

Perspectivas del Servicio de Préstamo Interbibliotecario en las bibliotecas públicas españolas

Carmen Méndez Martínez, Miguel Ruz Baños, M.^a Carmen Aldehuela Serra

BIBLIOTECARIOS. BIBLIOTECA PÚBLICA PROVINCIAL FRANCISCO VILLAESPESA

Resumen

Cuando hablamos de uno de los servicios más tradicionales de nuestras bibliotecas, *el préstamo interbibliotecario*, es inevitable reconocer que a pesar de los últimos avances, desde el punto de vista tecnológico, de las comunicaciones, del alto grado de normalización bibliotecaria y de los esfuerzos de trabajo cooperativo, sigue existiendo en la actualidad de cara al usuario final:

Un evidente desequilibrio entre la facilidad de acceso al registro bibliográfico y el todavía lento acceso al documento original.

El objetivo principal de esta comunicación será intentar recoger las posibles alternativas que se vislumbran encaminadas a solucionar este significativo desfase o desequilibrio, partiendo del estudio de la situación actual en las bibliotecas españolas.

Introducción

En primer lugar queremos precisar que por la amplitud del tema y por las características propias de las bibliotecas públicas donde el uso compartido de recursos informativos mediante el préstamo interbibliotecario (en adelante PI) sigue centrado principalmente en el *material monográfico*, el presente trabajo se va a centrar en el acceso a este tipo de material.

Son múltiples los estudios sobre necesidades de usuarios¹ de bibliotecas que demuestran reiteradamente que la información que ofrecemos mediante nuestros pulcros catálogos, en la mayoría de las veces es insuficiente, ya que *la facilidad de acceso al registro bibliográfico debe ser paralela a la facilidad de acceso al documento* y esto no siempre es así, especialmente cuando hablamos de consultas a catálogos colectivos.

En el proyecto de disminuir o corregir este significativo desfase o desequilibrio debemos trabajar conjuntamente los profesionales.

El acceso al registro bibliográfico: facilidades actuales

Aunque queda trabajo por delante y mucho que mejorar, son también claras y evidentes hoy en día las facilidades existentes para el usuario a la hora de acceder a los registros bibliográficos que conforman nuestros catálogos, como resultado principalmente de:

La normalización

No cabe duda que los esfuerzos normalizadores en los que llevamos empeñados desde tiempos inmemoriales los bibliotecarios, centrados principalmente en el campo de la catalogación, con el control de autoridades, las normas internacionales de descripción bibliográfica (ISBD), el formato Marc, los manua-

les de procedimiento y en la actualidad la asignación cada vez más generalizada de metadatos, han contribuido de forma decisiva a mejorar el acceso a la información en general.

La cooperación

La cooperación bibliotecaria ha permitido por un lado la existencia de catálogos colectivos y por otro lado ha propiciado acuerdos que han facilitado la disponibilidad universal de los recursos informativos, destacando en esta labor a nivel internacional principalmente la IFLA (DUP; principios y directrices IFLA de PI internacional y envío de documentos; directrices nacionales IFLA 2000 de PI), la Library of Congress y los Acuerdos Rebiun de 1995 sobre PI, a nivel nacional.

El desarrollo tecnológico y de las comunicaciones

El desarrollo tecnológico y de las comunicaciones acaecido en estos últimos años, con la evolución de los sistemas automáticos de recuperación de información (operadores booleanos, búsqueda truncada, *clustering*, métodos de equiparamiento parcial, agentes robóticos personalizados), el desarrollo de Internet, de los sistemas integrados de gestión bibliotecaria, el hipertexto, la implantación del protocolo Z39.50, la tecnología cliente-servidor y multiplataforma, el desarrollo de OPAC más amigables, etc.

