



Date : 17/07/2006

**¿Lo hicimos bien?
Evaluación del Taller de buenas prácticas en Préstamo
Interbibliotecario de Nueva Zelanda**

Autores:

Janice Farrelly
University of Canterbury Library
janice.farrelly@canterbury.ac.nz

Thelma Fisher
University of Otago Library thelma.fisher@library.otago.ac.nz

Edward (Ted) Kurmann
Wellington City Libraries
ted.kurmann@wcc.govt.nz

Meeting:	73 Document Delivery and Resource Sharing Section
-----------------	--

Simultaneous Interpretation:	No
-------------------------------------	----

WORLD LIBRARY AND INFORMATION CONGRESS: 72ND IFLA GENERAL CONFERENCE AND COUNCIL
20-24 August 2006, Seoul, Korea
<http://www.ifla.org/IV/ifla72/index.htm>

Resumen

Tanto la necesidad de un personal de préstamo Interbibliotecario bien entrenado y experto, como la definición de lo que son buenas practicas en Préstamo Interbibliotecario son dos temas recurrentes de la literatura profesional.

A fines del 2000 la Biblioteca Nacional de Australia desarrolló un curso práctico de buenas prácticas en PI a escala nacional como resultado de un estudio sobre las claves del préstamo interbibliotecario y la obtención de documentos en Australia. En julio del 2004 la Biblioteca Nacional de Nueva Zelanda (NLNZ) y el New Zealand's Joint Standing Committee on Interloan (JSCI) formaron una mesa de trabajo intersectorial para desarrollar un taller de un día para Nueva Zelanda basado en el curso práctico australiano.

El objetivo central del taller neozelandés era ayudar a los bibliotecarios especializados en PI a conocer técnicas profesionales nuevas y sólidas e incrementar su conocimiento de los nuevos desarrollos en servicios y tecnología. Además el taller estaba orientado a mejorar sus resultados utilizando buenas prácticas. Se desarrolló un manual para que los participantes pudieran llevárselo a sus lugares de trabajo. También se recabó la opinión de estos participantes para incluirlas en las conclusiones del taller.

Se presentó una ponencia explicativa en la 9ª Conferencia sobre Préstamo Interbibliotecario y Obtención de Documentos (ILDS) en Estonia.

Un año después de los talleres se volvió a encuestar a los participantes. ¿Cómo se valoran respecto a las buenas prácticas en préstamo diseñadas en el taller? ¿Continúan con la autoevaluación en su puesto de trabajo?

En esta ponencia informamos sobre como se utilizaron las conclusiones de la investigación para mejorar las prácticas, hasta qué grado los bibliotecarios de préstamo han conseguido implementar cambios en áreas como la gestión, el personal, los flujos de trabajo y la automatización, qué utilidad ha tenido el manual y que tipo de mejoras se han conseguido personal, profesional y laboralmente.

La postevaluación de este proyecto ofrece una amplia panorámica del valor a largo plazo de este tipo de formación y, además, podría inspirar a otras áreas de la biblioteconomía a desarrollar otras iniciativas de entrenamiento del personal en mejores prácticas.

Introducción

Ante la percepción, basada en una investigación, de carencias de formación en el personal dedicado al préstamo, se desarrolló una iniciativa nacional de formación: the Interloans Best Practice Workshop, (Taller de buenas prácticas en préstamo interbibliotecario) Los talleres se impartieron en los centros regionales de Nueva Zelanda entre marzo y abril de 2005. Su desarrollo y evaluación se presentó en una ponencia en el 9th Interlending and Document Supply Conference (Farrelly and Fisher 2005).

Un año después de los talleres se ha investigado la prevalencia a largo plazo de los talleres y cualquier influencia que impactara en la mejora tanto personal, como laboral y profesional de los participantes.

Cuestiones de la investigación

Los gestores necesitan proporcionar el mejor servicio de préstamo a sus usuarios y a otras bibliotecas. Habitualmente esto les lleva a buscar asistencia para la formación. Los avances en la automatización de las bibliotecas, el mayor acceso a las fuentes bibliográficas y a los suministradores, y las crecientes expectativas de los usuarios de conseguir préstamos más rápidos y baratos, hacen que el personal de préstamo necesite una constante actualización de sus conocimientos.

Esta ponencia se ocupa de las siguientes preguntas:

- ¿Estuvieron los resultados de la encuesta de postevaluación en consonancia con los objetivos del Taller de Buenas Prácticas?
- ¿Cuánto éxito tuvieron los participantes en asumir y reconocer las buenas prácticas de préstamo en su propio lugar de trabajo, después de los talleres?
- ¿Qué éxito tuvo esta iniciativa nacional para mejorar la formación personal, profesional y laboral?

El estudio de postevaluación¹ se diseñó para permitirnos una reflexión cualitativa detallada sobre los cambios en las siguientes áreas de préstamo:

- gestión;
- personal;

¹Véase Apéndice 1.

- flujos de trabajo;
- automatización;
- verificación bibliográfica;
- estadísticas; y
- indicadores de actuación.

Estas preguntas intentan probar la hipótesis de que, independientemente de volumen de trabajo o del papel del personal de préstamo, un programa de formación nacional es preferible a un programa de formación diseñado para un lugar de trabajo concreto.

