estrategia económica y de trabajo que entre los servicios de préstamo interbibliotecario de las universidades catalanas, hemos practicado, es la búsqueda en los catálogos colectivos que nos sean más próximos. Ya desde 1996 participamos en un grupo de trabajo sobre circulación de documentos en el CBUC (Consorti de Biblioteques Universitàries de Catalunya) con el objetivo de optimizar el acceso a los documentos que

² A finales del año 1991 y durante todo el año 1992, a iniciativa del Servei d'Obtenció de Documents de la Universitat Politècnica de Catalunya, y, con la colaboración del centro coordinador de la Divisió III de Ciències de la Universitat de Barcelona y nosotros -centro coordinador de la Divisió VII de la UB en Tarragona- se pone en funcionamiento un programa automatizado llamado SOD y su posterior implantación al Servei de Préstec Interbibliotecari.

integran el CCUC (Catàleg Col·lectiu de les Universitats Catalanes) i mejorar los servicios de préstamo interbibliotecario y de obtención de documentos de las bibliotecas consorciadas,

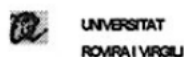
Gráficamente destacamos las siguientes fuentes bibliográficas:

BBDD

> SOPORTE MAGNÉTICO (disquetes)	MECANO Univ. de la Coruña Univ. de Huelva Univ. Politécnica de Valencia.....
> SOPORTE DIGITAL (CD-ROM)	REBIUN CSIC C-17 Red local de CD-Roms de U.R.V. MYRIADE SIGLE WORLD WIDE LIBRARIES.....
> SOPORTE EN LÍNEA (Internet)	CSIC CCUC TESEO ISBN FirstSearch OCLC Bibliotecas Públicas Universitarias Directorio de Centros de P.I. en España...

Los nuevos **medios o vías de recepción y transmisión**, en definitiva, la implementación de las nuevas tecnologías de la información en nuestra institución nos sitúa, en este momento, en condiciones de poder aplicarlas. El objetivo es de garantizar un servicio adecuado en consonancia con los continuados cambios a que estamos sometidos los profesionales de la información. Nos referimos sobretodo al uso de Internet. La red de redes permite no solamente el acceso a registros bibliográficos, sino también acceso a información puntual: direcciones, teléfonos, faxes... actualizados de bibliotecas.

Una gran herramienta es la transferencia de información a través del **correo electrónico** (E-mail). Las ventajas de su uso frente a otras vías de transmisión tradicionales (correo, fax, teléfono) son:



MÉTODOS CONVENCIONALES /E-MAIL



Demora de tiempo

Línea ocupada

Extravío

Disponibilidad

Nunca comunica

Envío inmediato a todo el mundo

Nunca se pierde

Informa direcciones erróneas

Disponible en PC o terminal

TRATAMIENTO MANUAL

AUTOMATIZACIÓN PETICIONES

Otra forma de agilizar la recepción de documentos, dentro del CBUC, es el uso de una "maleta" --correo diario-- entre los diferentes puntos de servicio de préstamo interbibliotecario de cada institución consorciada.

En el marco de *las V Jornadas Españolas de Documentación Automatizada* el Servei de PI de la URV presentó una comunicación que llevaba por título "Una experiencia práctica del correo electrónico en el Servicio de Obtención de Documentos de la URV",⁴ dónde se

⁴ Duarte, Gema; Olivé, Montserrat. "Una experiencia práctica del correo electrónico en el servicio de obtención de documentos de la Universitat Rovira i Virgili" en *Sistemas de Información: balance de 12 años de jornadas y perspectivas de futuro: Actas de las V Jornadas Españolas de Documentación Automatizada*. Cáceres : Universidad de Extremadura; ABADMEX, 1996. P. 859-863.

explicaba cómo hemos llevado a la práctica (a partir de la posibilidad que ofrece el programa SOD de enviar las solicitudes de PI vía correo electrónico a los centros suministradores, tanto nacionales como internacionales) la recepción de las peticiones de nuestros usuarios utilizando esta vía de transmisión, la cual de forma automática se integrará en el SOD. Una primera fase fue el uso de un formulario electrónico -en forma de plantilla-- distribuido a nuestros usuarios, y, en una segunda fase ha sido a través de tecnología www.s.

El uso de este formulario de correo electrónico nos permite: recibir y capturar las peticiones del usuario, la introducción automática en el programa SOD de gestión de solicitudes, informar al usuario automáticamente y de forma detallada y, por último, transmitir la petición a la biblioteca proveedora también electrónicamente.

Ariel es el software de transmisión electrónica de documentos más utilizado en centros de documentación y universidades de todo el mundo. Los requisitos técnicos necesarios son: windows 95, PC a 66 Mhz y 16 Mb de memoria RAM, 25 MB de espacio de memoria en el disco duro, acceso a Internet, conexión a una impresora y un escáner.

