



**Universidad Complutense
de Madrid.
Biblioteca**
Servicio de Acceso al
Documento



Documentos BUC
Serie: Informes

**EL PRÉSTAMO INTERCENTROS EN LAS BIBLIOTECAS DE LA
UCM. 2002-2008**
**EL ENVÍO ELECTRÓNICO DE DOCUMENTOS EN EL PRÉSTAMO
INTERBIBLIOTECARIO E INTERCENTROS**

Versión del Documento 1.0

Fecha: 2009

Preparado por: Juan Francisco Ramos Sánchez

El contenido de este documento es propiedad de la Universidad Complutense. La información aquí contenida sólo debe ser utilizada para el fin para el que es suministrada, y este documento y todas sus copias deben ser devueltos a la Universidad si así se solicita.

INDICE

PRESENTACIÓN

INTRODUCCIÓN

1. EL PRÉSTAMO INTERCENTROS EN LA BIBLIOTECA COMPLUTENSE

1.1. BIBLIOTECAS UCM COMO PROVEEDORAS DE PRÉSTAMO INTERCENTROS (MÓDULO EXTERNOS DE PROGRAMA DE PI)

1.1.1. Estadísticas generales de Préstamo Interbibliotecario y préstamo intercentros

1.1.2. Artículos y libros servidos en préstamo intercentros

1.1.2.1. Bibliotecas más proveedoras

1.1.2.2. Bibliotecas más peticionarias

1.1.3. Problemas más notables del préstamo intercentros

1.1.3.1. Tiempos de respuesta en el préstamo intercentros: la calidad del servicio

1.2. BIBLIOTECAS UCM COMO PETICIONARIAS DE PRÉSTAMO INTERCENTROS (MÓDULO DE INTERNOS DEL PROGRAMA DE PI)

1.2.1. Consideraciones generales

1.2.2. Tiempos de tramitación y obtención de los documentos

1.2.3. Otros problemas importantes del préstamo intercentros

1.3. POSIBLES MEJORAS DEL PRÉSTAMO INTERCENTROS

1.4. POSIBILIDAD DE AMPLIAR EL PRÉSTAMO INTERCENTROS A OTRAS CATEGORÍAS DE USUARIOS

2. EVOLUCIÓN DEL PRÉSTAMO INTERBIBLIOTECARIO Y EL PRÉSTAMO INTERCENTROS (LAS BIBLIOTECAS COMO PROVEEDORAS – MODULO EXTERNOS DEL PROGRAMA DE PI-)

2.1. COMPARACIÓN ENTRE LA EVOLUCIÓN DEL PRÉSTAMO INTERBIBLIOTECARIO Y EL PRÉSTAMO INTERCENTROS (POR CENTROS)

2.1.1. Préstamo Interbibliotecario

2.1.2. Préstamo intercentros: evolución muy diferente

3. ENVÍO ELECTRÓNICO DE DOCUMENTOS

3.1. Encuesta 2007 (finales). Módulo de Externos.

3.2. Encuesta 2009 (primer trimestre). Módulo de Externos.

PRESENTACIÓN

Este informe persigue dos objetivos:

1. Estudiar la situación del préstamo intercentros, entre bibliotecas de la BUC, explorando la posibilidad de ampliar el suministro de libros a otras categorías de usuarios (alumnos), a partir de los datos obtenidos del programa de gestión del préstamo interbibliotecario, con el que también se gestiona el préstamo intercentros.
2. Ver en qué medida utilizan nuestras bibliotecas el envío electrónico de documentos, tanto para Préstamo Interbibliotecario como para préstamo intercentros, con objeto de dar cumplimiento al objetivo operacional 6.4.2. del vigente Plan Estratégico de la BUC: *“Impulsar el envío electrónico de documentos, tanto para préstamo interbibliotecario como para préstamo intercentros”*

Al mismo tiempo, se hace un pequeño análisis de la evolución del préstamo Interbibliotecario y el intercentros en las bibliotecas de la BUC durante los últimos años, desde que se instaló el programa de gestión de PI, que nos ha permitido contar con estadísticas continuadas y fiables.

Respecto al préstamo intercentros, se plantean algunos de los problemas que tiene, desde el punto de vista del Servicio Central de Acceso al Documento y dicho Servicio hace algunas propuestas de mejora, que podrían aumentar la calidad del servicio.

Del informe se deduce que el préstamo intercentros se ha ido afianzando poco a poco y que crece, aunque muy lentamente y que los principales problemas que afronta son los relacionados con la organización del servicio en cada biblioteca y el personal destinado al mismo. También se ve claramente como algunas bibliotecas dan prioridad a la tramitación de las peticiones de sus usuarios internos (las peticiones de sus profesores e investigadores), atendiendo con menor diligencia las peticiones procedentes del exterior (ya sea de otras instituciones ajenas a la UCM como de las otras bibliotecas UCM).

En cuanto al envío electrónico de documentos, lo más notable, detectado a través de la encuesta realizada al efecto y en un reciente curso sobre licencias y derechos de autor impartido a parte del personal de la BUC, es que existe un gran desconocimiento de todo lo relativo a las condiciones de uso y restricciones al envío de documentos electrónicos –artículos, libros, y otros documentos– entre el personal en general y entre los encargados del Préstamo Interbibliotecario e intercentros, en particular. Desde el punto de vista tecnológico no hay ningún problema porque prácticamente todas las bibliotecas tienen escáneres para digitalizar los artículos impresos y en lo referente a cargas de trabajo, tampoco, porque se tarda lo mismo en digitalizar que en fotocopiar y, a cambio, se ahorra (aparte de papel), grapar, ensobrar, enviar por correo, etc.

Antes de generalizar en envío electrónico de documentos, habría que informar –y formar– a los responsables de PI sobre las condiciones de las licencias y sobre cómo y dónde pueden encontrar la información que necesitan para saber si pueden o no pueden enviar un artículo electrónico por vía electrónica a otra biblioteca. Esta formación incluiría la presentación del módulo ERM de Millennium (Gestión de Recursos Electrónicos) y las funcionalidades que el mismo ofrece para los responsables de Préstamo Interbibliotecario y llevaría a cabo en una Jornada de actualización sobre PI.

Después no habría problema para generalizar el envío electrónico de documentos a todas las bibliotecas.

En cuanto a la posible ampliación del préstamo intercentros a los alumnos, como mejora en la calidad del servicio de préstamo que ya se les ofrece, las pocas bibliotecas que contestaron a la encuesta, no se manifiestan muy a favor porque lo ven como más carga de trabajo y lo miran desde el punto de vista de organización interna, nunca desde el punto de vista del usuario y la mejora que puede suponer en la calidad del servicio que se le ofrece. Hay que hacer notar que pocos centros contestaron a la encuesta y que los encargados de hacerlo fueron los responsables de Préstamo Interbibliotecario, no los directores, por lo que no se puede hablar de datos generales, sólo de una muestra.

Podríamos asumir esta ampliación de servicio a los alumnos, dado que hay plantilla suficiente en los centros y un programa que nos facilita la gestión y que es un servicio que prestan otras bibliotecas universitarias en España, y que supondría una gran mejora en el servicio de préstamo. En principio extenderíamos el préstamo intercentros de libros, no de reproducción de artículos, porque las revistas son utilizadas sobre todo por investigadores y profesores (no por alumnos) y porque dichas reproducciones suponen mayor carga de trabajo y coste económico.

