



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS
COLEGIO DE BIBLIOTECOLOGÍA**

**EL SERVICIO DE OBTENCIÓN DE DOCUMENTOS EN
LA BIBLIOTECA CENTRAL**

**INFORME ACADÉMICO
QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADO EN BIBLIOTECOLOGÍA
P R E S E N T A
OMAR HERNÁNDEZ PÉREZ**

ASESORA: DRA. JUDITH LICEA DE ARENAS



MÉXICO, D. F.

2007



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

Dedicatoria

A mis padres

A mi hermano Josué
In memoriam

A mi hermano Israel

A Silvia

A mi hermana Febe

A mis hermanos

A mis sobrinos

A Aurea y Armando

Agradecimientos

A la Dra. Judith Licea de Arenas
por su acertada asesoría y dirección en este informe académico

Dr. Gerardo Sánchez Ambriz
Mtro. Eric Marcial González Nando
Mtra. Frida Gisela Ortiz Uribe
Lic. Gloria Adriana Hernández Sánchez
mis sinodales por sus comentarios y sugerencias a este trabajo

A Natalia

A Vero

A Ángeles

ÍNDICE

Lista de siglas y abreviaturas.....	I
Lista de cuadros y figuras.....	III
Prefacio.....	1
Capítulo 1 La Biblioteca Central de la UNAM	
1.1 Antecedentes.....	5
1.2 Organización y estructura.....	11
1.3 El Departamento de Consulta.....	13
1.3.1 Organización y estructura.....	16
1.3.2 Recursos humanos.....	17
1.3.3 Colecciones.....	17
1.3.4 Servicios.....	18
Referencias.....	19
Capítulo 2 Los servicios de obtención de documentos	
2.1 Definición.....	21
2.2 Antecedentes y desarrollo.....	23
2.3 Modelos y características.....	26
2.4 Proveedores.....	33
2.4.1 Editores.....	35
2.5 Los servicios de obtención de documentos en México.....	36
Referencias.....	38

Capítulo 3

El servicio de obtención de documentos en la Biblioteca Central

3.1 Antecedentes.....	40
3.2 Características del servicio.....	43
3.3 El proceso del servicio de obtención de documentos.....	44
3.4 Indicadores básicos en el proceso de obtención de documentos.....	46
3.4.1 Indicador. Características del usuario.....	47
3.4.2 Indicador. Medio para solicitar y enviar el documento.....	51
3.4.3 Indicador. Número de solicitudes recibidas.....	53
3.4.4 Indicador. Uso de la colección.....	54
3.4.4.1 Artículos de publicaciones periódicas.....	56
3.4.4.2 Tesis.....	64
3.4.4.3 Libros.....	67
3.4.4.4 Otros documentos.....	72
Referencias.....	72
Conclusiones.....	73
Recomendaciones.....	76
Glosario.....	V
Apéndice.....	VII

Lista de siglas y abreviatura

ARL	Association of Research Libraries
BC	Biblioteca Central
BD	Biblioteca Digital
BLDSS	British Library Document Supply Services
CD-ROM	Compact Disc - Read Only Memory
CICH	Centro de Información Científica y Humanística
CINDOC	Centro de Información y Documentación Científica
CISTI	Canada Institute for Scientific and Technical Information
CONACYT	Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología
DGB	Dirección General de Bibliotecas
ED	ERIC Document
ERIC	Education Resources Information Center
IES	Instituciones de Educación Superior
IFLA	International Federation of Library Associations and Institutions
INFOTEC	Centro de Información y Servicios Tecnológicos
INIST	Institut de l'Information Scientifique et Technique
IP	Internet Protocol Address
ISTEC	Ibero-America Science and Technology Education Consortium
JCR	Journal Citation Reports
JSTOR	Journal Storage

LC	Library of Congress
OCLC	Online Computer Library Center
OPAC	Online Public Access Catalog
PDF	Portable Document Format
PPV	Pay Per View
PRR	Proyecto de Racionalización de Recursos
PYMES	Pequeñas y Medianas Empresas
RENCIS	Red Nacional de Colaboración en Información y Documentación en Salud
RLG	Research Library Group
SBU	Sistema Bibliotecario de la UNAM
SCI	Science Citation Index
SECOBI	Servicio de Consulta a Bancos de Información
SOD	Servicio de Obtención de Documentos
SSCI	Social Sciences Citation Index
SSIE	Subdirección de Servicios de Información Especializada
TIC	Tecnologías de Información y Comunicación
UNAM	Universidad Nacional Autónoma de México
UNESCO	Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura

Lista de cuadros y figuras

Cuadro 1. Principales proveedores de documentos.

Cuadro 2. Relación por nombre de país y número de usuarios que solicitaron el SOD.

Cuadro 3. Relación de las IES de donde proceden los usuarios extranjeros que solicitaron el SOD.

Cuadro 4. Relación de los títulos de publicaciones periódicas más solicitados en el SOD.

Cuadro 5. Relación de las IES en donde se presentaron las tesis solicitadas al SOD.

Figura 1. Representación (diagrama de flujo) del proceso de SOD en la BC.

Figura 2. Distribución de los usuarios que solicitaron el SOD.

Figura 3. Distribución de los usuarios nacionales de acuerdo al tipo de institución de procedencia.

Figura 4. Distribución por el medio que utilizaron los usuarios para solicitar el SOD.

Figura 5. Distribución de los medios que utilizó el SOD para entregar los documentos a los usuarios.

Figura 6. Distribución de las solicitudes recibidas en el SOD.

Figura 7. Distribución por tipo de documentos de las solicitudes que se atendieron en el SOD.

Figura 8. Distribución por área temática de los títulos de publicaciones periódicas solicitados al SOD.

Figura 9. Distribución por año de publicación de los artículos de publicaciones periódicas.

Figura 10. Distribución por idioma de las publicaciones periódicas solicitadas al SOD.

Figura 11. Distribución por bibliotecas donde se obtuvieron los artículos.

Figura 12. Distribución de las tesis solicitadas al SOD de acuerdo al título de grado académico.

Figura 13. Distribución de las solicitudes de tesis por año de publicación.

Figura 14. Distribución por área temática de los libros solicitados de acuerdo al sistema de clasificación LC.

Figura 15. Distribución por idioma de los libros solicitados al SOD.

Figura 16. Distribución por año de publicación de los libros solicitados al SOD.

Figura 17. Distribución por lugar de publicación de los libros solicitados al SOD.

Figura 18. Distribución por bibliotecas donde se obtuvieron los libros.

Prefacio

Es bien sabido que ninguna biblioteca puede poseer en su colección todo lo que sus usuarios requieren y por este motivo necesita disponer de diversos servicios que le permitan satisfacer los requerimientos de información de sus usuarios.

Una alternativa para solucionar este problema es el Servicio de Obtención de Documentos (SOD) que consiste en la búsqueda, recuperación y entrega de documentos solicitados por los usuarios con la finalidad de satisfacer sus requerimientos.

Entre las acciones que se realizan en los SOD destacan las siguientes: búsqueda y recuperación del documento, los medios empleados para solicitar y enviar el documento, el tiempo de respuesta y el costo.

Además, la gestión del servicio está normalizada por principios y directrices que deberán seguir las bibliotecas que ofrecen y solicitan estos servicios, como las establecidas por la *Internacional Federation of Library Associations and Institutions (IFLA)* ya que estos principios protegen los intereses de todas las bibliotecas y recomiendan los pasos a seguir para la obtención de documentos.

Por otra parte, los cambios en los servicios de obtención de documentos se han visto favorecidos con el desarrollo de las tecnologías de información y comunicación (TIC). En

la actualidad, cualquiera que se dedique a los SOD debe utilizar Internet como herramienta esencial de su actividad; así lo han entendido los proveedores de documentos.

Los SOD tienen varios tipos de proveedores bien diferenciados: centros nacionales, empresas comerciales, editores y bibliotecas. La competencia entre ellos, los cambios en las políticas editoriales, las últimas tendencias tecnológicas y las fluctuaciones de precios y divisas provocan cambios imprevistos en los servicios.

Desde 1966 la Biblioteca Central (BC) de la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM) ofrece el SOD. Durante estos 40 años el servicio se ha dirigido a estudiantes, académicos, profesionales, empresas y público en general. El usuario puede obtener diferentes tipos de documentos: artículos de publicaciones periódicas en presentación impresa o electrónica, capítulos o secciones de libros, ponencias presentadas en congresos, patentes nacionales y extranjeras, informes técnicos (reportes) y tesis.

De acuerdo con lo anterior, este informe académico tiene la finalidad de mostrar un panorama general del SOD, desde sus inicios hasta nuestros días y cómo se lleva a cabo en la BC, acompañado de un estudio que permita hacer proyecciones y por el que se podrán tomar algunas decisiones para mejorar las colecciones de la BC: también se demuestra cómo el acervo documental de la UNAM contribuye de manera significativa a la provisión del SOD para otras bibliotecas.

El informe presenta la historia, organización y estructura de la BC y en especial del Departamento de Consulta, dando énfasis a los servicios que proporciona a la comunidad universitaria y al público en general, en especial del SOD.

Se ofrece un contexto general sobre el uso de la terminología, se indican otros términos utilizados para designar este servicio, tales como suministro de documentos, acceso al documento, recuperación de documentos, conmutación bibliográfica, entre otros. Por otra parte, se da un panorama general sobre la evolución que ha tenido este servicio desde sus inicios hasta la aparición de Internet.

Se describen los principales modelos y características que tienen los SOD, además de los recursos de información que permiten recuperar documentos (bases de datos en texto completo, revistas electrónicas, libros electrónicos, tesis digitales) y de los principales proveedores comerciales y académicos, además de un panorama general de los SOD en México.

Se presentan los antecedentes de este servicio en la UNAM, siendo los pioneros el Centro de Documentación de la Dirección General de Bibliotecas (DGB) creado en 1966 y el Centro de Información Científica y Humanística (CICH) en 1971, además se muestra el proceso que debe seguir una solicitud cuando se recibe en el SOD de la BC.

También se ofrece un estudio donde se analizan los indicadores (características del usuario, medio para solicitar y enviar el documento, número de solicitudes recibidas y uso de la

colección) que forman parte del proceso de obtención de documentos. Los datos corresponde a 707 solicitudes de 155 usuarios atendidos en el año 2006, de las cuales 616 fueron atendidas de forma efectiva y que representa los siguientes tipos de documentos: 337 artículos de publicaciones periódicas, 187 tesis, 72 libros y 20 de diversos documentos (ED, conferencias, patentes, entre otros).

Por último, se concluye que el SOD es una solución para las bibliotecas que no cuentan con colecciones que satisfagan los requerimientos de sus usuarios; sin embargo hay que conocer las condiciones y términos que cada proveedor estipula antes de utilizar un servicio como este y muestra la importancia que tiene la colección documental con que cuenta nuestra Universidad y cómo apoya al desarrollo académico y de investigación de los usuarios que utilizan este servicio; además se recomienda que todas las solicitudes se hagan vía Internet y que se normalice el servicio de acuerdo con los principios y directrices establecidas por IFLA en el documento *Guidelines for Best Practice in Interlibrary Loan and Document Delivery*.

CAPITULO 1

La Biblioteca Central de la UNAM

1.1 Antecedentes

La BC de la UNAM es una de las bibliotecas universitarias más importantes del país. Esta afirmación se basa en tres aspectos fundamentales: el edificio en donde se encuentra, el acervo documental multidisciplinario que contiene y que se ha desarrollado por más de cincuenta años y en los servicios de información que ofrece a la comunidad universitaria y público en general.

La BC es una entidad académico-administrativa^[1] dependiente de la Dirección General de Bibliotecas (DGB) creada para coadyuvar en las tareas sustantivas de la UNAM por medio de los servicios de información que ofrece; su misión es proporcionar a la comunidad universitaria recursos documentales y servicios de información de manera eficiente y oportuna.

Entre sus objetivos está integrar colecciones acordes con los planes y programas de estudio, de investigación y de difusión de la cultura de las diversas dependencias de la UNAM que incidan de manera decisiva, oportuna y eficiente en los procesos de generación y difusión de conocimiento en el país.

La BC abrió sus puertas el 5 de abril de 1956,^[2] ofreciendo sus servicios tanto a la comunidad universitaria como al público en general. El edificio que ocupa estaba destinado a albergar a la Biblioteca y la Hemeroteca Nacionales, pero tras una serie de polémicas^[3-4] y una larga pugna en torno a la mudanza de ambas dependencias a Ciudad Universitaria, se desechó el proyecto y finalmente fue destinado para albergar una BC que no existía en la UNAM.

La BC no llegó sola a este edificio, también lo compartía con la Librería Universitaria, el Colegio de Biblioteconomía y Archivonomía (ahora Colegio de Bibliotecología) y el Departamento Técnico de Bibliotecas (ahora Dirección General de Bibliotecas) y aquí se iniciaría una sinergia entre la BC y la DGB. Al respecto, Perales Ojeda comentó: “...fueron en un principio dos organismos diferentes que con el tiempo tuvieron que unirse”.^[5]

Las secciones y tareas que tuvo el Departamento de Servicios al Público^[2] (propiamente la BC) eran:

Préstamo. Se realizaba en el mostrador central de la planta principal, lado oriente, mediante la presentación una identificación para préstamo en sala o el registro de lector del año en curso, que acreditaba a la persona como estudiante o académico de la Universidad. El registro era indispensable para préstamo a domicilio. Se usaba el sistema de préstamo *Newark*^[6] adaptado, para lo que era necesario la tarjeta de préstamo, papeleta de solicitud y registro de lector. Para localizar el material se tenía un catálogo centralizado que reunía la información de la BC y de las obras existentes en las bibliotecas departamentales. El acervo de libros se localizaba en el primer piso y los usuarios no tenían acceso a él.

Publicaciones periódicas. Contaba con quinientas cincuenta y seis suscripciones de publicaciones nacionales y extranjeras que permitían al usuario estar al tanto de las diversas novedades en las principales materias que se estudiaban e investigaban en la UNAM; el control de las publicaciones periódicas se llevaba por medio de un kárdex, este también permitía verificar si se tenía el material solicitado para consultar. La sala para consultar las publicaciones periódicas se encontraba en la planta principal, lado noroeste y la colección en el tercer piso.

Libros en reserva. Su organización permitía proporcionar a los estudiantes el servicio de libros de texto y obras básicas para sus cursos. Se solicitó la colaboración de los maestros para seleccionar los materiales de esta sección. Estaba situada en el ala sureste de la planta principal. El préstamo de este material se hacía por hora en sala. Se permitía el préstamo a domicilio del material media hora antes de cerrar la Biblioteca. El usuario debía devolver el libro al día hábil siguiente a primera hora o se hacía acreedor a una multa.

Consulta. Ubicada en la parte suroeste de la planta principal, la sección atendía todas las preguntas que formulaban los usuarios en la biblioteca, por teléfono o por escrito, con relación a temas educativos, de índole informativo o cultural.

El acervo inicial de la Biblioteca fue de 32,000 volúmenes^[7] y para atender los servicios, se contó con cincuenta y seis empleados administrativo,^[2] en un horario de servicio de lunes a viernes de las 8:15 a las 19:45 horas; los sábados de 8:15 a las 12:45 horas., además, con la finalidad de que la comunidad universitaria conociera las colecciones y servicios que proporcionaba la Biblioteca, se publicaban regularmente noticias sobre la BC en la Gaceta

de la Universidad, órgano oficial de información de la Universidad. Chávez menciona que la responsable de los servicios al público de la BC era la profesora Alicia Perales Ojeda.^[8]

Un cambio relevante en la vida de la BC se produce en 1966: el Departamento Técnico de Bibliotecas cambia su denominación a la de Dirección General de Bibliotecas^[9] y ese mismo año es nombrada como directora general Alicia Perales Ojeda (1966-1972).

Durante los siguientes años, el país y la Universidad viven tiempos difíciles y la BC se convierte en un espacio de referencia para conocer la situación política y social del país a través de sus colecciones, pero no se salva de la turbulencia política del exterior y de los problemas internos de la propia Universidad. En noviembre de 1972 cierra sus puertas por primera vez a causa del conflicto laboral de los trabajadores de la UNAM por conseguir un contrato colectivo de trabajo, ya que la Biblioteca no fue cerrada ni en el movimiento estudiantil de 1968.

En el rectorado de Guillermo Soberón (1973-1981) llega como director de la DGB Adolfo Rodríguez Gallardo (1973-1977) que cambió el nombre de la BC a Departamento de Servicios al Público de la DGB^[9] en el año de 1975, pretendiendo desarrollar los primeros servicios de información en línea (catálogo electrónico) aunque este proyecto se consolida en la administración de Margarita Almada de Ascencio^[10] (1977-1981).

En 1980 se inician los trabajos de remodelación al edificio, motivo por el cual se cierra la Biblioteca de enero de 1982 a abril de 1983, este proyecto se denominó Nueva Biblioteca Central^[11] y tuvo como objetivo principal permitir el acceso directo del usuario a las colecciones de libros (estantería abierta) y la distribución de los servicios (préstamo, salas

de lectura, hemeroteca, tesis) en cada uno de los pisos de la Biblioteca. Esta remodelación se concluyó durante la gestión de Rodolfo Jiménez Guzmán (1981-1985) y en abril de 1983 reabre sus puertas a la comunidad universitaria, llamándola Unidad de Biblioteca Central.^[12]

El Rector Jorge Carpizo designó a Adolfo Rodríguez Gallardo (1985-2000) como Director General de Bibliotecas. En 1985 se cambia nuevamente el nombre de la Unidad de Biblioteca Central por Subdirección de Servicios Bibliotecarios,^[9] convirtiendo las secciones de la Biblioteca en Departamentos: Selección y Adquisición, Circulación Bibliográfica (incluye el Turno Especial), Publicaciones Periódicas, Tesis y Consulta.

El año de 1999 la Universidad atraviesa nuevamente por un momento difícil: estalla la huelga estudiantil más larga en su historia y la BC vuelve a cerrar sus puertas de abril de 1999 a febrero de 2000.

El rector Juan Ramón de la Fuente designa en el año 2000 a la historiadora Silvia González Marín como directora de la DGB. Entre las acciones que emprende González Marín está la recuperación de la BC, remodelando y ampliando espacios para los usuarios y fortaleciendo e innovando los servicios de información.

En febrero de 2002^[13] se toma la decisión de recuperar el nombre de la Biblioteca Central, así la Subdirección de Servicios Bibliotecarios cambia su nombre por el de Subdirección de Biblioteca Central. Otro cambio importante en este mismo año fue el nuevo horario de

servicio de la Biblioteca: considerando las necesidades de los usuarios, este se amplía de 8:30 a 21:30 de lunes a domingo y días festivos.

En 2003 y 2005 se realizaron otras remodelaciones (Departamento de Consulta y primer piso respectivamente) con el propósito de ofrecer a la comunidad instalaciones modernas y acordes con los nuevos tiempos.

Hoy, la BC cuenta con un acervo documental impreso^[14] de más de 428,000 volúmenes que apoyan la formación académica de la comunidad universitaria, 3,507 títulos de publicaciones periódicas de interés general y especializadas en las principales áreas del conocimiento y más de 329,663 tesis de licenciatura y de grado en microfilm, impresas y digitales, que abarcan desde 1900 a la fecha.

Además, a través de la Biblioteca Digital (BIDI)^[15] se ofrece el acceso a los recursos de información electrónica: 161 bases de datos referenciales y de texto completo nacionales e internacionales, 19,302 títulos de revistas electrónicas (proveedores y editores) más de 7,945 libros electrónicos, 46,966 tesis digitales, así como a los catálogos electrónicos y a 20 bases de datos desarrolladas en la Universidad, también, una colección de material audiovisual con más de 4,100 títulos que cubren las principales áreas del conocimiento.

Las colecciones antes mencionadas se complementan con una variedad de servicios de información eficientes: préstamo de los materiales documentales (en sala, a domicilio e interbibliotecario) consulta general y especializada, orientación e información y formación

de usuarios, además de servicios únicos en la Universidad, tales como el préstamo de *laptops*, acceso a Internet en forma inalámbrica y el servicio de Referencista en Línea.

Para proporcionar sus servicios, la BC cuenta con una plantilla de 163 trabajadores administrativos y 26 académicos que laboran en diferentes turnos.

Lo antes mencionado hace de la BC la biblioteca más importante del Sistema Bibliotecario de la UNAM (SBU) con una visión de futuro y tendencia al desarrollo de los servicios de información.

1.2 Organización y estructura

Para funcionar correctamente y cumplir con sus objetivos, la BC está organizada^[1] de la siguiente manera: una Subdirección de la que dependen cinco departamentos de servicios y uno de desarrollo de colecciones.

Departamento de Selección y Adquisición Bibliográfica:

Encargado de seleccionar y adquirir colecciones bibliográficas y documentales equilibradas y representativas de los diversos campos del saber, en apoyo a los planes y programas de estudio, así mismo, se reserva el derecho de aceptar donaciones de cualquier tipo de material bibliográfico y documental.

Departamento de Circulación Bibliográfica:

Proporciona a la comunidad universitaria servicios de préstamo en sala, a domicilio, asegurando la organización, control, preservación, acceso, resguardo y uso de los mismos.

Departamento de Publicaciones Periódicas:

Tiene a su cargo la organización de fuentes primarias, científicas, técnicas, humanísticas y de divulgación para proporcionar información de manera oportuna, relevante y actual.

Departamento de Consulta:

Ofrece a la comunidad universitaria servicios de información y orientación, búsqueda y recuperación de información, entre otras actividades (este Departamento será descrito ampliamente más adelante).

Departamento de Tesis:

Sistematiza las tesis de licenciatura y posgrado que se reciben por depósito y que son generadas por quienes han concluido sus estudios en la UNAM y en escuelas incorporadas, con la finalidad de preservar, recuperar y dar acceso y difusión a las tesis, como apoyo a los objetivos de la UNAM.

Departamento de Turno Especial:

Garantiza a la comunidad universitaria la continuidad de los servicios de información en fines de semana y días festivos, beneficiando también a usuarios provenientes de otras instituciones de educación y público en general.

1.3 El Departamento de Consulta

Este Departamento es también conocido como Sala de Consulta y tiene la función^[1] de proporcionar a la comunidad universitaria los servicios de orientación, búsqueda y recuperación de información tanto en formatos impresos como electrónicos, además de brindar información e instrucción en el uso y aprovechamiento de los recursos de la BC y los del SBU.

La Sección de Consulta (nombre que recibía en 1956) estaba ubicada desde la apertura de la BC en la planta principal, lado suroeste, inició con una colección aproximadamente de dos mil volúmenes^[2] de obras de consulta: diccionarios, enciclopedias, índices, manuales, anuarios, entre otras.

Fue hasta 1976 cuando los servicios de consulta serían proporcionados por profesionales de la Bibliotecología y de otras áreas con nombramiento de técnico académico,^[6] aunque anteriormente el servicio de consulta de la BC lo proporcionaban estudiantes universitarios, principalmente del Colegio de Bibliotecología de la Facultad de Filosofía y Letras.

En 1978 el servicio de consulta se reorganizó para evitar la duplicidad de actividades del personal, incorporando la colección y funciones del Centro de Documentación a la Sala de Consulta. A partir de estos cambios, el servicio de consulta se dividió en dos actividades principales: consulta general y especializada.

Las actividades que desarrolló el personal académico del servicio de consulta fueron: la búsqueda de información en índices y resúmenes, catálogos colectivos de publicaciones periódicas, catálogo centralizado de las bibliotecas de la UNAM, el control de préstamo interbibliotecario y el servicio de investigación bibliográfica, que más tarde se llamaría SOD.

El servicio de consulta de la BC fue el primero que se benefició con las TIC para la búsqueda de información y elaboración de bibliografías, utilizando el primer catálogo en línea^[17] de México: LIBRUNAM.

En la década de los ochenta otro avance tecnológico propició una nueva forma de búsqueda de información: los índices especializados impresos se convirtieron en bases de datos en disco compacto (CD-ROM) lo mismo sucedió con el catálogo colectivo de publicaciones periódicas, que para esos años tenía carácter de nacional (SERIUNAM) y el catálogo de tesis (TESIUNAM).

