

Universidad Anáhuac México

Revolucionando el
préstamo interbibliotecario
en América Latina



Acerca de la Red de Bibliotecas de la Universidad Anáhuac

La Universidad Anáhuac es una institución privada de educación superior, fundada en México en 1964, con la misión formar integralmente a profesionistas que contribuyan positivamente al desarrollo social, inspirados en los valores del humanismo cristiano. Actualmente la Universidad Anáhuac opera en 9 campus en diferentes estados de la República Mexicana, cada uno de los cuales cuenta con su propia biblioteca.

Hace 4 años, a nivel institucional se comenzó con un proceso de integración de las 9 bibliotecas, que hasta ese momento operaban de manera independiente, en una red con procesos y servicios unificados, denominada *Red de Bibliotecas Anáhuac* (REDBIBA).

El primer paso en este proceso fue migrar los sistemas de la biblioteca a una solución que les permitiera alinear sus servicios con los objetivos institucionales. Para ello eligieron la Plataforma de Servicios Bibliotecarios de Ex Libris Alma, lo que dio cohesión a la red de bibliotecas y les permitió gestionar de manera unificada los registros, realizar compras consorciadas e implementar nuevos servicios en beneficio de la comunidad Anáhuac.

Los retos del préstamo interbibliotecario

Con una línea estratégica enfocada en la excelencia académica, las bibliotecas de la Universidad Anáhuac requieren contar con los recursos adecuados para apoyar la investigación, la enseñanza y el aprendizaje, así como colaborar al interior de la institución para ofrecer servicios innovadores que atiendan a las necesidades institucionales.

En este sentido, al analizar la cobertura que la biblioteca hacía de la bibliografía básica, los encargados de desarrollo de colecciones encontraron que solo se contaba con el 90% del material requerido y necesitaban encontrar la manera de cubrir ese 10% adicional para apoyar los cursos en su totalidad.

Desde la década de 1990, la biblioteca tenía un convenio con Texas A&M University para el intercambio de documentos. Esta red, que comprendía instituciones de México, Latinoamérica, E.U.A. y España presentaba varias limitantes. Por un lado, el convenio tenía un costo y un límite de hojas para el préstamo, por otra parte, el tiempo de recuperación de los documentos podía variar entre 3 días y una semana y, en ocasiones, hasta un mes.

Internamente, este proceso presentaba también varios retos para el personal de biblioteca quienes debían coordinar el intercambio de recursos vía correo electrónico y generar de manera manual las cartas de solicitud para que a su vez los estudiantes se desplazaran hasta la biblioteca prestamista y obtener el material. Todo esto se traducía en mayor trabajo para el equipo de biblioteca, menor control sobre los materiales prestados y solicitados, falta de orden y estadísticas para evaluar el servicio y menor satisfacción para los usuarios.



El siguiente nivel en el intercambio de recursos

Al conocer la solución RapidILL para el préstamo interbibliotecario rápido y eficaz, el equipo de biblioteca de la Universidad Anáhuac México identificó que ésta era la solución que requerían para:

- Simplificar y hacer más eficientes los procesos de intercambio de recursos
- Ofrecer un mejor servicio a sus usuarios
- Contar con todos los materiales que necesitaban en apoyo a estudiantes, profesores e investigadores.

“Para nosotros, como equipo de trabajo significaba poner el conocimiento de todo el mundo, al alcance de nuestra mano” comentó el Mtro. Ricardo Zamora, Director de Biblioteca de la Universidad Anáhuac México.

Conectando con la comunidad global

Con una visión clara de innovación y transformación digital, el equipo de servicios al público encontró en RapidILL una solución para automatizar la mayoría de los procesos en el flujo de trabajo del préstamo interbibliotecario.

Anteriormente, los bibliotecarios referencistas tenían que buscar manualmente el documento en las bibliotecas con las que tenían convenio, ahora el sistema lo hace de manera automática entre las más de 300 opciones que tienen a su disposición para solicitar el préstamo y el algoritmo de RapidILL balancea las cargas y procesa la solicitud desde la institución que ofrece el menor tiempo de respuesta.

