



Universidad Complutense de Madrid



Nº
FECHA

Diciembre de 1994

Nº

1994/13

**PLANIFICACIÓN DE UN
SERVICIO DE INFORMACIÓN
BIBLIOGRÁFICA EN UNA
BIBLIOTECA
UNIVERSITARIA**

PRESENTACIÓN

El documento que se presenta ha sido elaborado por D. **Manuel Antonio Martín Mota** para su defensa en el tercer ejercicio de las pruebas selectivas para ingreso en la Escala de Facultativos de Archivos y Bibliotecas de la Universidad Complutense. La BUC considera interesante la difusión pública y debate interno del proyecto que se planteó aunque no se compromete a su realización.

PLANIFICACIÓN DE UN SERVICIO DE
INFORMACIÓN BIBLIOGRÁFICA EN UNA
BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

Elaborado por:

Manuel Antonio Martín Mota

Diciembre de 1994
Biblioteca
Universidad Complutense

ÍNDICE

	Página
1. CONSIDERACIONES PREVIAS	3
2. INTRODUCCIÓN	4
2.1. Definición del Servicio de Información Bibliográfica y de Referencia	4
2.2. Líneas de actuación	4
3. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL	7
4. OBJETIVOS	9
5. PLAN DE ACTUACIÓN	10
5.1. Estudio y planificación	10
5.1.1. Estructura organizativa	10
5.1.2. Ámbito de aplicación	12
5.1.3. Información	12
5.1.4. Colecciones (Fuentes de información)	16
5.1.5. Aspectos económicos	21
5.1.6. Recursos Humanos	21
5.1.7. Recursos espaciales	22
5.1.8. Evaluación	23
5.2. Coordinación con otros servicios/sectores	24
5.3. Difusión y Marketing	25
5.3.1. La formación de usuarios	26
5.3.2. Publicaciones	27
NOTAS	28
BIBLIOGRAFÍA	30

ÍNDICE

	Página
1. CONSIDERACIONES PREVIAS	3
2. INTRODUCCIÓN	4
2.1. Definición del Servicio de Información Bibliográfica y de Referencia	4
2.2. Líneas de actuación	4
3. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL	7
4. OBJETIVOS	9
5. PLAN DE ACTUACIÓN	10
5.1. Estudio y planificación	10
5.1.1. Estructura organizativa	10
5.1.2. Ámbito de aplicación	12
5.1.3. Información	12
5.1.4. Colecciones (Fuentes de información) ...	16
5.1.5. Aspectos económicos	21
5.1.6. Recursos Humanos	21
5.1.7. Recursos espaciales	22
5.1.8. Evaluación	23
5.2. Coordinación con otros servicios/sectores	24
5.3. Difusión y Marketing	25
5.3.1. La formación de usuarios	26
5.3.2. Publicaciones	27
NOTAS	28
BIBLIOGRAFÍA	30

1. CONSIDERACIONES PREVIAS

Tomando como base el concepto de Biblioteca Universitaria como "una combinación orgánica de personas, colecciones y edificios con el objetivo de asistir a la comunidad universitaria en el proceso de transformar la información en conocimiento" (1) y asumiendo que esta es "una unidad funcional al servicio de la docencia e investigación", se puede afirmar que el principal y fin último es "ofrecer a los usuarios los servicios que demandan" (2).

Estos servicios son de diferente tipo:

- Servicio de préstamo
- Servicio de lectura en sala
- Préstamo interbibliotecario
- Servicio de información bibliográfica y de referencia
- Formación y atención de usuarios

Es decir, de acceso a la información, al documento y de formación/atención al usuario.

Dada la gran complejidad, importancia y amplitud de estos servicios, a la hora de realizar este proyecto, hemos querido centrarnos en un servicio de gran importancia en la biblioteca pero que está poco desarrollado como es el de Información Bibliográfica y de Referencia, aunque sin olvidarnos de la estrecha relación que debe mantener con los demás y con las estructuras superiores de las que dependa y la política general que establezcan.

