

Google expectations and interlibrary loan: can we ever be fast enough?

Colleen Keneflick & Jennifer A. DeVito

Journal of interlibrary loan, document delivery & electronic reserve, ISSN 1540-3572, Vol. 23, n. 3, 2013, p.157-163

Este artículo señala las expectativas de los usuarios cuando se acercan a los servicios bibliotecarios, específicamente, al servicio de préstamo interbibliotecario (PI). Los usuarios se encuentran mediatizados por sus experiencias con Google y otros motores de búsqueda, que proporcionan interfaces sencillas y una entrega inmediata del texto completo. Frente a estos, y aunque el personal de la biblioteca piense de otra manera, los sistemas bibliotecarios en línea siguen llevando mucho tiempo y no son intuitivos para los usuarios. Para el servicio de préstamo interbibliotecario, es un desafío constante proporcionar tiempos de entrega cada vez más rápidos a través de servicios innovadores, al tiempo que aprovechan los avances tecnológicos. Las bases de datos y los sitios Web de las bibliotecas, no son el primer sitio al que se dirigen los estudiantes en sus búsquedas, porque piensan que les llevará mucho tiempo. Una forma de evitarlo, sería incorporar la entrega de documentos en el plan de estudios, e integrar la biblioteca en el sistema de gestión de cursos. Algunas bibliotecas ya han hecho innecesario que sus usuarios averigüen si los materiales son propiedad de la biblioteca, cuando solicitan un material, el personal de la biblioteca lo localiza y se encarga de entregarlo. Supone más trabajo para la biblioteca, pero aumenta la satisfacción de los usuarios. Hay herramientas que ayudan al PI, como Google Combined Addon que busca en Google Scholar, Google Books y Google. Existe tecnología que automatiza el proceso de recuperación para los usuarios, como Getting It System Toolkit (GIST) que integra resultados de búsqueda de Google Books, World-Cat y Hathi Trust. Los usuarios tienden a estar más satisfechos con el servicio de PI si este refleja su experiencia previa en la Web. Por ese motivo, lo más apreciado en el servicio de PI es la rapidez en la entrega de documentos, y las solicitudes de PI sin mediación es una de las maneras más prometedoras de conseguirlo, y se puede lograr con espacios de colaboración, compartiendo las colecciones. El artículo termina señalando la importancia de los factores administrativos en la prestación de los servicios, ya que poco importa lo efectivo que sea un bibliotecario; sin el compromiso, por parte de los gestores de la biblioteca, de adecuados niveles de personal y de formación para todas las unidades de la biblioteca, habrá un impacto negativo general en los servicios.

Resumen elaborado por Natividad Escavias Extremera