

# LA FORMACIÓN DE USUARIOS

## *EN LA BIBLIOTECA ESCOLAR DE CALIDAD (I)*

*Transformar la información en conocimiento*



*La formación de usuarios está enmarcada, o debería estarlo, dentro del Plan de Lectura del Centro (PLEC), y se entiende como la adquisición y dominio de las técnicas que permiten el acceso tanto a la lectura como fuente de información, como el acceso al gusto por la lectura. Veamos en esta primera parte del artículo las cuestiones más importantes sobre hacia dónde debe ir esta formación de usuarios.*

*Porque lo que hacemos es respirar; ser cada uno de nosotros a todas horas, hablar con inquietud y mirar con los ojos muy abiertos, por ejemplo, cuando entramos en el cuarto modesto de la biblioteca de la escuela, y nos detenemos indecisos ante un puñado de libros ilustrados, ordenados en sus estantes de tuercas y orificios, por los que asoman los extremos de los volúmenes más altos.*

Javier Pérez Andújar<sup>1</sup>

## INTRODUCCIÓN

Una vez dijo Bill Gates: “Los que no tengan ordenador en casa pueden ir a la biblioteca. ¿Cuál es el problema?”. La frase parecía denotar que la concepción de la biblioteca como la hemos vivido no va a desaparecer. La búsqueda de información a través de internet ocupa una parte cada vez mayor pero la biblioteca tradicional sigue siendo necesaria. Que cada vez se editen más libros infantiles y juveniles, por ejemplo, es un indicador de ello y nos demuestra que el libro como objeto atractivo sigue sin tener rival, hoy por hoy.

Ahora bien, la escuela y los maestros debemos hacer frente a esta segunda alfabetización que está en marcha de manera imparable desde hace una década y la biblioteca escolar debe ofrecer posibilidades de aprendizaje global, de trabajo interdisciplinario, de búsquedas individuales independientes y significativas.

Generalmente, se pretende que el alumno:

- Sepa buscar, encontrar e identificar todo tipo de información.
- Utilice la información hallada para desarrollar sus competencias lectoras (en todo tipo de documentos y de soportes).
- Reformule sus planteamientos iniciales.

O sea, la biblioteca escolar ha de ser un lugar de aprendizaje fundamental, en el que las obras de ficción y las documentales ayuden al alumno -actor y explorador- en su camino hacia una mejor comprensión lectora que le permita un crecimiento personal y cultural adecuado.

## EL ESPÍRITU COLOMBO

Desde hace tres décadas se vienen -venimos- usando unos modelos de formación de usuarios basados en una serie de acciones o actividades

en las que la formación se imparte a partir de unos modelos tradicionales (cuestionables) con fichas de trabajo, unidades didácticas que inciden en determinadas destrezas, juegos de exploración y de búsqueda. Se intenta inducir a los alumnos hacia la comprensión y uso de los índices, diccionarios, clasificaciones decimales universales, etcétera, se desea que aprendan a resumir, a extraer las ideas significativas de un texto, que sepan elaborar un guión para un proyecto, etcétera.

Para ello, en la escuela se programan -programamos- actividades aparentemente bien pensadas, pedagógicamente correctas, que permiten obtener buenos resultados en lo que se refiere a completar un círculo virtuoso de alumnos entrenados en responder perfectamente a los ejercicios.

El error del planteamiento, la realidad con la que nos encontramos, sobreviene cuando se pide una búsqueda no esperada. En ese momento, el alumno no sabe cómo actuar, no tiene claro lo que debe hacer, por dónde empezar. Nos sucede lo mismo cuando usamos las nuevas tecnologías. Hemos cambiado la herramienta pero no el procedimiento. Y ahí fracasamos. Cuando se trata de responder a una pregunta relacionada



*La biblioteca es la casa de los libros, no un almacén. Si el lugar es agradable, si los libros están accesibles y los anaqueles abiertos, estamos creando las condiciones para un encuentro fantástico entre un niño y un libro.*

con la vida, cuando hay que elaborar un reporte, explicar el proceso a seguir para llegar a determinada conclusión o cuando se trata de elaborar un escrito ordenado, el fracaso se hace realidad.

Falta -nos falta- imbuir las búsquedas de un cierto *espíritu Colombo*, aquel personaje entrañable de la televisión en blanco y negro, aquel detective que usaba como única arma un lápiz y una libreta en la que iba anotando todos los detalles, todas las preguntas y observaciones, con tenacidad, con curiosidad, hasta dar finalmente con la solución al enigma. Falta -nos falta- ser un poco más audaces para situarnos al lado de los chicos y jóvenes y, como un verdadero *C.S.I.*, crecer juntos, superar desafíos, permitiendo la construcción de su propia identidad.

