



Universidad Complutense de Madrid



Nº
FECHA

Octubre de 1998

Nº

1998/9

**EL SERVICIO DE
REFERENCIA E
INFORMACIÓN DE LA
BIBLIOTECA DE CIENCIAS
DE LA INFORMACIÓN**

**EL SERVICIO DE REFERENCIA E
INFORMACIÓN BIBLIOGRÁFICA
DE LA BIBLIOTECA DE
CIENCIAS DE LA INFORMACIÓN**

Elaborado por:

Manuela A. Moreno Mancebo
Responsable de la Unidad de Adquisiciones
de la Biblioteca de la UCM

Octubre 1998
Biblioteca
Universidad Complutense

PRESENTACIÓN	1
--------------------	---

PARTE I

CAPÍTULO 1º. HISTORIA Y EVOLUCIÓN DEL SERVICIO DE REFERENCIA E INFORMACIÓN BIBLIOGRÁFICA	3
- LA BIBLIOTECA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA INFORMACIÓN	4
- HISTORIA DEL SERVICIO DE REFERENCIA E INFORMACIÓN BIBLIOGRÁFICA	6
- LA FORMACIÓN DE USUARIOS	12
- PUBLICACIONES	17

PARTE II

CAPÍTULO 2º. ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO DE REFERENCIA E INFORMACIÓN BIBLIOGRÁFICA	23
- UBICACIÓN	24
- HORARIO	24
- EQUIPAMIENTO	25
- RECURSOS DE INFORMACIÓN	26
- USUARIOS	27
- PERSONAL	27
- PROCEDIMIENTO	28
CAPÍTULO 3º. RECURSOS DE INFORMACIÓN	30
- OBRAS EN PAPEL	31
- EL OPAC	32
- BASES DE DATOS EN CD ROM	34
1) BASES DE DATOS DE PRENSA EN CD ROM	35
2) BASES DE DATOS DE CINE EN CD ROM	41
3) RESTANTES BASES DE DATOS EN CD ROM	43
- INTERNET	46
1) PERIÓDICOS EN INTERNET	48
2) LA PÁGINA WEB DE LA BIBLIOTECA DE CIENCIAS DE LA INFORMACIÓN	52

-	BASES DE DATOS EN LÍNEA	53
-	BASES DE DATOS ELABORADAS POR LA BIBLIOTECA	57
.	BASE DE DATOS REFER	57
.	BASE DE DATOS INFDOC	61
CAPÍTULO 4º. USUARIOS		64

PARTE III

CAPÍTULO 5º. PROYECTOS EN MARCHA		73
-	RED LOCAL DE BASES DE DATOS EN CD ROM	74
-	INSTALACIÓN DE UNA RED DE ORDENADORES CONECTADOS A INTERNET PARA USO DIRECTO DE LOS USUARIOS DE LA BIBLIOTECA	76
-	REMODELACIÓN URGENTE DEL ESPACIO DESTINADO A INFORMACIÓN BIBLIOGRÁFICA	77
-	FORMACIÓN DE USUARIOS	77
CAPÍTULO 6º. PROPUESTAS DE FUTURO		80
-	OBJETIVOS TEÓRICOS:	81
-	OBJETIVOS PRÁCTICOS (TAREAS A REALIZAR)	84
BIBLIOGRAFÍA		101

PRESENTACION



PRESENTACIÓN

Con esta memoria se ha intentado hacer un estudio pormenorizado y práctico del Servicio de Referencia e Información Bibliográfica de la Biblioteca de la Facultad de Ciencias de la Información de la UCM.

A grandes rasgos, podríamos decir que las tendencias biblioteconómicas han pasado por tres fases, a lo largo de su historia:

- Un primer momento, en que el acento se ponía en la conservación de los materiales y en la creación de grandes colecciones.
- Una segunda etapa en que, a causa de la automatización, todos los esfuerzos fueron encaminados a la normalización, tan afín a la biblioteconomía y a la informática.
- Un tercer momento, en el que nos encontramos, en que todo el énfasis se pone en los servicios a los usuarios, especialmente, en la información bibliográfica y la formación de usuarios.

La Biblioteca de Ciencias de la Información ha hecho un gran esfuerzo en los últimos años en mejorar esos servicios al usuario y se ha distinguido, dentro de la BUC, por su apertura a las nuevas tecnologías y la creación y desarrollo de un buen Servicio de Información Bibliográfica y Acceso a Bases de Datos, especialmente, a partir de 1991.

Aprovechando que yo he vivido ese desarrollo, pues ingresé en la Biblioteca en 1990, he decidido contar nuestra experiencia, por si puede ser de utilidad para otras bibliotecas, al tiempo que sugerir algunas posibilidades de futuro.

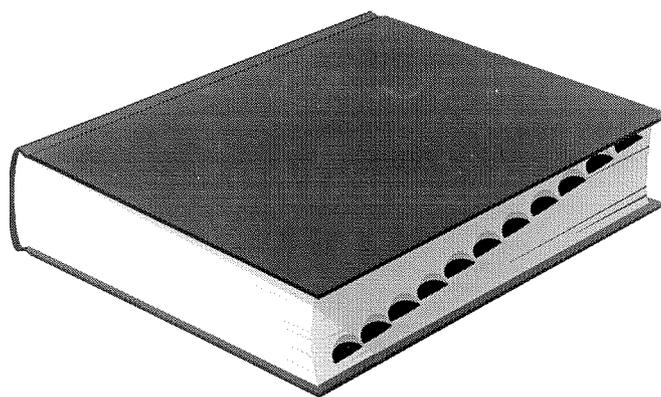
Este trabajo se estructura en tres partes:

- La primera, que presenta la historia y evolución del Servicio de Información y de los cursos de formación de usuarios, hasta llegar a la situación presente, así como las publicaciones de la Biblioteca.
- La segunda, dedicada a la organización del servicio, los recursos de información y los usuarios

- La tercera, en que se exponen,
 - a) Los proyectos que actualmente tiene en marcha, iniciados o que se van a iniciar durante este curso, 97/98.
 - b) Unas "Propuestas de futuro", en que se establecen los objetivos estratégicos del servicio para los próximos años y una serie de iniciativas que servirían para alcanzar estos objetivos, consolidando y mejorando el Servicio. Se trata de realizaciones completamente asequibles y que se ajustan a las posibilidades futuras de la Biblioteca. No se ha pretendido realizar una planificación teórica de todas las cosas que, según la literatura profesional y las experiencias de otros centros, se podrían hacer en un servicio de información bibliográfica, sino simplemente unas ideas de futuro prácticas y ajustadas a nuestros medios.

PARTE I

CAPÍTULO 1º. Historia y evolución del Servicio de Referencia e Información Bibliográfica



LA BIBLIOTECA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA INFORMACIÓN

La Facultad de Ciencias de la Información de la Universidad Complutense de Madrid se creó en 1971, por Real Decreto 24/71, de 17 de Septiembre.

Las clases comenzaron el 2 de febrero de 1972 en las instalaciones de la Escuela Oficial de Cinematografía, en la Dehesa de la Villa, que sirvió como sede provisional hasta que se terminó el edificio de la Avda. Complutense.

En esta primera etapa, la Biblioteca de la Escuela Oficial de Cinematografía era la única de la que disponían los estudiantes de la Facultad. Esta Biblioteca tenía buenos fondos en materias relativas a imagen, pero deficitarios en periodismo y publicidad que eran las otras dos ramas en que se estructuraban los estudios de la Facultad.

En enero de 1974 (cuando los alumnos de la primera promoción iban a empezar el cuarto curso), la Facultad se trasladó a su sede actual y, a finales de este curso se produce el cambio de fondos desde la Fílmoteca a las nuevas instalaciones, fondos tan escasos que sólo ascendían a 260 ejemplares, la mayoría de ellos procedentes de donaciones.

En octubre del 74 se hizo cargo de la Biblioteca Milagros del Corral que organizó, con el apoyo de los profesores, una biblioteca centralizada, con horario continuado. De los 260 libros que había cuando asumió la dirección, en 1974, se pasó, en 1977, a más de 9000 y una colección de 210 títulos de revistas. Esta directora creó también la Sección de Periódicos, a base de donaciones de las empresas editoras y planteó soluciones muy avanzadas para los problemas de la Biblioteca que sólo mucho tiempo después pudieron abordarse, como la fijación de un presupuesto para adquisiciones, la microfilmación de periódicos, la instalación del libre acceso, etc.

De 1977 a 1980 ocupó la dirección Antonio Olivares, que simultaneaba este cargo con el de director de las Bibliotecas de Física, Química y Matemáticas. Por las estadísticas anuales comprobamos que el número de volúmenes ascendió a 12.000 y los títulos de revistas a 551.

Durante la dirección de Ernesto Calbet (1981-1986) se puso en marcha el libre acceso (1982) y se compró un pequeño equipo de microfilmación.

Con Javier Gimeno (1986-1987) la Biblioteca ya tenía 25.000 volúmenes, un presupuesto fijo anual y se inició, sistematizadamente, la formación de usuarios.

De 1988 a 1989 ocupó la dirección Ana María Sánchez Melero, que planeó mejorar las instalaciones, crear una hemeroteca y una videoteca y automatizar la Biblioteca.

Al causar baja por enfermedad, se encargó provisionalmente de la dirección la Subdirectora, Manuela Crego Castaño. De 1989 a 1992 se creó la Sala de Lectura de Microfilmes, se organizaron dos Depósitos, uno de libros y revistas y otro de diarios, se inició la microfilmación de la prensa, se instalaron fotocopiadoras en la Sala de Lectura y se adquirieron las primeras bases de datos en CD Rom, con el equipo informático correspondiente. En 1992 se inició la catalogación automatizada en Libertas, siendo la Biblioteca de la Facultad de Ciencias de la Información una de las primeras en acometer esta tarea (después de los dos centros piloto).

En 1993 se hace cargo de la dirección María Luisa García-Ochoa Roldán, iniciándose una etapa de expansión de ciertos servicios, como la Información Bibliográfica y la Formación de Usuarios y de apertura al exterior, con la implicación de la Biblioteca en los proyectos de la Facultad (Revista de Ciencias de la Información, celebración del 25 aniversario, etc.) y el establecimiento y consolidación de acuerdos de colaboración con entidades externas, como las Hemerotecas Nacional y Municipal.

Del 90 al 97 la Biblioteca también ha integrado en sus fondos obras procedentes de diversos donativos, destacando por su especificidad el de la Biblioteca del desaparecido Instituto Nacional de Publicidad, así como la del Profesor Gabriel Blanco, especializada en cine.

Otros donativos, que no han aportado a nuestros fondos obras de gran interés, pero que sí nos han dado mucho trabajo, al tener que

seleccionar y distribuir los libros entre las distintas bibliotecas de la UCM, han sido los del British Council y el Centro Washington Irving.¹

HISTORIA DEL SERVICIO DE REFERENCIA E INFORMACIÓN BIBLIOGRÁFICA

El rastro de este Servicio hay que seguirlo a través de las estadísticas y memorias anuales de la Biblioteca ², así como de ciertos trabajos e informes realizados por sus responsables en las sucesivas etapas que hemos ido describiendo en el apartado anterior.

No hay referencias certeras sobre el Servicio hasta los años 90, fundamentalmente por tres motivos:

- 1) No hay memorias anuales de la biblioteca hasta 1988.
- 2) En los setenta y ochenta el acento en las tareas bibliotecarias se ponía en otros asuntos, como el libre acceso y la consecución de un presupuesto propio.
- 3) En la época fundacional (los setenta) bastante había con hacer frente a problemas tan perentorios como la constitución de un fondo bibliográfico suficiente, la consecución de un presupuesto mínimo para adquisiciones, la falta de personal, etc.

Pero fundamentalmente la atención al servicio de Información Bibliográfica en la última década se ha debido a un cambio en las tendencias biblioteconómicas, más inclinadas a los servicios al usuario y, especialmente, a los de información y formación de usuarios.

Aunque siempre se ha proporcionado al usuario la ayuda que ha necesitado para localizar fondos en la biblioteca o lograr información y bibliografía, se puede decir que el **Servicio de Referencia e Información Bibliográfica** en la Biblioteca de Ciencias de la Información comienza en los años 90.

¹ Todos estos datos proceden del trabajo realizado por María Luisa García-Ochoa y Manuela Crego "Historia de la Biblioteca de la Facultad de Ciencias de la Información", con motivo del XXV Aniversario de la Facultad, publicado en octubre de 1997.

² La primera memoria es de 1988.

En las estadísticas de **1974/75** se explica que la Biblioteca presta los servicios de: Lectura en Sala, Préstamo a domicilio, Información Bibliográfica, Difusión (Boletín de nuevas adquisiciones) y Colaboración con la docencia.

En la memoria de **1987/88** se dice, escuetamente, que se ofrece el Servicio de Información Bibliográfica y se editan boletines de sumarios, con periodicidad semestral.

Es en **1991** cuando se adquieren las primeras bases de datos en CD Rom y el equipo informático para su consulta, un PC 386 , un lector exterior de CD Rom y una impresora matricial³

Se adquirieron las primeras Bases de Datos en CD Rom:

- CSIC
- ISBN
- BARATZ
- CINEMA
- ARANZADI
- ULRICH'S

Y, a falta de un espacio propio, este equipo se instaló en el despacho de proceso técnico.

Al principio los mayores esfuerzos fueron encaminados a conocer el funcionamiento y manejo de las bases de datos por parte de los bibliotecarios, compartiendo las búsquedas bibliográficas todos los ayudantes de bibliotecas y el personal laboral de grupo I.

Se hizo una difusión de este servicio a través de un boletín que se envió a todos los Departamentos de la Facultad, de carteles situados en la Sala de Lectura y de los cursos de formación de usuarios y así, poco a poco, fue aumentando el número de consultas bibliográficas, comprobándose que la mayoría de los usuarios venían porque alguien les había hablado bien del servicio. En todo momento hemos comprobado que

³ En aquellos momentos no existían todavía los lectores internos y el exterior costó lo mismo que ahora un PC con todos sus periféricos.

esta forma de difusión “*boca a boca*” ha sido y es la más efectiva y los usuarios, en su mayor parte, vienen porque algún compañero les ha hablado del servicio, no porque hayan leído guías, anuncios o carteles.

En esta primera etapa las búsquedas eran escasas, dos o tres al día, incluso menos, como consecuencia de la falta de difusión y la situación en un lugar poco accesible y visible para el usuario.

A finales de **1993** la Biblioteca tenía las siguientes bases de datos:

A) En CD Rom,

- CSIC (bibliográfica multidisciplinar)
- ISBN (Libros españoles en venta)
- RED LATINOAMERICANA (bibliografía de comunicación social de España y Latinoamérica)
- BARATZ (noticias de prensa española)
- CINEMA (fichas técnicas y reseñas de más de 12000 películas)
- ARANZADI (legislación española)
- ULRICH'S (publicaciones periódicas editadas en todo el mundo)
- BRITANNICA ELECTRONIC INDEX (índice de la Enciclopedia Británica, edición de 1992)

B) En disco duro,

- IBERCOMNET (comunicación social en España)⁴
- IPM (directorio de agencias de publicidad)
- REFER (obras de referencia existentes en la Biblioteca de Ciencias de la Información)

De esta tres últimas, REFER era la única base de datos confeccionada por la Biblioteca, sobre el programa CDS ISIS Microisis de la UNESCO⁵. Con esta base de datos se hizo el *Catálogo de Obras de Referencia de la*

⁴ Era la parte correspondiente a España de la base de datos RED LATINOAMERICANA, citada anteriormente.

⁵ Se comenzó a diseñar en el año 1990-91, por José Monreal y, cuando éste pasó al Equipo de Automatización, yo me encargué de ella.

Biblioteca de Ciencias de la Información, publicado en 1995 en la serie *Documentos de Trabajo UCM. Biblioteca*⁶.

La Biblioteca editaba, también en 1993, las siguientes publicaciones:

- Guía del usuario de la Biblioteca
- Catálogo de revistas
- Catálogo de periódicos
- Catálogo de bases de datos
- Boletín de sumarios de revistas
- Boletín de novedades bibliográficas.

En **1994** el Servicio de acceso a bases de datos seguía instalado en el despacho de proceso técnico, con un incremento notable de las consultas, lo que producía problemas de interferencias entre los distintos trabajos: el trasiego de usuarios, las necesarias conversaciones para definir la búsqueda, la entrada de grupos de alumnos para realizar la misma búsqueda, etc., hacían difícil concentrarse en otras tareas como la catalogación o las adquisiciones. Ya en ese momento se habían tomado ciertas medidas como pasar previamente a los usuarios un impreso para que definieran la búsqueda, pedirles que entraran en grupos de dos como máximo y, a nivel interno, establecer turnos de información bibliográfica entre el personal bibliotecario, todo ello con objeto de disturbar lo menos posible al resto del personal.

Este mismo año y a petición de la Comisión de Biblioteca, la directora, María Luisa García-Ochoa, realizó un estudio de bases de datos, con el fin de adquirir las de más interés. Tras el mismo, la Comisión decidió que la Biblioteca se suscribiese a la base de datos de la Agencia EFE, EFEDATA, y se seleccionaron otras bases de datos para adquirirse paulatinamente.

Mediante conversaciones con el Centro de Proceso de Datos del Ministerio de Educación, y gracias al modem que se había adquirido para posibilitar la conexión a la Agencia EFE, la Biblioteca consiguió el acceso en línea a la base de datos TESEO, de tesis doctorales leídas en España. Y, poco después, mediante acuerdo con el Ministerio de Cultura, a los PIC,

⁶

Número 95/10

Puntos de Información Cultural, que, entre otras bases de datos, tenían una especialmente interesante para nuestros usuarios, la de PELÍCULAS ESTRENADAS EN ESPAÑA.

Hay que decir que la Biblioteca de Ciencias de la Información fue la primera en acceder a estas bases de datos y después pasó la información al Equipo de Automatización para que hiciera extensivo este acceso a toda la BUC, como así se hizo⁷.

El curso **95/96** es, hasta ahora, el más trascendental para el Servicio de Referencia e Información Bibliográfica que se amplía con otro PC y se traslada a la Sala de Lectura, en un espacio que no se había pensado para este menester pero que, a pesar de no ser el idóneo, permite:

- Un espacio propio y exclusivo para el Servicio
- La situación en la Sala de Lectura, en un lugar bien visible por los usuarios.
- Aliviar el trasiego de personas y la falta de tranquilidad para concentrarse en el proceso técnico y las adquisiciones.

En este Servicio se cuenta con dos PC, un Pentium 100 y otro 166, ambos con lectores de CD Rom, un modem, una impresora láser y un teléfono. Uno de los PCs está conectado a Internet y en el otro están instaladas las bases de datos en CD Rom.

Se reorganiza el Servicio, estableciendo los nuevos horarios, las condiciones para su utilización, unos impresos para la petición de hora, etc.

También en el 95, y formando parte de un proyecto conjunto de la BUC, se crea la Página Web de la Biblioteca, cuyo diseño y mantenimiento corre a cargo de la Subdirectora de la Biblioteca, colaborando el resto de bibliotecarios en la localización de recursos de información a incluir en la misma, en función de un reparto previo, por áreas temáticas.

En el verano del 95 se reorganiza la Sala de Lectura, aprovechando para crear una pequeña Sección de Referencia de Libre Acceso, anexa al Servicio de Información Bibliográfica y que, por el momento, sólo cuenta

⁷

En este momento todavía no teníamos servidor WEB y el acceso era a través de terminal, con Telnet.

con la referencia general, quedando las obras de referencia especializada en sus respectivos números de la CDU.

La creación de esta Sección ha sido un gran acierto porque se utiliza muchísimo, como constata diariamente el personal que coloca los libros. Para facilitar su uso se señaló convenientemente, se retejuelaron todos los libros con tejuelos verdes y se hizo una nueva cartelería en el mismo color para señalar los estantes.

La Guía de la Biblioteca, del año 1988, reeditada, con bastantes modificaciones en el 1990, estaba desfasada, sobre todo por la puesta en marcha de los OPACS y el préstamo automatizado, por lo que en 1995 se hizo una nueva versión, completamente distinta a la anterior en el diseño: un tríptico a todo color y con ilustraciones. Esta guía se repartió en la formación de usuarios del curso 95/96 y para su elaboración se contó con la ayuda de los medios técnicos de la Facultad y de un profesor que realizó el diseño.

El curso **96/97** ha supuesto la consolidación y expansión del Servicio en su nueva ubicación. El número de usuarios ha crecido en proporción casi geométrica, con gran número procedente de otras Facultades de la UCM, e incluso de instituciones externas como universidades privadas, empresas, medios de comunicación social, etc. Los usuarios siguen viniendo, mayoritariamente por la recomendación de otros compañeros, aunque también se nota la influencia de los cursos de formación y la situación en la Sala de Lectura.

Gracias a una ayuda de la Comunidad Autónoma de Madrid se ha adquirido una Red Novell para CD Roms, que acaba de ser instalada. Cuenta con 6 puestos y una torre para 7 CDs., controlada desde el Servicio de Referencia.

En septiembre de 1997 el número de bases de datos en CD Rom ya ascendía a 25.

En un proyecto conjunto con la Bibliotecas de Ciencias Políticas y de Ciencias Económicas se crea la Base de Datos INFDOC, de vaciado de artículos de revistas de ciencias sociales. De introducir la información retrospectiva (desde 1994) se han encargado alumnos en prácticas de la

Escuela de Biblioteconomía y de la información actual la persona que elabora el Boletín de Sumarios, pues la información recogida en la base de datos va a servir también para hacer dichos boletines.

LA FORMACIÓN DE USUARIOS

Ya hemos visto como bajo la dirección de Javier Gimeno se inicia, de forma sistematizada, la formación de usuarios, que consistía en unas charlas para los alumnos y profesores. En esta charla se presentaba la Biblioteca: fondos, horarios, requisitos para obtener el carnet, etc. Se llevaba como apoyo el material más usual: fichas de préstamo, carnets, desideratas, y las publicaciones de la Biblioteca: boletines de sumarios, adquisiciones, guías, etc.

Se hicieron extensivas a todos los cursos de la Facultad, de las tres ramas que entonces existían (Periodismo, Publicidad y Ciencias de la Imagen Visual y Auditiva) por lo que se tardó más de dos meses en completarlos.

