

**ANÁLISIS DEL SERVICIO DE PRÉSTAMO INTERBIBLIOTECARIO DEL
SISTEMA DE BIBLIOTECAS DE LA UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA**

CRISTIAN RENÉ GUERRA DEL VALLE

Práctica II

Beatriz Vinasco Patiño, Asesora Externa

María Teresa Arbeláez, Asesora Interna

UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA

ESCUELA INTERAMERICANA DE BIBLIOTECOLOGIA

MEDELLIN

2010

0

Agradecimientos

Quiero agradecer al personal del Sistema de Bibliotecas por la colaboración brindada para el desarrollo de esta práctica académica, por su disposición para atenderme y la información obtenida.

En especial, agradezco la ayuda que me brindaron los Ingenieros Luis Fernando Padilla y Jeysson Pérez, además a la Comunicadora Beatriz Elena Quiceno por su apoyo incondicional en el desarrollo de esta práctica y el logro de los objetivos propuestos en la evaluación del Servicio de Préstamo Interbibliotecario de la Universidad de Antioquia.

CONTENIDO

RESUMEN.....	5
INTRODUCCIÓN.....	6
1. OBJETIVOS.....	8
1.1 Objetivo General.....	8
1.2 Objetivos específicos.....	8
2. MARCO TEÓRICO.....	9
3. MARCO CONTEXTUAL.....	13
4. METODOLOGÍA.....	16
5. RESULTADOS.....	18
6. CONCLUSIONES.....	39
7. RECOMENDACIONES.....	41
BIBLIOGRAFÍA.....	44
ANEXOS.....	46

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Convenios de Préstamo Interbibliotecario. Vigencia 2010.	19
Tabla 2- Reporte del préstamo de material bibliográfico a los usuarios de la U. de A. en las instituciones con las que el Sistema de Bibliotecas tiene convenio de Préstamo Interbibliotecario	24
Tabla 3- Registro de Préstamos Interbibliotecario en el Sistema de Bibliotecas-Usuarios externos –Archivo anexo	
Tabla 4. Total Prestamos Interbibliotecarios del Sistema-Usuarios externos a la U. de A. Detalle.	28
Tabla 5-Cartas emitidas en la Biblioteca Central	46
Tabla 6- Resultado de encuesta usuarios Internos	
Tabla 7- Satisfacción del Servicio de Préstamo Interbibliotecario-Usuarios internos	35
Tabla 8- Satisfacción del Servicio de Préstamo Interbibliotecario-Usuarios externo	36

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Convenios de Préstamo Interbibliotecario del Sistema de Bibliotecas de la U. de A.	23
Gráfico 2: Préstamo de material bibliográfico de otras instituciones a los usuarios de la U. de A.	27
Gráfico 3: Bibliotecas del Sistema en las que más prestan los usuarios externos a la U. de A.	29
Grafico 4- Cartas emitidas en la Biblioteca Central	31
Grafico 5- Satisfacción del Servicio de Préstamo Interbibliotecario- Usuarios internos	36
Grafico 6- Satisfacción del Servicio de Préstamo Interbibliotecario- Usuarios externos.	37

RESUMEN

Este trabajo es el resultado de la práctica académica II del programa de Bibliotecología de la Escuela Interamericana de Bibliotecología; realizada en el Sistema de Bibliotecas de la Universidad de Antioquia, mediante la cual se logró la evaluación del Servicio de Préstamo Interbibliotecario. El cual es ofertado mediante convenios establecidos con distintas Unidades de Información localizadas en el área metropolitana del municipio de Medellín, y en municipios aledaños como Bello y Sabaneta.

Dicha evaluación del servicio tiene como objetivo general “Evaluar el Servicio de Préstamo Interbibliotecario del Sistema de Bibliotecas de la Universidad de Antioquia, para tomar decisiones de mejoramiento en cuanto a los recursos de información y las condiciones técnicas y administrativas del servicio” para lo cual se ejecutaron varias actividades investigativas y se aplicaron herramientas que permitieron la recolección de información para llevar a cabo la evaluación propuesta.

Palabras claves: Préstamo Interbibliotecario, Biblioteca, Sistema de Bibliotecas, Evaluación de servicios, servicio de préstamo, cooperación Interbibliotecaria

INTRODUCCION

El préstamo Interbibliotecario es un servicio cooperativo entre bibliotecas que se ha convertido en una gran herramienta, la cual permite a las personas mayores oportunidades de acceso a la información, dado que, a través de éste un usuario no solo accede a la información que posee la biblioteca que visita regularmente, sino que además por medio de dicho servicio puede obtener información de otras bibliotecas. Permitiendo con esto una aumentar las posibilidades de satisfacer las necesidades de información de los usuarios.

El Sistema de Bibliotecas de Universidad de Antioquia está conformado por 19 unidades de información académicas que buscan facilitar el acceso a la información y al conocimiento, a través de recursos y servicios bibliotecarios que apoyan los procesos de investigación, docencia, extensión y aprendizaje de la comunidad universitaria y de la sociedad local y regional.

Esta es una institución pública, universitaria, con certificación ISO 9001:2000 desde el año 2002 y una política de calidad que busca mejorar continuamente todos sus servicios; uno de ellos es el Servicio de Préstamo Interbibliotecario, un servicio que busca satisfacer las necesidades de información de sus usuarios y atender las demandas de recursos que no posee el Sistema.

Este informe de práctica busca evaluar dicho servicio, y dar pautas para su mejoramiento y el de las colecciones bibliográficas del Sistema de Bibliotecas, si es del caso.

Se constituye además en el punto de partida, o por lo menos de referencia para otros estudios similares, ya que hay muy poca literatura científica al respecto de este tema.

Sin embargo, tratándose de un servicio cuya filosofía es el trabajo cooperativo, las mayores limitaciones para el cumplimiento de los objetivos radicarón en las

solicitudes de información realizadas a otras bibliotecas y que no fueron entregadas completamente.

Por tal motivo el informe de este trabajo se basa en los registros obtenidos después de la aplicación de encuestas a los usuarios del servicio, y los datos estadísticos recolectados de algunas de las instituciones con las que el Sistema de Bibliotecas de la Universidad de Antioquia tiene convenios.

1. OBJETIVOS

1.1 General

Evaluar el Servicio de Préstamo Interbibliotecario del Sistema de Bibliotecas de la Universidad de Antioquia, para tomar decisiones de mejoramiento en cuanto a los recursos de información y las condiciones técnicas y administrativas del servicio.

1.2 Específicos

- a) Identificar las solicitudes de material bibliográfico que hacen nuestros usuarios a otras instituciones, para detectar carencias en las colecciones bibliográficas del Sistema de Bibliotecas de la Universidad de Antioquia.
- b) Analizar las solicitudes de material bibliográfico que hacen los usuarios externos a la Universidad de Antioquia para la satisfacción de sus necesidades de información, observando el comportamiento del Préstamo Interbibliotecario.
- c) Revisar las condiciones técnicas y administrativas del servicio de Préstamo Interbibliotecario del Sistema de Bibliotecas de la U. de A. para generar propuestas de mejoramiento.

2. MARCO TEORICO

SERVICIO DE PRÉSTAMO INTERBIBLIOTECARIO

El servicio de préstamo Interbibliotecario nació ante la imposibilidad de adquirir para las bibliotecas todo el material bibliográfico publicado. Los costos de las publicaciones se incrementaban al paso del tiempo, los presupuestos eran reducidos anualmente y cada vez aumentaba el número de publicaciones académicas. Fue cuando se empezaron a considerar nuevas alternativas de cooperación entre las diferentes Unidades de Información, lo cual permitiría que una biblioteca accediera al material bibliográfico que otra poseía.

Esta práctica fue poco aceptada inicialmente; ella implicaba que una biblioteca facilitara el material bibliográfico para ser llevado temporalmente a otra Unidad de Información (U.I.), y fuera consultado por los usuarios de la biblioteca solicitante. Así, la biblioteca dueña del material bibliográfico debía privarse de él y limitar el acceso de información a sus usuarios; es por eso que frecuentemente se negaba el servicio por temor a perder el documento, celos u otras razones, según se menciona en el texto “Préstamo Interbibliotecario” de la Universidad de Quindío.

Sin embargo; debido a la necesidad de acceso a la información y las limitaciones de recursos para disponer de todo el material bibliográfico, las bibliotecas fueron cediendo hasta que la práctica del Préstamo Interbibliotecario se hizo común en el medio. Fue así como en 1917 la American Library Association (ALA) publicó el primer código de préstamos, el cual sirvió a las bibliotecas como guía para desarrollar el servicio.

Este préstamo se tramitaba entre bibliotecas, luego de la solicitud del usuario de alguna U.I. que no contaba con el material bibliográfico de su interés, pero podía

ser que se encontrara en otra biblioteca. Para ello se implementaron catálogos compartidos a los cuales los bibliotecólogos debían acudir para buscar la información requerida y satisfacer las necesidades de sus usuarios. Se hacía la solicitud por escrito a la biblioteca que poseía la información y ésta, de acuerdo a su disponibilidad, enviaba el documento a la institución solicitante. Al recibir el documento se daba aviso al usuario y se tramitaba su préstamo, advirtiéndole la fecha de devolución. Luego de utilizado el material bibliográfico el usuario lo devolvía a su biblioteca y ésta se encargaba de retornarlo a la biblioteca prestataria.

Todo ese trámite podía presentarse entre bibliotecas de la misma región, a nivel nacional e incluso, internacional. Tuvo bastante acogida y luego de su masificación, el reglamento debió ser refinado en cuanto a los tiempos de préstamo, tarifas del servicio, materiales bibliográficos de préstamo y no préstamo, garantías de conservación, control de reproducción de la obra sin autorización del autor, entre otros aspectos que implicaban prestar un servicio de préstamo Interbibliotecario.¹

Fue tal el éxito de este servicio que, luego de muchos años de práctica, aún se ofrece y es muy común en las bibliotecas. Sin embargo, hay varias formas de nombrarlo. En nuestro medio se conoce como “*Préstamo Interinstitucional*”, pero al buscar su definición en Internet, este es el resultado:

En Wikipedia² aparece así:

***El préstamo interbibliotecario (PI)** es un tipo especial de préstamo que se realiza eventualmente entre bibliotecas y consiste en la posibilidad de compartir en forma equitativa el uso de los distintos acervos bibliográficos. La Biblioteca Solicitante, ante la necesidad urgente de dar respuesta a un*

¹ PRÉSTAMO INTERBIBLIOTECARIO. Armenia: Universidad del Quindío, Programa de Ciencia de la Información y la Documentación. Pág. 257-288.