En 1987 se pretendió incorporar el Servicio de Consulta de Bancos de Información (SECOBI)^[18] como apoyo a las actividades de información bibliográfica que proporcionaba el Departamento, sin embargo, debido a algunos problemas técnicos, esto no fue posible.

Como medida alternativa y con el propósito de dar un mejor servicio se implementó el servicio de bases de datos en CD-ROM,^[19] con una colección de más de 80 bases de datos tanto nacionales como internacionales en diferentes áreas del conocimiento que ofrecían información referencial de publicaciones periódicas.

Otro paso importante en estos nuevos recursos de información fue la incorporación en 1993 del servicio de consulta a la REDUNAM, con la cual se establecen las primeras conexiones a Internet.

Entre 1995 y 1998 se adquirieron los primeros servicios de información en línea (Dialog, RLG y First Search) colocando a la BC entre las primeras bibliotecas del SBU con estos recursos.

En el año 2000, el auge de los recursos de información electrónicos y de Internet obligó a la BC a contar en el servicio de consulta con equipo de cómputo que garantizara el acceso a estos servicios, que ahora no solamente se proporcionan en forma referencial, sino que también se inició el acceso al texto completo en algunas bases de datos, con una colección de 66 bases de datos y 500 títulos de revistas electrónicas del proveedor Elsevier.

Sin embargo, la demanda rebasó las expectativas de uso de estos recursos de información, por lo que la DGB realizó en el 2003 otra remodelación en el edificio que incluyó la Sala de Consulta; se cambió el mobiliario y la estantería, se dió una nueva distribución a la colección y se creó la Sala de Recursos Electrónicos de Información, con la finalidad de ofrecer un espacio adecuado para tal fin.

1.3.1 Organización y estructura

El Departamento de Consulta tiene la siguiente estructura organizacional:

Jefatura del Departamento

Se encarga del proceso académico-administrativo del Departamento; realiza la planeación, coordinación y evaluación de cada una de las actividades que se asigna al personal.

Sala de Consulta General

En esta sección se encuentran las obras de consulta impresas. El personal administrativo asignado se encarga de ordenar y mantener la colección en buenas condiciones de uso, proporciona información a los usuarios sobre los servicios y recursos de información con que cuenta la BC y la Universidad, además de ofrecer el servicio de préstamo interbibliotecario.

Sala de Recursos Electrónicos de Información.

Es la sección de consulta especializada en donde el personal académico atiende las peticiones de búsqueda y recuperación de información que requieran los usuarios a través de los recursos documentales impresos y electrónicos disponibles.

1.3.2 Recursos humanos

El Departamento de Consulta cuenta con un grupo de trabajo constituido por quince personas con el siguiente nombramiento: un funcionario, ocho bibliotecarios administrativos, dos secretarias y cuatro técnicos académicos.

El personal administrativo tiene asignado los siguientes turnos: matutino (8:00 a 14:30) vespertino (13:30 a 20:00) de lunes a viernes. El personal académico cubre un total de 40 horas semanales en el turno matutino de (8:00 a 16:00) y vespertino (13:30 a 21:30) de lunes a viernes. También existe un turno especial que atiende los servicios de consulta los fines de semana y días festivos, con un horario de 8:00 a 22:00 horas.

1.3.3 Colecciones

La colección de consulta tiene más de 16,000 volúmenes impresos y una considerable colección de recursos de información electrónica a través de la BIDI.

El desarrollo y actualización de la colección de consulta depende del Departamento de Selección y Adquisición Bibliográfica de la BC y el de los recursos de información electrónica de la Subdirección de Servicios de Información Especializada (SSIE) que es la encargada de evaluar, seleccionar, adquirir y administrar recursos electrónicos de información y de fomentar el uso de todos estos recursos entre la comunidad universitaria.

1.3.4 Servicios

El Departamento de Consulta ofrece los siguientes servicios, tanto a la comunidad universitaria como al público en general:

Orientación e información: Proporciona al usuario la orientación sobre materiales documentales de la colección de consulta y general e informa sobre el horario, los servicios y recursos de información.

Préstamo interbibliotecario. Presta y solicita material documental (libros) a las bibliotecas con quien tiene establecido un convenio de colaboración para tal fin.

Programa de Alfabetización Informacional. Se han diseñado talleres y sesiones para que el usuario pueda conocer y desarrollar habilidades en el uso y aprovechamiento de los recursos de información de la biblioteca.

Referencista en línea. Es un servicio en línea de preguntas y respuestas, en donde de forma referencial, se le indican al usuario las fuentes que puede consultar para satisfacer sus necesidades de información.

Búsqueda de información. Permite buscar información en recursos electrónicos de información (catálogos, bases de datos, revistas, libros y tesis digitales) sobre algún tema que el usuario requiera.

Servicio de Obtención de Documentos. Ofrece al usuario la posibilidad de recuperar el documento que necesite en cualquier lugar y formato que se encuentre: este servicio ha dado a la BC y a la propia Universidad una presencia nacional e internacional.

Referencias

1. Reglamento de la Biblioteca Central. México, D.F: UNAM, Dirección General de Bibliotecas, 2005.
2. La Biblioteca Central. Gaceta de la Universidad. 7 May 1956;1.
3. No moverán la Biblioteca. Últimas Noticias de Excélsior. 6 May 1953;7.
4. Urrea B. La Biblioteca Nacional. Novedades. 23 Jun. 1952;5.
5. Perales Ojeda A. La cultura bibliográfica en México. México: UNAM, Instituto de Investigaciones Bibliográficas, 2002 p. 216.
6. Licea Ayala J. Sistema de préstamo en bibliotecas universitarias [Tesis de Maestría]. México: Universidad Nacional Autónoma de México; 1963;p. 5-13.
7. Chávez T. Departamento de Bibliotecas. En: UNAM. Anuario General. México: Dirección General de Publicaciones, 1957; p. 163-172.
8. Chávez T. Las bibliotecas de la Universidad Nacional Autónoma de México. En: Informe final de las Primeras Jornadas Mexicanas de Biblioteconomía, Bibliografía y Canje; 1956 Dic. 2-7; México, D. F: AMBAC, 1957.
9. La Dirección General de Biblioteca y la Biblioteca Central: historia, organización y servicios. México, D.F: UNAM, Secretaría de Servicios Académicos, DGB; 1993.
10. Almada de Ascencio M. La Biblioteca Central en la vida universitaria. *Bibl. Univ.* [En línea] 2001 Ene-Jun [citado 25 Mar. 2007];4(1):9-12. Disponible en: http://www.dgbiblio.unam.mx/servicios/dgb/publicdgb/bole/fulltext/volIV12001/pgs_09-12.pdf
11. Jiménez Guzmán R. Biblioteca Central. En: Jiménez Guzmán R. Bases para la racionalidad del Sistema Bibliotecario Universitario. México, D.F: UNAM, Secretaría General, DGB; 1984; p.45-51.

12. Jiménez Guzmán R. Biblioteca y Universidad: testimonio y reflexión. *Bibl. Univ.* [En línea] 2001 Ene-Jun [citado 25 Mar. 2007];4(1):6-8. Disponible en: http://www.dgbiblio.unam.mx/servicios/dgb/publicdgb/bole/fulltext/volIV12001/pgs_06-08.pdf
13. Romeo Rojas J, Hernández Sánchez GA, Zetter Leal J. Destino y vocación: biblioteca universitaria. En: Martín Marín C, editor. *Biblioteca Central: libros, muros y murales: 50º aniversario*. México: UNAM, Dirección General de Bibliotecas; 2006. p. 173-201.
14. Biblioteca Central [Internet]. México: UNAM, Dirección General de Bibliotecas; c1997-2007 [citado 25 Mar. 2007]. Disponible en: <http://bc.unam.mx/colecciones.htm>
15. Biblioteca digital [Internet]. México: UNAM, Dirección General de Bibliotecas; c1997-2007 [citado 25 Mar. 2007]. Disponible en: http://132.248.9.9/bidi_htdocs/colecciones.html
16. UNAM. DGB. Informe de actividades, 1978, México, D.F: DGB; 1979
17. Rodríguez Gallardo A. Por qué una Biblioteca Central. *Bibl. Univ.* [En línea] 2001 Ene-Jun [citado 25 Mar. 2007];4(1):13-17. Disponible en: http://www.dgbiblio.unam.mx/servicios/dgb/publicdgb/bole/fulltext/volIV12001/pgs_13-17.pdf
18. UNAM. DGB. Informe de actividades, 1985-1988. México, D.F: DGB; 1988.
19. Subdirección de Servicios Bibliotecarios. En: DGB. *El sistema bibliotecario*. México, D.F: UNAM, DGB; 1996; p.17-34.

CAPITULO 2

Los servicios de obtención de documentos

2.1 Definición

Se ha observado que en la literatura especializada se presentan en un sentido similar los siguientes conceptos: obtención de documentos, suministro de documentos, recuperación de documentos, acceso al documento, conmutación bibliográfica y, en sentido más general, el de préstamo interbibliotecario.

La confusión terminológica se deriva primordialmente de la traducción de las expresiones *document delivery* y *document supply*.

Baker y Jackson definen *document delivery* como el "suministro de documentos, publicados o inéditos, en papel o en micropelícula, con un costo establecido, que no incluye la mensajería" y *document supply* es para ellos "la persona u organización que proporciona copias de artículos de revistas, libros o información, ya sea gratuita o con costo".^[1]

Para Martin *document delivery* es "la acción entre una biblioteca y un individuo, usando servicios comerciales como proveedores de documentos".^[2]

La *American Library Association* define este término como “un sistema de recuperación de documentos, publicados o sin publicar, en forma impresa o en microforma, mediante la solicitud y el pago del servicio”.^[3]

Martínez de Souza, utiliza la frase acceso al documento como “la facilidad para la obtención de un documento por parte del usuario en la biblioteca”.^[4]

Sobre este problema de terminología, Merlo y Sorli Rojo hacen la siguiente reflexión: “Es importante dejar constancia de que la terminología relacionada con la obtención de documentos todavía no está lo suficientemente delimitada, e incluso cabría hablar de la existencia de confusión terminológica. Para intentar aclarar conceptos, se entiende por servicio de suministro de documentos aquel que los proporciona y por servicio de obtención aquel que los recaba”.^[5] Los autores concluyen que la forma adecuada para referir a este servicio es acceso al documento, ya que engloba la idea de provisión/recepción de documentos.

En América del Sur, se utiliza la expresión conmutación bibliográfica, como “el servicio de accesibilidad que le permite a una biblioteca o usuario, la obtención de otras bibliotecas o servicios de información, de las copias de los documentos que no existentes en su acervo”.^[6,7,8]

Como se puede observar, existen coincidencias en las definiciones antes mencionadas, aun con la variedad de enfoques que dan sus autores, las cuales dan elementos para definir al SOD como el proceso mediante el cual se realiza la búsqueda, recuperación y entrega de

documentos que han sido solicitados por el usuario para satisfacer una necesidad de información.

2.2 Antecedentes y desarrollo

Los SOD se basan en el principio de que ninguna biblioteca puede tener en su colección todo lo que sus usuarios necesitan. Cada biblioteca necesita disponer de alternativas para obtener información de otras fuentes que satisfagan las necesidades de información de sus usuarios.

Los SOD han sido siempre muy importantes dentro de las universidades, debido a la constante demanda de información por parte de alumnos, profesores e investigadores, aunada a presupuestos de adquisición limitados. Sin embargo, antes de la II Guerra Mundial, los SOD eran considerados una actividad extra u opcional^[9] en las bibliotecas, por la dificultad de conseguir un documento a través de los medios disponibles.

Durante los años setentas del siglo pasado, dió inicio el desarrollo y la creación de numerosas bases de datos,^[10] sin embargo, solamente proporcionaban referencias sobre algún tema, pero no el documento. Por ello se afirma que estos recursos de información incipientes impulsaron la creación de un servicio que cumpliera estas expectativas, conocidos como SOD.

La necesidad de obtener el documento, permitió el desarrollo de empresas que se dedicaran a la búsqueda y recuperación de documentos en forma comercial. Estas nuevas empresas

dieron un cambio a los SOD y junto con ellos revolucionaron los medios para la búsqueda, recuperación y envío de los documentos.

Mientras crecían los servicios comerciales de obtención de documentos, las bibliotecas universitarias empezaron a utilizar este recurso; así se crearon redes de bibliotecas^[11] con la finalidad de compartir las colecciones y los servicios.

Por otra parte, los cambios en los SOD han sido favorecidos con el desarrollo de las TIC que permitieron el uso de sistemas automatizados en las bibliotecas: los catálogos impresos se transformaron en catálogos en línea (OPAC) y los índices y resúmenes impresos se convirtieron en bases de datos referenciales, auxiliares esenciales en la búsqueda de documentos.

Asimismo, permitieron el envío expedito de los documentos. Por ejemplo, en los años ochenta, se empezaron a utilizar las máquinas de fax^[12] como herramienta para el envío de documentos, reduciendo los tiempo de entrega. En los noventa, con el desarrollo de las computadoras de escritorio y los escáneres para la reproducción digital y con la finalidad de sustituir el fax como medio de envío de documentos, un grupo de bibliotecas norteamericanas (*Research Library Group*) trabajaron en el proyecto *Document Delivery Transmission*, conocido más adelante como Ariel.

Ariel^[13] es un software que permite la transmisión electrónica de documentos a través de Internet, directo al IP de la computadora del usuario o biblioteca que tiene el programa en operación. El envío de un artículo por Ariel está condicionado a la existencia del mismo

software en la biblioteca que suministra el documento y en la biblioteca que lo solicita, si la biblioteca no cuenta con el software, el documento se envía por correo electrónico, que es el medio más utilizado por proveedores de documentos y bibliotecas universitarias para el envío de documentos.

Otro cambio importante en los SOD lo realizó Internet; se aprovecharon las ventajas de comunicación y envío de documentos para fortalecer los servicios. Los proveedores de documentos diseñaron sitios Web para proporcionar los SOD, empezaron a utilizar el correo electrónico como herramienta para la solicitud y la entrega de información (archivos adjuntos). Posteriormente, desarrollaron una interfaz para solicitar documentos, llamados formularios electrónicos, en donde cada solicitante, en forma directa, llena los datos personales y los del documento que solicita. Después, estos formularios fueron integrados a los catálogos en línea y a las bases de datos con la finalidad de ahorrar pasos en la solicitud de un documento. Un avance más de los formularios electrónicos, fue el pago en línea del documento solicitado utilizando una tarjeta de crédito.

Con la digitalización de documentos, las bibliotecas empezaron a hacer accesibles sus colecciones a los SOD. También los proveedores de recursos de información aprovecharon estas tecnologías y empezaron a ofrecer bases de datos con liga al texto completo de publicaciones periódicas, libros o tesis electrónicas. Una modalidad que utilizaron los editores de revistas electrónicas fue lo que se llama descarga en línea (pay per view).

Sin embargo, los SOD utilizaron en su conjunto estos recursos y desarrollaron programas de administración de servicios de obtención de documentos (Celsius, GTBib-Sod, Docline,

OCLC ILLiad, entre otros). Actualmente se llaman Servicios Electrónicos de Obtención de Documentos (*Electronic Document Delivery Service*). Este servicio contempla todos los aspectos relacionados con el trámite de solicitudes, registro de usuarios, administración (facturación, depósitos, estadísticas) y el uso del correo electrónico y la Web como herramientas básicas de comunicación entre el servicio, los usuarios y los proveedores. Además, se diseñó un sistema de descarga en línea, llamado entrega electrónica segura (*Secure Electronic Delivery*) utilizando el software Ariel y Adobe Acrobat que facilitan la encriptación de los archivos tipo PDF en tiempo real y permite altos niveles de seguridad en los envíos.

2.3 Modelos y características

En varios países se han establecido sistemas nacionales de obtención de documentos de acuerdo con modelos adaptados, en lo general, a sus posibilidades económicas y al desarrollo y nivel de su estructura bibliotecaria, los más generalizados son:

- Concentración en una sola biblioteca.
- Concentración en pocas bibliotecas con coordinación y planificación centralizada.
- Descentralización planificada.
- Descentralización no planificada.

Ninguno de estos modelos se sigue de una forma rigurosa, pero se puede decir que la estructura básica es la misma en varios países.

En las bibliotecas universitarias, comúnmente se utiliza el sistema centralizado^[15] donde hay un solo SOD, del que dependen varias bibliotecas. La centralización facilita enormemente las tareas administrativas y el control estadístico del servicio, aunque incrementa los pasos de la administración.

En un servicio centralizado, el usuario solicita el documento a su biblioteca (no al servicio central) esta realiza una primera búsqueda, verifica y envía la petición al servicio central, el cual se encarga de tramitarla; el documento o la respuesta negativa, llegan al servicio central en donde se realiza el registro administrativo que es enviado a la biblioteca solicitante.

El objetivo de los SOD es satisfacer al usuario mediante la calidad del servicio que prestan; para alcanzarlo, es necesario realizar una serie de actividades que culminarán con la entrega del documento al usuario, tales como:

- Búsqueda y recuperación del documento.
- Medios empleados para solicitud y envío.
- Tiempo de entrega.
- Costo del servicio.

La administración de los SOD está normalizada bajo principios y directrices que deberán seguir las bibliotecas que ofrecen y solicitan estos servicios.

IFLA ha establecido una serie de principios y directrices[16] que no tienen un carácter obligatorio, ya que cada biblioteca puede establecer la forma de realizar los SOD, sin embargo, se aconseja a las bibliotecas de los distintos países que sigan estas directrices como punto de partida para brindar este servicio, ya que estos principios protegen los intereses de todas las bibliotecas.

Para la *búsqueda y recuperación de información* se recomienda que cada país acepte la responsabilidad de suministrar los documentos mediante préstamo, fotocopia u otro método apropiado.

Con respecto a los *medios empleados para solicitud y envío* se recomienda que la biblioteca solicitante se esfuerce por usar los servicios electrónicos para las solicitudes de documentos, siempre y cuando dispongan de ellos.

Las solicitudes presentadas por correo electrónico, fax u otros métodos rápidos deben atenerse a las normas establecidas. Para solicitudes por correo electrónico se recomienda aplicar las *IFLA Guidelines for Email Requests* y las *IFLA Fax Guidelines*, para el uso del Fax.

Cuando se trata del *envío y tiempo de respuesta* se recomienda que la biblioteca suministradora envíe la obra o se dé una respuesta tan pronto como sea posible y por el medio más efectivo del que se disponga.

Sobre el *costo del documento*, IFLA sugiere que la decisión de cobrar por los trámites que se realicen recaiga en la propia biblioteca; cuando se decida cobrar, la biblioteca tiene que esforzarse por mantener un sistema de pago lo más ágil posible.

Las bibliotecas solicitantes deben indicar su deseo (o no) de pagar una tarifa (y la cantidad máxima que están dispuestas a pagar) en el momento de la solicitud, entre los métodos sugeridos de pago simplificado están:

- Sistemas de prepago como por ejemplo el *IFLA Voucher Scheme* (Sistema de Bonos Canjeables de IFLA) según el cual las bibliotecas compran vales por adelantado y envían un número determinado con cada petición.
- Depósitos, donde la biblioteca suministradora mantiene una suma depositada por la biblioteca solicitante de la que deduce una cantidad determinada por cada documento suministrado.

El proceso de evaluación de las actividades antes mencionadas, permite desarrollar mejoras continuas con el fin de ofrecer un buen servicio. Al respecto, la *Association of Research Libraries (ARL)* realizó un estudio en 1998 sobre el préstamo interbibliotecario y la obtención de documentos^[17] evaluando los siguientes procesos: costo, tiempo de respuesta, proporción de solicitudes satisfechas y satisfacción del usuario.

Por tanto, se identificaron las siguientes acciones que ayudarán a mejorar los procesos de obtención de documentos entre los SOD:

- Maximizar el uso de la tecnología.
- Uso de un solo sistema de mensajería.

- Enviar artículos directamente a los usuarios.
- Estar dispuesto a pagar a los suministradores.
- Contar con personal profesional interesado en la tecnología.

Así, los proveedores que suministran los documentos deberán:

- Animar a los solicitantes a acudir primero a su biblioteca.
- Considerar el suministro como un negocio.
- Maximizar el uso de la tecnología.
- Enviar material vía Ariel, fax o métodos expeditos.
- Controlar todo el proceso (incluida la facturación).
- Cobrar por enviar libros o artículos.
- Aceptar tarjetas de crédito o bonos IFLA.

Estas características, que fueron detectadas por la ARL, se conjuntaron con otros trabajos, logrando establecer junto con IFLA, el documento *Guidelines for Best Practice in Interlibrary Loan and Document Delivery*.^[18] Estas Directrices se clasifican en: recomendaciones generales, personal, tecnología, usuarios, recomendaciones para las bibliotecas solicitantes y suministradoras.

Las recomendaciones generales que contempla IFLA son:

- Racionar el proceso dentro de su propia biblioteca.
- Definir indicadores de actuación para las distintas fases del servicio y tiempos de respuesta y contraste su experiencia con dichos indicadores.
- Evaluar sus propias tareas y cambiar lo necesario.

- Reducir el número de manos por las que pasan las peticiones.
- Todas las peticiones deben tramitarse en un sistema automatizado.
- Elaborar estadísticas que se adecuen a los programas de control nacionales y a las necesidades locales.
- Investigar la posibilidad de acuerdos recíprocos.

En cuanto al personal, IFLA dice que:

- Deben ser capaces de desarrollar nuevas competencias y formarse en el uso de nuevas herramientas y recursos.
- Alentar el intercambio de experiencias en plano nacional e internacional.

El uso apropiado de la tecnología es un componente muy importante, particularmente en lo que concierne a la rapidez del proceso, por lo que IFLA considera que:

- *Hardware y software* deben estar actualizados.
- Sugerir a las bibliotecas que envíen sus peticiones electrónicamente.
- Dar a los usuarios finales la posibilidad de comprobar en línea el estado de sus peticiones.
- Comunicar electrónicamente el estado de las peticiones.

Como ya se ha comentado, conocer las necesidades y expectativas de los usuarios, hará que el servicio funcione o no, por lo que es importante incluir a los usuarios:

- Centrándose en las necesidades y preferencias del usuario final.
- Realizando encuestas a los usuarios.

Para la biblioteca solicitante, las directrices de IFLA marcan que debe:

- Introducir nuevas tecnologías en todos los procesos.
- No limitar arbitrariamente el número de solicitudes por usuario.
- Involucrar al usuario final en las peticiones tanto como sea posible.
- Tramitar con rapidez las peticiones de los usuarios finales.
- Usar su experiencia al seleccionar a las bibliotecas suministradoras, dependiendo de la rapidez de su servicio o costo.
- Aceptar las condiciones de uso de los documentos solicitados.
- Ofrecer bonos IFLA como forma de pago.
- Entregar el documento al usuario final tan rápido como sea posible o enviar electrónicamente las reproducciones.

Por último, IFLA hace las siguientes recomendaciones para la biblioteca suministradora:

- Confiar al personal especializado la búsqueda del material requerido para minimizar errores.
- Usar los medios de envío más rápidos.
- Intentar satisfacer las peticiones lo mejor posible.
- Asegurarse de que sus licencias de recursos electrónicos permitan el suministro de documentos.
- Implementar formularios de petición en línea y10 que puedan interactuar con otros sistemas de suministro de documentos.
- Indicar las condiciones de uso del servicio en su página Web y en directorios.
- Aceptar bonos IFLA.

Estas Directrices son una sólida base para un trabajo eficiente y para lograr la satisfacción de los usuarios, pero las prioridades pueden variar dependiendo de las necesidades y expectativas de la institución, consorcio o los propios usuarios.

2.4 Proveedores

En los SOD se pueden diferenciar varios tipos de proveedores: centros nacionales, empresas comerciales, editores y bibliotecas.

La competitividad entre ellos, los cambios en las políticas editoriales, las últimas tendencias tecnológicas y las fluctuaciones de precios y divisas provocan cambios imprevistos en este servicio a nivel mundial.

En la actualidad cualquiera que se dedique a los SOD debe utilizar Internet como herramienta esencial de su actividad, así lo han entendido los grandes proveedores de documentos.