Tuvieron tanta aceptación que, de octubre del 86 a enero del 87, se abrieron casi 3000 carnets de biblioteca.

En 1991, poco después de hacerse cargo, provisionalmente de la dirección, Manuela Crego, además de estas charlas (que ahora sólo se imparten a alumnos de primero), se inician **visitas guiadas** a la Biblioteca, en el mes de enero, en grupos de 10 personas como máximo, a última hora de la mañana y de la tarde para no molestar demasiado a los usuarios de los distintos Servicios. Estas visitas tienen bastante éxito porque las personas que acuden a ellas salen muy satisfechas y, en la mayoría de los casos, se convierten en usuarios asiduos y expertos de la Biblioteca, pero no resultan demasiado rentables para la Biblioteca porque suele faltar mucha gente de la que se había apuntado previamente, por lo que en muchos casos la visita se hace con dos o tres personas solamente. Este sistema se mantiene hasta el curso 96/97 en que ya no se hacen las visitas de forma sistemática y en días fijados por la Biblioteca, sino a petición de algún profesor, para un grupo de alumnos, o para enseñar la Biblioteca y sus instalaciones a visitantes extranjeros, etc.

Se mantuvieron las **charlas de formación de usuarios de primero** en las aulas hasta el curso 92/93 en que pasaron a realizarse en uno de los salones de proyección de la Facultad porque se ilustraron con un **vídeo**, "***El Misterio de la Biblioteca***", de 15 minutos de duración, realizado por un grupo de alumnos de cuarto curso de Imagen, vídeo que, con un guión muy original de película de detectives, presentaba la Biblioteca y su funcionamiento, haciendo hincapié en la obtención del carnet, la necesidad de mantener el silencio y orden en la sala, el uso de los catálogos, los fondos excluidos de préstamo, etc.⁸ Este vídeo tuvo gran éxito entre alumnos y profesores por el desenfado y originalidad en el tratamiento del tema e hizo mucho más amenas las charlas. Se utilizó durante tres cursos, el último de los cuales, 94/95 sólo se proyectó como entretenimiento y explicando previamente todos los cambios que se habían producido en la Biblioteca, como consecuencia de la puesta en funcionamiento del módulo de circulación Libertas (mayo 1994).

Como el vídeo había dado tan buenos resultados se intentó contactar con los autores para que lo rehicieran, con las modificaciones pertinentes, pero habían terminado la carrera, habían montado una productora y el presupuesto que presentaron rebasaba las posibilidades de la Biblioteca.

Se volvió a hablar con el profesor que los había dirigido, con el fin de que formara otro grupo para elaborar un nuevo vídeo, pero el intento no cuajó, aunque no perdemos la esperanza de conseguirlo. Al tener que contar con los medios técnicos de la Facultad y la voluntariedad de profesores y alumnos, la Biblioteca no puede poner demasiadas condiciones.

En el curso 94/95, con la implementación del módulo de circulación Libertas, se incluyó en las charlas la explicación del Catálogo de Acceso Público en Línea. Como dicha explicación no se podía hacer directamente en los OPACS porque los grupos de alumnos eran muy numerosos⁹, contando de nuevo con los medios técnicos de la Facultad, se grabaron en un **vídeo las principales pantallas de menús y búsquedas de Libertas** y se proyectó este vídeo a los alumnos, con la explicación simultánea, en directo, del bibliotecario. Pero este sistema no tuvo buenos resultados. La

⁸ Este vídeo esta disponible en la Sección de Videoteca de la Biblioteca. Sign: V027.7MIS

⁹ Sobre 120 alumnos

calidad de la imagen era bastante mala y la definición aún peor por lo que, a duras penas se lograba distinguir el contenido. Además, como el vídeo no tenía sonido y el bibliotecario tenía que explicarlo, faltaba coordinación: a veces la imagen duraba más que la explicación o viceversa¹⁰.

Este sistema no se ha vuelto a utilizar. Los vídeos se conservan en la Sección de Videoteca de la Biblioteca¹¹ y, en un futuro, quizás se podrían reutilizar, haciendo un nuevo montaje y con una voz en off que, de forma escueta y precisa fuera explicando las búsquedas y menús.

Al curso siguiente la formación de usuarios volvió a las aulas, con explicaciones teóricas apoyadas en la **proyección de unas transparencias** que recogían los menús, comandos, opciones, búsquedas, etc., más importantes de Libertas. Aunque no es un sistema idóneo resultó más práctico y didáctico que el del último vídeo, aunque hemos comprobado que es más fácil concentrar la atención de los alumnos en la sala de proyección que en la clase, por la fuerza comunicativa de los medios audiovisuales y porque salir del aula durante una hora supone romper la rutina y hacer algo diferente y lúdico.

En el curso 96/97, aprovechando que en las aulas de informática de la Facultad ya había conexión a Internet, se planteó la formación de usuarios en una de dichas aulas, ya que se podrían hacer demostraciones en directo de las búsquedas en el OPAC y, además, presentar la Página Web de la Biblioteca. Pero tuvimos que renunciar a este proyecto porque las aulas no tenían capacidad para el gran número de alumnos de cada grupo.

Se decidió **hacer la formación en la propia Biblioteca**, que en realidad es el lugar más idóneo pero que nunca se había utilizado por las dificultades que entrañaba: molestias a los demás usuarios o cierre de la Biblioteca mientras se realizaba, grupos demasiado numerosos para controlarlos o hacer demostraciones en los OPACS y bases de datos, etc.

Se acotó una zona de la Biblioteca, la más cercana a la Sección y el Servicio de Referencia, se colocaron sillas suficientes para todos los

¹⁰ Se rodó más de una hora de vídeo, incluyendo búsquedas en bases de datos en CD Rom y después se hizo una versión reducida de 15 minutos. Todo ello con la colaboración de los Técnicos de Audiovisuales que siempre han sido un apoyo fundamental para la formación de usuarios.

¹¹ Tanto la versión extensa como la reducida. Sign.:V681.31.07DEM

alumnos de cada grupo y, otra vez con la ayuda de los técnicos de audiovisuales, se conectó uno de los PCs de información bibliográfica a cuatro monitores de vídeo, de grandes dimensiones, que se situaron de manera que fueran visibles por todo el grupo.

La experiencia fue muy positiva. Se captó fácilmente la atención de los oyentes que se mostraron especialmente interesados en las explicaciones sobre Internet. Se consiguió esa concentración a la que aludíamos antes, al sacarles de su entorno diario y hacer que muchos de ellos visitaran la Biblioteca por primera vez. Aunque estaban sentados era fácil explicarles y demostrarles "in situ" la organización de la Biblioteca, la situación de los Servicios, la ubicación de los fondos, etc. Y como la formación se realizó en un solo día (porque había menos grupos de alumnos que otros años) y además en una fecha temprana del curso, no se molestó mucho a los demás usuarios consiguiendo, incluso, que algunos de ellos se acercaran espontáneamente a oír la explicación.

La **formación de usuarios para profesores** se inició en el curso 95/96, con motivo de la puesta en marcha de los OPACS y el acceso a Internet. Empezamos con las utilidades de Libertas y el acceso a Internet, todavía a través de Lynx y Gopher. También se explicaban los trámites necesarios para solicitar cuentas de acceso en los Servicios Informáticos de la UCM y los requisitos para conectarse desde los Departamentos y se les proporcionaba material de apoyo.

Esta formación se realizaba en grupos de ocho personas (que nunca llegaban a estar completos, aunque en la inscripción se cubrían todas las plazas) y en el despacho de la directora porque no existía otro lugar más idóneo. El espacio del Servicio de Información Bibliográfica es muy reducido, las explicaciones distraen a los demás usuarios y está siempre tan solicitado que resulta difícil prescindir de él durante una hora.

Comprobamos que la mayoría de los profesores tenían un gran desconocimiento de los temas informáticos, mezclado con una reticencia "muy intelectual" hacia el ordenador y las nuevas tecnologías, pero a la vez sentían un gran interés por aprender porque veían que los alumnos los superaban en estos temas.

También se quejaban de falta de medios. No iban a poder practicar lo aprendido porque no tenían ordenador conectado a Internet o, si lo tenían, era único para todo el Departamento.

Estos cursos estaban abiertos a las secretarías de los Departamentos que acudieron en mayor proporción que los profesores y que, en muchos casos se han convertido en intermediarias expertas entre Internet y el OPAC de la Biblioteca y los profesores más reacios a las nuevas tecnologías de la información.

En el año académico 1996/97 se repitió la formación de profesores, pero centrada en las búsquedas avanzadas el Libertas y la opción de filtro y la presentación de la Página Web de la Biblioteca, entregándoles el *Manual de búsquedas avanzadas* de Libertas, la *Guía de la Biblioteca e Internet: acceso a los Servicios de la BUC y otros recursos*, guía sobre el Servidor Web de la BUC, elaborado por la Biblioteca de Ciencias de la Información.

Muchos de los asistentes ya habían estado en los cursos anteriores y se notaba la mayor destreza en el uso del OPAC y la formulación de cuestiones propias de quien tiene cierta experiencia. Lo mismo que en el caso de los alumnos, mostraron más interés por Internet que por Libertas y nos sugirieron la realización de cursos más amplios sobre el tema.

En mayo del 97, de forma experimental y fuera de la programación habitual de formación de usuarios, se realizaron **cursos de formación de usuarios sobre Internet**, abiertos a todos los usuarios de la Complutense. Entre abril y mayo se impartieron 8 cursos, de dos horas de duración cada uno, en las aulas de informática de la Facultad, para grupos de 40 personas, como máximo. A los dos días de ponerse las listas para solicitar plaza ya se habían cubierto todas: más de 300 y los usuarios seguían preguntando si íbamos a hacer más cursos y cuándo.

A pesar de que el curso comenzaba a las 8 de la mañana, no faltó casi ningún alumno de los inscritos y los cursos tuvieron un gran éxito.

La primera parte se dedicó a la explicación teórica de Internet y sus herramientas y la segunda al manejo del programa browser de Netscape y la presentación de la Página Web de la Biblioteca y los principales recursos

de información en Ciencias de la Información accesibles a través de la misma. Todo ello de forma completamente práctica puesto que los alumnos disponían de ordenadores.

En estos cursos se constató el interés que Internet despierta entre los estudiantes y que, si algo les interesa y se les explica coherentemente, pueden prestar toda su atención, además del indudable “gancho” que supone que ellos puedan manejar el ordenador.

Además de esta formación de usuarios, planificada por la Biblioteca todos los cursos académicos, también se hace otra esporádica, a solicitud de alumnos y profesores:

- Visitas guiadas
- Presentación de alguno de los Servicios, como la Sala de Lectura de Microfilmes.
- Demostraciones de las bases de datos.
- Demostraciones de acceso a Internet.
- Explicación de determinadas obras de referencia y otros recursos de información para doctorandos y otros grupos de usuarios
- Lo que podemos llamar “formación permanente”, que por otra parte es la más efectiva, que se imparte a diario en el Servicio de Referencia, indicando a los alumnos como usar las obras de referencia, las bases de datos que hay y cómo se utilizan, el acceso al Servidor Web, etc.

La formación de usuarios, como la información bibliográfica es realizada por los cuatro Ayudantes de Archivos y Bibliotecas y los dos Laborales de Grupo I que se integran en la plantilla de la Biblioteca.

PUBLICACIONES

Ya hemos visto como desde los primeros tiempos de la Biblioteca se confeccionaron boletines de adquisiciones y sumarios, cuya difusión se fue ampliando, de los Departamentos de la Facultad al resto de las Facultades de la UCM y a Facultades de Ciencias de la Información o Ciencias Sociales de otras universidades de España, así como a centros relacionados con

nuestras disciplinas: Centros de Documentación de medios de comunicación social, Ministerios, etc.

En el curso 94/95, por motivos presupuestarios, el **Boletín de Sumarios** se deja de enviar a todos estos sitios, editándose sólo tres ejemplares para su uso en la Biblioteca, además de reducirse el número de revistas reseñadas en él.

El **Boletín de Nuevas Adquisiciones**, a partir de la entrada en funcionamiento del módulo de informes de Libertas se empezó a obtener a través del Equipo de Automatización, con periodicidad irregular. Sólo se sacaban unos pocos ejemplares en papel para su consulta en la Sala de Lectura, uno de los cuales después se archivaba en la Hemeroteca, lo mismo que un ejemplar del Boletín de Sumarios. Al crearse la Página Web, estos dos boletines se editan electrónicamente en la misma, con la posibilidad de hacer búsquedas mediante el programa SIDERIA. El Boletín de Adquisiciones sale trimestralmente y el de Sumarios, mensualmente, editándose en correlación con la base de datos INFDOC.

De todos estos cambios se fue informando paulatinamente a los usuarios.

La primera **Guía de la Biblioteca** se editó en 1988, en formato cuadernillo y contenía información bastante amplia sobre la Biblioteca y su funcionamiento:

- Fondos y ordenación
- Estructura
- Condiciones de acceso
- Horarios
- Tipos de catálogos
- Estructura de la CDU y signatura topográfica
- Extracto del Reglamento de la BUC, etc.

En 1990 se reeditó esta Guía, con las modificaciones que se habían producido en esos años: ubicación de los fondos, número de volúmenes y títulos de revistas, horarios, etc.

En 1995 se editó una nueva guía que recogía todos los cambios que en la Biblioteca se habían producido a raíz de la automatización: OPACS, préstamo automatizado, carnets, información bibliográfica, etc.

Como ya se ha dicho anteriormente, esta guía, en forma de tríptico, en varios colores y con ilustraciones, se logró gracias a la colaboración del Profesor Fernando Lallana y los técnicos de la imprenta de la Facultad. El formato es completamente distinto al anterior, más atractivo, fácil de leer y muy "visual" como gusta a los alumnos de esta Facultad. Aunque el contenido es notablemente inferior, menos completo. No se recogen datos sobre la CDU, La ordenación de los fondos en las estanterías, los tejuelos, número de registro, etc. Pero es más efectiva

- Por el formato tríptico que permite ver toda la información en un solo golpe de vista.
- Porque está comprobado que los usuarios leen lo menos posible, y a veces ni lo imprescindible.¹²
- Por incluir color e imágenes, tan cercanas a la cultura visual de nuestros usuarios.

El primer **Catálogo de Revistas** salió en 1990 y en 1991 se sacó otra versión actualizada, aprovechando los datos para la edición del *Catálogo Colectivo de Publicaciones Periódicas de la BUC*, que se publicó en 1993. Acaba de salir (octubre del 97) una nueva edición de este Catálogo, que se ha vuelto a confeccionar con el programa que se usó para hacer el citado Catálogo Colectivo, programa elaborado por los Servicios Informáticos de la UCM. En esta nueva edición se recogen los cambios producidos en la Hemeroteca en los últimos años, que han sido bastantes:

- Supresión de varias suscripciones¹³

¹² Numerosos estudios sobre uso de OPACS demuestran que los usuarios prefieren improvisar en la consulta o ser guiados, paso a paso, con pequeños y concisos mensajes de ayuda, antes que leer largos mensajes o manuales de búsqueda. Sobre este tema puede consultarse: Pérez Díaz, A.V., Perfil y nivel de satisfacción de los usuarios del OPAC en una biblioteca universitaria. Madrid: CSIC, 1996.

¹³ En 1993 se hizo un estudio de evaluación del uso de las publicaciones periódicas para eliminar algunas suscripciones, por cuestiones presupuestarias. Se cancelaron los títulos que tenían poca consulta, correspondían a materias no específicas de la Facultad y se encontraban en otros centros de la UCM, en total 47 títulos.

- Se han integrado títulos procedentes de varios donativos, que han servido para completar algunos de nuestros títulos y para adquirir otros nuevos. Destacaremos los procedentes de la Biblioteca del Instituto Nacional de Publicidad.
- Se ha cambiado el soporte de algunas publicaciones, que ya se adquieren en su versión electrónica.

Por las peculiares características de los diarios, se realizó un **Catálogo de Periódicos** en 1992, aparte del de revistas. Constaba de una breve descripción bibliográfica de cada cabecera y los fondos que poseía la Hemeroteca, así como de un índice por lugares de edición.

Los soportes en los que se adquiere y, sobre todo se conserva, la prensa han variado mucho en los últimos años. En este momento la Hemeroteca cuenta con diarios en papel, en microfilm, en microficha, en CD Rom y en versión electrónica consultables a través de Internet. Todas estas circunstancias son fundamentales a la hora de localizar los fondos que, según el soporte, se conservan en un lugar distinto de la Biblioteca: en la Sala de Lectura de Microfilmes, en el Libre Acceso de la Hemeroteca, en la Sección de Información Bibliográfica, en los Depósitos de Publicaciones Periódicas (en el caso de prensa histórica). Por todo ello, en 1997, se ha elaborado un nuevo Catálogo de Periódicos en el que se especifican los soportes y la ubicación. La descripción bibliográfica es somera, primando los datos de ubicación sobre los bibliográficos pues se ha concebido como un instrumento más práctico que descriptivo.

La última edición del **Catálogo de Bases de Datos** es de septiembre de 1996 y en ella se recogen las bases de datos (en CD Rom, en línea, en red...) que posee la Biblioteca, así como los periódicos en CD Rom, con una información detallada sobre cobertura cronológica y temática, software, productor, etc.

En 1995 se editó, primero en una pequeña tirada para la Biblioteca y después en la serie Documentos de Trabajo UCM. Biblioteca¹⁴, el **Catálogo de Obras de Referencia** que se realizó a partir de la base de datos REFER, elaborada por la Biblioteca sobre el programa CDS ISIS Microisis de

14

Núm. 95/10

la UNESCO y que contiene las principales obras de referencia conservadas en la Biblioteca de la Facultad, ordenadas por tipo documental. El catálogo posee índices de autores, títulos y materias.

En 1996, y con motivo de la presentación de nuestra Página Web a los profesores de la Facultad, se editó la guía ***Internet: acceso a los Servicios de la BUC y otros recursos*** que recoge las principales páginas del Servidor Web de la BUC y de la Facultad de Ciencias de la Información. Esta guía se entregó, junto con otra información, a los profesores y secretarías de Departamento que acudieron a las charlas de formación de usuarios antes citadas y a los asistentes a la presentación de la Página Web de la Biblioteca, que tuvo lugar en la Sala de Grados de la Facultad a principios de año.

La Biblioteca también cuenta con ***Catálogo de Vídeos***, que recoge los existentes en la Sección de Videoteca de la Biblioteca, y ***Catálogo de Tesis Doctorales*** que recoge las leídas en la Facultad a partir de la puesta en marcha de Libertas (1991/92) y de algunas más antiguas que se han ido recatalogando, aunque todavía quedan muchas tesis sin volcar en el OPAC.

Todas estas publicaciones están disponibles en el Servidor Web de la Biblioteca, en el apartado de ***Publicaciones Electrónicas de Información Bibliográfica***¹⁵.

Además la Biblioteca confecciona:

- Carpetas de información para la formación de usuarios, con guías de la Biblioteca, del uso del OPAC, de búsquedas avanzadas, etc.
- El boletín **La Biblioteca informa**, de periodicidad irregular, en el que se comunica a los usuarios las novedades más relevantes de la Biblioteca. La versión electrónica de dicho boletín ***Últimas Noticias de la Biblioteca*** se puede consultar en la página Web¹⁶.
- Hojas volantes con información sobre horarios, servicios, periódicos en microfilm, directorio de personal, etc., que se

¹⁵ [HTTP://www.ucm.es/BUCEM/inf/0303.htm](http://www.ucm.es/BUCEM/inf/0303.htm)

¹⁶ [HTTP://www.ucm.es/BUCEM/inf/news.htm](http://www.ucm.es/BUCEM/inf/news.htm)

colocan en un carrusel a la entrada de la Biblioteca, a disposición de los usuarios¹⁷.

A lo largo de su historia la Biblioteca también ha colaborado en algunas publicaciones de la Facultad, con artículos en las revistas que se editan en la misma y, con motivo de algún acontecimiento, como aniversarios también ha publicado alguna obra especial, como:

- ***Libros sobre comunicación:*** catálogo de los fondos especializados de la Biblioteca de Ciencias de la Información/ dirigido por Adelina Clausó. – Madrid: Universidad Complutense, Facultad de Ciencias de la Información, 1977
- ***Bibliografía de las ciencias de la información:*** catálogo de la exposición de trabajos publicados por los profesores de la Facultad de Ciencias de la Información realizada en conmemoración del 10 aniversario de su fundación (1971-1981). –V. I: Libros: (monografías y obras colectivas). –Madrid: Universidad Complutense de Madrid, Facultad de Ciencias de la Información, 1983
- ***Historia de la Biblioteca y Catálogo de la Exposición Bibliográfica*** celebrada con motivo del 25 aniversario de la Facultad de Ciencias de la Información / María Luisa García-Ochoa Roldán, Manuela Crego Castaño. – Madrid: Universidad Complutense de Madrid, Facultad de Ciencias de la Información, 1997
- ***Bibliografía de Profesores de la Facultad de Ciencias de la Información.*** – (Documentos de Trabajo UCM. Biblioteca, núm. 97/9)

Además de colaboraciones en las series ***Documentos de Trabajo UCM. Biblioteca*** y ***La Biblioteca Informa***, ambas publicadas por la BUC.

¹⁷

En este apartado de publicaciones no se incluyen las dos bases de datos que elabora la Biblioteca, de las que se tratará en el capítulo dedicado a los recursos de información.

PARTE II

CAPÍTULO 2º. Organización del Servicio



ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO

UBICACIÓN

Como se ha dicho, por el momento (noviembre 1997) el Servicio se encuentra ubicado en un pequeño despacho, construido con mamparas, en la zona de paso de la sala de lectura a los despachos. La ubicación es adecuada para que los usuarios acudan al servicio, está lo suficientemente visible y bien situada, pero es completamente inadecuada en cuanto a tamaño, 2,475 metros cuadrados, y en cuanto a la situación en zona de paso obligatoria para la Hemeroteca, los despachos de dirección y proceso técnico y la Sala de Microfilmes, es decir cualquier persona que vaya a alguno de los sitios citados tiene que pasar por el despacho de información bibliográfica.