² PRÉSTAMO INTERBIBLIOTECARIO. [en línea]. Wikipedia, La enciclopedia libre.2005. [fecha de acceso de consulta 14 dic de 2010]. Disponible en < URL:

http://es.wikipedia.org/w/index.php?title=Pr%C3%A9stamo_interbibliotecario&oldid=38565703

usuario y no teniendo otro recurso que le permita resolver en poco tiempo el pedido, se beneficia al poder satisfacer las necesidades de los usuarios en la consulta urgente de materiales que, por razones de distancia o económicas, serían inaccesibles para ellos.

O esta otra definición que aparece en un documento guía de la Universidad de Huelva³:

*El **Préstamo interbibliotecario** es la forma más elemental de cooperación bibliotecaria y se puede definir como el procedimiento por el que un centro de información obtiene de otro un documento específico, solicitado por sus usuarios y que no está disponible en su propio fondo. El documento solicitado se puede enviar en su forma original, en préstamo temporal, o puede ser sustituido por una copia en soporte alternativo.*

Esto indica que la definición y la práctica de este servicio en muchos países aun se presenta de esa manera. No obstante; las condiciones en que funciona el servicio de “Préstamo Interbibliotecario” en nuestra ciudad, y tal vez en nuestro país, son distintas. Aun cuando de igual forma se establecen políticas y reglamentaciones para prestar el servicio, el procedimiento para que el usuario tenga acceso al material bibliográfico es diferente.

En nuestro caso son los usuarios quienes ante una necesidad de información, solicitan una carta donde su biblioteca valida su vínculo institucional y garantiza que el usuario está apto para prestar material bibliográfico. Luego de ello el usuario se traslada hasta la biblioteca que tiene el documento requerido para satisfacer su necesidad de información, y procede al préstamo, sin necesidad de esperar ningún envío. Todo esto, siempre y cuando las políticas y

³UNIVERSIDAD DE HUELVA. VICERRECTORADO DE EXTENSION UNIVERSITARIA. Guía de uso del servicio de préstamo Interbibliotecario de la Universidad de Huelva [en línea]. España: Universidad de Huelva; 2008 [fecha de acceso de consulta 14 dic de 2010]. Disponible en: <http://www.uhu.es/biblioteca/preguntasfrecuentes/GuiaPI.pdf>

reglamentaciones lo permitan. En este caso, es el usuario quien asume la responsabilidad de conservar el material bibliográfico prestado en buen estado, y además entregarlo en el tiempo que le indiquen. De lo contrario puede hacerse acreedor a una sanción, monetaria o en días de restricción del servicio, eso quiere decir, que en los días de sanción, el usuario no puede prestar material bibliográfico. En caso de pérdida o deterioro del material bibliográfico el usuario debe reponerlo o pagar por su arreglo⁴.

Sin embargo; sea cual fuere la mecánica que se utilice, el objetivo principal del “Préstamo Interbibliotecario” es permitir a las bibliotecas ampliar las posibilidades de acceso a la información a sus usuarios, facilitándoles la posibilidad de prestar material tanto de su biblioteca de origen, como de otras con las cuales se tenga convenio. Esto va en beneficio de ambas partes; las unidades de información pueden priorizar la adquisición de materiales bibliográficos de acuerdo a su especialidad, y apoyarse en sus pares cuando requiera información que no posean. De otro lado los usuarios, pueden acceder a más información aun cuando su biblioteca no la tenga.

⁴Sistema de bibliotecas. Universidad de Antioquia. Portal Web Biblioteca
http://www.udea.edu.co/portal/page/portal/SistemaDeBibliotecas/C.ColeccionesServicios/prestamoInterbibliotecario?_piref54_277258_54_277257_277257.tabstring=Para_Externos

3. MARCO CONTEXTUAL

Esta práctica académica busca evaluar el servicio de "Préstamo Interbibliotecario" del Sistema de Bibliotecas de la Universidad de Antioquia, el cual depende administrativamente de la Vicerrectoría de Docencia. Dicho sistema lo conforman 19 unidades de información académicas; las cuales ofrecen recursos y servicios bibliotecarios que apoyan los procesos de investigación, docencia, extensión facilitando el acceso a la información y al conocimiento de la comunidad universitaria y de la sociedad local y regional.

A continuación se relaciona parte de la historia, la cual está publicada en su Portal Web. (<http://www.udea.edu.co/portal/page/portal/SistemaDeBibliotecas>)

Historia

En 1803, los padres Franciscanos fundaron el Colegio San Francisco, germen de la Universidad de Antioquia. La biblioteca era sólo una pequeña colección de libros; en 1911 contaba con 1.000 volúmenes y el primer bibliotecario.

La Biblioteca General se unió a la antigua escuela de Derecho en 1935. En 1968 se construyó la Ciudad Universitaria y en ella el edificio de la Biblioteca Central, donde se concentraron todas las bibliotecas.

Desde la pequeña donación de libros hecha por los padres Franciscanos, con la cual se inició la primera biblioteca de la Universidad, se han presentado muchas transformaciones, adquisiciones de colecciones y adopción de tecnologías, que llevan a consolidar lo que hoy se conoce como EL SISTEMA DE BIBLIOTECAS DE LA UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA: 19 Bibliotecas bajo un mismo direccionamiento estratégico, adscrito a la Vicerrectoría de Docencia y basado en un modelo

administrativo sistémico abierto, participativo a todos los niveles, y de permanente interacción con el medio académico y cultural local y nacional.⁵

Los servicios que ofrece el Sistema de Bibliotecas de la Universidad de Antioquia están basados en su misión institucional *“Somos un Sistema de Bibliotecas comprometido con la creación de una cultura de la información, dinamizador de procesos de conocimiento e innovación en la Universidad de Antioquia, mediante la gestión de la información, alfabetización informacional y proyección a la comunidad regional y nacional.”*⁵ Con ello busca satisfacer las necesidades de información de sus usuarios, amparado en un Sistema de Gestión de Calidad, por el cual le fue concedido el certificado ISO 9001:2000 en el año 2002 y luego recertificado en el 2005, 2008 y el 2010.

Sus servicios están dirigidos principalmente a la comunidad académica de la Universidad de Antioquia, y tal como se relaciona en su misión institucional, con proyección a la sociedad local, regional y nacional.

Por lo anterior, por su filosofía de mejoramiento continuo y dado que el Sistema de Bibliotecas de la Universidad de Antioquia requiere facilitar el acceso a la información a su comunidad universitaria, y brindarlo con calidad, amabilidad, pertinencia y oportunidad, esta institución monitorea frecuentemente todos sus servicios. Esta vez nos ocupamos de analizar el servicio de Préstamo Interbibliotecario: la calidad del servicio, su eficiencia, las motivaciones de uso, la percepción de los usuarios y el impacto que logra en ellos, entre otros aspectos que resulten del estudio.

Este análisis permitirá tomar acciones correctivas, preventivas o de mejora que orienten el desarrollo del servicio y al cumplimiento de sus objetivos. Y además,

⁵ UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA. Sistema de Bibliotecas. Institucional [en línea]. Universidad de Antioquia. Medellín: Disponible en <URL: <http://www.udea.edu.co/portal/page/portal/SistemaDeBibliotecas/F.Institucional> [Consulta: 15 de agosto de 2010].

dará pautas para racionalizar los recursos del servicio, e incluso, según los resultados, mejorar las colecciones bibliográficas.

Actualmente el Sistema de Bibliotecas tiene suscritos convenios para este servicio de “Préstamo Interbibliotecario” con 56 instituciones de la ciudad de Medellín.

4. METODOLOGIA

Para evaluar el servicio de “Préstamo Interbibliotecario” en el Sistema de Bibliotecas de la Universidad de Antioquia, se desarrollaron las siguientes actividades:

- Se estudió literatura relacionada con el tema: origen del servicio, definición, procedimientos, metodología, estudios y evaluaciones existentes aplicadas en otras entidades, para levantar un estado del arte. Adicionalmente se busco información relevante en las bases de datos: Wilson, Ulrichs Web, Ebsco- Academic Serch Premier y Ebsco- Fuente académica, con palabras claves como “préstamo Interbibliotecario” y “cooperación bibliotecaria”.
- Se examino dentro del Sistema de Gestión de la Calidad del Sistema de Bibliotecas, el proceso mediante el cual se ofrece el servicio de Préstamo Interbibliotecario; además se contrasto la documentación con la forma en que los funcionarios prestan dicho servicio.
- Se revisó la documentación de las instituciones con las cuales actualmente el Sistema de Bibliotecas de la Universidad de Antioquia tiene convenios de Préstamo Interbibliotecario vigente, con el fin de constatar su vigencia, contactar los funcionarios de cada institución encargados de los procesos de cooperación y recolectar datos estadísticos del préstamo.
- Recolección de datos: A través de la base de datos bibliográfica OLIB se recolectó información estadística de los usuarios externos a la Universidad de Antioquia que han prestado material bibliográfico en su Sistema de Bibliotecas; se recolectaron datos de las cartas emitidas por el Sistema de Bibliotecas para que sus usuarios prestaran material bibliográfico en otras

instituciones; y de las cartas emitidas por otras instituciones solicitando préstamo al Sistema de Bibliotecas.