Este proyecto tiene como propósito presentar una primera aproximación y unas posibles líneas de actuación para su estudio, análisis y corrección por las personas pertinentes.

2. INTRODUCCIÓN

2.1. Definición del Servicio de Información Bibliográfica y de Referencia.

Consideramos los siguientes puntos:

- a) **Orientación e información:** son dos aspectos importantes del servicio de Referencia. Por un lado, se orienta sobre el uso de la biblioteca, y por otro, se ofrece información sobre la localización de documentos, de datos concretos, bibliografías, informes, etc.
- b) **Unificación de la información:** en función de las necesidades existentes en la Universidad, existen dos tipos de información:
 - Académica y administrativa, sustentada por la Ley de Procedimiento Administrativo (1958).
 - Bibliográfica y científica que se diferencian, principalmente, en su contenido.
- c) **Información bibliográfica y científica:** generada en la Universidad como fuera de ella, en sus distintos niveles de especialización, es la que se proporciona en la biblioteca. No obstante, con una coordinación adecuada, la biblioteca podría cubrir también parte de la información académica y administrativa.

2.2. Líneas de actuación

Para la realización de este proyecto, se han considerado los siguientes puntos:

2.2.1. El desarrollo de la biblioteca universitaria -según se establece en los Estatutos- como "**unidad funcional** al servicio de la docencia e investigación" y, por tanto, como **biblioteca única** que prestará sus servicios a toda su comunidad.

2.2.2. La importancia del sector servicios dentro de la organización bibliotecaria actual como medio para:

- . La potenciación de la propia biblioteca, con una filosofía de servicio y de asistencia a la comunidad.
- . La utilización idónea de los recursos bibliográficos.
- . La difusión de la información.

2.2.3. La **política bibliotecaria** actual dentro de la Universidad que, en el sector de la información, ha venido trabajando en su adaptación al cambio tecnológico mediante la **automatización** de la gestión y de los servicios. Ésta tiene como consecuencia:

- . Una **catalogación compartida** que, a su vez genera un menor tiempo dedicado a la catalogación y, por tanto, mayor atención al usuario.
- . Un **trabajo en red**, -por ej. Libertas, Dobis Libis, ...- permitiendo un acceso a una mayor información dentro y fuera de la red, con la conexión a otras redes -por ej. Internet-.
- . Utilización de **otros soportes de información** distintos al papel: COM, discos ópticos digitales (CD-ROM, CD-I, Videodisco, DON), diskettes, disco duro, cintas magnéticas, videotex, etc.

Con ellos, se obtiene un mayor éxito, cuantitativa y cualitativamente, en las búsquedas realizadas.

- **Mayor ahorro de tiempo** en trabajos, no sólo repetitivos, sino también en la gestión de las colecciones, en catalogación cooperativa, etc. y, como consecuencia, una **mayor y más directa atención al usuario por medio de un servicio de información bibliográfica cada vez más especializado, eficaz y profesional.**

2.2.4. La **estructura de la Universidad** que multiplica los puntos de acceso por su tendencia a la descentralización.

2.2.5. Una **gestión óptima de los recursos**, tanto de los existentes como los que se generen, a nivel de: personal, espacial, económicos, colecciones, etc.

2.2.6. Una **política de personal** suficiente, preparado y al que se posibilite una formación continua.

2.2.7. Una **adaptación del servicio de información a las demandas de los usuarios.**

2.2.8. La **normativa internacional existente**, así las normas de la ALA de 1979 y 1988 y las de la IFLA de 1987.

3. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL

Consideramos los siguientes aspectos:

- a) La práctica **inexistencia del servicio de información bibliográfica y de referencia** como tal, aunque se dé información en los centros.

La actual situación en las bibliotecas universitarias españolas, según recientes estudios de cargas de trabajo realizadas en distintas universidades -por ej. la BUC- revela que este servicio tiene un porcentaje en la distribución total de un 10% aproximadamente.