Este emplazamiento es provisional, se eligió por ser el único disponible de la Biblioteca y con la esperanza de que las obras de remodelación de la biblioteca, previstas desde hace 7 años, nos proporcionaran un espacio mejor, ya contemplado en el proyecto existente.

En este momento a estas carencias se unen las derivadas del crecimiento del servicio: instalación de una red de CD Rom con seis puestos más el servidor y, en un futuro inmediato, de 10 nuevos PC para acceso a Internet. Todo este equipo informático se tendrá que ubicar fuera del despacho de información bibliográfica (la red ya está instalada en la sala de lectura, a la derecha del mencionado despacho), lo que va a dificultar la supervisión por parte de la persona encargada de información bibliográfica.

Como consecuencia de esta notable ampliación de los equipos informáticos del servicio se está estudiando una remodelación espacial de emergencia, que requiera la menor inversión posible.

HORARIO

El Servicio funciona de lunes a viernes, de 9 a 14 horas, por la mañana y de 16 a 20 horas, por la tarde.

Se establecen turnos de media hora para cada usuario, previa reserva de hora y, si es necesario, el usuario puede reservar dos turnos o volver otro día.

Los turnos se reservan apuntándose en unas listas disponibles en el servicio, o por teléfono.

Si el usuario no puede estar presente, se le pide que defina la búsqueda con la mayor precisión posible y se le entrega, una vez realizada y grabada en un disquete al día siguiente.

Este mismo sistema se emplea con las biografías de la Agencia EFE. Los usuarios las solicitan rellenando un impreso al efecto; se buscan, todas juntas, en la base de datos en línea EFEDATA a última hora de la mañana y a última hora de la tarde, y se entregan al día siguiente. Todo ello con objeto de abaratar la conexión en línea, que se paga por minutos.

También por encargo se hacen búsquedas extensas en Libertas, grabando los resultados en disquete.

EQUIPAMIENTO

Despacho de Información Bibliográfica

- 1 ordenador Pentium 166, conectado a Internet, en red, con programa browser Netscape Navigator, con fax modem interno, lector de CD Rom, tarjetas de comunicaciones, vídeo y sonido, altavoces y disquetera de 3,5'
- 1 ordenador Pentium 100, con lector de CD Rom y tarjetas de sonido, vídeo y comunicaciones, donde están instaladas las bases de datos en CD Rom y la conexión en línea, mediante modem, a la Agencia EFE¹⁸ y con disquetera de 3,5'
- 1 impresora HP LaserJet 4L
- 1 modem exterior
- 1 conmutador para compartir la impresora

¹⁸ Ahora también se puede acceder a través de Internet, que resulta mucho más cómodo que la consulta vía modem.

Red de CD Rom

- 6 ordenadores Pentium 166, con lector de CD Rom, tarjetas de vídeo y sonido, y disquetera de 3,5'
- 1 ordenador Pentium 166 que actúa como servidor
- 1 Torre Juke-box, de 7 bocas

Programas

- S.O. Windows 95 y Windows 3.11
- Paquete de programas Microsoft Office
- Programa de acceso a Internet Netscape Navigator
- Programas de instalación y recuperación de todas las bases de datos que existen en el servicio (Knosys, BRS...)
- Programas de herramientas de Internet: FTP (WS_FTP95LE), Telnet (QVT TERM), Correo Electrónico (EUDORA, INBOX)
- Programa Red de CD Rom NetWare

RECURSOS DE INFORMACIÓN

- Bases de datos en CD Rom
- Bases de datos en línea
- OPAC de Libertas
- Servidor Web de la BUC y página de la Biblioteca de la Facultad de Ciencias de la Información
- Todos los recursos disponibles a través de Internet: bases de datos, directorios, documentos a texto completo, buscadores, etc.
- Otros documentos en CD Rom: enciclopedias, diccionarios, anuarios, periódicos, directorios, etc., existentes en el Servicio
- Obras de referencia en papel, conservadas en la Sección de Referencia y en el resto de la Biblioteca y Hemeroteca. Estas obras se recogen, hasta 1995, en el *Catálogo de obras de referencia* de la Biblioteca, disponible en la colección Documentos de Trabajo UCM. Biblioteca (núm. 95/10), en la base de datos REFER y en la página web de la Biblioteca
- Catálogos, guías, boletines, etc., elaborados por la Biblioteca

USUARIOS

- Profesores, investigadores, alumnos y PAS de la Facultad de Ciencias de la Información y demás centros de la UCM
- Alumnos y profesores de centros adscritos a la UCM
- Esporádicamente acuden al servicio:
 - Alumnos, profesores y, especialmente doctorandos, de otras universidades españolas
 - Estudiantes extranjeros
 - Alumnos en prácticas en medios de comunicación social
 - Particulares (de empresas, periódicos, etc.)

En las épocas de más afluencia se pide el carnet de biblioteca o facultad para acceder al servicio, con objeto de garantizar prioridad a los alumnos de la Facultad y de la UCM

Los usuarios tienen que rellenar un impreso con sus datos (nombre, teléfono, facultad, curso, universidad) y los de la búsqueda (tema, límites cronológicos, descriptores, etc.). Y traer un disquete de 3,5' de alta densidad, vacío, porque siempre se formatea antes de grabar los resultados de la búsqueda, para evitar, en lo posible, la introducción de virus en los equipos.

Sólo se sacan por impresora las biografías y documentos temáticos de la Agencia EFE, porque no se pueden grabar en disquete. Se entregan al usuario para que las fotocopie y devuelva a la Biblioteca, conservándose en unos archivadores que los usuarios consultan antes de solicitar una nueva biografía. Como es muy frecuente que varios alumnos, en el mismo curso o en sucesivos, trabajen sobre el mismo personaje, así evitamos hacer la misma búsqueda varias veces, abaratando el coste de la conexión.

PERSONAL

El Servicio es atendido por los cuatro Ayudantes de Archivos y Biblioteca y los dos laborales de Grupo I que forman parte de la plantilla de la Biblioteca.

Cada uno atiende el Servicio un día a la semana, en turno de mañana o tarde, según un horario preestablecido, con una pequeña pausa a media jornada, durante la que es sustituido por otro compañero, también en turnos prefijados.

De la coordinación de este Servicio y su personal se ha ocupado hasta ahora la Subdirectora de la Biblioteca, Manuela Crego, aunque próximamente habrá un Jefe de Información Bibliográfica, según la nueva Relación de Puestos de Trabajo de la BUC.

PROCEDIMIENTO

Aparte de unas cuantas normas a las que se ha ido haciendo alusión a lo largo de este trabajo, como impresos, horarios, grabación en disco de las búsquedas, etc., cada bibliotecario organiza el trabajo de información bibliográfica a su modo, acudiendo a los recursos que le parecen más pertinentes.

Al final de la búsqueda hay que completar el impreso entregado por el usuario, con las bases de datos consultadas, la estrategia de la búsqueda, el número de documentos encontrados, si se han localizado en la Biblioteca o en otro centro, etc. Estos impresos se archivan y sirven para confeccionar las estadísticas anuales de uso de las bases de datos.

Como hay búsquedas que se repiten con frecuencia porque corresponden a trabajos que los profesores encargan a varios alumnos o grupos, hacemos una búsqueda exhaustiva sobre el tema y lo grabamos en un disquete, copiándolo cuando lo solicita algún alumno y actualizándolo cada cierto tiempo. Así se evita hacer la misma búsqueda varias veces.

De momento no hacemos carpetas de información, con noticias de prensa sobre los temas de más actualidad en cada momento, aunque está entre nuestros proyectos.

Tampoco llevamos base de datos o fichero de preguntas de referencia, aunque los impresos de búsquedas sirven, en parte para paliar esta carencia.

Al final de cada jornada se buscan en EFEDATA las biografías solicitadas, se imprimen y se colocan en una carpeta para que los usuarios puedan disponer de ellas al día siguiente.

Del mantenimiento de la página web se encarga la Subdirectora de la Biblioteca que permanece en contacto con la Unidad de Tecnología y Sistemas. Los demás bibliotecarios le comunicamos si hemos localizado algún recurso interesante para que incluya el enlace en el servidor.

De la confección de catálogos y otros documentos, como guías, boletines, etc., se encargan distintas personas: de la guía de la biblioteca, la subdirectora, del catálogo de publicaciones periódicas, el responsable de la Hemeroteca, del catálogo de obras de referencia quien mantiene la base de datos REFER, todos ellos bibliotecarios que realizan labores de información bibliográfica.

No mantenemos reuniones periódicas sobre el Servicio de Información Bibliográfica, sólo cuando es necesario por alguna razón concreta: reorganización, horarios, etc. Aunque estas reuniones serían muy interesantes son inviables por falta de tiempo puesto que todas las personas que nos ocupamos de la información bibliográfica también tenemos otros trabajos en la Biblioteca: proceso técnico, préstamo interbibliotecario, adquisiciones, hemeroteca, etc. Lo que sí hacemos es comunicarnos lo más notable o cuestiones de interés como la localización de determinados recursos, el enfoque de ciertas búsquedas, etc., hacer sugerencias para mejorar el Servicio y estudiar conjuntamente las nuevas bases de datos, especialmente las de soporte CD Rom, para ver el software, lenguaje de interrogación, etc.

PARTE II

CAPÍTULO 3º. Recursos de información



OBRAS EN PAPEL

La Biblioteca de la Facultad de Ciencias de la Información tiene una buena colección de obras de referencia y otros recursos de información editados en papel, tanto de carácter general, agrupados en la Sección de Referencia, como especializadas.

Todas ellas son de gran utilidad y de primera necesidad para desarrollar la labor del Servicio de Información Bibliográfica. A su mayor rendimiento ha contribuido:

- La creación, en 1995, de la Sección de Referencia general en la Sala de Lectura.
- La creación y mantenimiento de la base de datos REFER.
- La edición del *Catálogo de Obras de Referencia* de la Biblioteca.
- La puesta en marcha del OPAC.

Entre las obras de referencia especializadas, yo destacaría, como las de más uso:

- *La Guía de los Medios*
- *El Estudio General de Medios (EGM)*
- *El Boletín de la Oficina de Justificación de la Difusión*
- *La Agenda de la Comunicación*
- *El Anuario de la Comunicación, de la Asociación de Directivos de la Comunicación – ADC DIRCOM.*
- Los *Anuarios* de los distintos periódicos (El País, El Mundo...)
- Los *Indices de El País*
- Algunos Diccionarios especializados en información, comunicación, nuevas tecnologías de la información, etc., especialmente los realizados por profesores de la Facultad.
- Directorios de periodistas (por ejemplo el *Catálogo de periodistas españoles del siglo XX*, de Antonio López de Zuazo Algar)
- Directorios de empresas, como el *DUNS* o el *DICODI*
- Recopilaciones de legislación sobre medios de comunicación social y publicidad.

Entre las no especializadas:

- Enciclopedias
- Diccionarios bilingües, especialmente español-inglés
- Atlas, geográficos e históricos
- *BOE, BOCAM Y ARANZADI*

De entre las obras de referencia que posee la Biblioteca una que yo considero de especial valor y que recomiendo con frecuencia a los usuarios es *The Europa World YearBook* que recoge información muy completa sobre todos los países y territorios del mundo: datos geográficos, históricos, políticos, económicos, de población, composición del gobierno y el parlamento, cultura, medios de comunicación social, etc. Y además es muy fácil de consultar (orden alfabético de nombres geográficos, en inglés), característica que no suele ser común a otras obras de referencia.

EL OPAC

Como dice *Amalia Vicenta Pérez Díez* en *Perfil y nivel de satisfacción de los usuarios del OPAC de una biblioteca universitaria*:

“La principal característica de los OPACS es que están siendo utilizados directamente por los usuarios sin ningún intermediario o ayuda profesional... Los OPACS están ofreciendo a los bibliotecarios, por primera vez, la oportunidad de examinar con gran detalle lo que realmente sucede cuando los usuarios intentan encontrar material en las bibliotecas, especialmente, cuando realizan búsquedas por materias”¹⁹.

Yo añadiría a esto que el catálogo de acceso público en línea es la ventana por la que se accede a los fondos de la biblioteca: libros, revistas, vídeos, periódicos y demás documentos en que gastamos la mayor parte de nuestro presupuesto. Para rentabilizar estas inversiones es fundamental que todo este material se use; para usarlo, primero hay que encontrarlo y, para encontrarlo, no hay otra vía que la adecuada utilización del OPAC por parte de usuarios y bibliotecarios.

¹⁹

Pérez Díez, A.V., *Perfil y nivel de satisfacción de los usuarios del OPAC de una biblioteca universitaria*. Madrid: CSIC, 1996, p.19.

Ahora se concede demasiada importancia a la formación de usuarios en el manejo de las bases de datos en CD Rom y el acceso a Internet, sin plantearnos muchas veces que es mucho más rentable para la biblioteca y práctico para el usuario aprovechar al máximo los fondos de la biblioteca, en vez de entregar largas listas de referencias bibliográficas de revistas o libros que el usuario, en la mayoría de los casos, no va a poder o no se va a molestar, en localizar.

Por esto es fundamental la formación de usuarios en el manejo del OPAC porque, como dice *Marta de la Mano González*:

“Esta formación presenta un coste más efectivo que el diseño y modificación del sistema, y supone la asunción de una nueva responsabilidad profesional por parte de los bibliotecarios”²⁰.

En nuestra Sección de Referencia, el OPAC es el principal instrumento de consulta al realizar cualquier búsqueda bibliográfica y, conociendo la importancia de este recurso, cada vez que viene algún usuario que se manifiesta no experto en el manejo del mismo, aprovechamos para explicarle como funciona y las principales opciones de consulta.

En cuanto al OPAC de Libertas:

- Consideramos fundamental la opción de “consultas avanzadas” pues es la que nos produce más resultados positivos.
- Lo mismo sucede con la opción “filtro” que permite acotar por localización, fecha o idioma los resultados de la búsqueda.
- Normalmente recomendamos a los usuarios más expertos el uso de las opciones anteriores y a los principiantes las “búsquedas por palabras clave de título y materias”, mucho más fáciles de manejar que las “búsquedas por listas alfabéticas de materias” en las que, a veces, ni siquiera nosotros obtenemos los resultados esperados.

²⁰

Mano González, Marta de la, “El impacto del OPAC en el universo bibliotecario español: ¿un reto para la formación de usuarios?”, IV Jornadas Documat, Gijón, 1994.

Sin entrar en una valoración detenida del OPAC de Libertas, yo diría que es bastante completo y fácil de utilizar, comparándolo con los de otros sistemas (Dobis, VTLS...) y, en cualquier caso, cumple con la mayoría de los requisitos que Amalia Vicenta Pérez Díez expone en la obra antes citada.²¹

BASES DE DATOS EN CD ROM

Desde que, en 1985, en Washington, en el Simposium de la *Information Industry Association*, las empresas *Philips* y *Sony* presentaron el CD Rom, este soporte se ha convertido en la estrella, junto con Internet. Pero no sólo en las bibliotecas y el mundo de la documentación, sino en cuanto al público en general, como soporte de obras de referencia, juegos interactivos, etc.

El mundo de la información fue el primero que acogió el CD Rom, desde sus primeras versiones de contenido alfanumérico, como medio de almacenar bases de datos, publicaciones periódicas, obras de referencia, etc.

Se convirtió en la alternativa a ciertas revistas e índices impresos y en el sustituto, o cuando menos complemento, de ciertas bases de datos en línea.

Su gran capacidad y las facilidades para la búsqueda y la recuperación de la información lo han convertido en favorito de los bibliotecarios y de los usuarios, como se puede comprobar en varios estudios al respecto, hasta el punto de que algunos especialistas ya se están planteando si no se estará sacrificando la calidad del contenido (que sigue siendo mejor en algunos productos impresos) en aras de las facilidades de uso, exponiendo la necesidad de reeducar a los usuarios en la selección de fuentes de información, para que elijan en función de la calidad y no del soporte y su facilidad de uso²².

²¹ Ibidem, p.20-21.

²² Owen, Christine, "The influence of CD Rom Databases on Information Selection", *The Reference Librarian*, 1996, núm. 53, p. 113-139.

Pero, a igualdad de contenido, son indudables las ventajas del CD Rom y su uso en los servicios de referencia e información bibliográfica.

1) BASES DE DATOS DE PRENSA EN CD ROM

La prensa española en CD Rom ha sido analizada recientemente por *Fátima Pastor Ruiz* en una comunicación titulada "*La prensa española en CD Rom: ¿un producto de calidad?*", presentada a las V Jornadas Documat.

Como usuario de estas bases de datos no puedo más que ratificar, punto por punto, lo expuesto por la autora y voy a aprovechar sus propias palabras para definir las bases de datos de prensa en CD Rom y establecer las características de la prensa española en este soporte²³.

Según *Fátima Pastor*, bases de datos de prensa en CD Rom son:

*"Aquellos ficheros automatizados que contienen referencias, con o sin resúmenes, o incluso con la información original completa, relativa a noticias ya difundidas por uno o varios medios y, cuya principal virtud radica en las innumerables posibilidades que ofrecen para garantizar una búsqueda y recuperación exitosa, merced al programa y análisis documental llevado a cabo"*²⁴.

Y en España podemos distinguir dos tipos en estas bases de datos:

- Las bases de datos creadas por empresas ajenas, las que primero han hecho aparición en el mercado, son mayoritariamente de tipo referencial, cubren un período histórico más antiguo, integran información de diversas fuentes, se caracterizan por su elevado precio y periodicidad más frecuente y se dirigen a un tipo de usuario consumidor habitual de los medios, pero que demanda un tipo de información muy concreta, de temática económica, política y

²³ También existe una interesante tesis inédita sobre el tema. Nuño Moral, María Victoria, La tecnología CD Rom en la prensa diaria, leída en la Facultad de Ciencias de la Información de la Universidad Complutense, en abril de 1997. TD 439.

²⁴ Pastor Ruiz, Fátima, "La prensa española: ¿un producto de calidad?", V Jornadas Documat, Cáceres, 1996, p.746.

laboral. En este tipo de ficheros se observa una mayor atención hacia las operaciones de resumen e indización.

En este grupo entrarían:

- BARATZ
 - DOCUMENTACION DE MEDIOS
 - BASE DE DATOS CON NOTICIAS DE PRENSA, DE MICRODOC (que nosotros no tenemos).
- Las bases de datos producidas por los medios de comunicación, que datan de principio de los noventa y son de tipo fuente. Registran su propia información de textos, imágenes y gráficos, pero excluyen una serie de items, como publicidad e información de servicio. Se caracterizan por ofrecer un producto a precio reducido y con unos procedimientos de búsqueda muy sencillos, lo cual indica claramente a quien van dirigidos. Desde el punto de vista documental, en este tipo de ficheros se advierte cómo al apoyarse en las inmensas posibilidades que ofrece el lenguaje libre aplicado al archivo de texto íntegro, se descuidan las operaciones de resumen e indización, limitándose en muchos casos a la enumeración de una serie de categorías meramente trasplantadas de la versión impresa. De ahí que, si bien cualquier usuario puede formular su demanda con gran facilidad, para eliminar ruido y silencio documentales ha de desarrollar una gran pericia, dada la redundancia del lenguaje periodístico. E incluso sortear las erratas que, al igual que en la edición en papel, aquí también aparecen²⁵.

Serían:

- EL MUNDO
- ABC CULTURAL
- EL PERIODICO DE CATALUÑA

25

Ibidem, p. 754-755

- LA VANGUARDIA
- EFEDATA

La Biblioteca de Ciencias de la Información de la UCM posee todas las bases de datos citadas (excepto la de MICRODOC) y son los recursos más usados en el Servicio de Referencia e Información Bibliográfica, lo que se constata comparando el número de búsquedas en estas bases de datos con las efectuadas en las restantes. Es lógico, puesto que gran parte de la información que demandan los usuarios es periodística, y especialmente en prensa española.

Número total de Búsquedas en Bases de Datos en CD Rom			
Año	Prensa	Otras	Total
1995	1292	989	2281
1996	2609	1684	4293

Búsquedas en Bases de Datos de prensa en CD Rom			
1995			
B. de datos	Núm. de Búsquedas	Total	% *
Baratz	1083		
El Mundo	148		
Abc Cultural	45		
El Periódico	10		
Le Monde	6		
		1292	56,64

1996			
Baratz	1758		
El Mundo	564		
La Vanguardia	105		
ABC Cultural	90		
Le Monde	42		
The Times	35		
El Periódico	15		
		2609	60,77

* Porcentaje en relación al número total de búsquedas en bases de datos en CD Rom

En función de nuestra experiencia podemos decir:

- La base de datos más usada es **BARATZ** porque es la que tiene la cobertura cronológica y temática más amplia. Como se dice en el apartado dedicado a los periódicos electrónicos, los usuarios de la Biblioteca demandan mayoritariamente el seguimiento de un tema a través de varios años y varios periódicos y, hasta ahora, BARATZ es la única base de datos que permite este seguimiento.

También la Agencia EFE permite el seguimiento de una noticia, pero muchos usuarios, especialmente los alumnos, no son muy proclives a su utilización porque quieren las noticias del periódico, no de la agencia de noticias.

Como ventajas de BARATZ yo citaría:

- La cobertura cronológica.
- La cobertura de cabeceras de prensa
- La posibilidad de buscar por palabras clave de tema y por lo que *F. Pastor* llama "*rasgos externos de la noticia*": fecha, título del periódico, título del artículo, autor, tipo de documento...
- La salida impresa o en disquete
- La posibilidad de acotar la búsqueda realizada por fechas, nuevos términos...