- Se aplicó una encuesta electrónica a unos 750 miembros de la comunidad académica de la Universidad de Antioquia que ha prestado material bibliográfico en otras instituciones bajo el servicio de “préstamo Interbibliotecario”. El objetivo era conocer las motivaciones por las cuales ellos han requerido prestar material bibliográfico en otras U.I. Además, indagar la percepción y obtener de ellos una calificación al respecto del tratamiento que se les ha dado al momento de solicitar información del servicio, o requerir “carta de solicitud de material bibliográfico” para llevarla a otra institución. *Ver anexo 1.*
- Se aplicó una encuesta electrónica a 6.539 usuarios de otras instituciones que han prestado material bibliográfico en el Sistema de Bibliotecas de la U. de A. haciendo uso del servicio de “préstamo Interbibliotecario”. Estas encuestas buscaban obtener de ellos una calificación del servicio recibido en el Sistema de Bibliotecas. *Ver anexo 2.*

5. RESULTADOS

La información científica sobre el servicio de Préstamo Interbibliotecario es muy reducida. Fueron solo dos las investigaciones encontradas al respecto de este servicio en otras instituciones, y la mayoría de documentos hallados que tratan el tema fueron publicados en los años 80 y 90. En la poca bibliografía estudiada particularmente encontramos que el servicio de Préstamo Interbibliotecario se constituye como un modelo de trabajo cooperativo, pero sus mecánicas de funcionamiento pueden ser diversas, comparadas con la concepción del servicio de préstamo Interbibliotecario que ofrece el Sistema de Bibliotecas de la U. de A.

Con todo y las diferencias en su mecánica, el servicio de Préstamo Interbibliotecario que ofrece el Sistema de Bibliotecas de la U. de A. está debidamente documentado en su Sistema de Gestión de la Calidad (S.G.C.). Es el I-3030-031: Instructivo de los servicios de Circulación y Préstamo V3 publicado en el Portal Web el 19-04-2010, Paso 2 “Solicitud de Préstamo Interbibliotecario” usuarios internos”, el cual describe paso a paso el proceso que debe realizarse cuando un usuario requiere una carta para solicitar el servicio de Préstamo Interbibliotecario en cualquiera de las instituciones con las cuales la U. de A. tiene convenio. Esto permite que cualquier funcionario de cualquiera de las Bibliotecas del Sistema preste el servicio de forma estándar, y los procesos administrativos también se ejecuten según los modelos establecidos.

Para acceder a este servicio el usuario debe requerir una “carta de solicitud de Préstamo Interbibliotecario” que debe expedir la institución con la cual tiene vínculo el solicitante. Este oficio garantiza que el solicitante tiene relación con la institución, que ésta lo reconoce y lo avala para prestar material bibliográfico en la entidad a la cual va dirigida la solicitud. Con esa carta de solicitud y los documentos de identificación, el solicitante puede acceder al material bibliográfico requerido.

De otro lado, se tiene un convenio especial con algunas instituciones, para quienes se diseñó una herramienta tecnológica que permite confirmar, en línea y en tiempo real, el vínculo institucional del usuario. Eliminando así el trámite de la carta de solicitud y mediante un procedimiento rápido que se hace por Internet, el usuario puede acceder al material bibliográfico de otra Unidad de Información.

La estandarización ha permitido que las demás bibliotecas de la ciudad que hacen parte del convenio, también presten el servicio de préstamo Interbibliotecario bajo la misma concepción y mecánicas similares. Actualmente el Sistema de Bibliotecas ofrece el servicio de Préstamo Interbibliotecario con 56 instituciones de la ciudad de Medellín.

Como parte del estudio de las características del servicio, se evaluó detalladamente la documentación legal de los convenios de Préstamo Interbibliotecario entre el Sistema de Bibliotecas de la Universidad de Antioquia y cada una de las otras instituciones. La documentación se comparó con el listado de las U.I. con las que actualmente el Sistema de Bibliotecas ofrece el servicio de Préstamo Interbibliotecario. Este listado se maneja físicamente en el área de Circulación y Préstamo de las Bibliotecas del Sistema y aparece publicado en el “Portal Web” de la institución, donde puede ser consultado en todo momento por cualquier persona.

Tabla 1. Convenios de Préstamo Interbibliotecario. Vigencia 2010.

INSTITUCION	
1	Andercol S.A.
2	Área Metropolitana
3	Asociación de Institutores de Antioquia. - Adida
4	Asociación Nacional de Empresarios - Andi
5	Biblioteca E.P.M.
6	Biblioteca Pública Piloto.
7	Comfama
8	Comfenalco
9	Compañía Global de Pinturas - Pintuco
10	Concejo de Medellín
11	Contraloría General de Medellín.
12	Cooperativa Colanta Ltda.
13	Corantioquia
14	Corporación Ecológica Penca de Sábila
15	Corporación Escuela Nacional Sindical
16	Corporación para Inv. Biológicas (CIB)
17	Corporación Universitaria Adventista
18	Corporación Universitaria Lasallista
19	Corporación Universitaria Remington
20	Corporación Región
21	Escuela de Ingeniería de Antioquia.
22	Escuela Superior de Administración Pública
23	Federación Nacional de Comerciantes (Fenalco)
24	Fundación Universitaria Autónoma de las Américas
25	Fundación Universitaria Luis Amigó
26	Fundación Universitaria San Martín
27	Fundación Social Unibán
28	Hospital Pablo Tobón Uribe
29	Industria de Alimentos Zenú S.A.
30	Instituto Tecnológico Metropolitano
31	Institución Universitaria Colegio Mayor de Antioquia.
32	Institución Universitaria Ceipa
33	Institución Universitaria Esumer
34	Instituto para el Desarrollo de Antioquia - IDEA
35	Integral S.A.
36	Fundación Jardín Botánico de Medellín.
37	Metro de Medellín Ltda.
38	Museo de Antioquia

39	Organización Indígena de Antioquia
40	Politécnico Colombiano Jaime Isaza Cadavid
41	Politécnico Marco Fidel Suarez
42	Secretaría del Medio Ambiente
43	SENA Regional Antioquia
44	Suramericana de Seguros S.A.
45	Tecnológico de Antioquia.
46	Tecnológico Pascual Bravo
47	Universidad Autónoma Latinoamericana
48	Universidad Católica de Oriente
49	Universidad Cooperativa de Colombia.
50	Universidad de Medellín
51	Universidad Eafit
52	Universidad Nacional de Colombia. Sede Medellín
53	Universidad Pontificia Bolivariana
54	Universidad San Buenaventura
55	Universidad Santo Tomás
56	Universidad Ces.

	Convenio Activo. Préstamo sin carta
	Convenio Activo. Préstamo con carta
	No aparece convenio. Préstamo con carta

Hallazgos en esta revisión:

1. Aparecen 46 convenios firmados y habilitados para el servicio de Préstamo Interbibliotecario. Sin embargo, uno de ellos no es vigente: se trata del Instituto Popular de Capacitación, cuya Unidad de Información fue cerrada por dificultades locativas, y por lo tanto, no aparece en el listado de instituciones ofertadas.
2. El Sistema de Bibliotecas de la U. de A. ofrece el servicio de Préstamo Interbibliotecario a 56 bibliotecas de la ciudad, sin embargo, y luego de la revisión de la documentación, se encontró que faltan los convenios de 11

instituciones, es decir; se está ofreciendo y se está prestando el servicio con 11 organizaciones que no tienen el acuerdo de servicio respaldado por un documento legal. Esto representa el 20% de las instituciones del convenio. La falta de la documentación reglamentaria contraviene la Norma Técnica Colombiana NTC - ISO 9001 en sus numerales 7.2.1 y 7.2.2, que determinan los requisitos relacionados con el producto, y la revisión de los requisitos relacionados con el producto respectivamente.

7.2 PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE

7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto.

La organización debe determinar:

c) los requisitos legales y reglamentarios aplicables al producto, y

7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto.

La organización debe revisar los requisitos relacionados con el producto.

Esta revisión debe efectuarse antes de que la organización se comprometa a proporcionar un producto al cliente (por ejemplo, envío de ofertas, aceptación de contratos o pedidos, aceptación de cambios en los contratos o pedidos)....

3. Se halló que los reglamentos de préstamo del material bibliográfico los determina cada institución. Esto quiere decir que no hay un reglamento de préstamo estandarizado para el servicio, que aplique a todos los usuarios y a todas las U.I. del convenio.
4. Se encontró que de las 56 instituciones, 35 de ellas tienen convenio vigente y exigen la carta de solicitud para prestar el material bibliográfico. Esto representa un 62% de las U.I. (*Ver gráfico 1.*)

A la vez se encontró que 10 de las 56 instituciones (el 18%) le permiten al usuario acceder al servicio de Préstamo Interbibliotecario sin la carta de solicitud. Siete de ellas son instituciones que junto con la Universidad de Antioquia conforman el Grupo G8 Bibliotecas, integrado por las Bibliotecas de algunas de las principales instituciones de educación superior de la ciudad.

Gráfico 1: Convenios de Préstamo Interbibliotecario del Sistema de Bibliotecas de la U. de A.



- Adicionalmente a la revisión de los convenios, a cada una de las instituciones con las que se oferta este servicio se envió una comunicación electrónica solicitando un reporte estadístico del préstamo de material bibliográfico que realizaron los usuarios de la Universidad de Antioquia entre el año 2005 y el primer semestre del año 2010. Solicitamos que en la medida de lo posible, nos informaran detalladamente de qué áreas académicas era el material bibliográfico más solicitado por la comunidad académica de la U. de A. Esto con el fin de establecer las áreas temáticas más consultadas en otras U.I. y encontrar oportunidades de mejoramiento de las colecciones del Sistema de Bibliotecas de la U. de A.

De este proceso se obtuvieron algunos datos que se consignan en la siguiente Tabla.

Tabla 2- Reporte del préstamo de material bibliográfico a los usuarios de la U. de A. en las instituciones con las que el Sistema de Bibliotecas tiene convenio de Préstamo Interbibliotecario.

