

La apuesta tecnológica

de la Biblioteca y Archivo de la Universidad Autónoma de Madrid

Con el fin de satisfacer las necesidades de sus usuarios mediante la mejora de los procesos y servicios bibliotecarios, la Biblioteca y Archivo de la Universidad Autónoma de Madrid ha implantado soluciones tecnológicas acordes con dichas necesidades. El resultado ha sido tanto la ampliación de la cartera de servicios como la mejora de los ya asentados. Veamos cómo se han conseguido estos objetivos.

La Biblioteca y Archivo de la Universidad Autónoma de Madrid, como muchas otras bibliotecas universitarias españolas, lleva inmersa en procesos de gestión de calidad desde hace años. Esta gestión supone el establecimiento de objetivos encaminados a satisfacer las necesidades de los usuarios, así como el compromiso de mejora continua de los procesos y servicios bibliotecarios. En este tiempo la Biblioteca y Archivo ha considerado fundamental que el logro de estos objetivos pasa por identificar, evaluar, planificar e implantar soluciones tecnológicas acordes con las necesidades específicas que se detecten. Así fue formulado ya en el Plan Estratégico del Servicio de Biblioteca y Archivo (2006-2008), cuya finalidad era anticiparse a los retos de la adaptación de la Universidad al Espacio de Educación Superior, y se reafirmó a finales de 2010 cuando, con la aprobación de la definición de la misión, visión y valores de la Biblioteca, se apostó expresamente por la innovación tecnológica como elemento básico para el desempeño de la labor bibliotecaria de apoyo a la investigación y la docencia.

Como resultado de esta estrategia, la Biblioteca y Archivo ha puesto en marcha distintos proyectos que han permitido, por un lado, innovar y ampliar la cartera de servicios ofrecidos a los usuarios y, por otro, mejorar otros perfectamente asentados. Todo ello ha requerido un esfuerzo adicional del personal de la Biblioteca, cuya profesionalidad le ha permitido asimilar e impulsar los nuevos retos, así como reforzar la colaboración transversal con otras unidades de la Universidad.

Puestos adaptados

En colaboración con diversas unidades de la Universidad se dotaron e instalaron puestos de estudio adaptados a personas con diversidad funcional. La Oficina de Acción Solidaria y Cooperación de la UAM contó con el apoyo técnico de Tecnologías de la Información y logró la financiación del equipamiento, asumido por la Fundación Adecco y la empresa farmacéutica GlaxoSmithKline España.

En mayo de 2009 se instalaron los primeros puestos y en 2010, con el puesto de la Biblioteca Politécnica operativo, finalizó el proceso. Las ocho bibliotecas de centro disponen de un puesto de estas características, con mesas regulables en altura y distintas adaptaciones físicas para facilitar su uso a usuarios con diferentes discapacidades. Además, los equipos informáticos tienen instalado hardware y software específico para estos usuarios. La ONCE colabora en la formación del personal bibliotecario en el manejo de estos puestos.



Cartel del préstamo de portátiles

Préstamo de portátiles

Otro proyecto transversal con Tecnologías de la Información de la UAM se puso en marcha en mayo de 2008: el servicio de préstamo de ordenadores portátiles. El proyecto fue iniciativa de la Oficina de Convergencia Europea de la Universidad e inicialmente se ofrecieron 160 equipos que fueron posteriormente ampliados a 280 en septiembre de 2010. Los equipos tienen instalados cierto número de programas informáticos con licencia de uso en la universidad. Además se pueden conectar a la red inalámbrica y permiten trabajar tanto en entorno Windows como en Linux. Tecnologías de la Información se responsabiliza del correcto funcionamiento de los equipos, mantenimiento de software y hardware, así como de los asuntos ligados a la contratación administrativa de los mismos. Por su parte, la Biblioteca y Archivo ofrece su experiencia en atención al público, gestiona el préstamo diario de estos equipos, tramita las incidencias de mantenimiento y periódicamente realiza una descarga actualizada de la imagen para asegurar que los equipos están en condiciones técnicas óptimas (sistemas operativos, antivirus, actualizaciones de programas, etc.). La acogida del servicio fue extraordinaria: las cifras de préstamo de estos equipos son elevadas, con un

