

15 años de dedicación a la información en España y Portugal: *Ebsco Information Services*

EBSCO INDUSTRIES' España y Portugal, cumple quince años y EPI celebra con ellos este aniversario. Federico Cifuentes, director general de la sucursal y vicepresidente de la empresa, nos recibe, junto a un grupo de sus colaboradores, en su despacho. Con ellos está un anfitrión de excepción, James T. Stephens, presidente de la compañía que creó su padre, Elton B. Stephens, recientemente fallecido a los 93 años.

La historia de **Elton B.** fue la de un pionero, la de un luchador incansable que siendo ya octogenario seguía poniendo en marcha nuevas empresas. En 1944 —hace ahora más de sesenta años— crea la primera empresa dedicada a la distribución de revistas y otros servicios relacionados, que fue el germen de un importante grupo de empresas de servicios para bibliotecas y gestión de publicaciones periódicas liderado por *Ebsco Information Services*². Hoy *Ebsco Industries* ha diversificado sus actividades y está situada en el puesto 139 de la lista de la revista *Forbes* de las empresas de capital privado



Federico Cifuentes

más grandes de EUA³. Además, su estabilidad financiera está fuera de toda duda: alcanza la clasificación 5A1 según *Dun & Bradstreet*⁴.

El hijo mayor, **James T. Stephens**, ha ocupado la presidencia de *Ebsco Information Services* durante los últimos cuarenta años. En este tiempo los cambios en la gestión de la información científica no han dejado de evolucionar, inmersos en los desarrollos sucesivos e imparable de las tecnologías de la información.

Hablemos en primer lugar, de Ebsco España y Portugal. ¿Podrías hacernos un resumen de su trayectoria?

—**Federico Cifuentes** comenta: “en julio de 1990, **Ana Verdejo**, la que fue directora general de *Ebsco* hasta el año 2000, abrió en Madrid una oficina con siete personas y suficiente tecnología para empezar a operar en línea con la sede central de *Ebsco Subscription Services* en los EUA. El primer signo de nuestra evolución fue una conexión X.25 a nuestra sede central con una línea dedicada a 9,6 Kbps, que contratamos a finales de 1994”.

“Hoy estamos en nuestra mejor situación hasta el momento: una red local de más de cuarenta ordenadores personales, tres servidores y una línea dedicada de 384 Kbps” —**Dora Murguía**, administradora de la red, nos lo cuenta orgullosa—.

“Además de los avances tecnológicos contamos con un importante equipo humano, organizado en varias divisiones y departamentos. Somos cuarenta personas y hablamos diez idiomas. Expertos y técnicos en informática, biblioteconomía y documentación, mercadotecnia, contabilidad, recursos huma-

nos, gestión de clientes, edición electrónica... Nuestro personal tiene un tiempo medio de permanencia en la empresa alto. La media es de siete años, y hay que tener en cuenta que el crecimiento ha sido especialmente elevado en los últimos cuatro años” —según expresa **Nieves Díaz**, directora del departamento de atención al cliente—.

Esto da pie a preguntarnos por el crecimiento general de Ebsco en los diferentes sectores en los que está inmerso. Tenemos la impresión de que está compitiendo seriamente en varios frentes y que el crecimiento de Ebsco Publishing⁵ es grande. También queremos preguntarnos si es cierto uno de los tópicos que se extienden sobre la marcha de las agencias de suscripciones: ¿está disminuyendo el volumen de negocio en la gestión de revistas?

—A la primera parte nos responde **Cristina de la Peña**, en estos momentos al frente de la división de bases de datos: “sí, estamos muy satisfechos del trabajo que está haciendo *Ebsco Publishing*, con más de 100 títulos de bases de datos en el mercado. Nuestras bases de datos propietarias, a texto completo, son cada vez más y disfrutan de mayor presencia y prestigio en el mercado. También hemos aumentado la colección de fuentes de información secundarias. Tenemos acuerdos con los proveedores de datos más importantes del mundo y seguimos ampliando nuestras colecciones. Podemos dirigirnos a todo tipo de bibliotecas del mundo; a todas tenemos algo que ofrecerles. En estos momentos estamos terminado de cerrar los detalles de una licencia nacional para Portugal con el gobierno portugués. Nuestras bases de datos propietarias, *Acade-*

*mic Search Premier*⁶ y *Business Source Premier*⁷, han superado un duro proceso de selección realizado por un comité de expertos y son parte de la *Biblioteca do Conhecimento Online*⁸, la biblioteca digital de Portugal, también conocida como *b-on*. Nuestra presencia en universidades y consorcios locales o temáticos ha experimentado una gran subida en estos últimos años.