Antes de extender el servicio a los alumnos tendríamos que plantearnos la incidencia que en el mismo tienen:

1. El medio de transporte: depender del servicio de reparto de la Universidad a veces da problemas y no parece realista, en este momento, pensar en la contratación de un servicio de reparto externo, tal y como se utiliza por ejemplo para la Maleta Viajera del Consorcio Madroño.
2. La actual tramitación del préstamo intercentros requiere la gestión y validación en dos sistemas distintos: el programa de gestión de PI y el módulo de circulación de Millennium. Esto supone duplicación de tareas y conlleva un mayor margen de error. Bien es cierto que podríamos usar sólo el módulo de circulación; en su momento se optó por usar también el de préstamo Interbibliotecario porque, aparte de servir para un mejor control de estos préstamos, permitía cuantificar cargas de trabajo a través de las estadísticas correspondientes. En la situación actual, si usáramos sólo Millennium, dejaríamos de contar con datos estadísticos tan precisos como los que tenemos ahora, y que han permitido hacer este informe, pero, ¿realmente necesitamos estos datos diferenciados de los restantes de préstamos personales?

También existen otras vías por las que mejorar el servicio de préstamo y facilitar la utilización del mismo por los usuarios, como instalar más autopréstamos, ofrecer la posibilidad de devolver los libros en cualquier sucursal, independientemente de dónde se hayan obtenido o colocar buzones de devolución en las bibliotecas para que los usuarios no tengan que esperar en el mostrador y puedan devolver los libros fuera de las horas de apertura de las bibliotecas.

Manuela Moreno
Subdirectora de Servicios Técnicos y Adquisiciones

PRÉSTAMO INTERCENTROS EN LAS BIBLIOTECAS de la UCM

Introducción

Se realiza un estudio sobre el Préstamo Intercentros a lo largo de los últimos años en la BUC, su evolución y estado actual.

Se consignan los datos obtenibles del Programa Automatizado de P.I. puesto que ya se pueden extraer, con precisión, a partir de 2004, año en el que el Programa Automatizado de P.I. estaba ya extendido en todas las bibliotecas.

Se extraen las cifras, fundamentalmente, del Módulo de EXTERNOS (= UCM Proveedora), cuyas estadísticas son más simples y fáciles que las del módulo de INTERNOS (= UCM Peticionaria). Además, son más completas, porque la implementación del módulo de EXTERNOS en todas las bibliotecas fue anterior al del módulo de INTERNOS: desde 2003 las cifras en el módulo de EXTERNOS son completas, mientras que hay que esperar a 2004 para que lo sean en el módulo de INTERNOS.

Aparte de las Estadísticas, que se observan de manera rigurosa, se intercalan textos complementarios de explicación de las mismas.

El informe, aunque se fija más en el préstamo INTERCENTROS, es muy significativo, porque es totalmente extensible al Préstamo Interbibliotecario, luego tiene una trascendencia muy general, de ahí su IMPORTANCIA. De hecho, una buena parte de las cifras que se barajan se refieren a ambos préstamos, tanto al préstamo INTERCENTROS como al INTERBIBLIOTECARIO, y a veces las cifras se refieren a los dos juntos porque no hay diferencia, de calidad, de atención, etc., entre uno y otro.

El **Préstamo Intercentros** ha existido siempre entre las bibliotecas, pero no se ha empezado a contabilizar hasta que no se ha introducido en el Programa Automatizado de P.I., (2001, 2002,...), un deseo que tuvieron todos los directores de biblioteca durante los años previos a la implementación del Programa de P.I. y su inclusión en éste, como una división clara dentro del mismo. Tal deseo se plasmó introduciéndolo en el Programa Automatizado de P.I. al crearlo, y ahora las Estadísticas dan cabida a este apartado, que no es propiamente "préstamo interbibliotecario" (= servicio entre distintas instituciones), sino un servicio entre bibliotecas de la propia UCM, como veremos en su definición.

Definición

Préstamo Intercentros: es el movimiento de documentos (artículos/libros) que ocurre entre bibliotecas de la Universidad Complutense de Madrid, provocado por las peticiones de usuarios internos -de la propia Universidad- en el cual los responsables del Servicio de Préstamo Interbibliotecario son intermediarios entre la biblioteca peticionaria (aquella a la que pertenece el peticionario) y la biblioteca proveedora (aquella a la que se solicita el documento). No se debe hacer entre bibliotecas muy próximas. En este servicio se utiliza siempre el correo interno de la

propia Universidad, para libros y fotocopias en papel, y el correo electrónico, para envío –en determinadas bibliotecas- y recepción, en todas, de documentos electrónicos en archivos PDF (artículos de revista en las bibliotecas que así los proporcionan). Es complemento del préstamo personal, -se controla también con el módulo de Circulación de Millennium- y se ofrece con el propósito de evitar desplazamientos, dentro de la propia Universidad, a los usuarios internos. Ése es su fin, y no la rapidez en el suministro/obtención, ni la sustitución por el préstamo personal “presencial”, más rápido y eficaz. Sólo es un servicio complementario, una especie de “préstamo personal especial que no es presencial”.

1. EL PRÉSTAMO INTERCENTROS EN LA BIBLIOTECA COMPLUTENSE

1.1. BIBLIOTECAS UCM COMO PROVEEDORAS DE PRÉSTAMO INTERBIBLIOTECARIO E INTERCENTROS (MÓDULO DE EXTERNOS DEL PROGRAMA DE PI)

1.1.1 Estadísticas generales de Préstamo Intercentros y Préstamo Interbibliotecario. Peticiones atendidas. Años 2002 a 2007

Año	Préstamo intercentros	Préstamo interbibliotecario
2002	2.896	16.293
2003	3.879	18.134
2004	4.014	15.836
2005	3.929	13.860
2006	4.233	12.714
2007	4.457	11.989

En estas cifras podemos ver un estimulante crecimiento, leve pero progresivo, de las peticiones de INTERCENTROS. La diferencia grande entre el 2002 y el 2003 está motivada porque en el año 2002 el módulo de EXTERNOS no se había implementado en todas las bibliotecas¹. Y aunque las cifras de 2008 son aún muy incompletas, y por eso no están incluidas en el cuadro anterior, se mantiene esta tendencia al alza como se puede comprobar, también, en las cifras parciales que se dan a continuación, comparando este último año con los inmediatamente anteriores y tomando un tiempo semejante:

Del 1 de enero y hasta el 18 de abril de 2008 se habían atendido en INTERCENTROS, en estos 3 últimos años:

¹ La implementación se realizó en varias fases; a finales de ese año, el módulo de Externos ya estaba implementado en todas las bibliotecas pero no en enero, que tan sólo estaba operativo en 10 bibliotecas.

Año	Nº Peticiones
2006	1.548
2007	1.591
2008	1.721

Por el contrario, el préstamo interbibliotecario va claramente en descenso. La cifra de peticiones ha ido disminuyendo todos los años a partir de 2003, aunque en realidad este descenso ya era patente en 2002 pero las cifras no se reflejan en la tabla porque, como se ha dicho antes, dichas cifras no son completas dado que el módulo no estaba operativo en todas las bibliotecas.