En los últimos años la Biblioteca y Archivo de la UAM ha puesto en marcha distintos proyectos que han permitido, por un lado, innovar y ampliar la cartera de servicios ofrecidos a los usuarios y, por otro, mejorar otros perfectamente asentados.

uso muy intensivo a lo largo de todo el año. Además, los usuarios tienen un nivel de exigencia muy alto respecto a este servicio y son muy activos manifestando a la Biblioteca su frustración y descontento cuando el servicio no se realiza en condiciones adecuadas.

RFID y autopréstamo

La implantación de un sistema de identificación de la colección basado en la tecnología de radiofrecuencia ha sido el proyecto más ambicioso de la Biblioteca y Archivo, y resultará especialmente relevante en un futuro inmediato por sus implicaciones sobre los procedimientos internos bibliotecarios. Se planteó como un proyecto a tres años que ha debido extenderse un año más de lo previsto: el proyecto se inició de forma piloto en la Biblioteca de Psicología a finales de 2008; en 2009 se convirtieron las colecciones de las bibliotecas de Derecho y Humanidades; en 2010 se procesaron las bibliotecas de Ciencias y Educación, y en 2011 las bibliotecas de Medicina y Politécnica. Queda por convertir la colección de la Biblioteca de Económicas que está prevista para el verano de 2012, con lo que se daría por finalizado el proceso. Una vez terminado, la Biblioteca y Archivo de la UAM dispondrá de más de un 80% de su colección identificada según este sistema: todas las colecciones en libre acceso, nuevas adquisiciones y un buen número de las colecciones en depósito. La implantación de este sistema se ha acompañado de la instalación de modernos puestos de autopréstamo en todas las bibliotecas: en estos puestos los usuarios pueden realizar operaciones básicas de circulación de manera autónoma y personal, sin necesidad de acudir al personal de la biblioteca.

El empleo combinado de ambas tecnologías simplifica y agiliza las transacciones de préstamo. Los mostradores de circulación se han liberado de buen número de transacciones rutinarias y pueden dedicarse al préstamo de ordenadores portátiles u otro tipo de materiales y, sobre todo, a ofrecer una atención más personalizada y específica. Internamente la tecnología de RFID facilita el control de las colecciones, especialmente la realización de las tareas de inventario.

Envío de sms

En noviembre de 2007, la Biblioteca y Archivo puso en marcha un servicio de envío de mensajes sms a móviles. Los mensajes informan de la disponibilidad de ejemplares reservados o de los ejemplares no devueltos. Se trata de la funcionalidad más importante del servicio de atención telefónica automática ofrecido a través de la aplicación informática i-tiva de la empresa Talking Tech y que permite la realización de otras operaciones telefónicas, como la renovación de ejemplares. Además el servicio telefónico informa de horarios, servicios, colecciones, etc. Las encuestas de usuarios realizadas en los años 2010 y 2011 han mostrado que los estudiantes valoran muy positivamente la información recibida por sms, por encima de la que reciben por correo electrónico.

Estas mejoras han sido posibles gracias al desarrollo de las potencialidades del sistema de gestión bibliotecaria de la empresa SirsiDynix. En otros ámbitos, los avances ligados a esta aplicación informática han permitido abordar la completa automatización del proceso de adquisiciones o poner en marcha nuevos servicios, como las gestiones en línea para la reserva de ejemplares o la consulta del número secreto.