Antecedentes

El sistema nacional de préstamo de Nueva Zelanda, es accesible electrónicamente mediante Te Puna Interloan² para 236 bibliotecas. Otras 112 participan en los préstamos por correo o correo electrónico. Existe un estudio nacional del préstamo en Nueva Zelanda realizado en 2004, pero no se ocupó ni del análisis del personal de las bibliotecas ni de las mejores prácticas (Cullen, Callaghan and Osborne 2004). En este contexto, la formación en préstamo se conseguía en el lugar de trabajo, o mediante conferencias, literatura profesional, contactos con compañeros y asistiendo a cursos de desarrollo profesional.

Los profesores de la School of Information Management,² y del departamento de Information & Library Studies,³ nos indicaron que su función se percibía como proveedores de una mezcla de teoría y aplicación práctica, más que como una formación en técnicas de préstamo específicas. Los cursos se centran en materias como técnicas en búsquedas bibliográficas, uso del suministro digital de documentos, revistas y periódicos electrónicos, estadísticas y problemática de los derechos de autor. La Biblioteca Nacional de Nueva Zelanda imparte también cursos de formación en la utilización de la base de datos bibliográfica nacional Te Puna Search y su utilización para el préstamo interbibliotecario.

En el transcurso del trabajo de préstamo se consigue un entrenamiento valioso. La formación continuada es imprescindible para que el personal desarrolle y practique sus conocimientos de préstamo. Pero una formación continuada puede limitarse por la percepción local de lo que son mejores prácticas en vez de ampliarse con el conocimiento de las buenas prácticas basadas en la investigación.

En julio de 2004 el Joint Standing Committee on Interloan (JSCI) y la Biblioteca Nacional de Nueva Zelanda formaron un grupo de trabajo intersectorial de ocho miembros para desarrollar un taller de préstamo interbibliotecario para Nueva Zelanda. Estos miembros se eligieron entre bibliotecarios de la biblioteca Nacional, bibliotecas públicas, especializadas y centros de documentación de todo el país.

El New Zealand Interloans Best Practice Workshop se basó en las conclusiones de otras investigaciones, especialmente en el Australian National Resource Sharing Working Group (NRSWG) Interlibrary Loan and Document Delivery Benchmarking Study de 2000. El estudio australiano medía cuatro características clave del préstamo: la duración de la

²Contacto via e-mail con with Alastair Smith, School of Information Management, Victoria University of Wellington, 11 April 2006.

³ Contacto via e-mail con Alison Fields, Information and Library Studies, Open Polytechnic of New Zealand, 28 April 2006.

transacción, la tasa de peticiones satisfechas, el costo y la satisfacción del usuario. El estudio examinaba cada una de esas medidas de actuación, incluyendo los factores identificados como propios de una biblioteca de alto rendimiento. A partir de esos factores se hicieron cinco recomendaciones clave⁴ sobre cómo podían las bibliotecas australianas mejorar sus operaciones de préstamo. El Taller de Nueva Zelanda se basó y amplió el Australian Best Practices Course, como resultado de un estudio de *benchmarking*.

El objetivo central del taller era compartir y desarrollar las mejores prácticas en préstamo tanto para profesionales como para gestores. También tenía como objetivo el aprendizaje de nuevas estrategias profesionales, el reforzamiento de las existentes y aumentar el conocimiento de los desarrollos en servicios y tecnología. El taller fue diseñado para ayudar a los bibliotecarios a mejorar sus actuaciones ateniéndose a las mejores prácticas.

El taller incluía módulos sobre las conclusiones de las investigaciones internacionales; el ciclo del préstamo; estadísticas e indicadores de actuación; herramientas bibliográficas y fuentes; suministradores de ultramar; técnicas de búsqueda bibliográfica; y estudios sobre supuestos prácticos. Cada módulo estaba basado y ligado a investigaciones. El manual, diseñado para ser utilizado en el lugar de trabajo, cubría los mismos temas. También contenía bibliografía, glosario y sumarios de las últimas investigaciones relevantes.

La duración del taller estaba determinada por el contenido. Ya que “aumentar el conocimiento relevante teórico y práctico en préstamo interbibliotecario”⁵ fue identificado como uno de los resultados del aprendizaje, se necesitó un taller que durase una jornada completa para poder incluir todo el material relevante. El programa matutino incluía tanto las bases para los módulos de la tarde como una panorámica para gestores que no podían dedicar el día completo. La experiencia del taller se reforzaba facilitando a los participantes referencias y URLs para permitirles conectarse a las lecturas preliminares de las investigaciones en las que se basa el taller.

Se planificaron seis talleres sobre buenas prácticas en préstamo, pero, debido a la gran demanda al final se hicieron 17. Cada uno de ellos tenía dos o tres presentadores, bien miembros del grupo de trabajo, o bien profesionales muy experimentados. Los talleres impartidos en nueve centros neozelandeses atrajeron a 220 participantes de 135 bibliotecas. La asistencia por sectores bibliotecarios fue: 41 públicas, 53 especiales, 37 centros de documentación y 4 ‘otras’. Los participantes fueron: 16 directores, 27 jefes de equipo, 131 profesionales, 3 ‘otros’ and 43 no concretaron su función.

Se recabó entre los participantes su opinión sobre los talleres de forma anónima, Las áreas claves del contenido del taller, la presentación, el manual, los ejercicios y el conjunto del taller fueron puntuados por encima de 4 sobre 5 en la escala de Likert.