Hoy, el 80% de las universidades españolas y el 100% de las portuguesas utilizan bases de datos en nuestra plataforma *EbscoHost*⁹. Tenemos acuerdos con la mayoría de los consorcios pertenecientes a *Icolc*¹⁰ de nuestro territorio y con todo tipo de bibliotecas, desde nacionales a bibliotecas de ciencias de la salud, escuelas de negocios, consultorías y un largo etcétera. Nuestro objetivo principal es conseguir la mayor integración posible entre los diferentes recursos de información estructurada. Llevamos muchos años soñando con poner el texto completo al alcance del investigador, del profesional, sin que tenga que moverse de su despacho, de su laboratorio, de su puesto de trabajo y eso es lo que estamos consiguiendo”.

A continuación es **J. T. Stephens** quien dará sus puntos de vista sobre los cambios que afronta el sector. “Nuestra agencia de suscripciones ha crecido con los clientes de la empresa *RoweCom* que han confiado en nosotros tras la desaparición de su agente. También seguimos viendo como nuevas bibliotecas e instituciones que nunca matuvieron relación comercial con *RoweCom* son ahora nuevos clientes de *Ebsco*. Sí es cierto que el presupuesto medio para suscripciones impresas de nuestros clientes ha disminuido ligeramente.

¿Qué cambios se observan en el comportamiento de clientes y editores en cuanto a la continuidad de su relación con el agente



De izquierda a derecha: Cristina de la Peña, Dolores Aparici, Luis Calderón, Santiago Romero, Pedro Toledo y Virginia Cremades

de suscripciones como intermediario?

—**Stephens** nos responde. “Hace unos años, cuando las revistas electrónicas iniciaron su aparición en el mercado, hubo diferentes maneras de acercarse al nuevo negocio. Esto ha significado una multiplicidad de modelos. Hay editores que han impuesto un modelo de negocio de acuerdo con sus intereses y han decidido que los agentes no intervinieran en sus transacciones con las bibliotecas clientes; otros, los más, cuentan con nosotros y seguimos realizando la parte del trabajo que siempre hemos hecho y que nos ha permitido crecer. Seguimos siendo el intermediario de esas transacciones y aportamos servicios que el editor no puede ofrecer.

También, poco a poco vemos como editores que optaron en su día por la relación directa con el cliente, prescindiendo de los servicios que ha desarrollado el agente durante dos siglos, y en concreto *Ebsco* desde hace sesenta años, vuelven a solicitar nuestros servicios. La ventaja competitiva que ofrecemos es proporcionar servicios personalizados para productos

diferentes: tenemos en cuenta que cada suscripción es una transacción única. Visto así, el editor que trabaja con *Ebsco* sabe que nuestro papel es el mismo que siempre hemos representado en la suscripción de colecciones en su versión impresa”.

Bajo la supervisión del director comercial, **Santiago Romero**, *Ebsco España y Portugal* ha creado una nueva unidad de negocio cuya misión es adaptar al nuevo escenario los servicios tradicionales del agente, y respondiendo a las nuevas necesidades del cliente. Nos comenta: “en la medida en que el número de revistas electrónicas ha crecido exponencialmente, es evidente para nuestros clientes que la vida en el nuevo entorno requiere dedicar atención a tareas antes inexistentes y que nosotros debemos responder ofreciendo nuevas soluciones a los nuevos desafíos. Si el cliente decide tratar directamente con el editor para la contratación de sus accesos a revistas electrónicas, la gestión administrativa de las bibliotecas incrementa y se diversifica. Y el objetivo de nuestros clientes es aumentar sus servicios, no su trabajo administra-

tivo. Para eso estamos los agentes.

Después de años de experiencia en la gestión de revistas electrónicas vemos como nuestros clientes nos devuelven la gestión de sus colecciones de revistas electrónicas, que en un principio suscribieron con los editores directamente. Esto podemos constatarlo gracias a nuestros avances en la implementación y utilización de sistemas de control estadístico. Lo mismo estamos experimentando en nuestra relación con los consorcios locales de bibliotecas universitarias, o los consorcios temáticos de bibliotecas especializadas, que empezaron sus negociaciones con los editores y poco a poco, una vez han conseguido acuerdos económicos satisfactorios, nos encargan el mantenimiento de sus colecciones, tanto desde el punto de vista administrativo como técnico. Ayudamos al editor a hacer llegar sus ofertas al mercado y a las bibliotecas a componer sus colecciones digitales. Hoy también les ayudamos a cumplir su objetivo de ofrecer al usuario el acceso a sus recursos electrónicos eficazmente: nuestra plataforma *Ebscohost EJS*¹¹ da cobijo a más de 10.000 títulos de revistas electrónicas, además de ofrecer una potente herramienta de gestión del acceso. Con nuestros desarrollos *AtoZ*¹² y *LinkSource*¹³ los clientes de *Ebsco* logran integrar todos los recursos electrónicos disponibles de manera sencilla y eficaz, evitando laboriosos procesos de control, seguimiento y actualización. Nuestros equipos de expertos en desarrollo de nuevas tecnologí-

www.newsWORKS.de

¿Recuerdas el artículo de la semana pasada?