1.1.2. Artículos y libros servidos en el Préstamo Intercentros

Desde el 1 de Enero del 2001 hasta el 22 de enero del 2008 se habían atendido 13.562 peticiones de artículos (11.854 servidas, positivas) y 10.618 peticiones de libros (9.696 servidas, positivas). Por tanto, aunque es superior el número de fotocopias de artículos, es muy alto también, el número de libros que se han servido mediante el préstamo intercentros.

1.1.2.1. Las bibliotecas más proveedoras

Desde el 1 de enero del 2001 hasta el 22 de enero del 2008, la escala de bibliotecas PROVEDORAS, por peticiones atendidas, en préstamo intercentros, es (de mayor a menor):

Biblioteca	Nº Peticiones atendidas
Medicina	3.132
G.e Historia	2.042
Políticas	1.540
Matemáticas	1.343
Farmacía	1.266
Económicas	1.240
Educación	1.229
Filología A	1.101
Derecho	1.082
Psicología	1.024
Veterinaria	962
Filosofía	960
Químicas	940
C.Información	869
Físicas	864
Filología B	752
Biológicas	680

Geológicas	549
Trab.Social	449
Bellas Artes	409
Odontología	316
Cc. Documentación	297
Empresariales	258
Enfermería	255
Óptica	154
Estadística	139
Informática	113
Castroviejo	60
Relac.Laborales	46
Serv.Centrales	35
Bibl.Histórica	30
Bibl.de Trabajo	18

1.1.2.2. Las bibliotecas más peticionarias

Si en el cuadro anterior se consignaban qué bibliotecas han servido más o menos en Intercentros, resultando las cifras, de mayor a menor, en cuanto a su comportamiento como bibliotecas Proveedoras, en el siguiente se consignan **qué bibliotecas han pedido más o menos** en préstamo intercentros, esto es, cuál es su lugar como peticionarias.

Desde el 1 de enero del 2001 hasta el 22 de enero del 2008, la escala de bibliotecas peticionarias -de mayor a menor- es:

Biblioteca	Nº Peticiones
Farmacia	2.316
Químicas	2.255
Educación	2.057
Políticas	1.929
Veterinaria	1.510
G.e Historia	1.393
Físicas	1.290
C.Información	1.288
Biológicas	1.242
Derecho	1.095
Medicina	909
Económicas	844

Psicología	761
Óptica	652
Geológicas	646
Filología A	563
Matemáticas	489
Filosofía	407
Serv.Centrales	401
Enfermería	359
Estadística	316
Odontología	301
Cc. de la Documentación	287
Informática	211
Trab. Social	187
Bellas Artes	173
Bibl.Histórica	70
Empresariales	52
Relac.Laborales	35
Bibl.Trabajo	8

1.1.3. Problemas más notorios del Préstamo Intercentros

Demoras en la atención de las peticiones: el problema más importante

Aunque en la misma definición de este servicio se ha aclarado que es un servicio complementario al préstamo personal, (es el préstamo personal no presencial), y que es más lento que éste, existen unas diferencias ostensibles entre unas bibliotecas y otras en cuanto a rapidez del suministro, que veremos enseguida y que llaman poderosamente la atención. Estas diferencias deberían ser corregidas evitando las demoras en las que más tardan, aunque se debe advertir de la dificultad de tomar medidas correctoras apropiadas.

Tomaremos el último año, **2007**, como ejemplo, para observar los tiempos que tardan los centros en servir los documentos.

Las cifras afectan a ambos servicios, tanto al **interbibliotecario** como al **intercentros**, y son muy significativas porque las bibliotecas no hacen distinción en servir más rápido a los usuarios internos que a los externos. Los dos presentan idénticos problemas y demoras hasta la salida inicial del documento de la biblioteca proveedora e independientemente del medio que se utiliza para enviar el mismo (electrónico o manual).

Las primeras cifras que analizaremos (pág.11) se refieren al **Módulo de EXTERNOS**, aquél en el que las **bibliotecas UCM** se comportan **como PROVEEDORAS** de documentos. En este caso, los plazos son más "CORTOS" que en el Módulo de INTERNOS (= Bibliotecas UCM peticionarias) por cuanto el Programa de EXTERNOS marca los tiempos desde que la Petición es creada en el

Módulo como tal, hasta el día en que es servida; esto quiere decir que sólo se cuenta la suma de tiempos empleados en tramitar la petición (procesarla en el Programa, incorporándola al mismo), conseguir el documento, prepararlo para servirlo y servirlo por fin.

Es muy importante tener en cuenta y aclarar, en cualquier caso, que la FIABILIDAD de estas cifras es relativa puesto que una petición puede estar varios días sin ser atendida en el “Correo” del Módulo –sin pasar a “petición”, sin ser creada como tal- y que ese tiempo es imposible de consignar, porque el Programa “no lo cuenta” . Los tiempos en el Programa se contabilizan a partir del momento en que se pasan los mensajes del “correo” con la petición a “peticiones” : si el momento de la “creación” de la petición se retrasa mucho, si no se crean las peticiones en el mismo momento de leer los mensajes en “Correo”, las cifras no se corresponden con el tiempo “real” de su tramitación. La fiabilidad de las cifras es mayor cuanto más rápida sea la atención del Módulo por los responsables: si todos los días el Módulo de Externos y los mensajes que contienen peticiones pertinentes y que llegan al Correo se convierten en “peticiones” sin demora, las cifras obtenidas serán fiables totalmente: a mayor rapidez en esta atención, mayor fiabilidad de los tiempos.

Se ha tomado como medida la secuencia temporal de 5 días (se pueden evaluar las cifras con otros tramos, de 1 día, 2 días...) para simplificar un poco la cuestión. Así, veremos cifras para los documentos servidos, esto es, que salen de la biblioteca proveedora, en los primeros 5 días, de 5 a 9 días, de 10 a 14 días, de 15 a 19 días, etc., desde el día en que llega la petición original -y es creada como tal- a la biblioteca proveedora consiguiente.

Pero no se especifican todos los tramos, sino sólo los más importantes, para no obtener una estadística muy larga y, por tanto, muy farragosa; se da sólo un resumen significativo, suficiente para entender lo que queremos comprobar.

Las circunstancias y causas por las que se originan las demoras son variadas:

- Hay libros y revistas en los departamentos, más problemáticos de servir con rapidez.
- Se dan bajas temporales de responsables del módulo de Externos.
- Existen periodos de vacaciones de actividad baja, con menor atención de las peticiones por falta de responsables.
- A veces la gestión en las respuestas no es la adecuada, esto es, los responsables contestan a la biblioteca peticionaria con preguntas (ej. Libro excluido, ¿quieren Vds. fotocopia de algún capítulo?) que alargan desmesuradamente los tiempos de respuesta de algunas peticiones (se suma el tiempo de lo que tarda en responder a la pregunta la biblioteca peticionaria).
- Hay centros que se quejan constantemente de falta de personal y este problema les hace ser lentos en el Servicio, de manera que no lo pueden atender como ellos desearían.

Aparte de otras consideraciones posibles, o teniéndolas todas o algunas de ellas presentes, es cierto que la atención del Servicio varía bastante de unas bibliotecas a otras como podemos ver ahora, de forma resumida, en los siguientes cuadros.

Sin ánimo de hacer juicios de valor, dividiremos a las bibliotecas en cuatro grupos, A, B, C, D, dependiendo del tiempo de respuesta de cada una de ellas (los baremos no son matemáticos sino aproximativos):

1.1.3. 1. Tiempos de respuesta: la calidad del Servicio en cuanto a la rapidez del mismo.