La información de la efectividad real de estos servicios obtenida tras la elaboración y evaluación de las estadísticas de los centros -sobre todo, circulación-, las encuestas a los usuarios -por ej. las realizadas en la Facultad de Ciencias de la Información de la U.C.M. (4) y en la Universidad de Extremadura (5)- y los informes de los bibliotecarios / responsables de estos servicios demuestran la necesidad urgente de organizar, desarrollar y difundir este servicio de información bibliográfica y de referencia.

- b) La **insuficiencia de los sistemas manuales** y la información impresa para lograr un servicio rápido y eficaz.
- c) La **infrautilización de las nuevas tecnologías de la información (NTI)**.
- d) El **aumento de los costes económicos** (duplicidad de adquisiciones).
- e) El **aumento de los costes de productividad** (personal/tiempo).
- f) La **falta de coordinación entre distintos servicios**.

Esta amplia panorámica, junto a otros aspectos que también se podrían considerar, nos ofrece una visión de los puntos fuertes y débiles que nos servirá para una mejor planificación, de forma que se potencien los puntos fuertes y se invierta la tendencia de los débiles, tomando las medidas oportunas.

4. OBJETIVOS

El objetivo a alcanzar sería cubrir las necesidades y las demandas de la comunidad universitaria sobre información bibliográfica y científica, dentro de la misión de la Biblioteca como organización de apoyo a la formación, la docencia y la investigación, a través de:

- . Diseño de una estructura organizativa
- . Definición del contenido del servicio (tipo de información, ámbito de aplicación, usuarios, ...)
- . Potenciar y optimizar los servicios ya existentes
- . Aplicación de técnicas eficaces para la gestión de los recursos
- . Diseño de líneas de coordinación del Servicio y de éste con los demás.
- . Potenciación del uso de las NTI en las bibliotecas
- . Redistribución de las cargas de trabajo tendente a alcanzar un porcentaje de, al menos, un 50%.
- . Diseño de líneas de actuación de difusión, publicidad y marketing del Servicio y de aquellas fuentes de información y productos que se puedan crear.

5. PLAN DE ACTUACIÓN

5.1. Estudio y planificación

Para la consecución paulatina de este objetivo se efectuará una planificación a corto, medio y largo plazo que, en líneas generales, sería:

- . A corto plazo, se trataría de conocer, organizar, coordinar y difundir el servicio existente
- . A medio plazo, desarrollar y lograr una mayor difusión del mismo entre otras instancias
- . A largo plazo, la creación y difusión de sus propias fuentes de información.

5.1.1. Estructura organizativa

Se conformaría de la forma siguiente:

- A) Servicio o Unidad Central
- B) Servicios periféricos o de Centros

A) Servicio o Unidad Central. Ejercerá las siguientes funciones:

- . **Coordinación** de los Servicios periféricos y de la información central con la periférica, ofreciéndole apoyo (novedades, informaciones de otros centros, ...).
- . **Gestión de recursos:** económicos, humanos, materiales, espaciales, etc.

- . **Política de adquisiciones:** centralización por razones económicas y de racionalización del trabajo.
- . **Relaciones externas:** representación.
- . **Gestión de las redes:** en línea y en CD-ROM.
- . **Normalización:** por ej., protocolos: SR, Z-3950...
- . **Información general**
- . **Difusión y formación de usuarios**

B) Servicios periféricos o Bibliotecas de Centros. Ejercerán las siguientes funciones:

- . **Gestión de recursos económicos propios**
- . **Selección de fondos y fuentes** tendentes a proporcionar una información más especializada en su campo o área de acción
- . **Publicaciones** de información local: boletines de adquisiciones, de sumarios, de noticias, boletines bibliográficos especializados, informes, carpetas, etc.
- . **Formación de usuarios**

En una fase a medio o largo plazo, se consideraría la opción de la creación de un Servicio de Información por Áreas de conocimiento: Humanidades, Ciencias Económicas y Sociales, Ciencias de la Salud, Ciencias de la Educación y de Ciencias Experimentales y Matemáticas.