Como inconvenientes:

- La falta de cobertura en temas no económicos o políticos: cultura, deportes, espectáculos...
- La complejidad de las búsquedas por comandos, que se atenúa mediante el uso de la opción menú pero que, creo, va a producir problemas cuando los usuarios tengan que usar directamente la base de datos, con la red Novell²⁶.
- De los periódicos en CD Rom el más usado es **EL MUNDO**, por dos razones:
 - Es el único de tirada nacional con edición en CD Rom
 - Tiene tres años de cobertura cronológica

No es que el CD Rom de EL MUNDO sea especialmente bueno, es que es el único de estas características y cualquier búsqueda relativa a una noticia o tema periodístico se realiza en esta base de datos y en BARATZ, aunque también puedan consultarse después LA VANGUARDIA o EL PERIODICO de Cataluña, pero normalmente de forma complementaria, por su menor cobertura cronológica y temática. Esta intensiva utilización de la base de datos de EL MUNDO siempre me ha hecho plantearme el problema de la imparcialidad en la información que proporcionamos. Como todos sabemos, cada

²⁶

El último disco de BARATZ ya trae versión para windows, cuyo manejo parece más sencillo que la actual para MS DOS, pero como no es acumulativo hay que seguir usando los discos anteriores.

periódico se caracteriza por una "línea editorial" y una determinada ideología política que se manifiesta en el tratamiento de las noticias. Al ser EL MUNDO el periódico en CD Rom con más cobertura y estar los usuarios, especialmente los alumnos, más interesados a veces en la cantidad de noticias que se puedan llevar y en la comodidad de tenerlas grabadas en un disquete antes que buscarlas en los periódicos en papel, podemos estar proporcionándoles un único enfoque en el tratamiento de las noticias. Pero esto, supongo, tendrán que planteárselo los usuarios más que nosotros, puesto que lo único que hacemos es proporcionar los medios de que disponemos.

- En cuanto a los demás periódicos españoles en CD Rom:
 - El **ABC Cultural**, al ser tan específico se usa poco y, a mi parecer, con escasos resultados.
 - **EL PERIODICO DE CATALUÑA** tiene un formato engorroso y poco práctico. Se usa pocas veces, normalmente para el seguimiento de algún tema relativo a Cataluña o cuando el usuario pide este título en particular.
 - **LA VANGUARDIA** tiene un uso mayor, aunque siempre como complemento de BARATZ y EL MUNDO.
 - De **EFEDATA EN CD Rom** no tenemos más que el disco correspondiente a 1990 por lo que tampoco se usa mucho.
 - El **ANUARIO EL PAIS 1997**, que salió al mercado en julio del 97, parece bastante interesante, porque los anuarios de prensa se usan mucho y porque contiene los índices de los ediciones anteriores al 97 lo que va a facilitar mucho la consulta de dichas publicaciones en papel.
 - Periódicos extranjeros en CD Rom sólo tenemos **LE MONDE, THE TIMES Y THE SUNDAY TIMES**. Ninguno de los tres se utiliza demasiado pues nuestros usuarios piden, principalmente, prensa nacional. Se suelen usar para el seguimiento de noticias del país de edición.

- También tuvimos durante algún tiempo suscrita la base de datos **BROADCASTING NEWS** que comprendía texto completo de programas de radio y televisión de varias cadenas norteamericanas como la CNN, ABC, etc., pero tampoco dio mucho juego por lo “local” de la información que proporcionaba, por lo que anulamos la suscripción.

2) BASES DE DATOS DE CINE EN CD ROM

La Biblioteca de Ciencias de la Información tiene las siguientes bases de datos de cine, en CD Rom:

- FILM INDEX INTERNATIONAL (del British Film Institute)
- MAGILL'S SURVEY OF CINEMA
- CINEMANIA
- COREL ALL-MOVIE GUIDE
- CINEGUIA
- ENCICLOPEDIA DEL CINE ESPAÑOL

De todas ellas, la de más uso es **FILM INDEX INTERNATIONAL (FII)** porque es la que recoge mayor número de películas y fichas biográficas. Además tiene referencias de artículos publicados en revistas especializadas, sobre las películas, los directores, los actores, etc., información que, a veces, es más útil que las fichas en sí.

También es muy interesante la base de datos **MAGILL'S** porque muchas de las fichas técnicas de las películas van acompañadas de una completa y exhaustiva reseña cinematográfica. Cuando suscribimos FII se dejó de adquirir la base MAGILL'S porque tenía menos cobertura (FII recoge más de 90.000 películas y la MAGILL'S 11.000), pero sigue siendo de gran utilidad.

En cuanto a las demás, **CINEMANIA Y COREL** son bases de datos más para uso doméstico, de entretenimiento, por las presentaciones audiovisuales que contienen (sobre todo CINEMANIA). Lo más interesante de COREL es que recoge películas que sólo se han editado en vídeo, por lo que puede complementar a FII.

En cuanto a los glosarios, biografías, etc., que recogen ambas, no son de especial interés, sobre todo si consideramos que en la Biblioteca hay excelentes obras de referencia en papel sobre cine.

Estas dos bases de datos se suelen usar como complemento de las dos citadas en primer lugar.

En cuanto a las españolas **CINEGUIA Y ENCICLOPEDIA DEL CINE ESPAÑOL**, son dos intentos muy interesantes, pero la información que recogen es mínima en comparación con la contenida en la base de datos de **PELICULAS ESTRENADAS EN ESPAÑA** de los PIC, que es la principal fuente de información cuando se trata de búsquedas sobre cine español. Además ambas se han nutrido con la información contenida en los PIC.

Búsquedas en Bases de Datos de Cine en CD Rom

1995		
Base de datos	Núm. Búsquedas	Total
Film Index	64	
Magill	20	
Cinemanía	15	
		99

1996		
Film Index	291	
Enciclo.Cine Español	58	
Magill	31	
All Movie Guide	24	
Cinemanía	20	
		424

3) RESTANTES BASES DE DATOS EN CD ROM

Son:

- COMNET-AL, de comunicación social
- RED, de comunicación social
- BDA ARANZADI, de legislación española
- CSIC, multidisciplinar, de artículos aparecidos en revistas especializadas españolas
- ISBN, de libros editados en España
- ULRICH'S PLUS, de publicaciones periódicas editadas en todo el mundo
- BRITANNICA INDEX, índices de la Enciclopedia Británica
- WORLD GUIDE, edición en CD ROM de la misma obra en papel, con información sobre población mundial, economía, desarrollo, etc.
- DICCIONARIO DE LA LENGUA ESPAÑOLA, de la Real Academia Española
- DICCIONARIO DE USO DEL ESPAÑOL, de *María Moliner*

RED y COMNET-AL han sido creadas por varias universidades hispanoamericanas, con centros de estudios sobre comunicación social y con la participación de la Universidad Complutense de Madrid, en RED, y la Universidad de Sevilla, en COMNET-AL.

RED es la más interesante para nosotros porque las referencias que contiene proceden de los fondos de nuestra biblioteca y hemeroteca, por lo que es muy útil a la hora de localizar artículos en nuestras colecciones, pero tiene la desventaja de su poca cobertura cronológica, sólo de 1988 a 1990, por lo que sólo es útil para búsquedas retrospectivas.

En cuanto a **COMNET-AL**, por lo que yo he visto y en lo que se refiere a España, se limita a reseñar la información sobre medios de comunicación social aparecida en algunos periódicos nacionales (El País, ABC, Diario 16...), por lo que se puede usar como complemento de las bases de datos que tenemos de prensa, en estos temas, más que como una verdadera fuente de información especializada.

En ambas, la información que se recoge de los países americanos, al ser referencial, tiene la desventaja de ser ilocalizable la mayoría de las veces.

La base de datos **ARANZADI** se utiliza mucho y supone una gran comodidad con respecto a la edición en papel. Además la posibilidad de llevarse grabado el texto completo de las leyes y decretos en un disquete es lo que más aprecian los usuarios, y la remisión a la restante legislación sobre el tema, la información sobre legislación derogada, modificada, etc., lo que más apreciamos los bibliotecarios.

El CD ROM de **CSIC**, junto con el de BARATZ, es el más usado en el Servicio de Referencia e Información Bibliográfica, como demuestran las estadísticas del número de búsquedas (633 en 1996, la segunda después de BARATZ, con 1758).

Si la mayoría de consultas sobre prensa se realizan en BARATZ, las relativas a bibliografía sobre cualquier tema se efectúan en el CSIC, especialmente en la base **ISOC**. Esta base de datos es fundamental para nosotros, aunque, a mi parecer, adolece de un verdadero control de autoridades y términos de indización, lo que hace que se utilicen con mucha frecuencia, términos sinónimos y se introduzcan los nombres de personas y entidades de varias formas, lo que dificulta notablemente las búsquedas, que siempre hay que realizar de manera exhaustiva y, aún así, nunca se tiene la seguridad de haber encontrado todo lo que contiene la base sobre el tema en cuestión. A pesar de ello (y de los errores de transcripción de muchos términos) es de gran utilidad para nosotros.

El **ISBN** y el **ULRICH'S** se utilizan más para el trabajo interno de la Biblioteca que como fuente de información para los usuarios. El primero resulta de cierta utilidad para buscar bibliografía sobre un tema, aunque siempre a través de palabras clave de título o por autor, porque la búsqueda por materias no sirve de nada. Y el segundo, a veces, se utiliza para localizar publicaciones periódicas sobre algún tema en concreto, aunque las publicaciones españolas están mal representadas.

WORLD GUIDE, BRITANNICA INDEX y los **Diccionarios**, al ser casi idénticas que sus ediciones en papel, no se utilizan demasiado. Creo que cuando funcione la Red Novell y el usuario acceda directamente a las bases

de datos en CD ROM se usarán más, por la comodidad de llevarse la información grabada en un disquete y poderla procesar en ordenador, en vez de tomar notas o hacer fotocopias.²⁷

Búsquedas en restantes Bases de Datos en CD Rom

1995		
Base de datos	Núm. de Búsquedas	Total
Csic	560	
Isbn	132	
Aranzadi	95	
Ulrich	45	
Red	20	
Euro. Multimedia	15	
World Guide	14	
Broadca. News	6	
Britannica	3	
		890

1996		
Csic	633	
Isbn	207	
Aranzadi	207	
Red	108	
Ulrich	55	
Broadca. News	24	
World Guide	14	
Comnet All	12	
		1260

²⁷

En este momento (octubre 97) estamos adquiriendo varias obras en CD Rom, con objeto de crear una pequeña colección para préstamo. Entre lo adquirido hay atlas, enciclopedias, recopilaciones de obras literarias, algunos programas de ordenador y periódicos.

INTERNET

Mucho se ha escrito sobre INTERNET en general y sobre sus posibilidades en bibliotecas y centros de documentación, en particular.²⁸

En nuestro país es notorio que las bibliotecas y especialmente las universitarias, han sido pioneras en la conexión a INTERNET y la colocación de información en la misma, pasando, en algunos casos, de una situación casi prehistórica en lo que se refiere a las nuevas tecnologías de la información a otra similar a la de los países más avanzados en estas lides, como Estados Unidos, Canadá, Alemania o Gran Bretaña.

A partir de la aparición en los medios de comunicación social, de forma habitual, de noticias sobre INTERNET, los usuarios de nuestro Servicio han solicitado cada vez más el acceso a esta red de redes pero, en gran parte de los casos, sin saber muy bien qué se podía buscar y encontrar en ella, mostrando un desconocimiento del tema casi tan grande como su curiosidad. Desde este Servicio siempre intentamos reorientarles, explicándoles qué tipo de recursos son más convenientes para cada búsqueda (OPAC, bases de datos en CD ROM, etc.) y explicándoles brevemente qué es INTERNET, cómo funciona, qué encontrar y buscar en ella, etc., todo ello como parte de esa formación permanente de usuarios a la que se aludía al hablar del OPAC y que se reconoce como una de las tareas más importantes del Servicio de Referencia e Información Bibliográfica, independientemente de los cursos de formación de usuarios²⁹.

No me voy a extender sobre el uso de INTERNET en bibliotecas y especialmente en información bibliográfica, ya se ha dicho que hay mucha bibliografía al respecto, sólo hacer algunas reflexiones prácticas, al hilo de nuestra experiencia:

²⁸ En los dos últimos congresos de Documat, en las Jornadas Catalanas de Documentación, en las de Andalucía, etc., menudean las ponencias y comunicaciones sobre el uso de INTERNET en bibliotecas y en el foro profesional IWETEL se debate continuamente sobre esta cuestión.

²⁹ Véase, por ejemplo: Beumala, Angel et al., "Los servicios de información y referencia en el contexto de la biblioteca universitaria actual", Revista Española de Documentación Científica, 1997, 20, 1, p.25-38.

- ¿Cuándo utilizar INTERNET como fuente de información?
 - Cuando no tengamos a mano información en papel u otro soporte sobre el tema. De momento sigue siendo más fiable, y a la larga más fácil y rápida de conseguir, la información editada en forma de libro que gran parte de la que aparece en INTERNET.

- ¿Para qué utilizar INTERNET?
 - Para recopilar y sistematizar recursos de información existentes en la Red, útiles para nuestros usuarios y para la labor de información bibliográfica.
 - Para colocar nuestra propia información, que puede ser:
 - Información general sobre la Biblioteca: horario, servicios...
 - Las publicaciones de la Biblioteca: guías, catálogos, boletines, etc., que encuentran en INTERNET un medio de difusión más barato, ágil y amplio que en la edición en papel o microforma.
 - Para prestar servicios que, de forma tradicional, requerían la presencia del usuario en la Biblioteca: préstamo interbibliotecario, desideratas, consultas al OPAC, DSI, información bibliográfica, etc.

- En nuestro Servicio de Información Bibliográfica, INTERNET es de gran utilidad para:
 - Localizar información sobre empresas y organizaciones
 - Consultar los OPACS de otras bibliotecas
 - Acceder de forma más fácil a algunas bases de datos, como los PIC o TESEO
 - Para la consulta de medios de comunicación social en todo el mundo
 - Para acceder a algunas bases de datos especializadas, elaboradas por centros de investigación y universidades que se pueden consultar libremente (FUNDESCO, ETHICNET, POYNTER INSTITUTE FOR MEDIA STUDIES)

- Como fuente de información sobre la propia INTERNET: manuales, publicaciones periódicas, estadísticas de uso...
- Para realizar las búsquedas usamos, con mucha frecuencia algunos de los robots de búsqueda existentes, en especial:
 - Altavista, para las búsquedas en inglés
 - Olé para las búsquedas en castellano³⁰.

1) PERIÓDICOS EN INTERNET

Hay un interesante trabajo de *María del Valle Palma Villalón y Lluís Codina Bonilla*, presentado a las V Jornadas de Documentación Automatizada, celebradas en Cáceres en 1996 y titulado "*El periodismo en la telaraña*" en el que se analiza, con detenimiento y profundidad, las características de los periódicos con versión electrónica en INTERNET. Dicen los autores que el web está permitiendo una nueva forma de distribuir la información, eliminando las fronteras de tiempo y espacio, pero que esta nueva forma de hacer no necesariamente va a "reinventar el periodismo"; lo más probable es que las historias bien escritas sigan siendo la base del nuevo periodismo electrónico y lo que mantenga y saque adelante tanto los periódicos en papel como los electrónicos.

Siguiendo a estos autores, vemos que son muchos los periódicos que ya están en INTERNET, en el mundo, pero que la mayoría son resúmenes o suplementos de los periódicos en papel. No se suelen ofrecer todos los artículos de la edición en papel, sino una selección, modificando incluso los titulares. Pero, en contrapartida, presentan una información añadida, que no tiene la edición en papel, como direcciones ULR, número de usuarios que han consultado el web, información local (callejero, guías turísticas...), la historia del

30

En un recentísimo trabajo de José Antonio Merlo Vega y Angela Sorli Rojo, presentado a las VI Jornadas Catalanas de Documentación, Barcelona, 23-25 octubre 1997, se dan los resultados de una encuesta realizada por los dos autores entre bibliotecas españolas, sobre el uso de Internet. Además de otros datos, se recogen las respuestas de 125 profesionales, 83 de los cuales trabajaban en bibliotecas universitarias, a preguntas sobre el uso que hacían de Internet. El artículo está disponible en [HTTP://www.unileon.es/dp/abd/MERLO/cliser.htm](http://www.unileon.es/dp/abd/MERLO/cliser.htm).

diario o del grupo editor, informaciones sobre los columnistas, compras, sugerencias, etc.

Las características más importantes de los periódicos digitales y que los distinguen de las ediciones en papel más que la presentación, el contenido de los artículos, etc., son:

- 1) La información en tiempo real, es decir, el productor puede enviar a los lectores la noticia en el mismo momento en que se produzca. Este sistema ya lo emplean algunos diarios electrónicos (USA Today, Business Day de Tailandia)
- 2) La interactividad, es decir, el lector puede, mediante foros de discusión, cartas, sugerencias, envío de correos electrónicos, etc., manifestar su opinión sobre el periódico o las noticias. *“La nueva cultura informática ha fomentado un sentimiento de participación que nunca había existido en la media comercial”³¹.*
- 3) El uso del hipermedia. Por un lado el hipertexto que permite enriquecer el diario con enlaces a otras noticias, al archivo del periódico, a los web de otros periódicos, etc. Y, por otro lado el hipermedia que permite poner imagen y sonido a las noticias. Debido a los problemas en la velocidad de transmisión de estos dos elementos a través de la red, todavía es más una posibilidad que una realidad, pero ya existen periódicos digitales que presentan enlaces con fotos, gráficos (Clarín, de Buenos Aires), incluso algún sonido (The New York Times).
- 4) La personalización. Ya es posible el periodismo a la carta, es decir, que el lector reciba un periódico diseñado de acuerdo a sus necesidades e intereses, según un perfil que él previamente ha definido. Ya existen intentos en este sentido; en España, la empresa *My News* está ofreciendo un servicio de estas características y en Estados Unidos, la cadena de televisión *CNN* y la empresa informática *Oracle* han creado

³¹ Katz, Jon, “On line or not”, citado por los autores del artículo.

CNN Custom News, servicio de noticias personalizadas a través de INTERNET, según las preferencias del usuario.

A estas características podríamos añadir otras dos, que no todos los periódicos en línea poseen:

- 1) La posibilidad de consultar los números anteriores, de más de una semana.
- 2) La posibilidad de hacer búsquedas en la edición corriente o en el archivo a través de motores de búsqueda incorporados al web del periódico.

Estas dos posibilidades son las que más se echan de menos al consultar los periódicos en línea en nuestro Servicio de Información Bibliográfica. Normalmente los usuarios no quieren la información de un solo día, que además pueden localizar fácilmente en las ediciones en papel o microfilm existentes en la Hemeroteca, sino seguir el desarrollo de una noticia en la prensa, bien a través de un único diario o, lo que es más frecuente, de toda la prensa, normalmente nacional. El seguimiento de la noticia no se limita a un período tan breve como una semana. Además no se suele tratar de una "noticia" entendida como el reflejo de un acontecimiento que se ha producido un día y se publica al siguiente, y que se puede alargar unos días más, en función de su repercusión, consecuencias, etc., sino que se trata del seguimiento de un tema en la prensa, por ejemplo, *El caso Roldán*, *El terrorismo de ETA*, *La concentración de medios de comunicación social en España*, etc. Para esto resulta totalmente insuficiente el archivo de una semana (en el mejor de los casos, un mes, como en La Vanguardia) que ofrecen los periódicos en INTERNET.

Poder contar con la posibilidad de buscar en el archivo de cada periódico, a través de alguna herramienta de búsqueda, también es muy interesante porque facilita mucho el acceso a la información. Pero, en nuestro caso, lo que más se apreciaría sería la posibilidad de búsqueda en varios periódicos a la vez. Un buscador del estilo de TELEPOLIS que facilita la búsqueda en varios periódicos hispanoamericanos pero circunscrito a la prensa española sería de

gran utilidad. Acaba de ser presentado un buscador de estas características (finales de septiembre del 97), el denominado NOTICIAS PERSONALIZADAS, elaborado en la *Escuela Técnica y Superior de Ingeniería Informática de la Universidad de Granada*, que hace este tipo de búsqueda conjunta, en EL PAIS, EL MUNDO, ABC, EL PERIODICO y EL DIARIO VASCO. Estamos empezando a usarlo, pero parece muy interesante y, sin duda, nos facilitará el trabajo de consulta de la prensa digital española³².

En el Servicio de Información Bibliográfica, por los motivos antes citados, no se accede mucho a la prensa en línea, en comparación con las búsquedas realizadas en bases de datos en CD Rom. Los diarios en línea se suelen utilizar:

- Cuando los usuarios quieren ver la presentación, estructura, contenido, enlaces, etc., de un periódico electrónico, o sea, para cuestiones de técnica periodística, diseño del periódico, etc.
- Cuando se busca información sobre el propio periódico o empresa editora o sobre los periodistas que escriben en él. En estos casos web como el de LA VANGUARDIA resultan de gran utilidad.
- Como complemento de la prensa en CD Rom, para seguir la información más actual que aquella no cubre, aunque en estos casos suele ser más efectivo acudir a las dos bases de prensa en línea que poseemos, EFEDATA y BARATZ.
- Porque no se ha recibido el periódico, en papel, del día (por problemas de correo o similares)
- Para seguir una noticia en la prensa extranjera puesto que nuestra Hemeroteca tiene muy pocos periódicos no nacionales y además no se suelen recibir en el mismo día de la edición. Por ejemplo, hemos acudido bastante a los periódicos americanos en línea para seguir los resultados de las últimas elecciones presidenciales en Estados Unidos, especialmente al USA TODAY que traía una información completísima sobre las mismas, a escala nacional y por estados y que ofrecía la

32

Otro intento interesante, también recién presentado, en la opción "Prensa del día" del Web GUIAME de ESADE (Barcelona), que busca en dos periódicos económicos EXPANSION y CINCO DIAS.

posibilidad de enlazar con otras fuentes de información relacionadas, aunque la lentitud en la transmisión a veces disuade bastante. Casi siempre se acude a estas fuentes para seguir una noticia que no está suficientemente reflejada en la prensa española.

- Siempre que el usuario solicita expresamente la consulta de la prensa en línea.
- Lo mismo que en las ediciones en papel o microfilm, se accede más a la prensa nacional que a la regional o local.

2) LA PÁGINA WEB DE LA BIBLIOTECA DE CIENCIAS DE LA INFORMACIÓN

Fue creada a finales de 1995, según un esquema común a toda la BUC y dentro de un proyecto conjunto y sincronizado.

A partir de ese momento, de su mantenimiento y puesta al día se ha encargado la Subdirectora de la Biblioteca y, podemos decir, que es una de las más actualizadas de la BUC, en lo que se refiere a mantenimiento de direcciones URL, recopilación de recursos, etc., y de las que cuentan con más recursos propios disponibles en la misma (catálogos, boletines, guías...)