Año 2007. Peticiones de Préstamo Interbibliotecario y de Intercentros. Bibliotecas UCM como proveedoras

Bibliotecas del Grupo A

Biblioteca	Nº total peticiones	Días					
		Menos de 5	5 a 9	10 a 14	15 a 19	20 a 24	25 a 29
Bellas Artes	223	211					
Biblioteca Europea (Moncloa)	26	26					
Serv. Centrales	730	722					
Cc. de la Documentación	134	130					
Educación	568	541					
Empresariales	114	110					
Informática	69	65					
Bibl. Histórica	30	24					
Óptica	168	148					
Químicas	530	515					
Relac. Laborales	10	9					
Trabajo Social	198	163					

Bibliotecas del Grupo B

Biblioteca	Nº total peticiones	Días					
		Menos de 5	5 a 9	10 a 14	15 a 19	20 a 24	25 a 29
Políticas	767	716	45				
Derecho	1191	971	173				
Filosofía	530	484	34				
Geológicas	682	585	45	14	16		
Cc. de la Información	515	461	52				
Matemáticas	891	790	78				
Medicina	1492	1281	127				
Odontología	673	609	52				

Psicología	745	630	94			
Estadística	81	61	10			
I. Castroviejo	53	35	7			
Bib. de Trabajo	18	11	4	3		

Bibliotecas del Grupo C

Biblioteca	Nº total peticiones	Días					
		Menos de 5	5 a 9	10 a 14	15 a 19	20 a 24	25 a 29
Biológicas	370	227	106	31			
Económicas	705	562	79	39			
Enfermería	174	94	44	27			
Farmacia	339	257	66	11			
Físicas	449	381	56	10			

Bibliotecas del Grupo D

Biblioteca	Nº total peticiones	Días						
		Menos de 5	5 a 9	10 a 14	15 a 19	20 a 24	25 a 29	30 a 34
Filología A	1175	571	362	128	40	35	11	
G. e Historia	1615	1069	252	83	40	55	39	35
Filología B	647	304	243	61	16			
Veterinaria	586	236	202	112	26			

La Biblioteca Europea de Somosaguas, de 4 peticiones, atendió 1 entre 30 y 40 días, 2 entre 35 y 39 días, 1 de 40 a 44 días y 1 de 100 a 104 días. Estas cifras pueden deberse a que no haya habido alguien responsable del servicio porque se salen de todos los parámetros. Por otra parte, esta biblioteca, afortunadamente, apenas tiene peticiones, como se puede comprobar en esta estadística.²

Un comentario adicional

² Comentada esta incidencia a la responsable del Servicio, que llevaba ese año las dos bibliotecas "europeas", la de Moncloa, excelente en este apartado, y la de Somosaguas, "la peor", a juzgar por las cifras observadas, dice que es probable que hubiera un problema en la gestión de la cuenta de Somosaguas. Ese problema técnico explicaría este asunto.

Hay veces que en un mismo centro, el que esté una persona u otra al frente del servicio cambia radicalmente la calidad del mismo, sin que se pueda extrapolar de la observación de este hecho una deducción nítida y clara.

Pondremos ahora como ejemplo las cifras de una biblioteca que, en este caso, ha mejorado muchísimo por la aparición de un responsable, sin especificar cuál de ellas es. Tomamos dos franjas diferentes, pero paralelas, una en la que no estaba esta persona al frente del servicio y otra, semejante, en la que sí está, para hacer un pequeño esbozo comparativo:

Centro UCM

Del 1 de enero al 22 de abril del 2007 (un responsable determinado)

Menos de 5 días	90 pets.
De 5 a 9 días	104 pets.
De 10 a 14 días	27 pets.
De 15 a 19 días	5 pets.
De 70 a 74 días	1 pet.
De 130 a 134 días	1 pet.

Mismo Centro UCM

Del 1 de enero al 22 de abril del 2008 (cambio de responsable)

Menos de 5 días	208 pets.
De 5 a 9 días	48 pets.
De 10 a 14 días	3 pets.
De 15 a 19 días	4 pets.
De 25 a 29 días	1 pet.

Como se puede ver, parece que esta persona que ha llegado al servicio, ha mejorado notablemente la calidad del mismo.

Este hecho aparente, el que muestran las cifras, puede desbaratar en determinados casos uno de los argumentos más utilizados por bibliotecas que tardan en atender el servicio: el de la falta de personal. En este centro tomado como ejemplo no hay más personal del que había; simplemente hay una persona que trabaja con dedicación a la tarea que tiene encomendada, la de atender el Módulo de Externos. Pero es verdad que este hecho, observable a través de una mera y primera lectura de las cifras, puede contener matices que no se ven en las estadísticas y que, quizás, se alejen de esta explicación, que "parece" evidente.

El problema es que, desde fuera, con la simple impresión de una primera lectura, que nos empuja a una deducción que tomamos a través de las cifras que vemos, nos podemos equivocar porque desconocemos si los responsables del P.I. atienden mucho/poco/más/menos el Módulo del que son responsables. Como desconocemos el grado de atención que presta cada responsable al servicio, no podemos hacer extrapolaciones y deducciones tajantes y simplistas respecto a la calidad de atención del mismo.

Es probable, casi seguro, que los responsables de P.I. atiendan otras tareas de la biblioteca distintas a las del P.I., pero no sabemos qué grado de intensidad dedican a unas tareas y otras. Por eso hay que ser extremadamente cautos en este sentido, pese a lo apuntado en favor de uno de los responsables del centro (a lo mejor el que está ahora se dedica con exclusividad al P.I. y el que estaba antes tenía otras tareas). La lectura e interpretación de las Estadísticas ha de ser extremadamente cauta (no sólo en este caso, sino en todos los demás).

1.2. BIBLIOTECAS UCM COMO PETICIONARIAS DEL PRÉSTAMO INTERCENTROS (MÓDULO DE INTERNOS DEL PROGRAMA DE PI)

1.2.1. Consideraciones generales

Si nos fijamos sólo en las Estadísticas del Módulo de EXTERNOS (peticiones en que las bibliotecas UCM se comportan como proveedoras de documentación) corremos el riesgo de falsear, en parte, los datos, la calidad del servicio, al ofrecer sólo una parte del mismo, una cara...

Los 2 módulos, el de INTERNOS y el de EXTERNOS, los llevan personas, la mayoría de las veces, diferentes, pese a estar y pertenecer al mismo Centro y Servicio, y esto puede condicionar cómo se tramitan las peticiones, la rapidez, la calidad..., pero también es necesario, e importantísimo, saber el mayor o menor tiempo de dedicación de cada responsable.

Otra consideración a resaltar en este apartado: da la impresión de que hay centros que cuidan más la atención a un Módulo que al otro, y es normalmente el Módulo de Internos el que sale favorecido, esto es, que se esfuerzan más en conseguir documentos para sus usuarios internos (profesores UCM, PAS, etc.), que en servir documentos a las bibliotecas externas

En cualquier caso, lo ideal, y hay bibliotecas que lo consiguen, es atender con igual calidad un módulo que el otro, atendiendo de forma semejante a los propios usuarios de la UCM (INTERNOS) como a los ajenos, a todas aquellas bibliotecas que no son de la UCM (EXTERNOS).