Todos estos avances reseñados sin ánimo de exhaustividad, vienen propiciando día a día que la misión de democratizar el acceso a la información existente a nivel mundial, ya soñado por Paul Otlet en el ámbito de la documentación y por Jorge Luis Borges en el ámbito literario, sea cada vez más una realidad palpable y cercana².

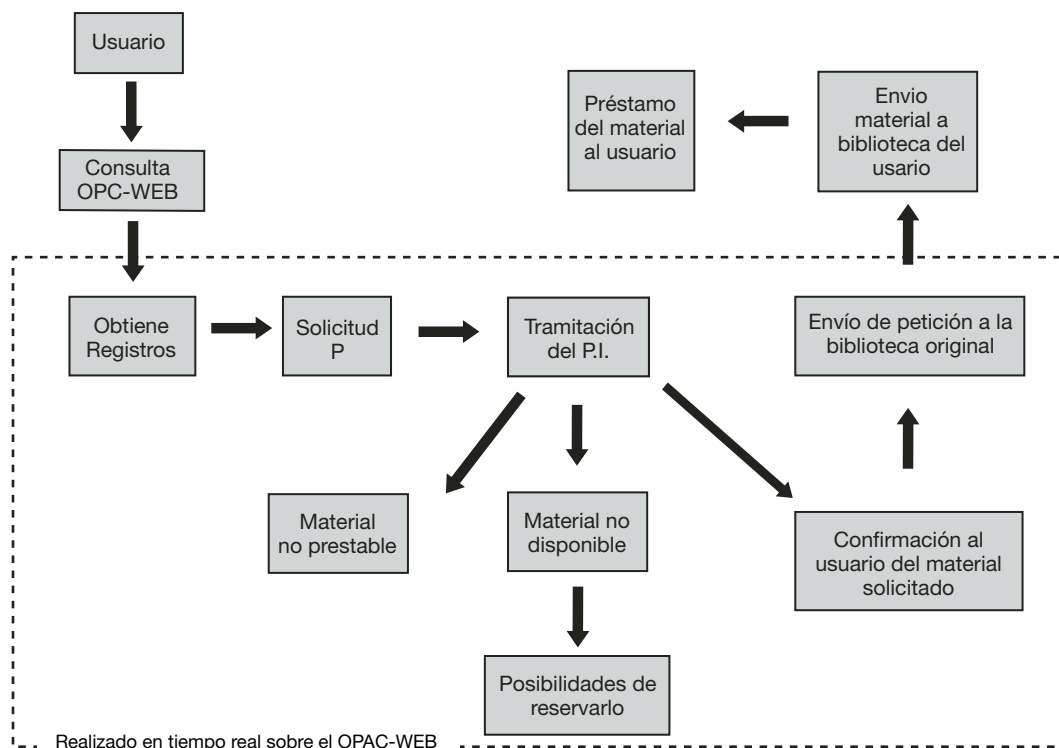
El acceso al documento original mediante el préstamo interbibliotecario: dificultades y aspectos a mejorar

Aunque son múltiples las acciones que se han desarrollado de cara a facilitar el acceso al documento original mediante el préstamo interbibliotecario, sobre todo en el acceso a artículos de publicaciones periódicas y principalmente en bibliotecas universitarias y de investigación, es mucho lo que queda por hacer, sobre todo para corregir el posible desequilibrio *acceso registro bibliográfico-acceso a documento monográfico original*, ya expuesto anteriormente.

Entre los principales problemas existentes, podemos destacar:

El tiempo medio de espera del usuario que hace uso del servicio, aunque se ha acortado mucho en los últimos años, sigue siendo excesivamente largo (la media oscila entre una y tres semanas en las bibliotecas públicas españolas). La situación debería evolucionar a corto plazo más o menos de la siguiente forma:

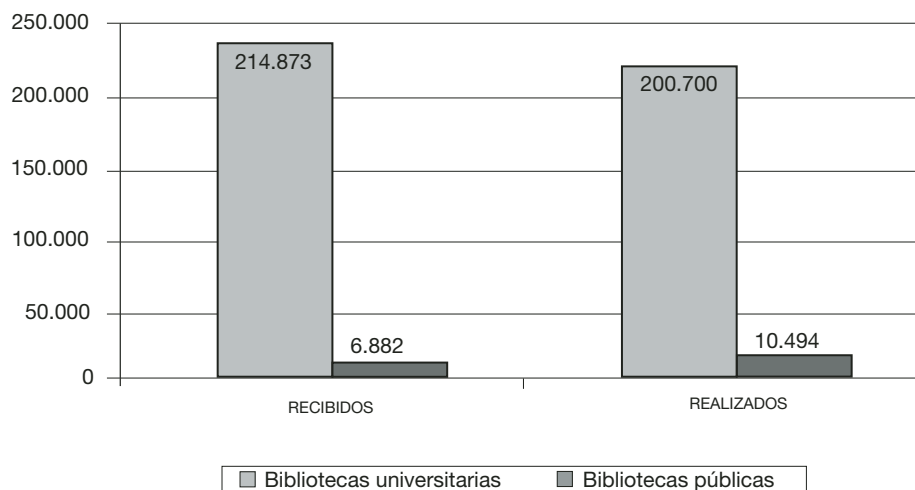
- Una vez localizada por el usuario la referencia bibliográfica de su interés en el/los catálogos/s colectivo/s y si dicho documento no se encuentra al alcance en su biblioteca habitual, ni la versión electrónica incluye el texto completo, el sistema de gestión bibliotecaria permitirá solicitar el préstamo del material allá donde se encuentre (sin necesidad del intermediario bibliotecario). El sistema debe tramitar la petición a través del *opac-web*, recibir la aceptación o negativa del préstamo solicitado en tiempo real e informar al usuario en cada momento de la situación de su pedido, ya sea a través del correo electrónico, del propio *Opac-web* o usando el protocolo *wap* para teléfonos móviles.
- Reducir a mínimos aceptables el tiempo de respuesta desde que el material es solicitado por el usuario a la biblioteca correspondiente hasta que se lo pueda llevar en préstamo, con medidas como:
 - Contratación generalizada de servicios de mensajería como alternativa al correo postal.
 - Elaboración de manuales de procedimientos lo más completos posibles que agilicen los trámites.



– Acuerdos y convenios de financiación del servicio, siendo un ejemplo a destacar en este sentido, el ya conocido convenio efectuado por la Red de Bibliotecas de la Diputación de Barcelona y las Cajas de Ahorros comarcales que sólo por incluir en los folletos de difusión de su servicio de PI el logotipo de las Cajas de Ahorros, se benefician de forma gratuita del sistema de mensajería llamado «de valija» utilizado por dichas entidades para poder transportar diariamente los documentos entre las diferentes bibliotecas de la red.

- Uso generalizado del servicio de autopréstamo en el momento de retirar el material solicitado (siguiendo la tendencia encaminada a conseguir una mayor independencia para el usuario).
- Que el sistema permita un alto grado de control y seguimiento del proceso por parte de las bibliotecas implicadas (incluyendo avisos de atrasos, cancelaciones, multas, etc.).

Otro de los problemas reseñables que repercute en la calidad final del servicio está relacionado con la interpretación bastante generalizada por parte de la mayoría de las bibliotecas que el material solicitado a otras instituciones sólo puede ser consultado dentro de las instalaciones de la biblioteca solicitante del PI. Creemos por un lado, que esta interpretación de las directrices IFLA y plasmada actualmente en múltiples normativas y acuerdos vigentes, debe ser replanteada con el objeto de conseguir más flexibilidad. Además, dicha interpretación deja de tener sentido cuando estamos trabajando en un contexto de catálogos colectivos formados con fondos de bibliotecas integrantes de redes y consorcios con bases de datos bibliográficas y de lectores únicas.