A continuación se ofrece un listado de algunas empresas, bibliotecas y centros nacionales que ofrecen los SOD (cuadro 1). La selección se ha efectuado teniendo en cuenta la importancia y la calidad de dichos servicios:

Cuadro 1. Principales proveedores de documentos.

Centros Nacionales de Obtención de Documentos	Consortios
<p>British Library's Document Supply Service Siglas: BLDSS País: Gran Bretaña URL: http://www.bl.uk/services/document/dsc.html</p>	<p>COMUT País: Brasil URL: http://comut.ibict.br/comut/do/index?op=filtroForm</p>
<p>Canada Institute for Scientific and Technical Information Siglas: CISTI País: Canadá URL: http://cisti-icist.nrc-cnrc.gc.ca/main_e.html</p>	<p>OCLC País: Estados Unidos URL: http://www.worldcat.org/</p>
<p>Centro de información y Documentación Científica Siglas: CINDOC País: España URL: http://www.cindoc.csic.es/</p>	<p>Subito País: Alemania, Austria y Suiza URL: http://www.subito-doc.de/?lang=en</p>
<p>Institut de l'Information Scientifique et Technique Siglas: INIST País: Francia URL: http://www.inist.fr/</p>	<p style="text-align: center;">Bibliotecas</p>
<p style="text-align: center;">Empresas comerciales</p>	<p>Linda Hall Library of Science, Engineering & Technology Information País: Estados Unidos URL: http://www.lindahall.org/</p>
<p>Infotrieve País: Estados Unidos URL: http://www4.infotrieve.com</p>	<p>National Library of Medicine País: Estados Unidos URL: https://docline.gov/loansome/login.cfm</p>
<p>IngentaConnect Document Delivery País: Estados Unidos URL: http://www.ingentaconnect.com/</p>	<p>The University of Texas Health Science Center at San Antonio País: Estados Unidos URL: http://www.library.uthscsa.edu/</p>
<p>UMI ProQuest Digital Dissertations País: Estados Unidos URL: http://wwwlib.umi.com/dissertations/</p>	

2.4.1 Editores

Los editores de publicaciones periódicas han desarrollado una modalidad para obtener artículos de sus revistas de la cual no se tiene la suscripción o que no se justifica el precio para suscribirse a ella.

La modalidad PPV (*pay per view*)^[19] o pago por descargar, es una estrategia comercial de los editores para contrarrestar a los grandes centros de obtención de documentos (BLDSS, CISTI, CINDOC, entre otros) es decir evitar a los intermediarios y facilitar de forma directa e inmediata el documento, la ventaja de este acceso es su rapidez y su desventaja el elevado costo.

Algunos ejemplos de editoriales con este tipo de acceso son:

- Blackwell (www.blackwell-synergy.com)
- Elsevier (www.sciencedirect.com)
- Springer (<http://springerlink.metapress.com>)
- Wiley (www.interscience.wiley.com)

2.5 Los servicios de obtención de documentos en México

Desde la segunda mitad del siglo XX, los SOD han sido en México un servicio en las bibliotecas universitarias; a los usuarios que requieren de estos servicios se les brinda la posibilidad de obtener los documentos para sus tareas académicas.

Los primeros SOD en México^[20] se iniciaron en los años cincuenta con la finalidad de obtener documentos en otros países, para satisfacer esta necesidad de información, surge en 1952 el Centro de Documentación Técnica y Científica, con el apoyo de la UNESCO; el Centro se encargaba, entre otras actividades, de recuperar documentos especializados en ciencias puras y aplicadas, con la colaboración de otras bibliotecas científicas tanto del país como del extranjero. La UNESCO dejó el control administrativo del Centro en 1954 al Gobierno Federal. Desafortunadamente el Centro desapareció en 1962, dejando un vacío en los SOD nacionales.

Durante los años sesenta, las bibliotecas médicas mexicanas obtenían copias de documentos científicos de forma gratuita de la *National Library of Medicine* de Estados Unidos; más tarde se creó el Centro de Información y Documentación en Salud (CENIDS) para ese fin.

En 1974, el Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (CONACYT) establece el Servicio de Consulta a Bancos de Información (SECOBI) que tenía el objetivo de facilitar el uso de las tecnologías de información con el propósito de apoyar a la investigación y al desarrollo del país, ofreciendo la posibilidad de obtener documentos en el extranjero.

A finales de los años ochenta, un grupo de bibliotecas mexicanas y norteamericanas establecen la Red de Cooperación México - Estados Unidos (conocido como el Grupo Amigos). Este programa tiene la finalidad de promover el intercambio de información académica entre los dos países a través del suministro de documentos a miembros de la Red. Estos se proporcionan sin costo alguno cuando se entregan en versiones electrónicas.

Al inicio de la década de los noventa se creó la Red Nacional de Colaboración en Información y Documentación sobre Salud (RENCIS) como un proyecto interinstitucional entre centros de información y bibliotecas del área de la salud, con el objetivo de ofrecer información bibliográfica y documental a la comunidad profesional de la salud. A través del servicio de recuperación de documentos, los nodos de red cuentan con acervos completos en el área, así como con el apoyo de bibliotecas académicas del extranjero con el fin de ubicar de manera rápida el documento solicitado.

En 1997 nació otro proyecto de colaboración internacional entre bibliotecas: el Programa de Préstamo Interbibliotecario Transnacional, que colabora en el intercambio y suministro de documentos entre bibliotecas de México y Estados Unidos. El Programa es de apoyo recíproco, sin costo para los participantes, quienes pueden obtener textos completos de artículos y/o capítulos de libros difíciles de obtener en el país ya sea impresos o electrónicos.

Uno de los centros nacionales de obtención de documentos más importantes es el Centro de Información y Servicios Tecnológicos (INFOTEC) que se estableció hace más de tres décadas. La finalidad de este Centro es la de contribuir al mejoramiento de la

productividad, principalmente de las empresas pequeñas y medianas, facilitándoles el acceso a los servicios de información, consultoría, capacitación e informática, por medio de asesorías integrales.

Referencias

1. Baker SK, Jackson ME. Maximizing access, minimizing cost: a first step toward the information access future. *Public Libr. Q.* 1993;13(3):3-20.
2. Murray SM. Interlibrary loan and document delivery: costs and fees. *Bottom Line* [En línea] 1996 Dec. [citado 18 Mar. 2007];9(4):27-31. Disponible en: <http://www.emeraldinsight.com/10.1108/08880459610131790>
3. Young H, editor. *Glosario ALA de bibliotecología y ciencias de la información*. Madrid: Díaz de Santos; 1988. Document Delivery; p. 116.
4. Martínez de Souza J. *Diccionario de bibliología y ciencias afines*. Gijón, Asturias: Trea; 2004. Acceso al documento; p.30.
5. Merlo Vega JA, Sorli Rojo A. Acceso a la información y suministro de documentos en la era Internet [Internet]. 1997 [actualizada 2007; citado 18 Mar. 2007]. Disponible en: <http://exlibris.usal.es/merlo/escritos/pdf/jerez.pdf>
6. Rodrigues R. Programa de conmutación bibliográfica COMUT [Internet]. 2004 [citado 17 Mar. 2007]. Disponible en: <http://www.ifla.org/IV/ifla70/papers/150s-Rodrigues.pdf>
7. Miranda A. Conmutación bibliográfica en la estrategia de los sistemas de información. *Rev. Interam. Bibliotecología*. 1982;5(1-3):33-44.
8. Nocetti MA. Información para el desarrollo: maximización de los recursos documentales nacionales a través de sistemas de conmutación bibliográfica. *Bol. Bibl. EUBCA*. 1979;(15):37-43.
9. Vázquez Valero M. Suministro de documentos: coste y precios. *Rev. Esp. Doc. Cient.* 1995;18(1): 3-41.
10. Kinder R. Introduction: four views of document delivery service. *Ref. Libr.* 1999; (63):1-23.
11. Gourlay UM, Vattulainen P. The changing roles of document delivery and interlending in libraries [Internet]. 1995 [citado 15 Mar. 2007]. Disponible en: <http://www.ifla.org/IV/ifla61/61-gouu.htm>

12. Smith J. Document delivery and beyond. *Tech. Serv. Q.* 1998;16(2):15-24.
13. Schnell EH. Freeing Ariel: the Prospero document delivery project. *J. Interlibr. Loan Doc. Deliv. Inf. Supply.* 1999;10(2):89-100.
14. Vázquez Valero M. Recuperación del documento primario. *Cienc. Inf.* 1991;22(1): 25-29.
15. Rodríguez Gairín JM, Los servicios de obtención de documentos en la universidad española: objetivos e indicadores de 1997 para una nueva metodología de trabajo [Internet] 1998 [citado 15 Mar. 2007]. Disponible en: http://fesabid98.florida.uni.es/Comunicaciones/jm_rodriguez.htm
16. IFLA. Préstamo internacional y envío de documentos: principios y directrices de Procedimiento [Internet] 1995 [actualizada 11 Oct. 2007; citado 20 Mar. 2007]. Disponible en: <http://www.ifla.org/VI/2/p3/ildd-s.htm>
17. Jackson ME. Measuring the performance of interlibrary loan operations in North American research and collage libraries. Washington, DC: ARL; 1998
18. IFLA. Directrices para mejores prácticas en préstamo interbibliotecario y suministro de documentos [Internet] 1995 [actualizada 27 Abr. 2006; citado 21 Mar. 2007]. Disponible en: http://www.ifla.org/VI/2/p3/Guidelines_ILDD-es.htm
19. Marco Cuenca G. El concepto Pay per view: nueva forma de satisfacer las necesidades de información de los usuarios [Internet] 2007 [citado 2 Jun. 2007]. Disponible en: <http://www.sedic.es/PresentacionGonzaloMarco.pdf>
20. Castro Escamilla M, Armendáriz Sánchez N. Historia de la documentación en México [Internet] 2003. [citado 2 Jun. 2007]. Disponible en: <http://eprints.rclis.org/archive/00003444/01/MINERVACASTRO....pdf>

CAPÍTULO 3

El servicio de Obtención de Documentos en la Biblioteca Central

3.1 Antecedentes

La UNAM ha desarrollado proyectos y servicios de obtención de documentos, además de destinar parte del presupuesto para la adquisición de ellos:

Partida 421. Documentos y servicios de información

“Son las erogaciones por servicios principalmente automatizados de información científica, humanística y tecnológica, así como para la adquisición de documentos primarios tales como: artículos de revistas, reportes e informes técnicos en fotocopias y microformatos”.^[1]

Los pioneros^[2] de los SOD en la UNAM fueron el Centro de Documentación de la DGB, creado en 1966 y el Centro de Información Científica y Humanística (CICH) en 1971.

El Centro de Documentación de la DGB se encargaba de realizar traducciones, sumarios, bibliografías, el boletín bibliográfico, búsquedas bibliográficas y de las peticiones de recuperación de documentos de los usuarios de la Universidad, así como solicitudes nacionales e internacionales, a este servicio se le llamó servicio de documentación. En 1978, el Centro se incorpora a la Sala de Consulta de la BC.

El CICH tenía como actividad esencial ofrecer a la comunidad universitaria servicios documentales, no solo del material disponible en las colecciones de las bibliotecas del SBU, sino también de otras bibliotecas mexicanas y del extranjero.

En 1996 el CICH se fusiona con la DGB, cambia su nombre por el de Subdirección de Servicios Especializados y posteriormente se le llama SSIE, que a través del Departamento de Información y Servicios Documentales continúa proporcionando el SOD.

En 2003 la UNAM establece el Proyecto de Racionalización de Recursos (PRR)^[3] con el objetivo de evaluar las colecciones de publicaciones periódicas para optimizar los recursos documentales y económicos, se logró una redistribución del presupuesto de la partida 523 (adquisición de revistas técnicas y científicas) cancelando suscripciones duplicadas.

Entre las políticas que estableció el PRR está la de asignar bibliotecas depositarias para custodiar la suscripción en papel y brindar el servicio de suministro de documentos a otras dependencias cuando sea necesario, a partir de esta política se creó en el año 2005 el Programa de Suministro de Documentos.^[4]

A finales del mismo año, surge otro proyecto universitario para la obtención de documentos destinado al apoyo de las PYMES llamado INFORVM;^[5] es un servicio de información especializada, diseñado para satisfacer con calidad y eficiencia las necesidades de información de las pequeñas y medianas empresas, sector externo a la UNAM.

El SOD de INFORVM se proporciona utilizando los recursos documentales impresos y electrónicos con que cuenta la UNAM, así como los recursos de las principales bibliotecas y centros de suministro de documentos nacionales e internacionales.

Como ya mencionamos, el SOD en la BC se remonta al Centro de Documentación de la DGB, el cual se fusiona con la Sala de Consulta, redefiniendo las actividades y los servicios; así surgió el Servicio de Investigación Bibliográfica, nombre que se le dió al SOD.

En 1985 la BC y los servicios que proporciona tienen otra reestructuración, en consecuencia la actividad de buscar, recuperar y enviar documentos es llamada, otra vez, Servicio de Documentación.

Posteriormente, bajo un contexto académico y analizando la terminología usada en inglés y español, en el año 2004 se determinó el cambio de nombre a este servicio, designándolo como SOD.

3.2 Características del servicio

Para la BC, el SOD es la actividad mediante la cual se realiza la búsqueda, recuperación y entrega de documentos que han sido solicitados por el usuario para satisfacer una necesidad de información.

El SOD está dirigido a estudiantes, académicos, profesores, investigadores, profesionales, empresas y público en general; el usuario puede obtener, por medio de este servicio, los siguientes tipos de documentos: artículos de publicaciones periódicas, en formato impreso o electrónico, capítulos o secciones de libros, ponencias presentadas en congresos, patentes nacionales e internacionales, informes técnicos, tesis y ED.

Cabe señalar que la reproducción de los documentos (fotocopiado) se rige por normas internacionales y por las que establezca la biblioteca prestataria, respetando las leyes de propiedad intelectual y de derechos de autor vigentes.

La Biblioteca tiene dos categorías de usuarios para este servicio: usuarios registrados (en su mayoría son instituciones de educación superior ubicadas en el interior del país) que han realizado un depósito (monto mínimo \$1,000.00 M. N.) y usuarios no registrados, que solicitan ocasionalmente el servicio.

Los usuarios, registrados o no, deberán conocer previamente las condiciones y políticas del servicio, costos y tiempo de entrega, consultando el sitio *Web* de la biblioteca

(<http://bc.unam.mx>) en la sección de Servicios y seleccionado la opción *Obtención de Documentos*.

El costo del servicio dependerá del tipo de documento solicitado, ubicación, forma del pedido (normal y urgente), del envío y del medio, que puede ser reproducción en papel o en formato electrónico.

El tiempo de entrega está sujeto al tipo de documento y del lugar donde éste se haya solicitado: documentos localizados en la Ciudad de México, en 24 horas o menos; documentos localizados en el interior del país, en menos de 72 horas y en el extranjero, máximo 15 días. Cuando el documento llega a la biblioteca, el personal notifica al usuario, entregándolo por el medio acordado.

3.3 El proceso del servicio de obtención de documentos

A continuación se presenta un diagrama del proceso que debe seguir el personal del SOD al recibir una solicitud de obtención de documentos (figura 1).

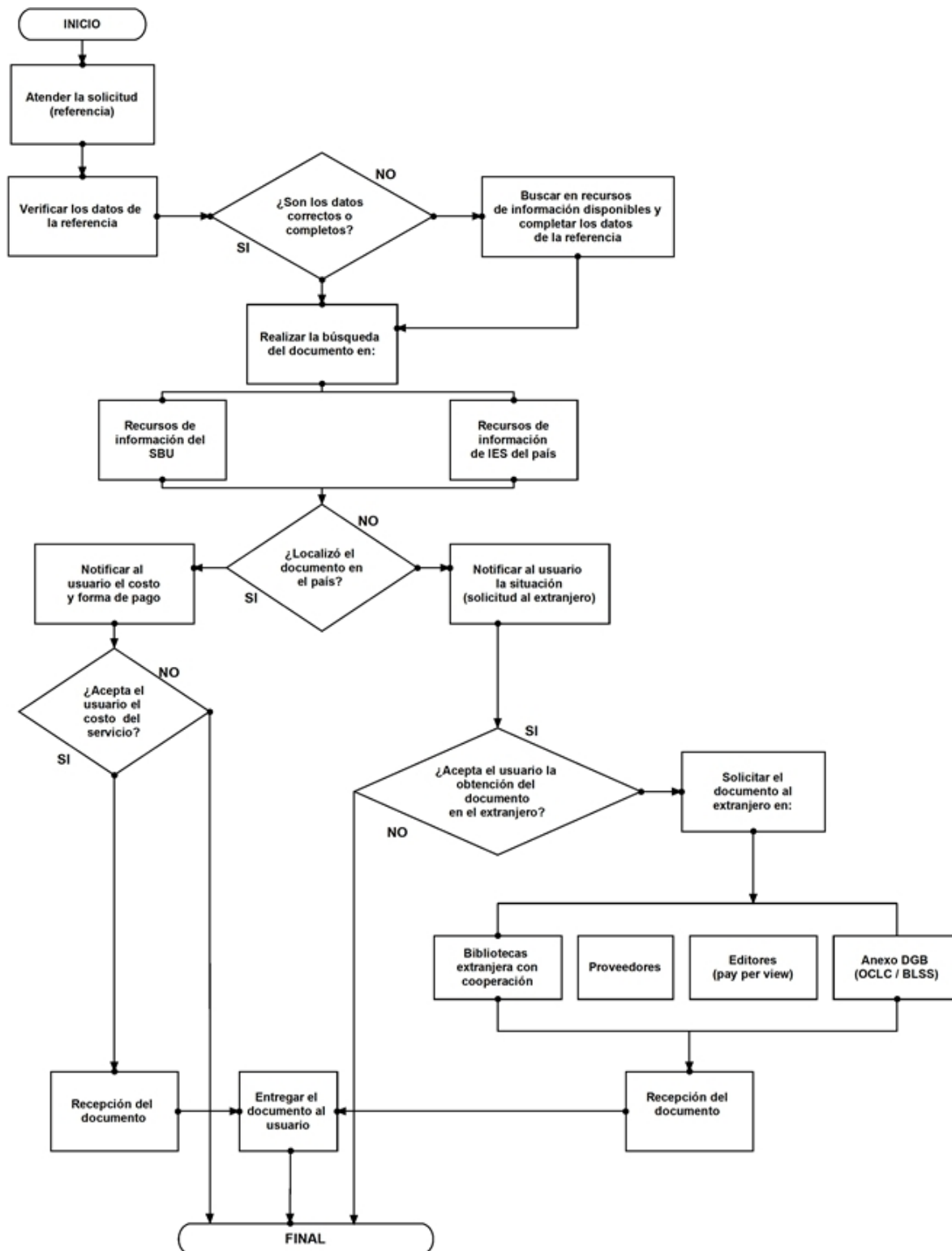


Figura 1. Representación (diagrama de flujo) del proceso de SOD en la BC.

3.4 Indicadores básicos en el proceso de obtención de documentos

A continuación se analizan los indicadores que forman parte del proceso de obtención de documentos. Los datos presentados corresponden a las solicitudes de obtención de documentos con costo y que fueron atendidas de forma efectiva por este servicio en el año 2006. Estos datos por sí solos no establecen comparaciones, pero son un punto de partida para valorar la evolución del SOD de la BC para años posteriores.

Los principales indicadores que se analizaron son:

- Características del usuario.
- Medio para solicitar y enviar el documento.
- Número de solicitudes recibidas.
- Uso de la colección (Tipos de documentos, características, procedencia y formato de los documentos).

3.4.1 Indicador. Características del usuario

El SOD atendió a 155 usuarios (figura 2) quienes solicitaron por lo menos un documento durante el año.

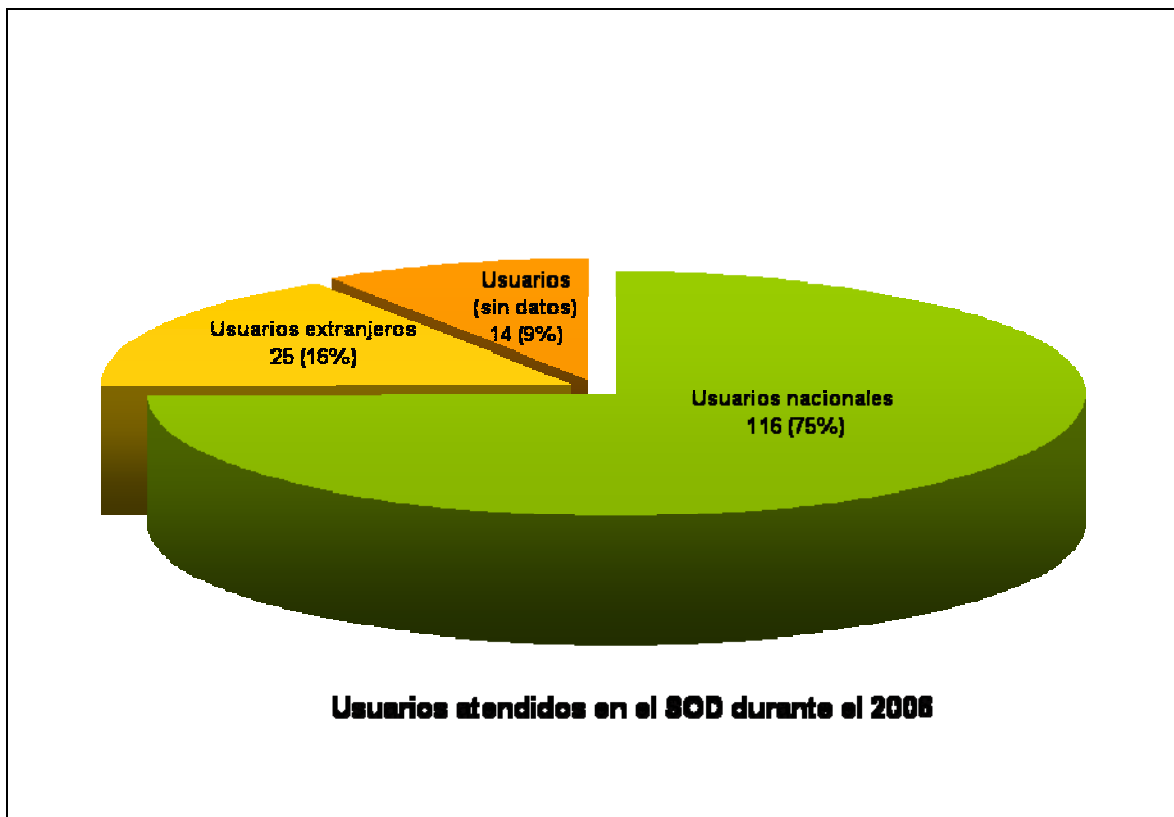


Figura 2. Distribución de los usuarios que solicitaron el SOD.

Los 116 (75%) usuarios nacionales viven en 28 estados del país, concentrándose el 49% de ellos en el Distrito Federal y proceden de 55 instituciones (figura 3) donde 75 (64%) de ellos son de una IES pública nacional, siendo la misma UNAM la institución con el mayor número de usuarios que recurrieron al SOD de la BC, aún cuando las bibliotecas del SBU tienen su propio servicio.