### LA (IN)FORMACIÓN Y EL CONOCIMIENTO

Según María Clemencia Venegas<sup>2</sup>, *la función primordial de la biblioteca escolar es acompañar procesos educativos integrales de formación de lectores (y escritores), alfabetización informacional (que no es de ninguna manera so-*

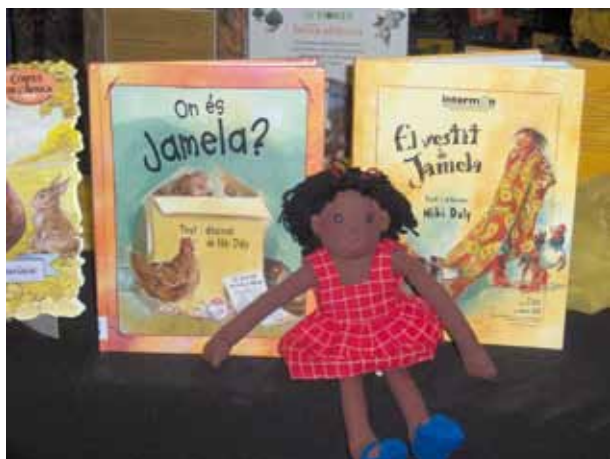
*lamente manejar computadores) y preparar a los sujetos para ejercer una ciudadanía plena, informada, participativa y propositiva. Y esto no se logra pensando en qué es más cómodo y conveniente para el bibliotecario, sino qué necesitan los estudiantes.*

Se plantean -nos planteamos- interrogantes diversos:

- ¿La biblioteca escolar ha de ser sólo informativa?
- ¿Las tecnologías, internet, hacen a los alumnos mejores investigadores?
- ¿Qué significa transformar la información en conocimiento?
- ¿Cómo podemos ayudar a los alumnos a transformar la información en conocimiento?
- ¿Cómo sabemos que la información hallada es útil, veraz y de calidad?
- ¿Cómo explicar el proceso seguido para encontrar la información?

La información (*formar hacia adentro*) tiene una relación clara con la posibilidad de reunir sabiduría, lenguaje y pensamiento y, sin duda, esta información ayuda, en un primer momento, a aumentar el conocimiento, siempre y cuando este almacenamiento de datos conduzca a conclusiones válidas, ciertas, que puedan ser interpretadas de forma correcta. Y aunque las conclusiones sean erróneas, de entrada ese proceso inicia un camino transformacional. Es un primer paso.

Ahora bien, la principal función de la biblioteca no ha de ser guardar y organizar los datos para



que vengan los alumnos recolectores a almacenarlos. Aquello que define una buena biblioteca escolar -de calidad, diría el doctor Todd<sup>3</sup>- es que uno de sus objetivos principales es ayudar a los alumnos a construir sus andamiajes culturales, su saber, que les sirvan para transformar en conocimientos sus hallazgos, que les hagan ciudadanos más reflexivos, más responsables.

Es en ese permitir que la **información se convierta en conocimiento** donde hemos de poner todos los esfuerzos, es en ese convertir las bibliotecas escolares (reales o virtuales) en lugares de encuentros (reales o virtuales) que faciliten ese flujo creativo. La biblioteca escolar, además de informativa, ha de ser *formativa*, que comprometa a los alumnos, que los convierta en agentes activos de sus necesidades curriculares y que apoye sus búsquedas.

### LA GENERACIÓN GOOGLE

Si sabemos que el uso de las tecnologías y de internet tiene un efecto positivo y mejora las habilidades académicas, si sabemos que en los centros educativos con buenas bibliotecas el índice de éxito escolar aumenta, así como la

*Es conveniente disponer la colección para que cualquier usuario pueda localizar los materiales que precise de forma autónoma, como quien va a un supermercado y encuentra los productos sin necesidad de que el personal le acompañe.*

autoestima y la confianza, si sabemos que un centro con una buena biblioteca facilita el pensamiento crítico, permite realizar trabajos cooperativos con las aulas, y si sabemos que los alumnos leen más, comprenden mejor, usan correctamente la gramática, y mejoran su estilo de escritura, entonces la función del maestro bibliotecario es clara:



Vicent Garcia Editores

Printers and Publishers of facsimile books

## Chansonnier de Jean de Montchenu

El tesoro máspreciado de la Colección Rothschild en la Bibliothèque nationale de France.



Dufay, Ockeghem, Busnois... Jean de Montchenu, quien fue Obispo de Agen (1477) y de Viviers (1478), encargó a los mejores compositores y artistas medievales la realización de este códice cordiforme.

C/ Guardia Civil 22 Patio 3 - Pº 3 46020 Valencia (Spain)

Tel.: +34 96 369 15 89 - Fax: +34 96 393 00 57

e-mails: [jventas@vgesa.com](mailto:jventas@vgesa.com) - [vgesa@combios.es](mailto:vgesa@combios.es)

web: [www.vgesa.com](http://www.vgesa.com)

- Enseñar a manejar las herramientas desde diversas perspectivas.
- Animar a formular preguntas significativas.
- Ayudar a estructurar las ideas de forma coherente.
- Generar expectativas altas.