Se estimo que el proyecto había sido un éxito debido a la clara directiva del JSCI de realizar talleres nacionales de mejores prácticas; a la adaptación del curso australiano al contexto neozelandés; a la realización de un valioso manual; y a una planificación profesional del taller. Este taller satisfizo las necesidades profesionales porque se basó en investigaciones; se identificaron las destrezas profesionales; y se facilitaron recursos y soluciones prácticas.

⁴ Véase Apéndice 1, Cuestión 4.

⁵ *Interloans Best Practice Handbook*, p1.

Revisión de la literatura

En la preparación de la redacción de esta intervención se revisaron las investigaciones referidas a los métodos de evaluación; el uso de encuestas; los métodos de formación del personal y las mejores prácticas en préstamo; y se exploraron, en particular:

- El papel de la formación del personal en el desarrollo de habilidades y buenas prácticas.
- El valor de las iniciativas nacionales de formación
- Hasta que punto tienen éxito las mejores prácticas en las operaciones de préstamo.

El propósito clave de la evaluación es “recopilar datos útiles para la resolución de problemas o la toma de decisiones” (Lancaster 1988, 1). No es suficiente cuantificar los préstamos, puesto que “pueden y deben ser evaluados en términos de calidad” (Lancaster, 3). Por ello estos métodos son apropiados para evaluar al personal de préstamo y “revisar críticamente sus funciones para determinar” si los préstamos se desarrollan adecuadamente tanto para los usuarios como para la organización bibliotecaria. (Lancaster, 13).

Purvis (1999, 59) postula que la post evaluación es una parte esencial de la gestión de un proyecto ya que los logros proyectados y los conseguidos pueden ser evaluados. Esto determina hasta que punto “los beneficios previstos del proyecto se han cumplido” y permite a los planificadores extraer valiosas lecciones para aplicar en proyectos futuros. Además a partir del autocontrol la post evaluación puede convertirse en un importante vehículo para el aprendizaje y proporciona apoyo a todos los niveles del personal de préstamo mientras desarrollan sus tareas.

Los métodos cualitativos de investigación incluyen el uso de un cuestionario para obtener una concordancia de procesos. McDavid & Hawthorn (2006) y deVaus (2002) creen que cuestionarios, como la encuesta de post evaluación son métodos de muestreo apropiados que permiten un máximo de variaciones a partir de una población dispersa. Los comentarios aportados serán independientes de los de otros encuestados, dando autenticidad y credibilidad a un potencial análisis temático. McDavid & Hawthorn (2006, 165-200) detallan como aplicar los métodos de evaluación cualitativas de forma que se pueda realizar la validación externa a partir de las tendencias reflejadas en las respuestas.

La investigación en el desarrollo del personal se centró en el desarrollo teórico o de buenas prácticas siguiendo a Holcombe (2003, 50). Con la llegada de la automatización (NRSWG 2001) la formación del personal se ha centrado en los cursos profesionales sobre uso del software de préstamo. Sin embargo, la integración de esa tecnología, como parte de mejores prácticas en la realización de préstamo interbibliotecario, no ha sido asumida con soltura. Se ha dejado al personal de préstamo que cree sus propios flujos de trabajo. Lo que se necesita son talleres que provean “actualizaciones rigurosas en materias específicas sin tener en cuenta la localización del técnico o su habilidad para el trabajo” (Hollerich 2003). Estos programas pueden ser desarrollados, difundidos y copiados fácilmente.

Los métodos de formación están determinados por el tipo, la cantidad de información que aportan, costes y beneficios, tanto al participante como a su organización. Los beneficios de la formación en el puesto de trabajo frente a un taller han sido discutidos por Noe (1999, 166), Race (2001, 123-5) y Leigh (1993, 87-9). Un miembro experimentado de la plantilla con credibilidad como formador puede ser utilizado para ejemplificar el conocimiento de mejores prácticas y técnicas. Los formadores son adecuados para desarrollar prácticas

específicas en el trabajo, necesitan menos supervisión, pero les faltan oportunidades para interconectarse. Leigh (1993, 89) es consciente de los grandes beneficios de participar en un taller, fuera del lugar de trabajo. Los diferentes estilos de aprendizaje pueden ser dirigidos, y el alto nivel de interacción práctica y resolución de problemas pueden convertirse en un conocimiento compartible. Se desarrolla una perspectiva más amplia de la práctica laboral, de lo local a lo nacional. Se realiza una transferencia efectiva de conocimientos mediante aprendizajes nuevos insertos en estructuras de aplicación de mejores prácticas y la autoafirmación

La necesidad de formación continuada mediante talleres, conferencias, grupos de usuarios, y literatura profesional (Hollerich 2003; Pryor 1999, 11; Booth 2003, 226; Smith 2004, 148) es destacada por los gestores como una vía mediante la que el personal se mantiene al día en mejores prácticas. Con un personal operacionalmente aislado, como nos pasa en Nueva Zelanda, el valor de las iniciativas regionales o nacionales es fundamental para conseguir un personal de préstamo dedicado y experto (Leon et al 2003, 422; Hollerich 2003). Hollerich and Smith (2004, 149) creen que la formación continuada debe ser abordable, regional y abarcar las materias a todos los niveles, superficial o en profundidad, para afrontar y asumir los cambios. Holcombe (2003, 53) pide a los gestores que busquen nuevos modos de llevar juntos al personal y la tecnología para desarrollar mejores prácticas profesionales. El potencial de las redes regionales o nacionales puede ser utilizado para establecer programas de asesoramiento. Hollerich (2003) ve el asesoramiento nacional coordinado como una vía para proporcionar instrucción individualizada, servicios de consultoría y relacionar a los bibliotecarios en función de su sector, tipo de biblioteca o proximidad.