Gracias a este mantenimiento y actualización y a la difusión que se ha hecho entre profesores y alumnos a través de la formación de usuarios y del Servicio de Información Bibliográfica, es la tercera página web más utilizada de la BUC, tras la de la Biblioteca General y la de Económicas³³.

El Servicio de Información Bibliográfica interviene de dos maneras en esta página web:

- Utilizándola como fuente de información
- Comunicando a la persona encargada de su mantenimiento las direcciones de interés para que incluya los correspondientes

³³ En las estadísticas de octubre del 97 figura en cuarto lugar, porque en tercer lugar está la base de datos COMPLUDOC, en la que también participa la Biblioteca de Ciencias de la Información, con INFDOC.

enlaces, detectando errores, elaborando documentos para publicar en el web, con sugerencias, etc.

Con motivo de unos cursos de formación de usuarios destinados a profesores, que se impartieron a principios del curso 96/97, la Biblioteca sacó una guía titulada "*Internet: acceso a los servicios de la BUC y otros recursos*", en la que se reproducen las principales paginas de nuestro servidor, con el fin de orientar a los usuarios en sus consultas.

Unas reflexiones sobre la página web:

- Es fundamental como fuente de información, resultando más fácil localizar información pertinente a través de esta sistematización de recursos que a través de los buscadores.
- Su eficacia va pareja a su actualización
- Es la mejor forma, hasta el momento, de difundir las publicaciones de la Biblioteca
- Aunque ya se ofrecen varios servicios bibliotecarios a través de ella, no tienen, de momento, demasiado éxito ni repercusión entre los usuarios. Quizás sea cuestión de tiempo, por ahora sobre lo que más consultas recibimos es sobre la consulta de nuestro OPAC a través de INTERNET.
- Son muchos usuarios los que preguntan por INTERNET y quieren acceder a ella, pero muy pocos los que conocen nuestra página web. La formación de usuarios deberá dedicar más tiempo a este apartado.
- Comprobando las estadísticas de acceso vemos que la mayor parte de los mismos se han realizado desde la UCM y, sobre todo, desde nuestra propia Biblioteca, lo que nos lleva a plantearnos la necesidad de una mayor difusión exterior.

BASES DE DATOS EN LÍNEA

Las bases de datos en línea no han tenido tanto éxito en España como en Estados Unidos o Gran Bretaña, fundamentalmente por:

- Falta de recursos telemáticos y tecnológicos en general

- Elevado coste de contratación y conexión.

Han sido las bases de datos en CD Rom las que han posibilitado el acceso de las bibliotecas españolas a parte de la información existente en las bases de datos en línea.

Las bases de datos más afines a nuestros usuarios, como las contenidas en DIALOG, REUTERS, NEW YORK TIMES, etc., eran accesibles en el Departamento de Documentación de la Facultad, pero nunca existió un acuerdo que permitiera el uso de estas bases por parte de la Biblioteca y sus usuarios. Cuando alguien precisaba una información de dichas bases, lo remitíamos al Departamento o al ISOC.

En enero de 1994 la Biblioteca se suscribió a **EFEDATA**, el servicio de información en línea de la *Agencia EFE*, vía modem, porque todavía no teníamos conexión a INTERNET, ni *EFE* distribuía sus bases de datos por esta red.

EFEDATA comenzó a ser accesible para el exterior, a partir de 1987, a través de X25 o RDSI y, a partir de 1996, también a través de Internet.

EFEDATA se ha convertido en una de las principales fuentes de información de la Biblioteca. De todos los ficheros que ofrece:

- Noticias de los últimos cuatro años³⁴
- Últimas noticias
- Efemérides
- Biografías de personas
- Biografías de entidades
- Documentos temáticos
- Anuario Iberoamericano

El más usado es el de Biografías de personas, especialmente útil para los alumnos de periodismo que tienen que preparar entrevistas y perfiles de personajes públicos. También lo usan mucho los alumnos que trabajan en la Radio y la Televisión Complutense.

³⁴

En la consulta a través de Internet, nueve años, que puede ser seleccionada por períodos bianuales

También los documentos temáticos tienen un gran uso, aunque no son tan abundantes como desearíamos.

Menor rendimiento tienen los ficheros de noticias, porque, como ya hemos dicho, los alumnos prefieren el seguimiento de las noticias a través de los periódicos, no de las agencias de noticias.

El gran inconveniente de EFEDATA, y de las bases de datos en línea, en general, es su elevado precio, por lo que, a fin de reducir su coste lo más posible, decidimos:

- Conectar sólo dos veces al día, a última hora de la mañana y de la tarde y concentrar en esos momentos todas las búsquedas del día, entregando los resultados a los usuarios al día siguiente (siempre que no hubiera urgencia mayor)
- Hacer fotocopias de las biografías y documentos temáticos que sacamos, a fin de proporcionárselos a segundos y sucesivos usuarios que se interesen por ellos, porque es frecuente que varios alumnos pidan biografías de los mismos personajes o entidades, o estudien el mismo asunto. Cada cierto tiempo se renuevan estas fotocopias, por si se han actualizado los datos en la base.

Los principales problemas con la *Agencia EFE*, aparte de los de conexión, propios de las bases de datos en línea (que cada vez son menos frecuentes, por la mejora en las redes y ordenadores) son:

- Las noticias sólo se pueden grabar de cinco en cinco, lo que hace muy laborioso este proceso.
- Las biografías y los documentos temáticos sólo se pueden imprimir, no grabar en disquete, lo que complica el trabajo para nosotros y para los usuarios que no pueden aprovechar esta información para procesarla en sus ordenadores.

En mi opinión habría sido más útil y habría tenido mejor salida en el mercado un CD Rom con las biografías que el que han sacado con las noticias de agencia. Con la consulta por INTERNET y el interface web se ha facilitado bastante la consulta, pero no así la grabación e impresión.

La suscripción a la base de datos de prensa **BARATZ** en CD Rom da derecho a 1 hora de conexión en línea, al mes, para obtener la información más reciente no contenida en el CD, pero no la utilizamos demasiado porque:

- Tenemos EFEDATA
- La información se localiza fácilmente en la Hemeroteca
- El sistema BRS, con su lenguaje de comandos, no es demasiado amigable ni ágil para la inmediatez de la conexión en línea.

De las demás bases en línea a las que accedemos, las que más utilizamos son:

- **TESEO**, del Ministerio de Educación y Cultura, que contiene información sobre parte de las tesis doctorales leídas en las universidades españolas. A pesar de no recoger toda la producción existente, es muy importante para las personas que piensan hacer una tesis y para quienes buscan información muy especializada. Su consulta se ha simplificado enormemente con la inclusión de los PIC en el Web del Ministerio de Educación y Cultura.
- **PELICULAS ESTRENADAS EN ESPAÑA**, de los **PIC**, es la más utilizada por los usuarios que investigan sobre cine español. Los registros sobre las películas son completísimos, con características técnicas, reparto, lugares de rodaje, metraje, cines de estreno, número de espectadores, recaudación, etc. Lo mismo que TESEO, es muy fácil de consultar a través del interface web³⁵.

35

No se habla en este apartado de otras bases de datos en línea, gratuitas, a las que se accede libremente a través de INTERNET. Si hemos elegido TESEO y PELICULAS ESTRENADAS... es porque teníamos conexión antes de ser accesibles por INTERNET y porque tienen gran uso en la Biblioteca.

Búsquedas en bases de datos en línea*

1995		
Base de datos	Núm. de búsquedas	Total
EFEDATA	335	
PIC	65	
TESEO	29	
		429

1996		
EFEDATA	846	
INTERNET**	555	
TESEO	98	
		1499

*El servidor Web se creó a finales de 1995, por lo que en este año no se contabilizaron las búsquedas en internet

** Incluye también las búsquedas en los PIC

BASES DE DATOS ELABORADAS POR LA BIBLIOTECA

BASE DE DATOS REFER

Comprende las principales obras de referencia existentes en la Biblioteca de la Facultad de Ciencias de la Información, sobre todas las materias, tanto de tipo general como especializadas, con predominio de las de ciencias de la información.

Cuando se empezó a crear (1991) se seleccionaron los registros que se iban a introducir retrospectivamente, desechando los más antiguos, en función de la obsolescencia, no de la antigüedad. Una vez introducidos los registros retrospectivos, se siguió con las obras de referencia que iban ingresando en la Biblioteca.

Recoge las obras de referencia de la Biblioteca, no las de la Hemeroteca, excepto aquéllas que, aunque son publicaciones periódicas,

se conservan en la Biblioteca para facilitar su difusión y uso (al estar en libre acceso).

El concepto "obra de referencia" se ha utilizado en un sentido amplio y se han ordenado los registros por tipo documental, teniendo en cuenta que hay obras que pueden pertenecer a más de un tipo documental (anuarios que también son directorios, catálogos acompañados de guías...); en estos casos hemos usado el que nos ha parecido más significativo y en los dudosos hemos optado por el que creíamos de más utilidad para nuestros usuarios.

Los tipos documentales incluidos son: abstracts, anuarios, atlas, bibliografías, biografías, catálogos, crónicas, diccionarios, directorios, enciclopedias, estadísticas, guías, índices, legislación, normas y thesaurus; y bajo la denominación "otros" las que no pueden adscribirse a ninguno de los tipos anteriores.

Los registros se ordenan en la base de datos por orden alfabético de tipo documental, dentro de éste por orden alfabético de encabezamiento principal y dentro de éste por orden alfabético de títulos. Siguen la estructura y la puntuación ISBD, pero con ciertas particularidades. Por ejemplo, el autor principal, si encabeza, no se repite tras la barra de mención de responsabilidad; los autores secundarios y el editor (persona física o entidad) se presentan en forma de encabezamiento principal (con inversión de nombre, nombre oficial para las entidades, etc.), para que al recuperar la información en línea, a través del tesoro o fichero invertido que contiene la base de datos, aparezcan juntas todas las obras en las que ha colaborado una persona o entidad, independientemente de su grado de responsabilidad (autor principal, autor secundario, editor literario, editor comercial, patrocinador...).

Tampoco se han limitado a tres las ocurrencias de cada mención de responsabilidad, como establecen las vigentes Reglas de Catalogación. Se ha sacado encabezamiento secundario de todas las personas o entidades responsables de la obra, con el fin de facilitar su recuperación.

Para las publicaciones periódicas que, al conservarse en la Sala de Lectura de Libre Acceso, se incluyen en REFER, como anuarios, directorios y memorias, se ha usado la misma estructura de registro, añadiendo una

nota de "Comprende" en la que se indica los números o años que se poseen.

En cuanto a las materias, se han asignado de acuerdo con la "*Lista de Encabezamientos de Materia*" de la BUC, pero sin contemplar las modificaciones posteriores a 1994.

Las obras pueden recuperarse, en línea, por:

- Palabra clave de título
- Encabezamiento de autor, editor u otra mención de responsabilidad
- Encabezamiento de materias
- Serie
- Tipo documental
- Secuencialmente, a partir de un número de registro
- En texto libre, aunque no tiene la precisión que las anteriores.

Admite búsquedas booleanas y truncamientos y la recuperación en línea a través del tesoro o fichero inverso.

La base de datos se ha construido con el programa CDS/ISIS Microisis de la UNESCO, versión 2.3 (1989).

En la Tabla de Definición de Datos (FDT) se han creado 20 campos, incluyendo uno de "resumen", que no se ha utilizado todavía, en el que se pretende incluir un breve comentario de la obra: principales características, contenido, valoración.

De todos estos campos, sólo 7 sirven para alimentar el fichero inverso:

- Autor principal
- Autores/Colaboradores
- Título
- Editorial
- Serie
- Materia
- Tipo documental

El título se recupera por palabra clave y los demás campos en su forma exacta, aunque, como se ha dicho, también existe la posibilidad de búsqueda en texto libre.

Los registros se pueden visualizar en dos formatos:

- Corto:

ENCABEZAMIENTO (Autor principal o primera palabra del título)

Título. – Lugar: Editorial, año

Signatura

- Refer:

ENCABEZAMIENTO (Autor principal o primera palabra del título)

Título / Segunda y sucesivas menciones de
responsabilidad. – Edición. – Lugar: Editorial, año

Páginas o volúmenes. – Colección. – Notas. – ISBN

< Materias >

(Tipo documental). Número de Registro. Signatura

El programa asigna automáticamente un número a cada registro, por orden de ingreso (MNF). El sistema ofrece la posibilidad de reenumerar estos registros, cuando se exporta la base de datos y se vuelve a importar, por otro orden (por orden alfabético de tipo documental, de título, o por la clave de clasificación que se elija).

Esta exportación es posible gracias a que el programa tiene el formato de intercambio ISO 2709, que permite también intercambios con otras bases de datos que tengan este formato.

Gracias a las utilidades de CDS/ISIS Microisis para sacar productos impresos, se ha aprovechado para editar, en papel, el *“Catálogo de obras de referencia de la Biblioteca de la Facultad de Ciencias de la Información”*, con índices de autores, materias y títulos, creados por el propio programa.

BASE DE DATOS INFDOC

Es una base de datos en línea, consultable a través de Internet (<http://www.ucm.es/bucm/inf/infdoc>), que recoge referencias bibliográficas de artículos aparecidos en revistas de ciencias sociales, especializadas en medios de comunicación social y ciencias de la información, en general, tanto españolas como extranjeras (las más destacadas en lengua francesa e inglesa).

Cronológicamente abarca números de estas revistas desde 1994 hasta el momento presente y su intención es completar, con información actualizada, bases de datos de vaciado de artículos, como la del ISOC.

INFDOC forma parte de un proyecto conjunto de la BUC, **COMPLUDOC**, que recoge las revistas más importantes en el área de las ciencias sociales, y que se compone de:

- **ECONDOC**, base de datos elaborada por la Biblioteca de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales, que comprende las principales revistas de economía.
- **CPSDOC**, elaborada por la Biblioteca de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociología, con las principales revistas de estas materias.
- **INFDOC**, elaborada por la Biblioteca de la Facultad de Ciencias de la Información.

Se pretende que más centros se unan a esta iniciativa, aportando los datos sobre las revistas de su área temática.

La propuesta de creación de esta base de datos conjunta surgió de la Biblioteca de Ciencias Económicas. En una primera fase fueron ellos los que pusieron en marcha ECONDOC, y en un segundo momento, al proponer la ampliación a Ciencias de la Información y Ciencias Políticas, se procedió al reparto de los títulos de revistas a vaciar por cada centro.

La introducción de registros se llevó a cabo en dos partes:

- Revistas desde 1994 a 1997, (registros retrospectivos), que fueron introducidas en la base de datos por alumnos en

prácticas de la Escuela de Biblioteconomía y Documentación de la UCM.

- Revistas a partir de marzo-abril de 1997, introducidas en la base de datos por la persona que en la Biblioteca se encarga de elaborar los Boletines de Sumarios.

Las **revistas** a incluir se seleccionaron:

- Eliminando las que en el reparto previo correspondieron a Ciencias Económicas y a Ciencias Políticas.
- Eligiendo, entre los restantes, los títulos de más uso en nuestra Hemeroteca.
- Escogiendo de entre ellos aquéllos que realmente contuvieran artículos susceptibles de ser indizados, no sólo noticias breves, como sucede en muchas revistas de publicidad, actualidad política, etc.

Los **registros** constan de:

- Autor, Título del Artículo, Páginas de la revista. Y por supuesto Título de la Revista.

En realidad se trata de una base de datos de **Sumarios** de revistas, ya que se coge cada número y se introduce el título, autor y páginas de cada artículo de dicho número. Por eso sirve como base para realizar el boletín de sumarios mensual de la Hemeroteca³⁶.

En un futuro inmediato se pretende ampliar los registros con la introducción de descriptores, procediendo a una verdadera indización. El problema, en nuestro caso es que todavía no hemos localizado un tesoro, en castellano, suficientemente actualizado para utilizar en esta tarea.

Otro problema de tipo documental es que los registros se han introducido desde el primer momento sin realizar un control de autoridades

³⁶

Como no recoge revistas que sólo presenten noticias breves, que sí se introducían en el Boletín manual de Sumarios y para evitar que los usuarios pierdan esta información, se sigue haciendo un boletín en papel con la fotocopia de los sumarios de estas revistas no contenidas en INFDOC.

previo, por lo que el mismo autor figura bajo diferentes formas (con un apellido, con dos, con nombre desarrollado o en iniciales...), lo que hace que la búsqueda sea más complicada y nunca haya seguridad de haber encontrado todo lo que la base de datos contiene.

Gracias al programa **SIDERIA** es posible suministrar un *Servicio de Difusión Selectiva de la Información*, que permite al usuario definir un perfil temático sobre el que quiere recibir la información que se vaya añadiendo a la base de datos. Por el momento el servicio no está teniendo mucha demanda, quizás por desconocimiento. Acabamos de enviar cartas personalizadas a todos los profesores de la Facultad, anunciando INFDOC y este Servicio de DSI, por lo que esperamos una mayor demanda en los próximos meses.

Dada la buena acogida de este proyecto, no sólo en la Universidad Complutense, sino en otras instituciones, como se ha visto últimamente en el foro electrónico profesional *IWETEL*, la BUC tiene en proyecto ampliar esta base de datos a todos los centros, según las siguientes líneas maestras:

1. Los Sumarios de revistas extranjeras nos serán suministrados en línea por un proveedor. comercial como SwetScan o EbscoDoc.
2. El vaciado histórico de revistas científicas españolas a través de las bases de datos del *CINDOC*.
3. El vaciado del último año de las revistas científicas españolas será realizado por cada centro, con un reparto similar al que se ha hecho hasta ahora con *COMPLUDOC*.

PARTE II

CAPÍTULO 4º. Usuarios



USUARIOS

En 1993 se realizó una encuesta piloto a los usuarios de la Biblioteca de Ciencias de la Información, de la que salieron resultados muy interesantes con respecto al Servicio de Información Bibliográfica y la Formación de Usuarios³⁷.

Los servicios más desconocidos para los usuarios eran precisamente los relacionados con la información y la formación de usuarios:

“El servicio más desconocido es el de acceso a bases de datos³⁸, 89,2% y otras publicaciones de la biblioteca con el mismo porcentaje, seguido del préstamo interbibliotecario, que no sabe de su existencia el 83,1%. Otros servicios, más desconocidos que conocidos son, por orden de desconocimiento: formación de usuarios, con el 78,6% de encuestados que lo desconocen, catálogo impreso de revistas, 73,3%, microfilms, 70,3%, guía de la biblioteca, 65,6%, boletines de sumarios y adquisiciones, 60,3%, buzón de sugerencias, 54,7%, servicio de información bibliográfica, 51,9% y la sección de referencia, 50,3%, sección ésta que desconocen 181 encuestados y conocen 179, casi a la par³⁹.”

Por lo que se concluía:

“De los resultados de esta pregunta es fácil concluir la necesidad de extender los servicios más desconocidos por los usuarios, especialmente el de acceso a bases de datos, préstamo interbibliotecario y fomentar la formación de usuarios, tal y como se deduce también de la P.1 [¿a través de quién ha conocido principalmente la existencia de la biblioteca?], así como el servicio de microfilm y los de información bibliográfica y referencia. También, la importancia de difundir la guía de la biblioteca, que en la P.1 es la

37 Encuesta piloto a usuarios de la BUC. Biblioteca de la Facultad de Ciencias de la Información. Documentos de Trabajo UCM. Biblioteca, núm. 93/9 (noviembre 1993)

38 No olvidemos que ese momento todavía estaba en los Despachos de Proceso Técnico, poco accesibles para el usuario.

39 Ibidem p.22

fuerza de conocimiento de la biblioteca menos puntuada y los boletines y catálogos impresos y el buzón de sugerencias⁴⁰.”

Si ahora repitiéramos la encuesta (lo que sería muy conveniente) podríamos ver como los resultados se han modificado notablemente, porque en estos cuatro últimos años todo el esfuerzo de la Biblioteca se ha encaminado, precisamente, a potenciar estos servicios más desconocidos: sacando el Servicio de Información Bibliográfica a la Sala de Lectura y dotándolo de más medios, creando una Sección de Referencia aparte del resto de los fondos, editando una nueva guía de la biblioteca, multiplicando los cursos de formación de usuarios, especialmente entre usuarios no pertenecientes al primer ciclo de estudios (otra de las conclusiones de la encuesta era que la formación de usuarios era más conocida y valorada por los alumnos de primer ciclo que por los restantes), etc.

Existe también un “*Estudio de usuarios de información*”, realizado en mayo de 1995⁴¹, para determinar la valoración del préstamo automatizado y del OPAC por parte de alumnos y profesores. A los alumnos no se les preguntó sobre otros servicios, pero sí a los profesores, cuya encuesta incidía en el conocimiento y uso de servicios como la información bibliográfica, la formación de usuarios y el acceso a bases de datos. Un 83,3% de profesores decía conocer el servicio de información bibliográfica, un 60% el de acceso a bases de datos y sólo un 26,6% el de formación de usuarios. También se les pidió que valorasen estos servicios, entre 1 y 10 puntos; un 80% puntuó el servicio de información bibliográfica entre 7 y 10 puntos, un 43,3% el de acceso a bases de datos, sobre el mismo margen, y sólo el 10% el de formación de usuarios.⁴²

Aunque no contamos con otra encuesta posterior, tenemos los resultados de la última estadística de la BUC, la correspondiente a 1996, en la que la Biblioteca de Ciencias de la Información ocupa el primer lugar en lo relativo a la información bibliográfica.

40 Ibidem p.22

41 Gañán Martínez, Paz. Estudio de usuarios de información. Documentos de trabajo UCM. Biblioteca, 95/9

42 ibidem, p.38-39

Y la experiencia diaria, que nos demuestra como el número de usuarios que pasa por el Servicio es cada vez mayor, no sólo usuarios de la Facultad sino de otros centros de la UCM e incluso de fuera.

