

# Global document delivery, user studies, and service evaluation: the gateway experiences

Rush Miller, Hong Xu, Xiuying Zou

*The Journal of Academic Librarianship*, Vol. 14, n. 4, 2008

El artículo presenta un estudio del East Asian Gateway Service for Chinese and Korean Academic Journal Publications, de la Universidad de Pittsburgh, desde 2002 a 2006. Este servicio cuenta en la actualidad con la participación de once bibliotecas en China y Estados Unidos lo cual permite cubrir un área geográfica y temática considerablemente extensa. La finalidad del servicio es el envío mutuo de documentos entre bibliotecas colaboradoras, de manera que las bibliotecas chinas proporcionan documentos producidos en China a estudiantes, investigadores, etc. en Estados Unidos y Estados Unidos proporciona a China documentos en lenguas occidentales que no se encuentran allí. Los principales usuarios del servicio son profesores de universidad, estudiantes graduados e investigadores, tanto relacionados con alguna institución académica como ajenos a ellas (estos últimos han aumentado notablemente en los últimos años). Las peticiones las pueden hacer los mismos interesados o pueden acudir al departamento de préstamo interbibliotecario de cualquier biblioteca colaboradora. El artículo evalúa el servicio proporcionado con vistas a introducir mejoras. Los indicadores que utiliza para ello son el índice de satisfacción, que es muy elevado: 97.5 en 2004; y el tiempo de respuesta de las consultas recibidas, que está entre 4 y 6 días, dependiendo de la consulta realizada y de la biblioteca receptora de la consulta. Muestra además un análisis comparativo de las materias más solicitadas en Estados Unidos (que sería ciencias y tecnología) y en China (que sería medicina); así como la finalidad de los documentos solicitados: tesis e investigaciones académicas principalmente.

Resumen elaborado por : Isabel M<sup>a</sup> Domingo Montesinos