Esto no es fácil porque el alumnado actual, estos niños y jóvenes, esta generación Google, no acaba de mostrar la excelencia investigadora que deseamos porque, en general:

Realizan búsquedas en internet de manera horizontal

- Saltan entre las páginas.
- Leen de manera superficial.
- Deciden con demasiada celeridad lo que es relevante.
- Clican insistentemente.
- Se comportan como la hormiga del cuento, almacenando los datos que descargan, con poca precisión, con poca efectividad, pasivamente.

### REFORMULAR LA FORMACIÓN DE USUARIOS

Quizá habría que replantearse este aspecto de la formación de usuarios. O quizá deberíamos -en un debate muchísimo más amplio- revisar cómo

la escuela afronta la enseñanza de la lectura (y la escritura) para no pasar vergüenza ajena cuando nuestros alumnos, después de quince años de escolaridad, llegan a la universidad y se tienen que apuntar a cursos de redacción y de lectura para, al menos, ser capaces de comprender los libros específicos de su carrera. Se nos plantean interrogantes cuando estos jóvenes universitarios tienen dificultades para interpretar datos estadísticos, redactar una carta o leer en voz alta sin errores de pronunciación, por ejemplo.

Lo que se pretende es conseguir que nuestros alumnos sean lectores y escritores *competentes*. Lo deseable es que nuestros alumnos se incorporen a la comunidad de lectores y escritores capaces de encontrar la información que necesiten, capaces de buscar argumentos para defender sus preocupaciones, capaces de conocer otros mundos, vivir otras aventuras e identificarse (o diferenciarse) con los autores o los personajes. Y eso es más fácil -iba a escribir "sólo es posible"- si la escuela favorece, posibilita (es decir, se cree) la existencia de la biblioteca escolar.

Quizá haya que -como apunta Venegas- *arrugar un poco las bibliotecas silenciosas y prístinas y correr riesgos para que sean funcionales, acogedoras, con recursos vividos, accesibles, usados... aunque no estén tan impecablemente ordenadas o se vean bulliciosas*. Creo que se refiere a hacerlas "vivas" o, como reflexiona Javier Pérez Andújar: *Nosotros vamos a llamarle leer a todo eso tan difuso y tan concreto, que a fin de cuentas es ir viviendo, o ir viviéndonos*. ■

#### Notas

1. PÉREZ ANDÚJAR, Javier. *Los príncipes valientes*. Barcelona, Tusquets, 2007. Novela imprescindible para los amantes de la lectura.
2. María Clemencia VENEGAS FONSECA trabaja en el Colegio Los Nogales de Bogotá (Colombia). Recientemente ha participado como profesora en el Primer Curso de Formación de Bibliotecas Escolares organizado por la Universidad de Antioquia. De uno de sus escritos (*La biblioteca escolar, identidad y entorno*) hemos extraído las dos citas que aparecen en el presente artículo.
3. El Doctor Ross TODD es profesor asociado en la Facultad de Ciencias de la Información de Rutgers, (Universidad Estatal de New Jersey, EEUU). Es autor de numerosas investigaciones realizadas con estudiantes y la primera persona a la que hemos oído hablar de BEC (Biblioteca Escolar de Calidad), término que designa para definir un lugar de encuentro donde el alfabetismo, la indagación, la reflexión, la imaginación, el descubrimiento y la creatividad son fundamentales para el aprendizaje de los estudiantes en todas las áreas curriculares.

#### Ficha Técnica

**AUTOR:** Centelles Pastor, Jaume.  
**FOTOGRAFÍAS:** CEIP Sant Josep - El Pi (L'Hospitalet).  
**TÍTULO:** La formación de usuarios en la biblioteca escolar de calidad (I). Transformar la información en conocimiento.  
**RESUMEN:** En este primer artículo se apuntan algunas reflexiones y numerosos interrogantes sobre hacia dónde deberíamos dirigir nuestras miradas si queremos que, realmente, la formación de usuarios sea eficaz.  
**MATERIAS:** Bibliotecas Escolares / Formación de Usuarios de Bibliotecas.