Para la estadística anual, se cuantifican las búsquedas bibliográficas que se realizan en cada base de datos, a través de unos impresos que se entregan a los usuarios para rellenar en el momento de efectuar la búsqueda, porque las bases de datos no cuentan las consultas⁴³. El bibliotecario que realiza la búsqueda es el que rellena el impreso con el nombre de las bases de datos utilizadas, por lo que esta información es bastante fiable. No se puede decir lo mismo de los datos del usuario, que los rellena él mismo y que no siempre cumplimenta con fidelidad. Cuando nos damos cuenta pedimos que sean más precisos y rellenen todos los apartados, pero son frecuentes los impresos con datos incompletos. Esto supone que, al utilizar dichos impresos como fuente para cuantificar el número de usuarios no habría ningún problema, pero si existiría al utilizarlos para determinar los que son de primer ciclo, segundo, profesores, etc. A pesar de ello, la mayoría de los impresos están bien rellenos y son aprovechables.

En lo referente a la cuantificación de las búsquedas en cada base de datos, hay que decir que nosotros consideramos una sola búsqueda la que hacemos para cada usuario en cada base de datos, es decir, cuando entramos en una base de datos no contamos las expresiones de búsqueda que hemos utilizado en total, sino que lo consideramos una única búsqueda. Si consideráramos una búsqueda por cada expresión, como hacen ciertas bases de datos que cuentan automáticamente las consultas, como Medline, el número de búsquedas total de nuestras estadísticas aumentaría de forma exponencial.

Como muestra, y puesto que no existe un estudio al respecto, he hecho una pequeña estadística con los usuarios de los meses de mayo y junio de los tres últimos años, que sirva para apoyar con cifras los resultados de nuestra propia experiencia.

43

Se está preparando un programa informático para controlar los accesos a la red Novell, que evitará tener que hacer esta tarea de forma manual.

Se trata de una aproximación, sin más pretensiones, a falta de un estudio fundamentado y profundo, que sería bueno realizar. He escogido los meses de mayo y junio porque el primero es el de más afluencia de usuarios ya que los alumnos están terminando los trabajos que suelen entregar antes de los exámenes finales y en el segundo, disminuyen considerablemente las consultas de usuarios de primer y segundo ciclo, enfrascados ya en dichos exámenes, y aumentan las de alumnos de tercer ciclo, o más bien de los que pretenden emprender el tercer ciclo.

1995						
Mes	Licenciat.	Doctorado	Profesores	Otros	UCM	Total
MAYO	45	4	2	11	2	64
JUNIO	40	2	1	7	2	52

1996						
Mes	Licenciat.	Doctorado	Profesores	Otros	UCM	Total
MAYO	113	33	6	18	5	175
JUNIO	18	8	2	24	3	55

1997						
Mes	Licenciat.	Doctorado	Profesores	Otros	UCM	Total
MAYO	78	24	3	43	18	166
JUNIO	27	14	1	26	11	79

Licenciat. = Alumnos de primer y segundo ciclo de la Facultad de Ciencias de la Información UCM.

Doctorado = Alumnos de doctorado de la Facultad de Ciencias de la Información UCM

Profesores = Profesores (catedráticos, titulares, asociados...) de la Facultad de Ciencias de la Información UCM

Otros = Alumnos de otras universidades, públicas o privadas, de centros asociados a la UCM, particulares (de empresas, medios de comunicación, etc.), alumnos extranjeros (erasmus,

doctorandos o investigadores de universidades extranjeras), Títulos Propios de la Facultad de Ciencias de la Información, becarios en Departamentos, licenciados, y no identificados (los que en el impreso sólo han rellenado la parte correspondiente a "Facultad", sin especificar más).

UCM = Alumnos y profesores de otras Facultades y Centros de la Universidad Complutense.

A la vista de estos **números** podemos concluir:

- El número total de usuarios ha ido aumentando cada año (116 en 1995, 230 en 1996 y 245 en 1997), dándose el crecimiento más espectacular en 1996.
- La mayor parte de los usuarios del servicio son alumnos de primer y segundo ciclo de la Facultad.
- También los doctorandos utilizan este servicio en gran proporción, dándose el mayor incremento en 1996. Se ha pasado de 6 usuarios (5,17%) en 1995 a 41 (17,82%) en 1996 y a 38 (15,51%) en 1997.
- Entre primer, segundo y tercer ciclo suponen el 78,44% (en 1995), el 74,78% (en 1996) y el 58,36% (en 1997)⁴⁴ del total de usuarios.
- Los profesores no utilizan apenas el servicio, a pesar de que en el "*Estudio de usuarios*" antes citado decían conocerlo en mayor proporción.
- El número de usuarios tipificado como "Otros" se ha ido incrementado paulatinamente. De 18 usuarios, en 1995, se pasó a 42, en 1996 y a 69, en 1997 (15,51%, 18,26% y 28,16%)
- Igualmente ha ido creciendo el número de usuarios de los otros centros de la UCM, habiéndose dado el mayor incremento en 1997. Del 3,44%, en 1995 se ha pasado al 11,83%, en 1997.

44

Este número en realidad es mayor porque ya hemos dicho que parte de los usuarios comprendidos en el grupo "Otros" son alumnos de la Facultad que no han cumplimentado el apartado del impreso correspondiente a "curso".

En base a nuestra **experiencia** podemos añadir:

- Los usuarios que utilizan el servicio por primera vez suelen repetir y algunos incluso se convierten en asiduos.
- Los alumnos de primer y segundo ciclo vienen sobre todo para buscar bibliografía u otra información para los trabajos de curso. Pocos buscan bibliografía para completar las explicaciones del profesor o preparar sus exámenes.
- Los doctorandos buscan bibliografía e información de otras tesis existentes sobre el tema de su interés, por lo que casi siempre consultan la base de datos TESEO.
- Los escasos profesores que utilizan el servicio buscan bibliografía para sus clases e investigaciones. También suelen ser asiduos y utilizan, principalmente, el OPAC de la BUC (para grabar búsquedas en disquete), la base de datos ISOC del CSIC y ARANZADI.
- El grupo de usuarios denominado "Otros" es bastante variopinto, por lo que resulta difícil establecer algunas características generales. Los que cursan estudios en centros adscritos a la UCM o universidades privadas buscan información semejante a la de nuestros alumnos. Los extranjeros, bibliografía sobre la investigación que han venido a realizar, en cualquier fuente o base de datos. Los que trabajan en medios de comunicación social, información de prensa, etc.
- Los usuarios procedentes de otros centros de la UCM vienen a consultar nuestras bases de datos de prensa y de cine, mayoritariamente, aunque también las interdisciplinarias, como CSIC e incluso el OPAC de Libertas. Entre ellos también hay doctorandos y algunos profesores.
- En cuanto a la información que los usuarios traen a la búsqueda también es muy dispar. Los alumnos de primer y segundo ciclo son los más "despistados"; primero hay que averiguar qué es exactamente lo que quieren y luego orientarles sobre dónde y cómo encontrarlo. Los profesores, los doctorandos y los alumnos extranjeros suelen ser los que expresan con más claridad lo que quieren y dónde quieren que lo busquemos.

En este punto no podemos dejar de hablar de INTERNET y de las expectativas que los usuarios ponen en la red de redes. Son muchos los que, probablemente por influencia de los medios de comunicación social, creen que en INTERNET se puede encontrar de todo, despreciando, por desconocimiento, otras fuentes de información tan importantes como el propio catálogo de la Biblioteca. A estos usuarios se les "reorienta", explicándoles qué tipo de información buscar en cada sitio y la importancia de consultar primero los documentos que posee la propia Biblioteca, a través del OPAC, los catálogos de publicaciones, los boletines de sumarios, etc.

También es muy frecuente que los usuarios vengán directamente al servicio sin haber consultado previamente el OPAC.

Los bibliotecarios pasamos bastante tiempo intentando determinar exactamente lo que quieren los usuarios, e incluso a veces hay que hacer varias búsquedas previas antes de saber exactamente qué desean. En esta "negociación" ahora es parte fundamental el **ordenador**. Los usuarios muchas veces sólo quieren aquello que se puedan llevar grabado en un disquete (aunque haya equivalente o incluso mejor información en papel) o lo que salga en Internet, como ya hemos dicho antes. Como se dice en un interesante artículo publicado en *"Information Processing and Management"*⁴⁵:

A large portion of the reference librarian's time in an academic library is devoted to assessing and satisfying the information needs of undergraduates. The assessment, beginning with the user's question, frequently requires a reference interview wherein the librarian "negociates" (i.e. clarifies, expands, or proves) the need. The librarians's probing goes in two directions.

45 Cole, Charles; Kennedy, Lynn; Carter, Susan, "The Optimization of Online Searches through the Labelling of a Dynamic, Situation-Dependent Information Need: The Reference Interview and Online Searching for Undergraduates doing a Social-Science Assignment", *Information Processing and Management*, 1996, 32, 6, p.709-717

Into the question itself – What is the undergraduate really asking?...

Into the answer – What sources of information in the library and elsewhere may contain the answer?

In the traditional formulation of the reference librarian's role in such a situation, the focus is on the "question" and finding out the real information need of the undergraduate. However, the presence of electronic database (CD Rom, OPACs, Internet, and services such as Dialog), and computer workstations to access them, has changed the reference interview. A "third party" enters the reference negotiation –the computer (wich includes the whole information system attached to it)"⁴⁶.

Añaden los autores que el ordenador modifica la entrevista de referencia en tres aspectos:

- El usuario puede incluir el ordenador en la pregunta, como fuente de información
- Añade un importante componente educativo a la entrevista de referencia, que ocupa gran parte del tiempo del bibliotecario
- Aunque, teóricamente, el ordenador favorece la búsqueda final por parte del usuario, sin intermediación del bibliotecario, en la práctica, requiere más tiempo para formar a los usuarios en el uso del sistema y para mantener y administrar dicho sistema.

Todo ello nos lleva a lo que se apunta en otra parte de este trabajo: **cada vez es necesario dedicar más tiempo a la formación de usuarios, tanto en las nuevas tecnologías como en la importancia de elegir adecuadamente las fuentes de referencia.**

46 Ibidem p.709

PARTE III

CAPÍTULO 5°. Proyectos en marcha



PROYECTOS EN MARCHA

Se van a exponer aquí, brevemente, las actuaciones que se están llevando a cabo, o se van a poner en práctica, a lo largo del curso 97/98 y de las que, o bien por ser la primera vez que se hacen en la Biblioteca, o porque llevan poco tiempo funcionando, aún no tenemos suficiente información y experiencia como para *"teorizar"* sobre ellas.

RED LOCAL DE BASES DE DATOS EN CD ROM

La Red local de Bases de Datos en CD Rom de la Biblioteca, cuyas especificaciones técnicas se exponen en otro apartado, se instaló durante el verano de 1997 y empezó a funcionar a finales de octubre de este año, es decir a principios del curso 97/98.

Se han instalado en ella las siguientes bases de datos:

- Baratz, disco de 1981 a 1992
- Baratz, disco de 1992 a enero de 1997
- El Mundo, disco del primer semestre de 1996
- El Mundo, disco del segundo semestre de 1996
- CSIC
- Film Index International
- Enciclopedia del Cine Español

En cuanto al funcionamiento, está dando ciertos problemas, como:

- No todas las bases de datos en CD Rom corren adecuadamente en red, la mayoría no tienen versión para red y las restantes a veces no funcionan bien si no es en monopuesto.
- Los ordenadores se bloquean con frecuencia, según nos han dicho, (aparte de por un mal uso), cuando dos usuarios intentan entrar simultáneamente en la misma base de datos (en el mismo instante).
- A pesar de que hemos puesto todo tipo de carteles y guías de uso de las bases de datos en cada puesto, los usuarios no suelen leer estos documentos antes de usar las bases y a veces tienen problemas con los comandos, la forma de grabar

las búsquedas, etc., aunque intentamos estar al tanto para ayudar en lo posible (lo que es francamente complicado, porque la misma persona que atiende la información bibliográfica se ocupa de la red)

- También hay que contar con los “*expertos*” en informática, esos usuarios que saben mucho de ordenadores y cuando te descuidas se han metido en cualquier fichero en el que no deberían entrar o te han cambiado la configuración... (no se pueden proteger completamente los ordenadores porque entonces no se podrían grabar las búsquedas en disquete). Y los “*neófitos*” de la informática, los que no saben ni cómo se usa el ratón, que también los hay.
- Y, aunque hemos puesto unos hermosos carteles pidiendo que no toquen la CPU, es muy habitual que, en cuanto tienen cualquier problema, como bloqueos, simple lentitud de la red, o que no saben dónde están, apaguen el ordenador, sin más, lo que nos obliga a volverlo a poner en marcha (los ordenadores tienen una clave para entrar en la red, que, lógica y afortunadamente, sólo conocemos nosotros).

Sobre los usuarios, aparte de lo dicho, cabría puntualizar:

- Desde el primer momento han mostrado un gran interés y, en cuanto lo usan un par de veces, son capaces de realizar las búsquedas con bastante acierto.
- No son muy aficionados a leer las guías de uso ni a pedir ayuda al bibliotecario, por no molestar, por no reconocer su desconocimiento o porque creen que pueden arreglarse solos.
- La mayoría creen que estos ordenadores sirven para acceder a Internet, y algunos desisten de usarlos cuando se les informa que sólo son para las bases de datos en red.

Los técnicos de informática de la Facultad nos están preparando un formulario que el usuario tendrá que cumplimentar para acceder a cada base de datos. Mientras no tengamos este programa, no hay modo de contabilizar las búsquedas, las bases más usadas, etc. Hemos dejado unos impresos de los que usamos en el Servicio de Información Bibliográfica encima de cada puesto de la red, pero nadie lo cumplimenta, a no ser que nosotros les asistamos en la búsqueda y los rellenemos.

Este servicio descarga de trabajo a la persona encargada de información bibliográfica, por una parte (lo que se refiere a la búsqueda en estas bases de datos de la red), pero aumenta con creces otro tipo de trabajo: asistir continuamente a los usuarios de la red, enseñar el manejo de las bases varias veces durante la misma jornada, arrancar los ordenadores cada vez que se bloquean o el usuario los apaga, etc. Este trabajo se ve complicado enormemente porque la red no está instalada en el despacho de Información Bibliográfica, sino en otro espacio cercano de la Sala de Lectura.

INSTALACIÓN DE UNA RED DE ORDENADORES CONECTADOS A INTERNET PARA USO DIRECTO DE LOS USUARIOS DE LA BIBLIOTECA

Gracias a una ayuda de la Comunidad de Madrid, gestionada por la Facultad, la Biblioteca va a poder contar, dentro de este curso académico, con diez ordenadores conectados a Internet, en la Sala de Lectura de la Biblioteca.

Este es uno de los proyectos que ha contado con más demanda previa por parte de los usuarios, pues hasta ahora la Biblioteca sólo tiene un PC conectado a Internet en el Servicio de Información Bibliográfica, en el que se hacen búsquedas asistidas por bibliotecarios. Las Aulas de Informática de la Facultad ofrecen a los alumnos la posibilidad de acceder a Internet, pero sólo un día a la semana, los martes, lo que es insuficiente.

Como la Biblioteca está formando una pequeña colección de obras en CD Rom (enciclopedias, diccionarios, recopilaciones de obras literarias, atlas, recopilaciones de fotografías y otras imágenes libres de derechos de autor, programas de ordenador, etc.) que se van a prestar a domicilio, se van a instalar en estos equipos lectores de CD Rom que sirvan para visionar dichas obras en la Biblioteca, para quienes no deseen o no puedan llevárselas en préstamo.

REMODELACIÓN URGENTE DEL ESPACIO DESTINADO A INFORMACIÓN BIBLIOGRÁFICA

A consecuencia de la puesta en marcha de estos dos últimos servicios, no hay más remedio que reorganizar, en lo posible, el espacio de la Sala de Lectura, para instalar todo este material informático.

Los ordenadores de la Red Novell se han instalado a la derecha del despacho de Información Bibliográfica, pero cuando se pongan los de acceso a Internet, habrá que habilitar otro espacio. Se ha pensado en la zona comprendida entre las estanterías de la Sección de Referencia. Pero entonces sería imposible que la misma persona atendiera a la red, a los ordenadores de Internet y a la información bibliográfica, por la separación física de estos tres entornos.

Se ha propuesto a la Gerencia de la Facultad que, con el mínimo gasto, y mientras no se realice la obra prevista en la Biblioteca, se habilite un espacio para la información bibliográfica, en donde se puedan concentrar todos estos recursos.

FORMACIÓN DE USUARIOS

La **formación de usuarios para alumnos de primer curso** se acaba de realizar (11 de noviembre). Este año se ha vuelto a hacer en la Sala de Lectura de la Biblioteca, como el curso pasado, pero con alguna modificación:

- Se ha utilizado un retroproyector conectado al ordenador, que ha permitido ver las búsquedas en línea, tanto en el OPAC de Libertas, como en Internet y en las bases de datos en CD Rom, en una gran pantalla. Este sistema ha mejorado notablemente la definición de las imágenes y la visibilidad por parte de todo el grupo de usuarios.
- Se ha aprovechado el programa PowerPoint de Microsoft Office para hacer una presentación atractiva y amena de los servicios de la Biblioteca, con dibujos, textos explicativos, etc.
- Se ha colocado a los alumnos en la zona de la Sección de Referencia, lo que ha permitido una mayor concentración por su parte y una mayor visibilidad de la pantalla de proyección.

- Se ha cerrado la Biblioteca durante las horas en que se han dado estas charlas. Y para evitar interrumpir el servicio durante mucho tiempo, todos los cursos se han dado en el mismo día, desde las nueve de la mañana hasta las nueve de la noche, lo que ha supuesto un gran esfuerzo para los bibliotecarios, que han tenido que dar dos charlas, al menos, y ayudar a los compañeros en las restantes, además de ir a buscar a los alumnos a las aulas, organizarlos en la Biblioteca, etc.
- Los resultados han sido excelentes. La atención de los alumnos ha sido mayor que nunca, gracias al entorno, la tranquilidad y la amenidad que supone el uso de los citados medios electrónicos, además de los factores que ya se han expuesto en el apartado dedicado a la formación de usuarios.

En cuanto a los **restantes cursos de formación de usuarios**:

- A partir de enero se van a impartir cursos, a cuantos usuarios lo deseen sobre:
 - Internet
 - Uso de las bases de datos que se han instalado en la red Novell
 - Utilización del OPAC de Libertas

Los cursos se realizarán en las Aulas de Informática de la Facultad, donde ya se hicieron, durante el mes de mayo, los de Internet.

Se realizarán desde enero a mayo, todos los lunes y martes, de 8 a 10 h., por la mañana, y de 16 a 18 h., por la tarde.

Dos bibliotecarios se encargarán de cada clase. Uno que explicará y otro que ayudará a los usuarios con el manejo de los ordenadores, pues se pretende que las clases tengan una primera parte teórica y una segunda práctica, donde los usuarios puedan utilizar por sí mismos los recursos.

- Los cursos de **Internet**, constarán de:

- Explicación teórica de Internet y sus herramientas, con especial hincapié en la tecnología Web.
- Presentación de la Página Web de la Biblioteca, búsquedas en este servidor y en robots de búsqueda nacionales e internacionales, así como utilidades del programa browser de Netscape.
- Los de **Bases de Datos de la Red Novell** (El Mundo, Baratz, CSIC, FII, Enciclopedia del Cine Español):
 - Explicación de las características generales de cada una de estas bases de datos: contenido temático y cronológico
 - Diferentes formas de realizar las búsquedas: lenguaje de interrogación, comandos, tesauros, grabación de búsquedas...
 - Realización de búsquedas por parte de los alumnos
- Los del **OPAC**:
 - Características generales: menús horizontales y verticales, comandos y su significado, opciones personales, etc.
 - Tipos posibles de búsquedas: por palabras claves, por listas alfabéticas...
 - Búsquedas avanzadas
 - Filtros
 - Ejemplos prácticos de todas estas opciones.

PARTE III

CAPÍTULO 6°. Propuestas de futuro



PROPUESTAS DE FUTURO

OBJETIVOS TEÓRICOS:

- 1) **Desarrollar y potenciar el Servicio de Referencia e Información Bibliográfica** de la Biblioteca de la Facultad de Ciencias de la Información, aprovechando e integrando todo tipo de herramientas y recursos, con especial incidencia en:
 - Internet, trabajando con las posibilidades de esta red para obtener y colocar información.
 - Máximo aprovechamiento de las bases de datos, en cualquier soporte.
 - Desarrollo y mantenimiento de una colección de referencia adecuada.

- 2) **Impulsar el Servicio para conseguir que los usuarios obtengan la mayor parte de la información directamente, sin la mediación del bibliotecario**, mediante el funcionamiento de una red local de bases de datos en CD Rom, como complemento de la Red de CD Rom de la BUC, servicios electrónicos de solicitud y suministro de documentos, boletines electrónicos de novedades y sumarios, catálogos de materiales especiales, puesta en marcha de programas, como *Learning Space* de la *Washington Library Media Association* para desarrollar las habilidades, actitudes y destrezas necesarias para que los usuarios (especialmente los estudiantes) puedan acceder, analizar, evaluar y producir información, etc⁴⁷.

En suma, conseguir que el usuario, desde su despacho o desde los puestos de información bibliográfica de la Biblioteca, acceda a la información más pertinente a sus necesidades. Hay experiencias muy interesantes en este terreno. Por ejemplo, en la Biblioteca Médica William H. Welch de Baltimore, se han desarrollado grandes esfuerzos para conseguir que los usuarios accedan directamente a las bases de datos y otros recursos de información. Después de un intensísimo programa de formación se consiguió que, en 1994, los usuarios completaran 130.000 búsquedas bibliográficas,

⁴⁷ Más información en <http://www.learningspace.org>

directamente, desde sus estaciones de trabajo o la propia biblioteca, frente a las 300 que hicieron los bibliotecarios, como intermediarios⁴⁸.