Necesidad de acortar el desigual desarrollo del servicio según el tipo de biblioteca, que a nivel nacional queda evidenciado simplemente con un rápido repaso a las estadísticas recogidas en España por Rebiun (bibliotecas universitarias) y por otro, los estudios estadísticos anuales realizados por el Ministerio de Educación, Cultura y Deportes (bibliotecas públicas):

- Universitarias españolas (estadísticas Rebiun año 2003):
 - Documentos obtenidos de otras bibliotecas: 214.873 (España y resto del mundo).
 - Documentos servidos a otras bibliotecas: 200.700 (España y resto del mundo).
- Bibliotecas públicas españolas (estadísticas del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte año 2003):
 - Documentos obtenidos de otras bibliotecas: 6.882 (España y resto del mundo).
 - Documentos servidos a otras bibliotecas: 10.494 (España y resto del mundo).

Perspectivas actuales encaminadas a mejorar el servicio de préstamo interbibliotecario

Protocolo NCIP-2003 (NISO Circulation Interchange Protocol). Pretende normalizar las transacciones de circulación entre distintos sistemas integrados de gestión bibliotecaria (SIGB), permitiendo el préstamo directo a usuarios no pertenecientes a «nuestra» biblioteca (interacción entre distintos SIGB). Si el Z39.50 proporciona la búsqueda y recuperación de registros bibliográficos, ISO ILL el intercambio de mensajería necesaria en las transacciones de PI, y el Directorio informa de las políticas de préstamo de las bibliotecas. El protocolo Z39.83-2002 (NCIP) nos va a permitir intercambiar datos de circulación, incluyendo intercambio cooperativo de mensajes entre bibliotecas, definiendo los mensajes y soportando acuerdos entre redes y consorcios.

Pretende también la interoperabilidad entre las diferentes aplicaciones que intervienen en un ciclo completo de PI:

- Sistema de autopréstamo que gestiona la interacción del usuario.
- Sistema de circulación local que gestiona los privilegios del usuario y del registro bibliográfico.

- Política de préstamo acordado entre el conjunto de las bibliotecas que aceptan este tipo de modalidad de PI.

La progresiva implementación del NCIP (existen ya creadores de *software* que lo están incorporando, como por ejemplo Innovative Interfaces en su producto Inn-Reach) permitirá transferir gran parte de las transacciones de PI a un modelo basado en la circulación sin que sea obligatorio que las redes bibliotecarias y consorcios mantengan y amplíen catálogos colectivos y bases de datos únicas de lectores.

Perfil Bath

Los perfiles son un conjunto de mecanismos auxiliares desarrollados en el ámbito de la norma Z39.50 que especifican los atributos que mejoran la búsqueda y recuperación de información de un determinado tipo (archivística, bibliográfica, museística, etc.) o en una comunidad específica de información (bibliotecas, museos, archivos, etc.).

El perfil Bath está basado en otros perfiles ATS-1, CENL, DANZIG, MODELS, ONE, Catálogo virtual de Canadá y Z-Texas.

La finalidad de este perfil es doble:

- Implementado en el Z39.50 permite la búsqueda y recuperación de información en cualquier servidor Z independientemente de que contemos con información detallada del mismo.
- Facilita la interoperabilidad entre clientes y servidores Z siempre que sus propios perfiles incorporen las especificaciones del perfil Bath.

Por último las funcionalidades que incorpora este perfil permiten ir más allá de la simple recuperación de información, ya que se articula como la base para el desarrollo de otros servicios bibliotecarios como son el préstamo interbibliotecario, la catalogación, servicio de referencia o la adquisición.

El perfil está desarrollado siguiendo una estructura modular posibilitando que en un futuro se pueda ampliar sus funcionalidades de una manera rápida y eficaz. Actualmente el perfil define tres áreas funcionales:

- Área funcional A: Búsqueda y recuperación de información bibliográfica básica.
- Área funcional B: Búsqueda y recuperación de registros de fondos y localizaciones.
- Área funcional C: Búsqueda y recuperación de información en distintos dominios (archivos, bibliotecas, etc.).