Institución	2005	2006	2007	2008	2009	2010*	Total	Observaciones
Andercol S.A.	0	0	0	0	0	0	0	Consulta interna. No hay préstamos
Biblioteca E.P.M.					2.586		2.586	No se tiene reporte de todos los años.
Comfama	0	0	0	0	0	0	408	La cifra es de usuarios. No de préstamos.
Compañía Global de Pinturas. Pintuco.	0	0	0	0	0	0	0	Nuevo sistema
Escuela de Ingenieros de Antioquia.	0	2	0	0	1	0	3	Reporte de todos los años.
Fundación Universitaria Autónoma de las	0	0	0	0	0	0	0	Vigente solo desde el 2009
Fundación Universitaria Luis Amigó				27	25	9	61	La cifra es de usuarios. No de
Fundación Universitaria San Martín	0	0	0	0	0	0	21	La cifra es de usuarios. No de
Fundación Jardín Botánico de Medellín.	0	0	0	0	0	0	92	No se discriminó por año.
Instituto Tecnológico Metropolitano.					13	3	16	La cifra es de usuarios. No de
Institución Universitaria Colegio Mayor de	0	0	0	0	0	0	0	Consulta interna. No hay préstamos
Instituto para el Desarrollo de Antioquia. IDEA	0	0	0	0	0	0	0	Está cerrada desde el 2008
Integral S.A.	3	1	0	0	0	0	4	La cifra es de usuarios. No de
Metro de Medellín Ltda.	5	5	2	3	1	0	16	Reporte de todos los años.
Secretaría del Medio Ambiente	36	43	34	32	15	9	169	Reporte de todos los años.
Suramericana de Seguros S.A.	0	0	0	0	0	0	0	Solo 3 consultas internas desde el
Tecnológico de Antioquia.	0	0	0	0	0	0	0	Reporte de todos los años.
Universidad Católica de Oriente	0	0	0	0	0	0	0	ISIS. No obtienen reportes.
Universidad Cooperativa de Colombia.					13	3	16	La cifra es de usuarios. No de

Universidad de Medellín.					446	218	664	No se tiene reporte de todos los años.
Universidad Eafit				800	695	277	1.772	No se tiene reporte de todos los años.
Universidad Nacional de Colombia	1.902	2.057	1.627	2.044	2.286	841	10.757	Reporte de todos los años.
Universidad Pontificia Bolivariana			607	1.115	1.358	1.310	4.390	No se tiene reporte de todos los años.
Universidad CES	69	31	48	98	181	24	451	Reporte de todos los años.

* Solo se toma en cuenta el 1er semestre

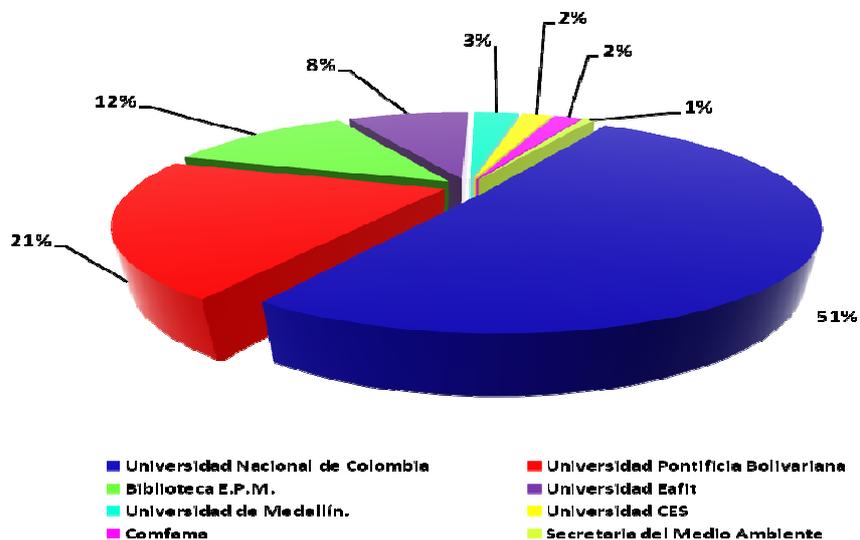
 No se obtuvo información

- Luego de la solicitud del reporte fueron muy pocas las respuestas recibidas con los datos requeridos. En total se obtuvieron 25 réplicas.
- En 6 de los casos los encargados contestaron que su base de datos no les permitía conocer este tipo de información. Sus motivos fueron diversos: su sistema no lo permitía, era nuevo y aún no conocían todas sus bondades, o la U.I. no llevaba registro de los datos solicitados.
- Otras 3 instituciones informaron que nuestros usuarios solo realizaban consultas internas.
- Seis (6) de las instituciones dieron cifras de usuarios atendidos, mas no de préstamos realizados.
- Solo 10 de las instituciones reportaron datos estadísticos de préstamo, aunque 5 de estos eran datos parciales; faltaban los registros de algunos años.
- Solo 5 instituciones enviaron información que indicaba el número de préstamos realizados año por año.
- De las 31 instituciones restantes no hubo respuesta alguna y por lo tanto no hay ningún aporte de ellas a esta investigación.

Del reporte de préstamos de material bibliográfico año tras año se resaltan las cifras entregadas por las instituciones con las que se tiene convenio de Préstamo Interbibliotecario sin carta. Esos datos nos permiten conocer, aparte de las Bibliotecas del Alma Máter, a cuales bibliotecas prefieren ir los usuarios de la Universidad de Antioquia cuando no encuentran el material bibliográfico requerido en las unidades de información del Sistema de Bibliotecas. De los datos entregados se concluye que:

- La comunidad académica de la Universidad de Antioquia ha realizado 10.757 préstamos bajo la modalidad del préstamo interbibliotecario en la Universidad Nacional de Colombia, sede Medellín. Esta es la institución a la que más recurren los usuarios del Sistema de Bibliotecas de la U. de A. para satisfacer las necesidades de información que no pueden ser cubiertas en las Bibliotecas de U. de A.
- Le siguen la Universidad Pontificia Bolivariana con 4.390, la Biblioteca de E.P.M. con 2.586, la Universidad EAFIT con 1.772 préstamos y la Universidad de Medellín con 664. Pero estos datos no corresponden a los 6 periodos evaluados. Estas instituciones no lograron recuperar datos de todos los periodos.
- La Universidad CES reportó 451 préstamos durante los 6 periodos analizados. Y la Biblioteca de Comfama 408 usuarios atendidos desde el 2005. Esta última institución lleva estadísticas de los usuarios atendidos, no de los préstamos realizados porque su base de datos no les permite conocer ese criterio; sin embargo, es claro que cada uno de estos usuarios pudo realizar varios préstamos de material bibliográfico en ese periodo.

Gráfico 2: Préstamo de material bibliográfico de otras instituciones a los usuarios de la U. de A.



Ahora, también hay que analizar qué tanto requieren los usuarios de otras instituciones el acervo bibliográfico que hay en las colecciones del Sistema de Bibliotecas de la Universidad de Antioquia.

El Sistema de Bibliotecas del Alma Máter otorga una cuenta de préstamo personal a todo usuario que por cualquier relación con la institución, preste material bibliográfico en las U.I. de la institución. Los usuarios que no hacen parte de la Universidad de Antioquia, pero prestan material bibliográfico haciendo uso del servicio de Préstamo Interbibliotecario también tienen una cuenta de usuario registrada en el OLIB, la base de datos bibliográfica del Sistema de Bibliotecas.

Este registro permite saber, con toda precisión, la cantidad de usuarios que tiene el Sistema de Bibliotecas que no hacen parte de la Universidad de Antioquia, y la cantidad de préstamos que estos solicitan. Los datos estadísticos reunidos están relacionados por cada una de las Bibliotecas Satélite del Sistema, ubicadas en

Medellín o las regiones. Ver archivo anexo. (Tabla 3- Registro de Préstamos Interbibliotecario en el Sistema de Bibliotecas-Usuarios externos)

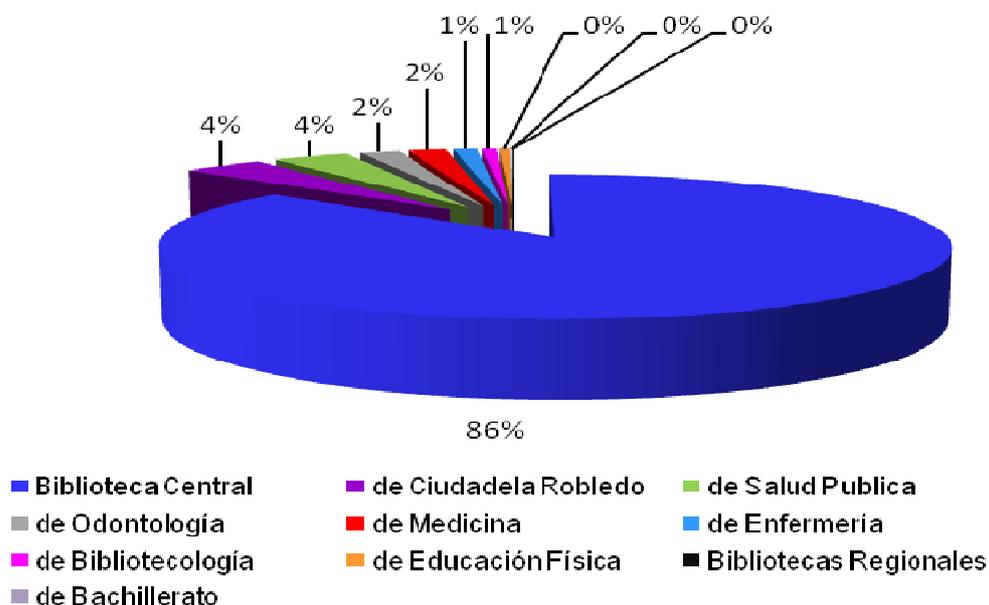
En total el Sistema de Bibliotecas en los seis periodos de tiempo estudiados ha hecho 39.412 préstamos de material bibliográfico a usuarios externos; es decir, que no hacen parte de la comunidad académica de la Universidad de Antioquia.

Esos préstamos están distribuidos de la siguiente forma:

Tabla 4. Total Prestamos Interbibliotecarios del Sistema-Usuarios externos a la U. de A. Detalle.