¿A quién no le suena esta pregunta? La prensa, impresa o electrónica, es una de las fuentes de información más importantes para conocer los hechos, opiniones y tendencias. **newsWORKS** te ayuda a automatizar el proceso de digitalización, recorte, indexación y entrada de texto completo. Y casi simultáneamente se prepara el dossier de prensa diario: **3 clicks to go!**



Visita a nuestro socio Azertia S.A.U
en DOCUMAT 2005 (stand E-9) del 14 al 15 de abril
www.fesabid.org



spain-info@ccs-gmbh.com



www.ccs-gmbh.com

as están, como siempre han estado, en la vanguardia del sector”.

¿Qué aporta Ebsco en esta transición de la biblioteca tradicional a la biblioteca digital o al centro de recursos para el aprendizaje? ¿Cómo sobrevivirá el agente de suscripciones, hoy con un pie en las ediciones impresas y otro en el nuevo entorno, grato para el usuario, aunque quizás menos grato para el agente?

—Ahora es **Cifuentes** quien nos comenta: “el entorno no es de-

cididamente ingrato para el agente. Un agente, en cualquier sector, y como intermediario que es, está siempre entre diversos tipos de empresas proveedoras y de clientes. Sólo si desaparece la necesidad de hacer la gestión más sencilla, el control más exhaustivo y el acceso a las colecciones más fácil y homogéneo, dejan de ser útiles nuestros servicios. De momento, no vemos que esto esté ocurriendo, sino que, por el contrario, cada vez son más las instituciones y bibliotecas

que nos encargan la gestión de sus colecciones, hoy en día un complejo entramado de revistas impresas y digitales. Ante la posibilidad de perder suscripciones por la facilidad que ofrece la revista electrónica de medir su uso, lo que podría repercutir negativamente en algunos títulos, parte de los editores *STM*¹⁴ optaron por ofrecer sus revistas de acuerdo a un sistema hasta la fecha poco extendido: dar acceso a toda la colección de sus títulos en versión electrónica por un precio pactado con el cliente. Lo que viene llamándose en los últimos años “the big deal”¹⁵, que además de ser un tema polémico, discutido en múltiples foros del sector, ocupa gran parte del día a día de las agencias de suscripciones y de las bibliotecas. También en la sucursal de Madrid *Ebsco* tiene una nueva unidad funcional que realiza transacciones de acuerdo a este modelo. Un grupo de los más selectos editores, en este momento dieciséis, han decidido ofrecer la gestión de sus consorcios abiertos a *Ebsco*. Con algunos incluso existe una relación de exclusividad. Las revistas electrónicas de once de ellos son objeto de la licencia nacional que *Ebsco* gestiona para el gobierno portugués. Todo un éxito en tiempos tan difíciles como estos años de vertiginosos cambios. ¿Cómo sobrevivir?, es una pregunta interesante para nosotros. Esta agencia, *Ebsco*, buscará sin descanso el entendimiento con el cliente, con sus necesidades, y continuará con su desarrollo tecnológico de forma que sigamos siendo una ayuda y no dejemos de ser necesarios. Nuestras soluciones tienen siempre un valor añadido y deben ser siempre las mejores del mercado.

¿Están de acuerdo en esto todas las bibliotecas?

—Según la opinión de **Santiago Romero**, “aunque algunas bibliotecas siguen trabajando en de-