Las cifras del Módulo de INTERNOS relacionadas con “los tiempos de respuesta” son, de por sí, mucho más dilatadas, esto es, los tiempos de respuesta son mayores, al estar mediatizadas por muchos más factores condicionantes que las de EXTERNOS: hay más tramos de tiempo a salvar, más “escollos”. En INTERNOS, las etapas serían: tiempo que emplea el responsable en tramitar la petición en el Programa/búsqueda del posible proveedor/ tiempo que tarda la biblioteca proveedora en servir el documento/ si lo hace por correo electrónico o manual/ si son artículos o libros/ tiempo que tardan los libros o los artículos en papel en llegar, por correo interno, de la proveedora a la peticionaria/tiempo que tarda el responsable en tramitar la recepción del documento. La secuencia es mucho más compleja y el recorrido del documento, por tanto, sufre más avatares que hacen más complicado, largo y enrevesado su camino.

En este Módulo, como en el de EXTERNOS, los tiempos se cuentan a partir del pase del mensaje con la petición, desde “Correo”, a la creación de la “petición” en sí, donde se inicia, propiamente, su tramitación. Si un responsable no abre el Módulo a diario y no gestiona con rapidez los

mensajes, se acumula un tiempo que el Programa no contabiliza en las distintas peticiones (los mensajes no atendidos pasan un tiempo en “correo”, horas, días... y este tiempo de NO ATENCIÓN, de NO conversión del mensaje (“correo”) en “Petición” propiamente dicha, no es contabilizado por el Programa).

Pero a pesar de este posible inconveniente, y contando con él, veremos en las Estadísticas que hay bibliotecas con mejor y peor atención, sin duda.

Vamos a exponer unas cifras relacionadas con el Módulo de INTERNOS, con peticiones hechas entre nuestros centros (INTERCENTROS), y tomando el año 2007 como ejemplo. Las proveedoras son nuestras bibliotecas. Los responsables del módulo de INTERNOS son distintos, casi siempre, a los del módulo de EXTERNOS. No hemos puesto muchos parámetros para no complicar demasiado los números. Tampoco hemos introducido la diferencia entre LIBROS y ARTÍCULOS (fotocopias) porque salen tablas muy complicadas, dificultosas de comentar. Sólo hay que suponer que las bibliotecas de CIENCIAS, en líneas generales, obtienen aquí mejores resultados porque obran con cierta ventaja, ya que son, fundamentalmente, peticionarias de fotocopias, mientras que las de HUMANIDADES piden más libros. Las fotocopias pueden llegar vía electrónica muchas veces; los libros, nunca; esto condiciona, en parte, las estadísticas.

Ahora veamos el cuadro. Como en los anteriores, se subrayan las cifras más significativas, todo en aras de una mayor simplicidad que nos permita un análisis no demasiado minucioso pero sí certero, resumido y claro.

Volvemos a dividir a las Bibliotecas en 4 grupos, A, B, C, y D , dependiendo de los tiempos de respuesta que dedican para atender cada petición. Los cálculos, como ya se ha dicho anteriormente, son aproximativos, no matemáticos.

1.2.2. Tiempos de tramitación y obtención de documentos (peticiones recibidas, servidas y negativas)³

Año 2007. Bibliotecas UCM peticionarias. Intercentros

Bibliotecas del Grupo A:

Biblioteca	Nº total peticiones	Días				
		Menos de 5	De 5 a 9	De 10 a 14	De 15 a 20	De 20 a 24
Biológicas	338	230	50	20		
Servicios Centrales	55	30	15	8		
Enfermería	272	237	21			
Farmacia	633	365	129	37	24	23
Medicina	390	306	42	16		

³ No se ha podido consignar la biblioteca de Bellas Artes porque deben manipular mal el Módulo de Internos, lo que provoca que sus estadísticas en este Módulo presenten muchos defectos, errores, “extraños” que hacen que la cuantificación sea imposible de descifrar, de precisar.

Odontología	62	26	29			
Óptica	137	70	46	11		
Psicología	228	139	65	17		
Químicas	739	469	192	32	18	
Veterinaria	463	322	71	27		

Bibliotecas del Grupo B:

Biblioteca	Nº total peticiones	Días			
		Menos de 5	De 5 a 9	De 10 a 14	De 15 a 20
CC. Documentación	48	13	27	5	
Derecho	210	49	116	27	
Educación	411	164	172	38	17
Empresariales	9	4	3		
Estadística	39	12	12		
Físicas	58	19	24		
Geológicas	90	38	24	9	
CC. Información	389	100	147	65	33
Matemáticas	85	41	31		
Trabajo Social	41	14	7	7	

Bibliotecas del Grupo C:

Biblioteca	Nº total peticiones	Días					
		Menos de 5	De 5 a 9	De 10 a 14	De 15 a 20	De 20 a 24	De 25 a 29
Económicas	257	64	79	43	17		
Políticas	372	23	130	99	37	29	21
Informática	45	6	13	10	12		
Filología A	64	13	13	10			
Filosofía	71	4	32	11	11		

Bibliotecas del Grupo D:

Biblioteca	Nº total peticiones	Días					
		Menos de 5	De 5 a 9	De 10 a 14	De 15 a 20	De 20 a 24	De 25 a 29
Europea	Entre 25 y 29 días en conseguir un solo documento de una sola petición						
Geografía e Hª	162	15	44	33	15	20	

Relaciones Laborales	5	1		2			2
-------------------------	---	---	--	---	--	--	---

Son siempre mayoría, tanto en un Módulo como en otro, las bibliotecas cuyos tiempos de respuesta y de obtención de documentos en el servicio son muy cortos/cortos comparadas con las que muestran tiempos de respuesta dilatados o muy dilatados

Entre las cifras del Módulo de Externos y las de Internos, destaca una biblioteca que tiene las estadísticas más negativas en el módulo de Externos pero está entre las mejores en el módulo de Internos. No parece probable que la razón haya que buscarla en que los responsables sean distintos. Posiblemente la mayor/menor dedicación de uno y otro a sus Módulos respectivos esté en la base de la explicación de dichas cifras. También influirá el hecho de que sus fondos estén diseminados en departamentos, poco centralizados, con la dificultad que ello entraña a la hora de servirlos. A simple vista, las cifras de esta biblioteca parecen indicar, aunque no sabemos si esa primera percepción es errónea (y puede serlo), lo siguiente : esmero en la atención del Módulo de INTERNOS/ descuido en la atención del Módulo de EXTERNOS, independientemente de las razones que haya detrás de estas cifras elocuentes. Y repito, es probable que subyazca también una mayor dedicación de la biblioteca hacia sus propios usuarios, y que sus cifras nos muestren una biblioteca que se esmera en atender a sus profesores y da menos importancia, en cierta manera, a los usuarios externos, habiendo en el fondo una política determinada de elección de cierta calidad, diferente para unos o para otros. Opinión que, por otra parte, y repito, puede no ser la idónea.

En este mismo caso, aunque no con esta rotundidad, parece encontrarse otra biblioteca, buena cuando pide pero regular cuando sirve.

Llama la atención también que hay dos bibliotecas que no ofrecen un buen servicio en ninguno de los dos Módulos. Los responsables de estas bibliotecas hablan de una falta de personal alarmante que les hace incapaces de atender sus servicios como ellos desearían.