5.1.2. Ámbito de aplicación

- a) **Interno:** la propia institución.
- b) **Externo:** otros centros universitarios, instituciones públicas o privadas, personas físicas, etc.

La diversidad de los ámbitos de aplicación de este servicio genera, por consiguiente, una variada tipología de usuarios potenciales con unas necesidades de información igualmente diversa, como veremos en el apartado siguiente.

Tipología de usuarios:

- . Alumnos de primer ciclo
- . Alumnos de segundo y tercer ciclo
- . Personal docente e investigador
- . Los propios centros y su personal bibliotecario
- . Entidades u organismos de enseñanza superior
- . Entidades comerciales y empresas
- . Visitantes

5.1.3. Información

En cuanto a la información misma, tendríamos que considerar unos puntos básicos:

- a) Que la tipología de usuarios trae consigo una diversidad de información que puede ser:
 - . Desde la simple orientación hasta la información selectiva. La primera la proporcionaría el servicio de referencia y la segunda el de información bibliográfica
 - . Interna: la información que contiene nuestra propia biblioteca y la que se genere en la institución

- . Externa: la información a la que la biblioteca puede acceder y suministrar.

- b) Que la difusión de la información genera en el usuario la necesidad de una nueva información.

- c) Las técnicas para proporcionar esta información pueden ser: orales, telefónicas, por fax, impresas, informáticas...

- d) Los soportes en los que se encuentra esta información son también diversos: papel, microformas, informáticos -basados en las NTI-, ...

En cuanto al lugar en donde se ofrecería esta información, la distribución podría ser la siguiente:

A) En la Unidad Central:

- . **Información general** de dicho servicio y de todos los centros:
 - . Horarios
 - . Edificios
 - . Catálogos de todo tipo de entidades bibliotecarias y de todo tipo de publicaciones
 - . Boletines de novedades
 - . Boletines de sumarios
 - . Repertorios
 - . Guías
 - . Información académica y administrativa: planes de estudio, convocatorias, becas, reglamentos, etc., -por ej. a través de puntos de encuentro informatizados, como los que ya existen en algunas universidades
 - . Del personal bibliotecario a quien pueden dirigirse para una determinada consulta

- . Bases de datos propias: los fondos de las bibliotecas, es decir, el catálogo único -vía red informática-
 - . Bases de datos externas: en red, línea, en CD-ROM, etc., de contenido multidisciplinar, destacando la potenciación del uso de INTERNET y de otras posibles grandes redes...
 - . Medios audiovisuales
- . **Información interdisciplinar**
 - . **Información de referencia general**

B) En las bibliotecas de centros:

- . **Orientación e información** general referida a su propia materia o materias afines, a la propia biblioteca,...

- . **Información de referencia**

- . **Información especializada:** esta es una línea estratégica importante en este proyecto que puede ser potenciada mediante:

- 1) El **acceso a bases de datos propias y externas** tanto en red (LIBERTAS, RUEDO, REBIUN, INTERNET, ...), como en línea (públicas o privadas), así como en CD-ROM.

El acceso a las bases de datos en CD-ROM será "in situ" para las referidas a su especialidad y en red con la Unidad Central para las bases de carácter general y multidisciplinar.

- 2) Estudio, análisis y desarrollo de las grandes posibilidades que ofrece **INTERNET** en el ámbito de la información especializada, por ej.:

- . La **captación de ficheros especializados**, que trataría documentalmente cada centro para ofrecer una información muy actualizada y específica.
- . El **correo electrónico**, para difundir noticias, investigaciones, experiencias, ..., tanto entre los profesionales de la información como para conocer las líneas de investigación, proyectos, etc., especializados
- . **Revistas electrónicas**: por ej.: de biblioteconomía y documentación (6)
- . **Bbs (bulletin boards system)**, news, ...

Este acceso a INTERNET, en un primer momento, se realizaría a través de personal especializado y, posteriormente, entre usuarios -principalmente docentes e investigadores- y, a largo plazo, alumnos. Para ello, se efectuarían cursos de formación, coordinados por la Unidad Central.