Mayor eficiencia, mejores resultados, menor esfuerzo

Adicionalmente, la solución ha permitido ahorrar tiempo y evitar la frustración que se presentaba anteriormente al no encontrar los documentos y tener que dar una negativa al usuario. Ahora con RapidILL *“es fabuloso pues nos ahorra muchísimo tiempo y tenemos la certeza de que es el documento preciso”* afirma Genoveva Hernández, encargada de servicios al público, pues al ingresar la información básica, el sistema encuentra las existencias en las bibliotecas de la red, y les permite dedicar menos tiempo a localizar el documento y entregarlo al usuario en unas pocas horas.

RapidILL ofrece un tiempo de respuesta límite de 24 horas, pero para el equipo de la Universidad Anáhuac México, en la vida real éste ha sido de unas horas, *“quedamos fascinados con la respuesta tan rápida”*, comenta Angélica Luna, Coordinadora de Servicios al Público.

Brindando una excelente experiencia a los usuarios de la biblioteca

El equipo de biblioteca de la Universidad Anáhuac México, que actualmente atiende a más de 12 mil alumnos, 2 mil maestros y 180 investigadores, ha estado trabajando de manera colaborativa con otras áreas dentro de la institución para dar a conocer este nuevo beneficio para la comunidad y lo ha promovido a través de sus redes sociales internas, boletines y talleres de desarrollo de habilidades de investigación.

Adicionalmente, incrustaron un formulario en su sitio web que permite al usuario hacer directamente la solicitud de documentos. El tener este formulario ha permitido visibilizar el servicio entre los usuarios y aumentar el uso de este pues, tras ingresar la información básica, los datos son corroborados por el equipo de biblioteca y se envía automáticamente la petición de préstamo a las bibliotecas de la red, permitiendo dar una solución rápida a los usuarios, quienes agradecen que los documentos, en la mayoría de los casos, están disponibles en 90 minutos.

“El proceso está automatizado desde RapidILL y considera diferentes variables como la disponibilidad de los títulos, la carga de trabajo y la zona horaria. Esto ayuda a que entre la red de bibliotecas se distribuya homogéneamente el trabajo” señala Blanca Aguilar, Clasificador y Catalogador.

De esta forma, se ofrece un excelente servicio a los usuarios y el valor de la biblioteca se hace aún más tangible. *“Estamos muy complacidos con el costo-beneficio de la solución... como área de atención al público, nos ha permitido dar un mejor servicio a nuestra comunidad”* nos comenta el Mtro. Ricardo Zamora.



El futuro de los recursos compartidos

Para el equipo de bibliotecas de la Universidad Anáhuac, los contenidos digitales y el servicio de préstamo interbibliotecario es esencial para dar respuesta a la creciente demanda de recursos por parte de la comunidad académica. Adicionalmente, la institución espera para 2030 tener alrededor de 120 mil alumnos aprendiendo de manera remota, por ello es necesario preparar la infraestructura de la biblioteca, simplificar y automatizar los flujos de trabajo, y establecer redes de colaboración con otras instituciones para poder apoyar estos nuevos modelos educativos.

En este sentido, el tener las herramientas necesarias, como Ex Libris Alma y RapidILL definitivamente impactará la forma en que opera la biblioteca y colabora con otras instituciones. El equipo espera que la comunidad de RapidILL crezca y se fortalezca la cooperación entre bibliotecas de América Latina en beneficio del bien común y la generación de conocimiento. *“Yo invitaría a los directivos, bibliotecarios y autoridades a que inviertan en RapidILL pues es una manera de conectar y colaborar para tener más recursos a la mano”* concluye el Mtro. Zamora.

Acerca de Ex Libris

Ex Libris, una empresa de ProQuest, es un proveedor líder mundial de soluciones basadas en la nube que permiten a las instituciones y los usuarios crear, gestionar y compartir conocimientos. En estrecha colaboración con sus clientes y la comunidad en general, Ex Libris desarrolla soluciones que aumentan la productividad de la biblioteca, maximizan el impacto de las actividades de investigación, mejoran la enseñanza y el aprendizaje e impulsan la participación de los estudiantes con dispositivos móviles. Ex Libris atiende a más de 7.500 clientes en 90 países. Para obtener más información, consulte nuestro sitio web y síganos en LinkedIn, YouTube, Facebook y Twitter.