Biblos-e Recursos

En lo que se refiere a las colecciones, en 2009 entró en producción Biblos-e Recursos, un metabuscador que emplea la aplicación Metalib de la empresa ExLibris. Esta nueva herramienta proporciona un portal de acceso a los recursos seleccionados y adquiridos por la Biblioteca y sirve para localizar artículos de revistas, libros electrónicos, revistas, patentes, páginas web, etc. Su gran ventaja es que facilita al usuario la búsqueda simultánea en los recursos. Para la Biblioteca y Archivo de la UAM se trató de la primera solución profesional para resolver algunos de los problemas de gestión de la colección electrónica de recursos de información, fundamentalmente los de carácter referencial. El uso conjunto de esta herramienta junto con el gestor de enlaces de la misma empresa, SFX, contribuye a simplificar el acceso y la comunicación entre distintas plataformas de distribución de contenidos y los servicios

La implantación de un sistema de identificación de la colección basado en la tecnología de radiofrecuencia ha sido el proyecto más ambicioso de la Biblioteca y Archivo, y resultará especialmente relevante en un futuro inmediato.

electrónicos asociados. Además Metalib permite la creación de áreas personales definidas por los usuarios, de forma que este puede seleccionar sus recursos electrónicos favoritos y crear un auténtico portal personalizado que se adecue a sus hábitos de consulta.

SIR

Para facilitar la consulta en remoto de los recursos electrónicos, en 2011 se procedió a activar aquellos proveedores de información compatibles con el sistema de gestión de identidades de RedIris (SIR). Este sistema compara los datos personales de los usuarios contra el directorio institucional de la Universidad y evita entre otras tareas que la biblioteca se haga cargo de la tediosa labor de identificación de los usuarios autorizados –con los problemas institucionales y de protección de datos de carácter personal que esto implica. La compatibilidad de Biblos-e Recursos (Metalib) con este sistema es esencial para hacer viable la creación de portales personales.

Biblos-e Libros

La última novedad respecto a la gestión de la colección electrónica ha sido procesar los libros electrónicos en la misma aplicación bibliotecaria que las revistas electrónicas. Cargando estos títulos en nuestro gestor de enlaces SFX y, con el desarrollo de una pequeña aplicación web de consulta, se ha logrado hacer visible una colección de más de 115.000 títulos. Entró en producción en marzo de 2012 y, aunque tiene importantes limitaciones, se considera una solución temporal hasta disponer de una herramienta que integre razonablemente todos los recursos de información que la Biblioteca selecciona, al margen de su soporte físico o de su modalidad de adquisición (compra o acceso electrónico). En este sentido, el Consorcio Madroño (consorcio de Universidades de la Comunidad de Madrid y de la UNED para la Cooperación Bibliotecaria) está en fase avanzada de estudio de una herramienta de descubrimiento: esta tecnología permite ejecutar búsquedas en múltiples recursos y presenta los resultados en una única interfaz. Para la Biblioteca y Archivo es una prioridad contar con una aplicación que agrupe y simplifique



Puesto adaptado

los actuales sistemas de búsqueda que, actualmente, obligan al usuario a consultar distintas plataformas de información si desea realizar una investigación exhaustiva. Esto es especialmente relevante porque la Biblioteca, en paralelo, ha realizado un gran esfuerzo por convertir sus colecciones de revistas impresas en formato electrónico y optimizar la inversión realizada en la creación y mantenimiento de la colección electrónica pasa por ofrecer una herramienta de consulta sencilla.

Biblos-e Archivo

El proyecto de creación del repositorio institucional de la Universidad Autónoma de Madrid recibió el impulso de la Comunidad de Madrid a través del Consorcio Madroño que ha considerado prioritario el desarrollo de estas plataformas de acceso abierto, visibles a través del Proyecto E-Ciencia. La Biblioteca y Archivo de la UAM y Tecnologías



de la Información valoraron diversas aplicaciones y finalmente se escogió el software de la empresa ExLibris Digitool para el desarrollo de este archivo digital dado que, por cuestiones internas, no fue posible implementar un software libre. A finales del año 2006 entró en producción Biblos-e Archivo, albergando como núcleo central las tesis doctorales leídas en la Universidad. De este modo, la colección de tesis en papel depositada en la Biblioteca fue digitalizada por entero y progresivamente está siendo incluida en el repositorio, si bien hasta muy recientemente las condiciones de consulta venían determinadas por los permisos que la Biblioteca hubiera podido obtener por parte del autor del trabajo. Afortunadamente, la modificación de la normativa vigente de las enseñanzas de doctorado (RD 99/2011, de 28 de enero) y la consiguiente adaptación de la normativa interna de la Universidad, ya no requiere la autorización del doctorando para su depósito en abierto. También se está haciendo un importante esfuerzo por conseguir que la producción científica actual se haga visible a través del archivo institucional de la UAM.