3) Conseguir que los bibliotecarios de referencia faciliten al usuario el acceso a la información más pertinente de la manera más fácil y en el menor tiempo posible mediante:

- Cursos de formación de usuarios para enseñarles el uso de los recursos electrónicos (herramientas de Internet, buscadores, utilización de las bases de datos en CD Rom...) y la utilidad y manejo de la colección de referencia (tipos de obras que contiene, utilidad de cada una de ellas, qué buscar y cómo...). En este apartado es fundamental dar a conocer a los usuarios la estructura, organización y funcionamiento de la Biblioteca y hacer especial hincapié en la enseñanza del manejo del OPAC, que suele ser el primer instrumento con el que se tienen que enfrentar los "novatos" y puede constituir una barrera infranqueable para el aprovechamiento de los recursos y posibilidades de la Biblioteca, ya que, a veces son más "opacos" que "opacs"⁴⁹.
- Tratamiento de la información para hacerla más accesible al usuario. Visto que con Internet, el usuario cada vez puede acceder más directamente a la información, sin la mediación del bibliotecario, pero comprobado también que la cantidad de información en la red es tan ingente que el investigador tendría que perder la mayor parte de su tiempo en "desbrozar" para encontrar aquello que realmente le interesa, el bibliotecario de referencia tendrá que convertirse en "*un guía cualificado de la información*" (en palabras de *Julia R. Cela*⁵⁰), que recoge información de las distintas redes y, a partir de ella, crea nuevos documentos para satisfacer las necesidades de los usuarios (páginas web, envío de perfiles a buzones

48 Esta experiencia se presenta en el artículo "Reflections on reference services", Journal of the American Society for Information Science, 1996, 47, 3

49 Peters, T., The online catalog: a critical examination of public use. London: Macfarland, 1991

50 Cela, Julia R., "Internet para periodistas", Cuadernos de Documentación Multimedia, 1996, 5

electrónicos, colocación de boletines de sumarios, adquisiciones, catálogos, etc., en la red).

- Colaborar con la Unidad de Tecnología y Sistemas para la creación y puesta en marcha de interfaces amigables, programas de filtrado de información y otros mecanismos para eliminar las dificultades producidas por el desconocimiento de la informática por parte de bibliotecarios y usuarios⁵¹. La biblioteca podría aportar su experiencia diaria en el contacto con el usuario.

En esta tarea se podría buscar el patrocinio de empresas y otras instituciones, públicas o privadas, para que proporcionen los medios económicos, técnicos o de personal, y también aprovechar proyectos como los de la Unión Europea (a través de su Dirección General XIII), la UNESCO, la Comunidad Autónoma de Madrid (como ya se está haciendo), etc. Pero siempre dentro de las directrices y la política general que marque la Dirección de la BUC.

- 4) **Creación de un buen sistema de evaluación del Servicio de Información Bibliográfica** que permita, en todo momento, conocer su estado y la opinión que los usuarios y la propia Biblioteca tienen de él. A través de encuestas, formularios de acceso a las bases de datos en red y otros métodos se podría conocer el grado de satisfacción de los usuarios y, por medio de un buen programa de Control de Calidad (TQM) ver si el servicio funciona como la Biblioteca desea.
- 5) **Asegurar la formación permanente y obligatoria de los bibliotecarios de referencia**, no sólo en lo que se refiere a la formación profesional y técnica, sino también en el trato personal al usuario, pues, no hay que olvidar que en la mayoría de los casos, son los que transmiten la imagen de la Biblioteca al público. El gran esfuerzo que la BUC ha dedicado a la formación de su personal, a raíz de la automatización, tendría que encontrar su continuación en una formación permanente y continuada de los bibliotecarios, de cara al desarrollo actual y futuro de los servicios ligados al usuario: información, referencia,

51

Algunas bibliotecas universitarias españolas se han implicado en este tipo de proyectos, a través de la Unión Europea, en colaboración con otras bibliotecas y universidades europeas, por ejemplo, la Biblioteca de la Universidad de Alcalá de Henares participa en el Proyecto CaseLibraries y la Autónoma de Barcelona en el Proyecto Borges.

bases de datos, préstamo. Sería muy útil proporcionar a los bibliotecarios de información bibliográfica una formación previa al comienzo de su tarea en cada centro y además una formación continuada que les ayudara a:

- Acomodarse al vertiginoso ritmo de las innovaciones tecnológicas
- Estar al día sobre los recursos de información, cada vez más abundantes
- Ponerse en contacto con otros profesionales para compartir experiencias y salir del *"autismo tecnológico"* al que conduce la hiperespecialización y la utilización masiva de las nuevas tecnologías por parte de los referencistas universitarios⁵².

OBJETIVOS PRÁCTICOS (TAREAS A REALIZAR)

Como el Servicio ya existe, tiene un rodaje y ha sido planificado anteriormente, no voy a hacer una planificación teórica de la creación y desarrollo del mismo, sino una enumeración de los trabajos y tareas que, a la vista de mi experiencia de estos últimos años, pueden servir para mejorarlo, ampliarlo y fortalecerlo.

- 1) **El emplazamiento actual del Servicio** no es el más idóneo, por la escasez de espacio, la falta de aislamiento acústico y situación en una zona de obligado tránsito. De momento no se puede hacer más porque no hay otro espacio para situar el servicio, pero en los planos para las obras de remodelación de la Biblioteca ya se contempla la existencia de un despacho para la Información Bibliográfica en la Sala de Lectura, convenientemente visible, pero suficientemente aislado. Cuando dichas obras se realicen, el servicio podrá dotarse de un mobiliario más adecuado, que podría seguir el modelo del llamado mostrador de referencia mixto⁵³, es decir con una parte más alta de mostrador y más próxima a la puerta, atendido por un becario que se encargue del primer contacto con el usuario y de la resolución de las consultas de referencia general, pues, la experiencia de estos últimos

⁵² Véase: La formación continuada de bibliotecarios y documentalistas: bases para una evaluación/ Angel Villagrà Rubio...[et al]. Madrid: FESABID, 1996

⁵³ Moreno Torres, Rosario, "El bibliotecario de referencia: técnicas y entorno espacial", Revista Española de Documentación Científica, 1991, 14, 3

años nos ha demostrado, sin lugar a dudas, que una gran parte de los usuarios que se acercan al Servicio de Referencia lo hacen para formular preguntas como:

- ¿Tiene Vd. cambio de cinco duros?
- ¿Dónde están los periódicos?
- ¿Cómo puedo encontrar este libro?
- ¿Tiene una guía telefónica?
- La fotocopidora no funciona

Preguntas que podrían ser contestadas sin dificultad por el personal del mostrador de préstamo, cosa que, habitualmente, no sucede, por dos razones:

- Al estar señalado y visible el Servicio de Información Bibliográfica el usuario se dirige directamente al mismo, sin preguntar en el mostrador de préstamo.
- Aunque a veces intente preguntar en el mostrador de préstamo, éste suele estar tan concurrido y el personal tan ocupado (con préstamos y devoluciones) que el usuario acaba encaminándose al Servicio de Referencia.

Tal vez ahora el Responsable de Sala se podría hacer cargo de parte de esta "referencia general", pero, por experiencia, creo que el usuario seguirá acudiendo preferentemente al Servicio de Información Bibliográfica.

El mostrador puede ir disminuyendo en altura hasta convertirse en una mesa en la que se situará el bibliotecario referencista, que atendería las verdaderas consultas de información bibliográfica, con espacio para equipos informáticos, una pequeña colección de referencia y, por supuesto para el usuario. Al hablar de "mostrador" no utilizo el término en un sentido estricto, quiero decir cualquier tipo de mobiliario, funcional y práctico que permita aprovechar el espacio y distinguir estas dos zonas "virtuales" en la referencia (general y especializada).

El becario podría ocuparse también de controlar la reserva de hora de los usuarios (que ahora atendemos nosotros o los propios usuarios), contabilizar las consultas y otras tareas semejantes.

De momento, mientras no se realicen las obras, no veo factible aplicar esta organización, por falta evidente de espacio físico, apenas caben en el despacho el bibliotecario y un usuario.

Lo ideal sería que varios bibliotecarios se ocuparan simultáneamente de la referencia, con una serie de funciones asignadas a cada uno y que uno o más becarios colaboraran en lo que hemos llamado "referencia general", pero, como se ha dicho más arriba, aquí sólo se exponen soluciones "factibles", es decir lo que está al alcance de nuestras posibilidades, y en este momento, o en un futuro muy inmediato, no parece probable un aumento de personal bibliotecario que permita esta estructura. Aunque es previsible que el desarrollo de los procesos informáticos, permita, a largo plazo, dedicar menos tiempo a tareas como catalogación, préstamo o adquisiciones, de momento no es más que una posibilidad y estas tareas, se llevan gran parte del trabajo del bibliotecario.

2) Equipamiento informático:

Ya hemos visto como últimamente se ha hecho una gran inversión en **equipos informáticos**, permitiendo que este curso el Servicio de Referencia e Información Bibliográfica cuente con 18 PCs (2 del Servicio, 7 de la Red y 10 para Internet). Aunque por el momento se van a destinar exclusivamente a las funciones para las que se han adquirido, el futuro está en convertir estos equipos y los que se puedan adquirir después, en verdaderas **estaciones de trabajo**, que integren todos los recursos de la Biblioteca y desde los que los usuarios puedan:

- Acceder a Internet y los recursos que conlleva
- Acceder al OPAC de Libertas o el sistema que se imponga en la BUC

- Acceder a las bases de datos en red, tanto la local de Ciencias de la Información, como la de la BUC, o las que se pudieran crear posteriormente
- Utilizar los documentos electrónicos que posee la Biblioteca, como disquetes y CD Roms
- Recibir documentos solicitados a través de préstamo interbibliotecario, DSI, y otros sistemas
- Comunicarse con otros estudiantes, profesores, centros, etc., creando una "universidad virtual", que se extendería a todo el mundo
- Crear, procesar, etc., sus propios documentos, a través del acceso a los pertinentes programas de tratamiento de textos, creación de documentos web –java, html-, etc.

Gracias a que los ordenadores son cada vez más baratos y ofrecen más prestaciones, este proyecto es totalmente factible, de hecho ya tenemos los equipos y lo único que habría que conseguir es integrar todos los recursos en ellos, a través de los correspondientes programas y conexiones. No llegaremos al ideal de la Universidad de Tilburg, pero estamos en el camino.

Este esfuerzo de la Biblioteca debería ir acompañado de otro semejante por parte de los Departamentos de la Facultad, que deberían proporcionar los equipos necesarios para que los profesores e investigadores que no puedan o no quieran ir a la Biblioteca, dispongan de todos los recursos desde sus despachos, e incluso desde sus casas, vía Internet.

3) Mantenimiento y ampliación de la Colección de Referencia.

La Sección de Referencia se creó en 1995, comprendiendo, en esta primera fase, sólo las obras de referencia general, con idea de ampliarla en el futuro con la referencia especializada que, ahora está en cada número de la CDU. Antes de ampliar la Sección con la referencia especializada se debería:

- Proceder al **expurgo** de su contenido actual, eliminando las obras más antiguas y de menos uso.

- Estudiar la posibilidad de sustituir algunas obras en papel por sus equivalentes en **CD Rom** u otro soporte electrónico (incluyendo la suscripción a través de Internet).
- **Evaluar** el uso de la colección para ver que suscripciones o actualizaciones conviene anular, mantener o potenciar. Habrá que tener en cuenta las obras con que cuentan las restantes bibliotecas de la UCM y aquello que es accesible gratuitamente a través de Internet, siguiendo las tendencias actuales en la adquisición de documentos, que resaltan el **acceso** al documento sobre la **posesión** del mismo.

Como la Colección de Referencia está en libre acceso no se efectúan transacciones de préstamo por lo que es difícil evaluar su uso de la misma forma que en el resto de la colección; siempre se puede consultar al personal que coloca la Sección para ver que libros se mueven más, aprovechar nuestra experiencia en la información bibliográfica y también sería buena idea pasar unas **encuestas** a los usuarios de la Sección, durante un determinado período de tiempo antes de proceder a su reorganización. Con estas encuestas se podría ver que es lo que más usan y lo que echan de menos, actuando después en consecuencia⁵⁴.

- Estudiar la **oferta editorial** para adquirir nuevos fondos.
- Una vez reestructurada esta Sección, ampliarla con la referencia especializada, siguiendo los mismos criterios (expurgo, evaluación, nuevas adquisiciones...).

Es fundamental **potenciar el uso de esta Sección**, difundiendo su conocimiento entre los usuarios y entre los propios bibliotecarios. A este fin sería muy interesante:

- Redactar unas "**guías de uso**" de las principales obras de referencia; podría empezarse con una definición de los principales tipos de obras de referencia (diccionarios, catálogos, directorios...), para qué sirven y principales títulos.

54

En varias obras sobre evaluación de colecciones y del Servicio de Referencia aparecen encuestas de este tipo, por ejemplo en la clásica obra de F.W. Lancaster, Evaluación de la Biblioteca.

Más adelante se podría pasar, si se cuenta con tiempo y personal, a elaborar guías más complejas de las obras de referencia de mayor uso. En este sentido, la base de datos REFER contiene un campo, llamado "resumen" que, por el momento está vacío, pero que está destinado a contener un comentario o valoración de las características y utilidad de cada obra de referencia.

- También se podrían organizar, dentro de la formación de usuarios, unas **charlas monográficas sobre las obras de referencia**. Ya se ha hecho alguna vez para doctorandos y han dado muy buen resultado.
- Es muy importante que los bibliotecarios conozcamos a fondo la Sección de Referencia para poder orientar adecuadamente a los usuarios. A este fin es imprescindible un mayor contacto entre las personas que efectúan las adquisiciones en la Biblioteca y los encargados de la Referencia, para mantenerlos al tanto de las obras que se adquieren y que los referencistas participen en la **selección** de obras de referencia y bases de datos.

4) **Mantenimiento del Servidor Web de la Biblioteca de la Facultad**

- **Recabando información** sobre los temas de interés para nuestros usuarios.
- Comprobando la **validez de los enlaces** y la variación de la información contenida en ellos. Esto es fundamental para mantener el Servidor al día. Para conseguirlo se podría proceder a la instalación de alguno de los programas que hay en el mercado con este fin, como WebWatch o Checker, con la ayuda de la Unidad de Tecnología y Sistemas.
- **Creando productos de información bibliográfica** para colocarlos en la red. Además de los que ya tenemos (catálogos de revistas, periódicos, etc.) se podrían añadir las guías de la Biblioteca, las de uso de las bases de datos y de las obras de referencia, bibliografías especializadas, etc.

Ya hay algunas páginas web de bibliotecas con documentos temáticos sobre cómo analizar críticamente una fuente de referencia, los pasos del proceso de búsqueda

bibliográfica y otras recomendaciones muy interesantes para ayudar al usuario a encontrar la información más pertinente a sus necesidades⁵⁵, en la línea de lo que apuntábamos más arriba, al hablar de la Biblioteca Médica William H. Welch, proporcionar al usuario todos los recursos para que realice las búsquedas directamente.

En estos documentos se podría explicar qué pasos seguir en el **proceso de investigación y búsqueda bibliográfica**:

- Identificar el objeto de la investigación
- Buscar la información retrospectiva
- Utilizar catálogos para encontrar bibliografía
- Evaluar lo que se ha encontrado
- Organizar la información y bibliografía localizadas, etc.

O qué elementos hay que considerar para **evaluar una fuente de información**:

- Autor
 - Año de publicación
 - Edición
 - Editor
 - Prestigio de la publicación
 - Reseñas sobre la obra, etc.
- Hay que prestar una gran atención a la prensa electrónica, particularmente a la extranjera porque la Biblioteca, como ya se ha dicho, apenas recibe periódicos en papel de otros países y porque las bases de datos de prensa que tenemos (excepto EFEDATA), al ser en CD Rom carecen de actualización diaria, obligando a usar el papel o Internet para el seguimiento de las últimas noticias. A los usuarios les interesa no sólo el seguimiento de la noticia sino también la propia estructura del periódico electrónico.

⁵⁵

Véase, por ejemplo: <http://www.library.cornell.edu/okuref/research/skill.htm>

El mantenimiento del Servidor tiene que ser esencial y lo va a ser más en el futuro inmediato, mientras no se invente otra herramienta más avanzada para el uso de Internet. Algunas razones de esta importancia son:

- El gran papel que Internet está adquiriendo como lugar donde encontrar y colocar información y la gran demanda de los usuarios, atraídos por la publicidad sobre la red en los medios de comunicación social.
- Muchas editoriales ya están optando por sacar los libros en formato electrónico, a través de Internet y los grandes y tradicionales proveedores de información, como Reuters o Dialog ya tienen versiones web de sus productos. Sin contar con las numerosas librerías, como Amazon o Interbooks que ya ofrecen sus servicios por Internet.
- El Servidor Web de la Biblioteca de Ciencias de la Información es uno de los más visitados de la Complutense, según las últimas estadísticas⁵⁶, lo que demuestra el interés de los usuarios, tanto externos como internos, por este recurso informativo.
- El Servidor Web es un gran vehículo para difundir el conocimiento de la Biblioteca y para poner en circulación, con escaso coste económico, materiales elaborados por la misma que, hasta ahora, tenían una difusión escasísima, circunscrita normalmente a la propia Biblioteca y las de su entorno, a través de pequeñas tiradas de ejemplares fotocopiados.
- Es una gran fuente para obtener información de todo tipo y proporciona el acceso a los catálogos de las bibliotecas de todo el mundo, lo que facilita mucho la tarea de reorientar al usuario hacia otros centros y, sobre todo, la labor de los encargados del préstamo interbibliotecario, y todavía será más fácil cuando se vayan extendiendo las versiones web de los OPACS.
- A través del Servidor Web ya se pueden prestar algunos servicios que tradicionalmente exigían la presencia del usuario en la biblioteca. De momento los usuarios pueden pedir, electrónicamente, información bibliográfica, préstamo

⁵⁶ En Octubre de 1997 ocupó el cuarto lugar, después de las Páginas de la BUC, La Biblioteca de Ciencias Económicas y Empresariales y Compludoc. <http://www.ucm.es/BUCM/estadisticas/101997.html>

interbibliotecario y solicitar la compra de libros o revistas, a través de los correspondientes formularios. Estos servicios podrán ampliarse con DSI, (que ya está en marcha para INFDOC), suministro electrónico de documentos a la estación de trabajo del usuario, etc.

Aprovechando la tecnología y las posibilidades de comunicación que Internet pone a nuestro alcance la BUC está desarrollando un proyecto de Intranet, denominado **Camaleón**, que podría rentabilizarse en los Servicios de Referencia de nuestras bibliotecas, creando un cauce de comunicación entre los encargados de la información bibliográfica, organizando un foro de discusión sobre referencia e información que sirva, a la vez, para pedir ayuda a compañeros de otras bibliotecas en la resolución de problemas, para compartir recursos, para colocar documentos de procedimiento interno, etc.

5) Creación de instrumentos de información

Por medio de Internet, bases de datos, OPACS, etc., el usuario cada vez puede conseguir en mayor proporción la información que busca sin la mediación del bibliotecario y éste tendrá que dedicar cada vez más tiempo a organizar, interpretar y elaborar la información para hacerla más accesible al usuario.

A los instrumentos bibliográficos que tradicionalmente han elaborado los bibliotecarios habrá que añadir otros nuevos como páginas web, bases de datos, documentos temáticos sobre el proceso de referencia, sobre valoración de obras de referencia, de los que acabamos de hablar, en relación con Internet.

Ya se ha expuesto en otro apartado las publicaciones que realiza la Biblioteca. Ahora estamos redactando las **Guías de uso de las bases de datos en CD Rom**. Se ha empezado con las que están en red, para facilitar el trabajo de los usuarios y servir de apoyo en los cursos de formación. También se ha redactado una **Guía del Servicio de Información Bibliográfica y Referencia**, en forma de tríptico, con horarios, normas de uso, bases de datos, etc. Se seguirá con la redacción de las guías de uso de las restantes bases de datos. Y cuando el trabajo lo permita, con las de obras de

referencia y esos documentos temáticos sobre el proceso de referencia o los recursos de información a que me refería en el párrafo anterior.

En cuanto a las bases de datos que elabora la Biblioteca:

REFER: Hasta ahora se ha ido añadiendo registro a registro, es decir, cada vez que catalogábamos una obra en Libertas la introducíamos después en REFER, rellenando los campos de la base de datos. Creo que sería conveniente hacer las siguientes modificaciones:

- A partir de ahora los registros no se introducirán manualmente, sino que, aprovechando que ya están en Libertas y que CDS/ISIS tiene la Norma **ISO 2709**, se volcarán de Libertas a REFER, con la ayuda de la Unidad de Tecnología y Sistemas.
- Crear una **base de datos**, a partir de REFER, que contenga solamente las **obras de referencia especializadas en medios de comunicación social**, no todas las que hay en la Biblioteca. Esta base de datos también se hará con MICROISIS, pero simplificando la estructura del registro, (sobre todo el formato de visualización que en REFER se adaptó lo más posible a la descripción ISBD), seleccionando las últimas ediciones (si poseemos más de una) e incluyendo las obras de referencia que se conservan en la Hemeroteca (que no están en la versión actual de REFER).
- Se irá completando el campo "**resumen**" de la base de datos, en conexión con la creación de las guías de uso de las obras de referencia. También se podría contactar con algún profesor del área de Documentación para que los alumnos realizaran, como parte de sus trabajos prácticos, el comentario de alguna de estas obras.
- Tanto la base de datos REFER como la de OBRAS DE REFERENCIA ESPECIALIZADAS, al estar en CDS/ISIS, podrán exportarse o vincularse al servidor de la Biblioteca a través de **WAIS**, tal como se prevé en la "Planificación para 1996" del Equipo de Automatización de la Biblioteca⁵⁷, como ya se está

⁵⁷

Apartado 7: Expansión y difusión del sistema CDS/ISIS Microisis. Documentos de Trabajo UCM. Biblioteca, núm. 96/4

haciendo con los catálogos de los Centros de Documentación Europea.

- También, aunque a más largo plazo, podría aprovecharse MICROISIS para la creación de otras bases de datos (vaciado de artículos, literatura gris, etc.), tal y como ya se está haciendo en las Bibliotecas de Enfermería y Psicología. A mí me parece especialmente interesante realizar una **base de datos sobre literatura gris**, pues la Biblioteca recibe gran número de documentos, como trabajos de alumnos, ponencias de congresos, programas de festivales de cine, especificaciones técnicas de ciertos productos, etc., que a veces contienen información muy interesante pero que, no son susceptibles de ser catalogados en Libertas.

