

# Interlibrary loan requests canceled due to availability : problem or opportunity?

Kimberly Reycraft

*Journal of Interlibrary Loan, Document Delivery & Electronic Reserve*, Vol. 20, n. 1, 2010

La petición al departamento de préstamo interbibliotecario de documentos que se encuentran en la propia colección es algo bastante frecuente según los dos estudios que presenta este artículo. Mediante el análisis de los informes proporcionados por los sistemas de gestión de las bibliotecas universitarias que han realizado estos estudios, hasta un 32% de las peticiones de documentos canceladas son por este motivo. Las causas de este problema son: 1) los estudiantes están acostumbrados a encontrar los artículos de revistas disponibles en línea y cuando no es así no piensan en la posibilidad de que estén disponibles en papel; 2) resulta más cómodo hacer las peticiones a través de préstamo interbibliotecario que trasladarse a la biblioteca y buscar los documentos por sí mismos; 3) se muestran reacios a hacer las consultas de documentos cuando estos están en microfilm; 4) parte del propio profesorado pide directamente los documentos que necesitan al préstamo interbibliotecario porque dan por hecho que lo que buscan no estará en la colección; 5) cuando los documentos están prestados los piden en préstamo interbibliotecario; 6) en ocasiones los usuarios tienen dificultades para encontrar lo que buscan en las bases de datos. Las soluciones que proponen son: una mayor formación bibliográfica que les permita hacer un mejor uso de la colección (alfabetización informacional, sesiones de trabajo); una comunicación más clara entre el departamento de préstamo interbibliotecario y el personal que está en contacto con los usuarios; realización de cambios en el catálogo que permitan mostrar de una manera más clara y sencilla la localización y la disponibilidad de los materiales. Pero también puede verse esta situación como un desafío: ampliar el servicio para incluir el envío de documentos. Algunas de las experiencias en bibliotecas estadounidenses son promover que el usuario eluda la mediación del personal de la biblioteca y envíe su petición directamente a la biblioteca que tiene el documento que le interesa o que la biblioteca envíe copias en pdf de artículos y capítulos de libros que la biblioteca tiene en papel. La acogida que han tenido estas iniciativas por parte de los usuarios han sido buenas y han aumentado la visibilidad y el prestigio de los servicios interbibliotecarios. Por supuesto, esto presenta retos: inversión de tiempo, dinero, cuestiones éticas (¿es esto obligación de la biblioteca?, ¿dejarán de acudir los usuarios a la biblioteca?, etc.), que cualquier institución debe plantearse antes de adentrarse en un proyecto de estas características.

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