Colección maRemoto, n.º 28  
294 pp. Precio: 10,82 €



Colección maRemoto, n.º 29  
154 pp. Precio: 10,82 €



Colección Monografías, n.º 35  
312 pp. Precio: 16,00 €



Desvarios  
Poesía y pintura  
232 pp. Precio: 13,00 €



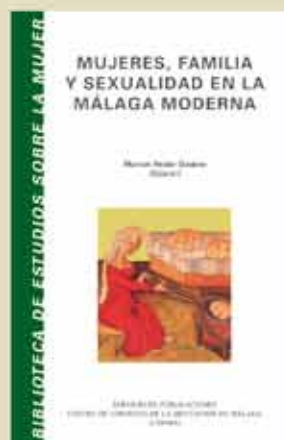
Colección Divulgación, n.º 4  
160 pp. Precio: 18,00 €



Colección Territorios Interiores  
n.º 3. Casabermeja  
147 pp. Precio: 25,00 €



Colección Miradas del tiempo  
n.º 2. Colmenar  
126 pp. Precio: 15,00 €



Colección Biblioteca Estudios  
sobre la Mujer, n.º 29  
264 pp. Precio: 7,81 €



Colección Biblioteca Popular  
Malagueña n.º 103  
412 pp. Precio: 7,21 €



Colección Biblioteca Popular  
Malagueña n.º 104  
264 pp. Precio: 7,21 €



**El usuario  
no es**

**un código de barras**

## **LA PARTICIPACIÓN DEL ALUMNADO EN LA GESTIÓN DE LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA**

La biblioteca universitaria actual está viviendo un momento de profundo cambio. Por un lado, desde hace algunos años, se trabaja en la adaptación de las instalaciones y los servicios a las necesidades de la era digital, teniendo en cuenta las posibilidades que ofrecen las nuevas tecnologías; y, por otro, se ven inmersas en el proceso de adaptación de las universidades españolas al modelo educativo que establece el nuevo Espacio Europeo de Educación Superior. La reestructuración de las titulaciones y la puesta en marcha de nuevos métodos de enseñanza, suponen todo un reto en la planificación de los servicios de biblioteca.

Nos encontramos, por tanto, en un momento en el que la biblioteca universitaria debe aprovechar las oportunidades que le brinda el proceso de Bolonia para tratar de afianzar y potenciar sus servicios dentro del marco universitario.

Para poder promover y desarrollar los cambios y adaptaciones adecuados será necesario tener un conocimiento fiable de lo que los usuarios esperan de nosotros. Ahora más que nunca, es preciso diseñar fórmulas que fomenten la interacción con los usuarios, teniendo en cuenta que la

*Ahora más que nunca, es preciso diseñar fórmulas que fomenten la interacción con los usuarios, teniendo en cuenta que la biblioteca da servicio a toda la comunidad universitaria.*

biblioteca da servicio a toda la comunidad universitaria y, por lo tanto, ha de establecer canales de comunicación con cada uno de los colectivos, de manera que pueda garantizar la participación activa de todos ellos.

En este sentido, se debe señalar que, tradicionalmente, la comunicación con el profesorado ha sido fluida gracias, en gran medida, a los canales institucionales, a su participación en la gestión universitaria y a su cercanía con el personal de la biblioteca. Por lo que consideramos que debemos centrar nuestros esfuerzos en conseguir una comunicación proactiva con los alumnos. Es preciso intentar que los estudiantes universitarios jueguen un rol dinámico dentro de la gestión de la biblioteca y que sean conscientes de la importancia de su participación en la mejora del servicio.

Existen métodos muy variados para conocer e identificar las necesidades y expectativas de nuestros usuarios. Podemos observar cómo en la mayoría de las *Cartas de servicios* de las bibliotecas universitarias se recogen, además de los compromisos de calidad de la biblioteca con sus usuarios, los distintos canales o formas de participación con los que cuenta la biblioteca.

Los instrumentos para favorecer la participación de los alumnos en la biblioteca universitaria han ido evolucionando, desde los tradicionales libros de felicitaciones, quejas y sugerencias y los buzones instalados en sus dependencias, a su participación en los órganos de representación de la Universidad, con presencia en las comisiones de bibliotecas, hasta el desarrollo de encuestas de satisfacción y de estudios sobre expectativas del usuario. Además, en los últimos años, estos canales de participación se han visto enri-

*La calidad en la gestión de la biblioteca universitaria pasa inevitablemente por conocer las necesidades y expectativas de nuestros usuarios. Una comunicación constante y fluida con ellos nos ayudará a planificar la mejora de los servicios. Por ello, es necesario poner a disposición de toda la comunidad universitaria canales de participación que nos aseguren una relación activa entre todas las partes implicadas.*



*En las bibliotecas, tradicionalmente, se ha dado la contradicción de que las personas que atienden directamente a los usuarios son las que tienen los niveles más bajos, una mayor inestabilidad laboral e, incluso, suelen ser los peor formados.*

quecidos gracias a la implantación de buzones virtuales, foros de discusión electrónica e, incluso, blogs que multiplican notablemente las vías de comunicación con el usuario.