sarrollos tecnológicos propios para la gestión de las colecciones, nosotros seguimos trabajando para mejorar nuestros sistemas. Por ejemplo, *Ebscohost EJS* es un servicio en continuo desarrollo que ha ido creciendo con el mercado y que sigue evolucionando de acuerdo a las nuevas necesidades que van apareciendo y basándose en las sugerencias y aportaciones de las bibliotecas de todo el mundo. Archivo, suministro de documentos, acceso al texto completo, difusión selectiva de información y herramientas para el administrador como informes estadísticos de uso uniformes para toda la colección, herramientas de control de registro, activación y acceso a las revistas electrónicas, alertas de cambios en la colección... Tenemos los metadatos de más de 8.000 revistas electrónicas y damos acceso a unas 11.000. Las cifras aumentan día a día. **Oliver Pesch**, antiguo director técnico de *Ebsco Publishing*, ha trasladado su residencia a Birmingham, Alabama, y ahora, desde nuestra sede central se ocupa del desarrollo de *EJS*. Una de sus tareas más importantes es adaptar los sistemas propios de *Ebsco* a los requisitos de normalización internacionales. Las bibliotecas y consorcios piden cada día más homogeneidad y, a la vez, variedad en los informes estadísticos. Entre nuestros objetivos está dar todas las herramientas necesarias. Estamos muy satisfechos de tener 6.000 clientes activos de *EJS*. Agradecemos a nuestros clientes que nos envíen sugerencias de mejora, sus nuevas ideas, así, entre todos, conseguimos servicios y productos mucho más completos”.

¿Qué otras iniciativas están poniendo en marcha las agencias de suscripciones para continuar como mediadores en el entorno digital?

—“Seguimos trabajando como siempre lo hemos hecho. Nuestras

iniciativas pasan por una etapa previa en la que los grandes valores son nuestra capacidad de escucha, de aprendizaje, de pensamiento y de trabajo en equipo. Contamos con empleados que realizan un trabajo de campo consistente en escuchar, aprender, pensar y trabajar con los clientes, bien sean bibliotecas o editores. Nuestro trabajo consiste en proporcionar información procedente de múltiples fuentes y a múltiples destinos. *Ebsco* está situado a la vanguardia de la edición y distribución de información electrónica desde hace tiempo. Es obvio que nuestra decisión de hacernos productores de bases de datos, alojar las mejores obras de referencia de un amplio abanico de disciplinas científicas, acercarnos a los contenidos que requieren las nuevas titulaciones de las universidades, apoyar la difusión y la edición electrónica, requiere un esfuerzo de mucho tiempo. No se consigue de la noche a la mañana”.

Continúa **James T. Stephens**, —“Nuestras iniciativas más importantes están relacionadas con ingeniería de sistemas, con los desarrollos de las nuevas tecnologías. A la vez que mantenemos los sistemas necesarios para seguir gestionando colecciones impresas (nuestro tradicional servicio de agentes de suscripciones), hemos desarrollado la tecnología necesaria para que nuestra empresa ofrezca las mejores soluciones en el entorno digital. Esto requiere una nueva organización, perfiles profesionales diferentes y la capacidad de integrar los nuevos con los antiguos sistemas.

Un ejemplo de este tipo de sistemas es *MetaPress*¹⁶, un servicio creado para editores y también para nuestros clientes. Aquí editan revistas en formato digital, independientemente del formato en que estén trabajando. Damos servicios de gestión de contenidos, alojamiento, desarrollo de su sitio en la

red y apoyo a su comercialización electrónica. *MetaPress* se ha convertido, con mucho, en el lugar con más contenidos de editores STM en el ciberespacio. Entre estos contenidos se encuentran los de *Springer*¹⁷-*Kluwer*, *Taylor&Francis*¹⁸, *Royal Society*¹⁹, entre otros muchos. *El Profesional de la Información*²⁰ comparte alojamiento con todos ellos.

Otros desarrollos en este sentido son *AtoZ* y *LinkSource*, un resolvidor de enlaces. Nuestra gran ventaja competitiva en este terreno es nuestro bagaje empresarial, nuestra presencia en el sector desde hace décadas. Nuestros nuevos sistemas están relacionados con los sistemas que utilizamos para la gestión de las suscripciones a las revistas impresas, así podemos relacionar toda la información de un cliente. Un sistema como *AtoZ* que está diseñado para enlazar a nivel de fuente, de título de revista, al trabajar con *LinkSource* resuelve los enlaces a nivel de artículo. Desarrollamos sistemas para la biblioteca real, para la biblioteca que está ahora afrontando los cambios en las formas de transmisión de información. *Ebsco* es proactivo en su relación con el medio: aprendemos de las bibliotecas y de los editores a la vez que les proponemos soluciones de gestión, acceso e integración de información. Evolucionamos en la medida en que se crean soluciones nuevas.

¿Cuál es la posición de Ebsco en el movimiento de sistemas abiertos, frente a las iniciativas Open Access?