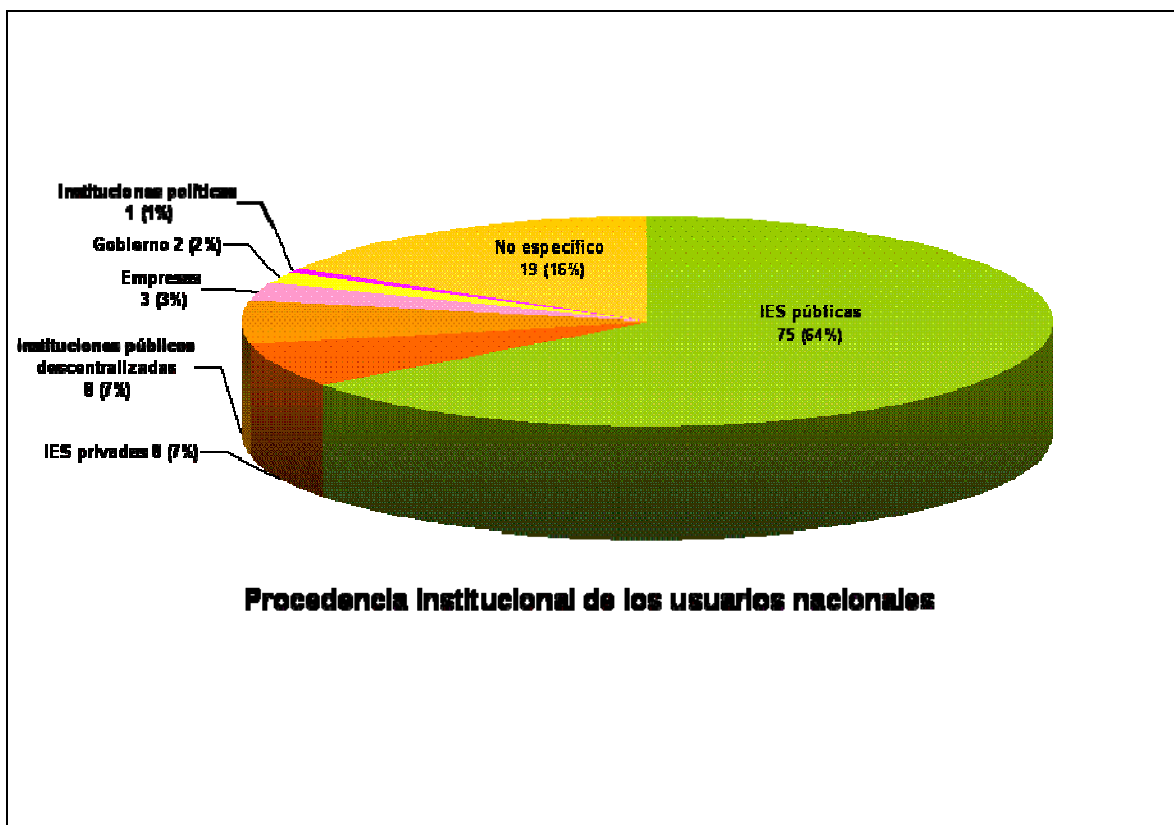


Figura 3. Distribución de los usuarios nacionales de acuerdo al tipo de institución de procedencia.

Los 25 (16%) usuarios extranjeros se localizan en 13 países, siendo Estados Unidos el principal usuario de este servicio (cuadro 2).

Cuadro 2. Relación por nombre de país y número de usuarios que solicitaron el SOD.

País	Número de usuarios
Estados Unidos	4
Argentina	3
España	3
Brasil	2
Canadá	2
Colombia	2
Guatemala	2
Italia	2
Australia	1
Chile	1
Ecuador	1
Francia	1
Gran Bretaña	1

Los usuarios extranjeros proceden de 23 instituciones (cuadro 3) distribuidos de acuerdo a su país de origen.

Cuadro 3. Relación de las IES de donde proceden los usuarios extranjeros que solicitaron el SOD.

<p>Argentina Universidad de San Andrés Universidad Nacional de Cuyo Universidad Nacional de La Plata</p> <p>Australia University of Adelaida</p> <p>Brasil Instituto Tecnológico de Aeronáutica Universidad Estatal de Campinas</p> <p>Canadá University of British Columbia University of Toronto</p> <p>Chile Pontificia Universidad Católica de Chile</p> <p>Colombia Universidad del Rosario Universidad Jorge Tadeo Lozano</p>	<p>España Universidad Complutense de Madrid Universidad de Almería Universidad de Huelva</p> <p>Estados Unidos Center for Research Libraries Eastern Washington University University of South Carolina Washington University</p> <p>Francia Universite Bordeaux France</p> <p>Guatemala Universidad de San Carlos</p> <p>Italia Pontificia Universidad della Santa Croce Universidad de Lecce</p> <p>Gran Bretaña The London School of Economics and Political Science</p>
--	--

3.4.2 Indicador. Medio para solicitar y enviar el documento

Del total de usuarios atendidos (155), 86 (55%) de ellos prefirieron solicitar los documentos por correo electrónico, mientras que 40 (26%) usuarios se desplazaron a la Biblioteca personalmente a solicitar el servicio, 20 (13%) usuarios llenaron el formulario electrónico y solamente 9 (6%) de ellos utilizaron el teléfono y el correo postal (figura 4).

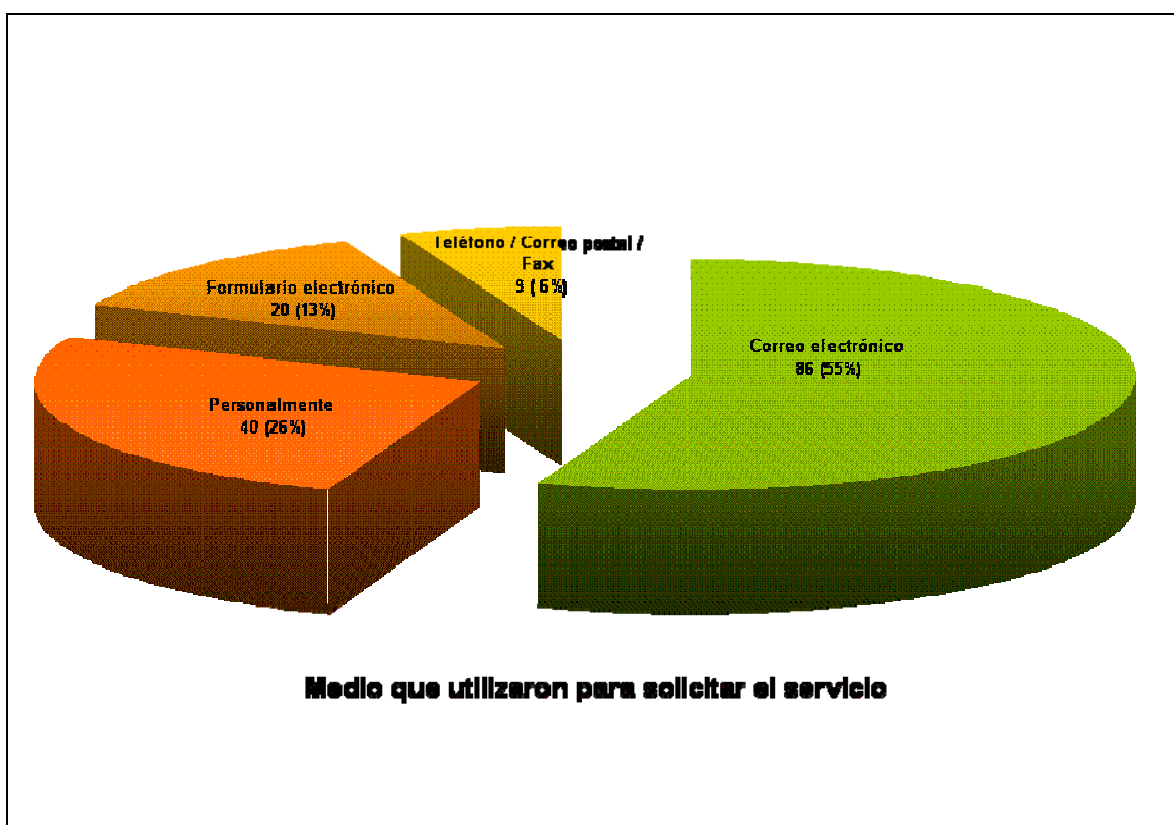


Figura 4. Distribución por el medio que utilizaron los usuarios para solicitar el SOD.

El SOD utilizó los siguientes medios para entregar (figura 5) los documentos solicitados de acuerdo a las indicaciones de los 155 usuarios.

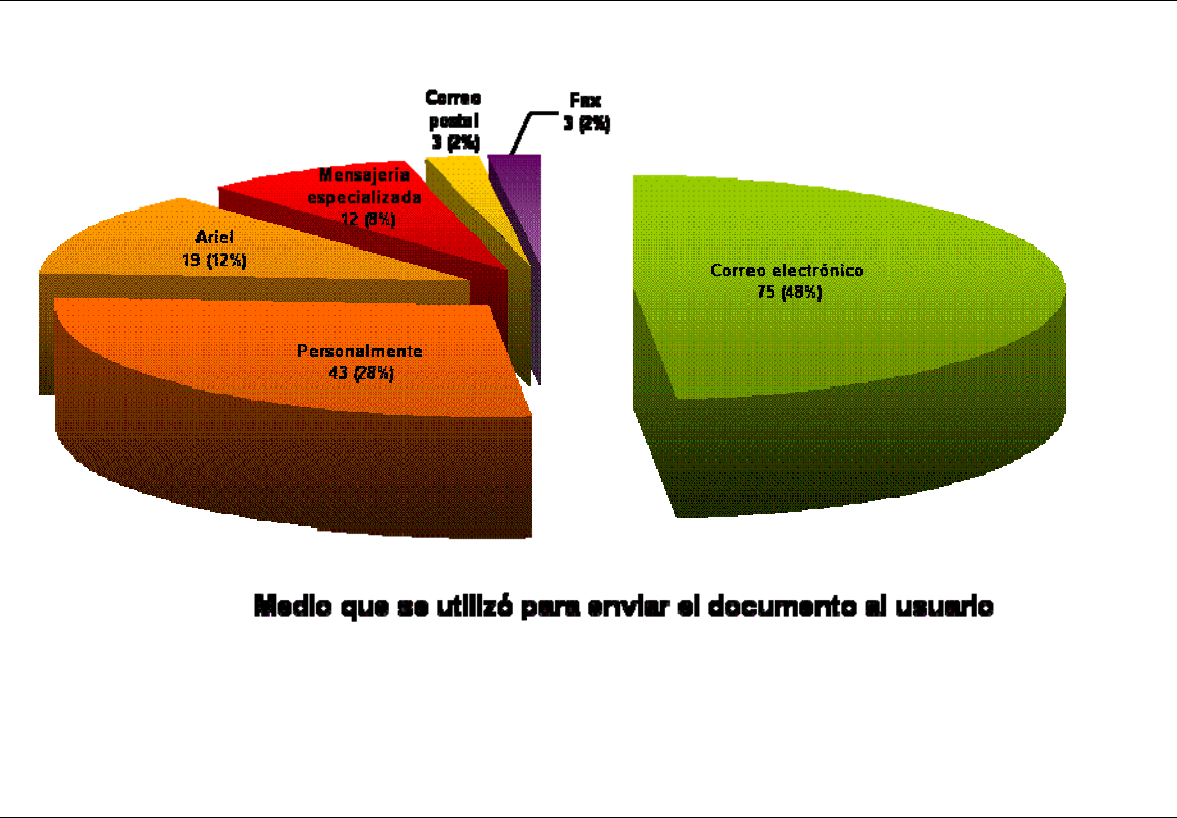


Figura 5. Distribución de los medios que utilizó el SOD para entregar los documentos a los usuarios.

3.4.3 Indicador. Número de solicitudes recibidas

El estudio indica que el SOD recibió 707 solicitudes de documentos (figura 6) de los 155 usuarios atendidos; cada solicitud pasó por el proceso de obtención de documentos (figura 1). De estas, 616 solicitudes se gestionaron de forma efectiva, es decir el 87% fueron atendidas y los usuarios pagaron por el servicio, mientras que 91 (13%) solicitudes fueron canceladas por alguna de las siguientes razones: el costo del servicio, el documento no estaba disponible en la institución donde se localizó o los datos bibliográficos no correspondieron en ninguna fuente de información.

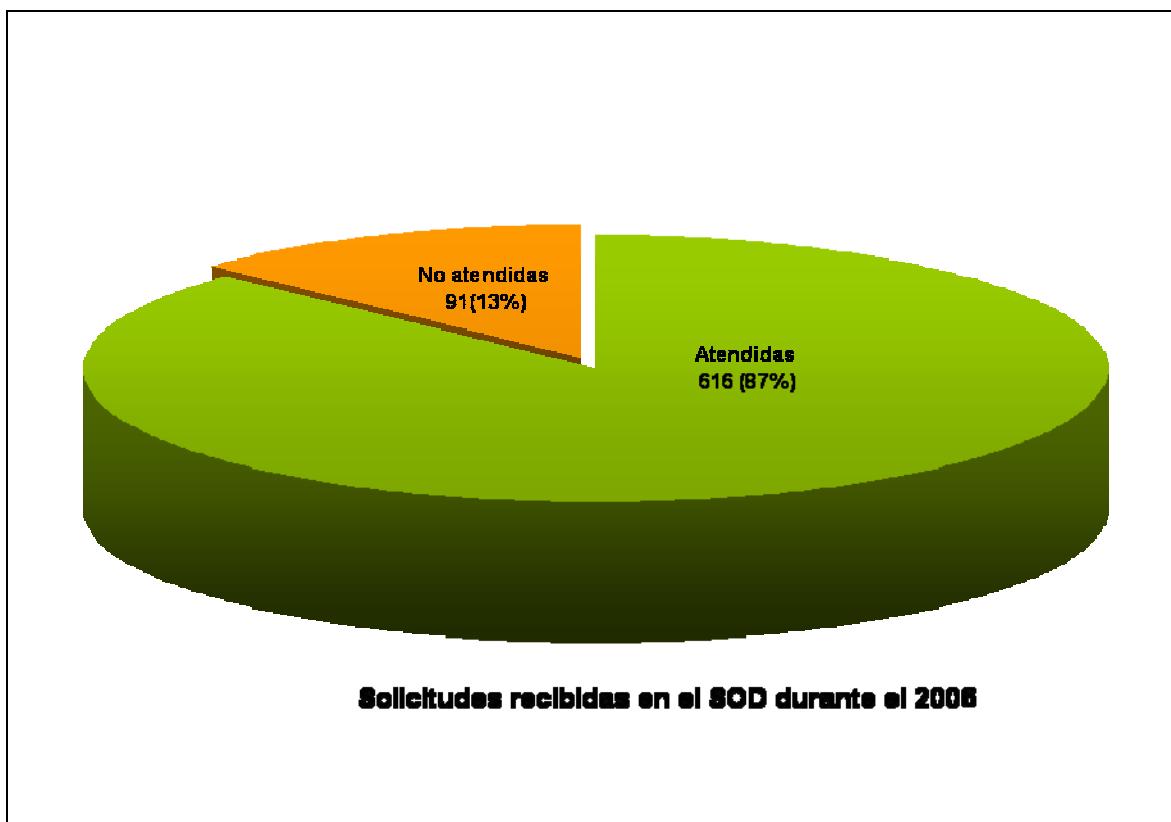


Figura 6. Distribución de las solicitudes recibidas en el SOD.

3.4.4 Indicador. Uso de la colección

Un indicador importante es, sin duda, el uso de la colección, ya que a partir de este se pueden tomar algunas decisiones para mejorar el estado que guardan las colecciones, además de saber qué es lo que están solicitando los usuarios de este servicio.

Para este indicador se tomaron como base las 616 solicitudes de documentos (figura 6) que fueron atendidas de forma efectiva para determinar:

- Tipos de documentos solicitados.
- Características de los documentos (idioma, año de publicación, lugar de publicación, temática que cubre, entre otros).
- Procedencia de los documentos obtenidos (si forman parte de las colecciones de la UNAM o fueron obtenidos en el país o el extranjero).
- Formato en que se encuentran físicamente los documentos.

De las 616 peticiones atendidas, 337 (56%) corresponde a solicitudes de artículos de publicaciones periódicas, 187 (30%) solicitudes de tesis y 72 (12%) solicitudes de libros, mientras que 20 (2%) solicitudes fueron de notas periodísticas, ED (ERIC Document) conferencias y patentes (figura 7).

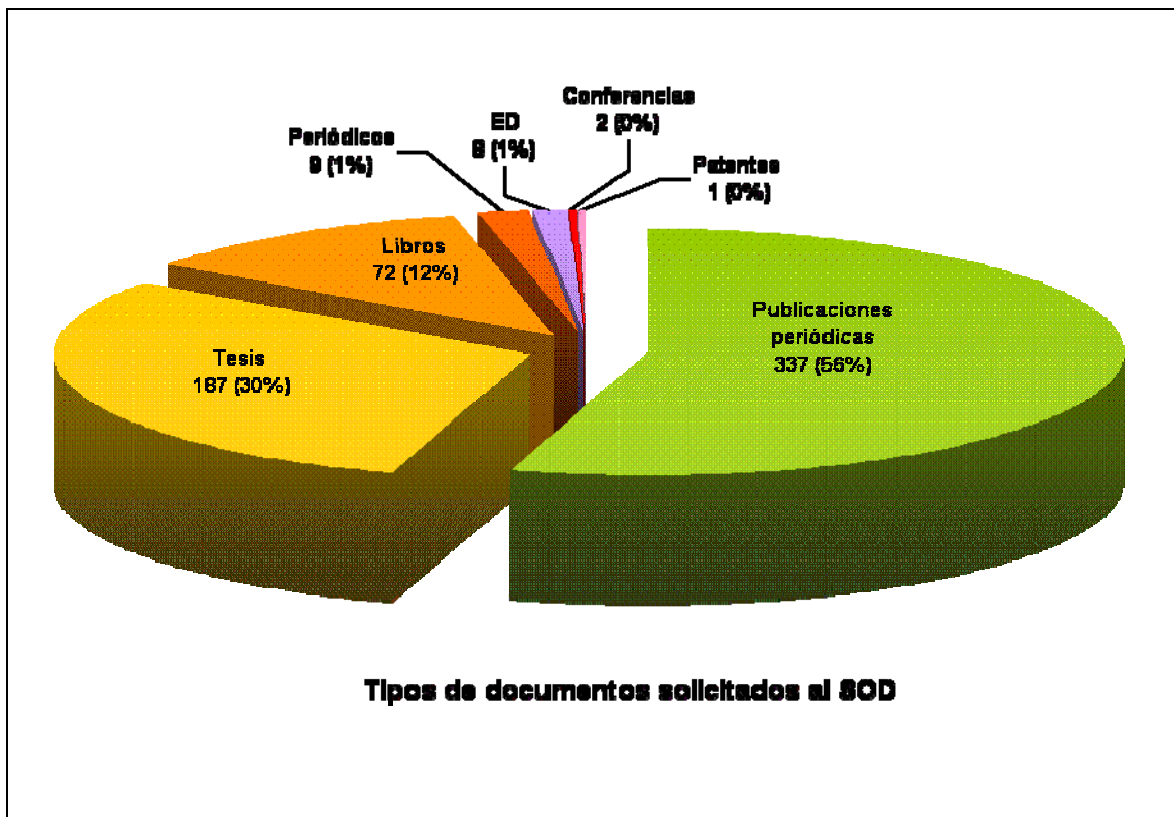


Figura 7. Distribución por tipo de documentos de las solicitudes que se atendieron en el SOD.

3.4.4.1 Artículos de publicaciones periódicas.

De las 616 solicitudes de documentos, 337 (56%) son de artículos de publicaciones periódicas, las cuales se localizaron en 242 títulos de revistas, siendo los títulos más recurrentes los que se muestran a continuación (cuadro 4).

Cuadro 4. Relación de los títulos de publicaciones periódicas más solicitados en el SOD.

Anales del Instituto de Investigaciones Estéticas. UNAM
Clinical Infectious Diseases
Physics Education
Enseñanza de las Ciencias
Operations Research
Applied Ergonomics
Environmental Modelling & Software
International Journal of Science Education
Journal of Documentation
Journal of Hospital Infection
Leadership and Organization Development Journal
Leadership Quarterly
Turkish Studies

Solamente 145 títulos de revistas (60%) forman parte del núcleo básico de revistas de una disciplina con base en el *Journal Citation Reports (JCR) 2006* de *Thomson Scientific*.

Título de la revista	Temática	Factor de impacto SC	Factor impacto SSC	Posición
Agriculture, Ecosystems and Environment	Agricultura	1.832		2/31
American Antiquity	Antropología		0.915	3/53
American Journal of Agricultural Economics	Economía	1.196	1.196	1/9 37/175
American Journal of Physics	Física	0.919		8/22
American Journal of Surgical Pathology	Medicina	4.144		7/65
American Naturalist	Biología	4.66		1/25
Animal Genetics	Biología	1.520		7/44
Annals of the Missouri Botanical Garden	Biología	1.328		55/147
Annals of the New York Academy of Sciences	Ciencias	1.930		7/51
Applied Ergonomics	Ingeniería	0.757		11/32
Applied Soil Ecology	Agricultura	1.929		4/29
Applied Surface Science	Metalúrgica	1.436		65/108
Arthritis and Rheumatism	Medicina	7.751		1/23
Artificial Intelligence	Computación	2.271		12/85
Biometrika	Biología	1.014		39/64
Bioscience	Biología	5.424		6/64
Biosystems Engineering	Agricultura	1.030		6/9
Biotechnology and Bioengineering	Biología	2.999		32/140
British Journal of Oral Maxillofacial Surgery	Medicina	0.654		44/49
Brittonia	Biología	0.211		136/147
Bulletin of the Torrey Botanical Club	Biología	0.523		112/147
California Fish and Game	Biología	0.233		40/41
Canadian Journal of Chemistry	Química	1.153		56/124
Caries Research	Medicina	2.304		9/49
Chaos, Solitons & Fractals	Matemáticas	2.042		6/65
Chemical Engineering and Technology	Ingeniería	0.940		44/110
Chromosome Research	Biología	3.057		100/262
Clinical Infectious Diseases	Medicina	6.186		12/117
Clinical Orthopaedics & Related Research	Medicina	2.161		6/43
Comparative Biochemistry and Physiology. Part B: Biochemistry & Molecular Biology	Biología	1.532		195/262
Comparative Studies in Society and History	Sociología		0.290	8/16
Computer & Operations Research	Computación	0.893		39/87
Corrosion	Ingeniería	0.687		105/175
Current Opinion in Infectious Diseases	Medicina	4.795		7/47
Ecological Economics	Economía	1.223	1.223	68/114 35/175
Economics Letters	Economía		0.366	135/175
Educational Psychologist	Psicología		2.795	4/39
Energy Sources	Física	0.425		38/62
Environmental Impact Assessment Review	Estudios ambientales		0.884	26/52
Environmental Modelling & Software	Ingeniería	1.992		15/87
Environmental Pollution	Estudios ambientales	2.769		13/144
Ethics & Behavior	Psicología		0.535	16/28
European Journal of Clinical Nutrition	Nutrición	2.116		22/55
European Journal of Operational Research	Economía	0.918		16/60
European Journal of Science Education	Educación		0.415	63/100
Experimental Hematology	Medicina	3.408		17/61
Experimental Neurology	Medicina	4.156		42/199

