

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.

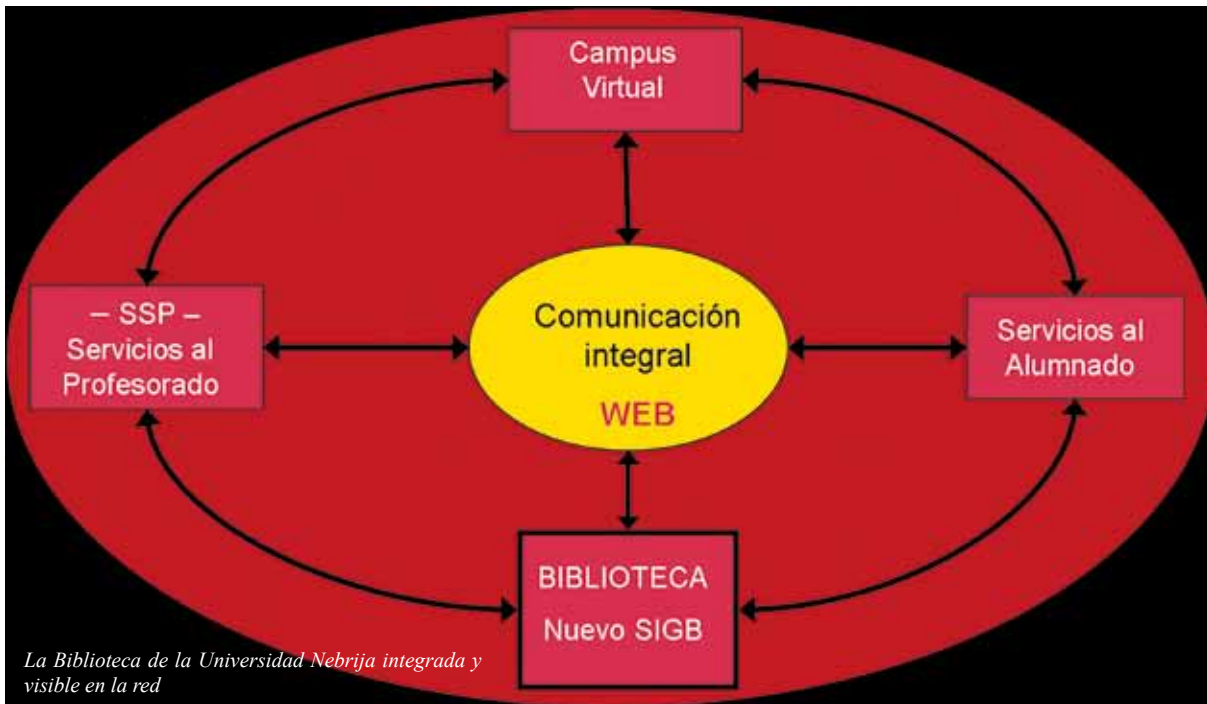
Hecha la elección, y por fin con todo en marcha, podemos decir que esta nueva herramienta nos integra de lleno en el espacio virtual de la Universidad, y mejora los servicios a través de la participación activa de los usuarios por medio de su espacio privado en el catálogo electrónico (OPAC). Como funciones 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

de viejos impresos en mostrador se tratara para gestionarlas de la misma manera tradicional. Durante todo este proceso, resultaba imposible anular o modificar las solicitudes por parte de los usuarios, a no ser que estos llamaran expresamente para ello, circunstancia que no solía darse casi nunca.

En cuanto al servicio de renovación de préstamo, resultaba imposible hacerlo de esta forma, debido a la lentitud del sistema y la imposibilidad de evitar contingencias durante el tiempo habido entre la solicitud de renovación y la renovación efectiva. Por ello, se habilitó un sistema de renovación telefónica que informaba en tiempo real al usuario sobre la posibilidad o no de la solicitud de renovación que pedía.

Ahora estos servicios pueden gestionarse íntegramente desde el sistema, y no de forma paralela a este, de manera que las reservas, las solicitudes de préstamo intercampus y de renovación de préstamos, se realizan contando siempre con información del sistema en tiempo real, y teniendo en cuenta las condiciones reales sobre los ejemplares y los usuarios afectados.

Al otro lado de la línea de comunicación se encuentran los lectores, ya que todos estos servicios son directamente solicitados por nuestros usuarios desde su propio perfil personal a través del OPAC, sin que, en principio, el bibliotecario tenga que intervenir en el proceso.

