

34

Eugenio Rouso
Angela M. Pacheco

XXVIII JORNADAS MEXICANAS DE BIBLIOTECONOMIA

EVALUACION DE SERVICIOS DE INFORMACION EN LINEA

Resumen: El presente trabajo contempla una evaluación sobre algunos servicios de información en línea vía Internet que operan en México. El análisis se basa en ocho empresas que proporcionan, tanto el acceso a bases de datos, como la consulta al servicio de tablas de contenido; éste considera un panorama general desde el punto de vista económico y condiciones de servicios, así como el suministro de documentos, también se plantean los requerimientos mínimos del equipo de cómputo.

Se mencionan las ventajas y desventajas encontradas en cada uno de ellos, con el propósito de establecer criterios que permitan la toma de decisiones para la adquisición de este tipo de servicios en bibliotecas universitarias y de educación superior.

Palabras clave: Internet, documentación, servicios de información, tablas de contenido, bases de datos.

INTRODUCCION

La información científica en el mundo actual obliga a los gestores de información a saber como está organizada y como se distribuye. Hasta hace apenas 6 años ambas tareas sólo se realizaban en dos etapas independientes: la búsqueda bibliográfica en línea en bases de

datos remotas, y la obtención del documento completo que se proporcionaba por medio del correo, el cual tardaba hasta dos meses en promedio para llegar a la biblioteca solicitante.

Hoy día mediante Internet (la red de redes) se ha transformado el acceso a la información gracias a las grandes ventajas de la comunicación, siendo este el medio adecuado para ingresar y recuperar información por medio de una Computadora Personal.

Uno de los problemas más comunes con los que se ha enfrentado la biblioteca mexicana, es localizar y proporcionar el documento original que frecuentemente no se encuentra en los acervos de las bibliotecas, por lo que el usuario debe esperar, a veces, tiempos demasiado largos para contar con la información solicitada.

Dado que este es un problema de vital importancia para las bibliotecas universitarias, los servicios de información podrían resolver en gran medida esta falta de acervos.

Podría decirse que la industria de la información online ha producido importantes cambios, de tal manera que las firmas profesionales como Dialog, Data Star, etc. han sufrido una serie de reformas, por un lado sus márgenes económicos quedaron bastante mermados tanto por la aparición del CD Rom como por la competencia que se hacen entre sí, lo anterior explica las compras, ventas y fusiones producidas entre este tipo de empresas.

ANTECEDENTES

Desde hace varios años la SEP, la ANUIES y las propias instituciones de educación superior en México, han impulsado la cooperación e intercambio entre las bibliotecas y centros de documentación, las cuales han llegado a acuerdos que benefician, complementan y comparten acervos entre todas ellas. Sin embargo la posibilidad de ofrecer mejores y eficientes servicios, obliga a pensar en nuevas estrategias para fortalecer y diversificar los servicios bibliotecarios. Por estos motivos se decide crear la Red Nacional de Bibliotecas de Instituciones de Educación Superior (RENABIES), cuyo objetivo general es mejorar, consolidar, diversificar y ampliar los servicios que ofrecen las bibliotecas de las instituciones de educación superior en México.

En 1994 los miembros de la Coordinación de RENABIES, se reunieron para conocer y analizar aspectos de funcionamiento, viabilidad y operatividad, así como el beneficio que representa para las bibliotecas el proyecto CONSORCIO MEXICANO DE BIBLIOTECAS DE INVESTIGACION (COMBI), el cual tiene como objetivo ofrecer servicios de información que apoyen, de manera eficiente y oportuna, las actividades de docencia e investigación a través de la conexión a bases de datos internacionales vía Internet. La creación de este Consorcio permitiría el acceso al catálogo bibliográfico como la consulta a bases de datos y la recuperación de textos completos que ofrece Research Libraries Group (RLG).

Convencidos de las ventajas que tendría la contratación de este servicio, los miembros de la RENABIES recomendaron la formación del Consorcio Mexicano de Bibliotecas de Investigación para la adecuada instrumentación y supervisión académica del proyecto.

Después de haber experimentado por algún tiempo este servicio, se solicitó a la Dirección General de Bibliotecas de la UNAM (miembro de RENABIES) que realizara un estudio sobre los aspectos económicos, cobertura y condiciones de servicio de las distintas compañías que ofrecen los servicios de información en línea vía Internet incluyendo el suministro de documentos; considerando entre otros a RLG.

Para cumplir con este cometido la DGB-UNAM determinó evaluar aquellas empresas que actualmente operan en México y de las que se pudo obtener información.

