

# The Devil is in the Details: Exploring Individual Usage of Interlibrary Loan

Andrew Leykam

*Journal of Access Services*, ISSN 1536-7975, Vol. 11, n. 1, 2014, p. 30-43

Analizar las estadísticas de solicitud de documentos a través del servicio de préstamo interbibliotecario, permite a sus responsables responder a las necesidades de quienes acuden a él. No obstante, si estos datos sólo se analizan genéricamente pueden pasarse por alto aspectos importantes tales como el uso mayoritario que hacen de él usuarios de un determinado perfil, o tipología y número de los ejemplares solicitados, lo cual puede llegar a influir en la toma de decisiones en lo concerniente, por ejemplo, a la política de adquisiciones. El autor de este trabajo aborda y estudia el impacto que tienen las estadísticas de petición y cancelación de documentos en el servicio de préstamo interbibliotecario (Interlibrary Loan, ILL) de la biblioteca del College of Staten Island, de la Universidad de la Ciudad de Nueva York, basándose tanto en el promedio de solicitudes como en el estatus del usuario: profesor, personal, o estudiante. Se realiza una exposición sobre las características y funcionamiento del servicio ILL de esta biblioteca, que ayuda a la comprensión de las estadísticas. Estadísticas cuyos datos, entre septiembre de 2008 y julio de 2013, se toman como referencia para identificar y analizar los patrones de uso de este servicio. Se seleccionan datos que agrupan nombre de usuario – con un alias para ocultar su identidad física –, estatus universitario, peticiones, y cancelaciones; y se elabora una tabla Excel que incluye individualmente, número de solicitudes, tipo de material solicitado, estado del pedido, y

motivo de la cancelación (13.400 operaciones en total). El análisis que el autor describe de esas operaciones queda reflejado en diversas figuras, en las que se pueden observar aspectos como la variación del número de solicitudes de los usuarios según su estatus, tipo de formato, tasas de cancelación, o volumen de adquisiciones. Se deduce del estudio que los profesores tienden a ser grandes usuarios de este servicio mientras que los estudiantes varían sus porcentajes según se trate de estudios medios o superiores; o que la mayor parte de las solicitudes se generan por un pequeño número de usuarios, no importando su estatus. El análisis de los datos de este estudio permite diseñar políticas para garantizar la efectividad del servicio, marcar prioridades según la tipología y necesidades del usuario, e incluso aportar ideas en lo concerniente a la gestión de adquisiciones y desarrollo de la colección.

Resumen realizado por la Sección de Documentación  
Bibliotecaria