3) La creación de un servicio de Difusión Selectiva de la Información (DSI)

Requerirá un estudio y planificación coordinado entre la Unidad Central y los centros, efectuando un análisis de algunos DSI ya existentes -por ej. en el ICYT; el BISE, en el ICEX-; de los objetivos a cumplir, de la infraestructura tecnológica necesaria; de los nuevos programas de gestión documental -SGBD- y de los sistemas de recuperación de la información o mixtos-"groupwares"- (7); de la formación, tarifas, etc., de forma que se llegue a diseñar un modelo que se implantaría en todos los centros.

Un modelo que nos parece interesante apuntar, especialmente en algunos aspectos, es el llevado a cabo por Michael Bauwens en la empresa BPNutrition (8) intentando "crear un ambiente completamente electrónico" para cubrir las necesidades de información de la institución, utilizando como herramienta importante el software "Information Partner", el cual permite integrar diversas tareas del profesional de la información: comunicaciones, tratamiento de textos y autoedición, almacenamiento de estrategias de búsqueda, etc.

Un servicio de este tipo trae como consecuencia un gran ahorro de tiempo en la búsqueda, análisis, tratamiento y difusión de la información; un acceso a una mayor cantidad y calidad de información, más pertinente, rápida y eficaz y, en definitiva, una mejora en el servicio al usuario, especialmente investigador y docente.

- 4) **Información creada por el propio centro:** esto se plantearía a medio ó largo plazo mediante boletines bibliográficos, bases de datos específicas que se pueden crear, informes, folders por materias, dossieres, etc.

5.1.4. Colecciones (Fuentes de información)

La diversidad de consultas y las necesidades de información nos llevaría a definir las colecciones y/o fuentes de información.

La planificación y gestión de este importante aspecto sería:

A) Unidad Central: estaría encargada de:

- 1) **Evaluación** de las colecciones existentes en la Universidad. Los métodos empleados son, generalmente, estadísticos, cualitativos y cuantitativos.

2) **Política de adquisiciones:** puntos a considerar:

- . Recursos económicos disponibles y racionalización del gasto
- . Áreas temáticas y planes de estudio
- . Informes y sugerencias de los centros
- . Actualización de las colecciones
- . Gestión de las adquisiciones centralizadas en los distintos soportes, valorando no sólo qué obras sino también en qué soportes.

Esta Unidad Central realizará un estudio de los productores y distribuidores de bases de datos en línea -por ej. Blaise-Line, BRS, Data Star-Dialog, DIMDI, STN, ESA-IRS, NLM, SDC, CAS, ISI Search Network...-, en CD-ROM -Silver Platter, Dialog, ...- para, en función de las necesidades, analizar las ofertas de productos y los descuentos que se realizan a las universidades -por ej. el ICEX, IMPI (30%), STN (80%)-. Asimismo, recibirá las propuestas de los centros periféricos y las coordinará, de forma que se consiga la no duplicación de bases de datos, su mejor y más adecuada distribución entre la Unidad Central y la periferia y, en definitiva, un mejor acceso y difusión de la información.

3) **Colecciones centralizadas**

Seleccionará y adquirirá las fuentes de información necesarias para poder atender las demandas de información que en ella se produzcan y canalicen, según hemos recogido en el apartado 5.1.3.

Dada la amplitud del tema y considerando no ser este el lugar para analizar y citar las fuentes que deben encontrarse en un servicio de información y de referencia, -para lo cual

existe una amplia literatura- , nos limitaremos a mencionar algunas bases de datos de tipo general y multidisciplinar que consideramos de interés para la Unidad Central y que se encuentran en CD-ROM y/o en línea. Así tenemos:

- . **Bibliografías y catálogos de bibliotecas**, tanto nacionales como internacionales: British Library, Bibliofile, Bibliografía Nacional española, B.N.B., CSIC, CD-MARC, Deutsche Bibliographie, Rebiun, ...
- . **Bibliografía de sumarios de revistas**, -por ej. los Current Contents del ISI, en línea y ahora también en CD-ROM-
- . **Bibliografías de artículos de revistas**: Science Citation Index, Social Sciences Citation Index, Pascal, Francis,...
- . **Catálogos colectivos**, nacionales e internacionales y de diferentes tipos de documentos, por ej. de publicaciones periódicas: Ulrich's Plus, MYRIADE, CSIC ...
- . **Catálogos comerciales**: ISBN, Books in Print Plus, Alice CD, VLB Aktuell, ElectreBiblio,...
- . **Tesis**: Dissertation abstracts, CD-Thesis, TESEO...
- . **Congresos, conferencias**: Conference Papers Index, en línea, Boston Spa Conferences,...
- . **Literatura gris**: SIGLE ...
- . **Normativa y legislación**, tanto española como de la C.E.E. e internacional: BOE, Colex-Data, B.D.A., Compuley, US Congressional Record, GPO, CELEX, ...

- . **Enciclopedias y diccionarios:** New Grolier Electronic Encyclopedia, Oxford English Dictionary, ...
- . **Biografías:** World Biographical Index, ...
- . **Directorios:** Who's Who Plus, World of learning...
- . **Estadísticas:** INE, ONU, UNESCO, OCDE,...
- . **Traducciones:** Index Translationum...

Asímismo, las bases de datos de las administraciones y entidades públicas y privadas españolas, algunas ya en línea como los PIC del Mº de Cultura, las del ICEX, IMPI, CSIC y otras que posiblemente lo estarán en un futuro cercano como la Biblioteca Nacional, REBECA, ...

Igualmente, podrían incluirse bases de datos pertenecientes a entidades privadas, especialmente de carácter internacional.

B) Bibliotecas de Centros

Los servicios periféricos:

- 1) Realizarán sugerencias a la Unidad Central para la adquisición de fuentes especializadas, necesitando una constante coordinación con los departamentos, personal docente, distribuidores, editores, etc. para lograr la pertinencia en la selección.
- 2) Gestionarán las adquisiciones propias en los diferentes soportes.

3) Contarán con las fuentes de información o colecciones siguientes:

a) **Fuentes generales de referencia**, dentro de su área temática: bibliografías generales, catálogos, diccionarios, directorios, tesauros, normativas, etc.

b) **Fuentes especializadas** para atender las demandas de información selectiva. Dada su gran variedad y diversidad no nos detendremos en este punto, sólo señalar que se corresponderán con la gama de fuentes señaladas en el apartado anterior.

c) **Recursos informáticos para la búsqueda de información:**

- . OPAC's
- . Bases de datos en CD-ROM: cada centro seleccionará y adquirirá, en coordinación con la Unidad Central, las que considere más importantes y básicas. Así, en Medicina y afines, ADONIS, MEDLINE, EMBASE, ...; en Educación, ERIC; en Psicología, PSYCLIT; en Ciencia y Tecnología, CA, Compendex, INSPEC ...; en Historia, Historical Abstract, etc.
- . Acceso multiusuario en red a base de datos en CD-ROM, situada en la Unidad Central.
- . Acceso a redes de información en línea, -por ej. INTERNET, EARN ...-.
- . Bases de datos en línea: se analizarán las que se crean de mayor interés para el centro, de forma que, además de acceder en red a las bases de datos que gestiona la Unidad Central, podrá acceder a las bases específicas de su campo. Así por ej. Predicast para Comercio y Economía; Compindex para Ingeniería;

Impadoc y WPINDEX para Patentes; LEDA, REDINET y EURIDYCE para Educación, etc...

5.1.5. Aspectos económicos

Los puntos a señalar en este sentido serán:

- . La centralización de la gestión económica supone una economía en el gasto al evitar duplicidades en la adquisición de fuentes de información general y, por lo tanto, una racionalización de las adquisiciones por: la selección de proveedores, compartir recursos y proyectos cooperativos.
- . La creación de este servicio implica por otro lado un incremento en los costes ante la necesaria aplicación de recursos informáticos para la recuperación de información: equipos, softwares, tasas de las bases de datos, tasas de conexión a las redes, formación de personal, etc.

