

Préstamo Interbibliotecario y Suministro de Documentos. Pautas para el uso compartido de recursos en bibliotecas públicas.

I. INTRODUCCIÓN.

La consolidación de los hábitos de colaboración entre bibliotecas, como respuesta a las necesidades de los nuevos tiempos, la implantación en ellas de sistemas de gestión automatizados, catálogos colectivos y, en general, las actuales técnicas de información y comunicación, están haciendo que el uso compartido de los fondos bibliográficos sea una práctica ya habitual no solo entre las bibliotecas científicas y universitarias, sino también entre las bibliotecas públicas.

Según las Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas¹, *“los fondos de cada biblioteca son, en cierta medida, únicos. Ninguno puede contener todos los documentos que su público requiere. Por lo tanto, las bibliotecas pueden fortalecer en gran medida sus servicios facilitando el acceso a los fondos de otras. Las bibliotecas pueden participar en planes para compartir recursos a cualquier nivel, ya sea local, regional, nacional o internacional, con bibliotecas de numerosas organizaciones que poseen recursos informativos. Asimismo, la biblioteca debe también facilitar el préstamo de sus fondos a otras, mediante la participación en una red, por ejemplo en un catálogo colectivo o en una red local de proveedores de información, tales como escuelas, institutos o universidades”*.

Por otro lado, factores como la mejora en los niveles académicos de la ciudadanía, los cambios en el empleo del tiempo de ocio y la generalización de diferentes modalidades de formación autónoma y continuada a lo largo de la vida entre la población, pueden ayudar a explicar el desarrollo tan importante que en estos últimos tiempos están experimentando los servicios de Préstamo Interbibliotecario y Suministro de Documentos en las bibliotecas públicas.

Préstamo Interbibliotecario, según la IFLA², es *“el proceso por el que una biblioteca obtiene de otra un material bibliotecario específico, solicitado por sus usuarios y que no está disponible en su propio fondo. El material solicitado se puede enviar en préstamo temporal, o puede suministrarse o transmitirse en su lugar una copia”*. Es decir, a través de este servicio se puede solicitar cualquier tipo de documento (libro, artículo de revista, capítulos de monografías, materiales audiovisuales, etc.), original o copia, y en cualquier soporte (papel, microforma o digital).

¹ Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios y Bibliotecas (IFLA), Sección de Bibliotecas Públicas. *Directrices IFLA / UNESCO para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas: abril de 2001*. Madrid: Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, Secretaría de Estado de Cultura y Deporte, [2002] También disponible en www.ifla.org/VII/s8/news/pg01-s.pdf

² IFLA, *Model National Interlibrary Loan Code* (First agreed by IFLA 1983. Revised 2000) Disponible en www.ifla.org/VI/2/p3/model.htm

Suministro de documentos es el envío de la reproducción de un documento, perteneciente a las colecciones de una biblioteca, a otra que tramita la solicitud de uno de sus usuarios.

La implantación creciente de estos servicios ha hecho que evolucione el propio concepto, de forma que hoy en día se conciben como herramientas imprescindibles en la adopción de criterios de racionalización en el tratamiento de colecciones y como piezas fundamentales de esa tendencia general de uso compartido de recursos y de cooperación bibliotecaria. Para poder llevarlos a cabo de forma eficaz, resulta igualmente importante poner en común los complejos procedimientos que conlleva su gestión.

Así pues, la finalidad de estas recomendaciones es alentar un proceso de normalización y homogeneización de estos servicios en las bibliotecas públicas españolas que garantice por igual a todos los ciudadanos el acceso universal a los documentos en ellas conservados y que aporte mejoras sustanciales en la prestación de los mismos. En este documento se asumen de forma genérica las *Directrices* publicadas recientemente por la IFLA³ y se presentan junto a unas breves consideraciones que tratan de aproximarlas a la situación de las bibliotecas públicas de nuestro entorno.