En el Módulo de EXTERNOS, el envío electrónico de los artículos escaneados mejora, indudablemente, la calidad en los tiempos de respuesta. Si las bibliotecas lograran implantar esta práctica en el futuro (teniendo en cuenta, siempre, la obligación de adaptarse a los requerimientos de las licencias de las revistas electrónicas), mejorarían su servicio, pero está claro que deben, además, atender todos los días el módulo, activar las peticiones a diario y esmerarse en otros tramos no menos importantes del “trayecto” normal de la atención de las peticiones. De lo contrario, la mejora será menor porque seguirán tardando mucho en enviar los documentos al perder mucho tiempo en la tramitación de la petición en sí, aparte de lo que pierdan en la preparación del documento para su envío.

Es muy importante la atención diaria de ambos Módulos y la creación de las peticiones consiguiente para que no se queden los mensajes sin atender durante días, tiempo, además, que el Programa no consigna. Esta atención es fundamental si se quiere conseguir una FIABILIDAD plena de los tiempos de atención a las peticiones , tiempos que genera el Programa.

1.2.3. Otros problemas del Préstamo Intercentros

Como ya hemos dicho antes, el principal problema del Préstamo Intercentros, y del P.I. también, es que hay bibliotecas que tardan mucho en atenderlo, esto es, los tiempos de respuesta están muy por debajo de lo que sería una situación ideal (y que REBIUN exige en este Servicio; la UCM, como parte de REBIUN, tiene un compromiso de intentar adaptarse y cumplir ese requisito de calidad).

Otros problemas del préstamo Intercentros, extensibles casi todos al P.I. serían:
1/ El doble control de los préstamos de libros, que tienen que ser consignados tanto en el Programa de P.I. e Intercentros como en Millennium. A veces, las renovaciones, devoluciones, etc...llegan al módulo de Millennium pero no al de Préstamo Interbibliotecario/Intercentros. Este control es más sencillo en el caso de "préstamo interbibliotecario" propiamente dicho.

2/ Demoras posibles, en determinadas épocas, en el Correo interno, que hacen resentir la calidad del servicio en los documentos en papel que transitan por este medio.

3/ Bajas posibles de determinados responsables en periodos de vacaciones, bajas por enfermedad, etc.: demoras por estas razones.

4/ Demoras posibles de libros o revistas de más difícil acceso en departamentos, etc., para determinadas peticiones.

5/ Problemas puntuales para identificación de usuarios del Servicio. Leves.

6/ Demoras posibles por problemas mecánicos: escáneres y fotocopiadoras averiados, fallos puntuales en los envíos electrónicos, etc.

1.3. POSIBLES MEJORAS DEL PRÉSTAMO INTERCENTROS

Como mejora en el Módulo de Externos, se podría hacer llegar a las bibliotecas proveedoras UCM un aviso de que tardan más de lo debido en atender el Servicio, y RECOMENDAR, desde Servicios Centrales, que trataran de mejorar esos tiempos.

Todos los implicados van a alegar, probablemente, un exceso de trabajo, el estar dispersos sus responsables en varias tareas de la biblioteca, por lo que no van a poder atender el Servicio como les gustaría hacerlo...Desde luego está en la mano de los Directores de las bibliotecas, cuando puedan, con el personal del que disponen, mejorar esa atención.

Una buena medida sería que hubiera una dedicación permanente y exclusiva, siempre del mismo personal, atendiendo el Servicio de P.I. Parece que la rotación del personal por los distintos servicios del Centro es frecuente y esto, creo, afecta a la calidad del PI.

También sería necesario que no hubiera sólo una persona al frente del servicio, para evitar problemas causados por vacaciones, bajas, etc., sino que hubiera alguna persona con conocimiento del Servicio que pueda servir de refuerzo en estas temporadas más problemáticas.

Y que se considerase al Servicio de PI e INTERCENTROS como un servicio "especial", que exige una atención especial. Esto requiere la interiorización de que la rapidez es innata a este servicio: ofrecer unos baremos de tiempos de respuesta a la altura de las exigencias de REBIUN

(extrapolables en este caso a nuestros propios usuarios, entre nuestras propias bibliotecas, sin salir al entorno REBIUN) debería ser una meta al alcance de todos nuestros centros.

La dedicación permanente y continua al Módulo está en la base de una calidad mayor, y es lo deseable para perseguir unos tiempos de respuesta óptimos.

La buena formación del responsable o responsables que sepan elegir con precisión la mejor biblioteca proveedora es otro requisito importante para un buen funcionamiento.

Que se siga contando con el Servicio Central de Acceso al Documento como ayuda para posibles problemas puntuales en la formación de algún responsable nuevo, alguna petición de extrema dificultad, etc., ayudará a mejorar la gestión de este Módulo.

1.4. POSIBILIDAD Y CONVENIENCIA DE AMPLIAR EL PRÉSTAMO INTERCENTROS A OTRAS CATEGORÍAS DE USUARIOS: punto de vista de los centros y del Responsable del Servicio de Acceso al Documento

A finales de enero del 2008, se realizó una encuesta en el Servicio Central de Acceso al Documento sobre el Préstamo Intercentros, a la que respondieron únicamente los responsables de P.I. de las bibliotecas de Químicas, Geografía e Historia, Medicina, Óptica, Políticas, Empresariales, Físicas y Psicología.

La mayoría confirmaban tener usuarios que son Profesores e Investigadores y PAS de la Universidad.

Algunos centros de los que han respondido a la encuesta (Geografía e Historia, Políticas y Psicología) mantienen una opinión contraria a la ampliación del ámbito a otras categorías de usuario distintas a las apuntadas, las más habituales de estos servicios. Alegan tener este servicio desbordado de peticiones, usuarios, etc. y con el poco personal del que disponen, son reacios a las posibles ampliaciones en este sentido. Y aunque dicha extensión la ven teóricamente buena, en la práctica no la ven factible.

El Préstamo Intercentros, además, presenta un paralelismo muy grande con el Préstamo Interbibliotecario cuando se pide al exterior: todas las peticiones son peticiones de documentos, y da igual que haya que atenderlas desde nuestras bibliotecas (con fondos UCM) o desde las de fuera (lo que no está en la BUC). Todo es trabajo y siempre son los mismos responsables.

A este respecto y por la razón antedicha, se debe destacar que existe una posibilidad de ayudar a los centros más necesitados, Filología A y Geografía e Historia en el caso que nos ocupa, desde Servicios Centrales. Se viene haciendo hasta ahora en caso de marasmo temporal en ambos centros, -Módulo de Internos, por supuesto- aunque cada vez con menos frecuencia. Y esta ayuda se brinda ahora, extensiva a apoyos muy puntuales a peticiones difíciles de éstos y de otros centros, (normalmente no para peticiones de préstamo INTERCENTROS sino de préstamo INTERBIBLIOTECARIO) simplemente buscando el documento en catálogos pero devolviendo la petición a la biblioteca sucursal correspondiente, para que el resto de la tramitación corra ya a cargo de la biblioteca involucrada. De esta manera se minimiza el impacto de esa ayuda en las cargas de trabajo de SEC. Esto se acaba de implantar, con carácter generalizado, desde marzo de 2008. Esta ayuda mejora la gestión del servicio y debería perdurar en el tiempo.