Las empresas analizadas fueron: Research Library Group (RLG), Knight Ridder Information (antes DIALOG), Silver Platter, On Line Computer Library Center (OCLC).

Los puntos que se consideraron en el análisis son: número de bases de datos tanto referenciales como de texto completo; número de registros; áreas del conocimiento que engloban; forma de acceso; suministro de documentos; cobro por uso de sistema; capacitación de personal y otros servicios que proporcionan.

Para los fines que se persiguen en este trabajo, no se incluye la compañía Silver Platter, ya que su sistema de operación no se adecua a las necesidades requeridas, es decir su forma de operar es por suscripción a cada una de sus bases de datos.

SERVICIOS DE INFORMACION

Research Library Group (RLG)

Es un consorcio que agrupa a más de 150 instituciones académicas, de investigación y museos en Estados Unidos, cuenta con un catálogo de Unión al cual se le denomina Research Libraries Information Network (RLIN), que es utilizado por bibliotecas universitarias, públicas, archivos, centros de información, etc.; se aplica en la catalogación, servicios al usuario, etc.; tiene más de 56 millones de registros bibliográficos de libros, publicaciones periódicas, manuscritos, audios, videos, mapas y partituras.

Entre otros servicios que presta esta compañía, está CITADEL que es un servicio a bases de datos referenciales y de recuperación de documentos, formado por 23 bases de datos; para obtener este servicio es necesario integrarse como consorcio a RLG cubriendo una cuota anual que se determina de acuerdo al número de bases que se desee ingresar.

En el convenio celebrado con RLG se establecieron los siguientes acuerdos y servicios: otorgar a COMBI diez claves de acceso (una por biblioteca), conexión a cinco bases de datos de su servicio Citadel, las cuales fueron las siguientes: Ei Page One, Environmental Sciences & Pollution Management, Inside Information, Periodical Abstracts, Scientific

Conference Papers; para la obtención de documentos se utiliza el software de ARIEL (con costo adicional) y la posibilidad de consultar su catálogo general Research Libraries Information Network (RLIN).

Haciendo un análisis sobre este convenio se pueden apreciar las siguientes desventajas:

La limitación impuesta de poder consultar sólo cinco de las veintitrés bases de datos de que consta su servicio CITADEL. Se requiere para el envío y recepción de documentos, de una mayor inversión de equipo de cómputo (scanner e impresora láser); el programa ARIEL que se utiliza para realizar la actividad anterior, engloba una problemática funcional pues necesita de una computadora cautiva encendida todo el tiempo. El ingreso a la corporación es limitado y el costo por biblioteca es muy elevado y no justifica el acceso a tan pocas bases de datos; el ingreso a la red Internet en horas pico hace lento a estos servicios.

FIRSTSEARCH

Online Computer Library Center (OCLC) es una red de bibliotecas que proporciona servicios de información a más de 20,000 bibliotecas en 61 países y territorios; de los servicios en línea que opera se encuentra Prism, Epic y FirstSearch este último, objeto de nuestro análisis.

FirstSearch es un servicio interactivo en línea, que proporciona información multidisciplinaria tanto de libros, artículos de revistas y otros materiales documentales, cubre más de cincuenta y nueve bases de datos, siete de ellas en texto completo, además

cuenta con un catálogo colectivo en línea denominado WORLDCAT, en el que participan más de 20,000 bibliotecas.

El ingreso a FirstSearch es a través de Internet. Permite recuperar documentos de sus bases de datos de texto completo con un cargo adicional. Hay dos formas de contratar este servicio, por "SUSCRIPCION" o por "BUSQUEDA", en el primer caso nos da un número ilimitado de búsquedas pero el precio se determina por el número de conexiones simultáneas y el número de bases de datos a las que se desea tener acceso. En el segundo caso (BUSQUEDA) existen dos opciones: por "autorización abierta", y por "tarjeta"; en la primera se tendrá una autorización abierta y una clave que permitirá el ingreso simultáneo a un número ilimitado de usuarios hasta por la cantidad contratada de "búsquedas", en la segunda opción se pueden obtener tarjetas con bloques de 10, 25, 50 o 100 búsquedas, cada tarjeta tiene su propia clave la cual podrá ser utilizada hasta el límite de búsquedas señaladas, el precio por "búsqueda" varía de acuerdo al volumen que de éstas se adquiera, entre mayor es el volumen de compra menor es el precio por "búsqueda" y viceversa, el precio por búsqueda oscila entre \$0.95 US. y \$0.55 US. La compra mínima es de 500 búsquedas.