Leon et al (2003, 420) describen cómo la Greater Western Library Alliance (GWLA) definió un marco para las mejores prácticas en préstamo cooperativo basado en “los procedimientos operativos más novedosos que producen un alto rendimiento cuando se implementan”.

Pitman, Trahn y Wilson (2001) reflexionan sobre las mejores prácticas en las bibliotecas universitarias australianas que se orientan hacia los marcos de calidad, los objetivos y la medición de actuaciones, procesos y servicios; y el desarrollo de la competencia y formación del personal

Carpenter (1998, 66) hace notar que las mejores prácticas son cualidades que existen durante un periodo en el que la biblioteca se asienta. Esto permite reflexionar sobre las mejores prácticas como útiles para identificar las características de los procesos de trabajo, los desarrollos relacionados con las novedades y cómo deben cambiar.

Los manuales, las políticas bien fundamentadas y las orientaciones del tipo de Interloans Best Practice Workshop Handbook⁶, JSCI Interloans Handbook⁷, IFLA Interlibrary Loan Guidelines⁸ and ILLWeb⁹ pueden ayudar a implantar mejores prácticas operacionales en el préstamo.

⁶ http://www.lianza.org.nz/about/profile/interloan/interloan_bpwlinks.html

⁷ http://www.lianza.org.nz/interloans/interloans_handbook.shtml

⁸ <http://www.ifla.org/VI/2/p3/illdd.htm>

⁹ <http://www.law.northwestern.edu/lawlibrary/illweb/>

Método de investigación

En febrero de 2006 tres miembros¹⁰ del Interloans Best Practice Working Group desarrollaron una encuesta de post evaluación¹¹ para los participantes en el New Zealand Interloans Best Practice Workshops. Dicha encuesta fue entregada a los participantes cuando completaron el taller.

La encuesta fue selectiva debido a la potencial dispersión de los encuestados a lo largo del país y al hecho de que no eran viables ni las entrevistas ni los grupos focales. Una muestra de 220 participantes permitió un análisis temático y la máxima variedad para documentar e identificar modelos y pautas. Se diseñaron preguntas abiertas para conseguir resultados basados en el conocimiento, la experiencia y los resultados en la práctica (De Vaus 2002, 118). McDavid & Hawthorn (2006, 22) describen este tipo de encuesta como encaminada a conseguir dos tipos diferentes de evaluación. La evaluación de la formación puede usarse para valorar la eficacia, impacto y efectividad del taller. La evaluación formativa puede usarse para comprobar el encaje entre las características clave de los préstamos teóricos y las recomendaciones de buenas prácticas diseñadas en el taller.

El 6 de marzo de 2006 se envió a los participantes por correo electrónico una carta explicativa y la encuesta, con un recordatorio a aquellos que no habían contestados dos semanas después. Se pidió a los encuestados que completaran una encuesta cualitativa relativa a:

- Mejores prácticas ya existentes;
- Cambios introducidos en los servicios de préstamo y áreas aún por cambiar;
- Cómo se han utilizado los hallazgos de las investigaciones y las recomendaciones para mejorar las practicas;
- Desarrollo de las técnicas de préstamo;
- Uso de los suministradores;
- Uso del manual;
- Desarrollo personal y profesional;
- Otros desarrollos experimentados.

Se consiguió el permiso de los participantes haciendo constar por escrito que en cualquier comentario al que se hiciera referencia no constaría la identificación ni de personas ni de instituciones. Los encuestados recibieron una copia de este documento.

La encuesta de post evaluación ha servido para determinar hasta qué punto se han conseguido los objetivos del taller, si las mejores prácticas se han implantado o han comenzado a implantarse y en qué grado ha mejorado el rendimiento personal y profesional.

Los resultados de la encuesta se vieron afectados por las siguientes variables externas:

- El rango de tareas de préstamo desarrolladas por el encuestado.
- El tamaño variable de las operaciones de préstamo realizadas por la biblioteca que afecta a la posibilidad de relacionarse con otros colegas.
- La habilidad para introducir o comunicar cambios en el puesto de trabajo.
- Cumplimentar la encuesta era voluntario, pero no tenemos el por qué algunos de ellos no respondieron.

¹⁰ Janice Farrelly, Thelma Fisher y Ted Kurmann, autores de esta ponencia

¹¹ Véase Apéndice 1

- Se buscaban respuestas cualitativas,
- Los participantes respondieron como miembros de una institución y no como individuos.

Análisis de los encuestados

El número de respuestas fue de 70 (32%) de los 220 participantes de 135 bibliotecas. Muchas bibliotecas prefirieron enviar una respuesta conjunta (57 ó 42%) por lo que realmente el número de participantes fue mayor. Las respuestas conjuntas afectaron a la posibilidad de ajustar los resultados del análisis respecto al papel del encuestado, p.ej. director, jefe de equipo, técnico... Las respuestas abarcan tanto un amplio espectro de responsabilidades de los encuestados (véase fig. 1), como de tipos de bibliotecas (véase fig. 2).