—“Siempre hemos tratado de trabajar con modelos que fueran flexibles ya que tienen que responder a las necesidades tanto de editores como de centros de información. Las iniciativas para el acceso abierto acercan a nuestro escenario nuevos e interesantes modelos de negocio que hay que tener en cuenta y que afectan tanto a editores co-

mo a bibliotecas o centros de información. En el modelo Open Access la responsabilidad financiera para proveer a la institución de literatura científica se modifica. Hasta ahora ha pagado el lector, o la biblioteca a favor del lector; en el nuevo escenario el responsable de financiar la edición es el investigador, o la biblioteca que lo hace a favor del investigador. El resultado es un cambio en los presupuestos y en los procedimientos contables y administrativos de las instituciones, especialmente de las académicas, sanitarias y organismos de investigación. *Ebsco*, como representante de miles de bibliotecas, está trabajando activamente para colaborar en este proceso de transformación. *MetaPress* es un ejemplo. Los editores se han tomado muy en serio el modelo de acceso abierto y colaboran para que los editores que han puesto su confianza en *MetaPress* encuentren la manera más cómoda de trabajar en ambos modelos, el tradicional y el abierto, —ha tomado el relevo **Federico Cifuentes**—. En términos asequibles para lo que estamos viendo hoy, un cliente que utilice *AtoZ* puede incluir ahí tanto sus revistas contratadas de acuerdo al sistema tradicional, como todas aquellas que se van organizando en torno al nuevo modelo de gestión”.

Una de las peculiaridades de Ebsco es que su actividad empresarial no se limita al sector de la edición y distribución de información científica. Ebsco Industries es un grupo de empresas con una gran diversidad de negocios. Señor Stephens, ¿Puede hablarnos sobre esto?

—“Sí. Somos un conglomerado. Aunque una parte muy importante de nuestro negocio es la información, lo que queda patente en la existencia de las empresas y divisiones de las que hemos hablado, *Ebsco* está diversificado en unos 20 negocios diferentes. Tenemos

4.500 empleados en todo el mundo. Nuestras empresas entran, sobre todo, en cuatro categorías: *Ebsco Information Services*, que engloba nuestras empresas de edición y gestión de información, nuestras empresas inmobiliarias, las industrias diversas, por tanto empresas de producción, y nuestras empresas de servicios. Las razones de esta diversificación no responden a que sea algo que hay que hacer o no hacer, sino a las oportunidades que se nos han ido presentando durante estos sesenta años de existencia. Ya en los sesenta, cuando decidimos abarcar todo el espectro de bibliotecas que coleccionaban revistas, consideramos que debíamos dirigirnos por igual a la biblioteca pública que a la escolar o a las grandes bibliotecas académicas. Nunca hemos puesto límite a nuestras miras. Y seguimos creciendo en todo el mundo. Y lo hacemos en todos los sentidos.

Nuestra filosofía se sustenta en siete valores incuestionables:

1. El cliente, lo primero.
2. Las ventas.
3. El crecimiento.
4. La rentabilidad.
5. La tecnología: buscar el cambio positivo.
6. La economía.
7. Y nuestro personal: gracias a la gente adecuada se consigue la diferencia.

Por último, ¿podría comentarnos cómo afronta Ebsco el futuro?

—“Seguiremos siendo fieles a nuestros principios: intentando mantener nuestro carácter humilde, honesto y cortés; sin perder nunca nuestra visión económica, industrial y empresarial”.

Notas

1. <http://www.ebscoind.com/industries/>
2. <http://www.ebsco.com/home/>

3. <http://www.ebsco.com/home/whatsnew/forbes.asp>
4. <http://www.dnb.com/us/>
5. <http://www.epnet.com/>
6. <http://www.epnet.com/academic/acasearchprem.asp>
7. <http://www.epnet.com/academic/bussourceprem.asp>
8. <http://www.b-on.pt>
9. <http://www.epnet.com/>
10. Siglas de *International Coalition of Library Consortia*. <http://www.library.yale.edu/consortia/>
11. <http://ejs.ebsco.com>
12. <http://atoz.ebsco.com>
13. <http://www.linkresolver.com/>
14. *International Association of Scientific, Technical & Medical Publishers*. <http://www.stm-assoc.org/>
15. Hay una larga bibliografía sobre la materia. El artículo que en primer lugar habló del *big deal* referido a las revistas electrónicas fue el de **Kenneth Frazier**, publicado en 2001 en *D-Lib Magazine* con el título "The librarians' dilemma. Contemplating the costs of the 'big deal'". <http://www.dlib.org/dlib/march01/frazier/03frazier.html>.
16. <http://www.metapress.com>
17. <http://springer.metapress.com>
18. <http://taylorandfrancis.metapress.com>
19. <http://www.royalsoc.ac.uk/>
20. <http://www.elprofesionaldelainformacion.com/presentacion.html>