Biblioteca	2005	2006	2007	2008	2009	2010	Total
Central	5.356	6.087	6.813	6.774	6.233	2.718	33.981
de Ciudadela Robledo	235	336	360	269	251	108	1.559
de Salud Publica	240	311	301	229	277	100	1.458
de Odontología	119	81	195	237	96	21	749
de Enfermería	89	61	65	64	125	36	440
de Medicina	101	130	130	160	133	72	726
de Bibliotecología	62	31	61	66	41	7	268
de Educación Física	19	25	36	27	67	23	197
de Bachillerato	0	0	2	0	2	2	6
Bibliotecas Regionales	3	5	10	3	7	0	28
Totales	6.224	7.067	7.973	7.829	7.232	3.087	39.412

Gráfico 3: Bibliotecas del Sistema en las que más prestan los usuarios externos a la U. de A.



Estas cifras indican que el 86% de los préstamos de material bibliográfico que realizan los usuarios de otras instituciones de a través del servicio de Préstamo Interbibliotecario, en el Sistema de Bibliotecas de la U. de A. se hacen en la Biblioteca Central.

Le siguen las Bibliotecas de Ciudadela Robledo y Salud Pública con 4% cada una.

El material bibliográfico de las Bibliotecas de Odontología y Medicina también es muy requerido; el número de préstamos corresponde a un 2%, poco menos de 800 transacciones de préstamo en los 6 periodos evaluados.

Registro de cartas de solicitud de préstamo Interbibliotecario.

Este registro permite confirmar a cuales bibliotecas externas acude la comunidad académica de la Universidad de Antioquia, a la hora de satisfacer las necesidades de información que no puede suplir en el Sistema Bibliotecario del Alma Máter.

Para el análisis de este aspecto se recurrió al reporte estadístico de las cartas de solicitud de Préstamo Interbibliotecario expedidas por el Sistema de Bibliotecas para que usuarios de la U. de A. prestaran material bibliográfico en otras instituciones. Sin embargo, para obtener los datos completos se requería el apoyo de todas las Bibliotecas del Sistema.

En la búsqueda de esta información se encontró que las Bibliotecas Satélite no llevan un adecuado registro de las cartas de solicitud de préstamo Interbibliotecario expedidas en sus sedes. Esta situación se constató en una visita realizada a cada una de las Bibliotecas, y estas condiciones dificultaron la reunión de la información. Solo se obtuvieron datos parciales de la Biblioteca de Salud Pública, de Odontología y de la Biblioteca Central, siendo esta última la que más datos estadísticos significativos de cartas emitidas logró reportar (*Ver Anexo. Tabla 5-Cartas emitidas en la Biblioteca Central*)

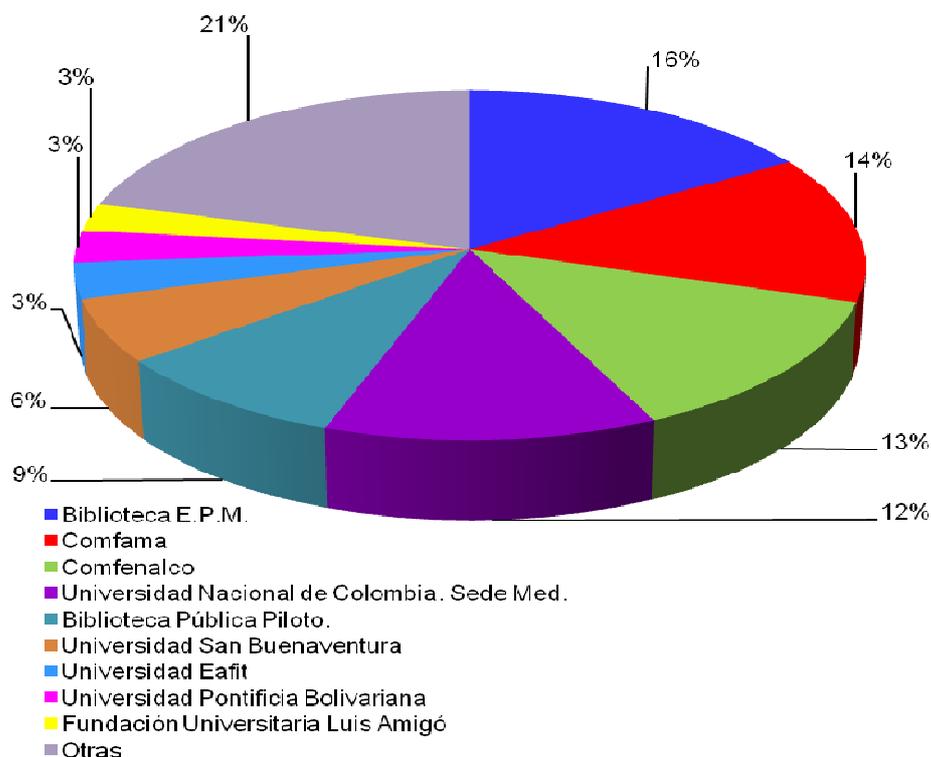
Con base en los datos registrados en la Biblioteca Central, se logra hacer un análisis de las Bibliotecas externas que la comunidad académica de la Universidad de Antioquia visita para solucionar sus necesidades de información insatisfechas en el Sistema Bibliotecario de la U. de A.

Dentro de los datos estadísticos podemos destacar la gran cantidad de solicitudes de préstamo Interbibliotecario para las Bibliotecas de EPM, Comfama, Comfenalco y la Piloto; y en universidades como la Nacional, la San Buenaventura, Eafit y Pontificia Bolivariana. (*Grafico 4- Cartas emitidas en la Biblioteca Central*)

En el 2009 se notó una representativa disminución en las solicitudes de préstamo Interbibliotecario para la Biblioteca de E.P.M. En ese año se acordó el préstamo de material bibliográfico sin carta con esta entidad. Lo mismo ocurre con las cartas expedidas para las Universidades con las cuales se instauró este mismo servicio sin carta, y por esta razón es que las cifras de los últimos años en dichas instituciones tienden a la baja.

Se tienen registradas solicitudes para entidades como CISH, la Facultad de Artes, la Facultad de Educación, la Facultad de Ingeniería y el Instituto de Estudios Políticos, pero esto corresponde a Centros de Documentación (C.D.) que existen al interior de la Universidad de Antioquia, esto era debido a que se necesitaba un control de préstamo en estas U.I. en los periodos registrados, y se requería esta carta para poder prestar en ellos si el usuario no pertenecía a la Facultad que manejara el Centro de Documentación. Pero estas solicitudes desaparecieron dado que estos Centros de Documentación se integraron a la base de datos bibliográfica del Sistema de Bibliotecas (OLIB) que maneja todos los préstamos realizados en estos C.D. y quedan registrados en el sistema, obviando la carta. Sin embargo, es importante aclarar que estos centros no hacen parte del Sistema de Bibliotecas de la Universidad de Antioquia.

Grafico 4- Cartas emitidas en la Biblioteca Central



Ver detalles en el anexo. Tabla 5. *Cartas emitidas en la Biblioteca Central*

Aun cuando el procedimiento de la expedición de cartas de Préstamo Interbibliotecario está claro para los encargados del servicio en el Sistema de Bibliotecas, los funcionarios encargados del servicio en las Bibliotecas Satélite no tienen claro el procedimiento en su totalidad, ni la ubicación de la documentación del servicio en el S.G.C., es por eso que olvidan que se debe producir un registro de todas las cartas expedidas para así llevar un control estadístico del servicio. Solo las Biblioteca Central, de Salud Pública y de Ciudadela Robledo tienen en cuenta esta tarea al momento de expedir la carta, y es por ello que se obtuvieron tan pocos datos estadísticos de este proceso.

Resultado de encuestas.

Se aplicó la encuesta vía electrónica a 677 de los usuarios internos del Sistema de Bibliotecas de la Universidad de Antioquia, para conocer los motivos que los llevaron a realizar préstamo de material bibliográfico en otras U.I. Se obtuvieron 149 respuestas de diferentes categorías de usuarios entre docentes, empleados y estudiantes, los resultados son los siguientes:

Tabla 6- Resultado de encuesta usuarios Internos

Cuál es su relación con la U. de A.?		
Opción	Respuestas	Porcentaje
Docente	4	2.68 %
Empleado	3	2.01 %
Estudiante	142	70.30 %
El <u>motivo</u> por el cual usted usa el servicio de Préstamo Interbibliotecario es:		
La otra biblioteca (institución) queda más cerca de su residencia o lugar de trabajo, o le es más cómoda su ubicación.		
Opción	Respuestas	Porcentaje
Nunca / No	85	57.05 %
Algunas veces	53	35.57 %
Siempre / Si	11	7.38 %

No se siente a gusto en las instalaciones de las bibliotecas de la Universidad de Antioquia.		
Opción	Respuestas	Porcentaje
Nunca / No	93	62.42 %
Algunas veces	43	28.86 %
Siempre / Si	13	8.72%
Ha rebasado el cupo de préstamo en el Sistema de Bibliotecas de la U. de A. y necesita más material bibliográfico.		
Opción	Respuestas	Porcentaje
Nunca / No	46	30.87 %
Algunas veces	68	45.64 %
Siempre / Si	35	23.49%
Se le facilita el préstamo con algún familiar o conocido en otra biblioteca.		
Opción	Respuestas	Porcentaje
Nunca / No	102	68.46 %
Algunas veces	41	27.52 %
Siempre / Si	6	4.03%
El material bibliográfico es poco accesible en el Sistema de Bibliotecas de la U. de A., y en la otra institución tiene menos restricciones.		
Opción	Respuestas	Porcentaje
Nunca / No	69	46.31 %
Algunas veces	58	38.93 %
Siempre / Si	22	14.77%
El tiempo de préstamo del material bibliográfico en el Sistema de Bibliotecas de la U.de A. es insuficiente para sus necesidades.		
Opción	Respuestas	Porcentaje
Nunca / No	88	59.06 %
Algunas veces	48	32.21 %
Siempre / Si	13	8.72%
El Sistema de Bibliotecas no tiene el material bibliográfico que usted requiere.		
Opción	Respuestas	Porcentaje
Nunca / No	16	10.74 %
Algunas veces	101	67.79 %
Siempre / Si	32	21.48%