Esto nos llevaría a la necesidad de analizar cuidadosamente la posible imposición de algún tipo de tasas directas a los usuarios de determinados servicios de información, de búsquedas, de recuperación o acceso al documento, ... (9), especialmente a los usuarios externos a la institución a no ser que se establezcan convenios, tarifas que serían establecidas tras un estudio de costes

5.1.6. Recursos Humanos

El extraordinario aumento de la producción científica y la aplicación de las NTI en las bibliotecas universitarias ha producido una serie de cambios en las mismas.

En una biblioteca universitaria con servicios de información bibliográfica organizados y activos, uno de los sectores más afectados sería el de personal. Los puntos destacables serán:

- . La carga de trabajo adicional para el personal
- . Transformación de la función básica del bibliotecario catalogador en bibliotecario-informador
- . La redistribución de las cargas de trabajo en el área de información y difusión, que deberán alcanzar porcentajes aproximados de un 50%
- . La formación del personal

La Unidad Central se ocuparía de:

- . Diseñar un plan de formación/especialización de los bibliotecarios, centrado, sobre todo, en el estudio de las fuentes, recursos y técnicas de información.
- . Gestionar los recursos humanos al producirse cambios en las funciones, contenidos y tareas de los puestos de trabajo.

Esto nos llevaría a lograr un personal con unas características determinadas ya expresadas por varios autores -Amat, Carrión, Barroche (10), etc. y objeto de polémicas.

5.1.7. Recursos espaciales

Obviamente, la realización de esta actividad y la ubicación de las colecciones requiere la existencia de un espacio dentro de la biblioteca.

La tendencia general, según Barroche (11), es crear grandes espacios de información que estén cerca de los usuarios. Dada la importancia que existe en la relación interpersonal que se establece entre el usuario y el bibliotecario, para que esa relación se produzca de la forma más rápida y eficaz posible, es importante no obstante, resolver los problemas de "localización y diseño de un lugar de referencia" que Moreno Torres nos plantea, debiendo cumplir determinados requisitos (12).

Hay que tener en cuenta, además, las condiciones espaciales y especiales que requieren los soportes informáticos y el tipo de servicio informativo que se ofrezca, así como las normas y estudios de planificación y construcción de bibliotecas.

5.1.8. Evaluación

El servicio de información bibliográfica y de referencia, como cualquier otro servicio, necesita de una evaluación constante para medir la calidad del servicio y el grado de efectividad del rendimiento alcanzado y, en su caso, replantear la orientación de la política a seguir y establecer un equilibrio entre las necesidades, los objetivos y los recursos.

Los instrumentos principales para la evaluación de este servicio serán: memorias, estadísticas, informes y encuestas a usuarios.

- . **Memorias:** recogen el balance total de datos estadísticos y su valoración

- . **Estadísticas:**

Los datos a recoger se referirán a:

- . La **colección** y su uso: número, crecimiento periódico, porcentajes por áreas, fondos más utilizados, calidad de las respuestas, etc.
- . **Personal**: distribución, especialización y tiempo
- . **Usuarios**: número, tipología y su relación con el uso de la colección o fuentes de información tipo de consultas, horarios, períodos,
- . **Costes** del funcionamiento del servicio
- . **Informes**: Informes periódicos, preferiblemente anuales, para que permitan el manejo del mayor número de datos, elaborados por los responsables del servicio o servicios de la biblioteca.

Esta evaluación, cualitativa y cuantitativa, se efectuará tanto en la Unidad Central como en los centros, se comunicarán los resultados y se coordinarán las estrategias a seguir para mejorar los recursos y lograr un servicio más adecuado, próximo y eficaz para el usuario.