Fluid Phase Equilibria	Química	1.68		4/42
Group and Organization Management	Educación		0.846	37/54
Hydrobiología	Biología	1.049		45/79
Industrial & Engineering Chemistry Research	Ingeniería	1.518		23/100
Ingeniería Hidráulica de México	Ingeniería	0.225		72/83
International Journal of Bifurcation and Chaos in Applied Sciences and Engineering	Ingeniería	0.866		31/65
International Journal of Cancer	Medicina	4.693		27/127
International Journal of Health Services	Medicina	0.878	0.878	32/39 45/56
International Journal of Manpower	Economía		0.085	76/78
International Journal of Powder Metallurgy	Metalúrgica	0.208		49/65
International Journal of Science Education	Educación		0.415	63/100
International Journal of Selection and Assessment	Economía		0.970	29/54
International Journal of Systems Science	Ingeniería	0.343		42/50
Journal Canadian Petroleum Technology	Ingeniería	0.273		47/62
Journal of Academic Librarianship	Ciencias de la Información	0.516		30/53
Journal of Adhesion	Física	1.046		36/100
Journal of Adhesion Science & Technology	Ingeniería	0.868		47/110
Journal of Adolescent Health Care	Medicina	2.710	2.710	17/98 11/53
Journal of Agricultural and Food Chemistry	Agricultura	2.322		1/31
Journal of Applied Electrochemistry	Química	1.409		13/22
Journal of Applied Toxicology	Estudios ambientales	1.625		46/76
Journal of Bone and Joint Surgery	Medicina	2.444		4/43
Journal of Business and Psychology	Psicología		0.525	50/64
Journal of Catalysis	Química	4.533		15/108
Journal of Cellular Biochemistry	Biología	3.409		90/262
Journal of Chromatographic Science	Química	0.880		49/56
Journal of Clinical Epidemiology	Medicina	2.440		22/98
Journal of Clinical Microbiology	Medicina	3.445		21/88
Journal of Colloid and Interface Science	Química	2.233		39/108
Journal of Dairy Science	Agricultura	2.284		1/44
Journal of Documentation	Ciencias de la Información		1.439	9/53
Journal of Fermentation and Bioengineering	Biología	1.136		94/140
Journal of Food Engineering	Alimentos	1.696		14/100
Journal of Food Science	Alimentos	1.004		42/96
Journal of Gastroenterology & Hepatology	Medicina	1.785		33/48
Journal of Guidance Control and Dynamics	Ingeniería	0.986		3/24
Journal of Hazardous Material	Estudios ambientales	1.855		7/35
Journal of Hospital Infection	Medicina	2.442		22/47
Journal of Immunology	Medicina	6.293		11/117
Journal of Latin American Studies	Historia		0.422	13/34
Journal of Law Medicine and Ethics	Medicina	0.739	0.739	6/7 11/28
Journal of Medical Ethics	Medicina	1.222	1.222	6/28 5/7
Journal of Molecular Catalysis B: Enzymatic	Biología	2.149		150/262
Journal of Molecular Neuroscience	Medicina	2.965		104/262
Journal of Neurosciences Methods	Medicina	2.243		33/56
Journal of Pediatric Orthopaedics	Medicina	1.152		22/43
Journal of Physics Condensed Matter	Física	2.038		15/58
Journal of Planar Chromatography	Química	1.153		45/68

Journal of Process Control	Computación	1.716		6/50
Journal of Rare Earths	Metalúrgica	0.368		47/58
Journal of Rheology	Física	2.082		9/109
Journal of Rheumatology	Medicina	2.940		8/23
Journal of Small Animal Practice	Veterinaria	0.717		61/128
Journal of Social Psychology	Psicología		0.655	35/46
Journal of Special Education	Educación		1.154	9/27
Journal of Statistical Computation and Simulation	Computación	0.215		86/87
Journal of Statistical Physics	Física	1.437		16/41
Journal of Texture Studies	Alimentos	0.592		62/96
Journal of the American Ceramic Society	Cerámica	1.396		3/26
Journal of the American Oil Chemists' Society	Química	0.910		26/58
Journal of the American Veterinary Medical	Veterinaria	1.701		16/128
Journal of Veterinary Internal Medicine	Veterinaria	1.683		17/128
Journal of Vocational Behavior	Psicología		2.263	5/54
Land Economics	Agricultura		0.920	66/175
Leadership Quarterly	Economía		1.720	12/54
Limnology and Oceanography	Ciencias de la tierra	3.287		1/17
Minerals Engineering	Ingeniería	0.942		43/110
Molecular Biotechnology	Biología	2.041		157/262
Molecular Immunology	Biología	4.768		58/262
Nanotechnology	Física	3.037		2/66
Nature	Ciencias	26.681		2/51
Neurology India	Medicina	0.623		183/199
Nonlinear Dynamics	Ingeniería	0.902		28/106
Operations Research	Computación	1.234		8/60
Organic Preparations and procedures International	Química	0.742		45/56
Pharmaceutical Development and Technology	Medicina	0.695		178/199
Pharmacotherapy	Medicina	1.900		103/199
Physica A: Statistical Mechanics and its Applications	Física	1.311		27/68
Physiologia Plantarum	Biología	2.169		30/147
Plant Physiology	Biología	6.125		7/147
Plant Physiology & Biochemistry	Biología	1.847		36/147
Plastic and Reconstructive Surgery	Medicina	1.864		43/138
Polymer	Química	2.773		9/75
Psicothema	Psicología		1.083	35/99
Psychological Assessment	Psicología		2.435	11/86
Psychological Reports	Psicología		0.364	77/99
Review of Educational Research	Educación		1.897	3/100
Science in Context	Ciencias	0.196		28/35
Science Education	Educación		1.362	11/100
Small Ruminant Research	Veterinaria	0.637		26/44
Systematic Botany	Biología	1.629		43/147
Telecommunications Policy	Ingeniería	0.705		23/59
Thin Solid Films	Física	1.666		43/175
Thrombosis Research	Medicina	2.058		35/61
Time & Society	Sociología		0.528	30/58
Veterinary Record	Veterinaria	1.168		34/128
Water International	Ingeniería	0.333		59/83
Water Research	Ingeniería	2.459		4/35

Los 242 títulos de publicaciones periódicas que se utilizaron, cubren 37 áreas temáticas (figura 8), siendo las principales: Medicina, Biología, Ingeniería, Química, Educación, Economía, Física, Psicología, Ciencias y Veterinaria de acuerdo a la clasificación del *Ulrich's Periodicals Directory*.

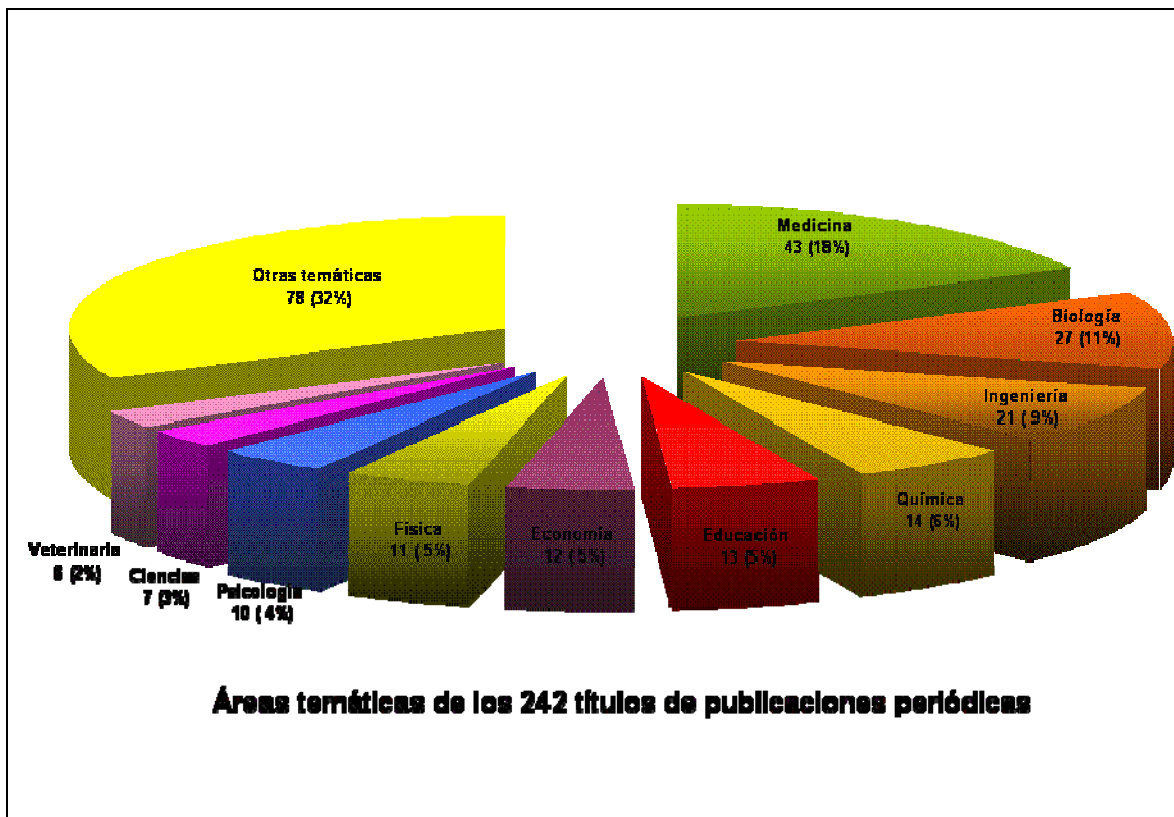


Figura 8. Distribución por área temática de los títulos de publicaciones periódicas solicitados al SOD.

Del total de las solicitudes de artículos (337) de publicaciones periódicas, 132 (39%) documentos fueron publicados durante los últimos siete años (2000-2007) mientras que el artículo más antiguo fue publicado en 1881 (figura 9) y obtenido en texto completo en *Journal Storage* (JSTOR).

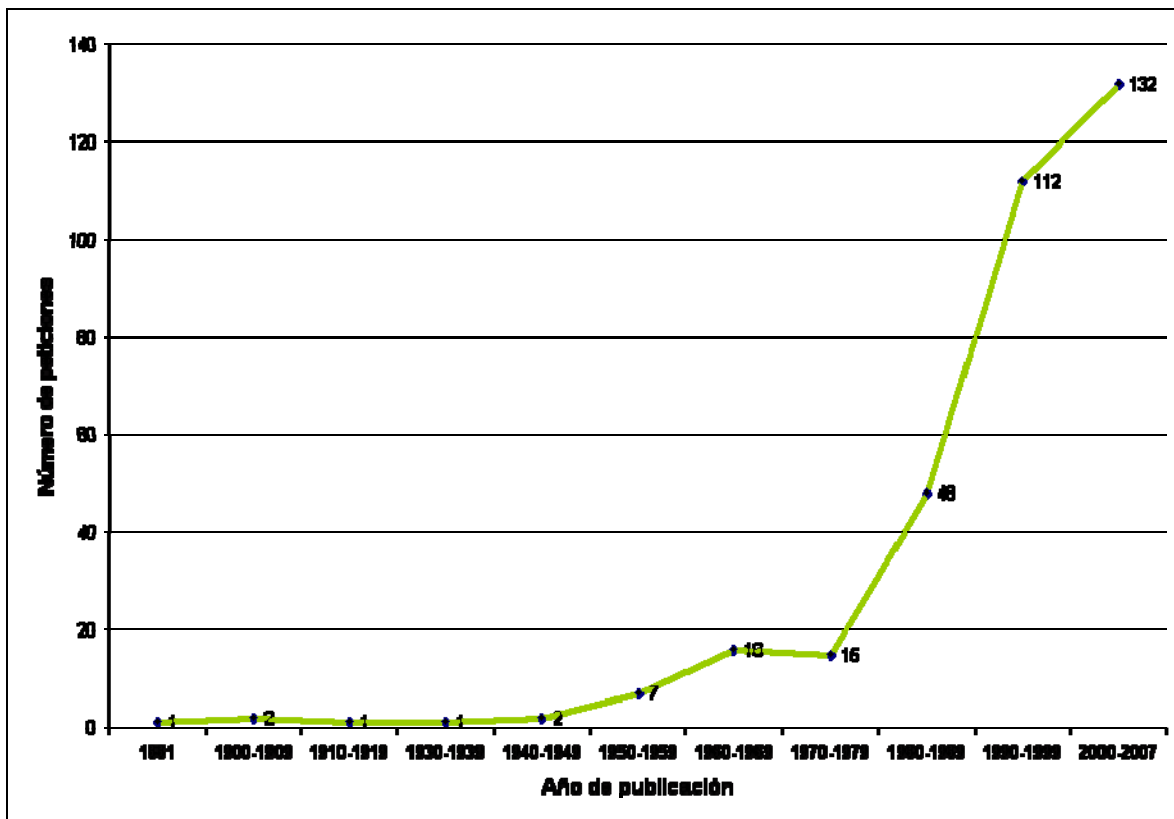


Figura 9. Distribución por año de publicación de los artículos de publicaciones periódicas.

Respecto al idioma en que se publican las 242 revistas, el 79% se encuentran en inglés, un 18% en español y el 3% en alemán, chino, francés, holandés, italiano o portugués (figura 10).

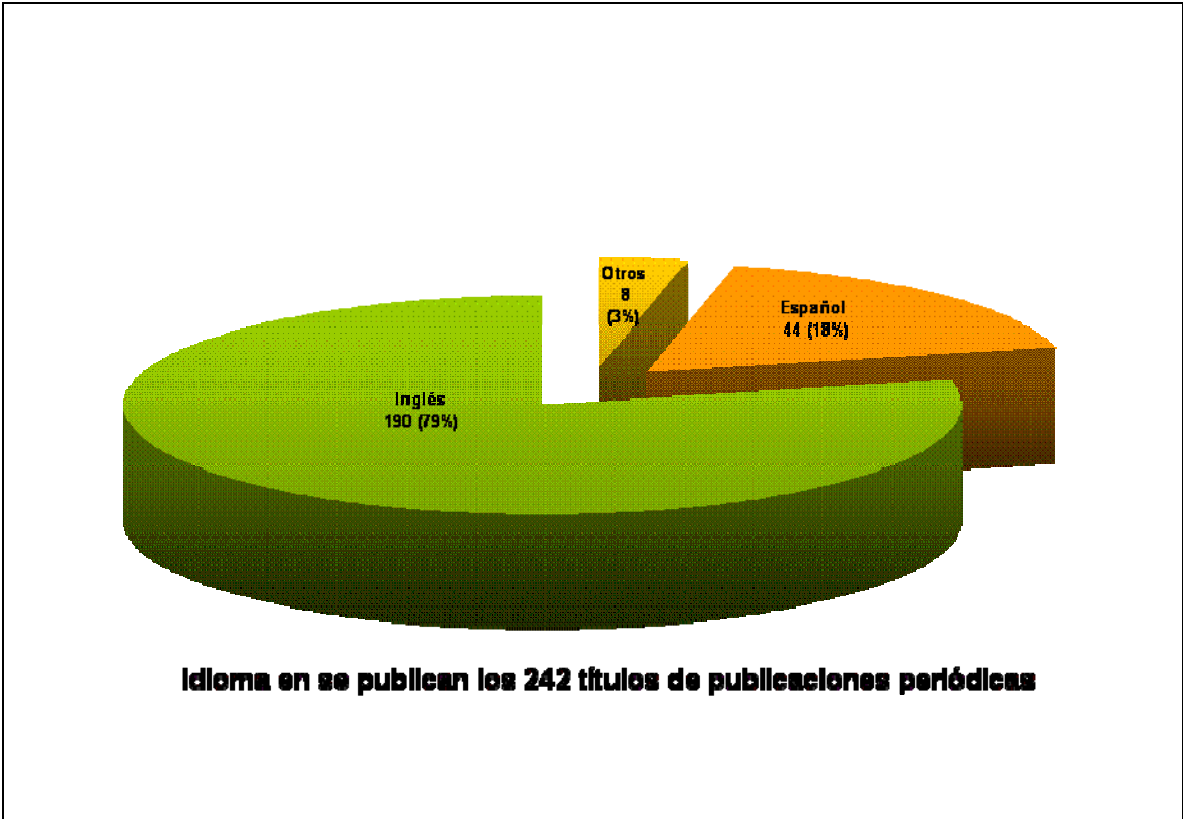


Figura 10. Distribución por idioma de las publicaciones periódicas solicitadas al SOD.

Por tanto, el 37% se edita en Estados Unidos, un 23% en Gran Bretaña, un 10% en Holanda, el 9% en México y un 5% en España.

Los 337 artículos de publicaciones periódicas, se obtuvieron de la siguiente forma: el 71% en bibliotecas del SBU (incluyendo la BC) un 11% en bibliotecas de IES del país y solamente un 18% en el extranjero (figura 11).

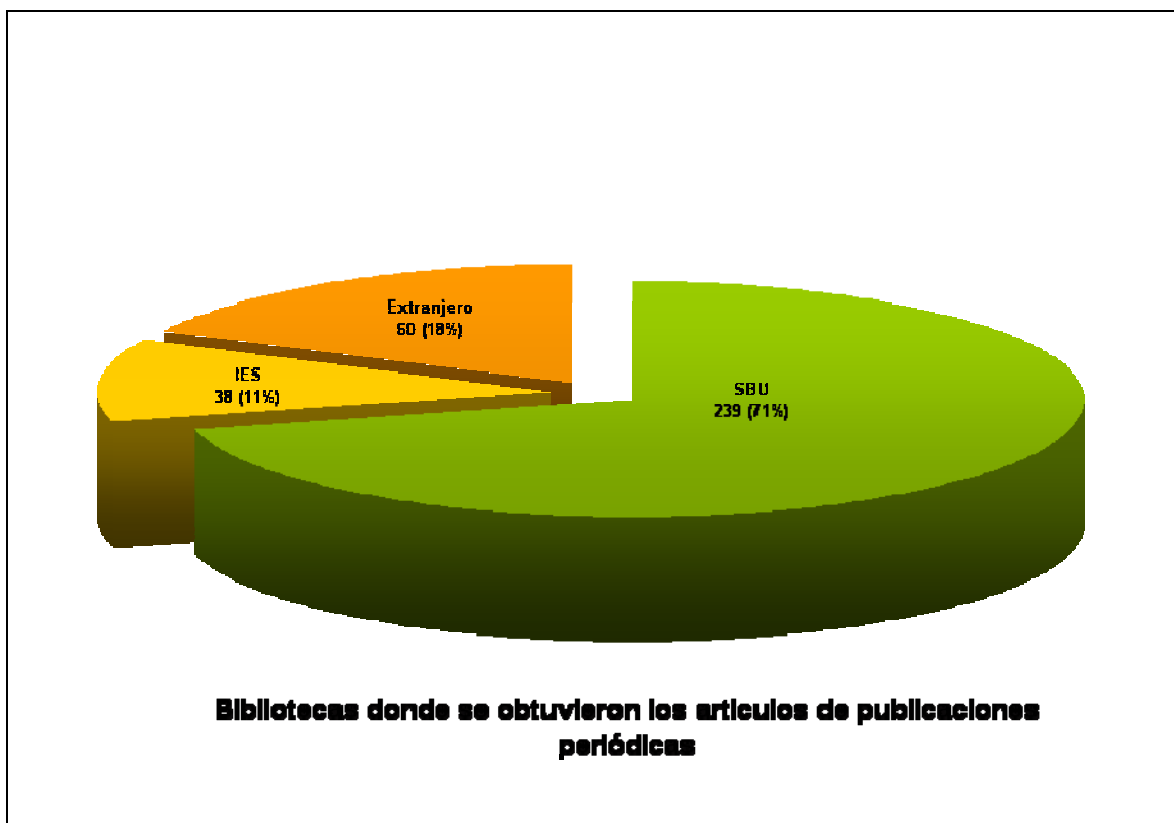


Figura 11. Distribución por bibliotecas donde se obtuvieron los artículos.

Con respecto a los 60 artículos de publicaciones periódicas (18%) obtenidas en el extranjero, 29 artículos se obtuvieron con proveedores de documentos, 15 en bibliotecas, 5 con editores y 11 en Open Access.

3.4.4.2 Tesis

De las 616 solicitudes de documentos, 187 fueron de tesis, que corresponden al 31% del total de los documentos solicitados al SOD.

Las tesis solicitadas se obtuvieron en 14 IES nacionales e internacionales, las cuales fueron presentadas para obtener algún título académico que otorgan dichas instituciones (cuadro 5).

Cuadro 5. Relación de las IES en donde se presentaron las tesis solicitadas al SOD.

Institución	Ubicación	Número de tesis
Universidad Nacional Autónoma de México	Distrito Federal	163
Universidad Don Vasco	Michoacán	5
Universidad del Valle de México	Distrito Federal	3
Universidad Panamericana	Distrito Federal	3
Universidad La Salle	Distrito Federal	2
Universidad Latinoamericana	Distrito Federal	2
Universidad Pedagógica Nacional	Distrito Federal	2
Universidad Anáhuac del Sur	distrito Federal	1
Universidad Autónoma de Guadalajara	Jalisco	1
Universidad de Sonora	Sonora	1
Universidad Latina	Distrito Federal	1
Universidad Villa Rica	Veracruz	1
University of Pittsburg	Estados Unidos	1
University of Virginia	Estados Unidos	1

Los títulos de grados académicos de las tesis solicitadas fueron: 139 de licenciatura, 26 de doctorado, 21 de maestría y 1 de especialidad (figura 12).

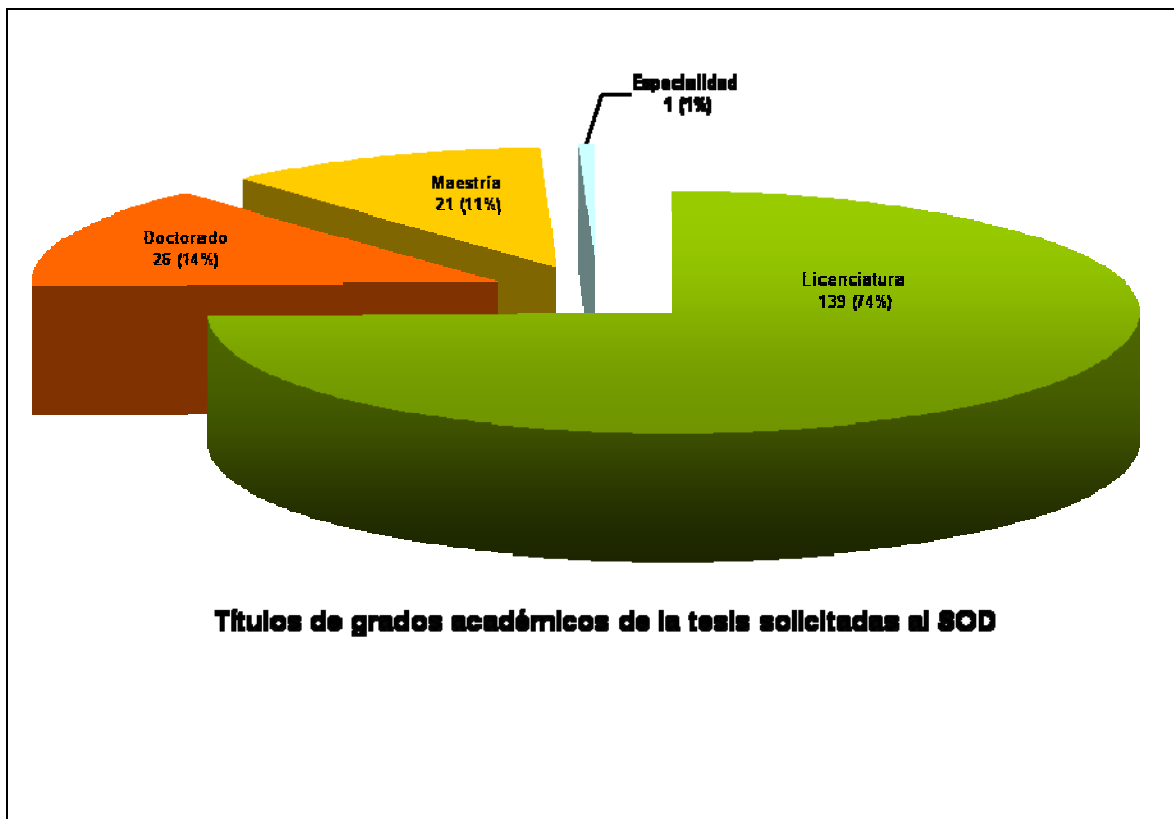


Figura 12. Distribución de las tesis solicitadas al SOD de acuerdo al título de grado académico.

Es importante señalar que de las 187 tesis obtenidas, 45 proceden de carreras que se imparten en la UNAM, siendo las carreras más requeridas las de Geografía, Derecho y Actuaría.

Por otra parte, el 50% de las tesis solicitadas se publicaron en los últimos 6 años (figura 13).