El material bibliográfico que ha requerido es muy especializado, y no se encuentra en las colecciones del Sistema de Bibliotecas.		
Opción	Respuestas	Porcentaje
Nunca / No	50	33.56 %
Algunas veces	80	53.69 %
Siempre / Si	19	12.75%
Nuestro Sistema de Bibliotecas tiene pocos ejemplares del material bibliográfico que usted ha requerido y /o se mantienen prestados.		
Opción	Respuestas	Porcentaje
Nunca / No	13	8.72 %
Algunas veces	74	49.66%
Siempre / Si	62	41.61%
El material bibliográfico que existe en el Sistema de Bibliotecas está desactualizado.		
Opción	Respuestas	Porcentaje
Nunca / No	59	39.60%
Algunas veces	81	54.36%
Siempre / Si	9	6.04%
Por lo regular las últimas ediciones del material que requiere está disponible más pronto en otras bibliotecas.		
Opción	Respuestas	Porcentaje
Nunca / No	52	34.90%
Algunas veces	66	44.30%
Siempre / Si	31	20.81%

- En la búsqueda de la motivación de mas peso para que los usuarios se decidan a visitar otras bibliotecas para satisfacer sus necesidades de información, encontramos que los usuarios dicen acudir a otras Unidades de información, porque “algunas veces” o “siempre” el Sistema de Bibliotecas no tiene el material bibliográfico que necesitaban, o tiene pocos ejemplares del titulo que han requerido y /o se mantienen prestados.
- Otro de los motivos con más cantidad de respuestas a que “siempre” o “algunas veces” acuden a otras bibliotecas distintas a las de la U. de A., es

haber rebasado el cupo de préstamo en el Sistema de Bibliotecas y necesitan más material. Y le sigue en cantidad de porcentaje el que la motivación sea que el material que requirieron es muy especializado y por tanto no se poseen los títulos requeridos.

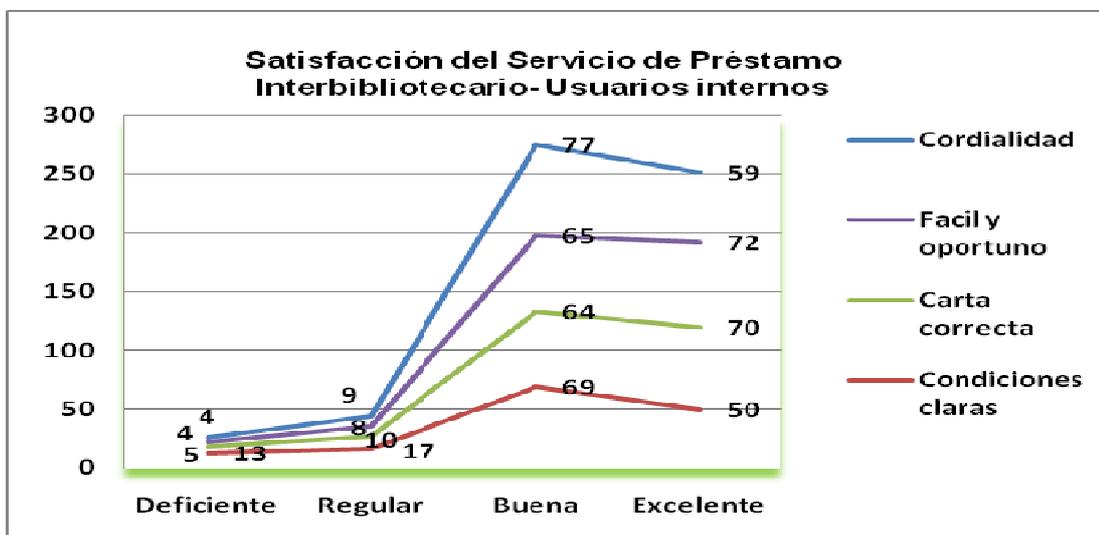
- Más del 50% de las personas que respondieron la encuesta, opinan que el tiempo de préstamo del material bibliográfico que se tiene establecido en el Sistema de Bibliotecas nunca ha sido un motivo para realizar préstamos en otras bibliotecas y en una cifra similar votan que nunca ha la ubicación de otras bibliotecas ha sido la causa para acudir a ella en busca de información.
- Además, en la misma encuesta se pidió que realizaran la calificación del servicio recibido en el momento de solicitar la carta de Préstamo Interbibliotecario para acceder al material bibliográfico en otra biblioteca, los resultados de consignan en la siguiente tabla.

Tabla 7- Satisfacción del Servicio de Préstamo Interbibliotecario- Usuarios internos

Satisfacción del Servicio de Préstamo Interbibliotecario- Usuarios internos	Deficiente	Regular	Buena	Excelente
¿Le prestaron el servicio de manera cordial?	4	9	77	59
¿Le explicaron claramente las condiciones del servicio?	13	17	69	50
¿Le expidieron correctamente la carta de Préstamo Interbibliotecario para la entidad?	5	10	64	70
¿El acceso a este servicio es fácil y oportuno?	4	8	65	72

- Estos resultados indican que los usuarios cuando solicitan una carta de Préstamo Interbibliotecario para acceder a este servicio en otras bibliotecas, en general tienen una buena percepción de la atención recibida por los funcionarios encargados de diligenciar el formato, pues un gran número de las respuestas obtenidas lo califican en “buena” y “excelente”. (*Grafico 5*).

Grafico 5- Satisfacción del Servicio de Préstamo Interbibliotecario- Usuarios internos



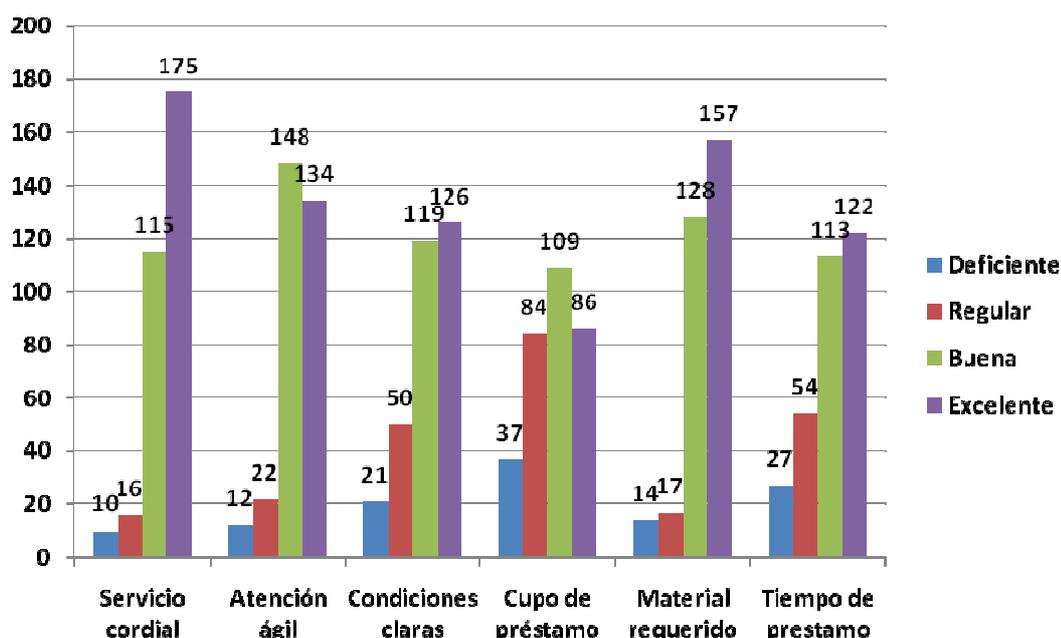
Adicionalmente se envió, a través de correo electrónico, una encuesta a 6.539 usuarios externos, es decir usuarios de otras instituciones que han realizado Préstamo Interbibliotecario en el Sistema de Bibliotecas, para que calificaran la calidad del servicio recibido. Se obtuvieron 316 respuestas es decir un 5% de los usuarios encuestados.

Tabla 8- Satisfacción del Servicio de Préstamo Interbibliotecario- Usuarios externos

Satisfacción del Servicio de Préstamo Interbibliotecario- Usuarios externos	Deficiente	Regular	Buena	Excelente
¿Le prestaron el servicio de manera cordial?	10	16	115	175
¿La atención prestada fue ágil?	12	22	148	134
¿Le explicaron claramente las condiciones del servicio?	21	50	119	126
¿El cupo del préstamo realmente satisface sus necesidades de información?	37	84	109	86
¿Le prestaron el material bibliográfico que realmente requería?	14	17	128	157
¿El tiempo de préstamo del material bibliográfico realmente satisface sus necesidades de información?	27	54	113	122

- En esta calificación del servicio de Préstamo Interbibliotecario recibido en el Sistema de Bibliotecas, la tendencia en la calificación es que de los 316 usuarios que respondieron más de doscientos de ellos valoran el servicio recibido entre bueno y excelente. (Grafico 6)
- El único ítem que obtiene más de 60 respuestas regulares es el cupo de préstamo, y de hecho es el que tiene más variada calificación.
- La cifra mas alta en excelencia es la relacionada con la pregunta de se le prestó el servicio de una manera cordial, con 175 personas que le otorgan dicha calificación.

Grafico 6- Satisfacción del Servicio de Préstamo Interbibliotecario- Usuarios externos



- En las dos encuestas se habilito un espacio para observaciones adicionales, en la encuesta para los usuarios internos fue utilizado eventualmente para opinar acerca de los motivos que le conducian a prestar en otras instituciones, algunos daban las gracias por el servicio o por tenerlos en cuenta en estos

procesos de evaluación, y algunos de ellos se quejaban por otros asuntos que nada tenían que ver con el objetivo de la encuesta.