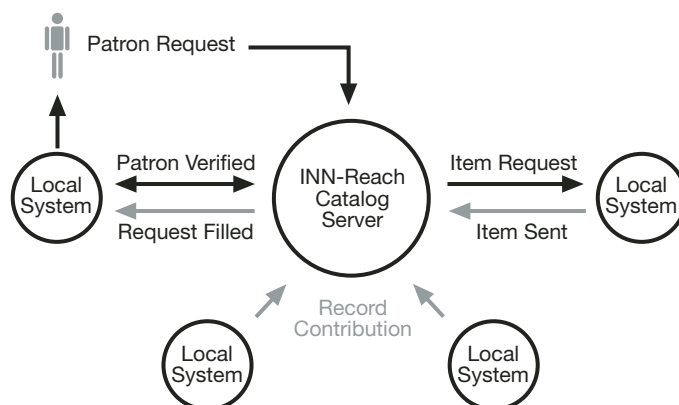
Las características que implementa el perfil sobre el protocolo Z39.50 son un paso muy importante en el desarrollo de una interconectividad real entre distintos sistemas de información. En el caso de las bibliotecas y en el ámbito del préstamo interbibliotecario, este perfil nos va a permitir el acceso a una información más exhaustiva sobre los registros bibliográficos, centrado en la posibilidad de acceder a la información de copia de estos registros, un requisito indispensable para poder acceder en último término al documento original.

Nuevos desarrollos por parte de los SIGB

Últimamente se han venido realizando desarrollos en los Sistemas Integrados de Gestión Bibliotecaria que están permitiendo mejorar el servicio de préstamo interbibliotecario, destacando por sus novedosas aportaciones, el módulo IN_REACH del SIGB Innopac Millenium que gestiona una base de datos constituida por los datos bibliográficos y de ejemplares, incluyendo la situación de circulación, provenientes de múltiples bibliotecas.

Todos los usuarios que forman parte del Consorcio pueden solicitar directamente y retirar en préstamo materiales de las bibliotecas participantes en el Consorcio.

Cualquier usuario puede realizar la petición a través del sistema sin necesidad de rellenar un formulario y sin la intervención del bibliotecario.



El usuario que accede al catálogo podrá visualizar los registros de las diferentes instituciones, si está interesado en algún ejemplar que no se encuentre en su biblioteca de origen, tan sólo deberá proporcionar los datos de identificación de su biblioteca e introducir su clave de usuario (PIN), a partir de ese momento puede iniciarse la petición y por último seleccionar la ubicación de recogida.

Este sistema posibilita la realización de renovaciones de préstamo, cancelaciones, generar avisos, reclamaciones y estadísticas del servicio para poder conocer en todo momento la situación de los ejemplares.

Entre los consorcios y bibliotecas que están trabajando en estos momentos con esta aplicación, podemos destacar:

- *Mobius*, consorcio de 50 bibliotecas académicas del estado de Missouri, <http://mobius.missouri.edu/search/>.
- *Prospector*, conjunto de consorcios de bibliotecas públicas y académicas de Colorado, <http://prospector.coalliance.org/>.
- *Orbis Cascade Alliance*, consorcio de bibliotecas académicas y de universidades de Oregón, <http://orbis.uoregon.edu/>.
- *Bibliotecas universitarias de Andalucía*, en fase de implantación.

Documentos en formato digital

La presencia en nuestros catálogos de un número cada vez mayor de documentos en formato electrónico a texto completo (bases de datos en línea, libros electrónicos, documentos *web*, revistas electrónicas), así como el aumento progresivo de proyectos de digitalización documental, principalmente centrado en fondo antiguo y en documentación que es necesario preservar para formar parte de nuestro patrimonio digital (manuscritos, incunables, libros antiguos y modernos, fotografías, carteles, mapas, vídeos en formatos no digitales, entrevistas, canciones, programas de radio, etc.).