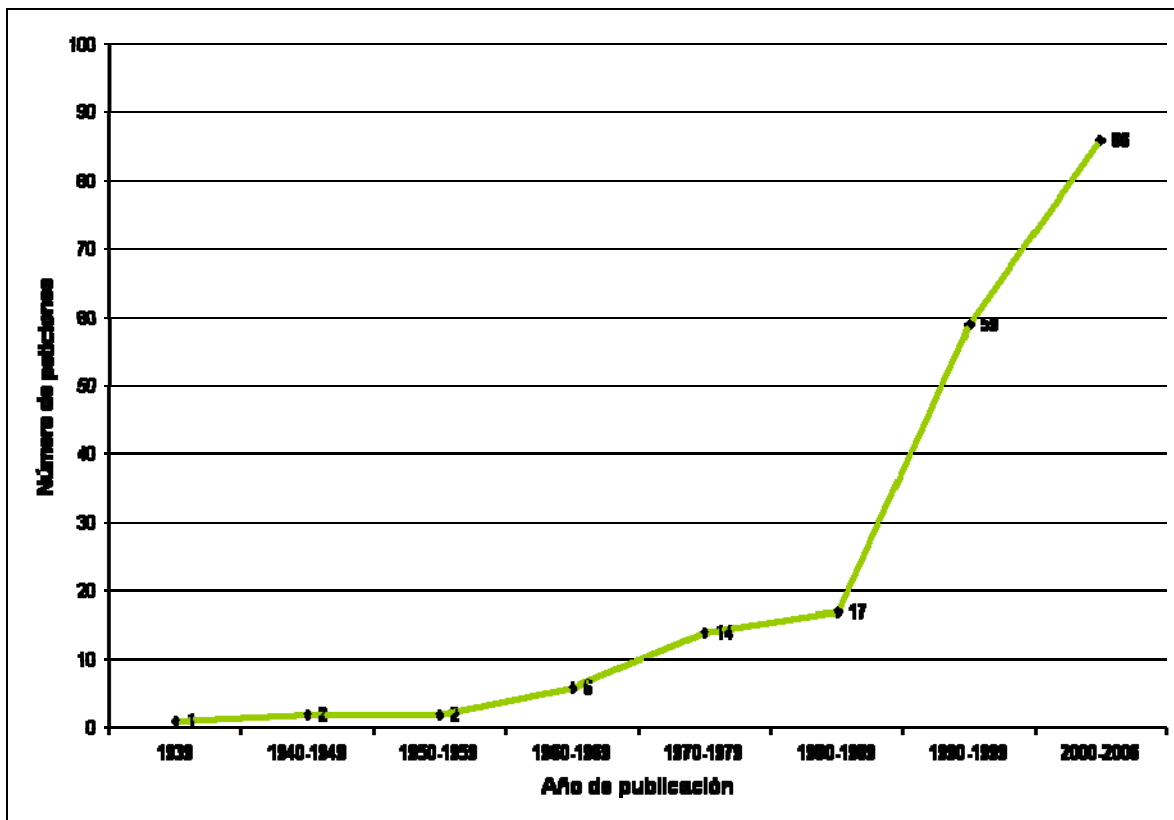


Figura 13. Distribución de las solicitudes de tesis por año de publicación.

Con respecto al país, dos tesis fueron presentadas en universidades de Estados Unidos y se obtuvieron por medio del servicio de *UMI Proquest Digital Dissertations*.

3.4.4.3 Libros

De las 616 solicitudes de documentos, 72 fueron peticiones de libros, que corresponden al 12% del total de los documentos solicitados al SOD.

Los principales temas que cubren los libros solicitados son: Ciencias Sociales con el 32%, Lengua y Literatura el 19% y Tecnología con el 11%. Para este indicador, se tomó como base la clase principal (primera letra) de la Clasificación *Library of Congress (LC)*, cuya estructura es alfanumérica (figura 14).

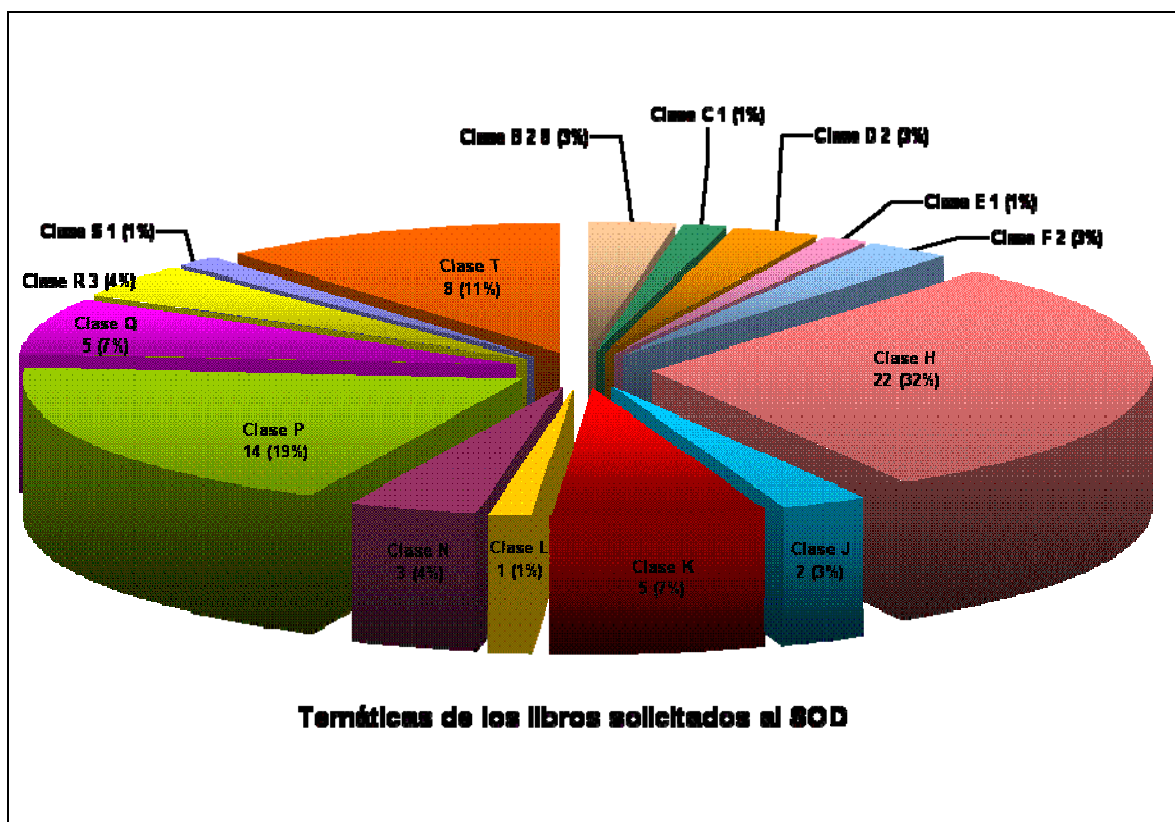


Figura 14. Distribución por área temática de los libros solicitados de acuerdo al sistema de clasificación LC.

Los 72 libros fueron publicados en los siguientes idiomas: 57 (79%) títulos en español y 5 (21%) en inglés, solamente 8 títulos son traducciones del inglés al español (figura 15).

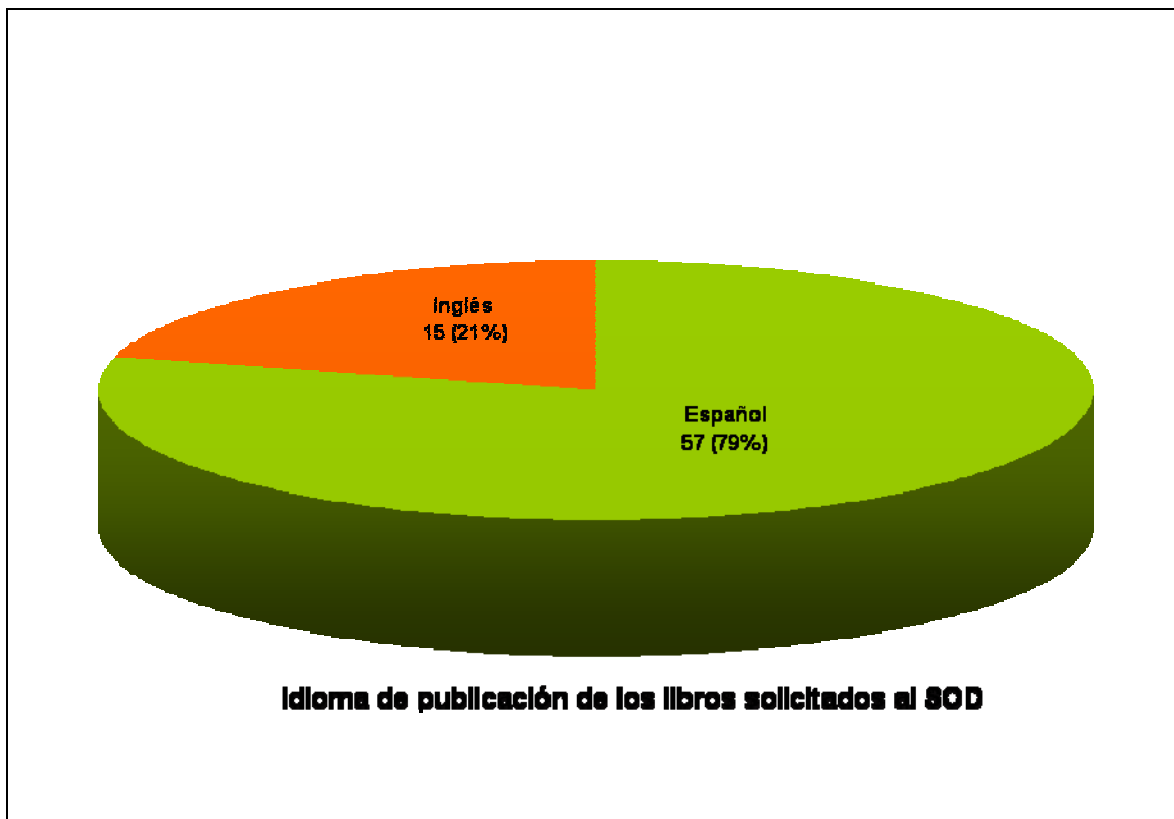


Figura 15. Distribución por idioma de los libros solicitados al SOD.

Los libros están publicados entre los años 1908 a 2005, siendo los publicados entre 1990 a 2005 los más solicitados, es decir 39 libros que representan el 54% del total de las solicitudes de libros (figura 16).

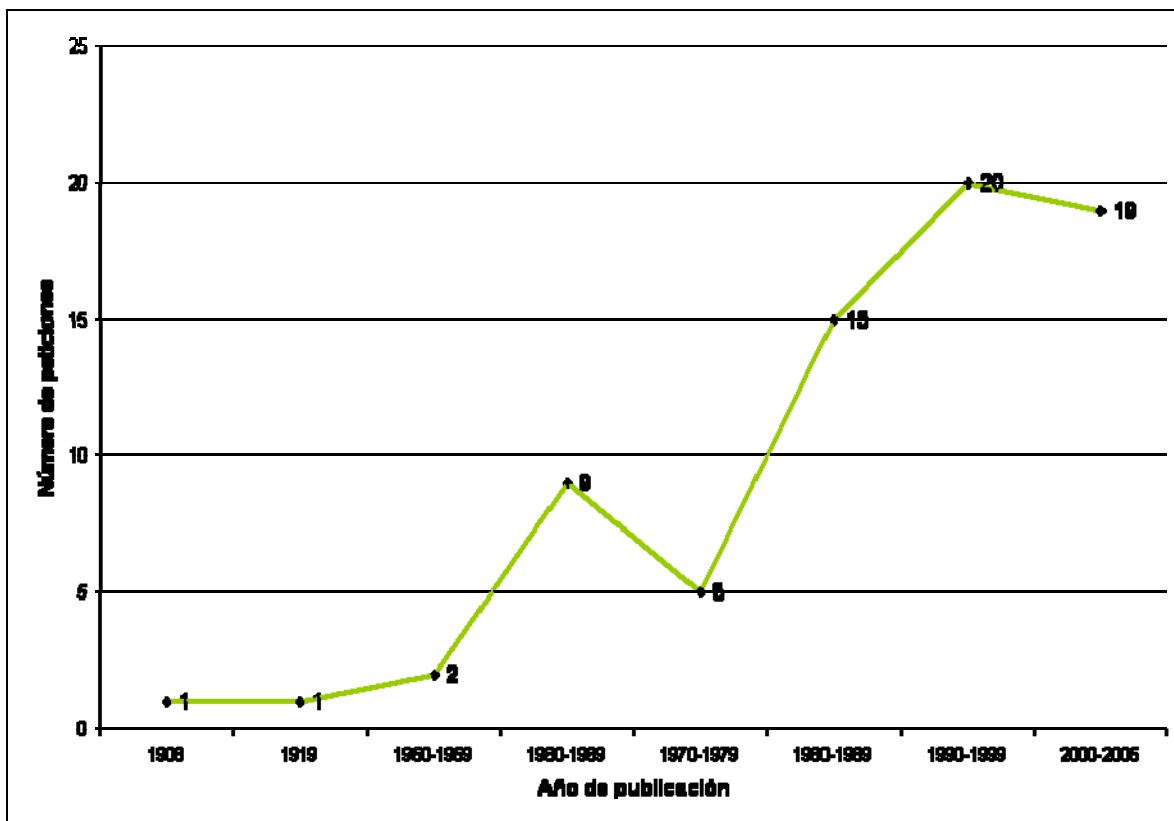


Figura 16. Distribución por año de publicación de los libros solicitados al SOD.

Con respecto al lugar de publicación, el 46% de los libros fueron publicados en México, el 25% en España y un 10% en Estados Unidos (figura 17).

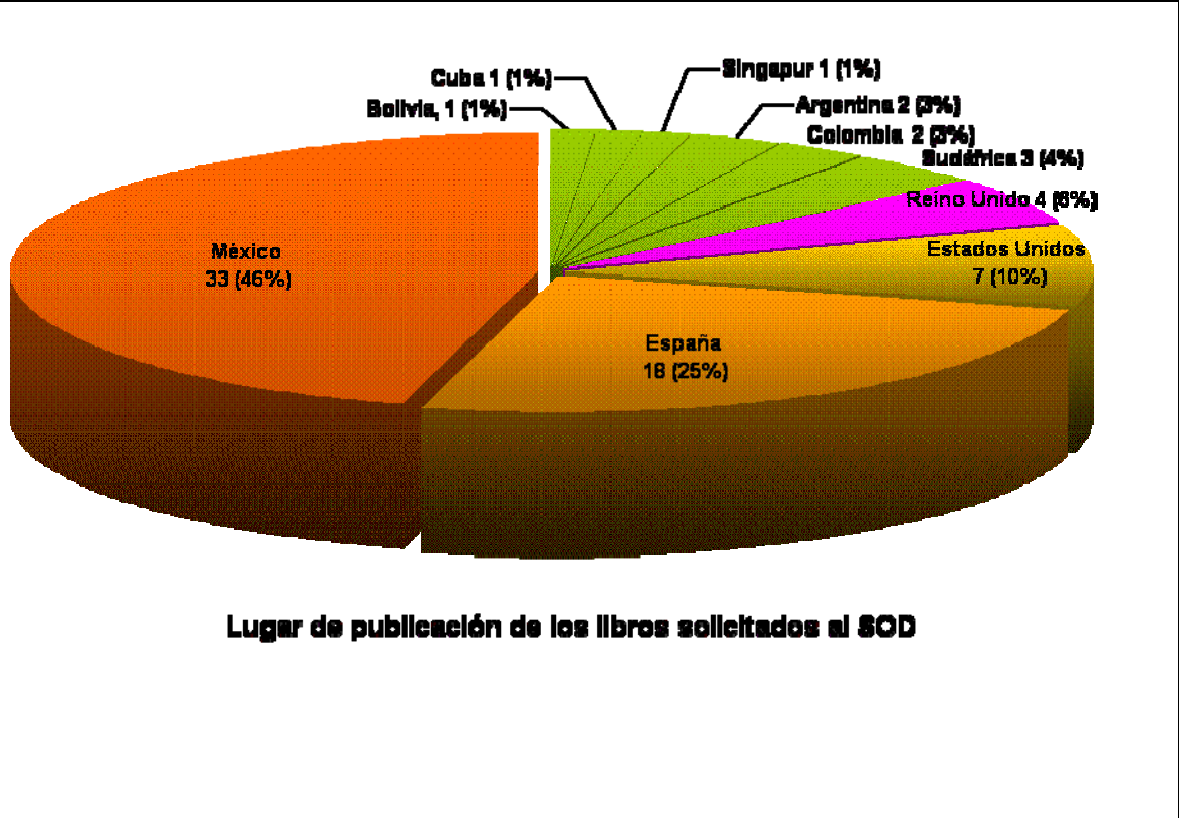


Figura 17. Distribución por lugar de publicación de los libros solicitados al SOD.

Los libros se obtuvieron en las siguientes colecciones: el 84% de los libros en las bibliotecas del SBU (incluyendo la BC) mientras que un 11% en bibliotecas de Estados Unidos, un 4% en bibliotecas de IES públicas del Distrito Federal y el 1% en Open Access (figura 17).

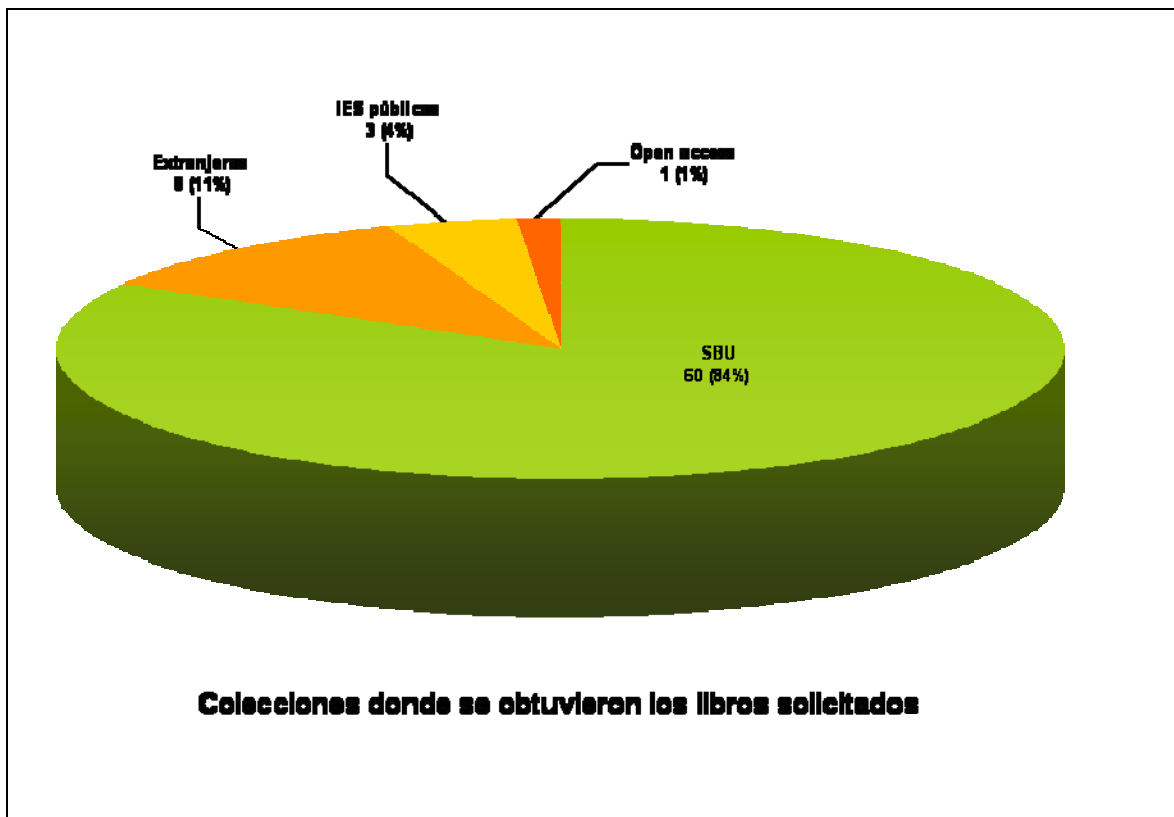


Figura 18. Distribución por bibliotecas donde se obtuvieron los libros.

3.4.4.4 Otros documentos

Finalmente de las 616 solicitudes, el 3% fueron peticiones de notas periodísticas, ED, conferencias y patentes.

Cabe mencionar que los ocho ED solicitados se reprodujeron de la colección que posee la biblioteca en microficha; las dos conferencias se realizaron en 2005 y 2006 se obtuvieron en la BLDSS y la patente de 1972 fue obtenida en la United States Patent and Trademark Office, en formato electrónico.

Por último, con respecto a los periódicos, se atendieron 9 peticiones de la sección de cultura del Excélsior, El Nacional y El Sol de México de los años de 1970 a 1976, que se obtuvieron en la Hemeroteca Nacional.

Referencias

1. Políticas y normas de operación presupuestal. México: UNAM, Dirección General de Presupuesto; 2007.
2. Castro Escamilla M, Armendáriz Sánchez N. Historia de la documentación en México [Internet] 2003. [citado 2 Jun. 2007]. Disponible en: <http://eprints.rclis.org/archive/00003444/01/MINERVACASTRO....pdf>
3. Sistema Bibliotecario de la UNAM. Programa de racionalización de recursos asignados a revistas técnicas y científicas de la UNAM: Antecedentes [Internet]. 2006 [citado 2 Jun. 2007]. Disponible en: <http://dgb.unam.mx/sbusite/prr.htm>
4. Hernández Sánchez GA. Programa de Suministro de Documentos. México: UNAM, Dirección General de Bibliotecas; 2003.
5. Inforvm [Internet]. Mexico: UNAM, DGB, 2005-2006 [citado 2 Jun. 2007]. Disponible en: <http://inforum.unam.mx/>

Conclusiones

Después de analizar las coincidencias en los diferentes conceptos que se utilizan en la literatura especializada, se determina utilizar el término de SOD como el proceso mediante el cual se realiza la búsqueda, recuperación y entrega de documentos que han sido solicitados por el usuario para satisfacer sus necesidades de información.

El SOD es una solución para las bibliotecas que no cuentan con colecciones que satisfagan los requerimientos de sus usuarios; sin embargo hay que conocer las condiciones y términos que cada proveedor estipula antes de utilizar un servicio como este.

El SOD que ofrece la BC de la UNAM tiene una experiencia de más de cuarenta años y cuenta con un gran acervo documental multidisciplinario propio, de igual forma, se apoya en las colecciones de las bibliotecas del SBU, además el personal que atiende este servicio es académico, especializado en la búsqueda y recuperación documentos, por lo que resulta una opción muy confiable para quien la requiera y más económico que los servicios que ofrecen otros proveedores.

Una de las fortalezas que tiene el SOD de la BC es la colección documental con que cuenta nuestra Universidad, con más de 66,000 títulos de publicaciones periódicas, de los cuales 7,481 son suscripciones vigentes, más de 2,000,000 de títulos de libros, 554,741 tesis de licenciatura, maestría y doctorado, 181 bases de datos referenciales y de texto completo nacionales e internacionales, 19,302 títulos de revistas electrónicas, más de 7,945 libros electrónicos y 46,966

tesis digitales que apoyan el desarrollo académico y de investigación de los usuarios que utilizan este servicio.

El tipo de usuario que solicitó el SOD es principalmente aquel que proviene de alguna IES pública, en donde uno de los problemas más frecuentes es la falta de presupuesto para la adquisición de material documental en sus respectivas bibliotecas, por lo que la UNAM es para ellos un excelente recurso para resolver sus problemas de información.

La mitad de los documentos solicitados al SOD fueron artículos de publicaciones periódicas publicados durante los últimos siete años, lo que demuestra la necesidad de información vigente aparecida en las principales revistas académicas internacionales, ya que el 60% de los títulos de publicaciones periódicas son representativas en el área que cubren, según lo registrado por *Thomson Scientific*.

Otro tipo de documento muy solicitado son las tesis de la Universidad, que representan el 31% del total de las peticiones, siendo las de licenciatura las más requeridas. Aquí caben algunas reflexiones: ¿son las tesis de licenciatura documentos importantes para desarrollar nuevos conocimientos? ¿realmente existe el plagio de tesis? ¿cuántas de estas tesis están citadas en algún trabajo académico, de investigación o en otras tesis?. Estas preguntas servirán para futuros estudios.