Pero la realidad es que todas estas herramientas no garantizan la participación activa de los alumnos. Generalmente, foros y blogs virtuales se nutren básicamente de las aportaciones del personal de la biblioteca, siendo escasas las intervenciones de los estudiantes. Las sugerencias que se reciben, bien en los buzones de la biblioteca o bien de forma virtual, no suelen estar relacionadas con la gestión del servicio sino que, en demasiadas ocasiones, se limitan a denunciar pequeñas deficiencias de las instalaciones (ruidos, climatización, iluminación, etc.), o bien son peticiones puntuales para solicitar la compra de algún libro o material. La mayoría de estas quejas, peticiones o sugerencias nos ayudan a mejorar cuestiones puntuales de la biblioteca e, incluso, a completar lagunas de la colección bibliográfica pero, en realidad, no nos aportan información fiable y útil para la toma de decisiones relativas a la planificación estratégica del servicio.

Otro problema añadido dentro de la utilización de estas herramientas de comunicación es el anonimato de algunas aportaciones. Este hecho, que si bien favorece la opinión libre de los usuarios, dificulta el *feedback* con ellos y, de alguna manera, la comunicación activa. Las limitaciones que encontramos en la

aplicación de estas herramientas nos llevan a apostar por la atención personalizada a los usuarios. El trato directo en el día a día nos permite obtener una información continua y fiable sobre la opinión que el alumnado tiene del servicio que se les ofrece y anticiparnos a sus necesidades.

El usuario se convierte así en la primera y principal fuente de información para la toma de decisiones. Su opinión y valoración de los servicios ayuda a detectar los puntos críticos y deficiencias del mismo. Esta idea es fundamental si tenemos en cuenta que la comunidad universitaria es cada vez más heterogénea, lo que supone una diversidad personal, cultural y hasta lingüística, a la que tenemos que dar respuesta. Los recursos y servicios deben cubrir las necesidades de alumnos, profesores e investigadores de diferentes niveles académicos, de diversas titulaciones y campos de especialización; y, cada vez más, de personas procedentes de países extranjeros, personas de edad avanzada e, incluso, usuarios con algún tipo de discapacidad.

Ante esta diversidad de necesidades y expectativas de los usuarios, todo el perso-





nal de la biblioteca debe ser consciente del potencial informativo que supone el trato directo y personalizado con cada uno de estos colectivos. Por ello, se debe huir del excesivo reglamentarismo, de la burocracia, del uso de fórmulas estandarizadas que llevan, en algunos casos, a tratar al usuario como un código de barras. Sin duda, la clave está en centrarnos en la persona y en sus necesidades, a partir de un trato personalizado, lo que nos garantizará una relación permanente en beneficio de ambos.

En las bibliotecas, tradicionalmente, se ha dado la contradicción de que las personas que atienden directamente a los usuarios son las que tienen los niveles más bajos, una mayor inestabilidad laboral e, incluso, suelen ser los peor formados. En el caso de las bibliotecas universitarias, por ejemplo, ha habido un uso y abuso de becarios de colaboración para la atención a los usuarios, lo que iba en detrimento del propio servicio. Desde hace unos años esta situación se ha ido corrigiendo, siendo cada vez más habitual encontrarnos los puntos de información atendidos por personal cualificado. Por ello, la atención a los usuarios de la biblioteca debe ser una competencia de todo el personal, que no sólo atañe a aquellas personas que atienden los mostradores de información de forma estable o esporádica, sino que debe ser un cometido básico de todos los profesionales de la biblioteca. Tanto si se trata de una consulta que requiere un dominio científico, como si es una mera información general, el usuario debe per-

cibir empatía y confianza en las personas que le atienden. Ha de entenderse que la biblioteca es un servicio, un espacio abierto a la comunicación, donde se trabaja con personas, no con libros, y donde las necesidades del usuario son el objeto de nuestro trabajo. La atención al público representa una oportunidad de crear usuarios satisfechos, mejorar la lealtad y generar una publicidad boca a boca positiva.

Una de las principales herramientas que han adoptado las organizaciones del sector público para medir y hacer un seguimiento de la satisfacción de los usuarios ha sido la evaluación periódica.

Para la Universidad de Castilla-La Mancha la búsqueda de la calidad de los servicios ha sido prioritaria desde los años 90 y, para ello, la institución académica ha hecho un gran esfuerzo para convertir el trabajo cotidiano en una gestión centrada en la satisfacción del usuario y la mejora continua de los servicios. Tras varios años de procesos de evaluación y la aplicación del modelo EFQM para la gestión, este trabajo se ha visto recompensado con la concesión del Sello a la Calidad Europea en el año 2004 y, recientemente, el Sello de Excelencia Europea +500, reconocimientos otorgados por la agencia nacional AENOR.