Cuadro 1 – Tipo de biblioteca y papel del encuestado

	Director	Jefe de equipo	Técnico	Jefe de equipo/Técnico	Director/Jefe de equipo/Técnico
Pública	2	2	12	3	0
Especializ.	6	2	11	1	2
C. Docum.	0	7	16	3	2
Otras	0	1	0	0	0
TOTAL	8	12	39	7	4

Cuadro 2 – Respuestas por tipo de biblioteca

	No. de Bibliotecas
Publicas	13
Especializ.	19
C. Docum.	23
Otras	2
TOTAL	57

Doce encuestados (5%) rehusaron responder debido a enfermedad, trabajo, abandono de la actividad de préstamo o porque encontraron la encuesta demasiado difícil de contestar. Algunos admitieron que se cansaron de contestar ya que la época en la que se realizó la encuesta es especialmente complicada para la mayor parte del personal de préstamo.

Resultados de la investigación

1. Mejores prácticas ya existentes

Era la primera pregunta del cuestionario, estaba orientada a las prácticas relativas a la gestión, personal, flujos de trabajo, automatización, verificación de citas bibliográficas, estadísticas y medidas de actuación. Más de la mitad de los encuestados respondieron que estaban alcanzando niveles de mejores prácticas como se exponían en el material de investigación aportado en los talleres.

La mayor parte de los encuestados indicaron que había una o dos personas a cargo del préstamo, tanto en grandes como en pequeñas bibliotecas. En las pequeñas, además, el préstamo es sólo una pequeña parte de las tareas que se realizan todos los días.

La mayor parte de los encuestados creía que estaban ya entrenados y eran expertos en todas las facetas del préstamo. Incluyendo la verificación de las citas bibliográficas y la localización de documentos. Las bibliotecas pequeñas también indicaban que contaban con un miembro de la plantilla entrenado y experto capaz de actuar como refuerzo en los momentos de bajas de personal o incremento del trabajo.

Los encuestados indicaron que eran conscientes de la necesidad de que los procesos de un préstamo pasaran por el mínimo número de manos posibles. También eran conscientes de la necesidad de optimizar los procesos y, si fuera posible utilizar sistemas automatizados para proporcionar un servicio rápido a los lectores, tanto como prestatarios como peticionarios. Más de la mitad indicaban que ya estaban utilizando Te Puna Interloan para verificar y localizar las peticiones. Muchos dijeron que, ya antes del taller, sus métodos estaban muy condicionados por los usuarios y otros estaban ya suministrando los documentos en la mesa de sus usuarios. Dos participantes indicaron que las dificultades de la tecnología en uso habían disminuido su posibilidad de mejorar los tiempos de respuesta. La encuesta también indicaba que las bibliotecas realizaban las estadísticas de préstamo y estas, bien eran muy básicas y generales, o bien se realizaban siguiendo las normas del JSCI.

La mayoría de las bibliotecas usaba los tiempos de respuesta como la medida principal del éxito del servicio. Una minoría de encuestados mencionó la tasa de aciertos y la satisfacción de los usuarios como medida del éxito.

2. Implementando cambios

Se pidió a los encuestados que explicaran los cambios en sus servicios de préstamos a partir del taller en términos de gestión, personal, flujos de trabajo, automatización, verificación y localización de referencias bibliográficas, estadísticas y medidas de actuación. A la pregunta sobre la gestión sólo se respondió en 7 casos que no había habido cambios tras el taller.

Las bibliotecas indicaron que desde el taller el personal estaba recibiendo más formación en préstamo. Entre los ejemplos de cambio estaban:

- El bibliotecario de préstamo es ahora el primero con el que toma contacto el usuario para sus peticiones.
- La formación sobre herramientas de búsqueda y técnicas crece.
- Se forma en los procesos de préstamo a mayor parte del personal;
- Las tareas de préstamo son ahora compartidas y están mejor definidas.

Las bibliotecas están empezando a usar la automatización como un modo de mejorar los flujos de trabajo, optimizar los procesos de préstamo, usar el suministro electrónico a los usuarios, verificar referencias en el mostrador de información, comenzar peticiones en presencia del usuario y reducir documentos en papel. Muchos están utilizando ahora sus sistemas para gestionar las monografías prestadas a sus usuarios. Se han encaminado los cambios al uso de Te Puna Interloan, el suministro electrónico (Ariel), la automatización del almacenamiento de documentos, y el fomentar entre los usuarios las peticiones por correo electrónico.

Los encuestados apreciaron la riqueza de las fuentes que se incluían en el manual del taller. Las bibliotecas están accediendo a nuevas bases de datos para incrementar la pertinencia de las referencias bibliográficas, p. ej. Subito. Las bibliotecas también mencionan que la introducción de Trans-Tasman Interlending¹² y el uso de Libraries Australia para las verificaciones han tenido un impacto significativo en los préstamos.

Las bibliotecas también han optimizado la confección de estadísticas para aquellos que las necesiten localmente y para las agencias nacionales como el JSCI. El personal de préstamo reclama ser más consciente de las medidas de actuación.

3. Áreas difíciles de cambiar

En el taller muchos de los participantes declararon que cambiar algunas partes de sus servicios de préstamo iba a ser un reto y llevaría mucho tiempo. Las respuestas a esta pregunta refuerzan la perspectiva de que se han producido pocos cambios en la gestión de los departamentos de préstamo en el año siguiente al taller.

Se ha hecho más énfasis en la búsqueda de personal, refuerzo de técnicas, puesta en común de conocimientos, y otros procesos. Se formó a los miembros del personal para actuar como back-up, y otras personas relacionadas con el préstamo (administración/reprografía) fueron incluidos en las discusiones para mejorar.