Ventajas: Permite la consulta simultánea de "n" usuarios y por ende la descentralización de las búsquedas, ya que pueden ser realizadas desde la oficina, casa, biblioteca etc., siempre y cuando se den dos condiciones, primera que se cuente con una PC conectada a Internet y segunda contar con una clave de acceso al sistema Firstsearch. Se pueden destinar tarjetas

en forma equitativa a las bibliotecas participantes, así como poner a la venta tarjetas para hacer redituable la inversión dirigiéndolas a investigadores, profesores y estudiantes. Permite bajar registros en forma ilimitada sin costo adicional. De las bases de datos en texto completo se pueden obtener los documentos a bajo precio (el costo por documento equivale a cinco "búsquedas" \$2.75 US más el costo de la "búsqueda").

Desventajas: En el caso de la contratación por suscripción es decir por número de conexiones simultáneas y número de bases de datos el precio se eleva considerablemente. Por otra parte para conservar el precio por búsqueda de \$ 0.55 US, la compra mínima debe ser de 40,000 búsquedas; el acceso a la red Internet en horas pico hace lento el ingreso a estos servicios. La compañía proporciona la capacitación del personal con un costo adicional.

DIALOG@CARL

Dialog@Carl es un servicio de información en línea de Knight Ridder Information, diseñado para cubrir las necesidades de los universitarios, abarca todas las áreas del conocimiento humano, este servicio contiene 300 bases de datos, de las cuales 130 son de texto completo, de estas últimas el sistema permite ver el documento en pantalla y transferirlo a otros medios de almacenamiento como disquete, disco duro o impresión, todo ello sin cargo adicional, la forma de ingresar es por vía Internet o módem/línea directa. El costo anual por ingreso a este servicio es de \$12,500.00 US por "PUERTO", a partir del

décimo primer puerto el costo es de \$ 8,500.00 US cada uno. La empresa proporciona sin cargo capacitación para el mejor uso del servicio.

Ventajas: De sus 300 bases de datos, 130 son de texto completo, de las cuales se pueden recuperar los documentos sin costo adicional y en forma ilimitada, cuenta con 241 bases de datos más que First Search y 295 más que RLG, los puertos se pueden utilizar desde cualquier lugar, no hay límite de búsquedas ni de tiempo, Incluye diez bases de datos de RLG diferentes a las que se tenían en convenio con COMBI, en cuanto a la capacitación se ofrece sin costo a las bibliotecas participantes.

Desventajas: Sólo permite la consulta simultánea al número de puertos contratados; su precio esta en correlación a las consultas que se puedan realizar por puerto; el acceso a la red Internet en horas pico hace lento el acceso a estos servicios.

A continuación presentamos un cuadro comparativo sintetizando los puntos más sobresalientes sobre estos servicios.

CUADRO COMPARATIVO I

	RLG	FIRSTSEARCHII	DIALOG@CARL
Precios	\$144,000.00 US	\$22,000.00 US	\$102,000.00 US
Bases de Datos Ref.	2	46	170
Bases de Datos de Texto Completo.	3	13	130
Capacitación	No la incluye	Tiene un costo adicional.	Gratuita
Accesos Simultáneos	10	"n" simultáneas	Por número de puertos contratados

SERVICIO DE TABLAS DE CONTENIDO Y SUMINISTRO DE DOCUMENTOS

Como complemento a lo anterior se evaluaron en forma separada los Servicios de Consulta a Tablas de Contenido y suministro de documentos.

Para efectos de este trabajo se puede definir como un servicio de información de tablas de contenido y suministro de documentos como aquel servicio de información electrónica que combina la actualización permanente de la misma contenida en revistas científicas y técnicas con el abastecimiento de los artículos o documentos solicitados.

En un principio el suministro de los documentos se hacía mediante el envío de una fotocopia del documento original por correo. La rápida implantación del telefax ha propiciado que gran parte de la distribución de documentos se realice de esta manera, de igual modo la integración del fax-modem a la computadora y la incorporación del scanner a

la fase de envío de documentos ha generado el desarrollo de programas como es el caso de ARIEL.

Brown estima que en el mundo se solicitan anualmente 36 millones de artículos, por medio de sistemas de préstamo interbibliotecario, como de centros dedicados comercialmente al suministro de documentos. Estas cifras pueden servir para comprender mejor por qué los editores invierten recursos en nuevas formas de edición y las agencias de suscripciones por su parte, investigan en profundidad los nuevos servicios de información y suministro de documentos.

Algunos de los protagonistas son nuevas empresas u organizaciones que ofrecen un “paquete” de servicios que no existía hace algunos años. De hecho, casi ninguno de los servicios que se comercializan en la actualidad lo ofrece una biblioteca; tampoco son editores tradicionales de publicaciones científicas; aunque en muchos casos tienen una amplia experiencia en el trato con bibliotecas y se han dado cuenta de los problemas a los que éstas se enfrentan.