En esta base de datos se encabezarían todos los documentos por el título, dadas las dificultades, en muchos casos, de determinar el encabezamiento según recomiendan las Reglas de Catalogación y siguiendo las actuales tendencias biblioteconómicas que propugnan, para los documentos electrónicos, la creación de una *"unidad básica de título"*, a la que se añadirían cuantos encabezamientos fueran necesarios⁵⁸. Y en vez de poner encabezamientos de materia se asignarían descriptores, más propicios para la recuperación posterior de la información.

INFDOC: Habrá que incidir en la solución del problema del **control de autoridades**, que ya se ha expuesto en el capítulo dedicado a los recursos de información y seguir el desarrollo previsto, también expuesto en ese capítulo. Esta base de datos está mejorando continuamente. En el momento de cerrar esta memoria, se acaban de anunciar nuevas utilidades de la misma:

- Salvar claves, que permite al usuario guardar un perfil de búsqueda y recibir mensualmente, en su buzón electrónico, la información sobre la misma. Un auténtico servicio de DSI.

58

Véase: Frías, José Antonio, "El OPAC y el futuro los puntos de acceso a la descripción: revisión bibliográfica", Boletín de la ANABAD, 1997, 47, 1

- Fotocopia que sirve para solicitar, automáticamente, fotocopias de los artículos al Servicio de Préstamo Interbibliotecario, también a través de correo electrónico.
- Tesauro, que permite consultar términos relacionados con la consulta.

Ya hemos dicho que COMPLUDOC figura en el tercer lugar como “sitio” más visitado del Servidor Web de la BUC, y con estas mejoras, aumentará, sin duda, su éxito.

6) Difusión Selectiva de la Información

En los servicios en línea ya existe la posibilidad, para los usuarios de la BUC, de solicitar información bibliográfica a través del Servidor Web, aunque, por el momento, no es un servicio muy demandado (quizá por desconocimiento por parte de profesores e investigadores). Cuando este servicio se vaya extendiendo, y si las posibilidades de la biblioteca lo permiten, sería también muy interesante poner en funcionamiento un servicio de DSI, no limitado a la base de datos INFDOC, como está ahora. Se podrían aprovechar las posibilidades que ofrece **INBOX**, el correo electrónico de Netscape, que permite enviar imágenes, sonido y páginas web, además de direcciones ULR que el receptor puede activar directamente desde el mensaje. Este correo tiene las ventajas de ser fácil de utilizar, estar al alcance de todos los usuarios que tengan Netscape y además permite la creación de listas de distribución, por lo que se podría utilizar para difundir las noticias de la biblioteca, las convocatorias de formación de usuarios, etc.

También relacionado con la DSI, aunque no se puede considerar exactamente como tal, sería muy útil la confección de **carpetas de información** para los alumnos, pues estamos viendo que las consultas bibliográficas se repiten con mucha frecuencia. Convendría ponerse en contacto con los profesores para, sabiendo de antemano los trabajos que van a mandar, ir recopilando la información.

Igualmente sería interesante hacer dossiers sobre los principales temas de actualidad periodística, por los que los alumnos muestran un gran interés.

7) Formación de usuarios

Se mantendrán y ampliarán, en lo posible los cursos que se imparten, actualizando el material de apoyo (guías, dossiers...) y aprovechando los medios tecnológicos a nuestro alcance.

Además de los reseñados en los apartados "Formación de usuarios" y "*Proyectos en marcha*", podríamos:

- Iniciar algún curso de manejo de obras de referencia especializadas en **información y comunicación**, especialmente dirigidos a los alumnos de segundo y tercer ciclo.
- Cursos sobre uso de los **OPACS** y la base de datos **Libertas**, más **especializados e intensos** que los que se van a realizar este año. Se destinarían a profesores, investigadores y alumnos de tercer ciclo, fundamentalmente, insistiendo especialmente en las opciones de "*consultas avanzadas*" y "*filtro*", que dan tan buenos resultados en las búsquedas y explicando la estructura de la "*Lista Alfabética de Materias*", que por estar en lenguaje controlado, no natural, suele tener poco provecho para los usuarios. Si se llegan a instalar impresoras conectadas al OPAC para que los usuarios puedan imprimir sus propias búsquedas, explicaríamos también la opción "*Listado*". Cuando **Libertas** sea sustituido por otro sistema de gestión de bibliotecas, habrá que intensificar la formación de los usuarios en el nuevo sistema, aunque la filosofía no dejará de ser la misma. Y pensando en un futuro próximo en que los usuarios puedan acceder directamente a los OPACS de otras bibliotecas, no estaría de más hacer cursos sobre uso de los catálogos automatizados de otros sistemas (VTLS, ABSYS...), aunque el desarrollo de interfaces web para la consulta de catálogos y de catálogos interactivos puede hacer innecesaria esta formación, dentro de algún tiempo.
- Un tema en el que tenemos que insistir mucho es en la **formación de usuarios para profesores e investigadores**, que, en muchas ocasiones son bastante reacios acudir a los cursos de la Biblioteca, por falta de tiempo y otros motivos, pero que, en muchos casos, y según vemos por nuestra experiencia,

necesitan un gran apoyo para adaptarse a las nuevas tecnologías de la información. Habrá que ofrecer, cuando nuestros medios lo permitan, un **servicio personalizado**, que se adapte a las necesidades de los docentes, a sus horarios, etc., y en el que el bibliotecario se desplace a su despacho o lugar de trabajo.

- También me parece que sería muy interesante y factible crear un **CD Rom para formación de usuarios**, del estilo de los que existen actualmente en museos y exposiciones, con tecnología multimedia e interactiva, que se podría instalar en la Red de CD Rom, en un PC al efecto, situado junto a los OPACS o en unos equipos tipo consola, con pantalla táctil, como los que ha instalado Caja Madrid en la UCM y en el que el usuario pudiera informarse sobre la biblioteca y sus servicios de manera fácil y amena. Este CD Rom podría crearse sin grandes costes, pues ya existen equipos informáticos, a precio asequible, que permiten la edición de CD Rom multimedia, sin acudir a una empresa editora. Además ya hay experiencias en este terreno, incluso en España. Por ejemplo la Universidad Politécnica de Valencia ha desarrollado un disco llamado SIRIO para la formación de usuarios finales en bibliotecas y centros de documentación sobre sistemas de recuperación de información electrónica⁵⁹.

Para su elaboración se contaría con el soporte de la Unidad de Tecnología y Sistemas. Incluso podría ser elaborado por la BUC para todas las bibliotecas de la Complutense.

Por último señalar que hay que procurar mantener una **formación permanente del usuario**, orientándolo en el planteamiento de sus búsquedas, animándole cuando acuda al Servicio de Información Bibliográfica al uso de las obras de referencia, enseñándole las posibilidades con que cuenta el Servicio, etc.

Y en un futuro, no demasiado inmediato, **incluir los cursos de formación de usuarios en el curriculum de los estudiantes**, permitiendo que la realización de cursos, seminarios o prácticas en la Biblioteca se traduzca

⁵⁹

Más información en: <http://nostromo.servitel.es/sisdoc/sirio/sirio.htm>

en forma de créditos en sus carreras. Y también **integrar al bibliotecario en la tarea docente de la Facultad**, mediante su colaboración con los profesores en cursos de posgrado, seminarios y clases teóricas y prácticas sobre recursos de información especializados, tecnologías de la información, etc., para implicar a la Biblioteca en la misión de la Universidad y potenciar su función educativa y formativa. En palabras de *James Thompson y Reg Carr*, en su clásica obra *“La Biblioteca Universitaria: introducción a su gestión”*⁶⁰:

La verdadera tarea del bibliotecario, que también es una de las principales tareas de la universidad, es “formar al estudiante para que se forme a sí mismo”.

8) Formación permanente del personal del Servicio de Referencia e Información Bibliográfica.

Es fundamental, dado que el profesional añade a las fuentes de información su conocimiento sobre las mismas, su pericia para utilizarlas y su dominio de la materia. Hay que **establecer un buen flujo de información entre los bibliotecarios referencistas**: comunicar la información que cada uno ha adquirido a los demás, por ejemplo a través de reuniones periódicas y potenciar la recopilación y lectura de artículos, libros, guías, la asistencia a cursos y conferencias, la participación en foros profesionales y listas de discusión especializadas, etc.

Insistir muy especialmente en la **formación y manejo de las nuevas tecnologías** ya que, cada vez más, la tarea de los bibliotecarios se va a centrar en recoger información de las distintas redes y, a partir de ella, crear nuevos documentos electrónicos, según el perfil temático o los intereses de los usuarios.

También es muy importante que los bibliotecarios de referencia mantengan informado al resto del personal de las novedades que puedan ser útiles para el mejor desempeño de su trabajo.

⁶⁰ Thompson, James. *La Biblioteca Universitaria: introducción a su gestión*/ James Thompson, Reg Carr. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 1990. P.35

Sería muy interesante que la BUC organizara cursos u otras actividades que sirvieran para dar a conocer los nuevos programas y aplicaciones informáticas que facilitan la labor de información bibliográfica, aunque la formación en recursos especializados en cada materia corriera a cargo cada Biblioteca (enviando a los bibliotecarios a cursos sobre recursos de información de sus materias).

9) Evaluación del servicio

Una vez que se han determinado los objetivos del Servicio, organizado los medios, comunicado los objetivos, motivado al personal y dirigido adecuadamente, hay que medir y evaluar los resultados para replantear las acciones con vistas a la consecución de los objetivos propuestos. Evaluación por parte de:

A) **Los usuarios:** Ver lo que opinan sobre el servicio, su grado de satisfacción. A este fin podríamos:

- Añadir al **formulario** para el uso del Servicio de Información Bibliográfica que habitualmente rellenan cuando piden una búsqueda bibliográfica, un apartado de "observaciones" para que, una vez terminada la consulta, expongan su opinión sobre el servicio, la atención recibida, etc., y un brevísimo cuestionario con preguntas sencillas para evaluar el grado de satisfacción y la utilidad y pertinencia de la información recibida.
- Pasar **encuestas** entre los usuarios, cuando se considere pertinente, pero sin abusar de este sistema, que cansa al usuario y no siempre da resultados fiables. Estas mismas o similares encuestas se podrían pasar entre los usuarios de la Sección de Referencia para evaluar el uso de la misma.
- Cuando se cree el programa de acceso a las bases de datos en red, que ya nos están preparando los técnicos de informática, los datos que los usuarios pongan en estos formularios nos servirá para conocer el número de búsquedas, las bases de datos que más se usan, etc.
- Confeccionar **estadísticas** anuales sobre uso de bases de datos (que ya hacemos), número de usuarios, tipo de consultas, etc. A este fin sería muy interesante crear una **base de datos de**

búsquedas realizadas (que podría gestionarse con Knosys, DBase u otro programa similar) que nos ayudaría a elaborar estas estadísticas y facilitaría la labor del referencista, no teniendo que repetir búsquedas ya hechas, buscando información suplementaria sobre las búsquedas más usuales, etc.

- B) **La Biblioteca.** Habrá que comprobar si el servicio ha alcanzado los objetivos que se ha planteado, si ha satisfecho las necesidades de los usuarios, si se ha adecuado a las novedades en información y tecnología, si la pericia de los usuarios ha aumentado tras un curso de formación, etc. Lo ideal sería establecer un buen plan de control de calidad que no parece estar al alcance de nuestra Biblioteca (aunque sí de la BUC). Por el momento habrá que conformarse con estudiar los formularios de los usuarios, las encuestas, ver la opinión de los bibliotecarios y, a la vista de los resultados, modificar lo que sea necesario.

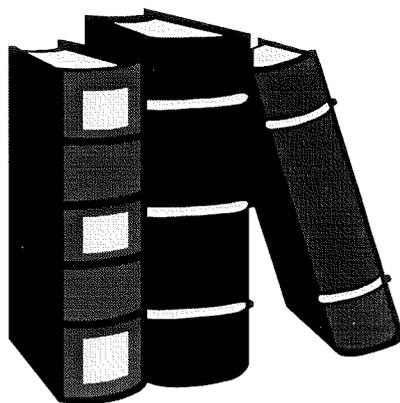
10) Marketing y promoción

Creo que el Servicio de Referencia e Información Bibliográfica, con todo lo que conlleva, es el más fácil de “vender” en la biblioteca universitaria actual, no sólo a la comunidad universitaria, a la que sirve, sino también a usuarios externos, como empresas o, en nuestro caso, medios de comunicación social (periódicos, emisoras de televisión y radio, agencias de publicidad...). Pero también es la faceta menos desarrollada de nuestras bibliotecas, más ocupadas en desarrollar los servicios que en venderlos.

La Biblioteca realiza algunas actividades de promoción, como presentaciones de la Página Web, envío de cartas a profesores sobre la base de datos INFDOC y la DSI, etc.

Sería conveniente realizar un detallado estudio de nuestros usuarios, sus necesidades y la mejor forma de ofrecerles nuestros servicios; e investigar la posibilidad de ofrecer nuestros recursos de información a usuarios externos, si no a cambio de dinero (por los problemas que a veces supone el cobro de estos servicios) estableciendo con ellos acuerdos de cooperación que beneficien a la Biblioteca (donativos de las revistas que editen, acceso a sus centros de documentación, etc.)

BIBLIOGRAFÍA



BIBLIOGRAFÍA

- Anglada i Ferrer, Lluís; Taladriz Mas, Margarita, "Pasado, presente y futuro de las bibliotecas universitarias españolas", VIII Jornadas Bibliotecarias de Andalucía, Huelva, 1994
- Beumala, Angel...[et al.], "Los servicios de información y referencia en el contexto de la biblioteca universitaria actual", Revista Española de Documentación Científica, 1997, 20, 1
- Borrás López, Jaime; García-Matarredona Cepeda, Daniel; Martín Vega, Arturo, "Las FAQ's y el servicio de referencia", V Jornadas de Documentación Automatizada, Cáceres, 1996
- Brandt, Kerry A.; Campbell, Jayne M.; Bryant, Willard F., "Reflections on Reference Services", Journal of the American Society for Information Science, 1996, 47, 3
- Cela, Julia R., "Internet para periodistas (con especial incidencia en el ámbito español)" [en línea], Cuadernos de Documentación Multimedia, 1996, 5 <<http://www.ucm.es/info/multidoc/revista/julia.htm>> [Consulta: 16 sep. 1996]
- Centres documental per a la recerca i la producció en comunicació. Les transformacions tecnològiques: acte del XXV aniversari de la Facultat. Barcelona: Facultat de Ciències de la Comunicació, Universitat Autònoma de Barcelona, 1996
- Cole, Charles; Kennedy, Lynn; Carter, Susan, "The optimization of online searches through the labelling of a dynamic, situation-dependent information need: the reference interview and online searching for undergraduates doing a social-science assignment", Information Processing and Management, 1996, 32, 6

- Conesa Santamaría, Alicia; Fuentes i Pujol, Maria Eulàlia, "Reference Services and Mass Media: Analysis of the Spanish situation before the European challenge", *New Worlds in Information and Documentation: proceedings of the Forthy-Sixth FID Conference and Congress, Madrid, 1992*
- Cornellá, Alfons, "Del online a Internet", *Information World en Español, 1995, octubre*
- Crego Castaño, Manuela, "La biblioteca de la Facultad de Ciencias de la Información: situación actual", *Revista de Ciencias de la Información, 1994, 9*
- Duflos, Annick. *Les critères d'évaluation des banques de données. Paris: ADBS, 1995*
- Faule, Jacques, "La información bibliográfica y la referencia en la actualidad", *Curso "El servicio de referencia e información bibliográfica en bibliotecas", Universidad de Salamanca, Aula 7, 12-15 de junio de 1991 [sin publicar]*
- *La formación continuada de bibliotecarios y documentalistas: bases para una evaluación/ informe elaborado por Angel Villagrà Rubio...[et al.]. Madrid: Federación Española de Sociedades de Archivística, Biblioteconomía y Documentación, 1996*
- Frías, José Antonio, "El OPAC y el futuro de los puntos de acceso a la descripción: revisión bibliográfica", *Boletín de la ANABAD, 1997, 47, 1*
- Fuentes i Pujol, María Eulàlia, "Posibilidades documentales de la red Internet en el ámbito periodístico", *V Jornadas de Documentación Automatizada, Cáceres, 1996*
- García-FiguerolaPaniagua, Carlos...[etal.], "Presentación de servicios bibliotecarios a través de Internet: algunas experiencias", *V Jornadas de Documentación Automatizada, Cáceres, 1996*

- García Ochoa-Roldán, María Luisa; Crego Castaño, Manuela. Historia de la Biblioteca; Exposición bibliográfica. Madrid: Servicio de Publicaciones de la Facultad de Ciencias de la Información, Universidad Complutense, 1997 [editado con motivo del XXV Aniversario de la Facultad]
- García-Ochoa Roldán, María Luisa; Gallego Rubio, Cristina, "Los servicios de información científica frente a las nuevas demandas", II Jornadas de Gestión Administrativa de la Universidad Complutense de Madrid, 1994
- Heery, Mike, "Cómo conducir el cambio a nuestro favor: las implicaciones del cambio organizativo, educativo y tecnológico para las bibliotecas universitarias", Boletín de la ANABAD, 1996, 46, 3-4
- Hernández Pérez, Antonio; Nogales Flores, Tomás, "Sistema de información especializado en cuestiones de biblioteconomía y documentación a través de Internet", IV Jornadas de Documentación Automatizada, Gijón, 1994
- Hinojosa, Susana, "Re-Thinking Reference, a true change?", Reference Librarian, 1996, 54
- Information consultants in action/ edited by J. Stephen Parker. London: Mansell, 1986
- International aspects of reference and information services/ edited by Bill Katz and Ruth Fraley. New York: The Haworth Press, 1987
- "¿Internet gratis para los alumnos universitarios?", Information World en Español, 1996, 47
- Kong, Leslie M., "Academic Reference Librarians: under the Microscope", The Reference Librarian, 1996, 54
- Mano González, Marta de la, "El impacto del OPAC en el universo bibliotecario español: ¿un reto para la formación de usuarios?", IV Jornadas de Documentación Automatizada, Gijón, 1994

- Márquez Pérez, Aurora...[et al.], "Redes en CD Rom, su integración en Libertas", VIII Jornadas Bibliotecarias de Andalucía, Huelva, 1994
- Marsterson, William. Information technology and the role of the librarian. London: Croom Helm, 1986
- Martín Mota, Manuel Antonio. Planificación de un servicio de información bibliográfica en una biblioteca universitaria. Madrid: Universidad Complutense, 1994. (Documentos de trabajo UCM. Biblioteca, 94/13)
- Merlo Vega, José Antonio; Sorli Rojo, Angela, "Las bibliotecas como clientes y servidoras de información web" [en línea], VI Jornades Catalanes de Documentació, Barcelona, 1997. <<http://www.unileon.es/dp/abd/MERLO/cliser.htm>> [Consulta: 3 nov.1997]
- Modern library technology and reference services/ Samuel T. Huang, editor. New York: The Harworth Press, 1993
- Moralejo Alvarez, María Remedios, "La biblioteca universitaria en España, entre tradición y renovación", Boletín de la ANABAD, 1995, 45, 1
- Moreno Torres, Rosario, "El bibliotecario de referencia: técnicas y entorno espacial", Revista Española de Documentación Científica, 1991, 14, 3
- Muñoz Rico, María, "Los sistemas multimedia y su aplicación en las bibliotecas", IX Jornadas Bibliotecarias de Andalucía, Granada, 1996
- Owen, Christine, "The Influences of CD Rom Databases on Information Selection", The Reference Librarian, 1996, 53
- Palma Villalón, María del Valle; Codina Bonilla, Lluís, "El periodismo en la telaraña", V Jornadas de Documentación Automatizada, Cáceres, 1996

- Pastor Ruiz, Fátima, "La prensa española en CD Rom: ¿un producto de calidad?", V Jornadas de Documentación Automatizada, Cáceres, 1996
- Pastor Sánchez, Juan Antonio...[et al.], "Un modelo para el uso de Internet en servicios de información universitarios", V Jornadas de Documentación Automatizada, Cáceres, 1996
- Pérez Díez, Amalia Vicenta. Perfil y nivel de satisfacción de los usuarios del OPAC de una biblioteca universitaria. Madrid: CINDOC, 1996
- Peters, T., The online catalog: a critical examination of public use. London: Macfarland, 1991
- Planet Rabascall, Anna, "El projecte EDUCATE o curs de formació d'usuaris a biblioteques de Fisica i/o electrònica", V Jornades Catalanes de Documentació, Barcelona, 1995
- Reference services today: from interview to burnout/ Edited by Bill Katz and Ruth A. Fraley. New York: Haworth Press, 1987
- Rodríguez i Gairin, Josep Manuel, "La xarxa Internet, aplicaciones en biblioteques i centres de documentació", Métodos de Información, 1995, 2, 3
- Rodríguez Rovira, Josep M., "El CD Rom: estado de la cuestión", Educación y biblioteca, 1995, 53
- Saorín Pérez, Tomás; Martínez Robledo, Josefa, "Recursos de información en Internet para centros de información", V Jornadas de Documentación Automatizada, Cáceres, 1996
- El servicio de referencia e información bibliográfica en bibliotecas / [curso organizado] por Aula 7, Escuela de Biblioteconomía y Documentación de Salamanca, del 12 al 15 de junio de 1991. [sin publicar]

- Silveira, Amelia. Marketing em bibliotecas universitárias. Florianópolis: Universidade Federal de Santa Catarina, 1992
- Svinicki, Marilla D., Formación de profesionales y usuarios de bibliotecas: aprendizaje y diseño de instrucción. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 1991
- Thompson, James. La Biblioteca Universitaria: introducción a su gestión/ James Thompson, Reg Carr. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 1990
- Ubieto Artur, Antonio-Paulo, "Herramientas telemáticas en Internet para la documentación", V Jornadas de Documentación Automatizada, Cáceres, 1996
- Universidad Complutense de Madrid. Facultad de Ciencias de la Información. Biblioteca. Catálogo de bases de datos y periódicos en CD Rom. Septiembre 1996. Madrid: Biblioteca Facultad Ciencias de la Información, 1996
- Whitlach, Jo Bell. The role of the academic reference librarian. New York: Greenwood, 1990