Quid? Consulte al bibliotecario

En el área de atención a los usuarios en el año 2008 entró en producción Quid? Consulte al bibliotecario,

un sistema de referencia virtual basado en la aplicación de OCLC Question Point. El empleo de este software permitió articular de forma coordinada entre todas las bibliotecas un servicio de información en línea. El usuario remite sus consultas a través de un formulario web y la Biblioteca se compromete a responderlas en un plazo máximo de 48 horas. Obviamente este servicio siempre se ha dado en las bibliotecas pero esta aplicación ha contribuido a que el servicio se preste de manera más homogénea: el uso de guiones comunes con respuestas tipo, el disponer de pautas de estilo para responder a las cuestiones, el establecimiento de un compromiso respecto a los plazos o la posibilidad de seguimiento de las preguntas, son algunas de las ventajas que la implantación de esta herramienta ha traído. Otro asunto que internamente resulta vital es que proporciona datos para evaluar el servicio y para identificar las carencias o debilidades de la Biblioteca.

CanalBiblos

Para la Biblioteca y Archivo también ha sido una prioridad mejorar el flujo de información y buscar la eficacia en la comunicación con los usuarios. Fruto de esta preocupación, en febrero de 2009 vio la luz el blog de la Biblioteca y Archivo CanalBiblos, un canal de comunicación dirigido a los usuarios con el



El empleo de la tecnología de la web 2.0 para lograr la participación de los usuarios y conocer sus necesidades se reafirmó en mayo de 2010, cuando entró en producción el perfil institucional de la Biblioteca y Archivo de la UAM en Facebook.



fin de mantenerlos al tanto de las novedades que afectan al servicio y de otras noticias que puedan resultar de interés. Para la creación del blog se empleó la aplicación Blogger que se parametrizó de forma que todas las bibliotecas de centro tuvieran permisos de publicación para redactar sus propias noticias.

Facebook

El empleo de la tecnología de la web 2.0 para lograr la participación de los usuarios y conocer sus necesidades se reafirmó en mayo de 2010, cuando entró en producción el perfil institucional de la Biblioteca y Archivo de la UAM en Facebook. La apuesta por las redes sociales es un aspecto clave de la política de comunicación de la Biblioteca y Archivo.

El entorno económico actual no va a permitir que, en un futuro a corto o medio plazo, se pueda mantener el mismo nivel de inversión en nuevas aplicaciones tecnológicas pero eso no significa que la capacidad de mejora de los servicios se vaya a ver amenazada. Antes al contrario, ahora es el momento de aprovechar todas las posibilidades que nos ofrecen estas aplicaciones para diseñar y proporcionar nuevos servicios. Estas nuevas herramientas, además, suministran unos valiosos datos de uso a partir de los cuales es posible medir, evaluar los servicios prestados y tomar decisiones informadas sobre eventuales desarrollos.

El autodepósito en el repositorio institucional Biblos-e Archivo, la mejora del sistema de reserva de ejemplares o nuevas prestaciones relacionadas con el catálogo, la información en línea a través del chat de Question Point, la evaluación de las herramientas de descubrimiento, la adaptación de los servicios bibliotecarios a dispositivos móviles, el empleo de nuevas redes sociales como twitter, la implicación de la Biblioteca en el proyecto de la Universidad para implantar un sistema de gestión de la investigación, el apoyo a los procesos de evaluación de la investigación científica del personal docente e investigador o la mejora en el acceso remoto a los recursos, son algunos de los ejemplos más inmediatos que pueden plasmarse en proyectos concretos.

Este presente incierto refuerza aún más la estrategia de optimizar las inversiones realizadas bajo la guía de la constante evaluación de los servicios ofrecidos. Lograr una gestión más eficiente pasa ahora mismo por aplicar la imaginación, ser oportunista y tener una inquebrantable confianza en que el futuro es el reino de lo posible. ▴