Los flujos de trabajo han cambiado gradualmente entre las bibliotecas encuestadas por la inclusión por parte del personal de préstamo de varios elementos como:

- La delegación de tareas
- La automatización;
- Los servicios de suministro por correo;
- Los procedimientos escritos;
- La gestión del tiempo y
- El paso por menos manos.

Los cambios se realizaron uniéndose a Te Puna Interloan, implementando Ariel and el suministro en el ordenador del usuario, y aumentando la formación de bibliotecarios y usuarios. Las bibliotecas están usando herramientas más eficaces para la verificación bibliográfica y tienen un mejor conocimiento de las fuentes. La recolección de estadísticas se ha mejorado para reflejar los requerimientos del JSCI .

4. Aplicación de las conclusiones teóricas.

Esta pregunta investigaba cómo han sido usadas las conclusiones teóricas y las recomendaciones para incrementar las mejores prácticas. Estas recomendaciones incluyen el paso por un mínimo número de manos, la automatización, decir al mundo qué fondos tienes y negociar acuerdos mutuos.

En un gran número de bibliotecas encuestadas el préstamo es llevado por una sola persona, así que una sola persona se encarga de las peticiones. Otras expresaron su deseo de que las peticiones estuvieran a cargo de una sola persona. Algunas incrementaron su nivel de formación e incluyeron el tener formada a una sola persona como responsable.

¹² Véase epígrafe sobre Suministradores, p12.

Parte de las bibliotecas encuestadas han conseguido ya el número de procesos automatizados deseable, y todas expresaron su deseo de lograrlo.

Otras mencionan que están intentando automatizar en las siguientes vías:

- Trabajando para conseguir el suministro electrónico de documentos.
- Usando su Sistema de Gestión Bibliotecaria para gestionar el préstamo.
- Uniéndose a Te Puna Interloan;
- Fomentando las peticiones electrónicas de los usuarios; y el
- Suministro electrónico.

Un gran número de encuestados (56%) respondió a esta pregunta contando al mundo lo que tenían. A partir del taller, y siguiendo las iniciativas de la Biblioteca Nacional, las bibliotecas han incrementado la información sobre sus fondos de las siguientes formas:

- Incluyendo sus colecciones en Te Puna Search;
- Realizando catalogaciones retrospectivas de las colecciones de prensa antigua.
- Haciendo accesibles sus colecciones en la web.
- Actualizando activamente sus fondos.
- Realizando catalogaciones retrospectivas generales.

Después del taller las bibliotecas han incrementado el número de acuerdos de cooperación. También han crecido los convenios específicos.

5. Desarrollo de las técnicas de préstamo.

La mayor parte de las respuestas las enviaron técnicos cuyo trabajo les permite practicar y desarrollar las técnicas de alto nivel impartidas durante el taller. Estas técnicas fueron a menudo descritas como conocimientos y experiencias aumentadas durante su adquisición.

A lo largo de los diversos estadios del ciclo de las peticiones es decisivo basar los flujos de trabajo en estas técnicas, por ejemplo:

- Diseñar un formulario de petición que cubra el ciclo completo.
- Entrevistando al usuario para conseguir una referencia bibliográfica mejor.
- Gestionando el tiempo que dedica al préstamo el personal entre otras tareas.
- Desarrollando la rotación para mejorar los tiempos de respuesta y unificar los costos.
- Unificación del almacenamiento de documentos.
- Seguimiento de peticiones.
- Notificación de las recepciones en el ordenador del usuario y envío de copias, cuando es posible.

Los jefes de equipo y directores se volvieron más expertos en la optimización de los flujos de trabajo, en el análisis de las frecuencias de préstamo para mejorar el desarrollo de la colección y el seguimiento de los tiempos de respuesta. Esto permitió mejorar la gestión de la elección de suministradores, los acuerdos mutuos y la rotación selectiva.

Pese a que muchas bibliotecas de Nueva Zelanda realizan operaciones de préstamo a tiempo parcial, la automatización incluida en el taller proporcionó al personal diferentes vías para mejorar dentro de sus presupuestos. Se hizo un mejor uso de la automatización mediante los formularios electrónicos, distribución local y temporal de los préstamos y el escaneo y las copias digitales usadas entre usuarios y sucursales. La verificación de referencias y las estrategias de búsqueda se mejoran gracias al conocimiento y uso de un mayor rango de bases

de datos y páginas web, p. ej. Las comerciales, europeas, o las dedicadas a documentos difíciles de encontrar. El valor del capítulo del manual dedicado a las fuentes y herramientas bibliográficas fue mencionado frecuentemente como responsable del desarrollo de estas técnicas.

Las estadísticas de préstamo han cambiado tanto en sus propósitos como en sus requerimientos mediante el aumento de la automatización y la aportación de datos a nivel local además de a nivel nacional. El personal de préstamo se siente más enterado sobre qué medir y cómo recopilar estadísticas de fuentes diversas. La mayoría usa las estadísticas para definir las medidas de actuación más relevantes, supervisar los acuerdos mutuos e identificar las carencias y el uso en el análisis de las colecciones. Algunos gestores usan las estadísticas para mostrar los cambios en los flujos de trabajo durante el año lo que les permite planificar otros proyectos para las épocas más tranquilas y mejorar el uso del valioso tiempo del personal.