Ampliar las categorías de usuarios en el préstamo Intercentros es complicado sin chocar contra los intereses de los centros por las razones que se acaban de exponer (repito que las respuestas han sido muy escasas; la mayoría de los responsables se han abstenido de responder y opinar sobre los distintos temas sobre los que versaba la encuesta).

El argumento de que como ha bajado el número de peticiones externas (cierto) se podría dar más cabida a otras peticiones de MÁS usuarios es difícilmente sostenible por cuanto hay bastantes bibliotecas que no han bajado, para nada, dichas cifras.

Insistir en una atención más destacada para INTERCENTROS no tiene sentido por cuanto las fronteras Intercentros/Interbibliotecario no existen prácticamente: da igual que una petición sea de INTERCENTROS /INTERBIBLIOTECARIO : el documento hay que buscarlo primero y pedirlo después, por un solo responsable de PI, el del Módulo de Internos y luego tramitarlo, cuando llegue, de la UCM o de fuera de la UCM, por un solo responsable de PI. Y si el documento está en la UCM, el responsable de EXTERNOS de otro centro, tendrá que servir la petición, junto con otras de P.I., etc.

No hay en la práctica distinción aunque sí exista una diferencia clara entre uno y otro “préstamo”. Suponemos que los centros no verían bien que el préstamo INTERCENTROS se extendiera a TODOS LOS ALUMNOS. Me da la impresión de que ésa es la opinión de la mayoría de los Directores, pero esto es sólo una suposición. Aparte de la CARGA DE TRABAJO que supondría para los responsables de ambos módulos, y sobre la cual algunos ya se han manifestado “ex profeso”, probablemente no encontrarían recomendable que a los alumnos se les beneficiase con este servicio INTERCENTROS que, decíamos en la definición, es una “deferencia” para que los profesores/PAS/Investigadores en el sentido de que no tengan que desplazarse de sus centros a otros (en su tiempo de trabajo, de sus despachos, etc.). Los alumnos son más libres de ir de un sitio a otro, no están sujetos a despachos, horarios de trabajo, etc., y no parece que la extensión de esta ventaja a este colectivo esté justificada : ¿Sería un “lujo” que las bibliotecas no se podrían permitir?.

A pesar de lo comentado, y de ser partidario de respetar la voluntad y la opinión de los Directores de los Centros, lo que sí parecen factibles son dos cosas:

1/ Iniciar un proceso de intento de ampliación (a modo de PRUEBA) del Préstamo Intercentros en lo que se refiere al envío de LIBROS (tal vez elaborando una tabla de bibliotecas que estén dispuestas a cooperar en este sentido y cuyos directores dieran la aprobación y consentimiento a este intento, porque quizá no prevean una saturación de trabajo que pueda provocar esta medida en su personal), pero no en lo que se refiere a FOTOCOPIAS.

2/ Que todas las bibliotecas y sus Directores, aun sabiendo que el Servicio de Intercentros excluye a los Alumnos como usuarios, permitan, de forma ocasional y extraordinaria, atender alguna petición procedente de algún alumno que venga avalada por el consentimiento del responsable y dirección de la biblioteca peticionaria.

2. EVOLUCIÓN DEL PRÉSTAMO INTERBIBLIOTECARIO Y EL PRÉSTAMO INTERCENTROS (LAS BIBLIOTECAS COMO PROVEEDORAS –MÓDULO DE EXTERNOS DEL PROGRAMA DE PI)

2.1. COMPARACIÓN ENTRE LA EVOLUCIÓN DE PRÉSTAMO INTERBIBLIOTECARIO Y EL PRÉSTAMO INTERCENTROS (POR CENTROS)

En la página 6 de este estudio veíamos unas cifras generales indicadoras de la Evolución general del Préstamo interbibliotecario y del Préstamo Intercentros.

Decíamos que mientras que en el Préstamo Interbibliotecario la tendencia es, con claridad, a la baja, en Intercentros es, ligeramente, al alza.

Hay un dato muy curioso y sorprendente que se constata cuando se contemplan esas cifras genéricas con un poco de atención.

El préstamo interbibliotecario ha bajado en líneas generales, pero lo ha hecho de forma muy desigual en los centros. En algunos, ha bajado muchísimo, mientras que en otros el descenso ha sido muy leve, y en otros se ha mantenido estacionario. No ha habido una caída progresiva en todos los centros. Veamos.

2.1.1. Préstamo interbibliotecario

Bibliotecas donde el préstamo interbibliotecario ha bajado muchísimo

Se especifican las cifras de los últimos años en cada centro: (2001-2007 o 2002-2007). (peticiones servidas y negativas):

	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007
Psicología	1314	1450	1318	1112	868	734	745
Veterinaria		1356	1162	913	924	828	586
Matemáticas			2171	1755	1399	1154	891
Farmacia		1042	846	728	541	454	339
Económicas		1791	1528	1233	850	431	705
Políticas	1269	1195	1034	910	811	813	767
S. Centrales		1186	1102	679	718	674	730

(Servicios Centrales: no hay descenso progresivo en los últimos 4 años, las cifras se han estancado)

Biblioteca donde el P.I. ha bajado pero no tanto como en las anteriores

	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007
Medicina		2065	1956	1858	1736	1719	1492

En el resto de bibliotecas el P.I. ha bajado un poco o muy poco o se ha mantenido estacionario o ha subido ligeramente. Aunque se han extraído todas las cifras, no se

especifican aquí por no hacer farragoso el estudio. Pero el comentario es plenamente válido por cuanto está contrastado con esas cifras vistas y comprobadas.

Podríamos apuntar como razones del descenso brusco en determinadas bibliotecas: la aparición de más revistas electrónicas a las que el usuario tiene acceso directo; la irrupción del Centro Proveedor SUBITO que puede haber generado un descenso del P.I. entre bibliotecas REBIUN por ofrecer un servicio barato y de excelente calidad, etc.

2.1.2. Préstamo INTERCENTROS : evolución muy diferente

Esta evolución de las cifras observadas en el P.I. no se corresponde, en absoluto, con las cifras globales del Préstamo Intercentros por bibliotecas individualizadas.

En líneas generales, todas las bibliotecas presentan en Intercentros altibajos muy moderados a lo largo de estos años, sin ninguna tendencia acusada.

Llama la atención, por el contrario, las bibliotecas de Farmacia cuya baja es paralela en Intercentros (Externos) -aunque hay algún altibajo, la tendencia es, claramente, descendente, como en el caso de sus cifras de P.I.- y la biblioteca de Matemáticas, Intercentros (Externos) cuyas cifras son claramente descendentes, como lo son sus cifras de P.I.

	2002	2003	2004	2005	2006	2007
Farmacia	295	254	281	140	156	117

	2003	2004	2005	2006	2007
Matemáticas	372	345	243	148	49

3. ENVÍO ELECTRÓNICO DE DOCUMENTOS

El envío electrónico de artículos ha mejorado los tiempos de respuesta en la atención global de las peticiones, pero sigue existiendo, también, en algunos centros, una demora grave en los prolegómenos del envío. La mejora, entonces, es relativa.

Hay centros que tardan mucho en tramitar las peticiones primero, en conseguir el documento después, hasta que, por fin, lo envían electrónicamente. Hablamos, claro está, de los artículos de revista o libro.