- Los usuarios externos utilizaron dicho campo de observaciones para quejarse por las restricciones de ingreso que se han implementado al interior de la Universidad de Antioquia, lo cual le ha acarreado grandes dificultades para el acceso a la información a través de los servicios ofertados por el Sistema de Bibliotecas, y en especial al servicio de Préstamo Interbibliotecario.

6. CONCLUSIONES.

Aun cuando la mecánica del Préstamo Interbibliotecario se describa de una forma distinta en la literatura encontrada sobre el tema, el objetivo de este servicio, ya sea en las Unidades de Información de nuestro país o por fuera de éste, es el trabajo cooperativo entre bibliotecas para facilitar el acceso a la información.

Los funcionarios encargados del servicio de Préstamo Interbibliotecario prestan el servicio de manera efectiva, pero no tienen dominio de la ubicación de los documentos en el S.G.C. lo cual indica que no es muy frecuente su revisión para detectar cambios que se muestren en los procedimientos e instructivos que reglamentan la prestación de los servicios.

Es difícil realizar este tipo de evaluaciones cuando se depende del suministro información que deba obtenerse de otras bibliotecas, pues no se obtiene una cooperación significativa en la mayoría de los casos, ya sea porque no tienen la posibilidad de brindar esta ayuda por sus ocupaciones o por la imposibilidad de obtener registros, o en última instancia por falta de interés.

Son bastante significativas las cifras obtenidas sobre el préstamo de material bibliográfico en otras entidades, pero más sorprendentes los resultados obtenidos en las estadísticas de préstamo en el Sistema de Bibliotecas de la U. de A. a los usuarios de otras instituciones con las que se tiene convenio de Préstamo Interbibliotecario, pues se puede decir que es el doble de préstamos comparando ambas cifras, lo que permite concluir que son más las personas que recurren a nuestros recursos bibliográficos para resolver sus necesidades de información que lo puede indicar una gran fortaleza en nuestro acervo bibliográfico.

No se logró cumplir a cabalidad con el objetivo específico de “Identificar las solicitudes de material bibliográfico que hacen nuestros usuarios a otras instituciones, para detectar carencias en las colecciones bibliográficas del Sistema de Bibliotecas de la Universidad de Antioquia”, dado que los reportes enviados no

contenían información detallada del material prestado en otras instituciones por los usuarios de la comunidad académica de la U. de A.

Es difícil que en la aplicación de una encuesta a la comunidad universitaria de la Universidad de Antioquia se obtenga una respuesta amplia y significativa, pues dichos usuarios son renuentes a diligenciar este tipo de instrumentos, así sea vía electrónica como se realizó en este estudio. Sin embargo, las pocas respuestas obtenidas nos dejan ver que la causa que más motiva a los usuarios a solicitar material bibliográfico en otras instituciones, es que no encuentran la información que requieren en los recursos bibliográficos que posee el Sistema de Bibliotecas de la Universidad de Antioquia, y además, que el servicio de expedición de cartas brindado para el Préstamo Interbibliotecario es bien calificado.

Frente a la encuesta realizada a usuarios externos del servicio de préstamo Interbibliotecario para la calificación del mismo, en general podemos decir que los usuarios en un alto porcentaje le otorgan una calificación buena o excelente. Aunque las observaciones estuvieron dirigidas a la crítica de las medidas de restricción de ingreso a visitantes a la Universidad de Antioquia, que implementó la administración central meses atrás, lo cual les afecta considerablemente para poder tener acceso a la información que se halla en las colecciones bibliográficas del Sistema de Bibliotecas.

7. RECOMENDACIONES

Se debe revisar rigurosamente la documentación legal mediante la cual se establecen los convenios de Préstamo Interbibliotecario y verificar que se cuenta con ésta debidamente diligenciada, antes de ofertar dicho servicio a los usuarios, para no contravenir la Norma Técnica Colombiana NTC - ISO 9001 en sus numerales 7.2.1 y 7.2.2, que determinan los requisitos relacionados con el producto, y la revisión de los requisitos relacionados con el producto respectivamente, las cuales fueron descritas en los resultados, dado que el Sistema de Bibliotecas funciona bajo un Sistema de Gestión de la Calidad y debe estar vigilante de estos requisitos para no incurrir en faltas.

Aun cuando se evidencia que son más los préstamos realizados por usuarios externos en el Sistema de Bibliotecas de la Universidad de Antioquia, que los realizados por los miembros de la comunidad académica en otras instituciones, se debe tratar de mitigar posibles carencias en las colecciones del Sistema de bibliotecas que motivan a los usuarios internos a desplazarse a otras entidades en busca de información.

Frente a las cifras conocidas de los prestamos realizados por usuarios de la U. de A. en otras Instituciones se debe procurar por conocer cuál es material solicitado en las entidades que se reportaron cifras más altas, dado que a pesar de haber solicitado información discriminada del material prestado por áreas de conocimiento, no fue posible que estos reportes se recibiera de esta manera, pues las bases de datos de las instituciones no les dieron la posibilidad de hacerlos de esta manera.

En todas las unidades de información que conforman el Sistema de Bibliotecas de la Universidad de Antioquia, se debe llevar un control de las cartas expedidas para acceder al préstamo Interbibliotecario en otras entidades, tal como se especifica en el I-3030-031: Instructivo de los servicios de Circulación y Préstamo V3, publicado en el Portal Web el 19-04-2010, Paso 2.1.5. "Registre en una

planilla documento de identidad, nombre del usuario, e institución a la cual va dirigida la carta, con el fin de hacer seguimiento”, lo cual permite un adecuado registro de las actividades y la obtención de estadísticas más precisas para este tipo de evaluaciones.

Además, se debe tener en cuenta en este mismo proceso de expedición de carta el paso 2.1.6 el cual indica: “Entregue al usuario la carta y el volante sobre la reglamentación y uso del servicio (vigencia de la carta, exigencia de paz y salvo, pago de multas en dinero, sanciones a la institución. etc.)”, esto muy importante dado que si el usuario recibe el volante mencionado tendrá mas claridad sobre las reglas del servicio, y no tendrá inconvenientes a futuro por el desconocimiento del reglamento del servicio.

Se debe evaluar los convenios de préstamo existentes para determinar su pertinencia con relación a las actividades de investigación, docencia y extensión, desarrolladas en la Universidad de Antioquia, con base en la poca o nula utilización del servicio hacia y desde algunas instituciones, lo cual se evidencia en la ausencia de registros.

El Sistema de Bibliotecas debe considerar opciones de acceso al servicio de Préstamo Interbibliotecario utilizando los recursos electrónicos de Internet como el chat y correo electrónico, para brindar el servicio sin necesidad de que los usuarios externos traigan cartas que validan su vínculo a otras instituciones con las cuales se tiene convenio, para que estos realicen prestamos minimizando los tramites.

Anexar dentro del convenio que se firma, una clausula que exija a las entidades a llevar estadísticas de préstamo, y así poder lograr mejores resultados en futuras investigaciones de este tipo.

Considerando las observaciones realizadas en la encuesta enviada a los usuarios externos, sobre las restricciones de ingreso a las instalaciones de la Universidad

de Antioquia, el Sistema de Bibliotecas debe analizar y proponer medidas que permitan el acceso a la información de la comunidad externa y así cumplir a cabalidad con su misión institucional.

BIBLIOGRAFIA

1. FEDERACION INTERNACIONAL DE ASOCIACIONES DE BIBLIOTECARIOS Y BIBLIOTECAS. Recomendaciones para el Préstamo Interbibliotecario. Madrid: Dirección General del Libro y Bibliotecas. 1989. 16 p.
2. GUERRERO, Elda Mónica. El Préstamo Interbibliotecario como elemento esencial de la cooperación en bibliotecas. México: Universidad Autónoma de México. 1983. 15 p.
3. ICONTEC. Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos. En: Norma técnica Colombiana NTC-ISO 9001. Bogota: ICONTEC. 2002. 28p.
4. MISAS TABARES, Gladis Ofelia. Participación en la implementación, prestación y seguimiento del servicio de Consulta en Línea del Departamento de Bibliotecas de la Universidad de Antioquia. Medellín: [S. N.] 2003. 59 p.
5. MOLINA SANCHEZ, Claudia Janeth. Seguimiento y evaluación del servicio de consulta en línea del Departamento de Bibliotecas de la Universidad de Antioquia. Medellín: [S. N.] 2004. 69 p.
6. PRÉSTAMO INTERBIBLIOTECARIO. Armenia: Universidad del Quindío, Programa de Ciencia de la Información y la Documentación. 1991. Pág. 257-288.
7. PRÉSTAMO INTERBIBLIOTECARIO. [en línea]. Wikipedia, La enciclopedia libre.2005. [fecha de acceso de consulta 14 dic de 2010]. Disponible en http://es.wikipedia.org/w/index.php?title=Pr%C3%A9stamo_interbibliotecario&oldid=38565703 URL:
8. UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA. Propuestas en relación a la evaluación de la calidad de los servicios de la Biblioteca Central de la Universidad de Antioquia. Medellín: Universidad de Antioquia. 1988. 40p.
9. UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA. SISTEMA DE BIBLIOTECAS. Misión Institucional [en línea]. Universidad de Antioquia. Medellín: Disponible en < URL:<http://www.udea.edu.co/portal/page/portal/SistemaDeBibliotecas/F.Institucional> [Consulta: 15 de agosto de 2010].