Varias de las empresas que tomaron el papel antes descrito y que actualmente operan en México se analizan dentro del contexto de este trabajo: Uncover, Faxon Finder, Swetscan y Ebscodoc. Es importante señalar que de las empresas que operan en México sólo se pudo obtener información de las arriba mencionadas.

Uncover. Es una compañía que abarca múltiples servicios de información como es la diseminación selectiva de información, recuperación de artículos de revistas, entre otros, nosotros sólo tomamos lo relacionado a la consulta y recuperación de los documentos.

Uncover tiene una cobertura de 17,000 títulos, que van desde 1989 a la fecha, se actualiza diariamente con 5,000 registros aproximadamente, se puede ingresar a este servicio a través de Internet, el envío de documentos se realiza por medio de fax en 24 horas y el precio promedio por documento es de \$15.00 Dls., el pago de los documentos se puede realizar por medio de tarjeta de crédito, depósito o facturación mensual y la consulta a tablas de contenido es gratuita.

Faxon Finder. Es un servicio de actualización y consulta a tablas de contenido, cuenta con más de 11,500 títulos de publicaciones periódicas en todas las disciplinas desde 1990 a la fecha, se actualiza mensualmente; se puede ingresar a través de Internet, Onsite y en CD-Rom; proporciona el envío de documentos solicitados el cual realiza por medio de fax en un lapso de 24 horas, el precio promedio por documento es de \$ 15.00 Dls., la forma de pago por documento solicitado es por facturación mensual, la consulta al servicio de tablas de contenido es bajo licencia otorgada a los clientes de Dawson (anteriormente Faxon) y tiene un costo anual de \$ 950.00 Dls.

Swetscan es un servicio integral de consulta a tablas de contenido y suministro de documentos cuenta con 17,000 títulos de publicaciones periódicas a partir de 1990 a la

fecha, en este servicio se ingresa vía Internet y el envío es por fax, mensajería y otros. La forma de pago por documentos es a través de un depósito, con un costo promedio de \$30.00 Dls. El precio anual para ingresar es de \$1,500.00 Dls.

Ebsco Current Citation es un servicio de consulta a tablas de contenido que tiene una amplia base de más de 10,000 títulos de revistas, el período que cubre es desde 1994 a la fecha, su actualización es diaria, el ingreso a este servicio es a través de Internet, pudiéndose ordenar desde ahí los documentos localizados, la suscripción anual al servicio es de \$950.00 Dls.

Los documentos son enviados por medio de su sistema Ebscodoc que es un servicio de suministro de documentos, a través de fax, correo, o E mail (correo electrónico) o ARIEL; en este último caso no se paga por el envío, el precio promedio por cada documento es de \$15.00 Dls., además proporciona dos opciones para el pago de documentos que son facturación mensual y tarjeta de crédito.

Puesto que algunas empresas ofrecen el envío de documentos vía ARIEL, conviene describir brevemente qué es y como funciona. Ariel es un software diseñado para el envío y recepción de documentos vía Internet, sin embargo su funcionamiento no es tan práctico ni económico ya que uno de sus objetivos era ahorrar los gastos de envío utilizando Internet. Para utilizar este programa se requiere que el envío sea de ARIEL /ARIEL, es decir de una computadora que tenga instalado el programa ARIEL a otra que también lo

contenga, es necesario que el equipo de cómputo esté encendido permanentemente y dedicado en forma exclusiva al envío y recepción de documentos, en este último caso no se sabe en que momento va a ser enviado algún documento solicitado; como requisito técnico se necesita de una impresora láser para la edición de los documentos a fin de que las copias recibidas sean nítidas, también es esencial utilizar un scanner de alta resolución para el envío de los mismos. Es importante señalar que RLG ha programado para este año, el envío de archivos ARIEL como correo electrónico a través de un nuevo programa conocido como MIME (Multipurpose Internet Mail Extensions).

De los servicios mencionados podemos decir que son aceptables. A continuación presentamos un cuadro comparativo de estas compañías.