En este contexto, la biblioteca universitaria de Castilla-La Mancha también ha centrado su gestión en el diseño de servicios por y para los usuarios. Este cambio en la planificación del servicio ha tenido lugar después de varios procesos de autoevaluación, en los que las encuestas de satisfacción de los usuarios se definían como



*Tanto si se trata de una consulta que requiere un dominio científico, como si es una mera información general, el usuario debe percibir empatía y confianza en las personas que le atienden.*

una de las herramientas clave del proceso y completado, en 2007, con la realización de una encuesta de expectativas, diseñada e implementada a partir de la herramienta LibQual<sup>1</sup>. Esta última iniciativa nos ha permitido conocer las percepciones e intereses de nuestros usuarios con mayor fiabilidad que en ocasiones anteriores, principalmente, por el novedoso planteamiento de la encuesta, así como la alta participación de todos los colectivos de la universidad.

Los datos obtenidos en este procedimiento han sido fundamentales para la reestructuración de los servicios e, incluso, de las instalaciones. A partir de sus opiniones y sugerencias, se ha ido adaptando la biblioteca a las exigencias de los nuevos sistemas de aprendizaje: ampliación de los equipos informáticos a disposición de los usuarios, préstamo de ordenadores portátiles, mejores accesos a Internet a partir de la implantación de acceso wifi en todas las bibliotecas, creación de salas para trabajos en grupo, e incluso, ampliación de los horarios de apertura al público.

Así, la información extraída por los distintos canales de participación y la atención directa con el usuario, nos ha permitido modificar notablemente la filosofía de gestión, centrando nuestros esfuerzos en el usuario, lo que ha supuesto un proceso de adaptación para todo el personal de la biblioteca.

Se trata de un proceso lento y continuo, que ha de permitir la adaptación a las necesidades de los usuarios, siempre cambiantes. El usuario debe sentir que forma parte de este proceso de mejora y adaptación de los servicios. Para ello, la biblioteca universitaria ha de trabajar y desarrollar las herramientas y métodos necesarios, con el fin de crear una relación de confianza entre el personal y los usuarios, lo que servirá, sin duda, para establecer una relación permanente y valiosa entre todos los implicados. ■



## Notas

1. El modelo Libqual desarrollado por la ARL (Association of Research Libraries) ha sido adaptado en España por el grupo SECABA, de la Universidad de Granada, y aplicado, hasta el momento, en la evaluación de las bibliotecas de la Universidad de Jaén, Huelva, Granada, Pablo Olavide y Castilla-La Mancha.

## Ficha Técnica

**AUTORAS:** Alfaro Torres, Paloma y Sánchez García, Sandra.

**FOTOGRAFÍAS:** Biblioteca de la Universidad de Castilla-La Mancha.

**TÍTULO:** El usuario no es un código de barras. La participación del alumnado en la gestión de la biblioteca universitaria.

**RESUMEN:** Se describe en este artículo la forma en que los usuarios pueden desempeñar un rol dinámico en la gestión de la biblioteca universitaria de Castilla-La Mancha. De esta forma la biblioteca se ha ido adaptando a las experiencias de los nuevos sistemas de aprendizaje.

**MATERIAS:** Bibliotecas Universitarias / Gestión Documental / Objetivos de las Bibliotecas / Servicios de las Bibliotecas Universitarias / Usuarios de Bibliotecas / Castilla-La Mancha.



# ibliotecas de Andalucía

Dirección General del Libro y del Patrimonio Bibliográfico y Documental



JUNTA DE ANDALUCÍA  
CONSEJERÍA DE CULTURA

Rafael Jiménez y Olga Álvarez  
Biblioteca de la Universidad  
Nebrija (Madrid)

# LA PUERTA ABIERTA AL MUNDO DE LOS *BYTES*

**El nuevo catálogo de la  
Universidad Nebrija:  
punto de encuentro de  
usuarios y bibliotecarios**

Para ofrecer un servicio acorde con la universidad del siglo XXI, en la Universidad Nebrija se ha buscado y encontrado una nueva herramienta. Se trata de un catálogo donde la presencia directa en el espacio virtual hace que mejoren los servicios a través de la participación activa de los usuarios.

## El salto de un sistema a otro

*¿Puedo ver desde el catálogo el documento en formato pdf de las tesis, DEAs, proyectos fin de carrera o proyectos fin de máster?; Estoy enfermo/a y hoy tengo que devolver unos libros prestados: ¿puedo renovar el préstamo desde casa por ordenador?; ¿Me tenéis al día de las novedades de mi interés que llegan a la biblioteca?*

A éstas y a otras muchas preguntas teníamos que contestar con un *no, lo siento, pero...* debido a las limitaciones de nuestro sistema integrado de gestión de bibliotecas (SIGB): una herramienta digna pero insuficiente para las necesidades de nuestra comunidad universitaria. Ofrecíamos el servicio, desde luego, pero no de la manera en que creíamos se merecían los estudiantes y profesores de una universidad del siglo XXI.