10. UNIVERSIDAD DE HUELVA. VICERRECTORADO DE EXTENSION UNIVERSITARIA. Guía de uso del servicio de préstamo interbibliotecario de la Universidad de Huelva [en línea]. España: Universidad de Huelva; 2008 [fecha de acceso de consulta 14 dic de 2010]. Disponible en: <http://www.uhu.es/biblioteca/preguntasfrecuentes/GuiaPI.pdf>

ANEXOS

Tabla 5-Cartas emitidas en la Biblioteca Central

ENTIDAD	2005	2006	2007	2008	2009	2010*	Total
Andercol S.A.	1	0	0	1	0	2	4
Área Metropolitana	0	0	0	0	2	4	6
Asociación de Institutores de Antioquia.	3	2	0	5	1	5	16
Asociación Nacional de Empresarios -	0	0	0	1	0	1	2
Biblioteca E.P.M.	0	104	95	380	81	0	660
Biblioteca Pública Piloto.	23	100	43	97	62	47	372
Comfama	43	133	50	191	92	47	556
Comfenalco	25	70	42	204	106	90	537
Compañía Global de Pinturas - Pintuco	0	0	0	0	0	0	0
Concejo de Medellín	0	16	10	14	3	1	44
Contraloría General de Medellín.	0	0	1	1	1	0	3
Cooperativa Colanta Ltda.	0	1	0	0	1	0	2
Corantioquia	9	21	12	25	13	12	92
Corporación Ecológica Penca de Sábila	0	3	0	0	1	1	5
Corporación Escuela Nacional Sindical	2	11	7	10	4	0	34
Corporación para Inv. Biológicas (CIB)	0	0	0	0	0	0	0
Corporación Universitaria Adventista	0	1	0	1	1	0	3
Corporación Universitaria Lasallista	0	3	2	0	0	0	5
Corporación Universitaria Remington	0	0	0	0	0	0	0
Corporación Región	3	9	5	8	3	2	30
Dpto. Administrativo de Planeación del Mpio. de Medellín.	3	0	5	13	4	0	25
Escuela de Ingeniería de Antioquia.	2	2	0	0	0	0	4
Escuela Superior de Administración	0	0	0	1	0	1	2
Federación Nacional de Comerciantes	0	1	0	3	0	0	4
Fundación Universitaria Autónoma de	0	0	0	0	0	0	0
Fundación Universitaria Luis Amigó	6	36	9	37	19	0	107
Fundación Universitaria San Martín	1	1	0	0	0	0	2
Fundación Social Unibán	0	0	0	0	0	0	0
Gobernación de Antioquia	5	4	0	0	0	0	9
Hospital Pablo Tobón Uribe	0	0	0	0	0	0	0

Industria de Alimentos Zenú S.A.	1	0	0	0	0	0	1
Instituto Tecnológico Metropolitano	1	12	6	19	10	14	62
Institución Universitaria Colegio Mayor	0	2	0	0	0	0	2
Institución Universitaria Ceipa	0	0	0	0	0	0	0
Institución Universitaria Esumer	0	0	1	0	0	0	1
Instituto para el Desarrollo de Antioquia	0	0	0	1	0	0	1
Instituto Popular de Capacitación	0	0	0	5	5	1	11
Integral S.A.	2	1	0	0	0	0	3
Fundación Jardín Botánico de Medellín.	3	0	0	6	2	7	18
Metro de Medellín Ltda.	1	0	0	0	3	0	4
Museo de Antioquia	0	0	0	0	1	2	3
Organización Indígena de Antioquia	0	0	0	0	0	10	10
Politécnico Colombiano Jaime Isaza	0	5	0	7	3	2	17
Politécnico Marco Fidel Suarez	0	0	0	1	0	0	1
Secretaría del Medio Ambiente	5	5	3	8	1	3	25
SENA Regional Antioquia	1	3	2	3	4	2	15
Suramericana de Seguros S.A.	0	2	0	0	0	0	2
Tecnológico de Antioquia.	0	4	1	6	3	0	14
Tecnológico Pascual Bravo	0	0	0	0	0	0	0
Universidad Autónoma Latinoamericana	5	15	2	19	3	1	45
Universidad Católica de Oriente	2	14	5	11	9	4	45
Universidad Cooperativa de Colombia.	0	1	1	1	0	0	3
Universidad de Medellín	3	38	16	0	0	0	57
Universidad Eafit	14	72	44	2	1	1	134
Universidad Nacional de Colombia.	76	287	145	1	0	0	509
Universidad Pontificia Bolivariana	11	70	37	1	1	0	120
Universidad San Buenaventura	14	66	31	90	34	6	241
Universidad Santo Tomás	0	0	0	0	0	0	0
Universidad Ces.	0	0	0	0	0	0	0
Estudios Políticos	30	0	0	0	0	0	30
Facultad de Educación	6	3	1	0	0	0	10
Facultad de Artes	12	59	32	0	0	0	103
Bachillerato Nocturno	3	4	3	2	0	0	12
CISH	2	30	16	0	0	0	48
Facultad de Ingeniería	2	7	0	0	0	0	9

ANEXO: Encuesta sobre el servicio de préstamo Interbibliotecario para usuarios externos.

Correo electrónico



Pantallazo de encuesta.

The screenshot displays the survey interface. At the top, there is a banner with the university logo, the text 'SISTEMA DE BIBLIOTECAS Somos el Alma de la Universidad', and '19 Bibliotecas al servicio de la comunidad local y regional'. Below the banner, the title 'Satisfacción del Servicio de Préstamo Interbibliotecario' is centered. The main text states: 'Buscando mejorar nuestro Servicio de Préstamo Interbibliotecario, y que usted se sienta cada vez más satisfecho, el Sistema de Bibliotecas de la Universidad de Antioquia requiere hacer la siguiente encuesta. Son muy pocas preguntas. Su colaboración nos será de gran utilidad para seguir perfeccionando el servicio.'

The survey is titled '*Cuestionario' and consists of five questions, each with four radio button options: Deficiente, Regular, Buena, and Excelente.

	Deficiente	Regular	Buena	Excelente
¿Le prestaron el servicio de manera cordial?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿Le prestaron el servicio de manera ágil?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿Le explicaron claramente las condiciones del servicio?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿El cupo del préstamo del material bibliográfico realmente satisface sus necesidades de información?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿Le prestaron el material bibliográfico que realmente requería?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿El tiempo de préstamo del material bibliográfico realmente satisface sus necesidades de información?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Below the questions is a section for 'Observaciones' with a text input field and a submit button labeled 'enviar'. A link '[Salir y reiniciar la encuesta]' is also present.

At the bottom, a note reads: 'De antemano le ofrecemos disculpas, pues entendemos que desde el pasado 15 de septiembre no se permite, temporalmente, el ingreso a la ciudad universitaria a personas que no hacen parte de nuestra comunidad académica, esto por disposiciones de la Administración Central de la Universidad, y'

ANEXO: Encuesta sobre el servicio de préstamo Interbibliotecario para usuarios internos.
Correo electrónico.



UNIVERSIDAD DE ANTOQUIA
SISTEMA DE BIBLIOTECAS
Somos el Alma de la Universidad

El Sistema de Bibliotecas de la Universidad de Antioquia le desea una feliz semana.

Con gran satisfacción encontramos que usted es usuario de nuestro servicio de Préstamo Interbibliotecario.

Estamos haciendo un estudio de satisfacción, con el fin de mejorar el servicio y que usted se sienta cada vez más satisfecho. Por tal motivo, le solicitamos su apoyo contestando una sencilla encuesta; su colaboración nos será de gran utilidad para seguir perfeccionando el servicio. De antemano le agradecemos su contribución.

[Clic aquí para contestar la encuesta.](#)

Si no puede acceder, por favor ingrese a la siguiente URL: <http://bmedica.udea.edu.co/encuestador/limesurvey/index.php?sid=57146&lang=es>

Área de Comunicaciones
Sistema de Bibliotecas de la Universidad de Antioquia

Somos el Alma de la Universidad

Pantallazo de encuesta.

Buscando mejorar nuestro Servicio de Préstamo Interbibliotecario, y que usted se sienta cada vez más satisfecho, el Sistema de Bibliotecas de la Universidad de Antioquia le solicita contestarnos la siguiente encuesta. Su aporte nos será de gran utilidad para seguir perfeccionando el servicio. De antemano, el Sistema de Bibliotecas le agradece su contribución.

***¿Cuál es su relación con la U. de A.?**

Docente
 Empleado
 Estudiante

***¿De qué programa académico?**

A continuación encontrará algunas posibles razones por las cuales usted usa el servicio de Préstamo Interbibliotecario en otras bibliotecas distintas a las del Sistema Bibliotecario de la Universidad de Antioquia. Por favor seleccione la respuesta que más se acerca a su realidad.

*El motivo por el cual usted usa el servicio de Préstamo Interbibliotecario es:	Nunca / No	Algunas veces	Siempre / Si
La otra biblioteca (institución) queda más cerca de su residencia o lugar de trabajo, o le es más cómoda su ubicación.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
No se siente a gusto en las instalaciones de las bibliotecas de la Universidad de Antioquia.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ha rebasado el cupo de préstamo en el Sistema de Bibliotecas de la U. de A. y necesita más material bibliográfico.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Se le facilita el préstamo con algún familiar o conocido en otra biblioteca.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
El material bibliográfico es poco accesible en el Sistema de Bibliotecas de la U. de A., y en la otra institución tiene menos restricciones.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
El tiempo de préstamo del material bibliográfico en el Sistema de Bibliotecas de la U. de A. es insuficiente para sus necesidades.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
El Sistema de Bibliotecas no tiene el material bibliográfico que usted requiere.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
El material bibliográfico que ha requerido es muy especializado, y no se encuentra en las colecciones del Sistema de Bibliotecas.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Nuestro Sistema de Bibliotecas tiene pocos ejemplares del material bibliográfico que usted ha requerido y/o se mantienen prestados.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
El material bibliográfico que existe en el Sistema de Bibliotecas está desactualizado.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Por lo regular las últimas ediciones del material que requiere está disponible más pronto en otras bibliotecas.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Pantallazo encuesta de calificación del servicio

Para finalizar, le solicitamos califique la atención que le prestan nuestros funcionarios, cuando solicita "Carta de Préstamo Interbibliotecario" en el área de Circulación y Préstamo del Sistema de Biblioteca de la Universidad de Antioquia.

*FACTOR A EVALUAR				
	Deficiente	Regular	Buena	Excelente
¿Le prestaron el servicio de manera cordial?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿Le explicaron claramente las condiciones del servicio?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿Le expidieron la carta correctamente, para solicitar el servicio de Préstamo Interbibliotecario en la entidad que deseaba?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿Pudo acceder a este servicio fácil y oportunamente?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Observaciones adicionales

[\[Salir y reiniciar la encuesta\]](#)