Otro aspecto sobre el que pivota la nueva transparencia de la red de bibliotecas de la Universidad reside en el hecho de la comunicación. Hasta ahora la comunicación, materializada presencialmente en las propias sucursales de la red o a través de una cuenta de correo electrónico genérica, tropezaba con los problemas mismos de la *presencialidad* y con los de la desconexión de muchos servicios de un eje principal de trabajo. Aún manteniéndose, en buena lógica, la comunicación interpersonal presencial, gracias a la existencia de un perfil propio para cada usuario -una cuenta de red única y personalizada que coincide punto por punto con la que posee el usuario para todos sus servicios en la Universidad- son posibles mediante la autogestión no sólo los servicios de circulación que hemos mencionado antes, sino también la comunicación directa a través de este canal privado con los bibliotecarios de la red, bien dirigiendo preguntas, comentarios o sugerencias que les serán rápidamente contestadas en su propio espacio privado, bien solicitando la adquisición de fondos bibliográficos para cuyo trámite, puntualmente, se les irá ofreciendo información. De hecho, una de las grandes aportaciones del nuevo

sistema informático es que esta nueva comunicación permite al usuario hacer un seguimiento constante de todas sus operaciones, solicitudes y comunicaciones, ya que recibe información en su propio espacio virtual de cada paso y estadio en que se encuentran, pero también a través de mensajes y cartas personalizadas por correo electrónico, puesto que la situación de su cuenta de usuario, sus préstamos, reservas o solicitudes, le es anunciada también de esta manera. Son así, espacio virtual y correo electrónico, dos hilos de costura para lo que nos parece el tejido de una buena red, donde la visibilidad para el usuario (servicios y relaciones con la biblioteca) y el bibliotecario (necesidades de los usuarios, gestión del fondo bibliográfico según demanda, optimización del uso y adquisición de los recursos de información, etc.) resulta indiscutible.

Un aspecto importante de esta primera fase de trabajo ha consistido en la extensión de la consulta. Hasta ahora, el catálogo ofrecía condiciones para la búsqueda multicampo en una *interfaz* de OPAC que, tras la ejecución de la consulta, mostraba resultados en pantalla para su selección y análisis más detallado, dando información sobre la descripción bibliográfica de las obras y la situación de préstamo de los ejemplares asociados. Aquí se acababan las posibilidades, precisándose de una nueva consulta para cualquier otra búsqueda relacionada con la anterior. Un sistema efectivo pero limitado.

Con las posibilidades de extensión de la consulta que ofrece el nuevo sistema, la posibilidad de derivar esta a través de conceptos y espacios bibliográficos internos o externos se hace realidad. Una vez efectuada cualquier consulta desde la interfaz de entrada del OPAC, y con los resultados en pantalla, es posible extender-



El mostrador de préstamo e información bibliográfica: tradicional punto de encuentro en la biblioteca



Vista de la sucursal del Campus de Dehesa de la Villa

la mediante los elementos hiperenlazados que relanzan la estrategia de consulta sobre el catálogo: coautores y otros responsables de la obra, materias asignadas o distintas ediciones de la obra. Resulta destacable el hecho de que cualquier búsqueda pueda relanzarse, tanto si hay respuesta en nuestro propio catálogo como si no la hay, hacia afuera, es decir, hacia numerosos recursos informativos externos a la Universidad donde podrá seguir derivándose la misma, ampliando, pues, las posibilidades para el hallazgo de información pertinente y valiosa.

Finalmente, mediante la gestión de su propio espacio virtual en el sistema, cada usuario puede crear y gestionar sus propios enlaces personalizados a diversos recursos de información en Internet o en la red interna de la Universidad. Identificándose siempre con su cuenta de usuario, y una vez dentro del catálogo, todos los enlaces creados permitirán trabajar con este y con los recursos elegidos de forma conjunta y eficaz, sin tener que abandonar una plataforma para entrar en otra, y dotándole, en fin, poco a poco, de un perfil profesional propio que definirá su trabajo y sus necesidades de información.

Sigamos por pasos: lo que se viene encima

Con vistas a una fase posterior de desarrollo e implantación, cuando usuarios y bibliotecarios tengamos estabilizado nuestro trabajo alrededor de las nuevas funciones ya en marcha, se presenta toda una suerte de funciones de enriquecimiento orientadas a la búsqueda bibliográfica, al hallazgo de sus resultados, y a la interacción cada vez mayor de nuestros usuarios en un espacio que ya es suyo.

Las posibilidades se encaminan, desde ahora, a las operaciones de difusión selectiva de información (DSI). La DSI es un servicio de alerta me-

dante el cual el usuario del centro recibe noticia de la información y documentación novedosa que le interesa. Hasta ahora, la generación de alertas de información a la carta había resultado prácticamente imposible, al no disponer de herramientas ágiles y llevaderas que permitiesen asumir una empresa de este tipo. A partir de este momento la DSI -como servicio integrado en el nuevo sistema- se hará posible de forma automática poniendo en relación los distintos intereses temáticos y sus correspondientes lectores, en un proceso que tiene su objeto de trabajo en el fondo bibliográfico que continuamente va entrando en la red de bibliotecas.