II. OBJETIVOS DE LAS PAUTAS.

Los objetivos fundamentales que se pretenden alcanzar con estas pautas son:

- Unificar criterios y procedimientos en el uso compartido de los recursos documentales entre las diferentes bibliotecas públicas españolas, así como promover que se dé una difusión lo más amplia posible de los mismos.
- Plantear la consideración del servicio de Préstamo Interbibliotecario y Suministro de Documentos, como uno de los servicios básicos e imprescindibles en todas las bibliotecas públicas españolas.
- Ofrecer un marco de referencia para la elaboración de normas y reglamentos que faciliten el intercambio de documentos y que pueda ser adecuado a cualquier tipo de biblioteca, red o sistema bibliotecario.
- Propiciar la elaboración de convenios entre sistemas de bibliotecas, especialmente dentro de cada comunidad autónoma, para la compensación de transacciones y la puesta en común de procedimientos.

³ IFLA, *Directrices para Mejores Prácticas en Préstamo Interbibliotecario y Suministro de Documentos* (Abril 2006). Disponible en www.ifla.org/VI/2/p3/Guidelines_ILDD-es.htm

- Alentar la creación de recursos compartidos en los diferentes sistemas de bibliotecas públicas, tales como bibliotecas centrales de préstamo y de depósito, programas de formación, medios electrónicos, de gestión o compensación económica, y cualesquiera otros que faciliten el acceso a los documentos desde las bibliotecas públicas.

III. RECOMENDACIONES GENERALES.

Como principios fundamentales que favorezcan unos mejores y más eficaces servicios, se recomienda a todas las bibliotecas lo siguiente:

1. Elaborar y difundir normas específicas para estos servicios, con procedimientos que simplifiquen y agilicen al máximo la tramitación de las solicitudes, así como el envío y la devolución de los documentos.
2. Emplear formularios de solicitud adaptados a los estándares bibliotecarios y procedimientos de tramitación que permitan interactuar y sean compatibles con los sistemas generales de gestión bibliotecaria.
3. Utilizar, siempre que sea posible, el correo electrónico como medio de comunicación preferente para tramitar las solicitudes.
4. Usar las tecnologías que permite Internet para facilitar a usuarios y bibliotecas la formulación y seguimiento de sus solicitudes.
5. Enviar los documentos de la forma más rápida posible y garantizando su integridad, ya sea por correo certificado, mensajería o por otros medios convenidos entre bibliotecas.
6. Cuando se envíen reproducciones, dar preferencia al soporte digital y a su transmisión electrónica.
7. Incluir en los formularios de solicitud para los usuarios el compromiso expreso de la utilización de las reproducciones dentro de las condiciones establecidas por la legislación vigente.
8. Fomentar la reproducción digital completa de aquellas obras de interés local consideradas de dominio público, por haber transcurrido 70 años tras la muerte del autor, y las de los autores que lo hayan permitido expresamente. Habilitar canales abiertos, accesibles a los usuarios, para la difusión electrónica de estas obras.
9. Ofrecer el servicio de forma gratuita, asumiendo la biblioteca suministradora los gastos de envío y la biblioteca peticionaria los de devolución.

10. Establecer criterios de evaluación, cualitativos y cuantitativos, mediante encuestas de satisfacción dirigidas a usuarios y el seguimiento estadístico del número y tipo de peticiones y de los tiempos de respuesta.

IV. RECOMENDACIONES ESPECÍFICAS PARA LA BIBLIOTECA PETICIONARIA.

La biblioteca peticionaria es la que solicita a otra el servicio de préstamo o la reproducción de un documento con la finalidad de suministrárselo a uno de sus usuarios. Se recomienda a la biblioteca peticionaria lo siguiente:

1. Disponer de unas normas en las que se informe a los usuarios con claridad acerca de las condiciones de uso del servicio, los plazos estimados de respuesta, las sanciones en caso de pérdida o deterioro y los gastos económicos que puede conllevar el proceso, así como sobre el compromiso que adquiere de aceptar las condiciones que en su caso pueda establecer la biblioteca suministradora.
2. Habilitar formularios web e impresos para usuarios, que, en la medida de lo posible, interactúen con la información de los catálogos, contengan los datos básicos de identificación del lector y del documento solicitado y se ajusten a los requisitos de trámite. En dichos formularios se podrá requerir la cita de la fuente de información de la que se ha extraído la referencia bibliográfica.
3. Solicitar los documentos a las bibliotecas más cercanas, preferentemente a las que formen parte de su propio sistema autonómico de bibliotecas.
4. Usar los formularios web dispuestos por las bibliotecas suministradoras para tramitar las solicitudes de los usuarios. En su defecto, realizar las peticiones a las bibliotecas suministradoras por correo electrónico, fax, correo postal o, en último caso, por teléfono.
5. Enviar una solicitud por cada documento requerido, o según disponga la biblioteca suministradora en el caso de solicitud de lotes de documentos.
6. Evitar la tramitación de solicitudes de originales de una antigüedad inferior a un año y que se encuentren disponibles en los canales convencionales de distribución comercial.
7. Usar tecnología web o SMS para mantener al usuario informado del estado de su solicitud, así como para la tramitación de las posibles renovaciones de los préstamos.