En la situación en la que nos encontrábamos con nuestro sistema informático sufríamos una desconexión total con la *web* y con el *campus virtual* de la Universidad, lo que nos convertía en una isla de información dentro de la propia institución. Pero, además, nuestro catálogo en línea era limitado, invertíamos gran parte de nuestro tiempo duplicando datos de carácter personal, y nuestra visibilidad e imagen, dentro y fuera de la Universidad, eran pobres.

Por otro lado, la implantación del sistema europeo de transferencia de créditos (ECTS) obliga a nuestras universidades a introducir cambios profundos en las formas de transmitir el conocimiento, y convierte a las bibliotecas en un apoyo fundamental para esta tarea. Es imprescindible, para este tipo de aprendizaje, que las tareas y objetivos que han de desarrollar los alumnos se puedan alcanzar in situ o remotamente y que, por lo tanto, puedan llevarse a cabo mediante distintas tecnologías: *www*, correo electrónico, videoconferencia, foros, etc.

Avalados por estas necesidades y razones nos adentramos en la búsqueda de una nueva herramienta informática de trabajo, basándonos en las experiencias de otras universidades españolas, para dirigir finalmente nuestra mirada hacia los tres o cuatro programas fundamentales que estas utilizan. Una vez hechas las demostraciones y presentados los presupuestos, pudimos dar entrada al departamento de *Servicios Informáticos*, sin cuya colaboración y apoyo resultaría imposible llevar a cabo un proyecto de esta envergadura. Y metiendo en la coctelera una oferta económica determinada, un *software* y *hardware* adecuados y compatibles con las tecnologías de la información y la comunicación

(TIC) de la Universidad, y una interfaz de trabajo cómoda, sencilla y con las funciones principales que precisábamos, apareció un candidato muy adaptado a nuestras necesidades.

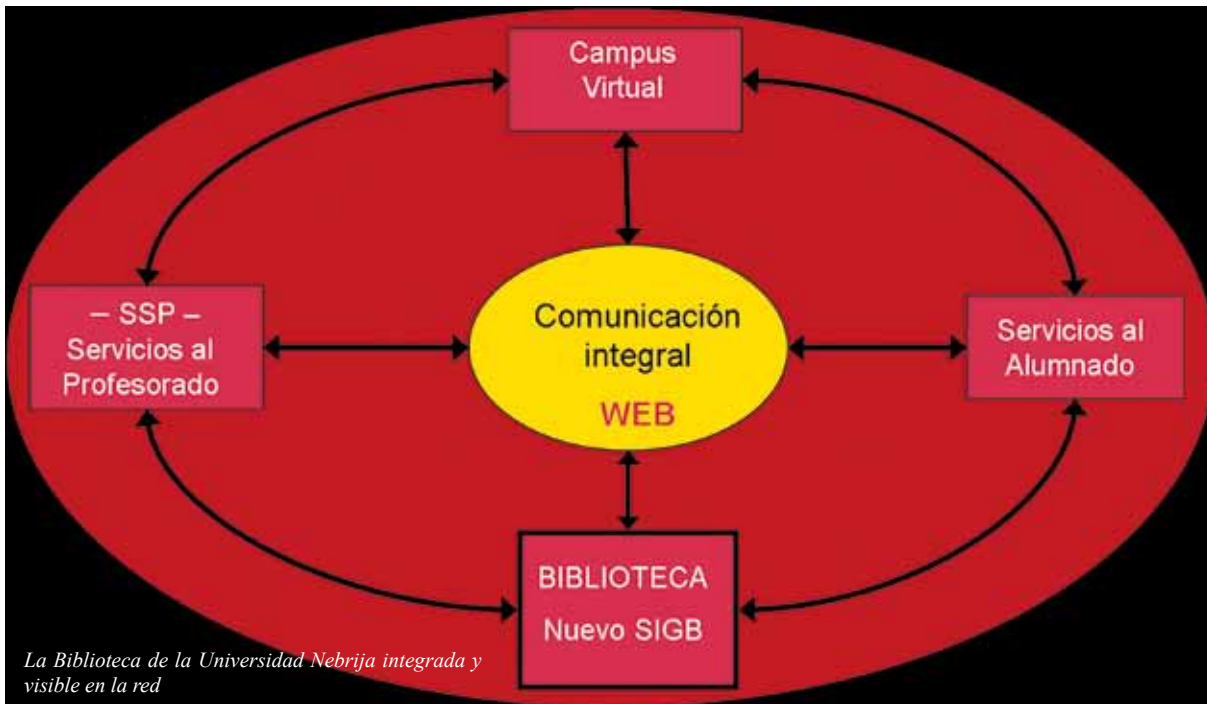
Hecha la elección, y por fin con todo en marcha, podemos decir que esta nueva herramienta nos integra de lleno en el espacio virtual de la Universidad, y mejora los servicios a través de la participación activa de los usuarios por medio de su espacio privado en el catálogo electrónico (OPAC). Como funciones básicas y avanzadas propias de un SIGB, el *software* cuenta con servicios de consulta asistida por campos o búsqueda en campo general, mediante términos en mayúsculas, minúsculas, con/sin acento, etc., y posibilidad de uso de operadores booleanos (Y, O, NO) y truncamientos. Las búsquedas pueden acotarse por lengua, país, soporte, materias, etc., y pueden establecerse distintos subcatálogos para el filtrado. Los resultados en pantalla se muestran gracias a múltiples formatos de visualización (ISBD, etiquetado, MARC, Dublin Core, MARCXML, etc.) y puede recurrirse a un archivo histórico de búsquedas en cualquier momento de la sesión, o salvar un conjunto determinado de documentos enviando los resultados a una impresora, un fichero o una cuenta de correo electrónico.