Los temas que cubre cada tipo de documento solicitado presentan un contraste en el modo de ver el fin de cada documento, es decir, mientras que en publicaciones periódicas se prefieren las

correspondientes a las ciencias biomédicas y las ingenierías, en libros los más solicitados fueron sobre ciencias sociales.

En cuanto al idioma, también este contraste es evidente: se prefiere en inglés lo último publicado en revistas, mientras que las obras monográficas se leen en español, aun cuando se hubiesen publicado en otros idiomas, ya que solicitaron 8 títulos en su traducción al español.

Por otra parte, la utilización de indicadores en la evaluación de los distintos servicios en la biblioteca no es un tema nuevo. Estudiosos en el mundo de la bibliotecología, como Lancaster han insistido en este tema desde hace más de tres décadas, sin embargo, la extrapolación de la teoría a la práctica requiere de la participación de expertos en cada uno de los servicios bibliotecarios que, con su práctica diaria, aporten aquellos datos que reflejen las necesidades de sus bibliotecas. En la actualidad el registro de estos datos de manera manual no es viable, ya que implica un gran trabajo y dedicación.

Bajo este contexto, no se ha pretendido otra cosa más que reflexionar sobre estas estadísticas y adaptarlas al modelo de trabajo. Reflexionar para un nuevo proceso de redefinición de objetivos con el fin de mejorar el servicio y orientarlo a los objetivos y misión de la Universidad.

Recomendaciones

Como se ha podido apreciar, el SOD de la BC es eficiente. A continuación se hacen algunas recomendaciones que se consideran necesarias para mejorarlo:

- Es deseable que todas las solicitudes se hagan por Internet, de acuerdo con los principios y directrices establecidas por IFLA en el documento *Guidelines for Best Practice in Interlibrary Loan and Document Delivery*, donde se especifica que todas las peticiones deberán tramitarse por un sistema electrónico que pueda interactuar entre el SOD y el usuario.

Para este fin, la Universidad Nacional de la Plata desarrolló un *software* llamado Celsius, por medio del cual un usuario del servicio puede solicitar todo tipo de material bibliográfico, desde artículos de revistas, capítulos de libros, tesis, hasta conferencias de congresos y patentes; además todo el proceso es lineal tanto para el usuario (sitio Web personal) como para el administrador (sitio Web del SOD). Es importante señalar que este *software* ha sido adoptado por el *Ibero-America Science and Technology Education Consortium* (ISTEC) del cual la UNAM forma parte y por otras bibliotecas académicas de Latinoamérica. Celsius es gratuito para la UNAM como miembro de ISTEC

- Se recomienda que el SOD de la BC adopte a la brevedad Celsius, para todos sus usuarios (actualmente esta disponible únicamente para los usuarios registrados) y que quede disponible en el sitio Web de BC (en el apéndice se explica en detalle como funciona este *software*)

- Otro punto importante es el diseño de programas de actualización específicos para el personal académico encargado del SOD, lo que redundará en la eficiencia del servicio.

- Son necesarias campañas de difusión del SOD para que una mayor parte de la comunidad universitaria aproveche este servicio.

- Por último, las solicitudes de documentos que no se encontraron en el sistema Bibliotecario de la UNAM, deben ser tomadas en cuenta el proceso de selección y adquisición de materiales, ya que ayudarán a fortalecer los puntos débiles del acervo documental de la Universidad.

Glosario

Acceso al documento

Facilidad para obtener un documento por parte del usuario en la biblioteca.

Ariel

Software que permite la transmisión electrónica de documentos a través de Internet, directo al IP de la computadora del usuario o biblioteca que tiene el programa en operación. El envío de un artículo por Ariel está condicionado a la existencia del mismo software en la biblioteca que suministra el documento y en la biblioteca que lo solicita. Si la biblioteca no cuenta con el software, el documento se envía por correo electrónico.

Celsius

Software utilizado para gestionar las solicitudes de documentos, que permite administrar, solicitar y descargar el documento en tiempo real.

Conmutación bibliográfica

Servicio de accesibilidad que le permite a una biblioteca o usuario obtener de otras bibliotecas o servicios de información copias de los documentos no existentes en su acervo.

Digitalización de documentos

Procesamiento de información por medio de la captura de imágenes a partir de documentos físicos a digital, para que puedan ser utilizados en sistemas de comunicación en línea.

Document delivery

Sistema de recuperación de documentos, publicados o sin publicar, en forma impresa, en microforma o electrónico, mediante la solicitud y el pago del servicio.

Document supply

Es la persona u organización que proporciona copias de artículos de revistas, libros o de información ya sea gratuita o con costo.

IFLA Voucher

Es un sistema internacional de pago para la obtención de documentos entre bibliotecas. Es una tarjeta de plástico que equivale a un pago por documento y puede tener dos valores 1 IFLA Voucher entero o ½ IFLA Voucher.

Pay per view

Es una modalidad para la obtención de documentos por parte de los editores de publicaciones periódicas. A partir de la selección de un artículo en texto completo, se genera una petición de compra en línea, utilizando una tarjeta de crédito y se envía una notificación de correo electrónico al usuario para que pueda descargar el documento a la dirección (URL) que se le indica.

Solicitud de documentos

Es la petición para obtener el servicio de obtención de documentos a partir de una referencia bibliográfica y el tipo de documento.

Open Access

Son los documentos científicos (algunas publicaciones periódicas) que están disponibles libremente en Internet para que cualquier usuario los pueda leer, descargar e imprimir.

Proveedores de documentos

Son los centros nacionales, empresas comerciales, editores y bibliotecas que se dedican a la obtención y suministros de documentos.

Servicio de Obtención de Documentos

El proceso mediante el cual se realiza la búsqueda, recuperación y entrega de documentos que han sido solicitados por el usuario para satisfacer una necesidad de información.

Apéndice

A continuación se muestra el proceso de obtención de documentos utilizando Celsius entre un usuario y el SOD de la biblioteca:

Para poder realizar peticiones de documentos por Celsius, es necesario, ingresar a la URL <http://132.248.67.139/celsius/>

The screenshot displays the Celsius web application interface. At the top left, the Celsius logo is shown with the text "celsius® version 1.5". To the right is the UNLP logo. A navigation menu contains the items "Inicio", "Información", "Enlaces", and "Estadísticas". The main content area features a blue-tinted image of a keyboard on the left and a text block on the right that reads: "Este sitio está soportado por el software CELSIUS, en su actual versión 1.5, íntegramente desarrollado y mantenido por personal del PrEBi. Nos satisface informarle que el mismo ha sido instalado en bibliotecas de Estados Unidos, Brasil, Venezuela, Colombia, Ecuador, Panamá, debido a la capacidad integral que ofrece en la gestión de solicitudes, a su facilidad de uso tanto para la administración como los usuarios, y a que ofrece a cualquier visitante un importante número de estadísticas en tiempo real, que transparentan nuestro trabajo. Esperamos que este servicio satisfaga sus expectativas y agradeceremos dudas y sugerencias que nos ayuden a mejorar. ¡Estamos para servirle!". Below this text is a small icon and the text "Instructivo de usuarios para el nuevo Sitio de PrEBi". A "Noticias" section is visible, with a heading "VACACIONES" and text: "Los servicios de la Biblioteca Central permanecerán cerrados por el periodo vacacional de verano del 7 al 29 de julio, reanudando las actividades el día Lunes 30 de julio de 2007...". A date and link "2007-06-25 | Leer más >>" are at the bottom of the news item. On the right side, there is a "Bienvenido a Celsius" section with links for "Registrarse", "Login Usuario", and "Login Administrador", followed by "Contáctenos" and "Sitios relacionados" which includes logos for "Istec", "PrEBi | SeDiCi", and "PrEBi Proyecto de Servicio de Bibliotecas". The PrEBi logo is centered at the bottom of the page, and the text "ini_002" is in the bottom right corner.

Registrarse como usuario del servicio llenando un formulario, o bien, se puede ser usuario por invitación del administrador.

Regístrese	
Apellidos	<input type="text"/>
Nombres:	<input type="text"/>
E-Mail:	<input type="text"/>
País:	<input type="text" value="MEXICO"/>
Otro País (no incluido):	<input type="text"/>
Institución:	<input type="text" value="Universidad Autonoma de Ciudad Juarez"/>
Otra Institución:	<input type="text"/>
Dependencia/Facultad:	<input type="text" value="Biblioteca Central"/>
Otra Dependencia (no incluida)	<input type="text"/>
Laboratorio/Seccion/Unidad	<input type="text" value="Otra"/>
Otra Unidad no especificada	<input type="text"/>
Actividad Principal:	<input type="text" value="Analista Técnico"/>
Otra Actividad (No descripta)	<input type="text"/>
Dirección Laboral::	<input type="text"/>
Localidad:	<input type="text"/>
Otra Localidad:	<input type="text"/>
Telefonos:	<input type="text"/>
Comentarios que desee agregar:	<input type="text"/>
<input type="button" value="Segunda Parte del Formulario"/> <input type="button" value="Limpiar Formulario"/>	

Los datos serán corroborados por el SOD al recibir por correo electrónico el aviso de que hay un nuevo usuario.

The screenshot displays the 'elsius' web application interface, version 1.5, with the UNLP logo in the top right corner. The main navigation menu includes 'Inicio', 'Información', 'Enlaces', and 'Estadísticas'. The dashboard is titled 'Consola de Administración y Mantenimiento de Datos' and contains several expandable menu items: 'Datos de Usuarios - Comunicaciones y Consultas de Pedidos', 'Consulta de pedidos', 'Portada del Sitio', 'Anulaciones y Correcciones especiales', 'Datos Generales para la Administración', 'Utilidades', and 'Internacionalización del Sitio'. On the right side, there is a summary section for 'Pedidos en curso' (Pending Requests) with the following status: 'No hay pedidos pendientes', 'No hay pedidos en búsqueda', 'No hay pedidos solicitados', 'No hay pedido esperando confirmación', and 'No hay pedidos confirmados'. A red box highlights the 'Solicitudes de Registro' (Registration Requests) section, which shows '1 solicitud de registro de usuario' (1 user registration request) and '1 pedido listo para entregar' (1 request ready for delivery). Below this, there is a session management section showing 'Sesión a cargo de Hernandez, Omar' and a 'Salir de la Sesión' (Log Out) button.

El usuario recibirá por correo electrónico una notificación de aceptación, con su clave personal, o de rechazo al SOD de la Biblioteca.

Una vez que el usuario recibe su clave, puede ingresar al sitio Web personal, ingresando sus datos en la sección de LOGIN DE USUARIO.



The screenshot displays the Celsius web interface. At the top left, the Celsius logo is shown with the text "version 1.5". At the top right, the UNLP logo is visible. A navigation bar contains four buttons: "Inicio", "Información", "Enlaces", and "Estadísticas". On the left side, there is a PDF icon with the text "Sugerencias a nuestro usuario". On the right side, a red-bordered box highlights the "Login Usuario / Registrarse" section. This section includes a "Login" input field, a "Contraseña" input field, and two buttons: "Enviar" and "Borrar". Below these fields, there is a link for "¿Olvidó su contraseña?" and a "Regístrate" button. At the bottom center, the PrEBi logo is displayed, and at the bottom right, the word "logu" is visible.

En la opción nuevo pedido el usuario deberá seleccionar el formulario del tipo de documento que solicita.

The screenshot displays the 'elsius' web application interface, version 1.5, with the UNLP logo in the top right corner. The navigation menu includes 'Inicio', 'Información', 'Enlaces', and 'Estadísticas'. The main content area is divided into several sections:

- Nuevo pedido:** A form with a dropdown menu currently showing 'Artículos de Revistas' and an 'Enviar' button. The dropdown menu is open, listing options: 'Artículos de Revistas', 'Capitulos o partes de libros', 'Patentes y Registros', 'Tesis o Tesinas de Maestrías', and 'Actas o Proc.Congresos'. This section is highlighted with a red border.
- Pedidos en Curso:** A section indicating 'No hay pedidos en curso' and 'No hay pedidos listos para retirar'.
- Otros comandos:** A section with links for 'Revisar e-mails enviados desde PrEBi', 'Estadísticas de usuario: Números de Pedidos por año', and 'Estadísticas de usuario: 10 publicaciones más solicitadas'.

On the right side, there is a user profile for 'Monarrez Cabrera, Luis Alfonso' with a photo and a list of actions: 'Editar datos personales', 'Cambiar contraseña', and 'Salir de cuenta usuario'. The footer contains the 'PrEBi' logo and the user ID 'adm_001'.

Deberá llenar todos datos posibles de la solicitud de documento.

The screenshot shows the 'elsius' web application interface. At the top left is the 'elsius' logo with 'version 1.5' below it. At the top right is the UNLP logo. A navigation bar contains links for 'Inicio', 'Información', 'Enlaces', and 'Estadísticas'. The main content area is titled 'Artículo de Revista' and contains a form with the following fields:

- Tipo de Pedido: Provision (dropdown menu)
- Título de la Revista: Library & Information Science Research (text input)
- Volumen: 29 (text input)
- Número: 2 (text input)
- Año de Publicación: 2007 (text input)
- Título del Artículo: A need for a greater commitment in the profession to research a (text input)
- Autor del Artículo: Peter Hernon (text input)
- Página Desde: 161 (text input)
- Página Hasta: 162 (text input)
- Observaciones: Favor de enviar cotización (text area)

At the bottom of the form are two buttons: 'Registrar Pedido' and 'Limpiar Formulario'. On the right side, there is a user profile section for 'Monarrez Cabrera, Luis Alfonso' with a profile picture and a list of links: 'Volver al sitio de Usuarios', 'Editar datos personales', 'Cambiar contraseña', and 'Salir de cuenta usuario'. The footer contains the 'PrEBi' logo and the code 'app-001'.

El sistema genera automáticamente un número de pedido con la siguiente estructura: país del usuario, seguido de la clave de su institución y el número consecutivo del pedido.



The screenshot displays the Celsius web application interface. At the top left, the Celsius logo is shown with the text "version 1.5". At the top right, the UNLP logo is visible. A navigation bar contains four buttons: "Inicio", "Información", "Enlaces", and "Estadísticas". The main content area features a central message box with a red border containing the text: "Señor usuario, su pedido ha sido cargado satisfactoriamente. El código de su pedido es MEX-UACJ-0000008". Below this message is a button labeled "Agregar Otro Pedido". To the right of the message box, the user's name "Monarrez Cabrera, Luis Alfonso" is displayed above a profile picture. Below the profile picture are four links: "Volver al sitio de Usuarios", "Editar datos personales", "Cambiar contraseña", and "Salir de cuenta usuario". At the bottom center, the PrEBi logo is present, and at the bottom right, the code "rpe-001" is displayed.

En el sitio Web personal el usuario puede conocer la situación de sus solicitudes en la sección de Pedidos en curso.

The screenshot displays the 'elsius' web interface, version 1.5, with the UNLP logo in the top right corner. The navigation menu includes 'Inicio', 'Información', 'Enlaces', and 'Estadísticas'. The main content area is divided into three sections: 'Nuevo pedido', 'Pedidos en Curso', and 'Otros comandos'. The 'Pedidos en Curso' section is highlighted with a red box and shows '1 pedido en curso' and 'No hay pedidos listos para retirar'. The 'Otros comandos' section includes links for 'Revisar e-mails enviados desde PrEBi', 'Estadísticas de usuario: Números de Pedidos por año', and 'Estadísticas de usuario: 10 publicaciones más solicitadas'. On the right side, the user's name 'Monarrez Cabrera, Luis Alfonso' is displayed above a profile picture and a list of options: 'Editar datos personales', 'Cambiar contraseña', and 'Salir de cuenta usuario'. The footer features the 'PrEBi' logo and the identifier 'adm_001'.

Una vez enviada la solicitud del documento, el SOD recibe un correo electrónico que le informa que hay una nueva petición en el sistema.

The screenshot shows the Celsius version 1.5 web interface. The top navigation bar includes 'Inicio', 'Información', 'Enlaces', and 'Estadísticas'. The main content area is titled 'Consola de Administración y Mantenimiento de Datos' and contains several expandable menu items: 'Datos de Usuarios - Comunicaciones y Consultas de Pedidos', 'Consulta de pedidos', 'Portada del Sitio', 'Anulaciones y Correcciones especiales', 'Datos Generales para la Administración', 'Utilidades', and 'Internacionalización del Sitio'. On the right side, there is a 'Pedidos en curso' section with a red box around the text '1 pedido pendiente'. Below this, there are several status reports: 'No hay pedidos en búsqueda', 'No hay pedidos solicitados', 'No hay pedido esperando confirmación', 'No hay pedidos confirmados', and 'Solicitados por Destino'. Further down, there are sections for 'Solicitudes de Registro' (1 solicitud de registro de usuario), 'Material listo para entregar' (No hay pedidos listos para entrega), and '1 pedido listo para download'. At the bottom right, there is a 'Sesión a cargo de' section showing 'Hernandez, Omar' and a 'Salir de la Sesión' link.

El personal deberá verificar los datos de la solicitud, ingresando al pedido pendiente.

The screenshot displays the Celsius version 1.5 web interface. At the top left is the Celsius logo with 'version 1.5' below it. At the top right is the UNLP logo. A navigation menu contains 'Inicio', 'Información', 'Enlaces', and 'Estadísticas'. Below the menu is a search filter section with the following fields: 'Sesión a cargo de: Hernandez, Omar', 'Pedidos en estado: Pendientes de Atencion', 'Operador: TODOS', and a 'Listado' section with radio buttons for 'Lista Corta' and 'Lista Detallada'. A 'Retornar al Menú de Administración' button is on the right. The main content area shows a list of pending requests, with one selected. The details for this request are: 'Id: MEX-UACJ-0000008', 'Tipo Pedido: Provision', 'Usuario: Monarrez Cabrera, Luis Alfonso', 'Datos: Titulo Revista: Library & Information Science Research, Año: 2007, Vol:29, Numero: 2, Paginas: 161-162, Art: A need for a greater commitment in the profession to research a', 'Ingresado el: 2007-06-30', and 'Estado: Pendiente de Atencion'. A red box highlights the 'Cantidad de Búsquedas Realizadas: 0' and two buttons: 'Revisar Pedido' and 'Generar Evento'.

El SOD deberá generar un nuevo status a la solicitud (búsqueda).

Id PedidoMEX-UACJ-0000008

Evento a Generar: Iniciar Búsqueda

Pais: [dropdown]

Institucion: [dropdown]

Biblioteca: [dropdown]

Responsable Evento: Hernandez,Omar

Evento Privado:

Fecha Evento: [text box]

Nro.Paginas: [text box]

Genera Mail:

Archivo pdf: [text box] Examinar...

Archivo pdf: [text box] Examinar...

Archivo pdf: [text box] Examinar...

Archivo pdf: [text box] Examinar...

Archivo pdf: [text box] Examinar...

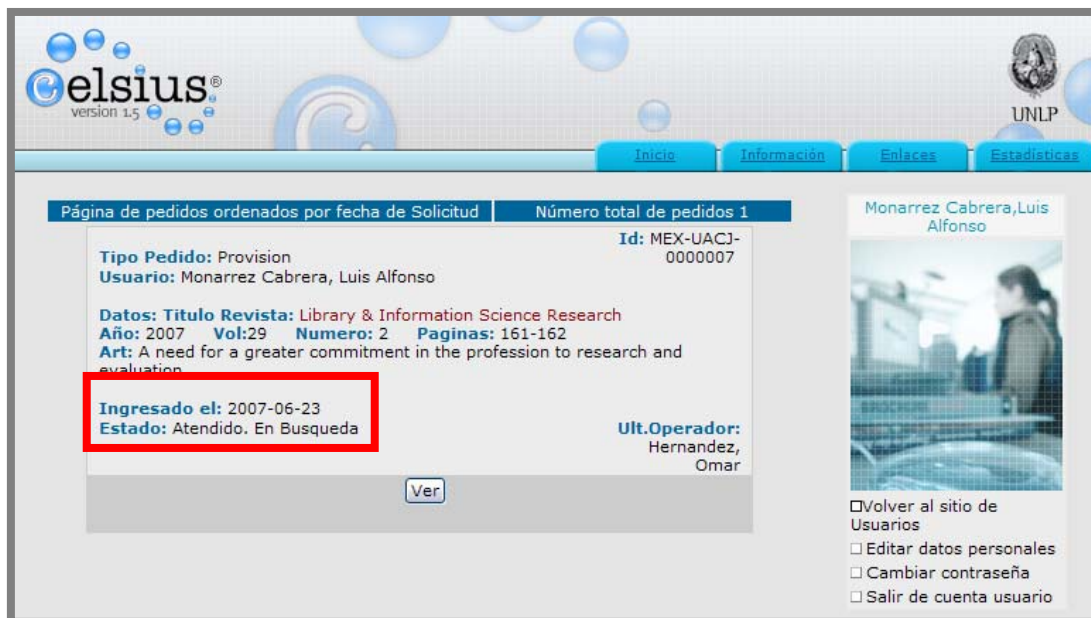
Observaciones: [text area]

Registrar Evento Cancelar y Cerrar

En sitio Web del SOD se puede ver el nuevo cambio de la situación de la solicitud.

The screenshot displays the Celsius web application interface. At the top left, the Celsius logo is shown with 'version 1.5'. At the top right, the UNLP logo is visible. Below the logos is a navigation bar with buttons for 'Inicio', 'Información', 'Enlaces', and 'Estadísticas'. The main content area is divided into two columns. The left column contains a sidebar menu with the following items: 'Consola de Administración y Mantenimiento de Datos', '+ Datos de Usuarios - Comunicaciones y Consultas de Pedidos', '+ Consulta de pedidos', '+ Portada del Sitio', '+ Anulaciones y Correcciones especiales', '+ Datos Generales para la Administración', '+ Utilidades', and '+ Internacionalización del Sitio'. The right column contains a main content area with a header image of a book and a mouse cursor. Below the image is a section titled 'Pedidos en curso' with a sub-section '1 pedido en búsqueda' highlighted by a red box. Other sections in the right column include 'Solicitudes de Registro' and 'Material listo para entregar'. At the bottom of the right column, there is a section for 'Sesión a cargo de' with the name 'Hernandez, Omar' and a 'Salir de la Sesión' button.

En el sitio Web personal, el usuario puede visualizar la nueva situación de su solicitud.



The screenshot displays the Celsius web interface. At the top left is the Celsius logo with 'version 1.5'. At the top right is the UNLP logo. A navigation bar contains links for 'Inicio', 'Información', 'Enlaces', and 'Estadísticas'. Below this, a header indicates 'Página de pedidos ordenados por fecha de Solicitud' and 'Número total de pedidos 1'. The main content area shows details for a request: 'Tipo Pedido: Provision', 'Usuario: Monarrez Cabrera, Luis Alfonso', and 'Id: MEX-UACJ-000007'. It also lists 'Datos: Titulo Revista: Library & Information Science Research', 'Año: 2007', 'Vol:29', 'Numero: 2', and 'Paginas: 161-162'. The article title is 'Art: A need for a greater commitment in the profession to research and evaluation'. A red box highlights the 'Ingresado el: 2007-06-23' and 'Estado: Atendido. En Busqueda' fields. Below this is a 'Ver' button. On the right, there is a user profile for 'Monarrez Cabrera, Luis Alfonso' with a photo and a list of links: 'Volver al sitio de Usuarios', 'Editar datos personales', 'Cambiar contraseña', and 'Salir de cuenta usuario'.

Como la petición requiere una cotización, antes del envío del documento, el SOD deberá generar una notificación, indicando el costo del servicio.

Id MEX-UACJ-0000008

Mail a ser enviado al usuari

lmonarre@uacj.mx

Incorporar esta como la direccion de E-Mail del usuari

Confirmación de cotización

Tenemos el agrado de dirgirnos a usted con la finalidad de solicitarle tenga a bien confirmar la cotización del pedido MEX-UACJ-0000008, el cual tiene un costo de \$75.00 (Setenta y cinco pesos 00/100 M.N.)

Sin mas, lo saluda atentamente

Enviar Correo y Cerrar Ventan

En sitio Web del SOD se puede observar el status del pedido en espera de confirmación por parte del usuario.