Además de esto, tenemos la oportunidad de utilizar esta nueva herramienta como plataforma para entrar de lleno en las posibilidades que bibliotecas y centros de documentación de diversos ámbitos han asimilado de camino a la web 2.0. Desde y en el propio catálogo, mediante las rutas de hiperenlaces creadas a propósito, podemos llegar al espacio virtual de que dispone la red de bibliotecas, mientras esperamos -o de forma paralela- la cercana implantación de estos servicios de la web interactiva en el propio sistema.

La disponibilidad inmediata de bibliografías recomendadas, previstas y configuradas con antelación en el catálogo, facilitará igualmente el acceso a recursos específicos de información, lo que ahorrará tiempo a profesores y alumnos, al tiempo que trasladará a este espacio de forma prácticamente íntegra la parte bibliográfica de los programas de estudio e investigación. Y de forma complementaria, la consulta directa de catálogos externos mediante la interfaz de búsqueda del catálogo (a través del protocolo de comunicaciones Z39.50) acercará también un poco más el fondo bibliográfico y los recursos de información de centros e instituciones que

La implantación de una nueva herramienta preparada para dar cumplimiento a este reto nos pone en el buen camino, pero no lo soluciona todo.

tienen estrecha relación con las características de nuestra Universidad.

Entre tanto, y a la par que continuamos diseñando y mejorando, queda también para una siguiente fase de implantación y desarrollo la gestión de la información multimedia. Hasta el momento la carga multimedia anclada o imbricada en nuestras referencias bibliográficas era nimia. Las posibilidades para desarrollar una nueva dimensión multimedia de nuestro catálogo, que lo convierta en un repositorio base del fondo bibliográfico que acerca el documento principal a través de sus puertas de entrada al contenido (cubiertas, índices y sumarios, etc.), nos animan a hacer de él algo más que un desarrollado catálogo de referencias. Y esta posibilidad acercará aún más el fondo bibliográfico real a nuestros usuarios, perfilando así el catálogo como ese espacio de encuentro más sólido entre el lector y el fondo, en un alejamiento cada vez mayor de la mera abstracción que a veces representan las referencias bibliográficas.

Muchos de los aspectos referidos en este artículo avanzan directamente por el camino que lleva a la satisfacción de unas necesidades académicas derivadas de la nueva reforma universitaria auspiciada por los acuerdos de Bolonia. La gestión de bibliografías o de recursos de información multimedia en todos los formatos, es parte de un concepto de trabajo que enraíza con los cometidos del trabajo docente, discente y de investigación en los que hace hincapié la reforma universitaria en toda Europa. Desde este y otros puntos de vista ya comentados, el catálogo de la Universidad Nebrija se presenta como punto de encuentro de esas necesidades -resueltas o en desarrollo- y sus usuarios.

Concluimos, pero estamos arrancando

Asentar estos servicios, depurarlos y consolidarlos, así como desarrollar las tareas de futuro mencionadas, llevará tiempo y mucho trabajo. En la Biblioteca de la Universidad Nebrija estamos dispuestos a trabajar para conseguir este objetivo y afianzar la calidad y presteza de nuestros servicios. La implantación de una nueva herramienta preparada para dar cumplimiento a este reto nos pone en el buen camino, pero no lo soluciona todo. Es necesario contar con un equipo humano dispuesto a explotar las posibilidades que se nos ponen al alcance de la mano. De momento, el personal de la red de bibliotecas de esta Universidad ha trabajado con ahínco para conseguir un resultado óptimo en el proceso de migración desde el anterior sistema informático hasta el actual. Y trabaja también en el empeño -aspecto no menos importante- de formar e implicar a toda la comunidad universitaria en esta empresa, de forma paralela y coordinada con su progresiva implantación.

Pero no ha actuado solo, pues sin el apoyo y el trabajo de nuestros compañeros del Departamento de Servicios Informáticos -que han vigilado los detalles delicados en la instalación del sistema y en la resolución de los problemas informáticos surgidos-, y de nuestros compañeros del Departamento de Comunicación -que nos han ayudado a hacer visible el cambio y a promocionar esta nueva herramienta y sus posibilidades entre nuestros usuarios-, así como de la Universidad, que ha confiado en nosotros y ha apoyado este proyecto desde sus inicios, no habría sido posible que el barco llegara a buen puerto. Ahora es cosa nuestra que las etapas del viaje se sigan sucediendo. ■