CUADRO COMPARATIVO II

	UNCOVER	FAXON FINDER	SWETSCAN	EBSCODOC
Títulos	17,000	11,000	15,000	10,000
Cobertura	1989-	1990-	1990-	1994-
Precio por Consul. a tablas de Contenido	Gratuita	\$950.00 Dls.anual	\$1500.00 Dls.	\$950.00 Dls.
Medio de Recup. de Documentos	Fax	Fax	Fax, mensajería, otros	Correo, Fax, E- Mail y Ariel
Forma de pago por Documento	Tarjeta de crédito, depósito o facturación	Facturación mensual	Depósito	Por depósito
Precio Prom.X Doc.	\$15.00 US	\$15.00 US	\$30.00 Dls.	\$15.00 US

EQUIPO DE COMPUTO

Para poder ingresar a cualquiera de los servicios arriba descritos es necesario contar con el equipo de cómputo adecuado el cual se desglosa a continuación:

equipo de cómputo mínimo:

- Procesador 486/66 MHZ
- 8 MB RAM
- 500 MB Disco duro
- Monitor SVGA 14" Color
- Tarjeta Ethernet (Coaxial o par trenzado)

Y/O

- Modem 28,000 baudios
- Teclado con track ball
- Impresora (láser o matriz de punto)
- Scanner de cama plana (blanco y negro)
- Sistema operativo MS-DOS y Windows
- Conexión a Internet
- Cualquier Browser, se sugiere:

Software de Netscape (última versión)

o Internet Explorer (microsoft)

CONCLUSIONES

Las conclusiones que pueden ser sacadas a partir de este estudio son aplicables a las bibliotecas universitarias, pues presentan una problemática muy similar en cuanto a sus necesidades de información. Estas bibliotecas necesitan utilizar una gran variedad de fuentes de información para realizar un adecuado desarrollo de sus actividades, sin embargo, en la mayoría de los casos no cuentan y no conocen los recursos de información que tienen a su alcance por lo cual, este trabajo pretende que se conozcan los servicios de información que operan en México así como sus costos.

Por otra parte al realizar el análisis de las compañías que ofrecen los servicios mencionados podemos plantear lo siguiente:

En primer término considerar aquellas compañías que ofrecen los mejores servicios como lo son variedad de bases de datos que satisfagan las necesidades de las bibliotecas de tipo multidisciplinario.

Así como la oportunidad de ingreso sin limitaciones por uso de las mismas, tiempo de conexión y la obtención de registros. De igual manera el precio juega un papel muy importante en la elección de este tipo de servicios.

De los servicios que ofrecen las diferentes compañías que proporcionan servicios de información en México, en términos generales, planteamos tres alternativas para la

contratación de un paquete que incluya: El acceso a bases de datos multidisciplinarias, consulta a tablas de contenido y la creación de un fondo de \$1000.00 US por biblioteca para la adquisición de documentos, con el propósito de compensar la falta de presupuesto que tienen las bibliotecas para la compra de revistas científicas y técnicas.

Alternativa 1

Esquema Firstsearch/ Uncover/ Ebscodoc .

a) Acceso a base de datos Fs por 40,000 términos de búsqueda	\$ 22,000.00 Dls.
b) Consulta a tablas de contenido	\$ 32,000.00 Dls.
c) Fondo para obtención de documentos	\$ 32,000.00 Dls.
	<hr/>
	\$ 86,000.00 Dls.

Alternativa 2

Esquema Dialog@Carl/ Uncover/ Ebscodoc

a) Cuota de acceso a bases de datos por 10 puertos	\$102,000.00 Dls.
b) Consulta a tablas de contenido	\$ 32,000.00 Dls.
c) Fondo para obtención de documentos	\$ 32,000.00 Dls.
	<hr/>
	\$166,000.00 Dls.

Alternativa 3

Esquema RLG/ Uncover/Ebscodoc

a) Cuota de acceso a bases de datos	\$460,800.00 Dls.
b) Consulta a tablas de contenido	32,000.00 Dls.
c) Fondo para obtención de documentos	32,000.00 Dls.
	<hr/>
	\$524,800.00 Dls.

BIBLIOGRAFIA

1. PEÑA SANCHEZ, C. de la. Los servicios electrónicos de información puntual y suministro de documentos: Revistas frente a artículos. En Revista Española de Documentación Científica, Vol. 18, núm. 2, 1995. Pág. 188-204.
2. BROWN, D. J. New horizons in journal and article provision: journal versus article delivery. En Woodward, H. y Pilling, S. (eds.): The international serials industry, Aldershot, England: Gower, 1993, p. 163-185.
3. MARTINEZ, LUIS JAVIER, Teleinformática y cooperación bibliotecaria. En Revista Española de Documentación Científica. Vol. 16, núm. 4, 1993. Pág. 341-358.
4. BROWN, D. J. Current Awareness and document delivery: the changing market. Serials, vol. 6, núm. 3, 1993. Pág. 29-39.
5. La información de las empresas y los sistemas fue obtenida a través de las mismas y de Internet.