6. Suministradores

Se preguntó a los entrevistados cómo elegían a los suministradores y si se había producido algún cambio. La elección de suministradores está basada en la evaluación de los costos comparativos, servicios, calidad y rapidez. Algunos entrevistados afirman que pueden lograr el mejor precio de su zona. Para otros es preferible el sistema de rotación de Nueva Zelanda basado en el tiempo de respuesta y una alta tasa de aciertos, que otros establecidos en acuerdos regionales y locales encaminados a equilibrar el balance de costos por unidad. Algunos consiguen precios menores enviando sus peticiones al extranjero. El factor de satisfacción de los usuarios se tiene en cuenta, prefiriendo a aquellas bibliotecas que puedan enviar los documentos directamente al ordenador del solicitante.

Desde el 1 de marzo de 2006 el sistema Trans Tasman Interlending scheme permite a las bibliotecas neocelandesas buscar y solicitar materiales a Australia mediante el uso compartido de la pasarela Te Puna. Todavía no conocemos el efecto, pero el personal de préstamo está muy entusiasmado con su potencial.

Los encuestados valoran a sus suministradores en función de la rapidez, calidad, costo y sistema de pago. A causa de la subida del 60% el 1 de abril, Subito ha sido desplazado por muchos de los encuestados como su suministrador de copias preferido.

Para algunos usuarios médicos o científicos la necesidad de recibir y usar documentos en formato electrónico ha hecho que se prefiera a aquellos suministradores que ofrecen el servicio de “pago por artículo” a un precio competitivo y con acceso instantáneo. Este uso se ve compensado por el ahorro de tiempo del personal en verificar referencias y comprobar facturas. .

Muchas bibliotecas se han unido a EPIC (Electronic Publishing in Collaboration), una iniciativa de cooperación de las bibliotecas neocelandesas para hacer accesible una colección de recursos electrónicos. Los encuestados indicaban que ha empezado a reducir la necesidad de préstamo de copias. Los usuarios encuentran una satisfacción instantánea y un acceso cada vez mayor a un creciente número de títulos de interés.

Las suscripciones a revistas electrónicas pueden estar restringidas al préstamo y precisan negociaciones cuidadosas para asegurar el máximo uso por los usuarios, y ser compartido

localmente o con otras bibliotecas. Algunas bibliotecas escanean sus versiones impresas para poder responder electrónicamente a las peticiones.

7. Manual de mejores prácticas para préstamo interbibliotecario

Se investigó la utilidad del manual, parcial o totalmente, para el personal de préstamo y sus colegas. Más del 65 % de los encuestados han encontrado el manual útil en parte, comentando sobre algunas secciones específicas:

“Las herramientas de verificación y las listas de suministradores son estupendas”

“Todo, lo he releído varias veces. La lista de páginas web es muy útil”

“Lo siento, no puedo elegir. Es todo él buen material.”

Para los técnicos las secciones del manual usadas más frecuentemente fueron:

- Herramientas y fuentes bibliográficas
- Tablas de suministradores de Nueva Zelanda y extranjeros.
- Técnicas de búsquedas bibliográficas.

El personal de referencia se benefició de la formación cruzada usando las fuentes/herramientas bibliográficas y las técnicas de búsqueda. Fue una guía excelente, especialmente para el personal nuevo. El capítulo sobre suministradores fue valorado por terceros y bibliotecas públicas que necesitan las fuentes de material de investigación difícil. No todos habían usado el manual desde el taller pero la mayoría aseguró tenerlo a mano como herramienta de referencia.

Para gestores y equipos de dirección las secciones del manual que más se consultaron fueron:

- Resultados de la investigación;
- Automatización;
- Estadísticas y evaluación de actuación;
- Herramientas/fuentes bibliográficas; y
- Criterios para la selección de suministradores.

El personal usaba las tablas de recursos mientras que la mayoría de los gestores tendía a usar todo el manual como una herramienta de referencia y de trabajo. Para el personal de gestión no involucrado con el trabajo diario del préstamo interbibliotecario, el manual y el taller fueron vistos como recursos vitales para apoyar al personal y al servicio de préstamo interbibliotecario.

El manual fue evaluado como una herramienta introductoria para el personal nuevo, especialmente la sección del ciclo del préstamo y el vistazo general a todos los procesos del P.I. Para el personal experimentado ofrecía detalles sobre como reforzar o introducir nuevas ideas. La mayoría prefirió la versión impresa. Se destacó su valor como compendio de herramienta/recursos que nunca antes habían sido reunidos para el personal de P.I. de Nueva Zelanda. La parte del trabajo dedicada a desarrollo de automatización, estadísticas y evaluación de actuación también fue mencionada ya que era oportuna y relevante para todos los sectores y roles del personal de P.I.

Basado en investigaciones en curso, el manual también tuvo un uso significativo en la comunicación con gestores cuando se trataba de efectuar un cambio durante el pasado año, especialmente la parte que reforzaba las recomendaciones clave para mejores prácticas.

8. Desarrollo personal y profesional

Mejorar las técnicas a niveles tanto personal como profesional era inherente a los fines del taller, pero ¿cómo se hizo? Los que contestaron combinaban desarrollo personal y profesional al referirse al aumento de confianza a la hora de entender como se determinan las mejores prácticas en préstamo interbibliotecario; algunos hicieron notar que las bibliotecas de Nueva Zelanda no tienen a veces el apoyo necesario para implantar las mejores prácticas del manual.