La descripción, organización y recuperación futura de documentos digitales y digitalizados con la ayuda de los metadatos, permitirá una mayor accesibilidad a los contenidos, visibilidad y posicionamiento de nuestras bibliotecas.

Servicios web (*web services*)

«Posibilidad de acceder a toda la información disponible para cualquier persona, en cualquier lugar, a través de cualquier dispositivo».

Los *web services* son componentes *software* que permiten a los usuarios usar aplicaciones que comparten datos con otros programas vía Internet. Son aplicaciones independientes de la plataforma que pueden ser fácilmente publicadas, localizadas e invocadas mediante protocolos *web* estándar, como XML, SOAP, UDDI o WSDL. La funcionalidad de los protocolos empleados es la siguiente:

- XML (eXtensible Markup Language): Un servicio *web* es una aplicación *web* creada en XML.
- WSDL (Web Services Definition Service): Este protocolo se encarga de describir el *web service* cuando es publicado. Es el lenguaje XML que los proveedores emplean para describir sus *web services*.
- SOAP (Simple Object Access Protocol): Permite que programas que corren en diferentes sistemas operativos se comuniquen. La comunicación entre las diferentes bibliotecas se realiza mediante mensajes que son enviados en un sobre SOAP.
- UDDI (Universal Description Discovery and Integration): Este protocolo permite la publicación y localización de los servicios. Los directorios UDDI actúan como una guía telefónica de *web services*.

El desarrollo de los *web services* aplicado al servicio de préstamo interbibliotecario podría mejorar la interacción y transferencia de datos entre dos o más bibliotecas. El usuario ejecutaría la búsqueda de un documento y posteriormente solicitaría el préstamo del material. El SIGB debería tramitar la petición a los diferentes sistemas posibles y recibir la aceptación o negación de la solicitud cursada.

Los catálogos colectivos

El aumento en nuestro país en estos últimos años de los proyectos de unificación de catálogos y la formación de redes bibliotecarias en el ámbito de las bibliotecas públicas, con el denominador común de su carácter regional, va a favorecer de forma considerable el desarrollo del servicio de préstamo interbibliotecario; son múltiples los proyectos y realidades que en este momento están empezando o funcionando a pleno rendimiento (Red de Bibliotecas Públicas Valencianas, Red de Bibliotecas Públicas del País Vasco, Red de Bibliotecas Públicas de la Comunidad de Aragón), siendo la Red de Bibliotecas Públicas de Andalucía el ejemplo más cercano, mejor conocido y con un interés especial por nuestra parte, ya que nuestra biblioteca forma parte de dicha red:

- Contamos con la ventaja de un catálogo colectivo único y base de datos única de lectores.
- Contamos con un completo manual de procedimientos para la gestión de lectores que distingue entre lectores y lectores institucionales y entre préstamo en red (no puesto en marcha aún) y PI propiamente dicho.
- Contamos con un SIGB pensado para trabajar en red (AbsysNET) que contempla:
 - Módulo de circulación entre sucursales.
 - Prestaciones Opac-Web como consulta de préstamos, reservas, sanciones.
 - Permite un grado de control aceptable entre las bibliotecas implicadas en cada transacción.

Confiamos que en un futuro AbsysNET vaya incorporando mejoras de las comentadas en este artículo, de cara no sólo al préstamo dentro de nuestra red, sino también encaminadas a mejorar el préstamo interbibliotecario con el resto de instituciones de España y del mundo.

Conclusiones

Si las perspectivas abiertas en la actualidad en torno al PI se cumplen con la ayuda de las tecnologías de la información y la comunicación, este servicio puede experimentar un desarrollo importante en un breve plazo de tiempo.