Ariel ha sido desarrollado por RLG (The Research Libraries Group, Inc.), asociación no lucrativa integrada por más de 150 instituciones de investigación. Permite escanear artículos, fotografías i otros documentos, enviar las imágenes a todo el mundo mediante FTP (File Transfer Protocol) o E-mail i imprimirlas con una impresora compatible con Windows, de forma totalmente integrada. La calidad de los documentos enviados, especialmente aquellos que incorporan gráficos, fotografías, etc... resulta muy superior a la que se consigue con la transmisión por fax i el sistema es más rápido, fiable y económico. Cada vez son más las instituciones españolas que optan por este sistema para poder enviar sus documentos a través de los servicios de préstamo interbibliotecario. En España , en la Biblioteca de la Universidad de Granada existe un directorio actualizado de las instituciones que utilizan Ariel: ([http:// www.ugr.es/biblio/](http://www.ugr.es/biblio/))

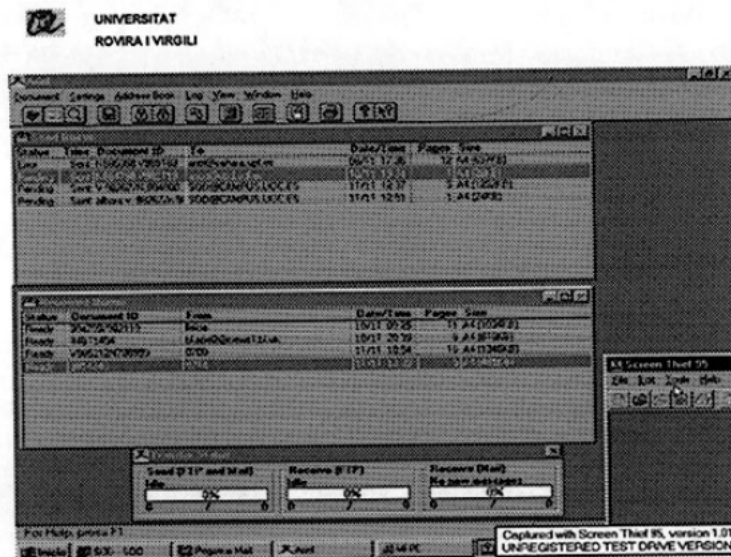
En un primer momento, se activa el uso de Ariel con el objetivo de buscar un sistema informático, lo más rápido posible, que permita la transmisión electrónica de documentos en texto completo entre las bibliotecas del CBUC. Las dificultades en activar un proyecto piloto de esta envergadura (falta de infraestructura, personal suficiente, dedicación de los informáticos en montar el equipo...) retrasan hasta setiembre de 1998 que el grupo de bibliotecas consorciadas empiecen a utilizar este software. En la Sección de PI de la URV se implanta Ariel en enero de 1998 haciendo pruebas con otras universidades españolas, con el CSIC y recientemente ya con la British Library Lending Division. De esta forma, y como consecuencia inmediata hemos pasado a obtener artículos originales, reduciendo el tiempo de 7-15 días a 2horas-3 días).

5 (<http://www.urv.es/sgeneral/biblioteca/pi>)

En el Servei de PI de la URV iniciamos la difusión de este servicio de Ariel a través de nuestra página www (<http://www.urv.es/sgeneral/biblioteca/pi/ariel>) con la finalidad de que sea ya el propio usuario, (si la biblioteca proveedora del documento original nos lo permite), quien reciba el documento electrónicamente a su ordenador. El usuario final/cliente no es necesario que tenga una estación Ariel, sino que con programas "shareware" de Internet o una aplicación de Windows 95 llamada "Imaging", que actúan como visualizadores de los documentos con formato Ariel.

Como servicio de préstamo interbibliotecario de la URV proveedor de documentos, el uso de Ariel ha incrementado el volumen de peticiones a suministrar a otras bibliotecas por la rapidez de suministro de nuestra Sección.

Reproducimos a continuación una impresión del programa Ariel:



El uso del correo electrónico, por un lado, ha reducido considerablemente el número de días que se necesitaban para recibir las peticiones, y por otro, con el uso de Ariel se han reducido también los días de recepción de los documentos originales.

Como consecuencia de incorporar nuevas herramientas para localizar y transmitir documentos, en el Servei de Préstec interbibliotecari de la URV es necesario continuamente adaptar sus estrategias de búsqueda.

Es fundamental la adecuación y la implementación progresiva de nuevas tecnologías de comunicación, información y acceso al documento primario, en este Servicio para estar al día. Compartir recursos, minimizar costes y tiempos , promover mejoras nacidas del desarrollo y gestión de las nuevas tecnologías son objetivos que tiene el Servei de Préstec Interbibliotecari de la URV. Consideramos primordiales aquellos que nos permitan lograr y mantener unos niveles de calidad, innovación y adecuación a la demanda.

En un futuro, el usuario será cada vez *"más virtual"*, y es necesario que el Servei de PI sea eficaz adaptándose a sus necesidades de información.