8. Facilitar el uso y préstamo domiciliario de los documentos recibidos, en caso de que la biblioteca suministradora lo permita. Cuidar especialmente que el usuario final devuelva los documentos en el plazo previsto y en el mismo estado en que se prestaron. Para los casos de pérdida o deterioro, se recomienda establecer sanciones similares a las determinadas para sus propios fondos.

9. Llevar un control estadístico anual de las solicitudes tramitadas, con datos que diferencien entre tipos de bibliotecas a las que se solicitaron (propia Comunidad Autónoma, resto de España, y extranjero); las que han sido tramitadas o denegadas; y el número total de préstamos de originales o de reproducciones obtenidos.

V. RECOMENDACIONES ESPECÍFICAS PARA LA BIBLIOTECA SUMINISTRADORA.

La biblioteca suministradora es la que proporciona a otra el documento que le ha sido solicitado, previa petición de un usuario. Se recomienda a la biblioteca suministradora lo siguiente:

1. Atender todas las solicitudes recibidas y confirmar a la biblioteca peticionaria la recepción / aceptación de la solicitud. En caso de no poder atenderla, indicar el motivo y, si es posible, ofrecer información relativa a otros posibles centros que puedan tener la obra u ofrecer su reproducción.

2. Establecer compromisos en los plazos de respuesta para las solicitudes atendidas. Es conveniente no exceder los siguientes plazos:

- 3 días como máximo, si la respuesta es negativa.
- 7 días como máximo, si la respuesta es positiva.

3. Mantener en su página web las normas que regulen las condiciones del servicio y un formulario de petición asociado al catálogo en línea de su biblioteca o al Catálogo Colectivo de las Bibliotecas Públicas del Estado.

4. Habilitar para el Préstamo Interbibliotecario todos los ejemplares que constituyan la colección de préstamo domiciliario. Excepcionalmente, cada biblioteca decidirá si presta obras de su colección de consulta y en qué condiciones.

5. Determinar la duración del préstamo, fijando un periodo de tiempo concreto en función del material que se envía. Este plazo comenzará a partir de la recepción de la obra en la biblioteca peticionaria. Los plazos que se recomiendan son:

- 1 mes para el préstamo de monografías.
- 15 días para el préstamo de audiovisuales.

- Entre 7 y 15 días para el préstamo de una obra de consulta.
6. Facilitar el uso del documento al usuario final, incluyendo en lo posible el préstamo domiciliario de los documentos que se suministren.
 7. Enviar los documentos claramente identificados, adjuntando la siguiente documentación:
 - Un albarán en el que conste el número de solicitud de la biblioteca peticionaria y el número de referencia de la biblioteca suministradora.
 - Información de las condiciones específicas del préstamo: fecha máxima de devolución, indicación de la posibilidad o no del préstamo domiciliario, así como cualquier tipo de restricción en el uso o reproducción del documento.
 - Nota de gastos y procedimiento de pago, si el servicio no fuera gratuito. En tal caso, se recomiendan como medio de pago los cupones IFLA, aunque también se puede realizar mediante giro postal o ingreso bancario.
 - Etiqueta con la dirección postal de la biblioteca suministradora para facilitar la devolución de los documentos.
 8. Elaborar una estadística anual que permita conocer el número total de solicitudes recibidas, las que han sido tramitadas o denegadas, y el número de préstamos de obras originales o de reproducciones suministradas. Es aconsejable diferenciar y contabilizar las peticiones provenientes de fuera y del interior de su propio sistema de lectura pública y las que se han recibido de bibliotecas extranjeras.