Por otra parte, es necesario advertir que no todas las **Revistas electrónicas** pueden ser servidas electrónicamente; de hacerlo así, se corre el riesgo de incumplimientos de los términos establecidos en las licencias de uso de las mismas. Siempre se deben servir electrónicamente los artículos, pero no siempre se puede, hay que atenerse a lo que digan las licencias.

De las **revistas en papel**, siempre se deben hacer envíos de artículos electrónicamente mediante archivos en PDF, escaneados.

A pesar del inconveniente comentado, de que a veces las bibliotecas tardan en preparar el escaneado del artículo para servirlo, está claro que existe un deseo muy arraigado en todas las bibliotecas por sumarse al envío electrónico de documentos y estos últimos años esta mejora es ostensible y que apunta a la mejora de la calidad del Servicio.

Como prueba de esta preocupación de los centros por sumarse a esta corriente tan positiva, vamos a exponer el resultado de dos encuestas para ver la diferencia. Una es del segundo semestre del 2007 y la otra es de 2009.

3.1 Encuesta de 2007 (finales). Módulo de Externos. Envío electrónico de artículos

Medicina	Envía todos los artículos electrónicamente (excepto los de Adonis o los muy largos cuando tienen falta de personal por vacaciones...).
Geológicas	Envía todos los artículos electrónicamente.
Químicas	Envía todos los artículos electrónicamente excepto los muy largos.
Psicología	Envía todos los artículos electrónicamente excepto los muy largos.
Económicas	Hasta Marzo enviaba electrónicamente sólo los de revistas electrónicas, a partir de esa fecha ha iniciado el envío electrónico de todos los artículos.
Óptica	Envía todos electrónicamente.
Veterinaria	Envía todos electrónicamente.
Geografía e Hª	Envía todos electrónicamente.
Biológicas	Envía todos electrónicamente.
Informática	Envía todos electrónicamente.
Filosofía	Ha iniciado el envío electrónico de documentos el verano pasado (del 2007) pero no en su totalidad.
Odontología	Envía todos electrónicamente excepto los del CINDOC que pide y prefiere enviarlos en papel.
Servicios Centrales	Todos electrónicos.
Filología A	Envía electrónicamente cuanto y cuando puede. Alega problemas de personal para poder realizar esta actividad con asiduidad y eficacia diaria.
Filología B	Envía todos los artículos electrónicamente desde el último trimestre del 2007.
Físicas	Sí, envía electrónicamente artículos, pero en parte: cuando son revistas electrónicas y para usuarios Internos.
Estadística	Envía artículos electrónicos alguna, rara vez.
Biblioteca Europea	Si, envía artículos electrónicamente a veces.
CC. Información	No hace envíos electrónicos.
CC. Documentación	No hace envíos electrónicos.
Empresariales	No hace envíos electrónicos.
Derecho	No hace envíos electrónicos.
Bellas Artes	No envía artículos electrónicos, sí alguno cuando la revista es electrónica.
Matemáticas	No envía artículos electrónicos, sólo lo hace cuando la revista es electrónica.
Enfermería	No envía artículos electrónicos.
Políticas	No envía artículos electrónicos.
Farmacia	No envía artículos electrónicos.

Educación	No envía artículos electrónicos.
Inst. Ramón Castroviejo	No envía artículos electrónicos.
Relaciones Laborales	No envía artículos electrónicos.
Trabajo Social	No envía artículos electrónicos.
Biblioteca Histórica	No envía artículos electrónicos.

3.2. ENCUESTA 2009 (primer trimestre) sobre el ENVÍO ELECTRÓNICO DE DOCUMENTOS

Se especifica con un asterisco en rojo (*) las 11 bibliotecas que han hecho algún cambio importante en su forma de enviar los artículos, inclinándose, en el año y medio transcurrido, desde una encuesta a otra, por los envíos electrónicos (de alguna manera).

Estas bibliotecas son Físicas, Ciencias de la Información, Ciencias de la Documentación, Empresariales, Enfermería, Políticas, Educación, Trabajo Social, Biblioteca Europea /Sede de DER/, Estadística y Filología (A y B), que cuantifico como una sola biblioteca.

De las 31 bibliotecas, 21 envían todos los artículos electrónicamente; 2 envían electrónicamente cuando la revista es electrónica; 1 hace la mitad de envíos electrónicos y sólo 7 no hacen envíos electrónicos de ningún tipo : Esto quiere decir que BUENA PARTE de las bibliotecas ya envían electrónicamente los artículos, hecho que hay que resaltar como MUY POSITIVO.

El cuadro, con más detalle, es éste:

Módulo de Externos. Envío electrónico de artículos

Medicina	Envía todos los artículos electrónicamente (excepcionalmente : envíos en papel) (= 2007)
Geológicas	Envía todos los artículos electrónicamente (= 2007)
Químicas	Envía todos los artículos electrónicamente (=2007)
Psicología	Envía todos los artículos electrónicamente excepto los muy largos (=2007).
Económicas	Envía todos los artículos electrónicamente (=2007)
Óptica	Todos electrónicamente (= 2007)
Veterinaria	Todos electrónicamente excepto los muy largos (= 2007)
Geografía e Hist^a.	Envía todos los artículos electrónicamente (=2007)
Biológicas	Envía todos electrónicamente (= 2007)
Informática	Envía todos electrónicamente (= 2007)
Filosofía	Envía todos electrónicamente (= 2007)
Odontología	Envía todos electrónicamente (= 2007)
Servicios Centrales	Envía todos electrónicamente (= 2007)
Filología A	* Envía todos electrónicamente (= 2007, cuando podía; problemas de personal)
Filología B	* Envía todos electrónicamente (= desde fin.2007)

Físicas	* Envía todos electrónicamente excepto los muy largos y cuando falta personal (En 2007, sólo a usuarios internos y cuando eran revistas electrónicas)
Estadística	* Envía electrónicamente la mitad aproximadamente, por problemas técnicos no envían todos (2007: electrónicamente alguna o rara vez).
Biblioteca Europea	* (CEE: si, a veces. (= 2007) ; (DER : envía todos electrónicamente; empezaron en el 2007)
CC. Información	* Revistas en papel: envío electrónico; Revistas electrónicas : envíos en papel (2007 : No hacía envíos electrónicos de ningún tipo)
CC. Documentación	* Envía todos electrónicamente (2007: no hacía envíos electrónicos)
Empresariales	* Envía todos electrónicamente (2007: no hacía envíos electrónicos)
Derecho	No hace envíos electrónicos (=2007)
Bellas Artes	No hace envíos electrónicos, alguno cuando la revista es electrónica (=2007)
Matemáticas	No hace envíos electrónicos, sólo cuando la revista es electrónica (=2007)
Enfermería	* Envía todos electrónicamente excepto los muy largos (2007: no hacía envíos electrónicos)
Políticas	* Envía todos electrónicamente excepto los muy largos (2007: no hacía envíos electrónicos)
Farmacia	No hace envíos electrónicos (=2007)
Educación	* Envía electrónicamente cuando la revista es electrónica y en artículos de menos de 20 páginas (2007: no hacía envíos electrónicos)
Inst. Ramón Castroviejo	No hace envíos electrónicos (=2007)
Relaciones Laborales	No hace envíos electrónicos (=2007)
Trabajo Social	* Envía todos electrónicamente (2007 : no enviaba electrónicamente)
Biblioteca Histórica	No hace envíos electrónicos (=2007)