Las bibliotecas públicas también tenemos que beneficiarnos de estos avances que nos van a permitir mejorar la calidad de un servicio que a pesar de ser tradicional debe ofrecerse con igual o mayor cali-

dad que el resto de servicios ofrecidos a nuestros usuarios.

Por último, centrándonos en la Red de Bibliotecas Públicas de Andalucía creemos, por las razones ya expresadas anteriormente, que nos encontramos en una situación favorable con respecto a otras redes de bibliotecas públicas de España, situación que debemos saber aprovechar para poder ofrecer un buen servicio de acceso al documento, tanto entre las bibliotecas que formamos la red como con el resto

NOTAS

¹ Por ejemplo podemos destacar el estudio de opinión realizado en el año 2000 por el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte sobre las bibliotecas públicas españolas (<http://www.bibliotecaspublicas.info/bp/vol3.pdf>) en el que el 97,6% de los usu-

arios consideraba que las bibliotecas deben modernizarse y adaptarse como servicio público de acceso igualitario al conocimiento. Ver además bibliografía reseñada al final de la comunicación.

² Ver bibliografía reseñada al final de la comunicación.

BIBLIOGRAFÍA

- MARTÍNEZ MARTÍNEZ, María Jesús, «Normas de préstamo interbibliotecario: ISO 10160-1161». En: Boletín ANABAD, 2002, nº 4 (pp. 123-144).
- DOMÍNGUEZ SÁNCHEZ, Pilar, «Norma internacional de búsqueda y recuperación de información: ANSI-Niso Z39.50-ISO 23950». En: Boletín ANABAD, 2002, nº 4 (pp. 145-167).
- JIMÉNEZ, Miguel, «Las normas que vienen: la integración y el acceso a los recursos digitales». En: II Coloquio Internacional de Ciencias de la Documentación, Salamanca, 2001 [Documento en línea] <http://biblioteca.uam.es/documentos/salamanca2001.pdf> [Consulta: 29-09-2004].
- PERFIL BATH. [Documento en línea] http://www.doc6.es/doc/manual_BookwhereV4.PDF [Consulta: 29-09-2004].
- EÍTO BRUN, Ricardo, «Los servicios web: oportunidades de colaboración en la automatización bibliotecaria». En: XII Jornadas Bibliotecarias de Andalucía, Málaga: AAB, 2002 (pp. 47-59).
- EL Z39.50. En: Boletín SEDIC. [Documento en línea] <http://www.sedic.es/z3950.pdf> [Consulta: 29-09-2004].
- Z39.50 [Documento en línea]. <http://www.absysnet.com/tema/tema1.html> [Consulta: 29-09-2004].
- HAKALA, Juha, «El papel futuro de las bibliografías nacionales (electrónicas)/(Perfil Bath)». En: World Library and Information Congreso: 69th IFLA General Conference and Council. Berlín: IFLA, 2003.
- Anuario de las bibliotecas universitarias y científicas españolas. 2003. [Documento en línea] <http://bibliotecna.upc.es/Rebiun/nova/publicaciones/informeEstadistico03.pdf> [Consulta: 29-09-2004].
- VENTURA, Núria, «La Red de Bibliotecas de la Diputación de Barcelona: algunas experiencias». En: Seminario hispano-británico de animación a la lectura. Madrid: British Council; Ministerio de Educación Cultura y Deportes, 2003.
- ACOSTA MIRA, María Dolores, «El futuro de los servicios de préstamo interbibliotecario». En: XII Jornadas Bibliotecarias de Andalucía. Málaga: AAB, 2002.
- ENJOLRAS, Maryvonne, «Inn-Reach. Soluciones para Sistemas Compartidos de Innovative Interfaces Inc. En: Consorcios de Bibliotecas, 2003.
- Manifiesto a favor del préstamo público. [Documento en línea] http://www.fesabid.org/federacion/gtrabajo/bpi/manifiesto_prestamo.pdf [Consulta: 29-09-2004].
- Bibliotecas y propiedad intelectual. [Documento en línea] <http://www.fesabid.org/federacion/gtrabajo/bpi/limitesbibliotecas.htm> [Consulta: 29-09-2004].
- Acuerdos entre las bibliotecas universitarias y científicas españolas en materia de préstamo interbibliotecario (Rebiun). [Documento en línea] <http://www.crue.org/web-rebiun/acuerdoPrestamo.html> [Consulta: 29-09-2004].
- Préstamo internacional y envío de documentos: principios y directrices de Procedimiento (IFLA). 2001. [Documento en línea] <http://www.ifla.org/VI/2/p3/ild-d-s.htm> [Consulta: 29-09-2004].
- Normativa del servicio de acceso al documento de la Biblioteca Universitaria de Burgos. [Documento en línea] http://www.ubu.es/biblioteca/infor_general/1_2_4.htm [Consulta: 29-09-2004].
- Pautas sobre los servicios de las bibliotecas públicas. 2002 [Documento en línea]. http://travesia.mcu.es/documentos/pautas_servicios.pdf [Consulta: 29-09-2004].
- BORREGO HUERTA, Ángel, «Nivel de satisfacción de los usuarios de un servicio de préstamo interbibliotecario: resultados de una encuesta». En: VI Jornadas Españolas de Documentación. Madrid: FESABID, 1998.
- MERLO VEGA, José Antonio, «Acceso a la información y suministro de documentos en la era Internet». En: X Jornadas Bibliotecarias de Andalucía. Jerez: AAB, 1998 (pp. 283-299).
- ÁLVAREZ ÁLVAREZ, M^a Antonia, SUÁREZ SAMANIEGO, Marta, «Recursos de Internet y acceso al documento». En: Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios, nº 56, 1999 (pp. 33-46).
- ARTA, Carmen, «La biblioteca pública vista por los ciudadanos:

- informe del estudio realizado en tres ciudades: 1998/99*. Barcelona: Fundación Bertelsmann, 1999.
- Préstamo bibliotecario y derechos de autor*. [Documento en línea] <http://www.absysnet.com/tema/tema32.html> [Consulta: 29-09-2004].
- Bibliotecas públicas del Estado: estudio estadístico avance 2003*. Madrid: Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria, 2004.
- ECHEVARRÍA MORRÁS, Mercedes; BARREDO SOBRINO, María Pilar, «Préstamo interbibliotecario y tiempo de respuesta». En: IX Jornadas de Información y Documentación en Ciencias de la Salud. Cáceres: Universidad de Extremadura, 2001.
- BORGES, Jorge Luis, *Obras completas*. Buenos Aires: Emecé Editores, 1974-1985.
- MARTÍNEZ GONZÁLEZ, Jerónimo, «De Borges a Popper: documentos en el laberinto». En: 3er. Encuentro ISKO-España, Zaragoza: ISKO, 1999.
- KRIZ, HARRY M., Customer In-Reach and library strategic systems: the case of ILLiad. En: *Public services quarterly*, 2002, vol. 1, n.º 1, (pp. 19-26).
- THE BATH PROFILE. [Documento en línea] <http://www.collections-canada.ca/bath/bp-current.htm> [Consulta: 29-09-2004]
- INNOVATIVE INTERFACES. [Documento en línea] <http://www.iii.com> [Consulta: 29-09-2004].
- The *Networked* Union Catalog: requesting items using INNOPAC and INN-Reach. [Documento en línea] <http://www.vancouver.wsu.edu/fac/campbell/nwiug/nwiug.ppt> [Consulta: 20-09-2004].
- Estudios de opinión sobre las bibliotecas públicas en España*. Vol. 3, Encuesta telefónica a usuarios/no usuarios de bibliotecas públicas. Madrid: Ministerio de Educación Cultura y Deporte, 2002.