The screenshot displays the Celsius web application interface. At the top left, the Celsius logo is shown with the text 'version 1.5'. At the top right, the UNLP logo is visible. Below the logos, there is a navigation bar with tabs for 'Inicio', 'Información', 'Enlaces', and 'Estadísticas'. The main content area is divided into two columns. The left column contains a 'Consola de Administración y Mantenimiento de Datos' section with several expandable menu items: '+ Datos de Usuarios - Comunicaciones y Consultas de Pedidos', '+ Consulta de pedidos', '+ Portada del Sitio', '+ Anulaciones y Correcciones especiales', '+ Datos Generales para la Administración', '+ Utilidades', and '+ Internacionalización del Sitio'. The right column features a 'Pedidos en curso' section with a red box highlighting the text '1 pedido esperando confirmación'. Other text in this section includes 'No hay pedidos pendientes', 'No hay pedidos en búsqueda', 'No hay pedidos solicitados', 'No hay pedidos confirmados', 'Solicitudes por Destino', 'Solicitudes de Registro', 'No hay solicitudes de reg.Usuarios', 'Material listo para entregar', 'No hay pedidos listos para entrega', and '1 pedido listo para download'. At the bottom of the right column, there is a 'Sesión a cargo de' section with the name 'Hernandez, Omar' and a 'Salir de la Sesión' link.

En el sitio Web personal del usuario se le indica que deberá atender un requerimiento del SOD.

The screenshot displays the 'elsius' web interface, version 1.5, with a navigation menu at the top including 'Inicio', 'Información', 'Enlaces', and 'Estadísticas'. The user is identified as 'Monarrez Cabrera, Luis Alfonso'. The main content area is divided into several sections:

- Nuevo pedido:** A form with a dropdown menu set to 'Articulos de Revistas' and an 'Enviar' button.
- Pedidos en Curso:** This section is highlighted with a red box. It contains the text: 'No hay pedidos en curso', 'No hay pedidos listos para retirar', and '1 pedido necesita atención'. Below this, there is a link for 'Todos los pedidos históricos' and a link for 'Pedidos en curso por titulo'.
- Otros comandos:** A list of actions including 'Revisar e-mails enviados desde PrEBi', 'Estadísticas de usuario: Números de Pedidos por año', and 'Estadísticas de usuario: 10 publicaciones más solicitadas'.

On the right side, there are links for 'Editar datos personales', 'Cambiar contraseña', and 'Salir de cuenta usuario'. The footer features the 'PrEBi' logo and the identifier 'adm_001'.

El usuario deberá aceptar o rechazar el costo del servicio.

elsius®
version 1.5

UNLP

Inicio Información Enlaces Estadísticas

Pedidos esperando confirmación Numero Total de Pedido 1

Tipo de Pedido Provision-Articulos de Revistas
Datos del Pedido Titulo Revista: Library & Information Science Research
Año: 2007 **Vol:**29 **Numero:** 2 **Paginas:** 161-162
Art: A need for a greater commitment in the profession to research a

Ingresado el:2007-06-30 **Id:**MEX-UACJ-0000008
Ult.Operador:Hernandez,Omar **Estado:**Esperando Confirmacion
Observaciones de Confirmación: EL costo del servicio es de \$75.00
(Setenta y cinco pesos 00/100 M.N.)

Monarrez
Cabrera,Luis Alfonso

Confirmar Pedido Cancelar Pedido Revisar Pedido

En el sitio WEB del SOD se muestra la decisión del usuario.

The screenshot displays the 'elsius' web application interface, version 1.5, with the UNLP logo in the top right corner. The navigation menu includes 'Inicio', 'Información', 'Enlaces', and 'Estadísticas'. The main content area is titled 'Consola de Administración y Mantenimiento de Datos' and contains several expandable sections:

- Datos de Usuarios - Comunicaciones y Consultas de Pedidos
- Consulta de pedidos
- Portada del Sitio
- Anulaciones y Correcciones especiales
- Datos Generales para la Administración
- Utilidades
- Internacionalización del Sitio

On the right side, there is a summary of the system's status:

- Pedidos en curso**
 - No hay pedidos pendientes
 - No hay pedidos en búsqueda
 - No hay pedidos solicitados
 - No hay pedido esperando confirmación
 - 1 pedido confirmado** (highlighted with a red box)
 - Solicitados por Destino
- Solicitudes de Registro**
 - No hay solicitudes de reg.Usuarios
- Material listo para entregar**
 - No hay pedidos listos para entrega
 - 1 pedido listo para download
- Sesión a cargo de**
 - Hernandez, Omar
 - Salir de la Sesión

El SOD deberá generar un nuevo evento (solicitar el documento).

Id PedidoMEX-UACJ-0000008

Evento a Generar Solicitar Pedido a Biblioteca

Pais MEXICO

Institucion Universidad Nacional Autónoma de México

Biblioteca Biblioteca Central

Responsable Evento Hernandez,Omar

Evento Privado

Fecha Evento

Nro.Paginas

Genera Mail

Archivo pdf Examinar...

Archivo pdf Examinar...

Archivo pdf Examinar...

Archivo pdf Examinar...

Archivo pdf Examinar...

Observaciones

Registrar Evento Cancelar y Cerrar

En el sitio Web del SOD se muestra la nueva situación de la solicitud.

The screenshot displays the Celsius web application interface. At the top left, the Celsius logo is shown with the text "Celsius® versión 1.5". At the top right, the UNLP logo is visible. Below the logos, there is a navigation bar with four buttons: "Inicio", "Información", "Enlaces", and "Estadísticas". The main content area is divided into two columns. The left column contains a "Consola de Administración y Mantenimiento de Datos" section with several expandable menu items, each preceded by a plus sign: "Datos de Usuarios - Comunicaciones y Consultas de Pedidos", "Consulta de pedidos", "Portada del Sitio", "Anulaciones y Correcciones especiales", "Datos Generales para la Administración", "Utilidades", and "Internacionalización del Sitio". The right column features a "Pedidos en curso" section with a list of status reports: "No hay pedidos pendientes", "No hay pedidos en búsqueda", "1 pedido solicitado" (highlighted with a red box), "No hay pedido esperando confirmación", "No hay pedidos confirmados", and "Solicitados por Destino". Below this list are three blue buttons: "Solicitudes de Registro", "Material listo para entregar", and "Sesión a cargo de". The text "No hay solicitudes de reg.Usuarios" is positioned between the first and second buttons, and "No hay pedidos listos para entrega" is between the second and third buttons. At the bottom of the right column, the name "Hernandez, Omar" is displayed.

En el sitio Web personal del usuario también se refleja el nuevo cambio en la petición.

The screenshot displays the Celsius web application interface. At the top left is the Celsius logo (version 1.5) and at the top right is the UNLP logo. A navigation bar contains links for Inicio, Información, Enlaces, and Estadísticas. The main content area shows a request summary for user Monarrez Cabrera, Luis Alfonso. The request ID is MEX-UACJ-000008. The request type is Provision. The article title is 'A need for a greater commitment in the profession to research a', from the journal 'Library & Information Science Research', volume 29, number 2, pages 161-162, published in 2007. The request was submitted on 2007-06-30 and is currently in the 'Solicitado' (Requested) state. A 'Ver' button is located below the request details. On the right side, there is a user profile section for Monarrez Cabrera, Luis Alfonso, with a photo and a list of navigation options: 'Volver al sitio de Usuarios', 'Editar datos personales', 'Cambiar contraseña', and 'Salir de cuenta usuario'. The footer contains the PrEBi logo and the identifier adm-002.

elsius
version 1.5

UNLP

Inicio Información Enlaces Estadísticas

Página de pedidos ordenados por fecha de Solicitud | Número total de pedidos 1

Tipo Pedido: Provision
Usuario: Monarrez Cabrera, Luis Alfonso

Id: MEX-UACJ-000008

Datos: **Título Revista:** Library & Information Science Research
Año: 2007 **Vol:**29 **Numero:** 2 **Paginas:** 161-162
Art: A need for a greater commitment in the profession to research a

Ingresado el: 2007-06-30
Estado: Solicitado

Ult. Operador: Hernandez, Omar

Ver

Monarrez Cabrera, Luis Alfonso

Volver al sitio de Usuarios
 Editar datos personales
 Cambiar contraseña
 Salir de cuenta usuario

PrEBi adm-002

El personal del SOD deberá buscar y recuperar el documento en los recursos disponibles (Biblioteca Digital / Colección de revistas electrónicas).

The screenshot shows the website of the Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM) Dirección General de Bibliotecas. The page is titled 'Todas las áreas - Revistas' and displays search results for the term 'Library & Information Science Research'. The search results table has four columns: 'Detalle', 'Titulo', 'Tema', and 'Acceso'. The first row shows a search result with the title 'Library & Information Science Research' and the topic 'Bibliotecología y ciencia de la información'. The access link is 'ELSEVIER'. The page also includes a sidebar with navigation options like 'Catálogos', 'Metabuscadores', and 'Colecciones Digitales'. The footer contains copyright information and system requirements.

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
Dirección General de Bibliotecas

Dirección General | Biblioteca Digital | Biblioteca Central | Sistema Bibliotecario

Mapa de Sitio

Catálogos
LIB@UNAM

Metabuscadores (artículos)
OA-HERMES
HERMES-UNAM

Colecciones Digitales

Todas las áreas

- Libros
- Revistas
- Tesis
- Bases de datos
- Bibliotecas Digitales
- Material de consulta
- Sitios

Físico

- Matemáticas e Ingenierías
- Ciencias Biológicas y de la Salud

Todas las áreas - Revistas

Búsqueda por: Título

Término: **Library & Information Science Research**

Títulos que empiezan con: **L** (1-1 de 1)

L

Áreas: [Físico Matemáticas](#) [Biológicas](#) [Sociales](#) [Humanidades y Artes](#)

« [1] »

Detalle	Titulo	Tema	Acceso
1 <input type="checkbox"/>	Library & Information Science Research	Bibliotecología y ciencia de la información	ELSEVIER

Copyright © Derechos Reservados DGB-UNAM 1997-2006
Requerimientos mínimos para visualización del Sitio: #Flash Player Internet Explorer 6.0+

Ingresar al sitio del editor de la revista.

The screenshot displays the ScienceDirect website interface. At the top, the ScienceDirect logo is on the left, and the text "Brought to you by: Universidad Nacional Autónoma de México - DGB" is in the center. On the right, there are links for "Login" and "Register". Below this is a navigation bar with "Home", "Browse", "Search", "My Settings", "Alerts", and "Help". A search bar is present with "Quick Search" and "Journal/book title" options. The main content area is titled "Library & Information Science Research" and includes a sidebar with a volume list, a main article list, and a table of contents. The article list shows "Editorial Board" and "Articles" sections. The "Editorial" section is highlighted with a red box, containing the article "A need for a greater commitment in the profession to research and evaluation" by Peter Heron and Candy Schwartz. The "Articles" section contains two articles: "Social software as support in hybrid learning environments" and "Mind the gap: Societal limits to public library effectiveness".

ScienceDirect
Brought to you by: Universidad Nacional Autónoma de México - DGB
Login Register

Home Browse Search My Settings Alerts Help

Quick Search Title, abstract, keywords Author e.g. j.s.smith
Journal/book title --This Journal/Book-- Volume Issue Page Clear Go

Library & Information Science Research
Copyright © 2007 Elsevier Inc. All rights reserved
Shortcut URL to this page: <http://www.sciencedirect.com/psdi.unam.mx:8080/science/journal/07408188>

Alert me about new Journal Issues
Add to Favorites
Apply
Article Feed

Sample Issue Online | About this Journal | Submit your Article

Volume 29, Issue 2, Pages 161-306 (June 2007) Previous vol/iss Next vol/iss

Article List Full Abstracts
Display Selected Articles E-mail Articles Export Citations Add to my Quick Links articles 1 - 15

1. Editorial Board
Page IFC
PDF (40 K)

Editorial

2. A need for a greater commitment in the profession to research and evaluation
Pages 161-162
Peter Heron and Candy Schwartz
SummaryPlus | Full Text + Links | PDF (92 K)

Articles

3. Social software as support in hybrid learning environments: The value of the blog as a tool for reflective learning and peer support
Pages 163-187
Hazel Hall and Brian Davison
SummaryPlus | Full Text + Links | PDF (292 K)

4. Mind the gap: Societal limits to public library effectiveness
Pages 188-208
Ignace Glorieux, Toon Kuppens and Dieter Vandebroek
SummaryPlus | Full Text + Links | PDF (198 K)

Internet 100%

Descarga el documento en formato PDF.

The image is a screenshot of a PDF viewer window. The window title bar shows standard navigation icons (print, save, home, back, forward) and a search bar with the text "Find". The page content includes the Elsevier logo (a tree) and the ScienceDirect logo. The journal title "Library & Information Science Research" and volume/issue information "29 (2007) 161-162" are visible. The article title is "Editorial: A need for a greater commitment in the profession to research and evaluation". The text of the article discusses the state of LIS education in North America, noting that many schools no longer require master's students to complete a course in research and/or evaluation. It mentions that enrollment in such courses is low and that graduates often lack a deep understanding of the research process. The text also references several authors: Campbell (2006), Wood, Miller, and Knapp (2007, p. 190). The article concludes by stating that it is easy to blame schools for inadequate preparation, but that LIS professionals should have a better understanding of formative evaluation and how to provide relevant evidence leading to service improvement. At the bottom of the window, there is a "Done" status bar and a "McAfee SiteAdvisor" icon.

Available online at www.sciencedirect.com

ELSEVIER ScienceDirect Library & Information Science Research 29 (2007) 161–162

Library & Information Science Research

Editorial

A need for a greater commitment in the profession to research and evaluation

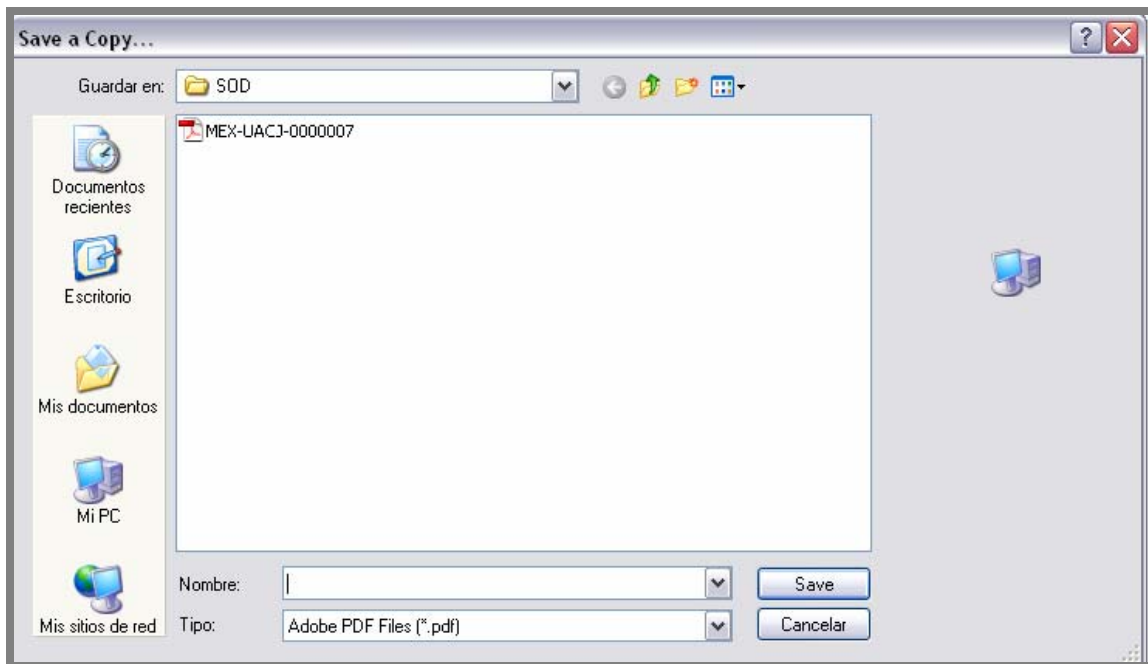
Many schools of library and information science (LIS) in North America no longer require their master's students to complete a course relating to research and/or evaluation. These schools might not even offer an elective course on the topic on an annual basis. If they do, however, the enrollment might be slight. For these and other reasons, graduates of those programs might emerge with little or no understanding of the research process and how to gather and interpret evidence related to accountability, effectiveness, efficiency, or continuous quality improvement in programs and services.

This situation is regrettable given the fast pace of change in the profession and society, increased competition from different service providers, and the implications that numerous authors have drawn about the future of libraries (e.g., Campbell, 2006). Wood, Miller, and Knapp (2007, p. 190) hypothesize that "by and large, the libraries many professionals prepared themselves to work in and lead do not exist any more. (Practitioners who graduated less than six months ago might be an exception to this broad generalization.)"

It is easy and simplistic to blame the schools for inadequate preparation of the next generation of professionals or to assume that the professionals entering the workforce without the LIS degree have a better understanding of formative evaluation and how to provide relevant evidence leading to service improvement. At all levels of LIS education, there are

Done McAfee SiteAdvisor

Posteriormente guardar el documento.



Ingresa al sitio Web del SOD y genera un evento (registrar recepción) para subir el documento, adjuntando el archivo que guardó previamente.

Id PedidoMEX-UACJ-0000007

Evento a Generar	Registrar Recepcion	▼
País	MEXICO	▼
Institucion	Universidad Nacional Autónoma de México	▼
Biblioteca	Biblioteca Central	▼
Responsable Evento	Hernandez,Omar	▼
Evento Privado	<input type="checkbox"/>	
Fecha Evento	2007-06-23	
Nro.Paginas	2	
Genera Mail	<input checked="" type="checkbox"/>	
Archivo pdf	C:\Documents and Set	Examinar...
Archivo pdf		Examinar...
Archivo pdf		Examinar...
Archivo pdf		Examinar...
Archivo pdf		Examinar...
Observaciones	Estimado usuario hemos recibo su pago	▲ ▼

Registrar Evento Cancelar y Cerrar

El sistema envía una notificación de correo electrónico al usuario para informarle que tiene un documento por descargar en su sitio Web personal.

Modo:3

Id MEX-UACJ-0000007

Mail a ser enviado al usuari

Imonarre@uacj.mx

Incorporar esta como la direccion de E-Mail del usuari

Documento listo para descargar

Le informo a Ud. que su solicitud MEX-UACJ-0000007

Titulo Revista Library & Information Science Research

Art: A need for a greater commitment in the profession to research and evaluation

Año 2007 / Vol:29 / Numero 2 / Paginas: 161-162

ha sido atendido.

Enviar Correo y Cerrar Ventan

cp: rev-001

En el sitio Web del SOD se verifica si el usuario ya descargó el documento.

The screenshot displays the Celsius web application interface. At the top left is the Celsius logo with 'version 1.5'. At the top right is the UNLP logo. A navigation bar contains 'Inicio', 'Información', 'Enlaces', and 'Estadísticas'. The main content area is divided into several sections:

- Acciones de Usuarios - Comunicaciones y Consultas de Pedidos:**
 - Pedidos de Usuarios: Agregar Datos Manualmente
 - Usuarios Registrados: Agregar Datos, Consulta y Modificación
 - Mails: Agregar Datos, Por Usuario
 - Pedidos en Curso: Por Usuario, Por Título Normalizado
 - Pedidos Cancelado: Listado de Pedidos
 - Pedidos Históricos: Por Usuario, Por Título Normalizado
 - Mensajes: Escribir mensaje, Listado de mensajes
 - Bibliotecario: Autorizaciones de downloads
- Consulta de pedidos:** A search form with 'Expresion' set to 'ARG-UNLP-', an 'Enviar' button, and a 'Codigo Pedido' dropdown menu.
- Portada del Sitio**
- Anulaciones y Correcciones especiales**
- Datos Generales para la Administración**
- Utilidades**
- Internacionalización del Sitio**

On the right side, there is a summary of pending orders:

- Pedidos en curso:** No hay pedidos pendientes, 1 pedido en búsqueda, No hay pedidos solicitados, No hay pedido esperando confirmación, No hay pedidos confirmados, Solicitados por Destino.
- Solicitudes de Registro:** 2 solicitudes de registro de usuarios.
- Material listo para entregar:** No hay pedidos listos para entrega, 1 pedido listo para download.
- Sesión a cargo de:** Hernandez, Omar
- Salir de la Sesión**

A red box highlights the 'Material listo para entregar' section.

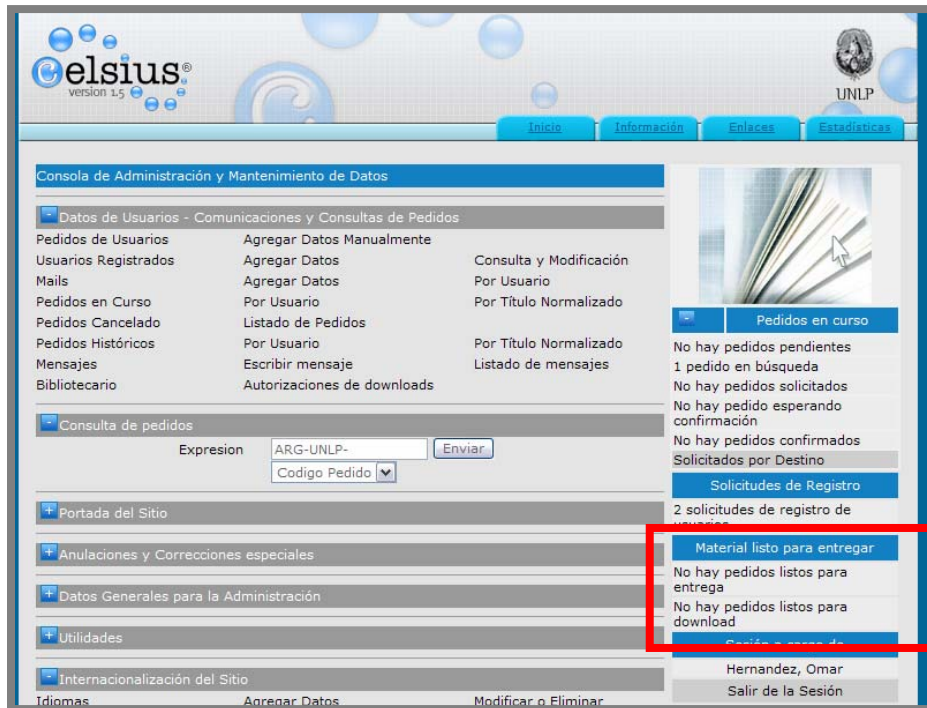
El usuario deberá ingresar a su sitio Web personal y descargar directamente su documento, solamente una vez.

The screenshot displays the Celsius web interface. At the top left is the Celsius logo (versión 1.5) and at the top right is the UNLP logo. A navigation bar contains links for 'Inicio', 'Información', 'Enlaces', and 'Estadísticas'. The main content area is divided into several sections:

- Nuevo pedido:** A form with a dropdown menu set to 'Articulos de Revistas' and an 'Enviar' button.
- Pedidos listos para bajar:** A list of orders. One order is highlighted with a red box:
 - Order ID: MEX-UACJ-0000007
 - Title: **Titulo Revista:** Library & Information Science Research
 - Date: **Fecha Pedido:** 2007-06-23
 - Action: Descargar (Download)
- Pedidos en Curso:** A section showing 'No hay pedidos en curso' and '1 pedido listo para retirar'. It also includes a link for 'Todos los pedidos históricos' and a filter for 'Pedidos en curso por titulo'.
- Otros comandos:** A section with links for 'Revisar e-mails enviados desde PrEBi' and 'Estadísticas de usuario: Números de Pedidos por año'.

On the right side, the user's profile is visible, showing the name 'Monarrez Cabrera, Luis Alfonso' and a profile picture. Below the picture are three options: 'Editar datos personales', 'Cambiar contraseña', and 'Salir de cuenta usuario', each with an unchecked checkbox.

Hasta que el usuario descarga su petición el proceso de obtención de documento llega a su fin y esto se observa en el Web del SOD.



Como se puede observar, este sistema automatizado de obtención de documentos permite que tanto el usuario como el SOD puedan tener de forma transparente una comunicación, además de que ambos pueden seguir el proceso del servicio en tiempo real.