A nivel particular, el personal se sintió más consciente sobre el significado de mejores prácticas en P.I. y se sintió capaz de compararlas con los gestores y jefes del equipo. También se sintieron capaces para contactar con otros suministradores:

“... he conseguido una mejor comprensión de un servicio que es crucial para mi puesto de Consejero de Información y también soy capaz de aconsejar a otros en la biblioteca.”

“... he conseguido entender que diferentes tipos de bibliotecas tiene diferentes necesidades respecto al P.I.”

A nivel profesional, el personal sintió que había aumentado su capacidad y competencia para realizar mejor su trabajo, para sus usuarios y sus bibliotecas, por ej., buscando, localizando y eligiendo suministradores, estableciendo qué tipo de automatización es más conveniente a sus necesidades y presupuesto.

A nivel de gestión, el personal informó que se sentía más capaz de cambiar los flujos de trabajo, realizar estadísticas y establecer medidas de ejecución para sus operaciones, basadas en recomendaciones de conclusiones de estudios y mejores prácticas.

9. Otros desarrollos del préstamo interbibliotecario

Durante el pasado año han tenido lugar desarrollos en el P.I. que pueden haber tenido consecuencias sobre el servicio de P.I., así, potenciales desarrollos del capítulo 10 del manual, “¿Desde aquí hacia dónde?” se han contrastado con las respuestas de la encuesta.

Se han iniciado por algunos, y extendido por otros, acuerdos recíprocos, como medio de compartir recursos.

Acuerdos de consorcios en la compra de publicaciones electrónicas, como EPIC, han incrementado el nivel de acceso a publicaciones a texto completo en muchas bibliotecas y por tanto ha descendido la necesidad de suministro de copias.

La supresión de costes al crear Te Puna Interloan request, junto con el empuje de la Biblioteca Nacional para incrementar el número de participantes, ha significado que otras 30 bibliotecas hayan comenzado a usar el módulo nacional de P.I. desde el 1 de julio de 2005. Esto ha reducido considerablemente la necesidad de enviar correos electrónicos diferenciados para cada petición, y ha permitido consolidar el mantenimiento de la solicitud.

El personal de la Biblioteca Nacional ha apoyado la rotación del préstamo. Esto ha permitido ahorrar tiempo al personal a la hora de decidir sobre los suministradores.

La JSCI introdujo un Nuevo formulario para la recogida de datos estadísticos, así tienen mayor control sobre el P.I.

Un solo código para la bibliografía nacional, Te Puna, ha significado un acceso más sencillo a los recursos para CJK.

Los servicios de P.I. se han hecho más eficientes gracias a la posibilidad de escanear y enviar documentos electrónicamente, ya que el tiempo de entrega se reduce considerablemente y se pueden enviar los artículos directamente al ordenador del usuario.

Los desarrollos locales incluyeron:

- préstamos de tesis;
- actualización del software de Ariel v.4.1.1;
- implementación de una nueva política de P.I.;
- incremento del uso de buscadores para verificar referencias, y
- la centralización de la reproducción ha permitido evitar la duplicación de títulos, espacio y ahorro en las suscripciones.

10. Otros comentarios

La oportunidad de trabajar en conexión en el taller y posteriormente, ha puesto de manifiesto que la comunidad de P.I. en Nueva Zelanda es muy cooperativa, concierne a diferentes sectores y comparten diferentes soluciones prácticas a los problemas donde es posible.

“...hace posible buenos contactos para algunos aspectos del trabajo... es bueno saber qué suministradores están usando los demás y dónde encontrarlos.”

“Fue una gran oportunidad para conocer a otros colegas de P.I. y nos ayudó a conocer sus necesidades.”

La calidad y suministro de técnicas del taller se consideró muy pertinente para la implantación en el trabajo. Algunos de los que respondieron consideraron que el taller debía realizarse cada dos o tres años para refrescar al personal habitual y atraer al personal nuevo.

Los usuarios sintieron que recibían mejor servicio debido a la implantación de cambios en el flujo del trabajo después del taller. Sin embargo, al personal que trabajaba a tiempo parcial en el P.I. le fue más difícil sostener las mejores prácticas debido a la inflexibilidad del escalafón. El personal bibliotecario involucrado en trabajos centrados en suministro estimó que se le había dado un gran énfasis al desarrollo de sus técnicas.

Conclusión

La evaluación posterior del taller sobre mejores prácticas en el préstamo interbibliotecario ha sido utilizada para alcanzar el mayor grado de comprensión posible acerca del valor real de este tipo de formación ¿Conseguimos las herramientas y el contenido diseñado en el taller tanto para los gestores como para el personal?, ¿el taller estaba mejor concebido para el nivel nacional, local o interno?

Nueva Zelanda necesita más grupos de usuarios de préstamo interbibliotecario en el nivel regional y local para evitar que el personal actúe aisladamente, sin el soporte documental de directrices como las de la IFLA para el préstamo interbibliotecario. Sin preparación conjunta a nivel nacional o regional, sin otra preparación que la derivada de la práctica diaria, la hipótesis de considerarlo un ‘bien nacional’ se ha demostrado por defecto, y además por amplia aclamación. La oportunidad de considerar los préstamos interbibliotecarios desde una perspectiva amplia, en curso hacia una potencial red con otras bibliotecas, y la oportunidad de aumentar la técnica a nivel personal, profesional y en el propio puesto de trabajo, ha