Junto a las funciones clásicas de las soluciones de gestión documental, siempre mejoradas, se nos abre por fin un *catálogo* de nuevas posibilidades que introducen a nuestros lectores directamente en la gestión total de sus propias relaciones con la red de bibliotecas de la Universidad. Analicemos este interesante panorama.

## De la opacidad a la transparencia: por fin visibles e integrados

En un mundo en el que la visibilidad, dentro y fuera de las organizaciones, resulta fundamental para *estar* e interactuar, la Biblioteca de la Universidad Nebrija se encontraba con dos problemas principales; en primer lugar, con el hecho de mantener aún con nuestros usuarios una relación distanciada -que no a distancia-, lo que implicaba la constante necesidad de que estos acudieran presencialmente a las distintas sucursales de la red para resolver y solicitar todo tipo de asuntos y servicios.

Bien es cierto que muchos servicios de los que las bibliotecas universitarias están obligadas a dar, como el préstamo interbibliotecario, el préstamo entre sucursales de sus redes, la reserva de documentos prestados, etc., se daban, como hemos anticipado, mediante los clásicos



impresos de solicitud en mostrador, que andando los años se transmutaron en formularios electrónicos en Internet.

Estos, sin embargo, pese a facilitar algo la tarea, no dejaron nunca de ser copias de los impresos tradicionales, con pocas ventajas añadidas debido a la desconexión real con el SIGB. En segundo lugar, la visibilidad de la red de bibliotecas quedaba fuertemente tocada por su falta de integración con el resto de sistemas de la Universidad: los servicios al profesorado, al alumnado, y el campus virtual.

En sus espacios privados y personales, nuestros usuarios disponían de numerosos servicios en red, pero en modo alguno de un acceso directo al catálogo de la Biblioteca y a cualquier posibilidad de autogestión.

Si antes no *estábamos*, ahora *estamos*. Tenemos presencia directa en el espacio virtual de una comunidad universitaria que compagina para sus fines la *presencialidad* con la virtualidad. Y parece innegable que las bibliotecas de las universidades deben ocupar su sitio en ese mundo de *bytes* que complementa a ese otro físico o presencial en el que están desde hace largo tiempo. Aunque dispusiéramos ya de un espacio *web* propio, la puerta principal -el catálogo-, que interconectara este con nuestros usuarios, se encuentra por fin abierta de par en par -un catálogo mejorado y potenciado- para toda la comunidad universitaria.

### Vamos por pasos: lo que es ya una realidad

Como en todo proceso de migración e implantación de un sistema informático, las cosas deben hacerse por pasos. Para una primera fase de trabajo e implantación de servicios, partiendo de la lógica premisa de tener nuestro catálogo ya migrado e integrado en el nuevo sistema, se ha partido de dos elementos fundamentales para desarrollar: el módulo de circulación y las posibilidades de autogestión de los usuarios.

Con respecto a la circulación, una de las principales preocupaciones ha sido la de poner en marcha y a pleno rendimiento los servicios de circulación que siempre hemos ofrecido: viejos servicios con nueva cara. Hasta ahora, los servicios de reserva y préstamo intercampus debían hacerse mediante el envío de formularios al efecto alojados en nuestra página *web*. Estos formularios apenas sustituían a los viejos impresos, con la única ventaja de ahorrar al usuario la necesidad de presentarlos físicamente en la sucursal de turno. Por lo demás, los inconvenientes seguían siendo varios: para los usuarios, el hecho de hacer reservas o solicitar préstamos intercampus sobre ejemplares cuya situación real no era fiable, más allá de la información de nuestro catálogo sobre su condición de residencia o préstamo. Si había reservas o solicitudes anteriores, el usuario carecía de esta información. Para los bibliotecarios, el problema residía en cotejar la situación real del ejemplar, comunicar con el usuario si la petición resultaba imposible, e imprimir las solicitudes como si