5.2. Coordinación con otros servicios/sectores

El servicio que aquí nos ocupa deberá estar coordinado, sobre todo, con aquellos servicios y secciones de la biblioteca relacionados con la información y el acceso al documento, como es el Servicio de Acceso al Documento: préstamo interbibliotecario y de reprografía, pero también con el de Canje de publicaciones y el de Proceso Técnico, así como con el de Formación de Usuarios -caso de existir como tal-.

Esta coordinación se hará a diferentes niveles:

- a) **Nivel interno:** dentro del propio centro, con los departamentos. A medio plazo, se fomentará la conexión de terminales entre éstos y el Servicio de información y referencia para lograr una mayor y más efectiva intercomunicación, por ej. mediante el correo electrónico, y un trabajo cooperativo.

- b) **Con los Servicios Centrales**

- c) **Nivel externo:** fuera de la institución; puede ser:
 - . Entre la **Unidad Central y otros servicios externos:**
 - . Locales y regionales: por ej. la Comunidad Autónoma, universidades, y otras entidades públicas y privadas.

 - . Nacionales: por ej. la Biblioteca Nacional, IBI,...

 - . Internacionales: por ej. la British Library, PICA Centrum, los CADIST franceses, instituciones de la C.E.E., Proyecto COSINE, RARE, LIBER, etc.

 - . Entre los **servicios de centros y otros servicios externos de carácter especializado:** por ej. de otras universidades, centros de investigación, instituciones, etc., de carácter local, regional, nacional o internacional.

5.3. Difusión y Marketing

Los servicios y secciones de las bibliotecas universitarias generalmente menos conocidos por los usuarios, como se desprende de las estadísticas, informes y encuestas, son precisamente los de Préstamo Interbibliotecario, Información Bibliográfica y el acceso a base de datos.

Así pues, los esfuerzos deberán ir dirigidos, no sólo a reunir la información, sino también, a difundirla activamente.

Esta difusión se canalizará a través de:

5.3.1. La formación de usuarios

Se elaborará un plan de formación de usuarios que se podría estructurar de la forma siguiente:

- a) La **Unidad Central** se encargará de la organización y gestión de cursos, de la elaboración de guías, catálogos, videos, etc. con objeto de orientar e informar a nivel general, así como formar al propio personal.
- b) Las **bibliotecas de centro** realizarían una formación de dos tipos:
 - . **Personalizada**, en dos niveles:
 - . De orientación general del servicio
 - . Servicio más especializado: por ej., técnicas de búsqueda en bases de datos en CD-ROM, dirigido sobre todo a personal de tercer ciclo, investigador y docente.
 - . **Colectiva**, dirigida a:
 - . Alumnos de primer y segundo ciclo: de tipo general y nivel bajo o medio de profundidad.
 - . Alumnos de tercer ciclo: especializado con un nivel alto de profundidad en la información, por ej. manejo de repertorios especializados y acceso a bases de datos,

elaborando guías de uso de los CD-ROM disponibles en el centro y de acceso a la red interna...

5.3.2. Publicaciones

Se elaborará un plan de publicidad y marketing, tanto a nivel interno como externo, para la difusión de las publicaciones propias que se puedan generar, como guías, catálogos, bibliografías, bases de datos, etc. con presencia en los foros nacionales e internacionales.

A largo plazo, el objetivo sería llegar a crear productos propios y fuentes de información, como por ej. una base de datos en CD-ROM de las tesis leídas en la Universidad; otra de las revistas publicadas en la institución, en texto completo; un servicio de información general de la institución en videotex; un CD-I con las principales obras de fondo antiguo que posea la Biblioteca universitaria, etc.

De esta forma se conseguiría, además de una posible fuente de financiación, unos productos y servicios canjeables con otras instituciones, una mayor difusión de los servicios de la Biblioteca universitaria y, en definitiva, contribuir al objetivo último de apoyo a la función docente e investigadora de la comunidad universitaria.

NOTAS

- (1) Standars for Universities Libraries, 1988
- (2) Torres Santo Domingo, Marta. "La biblioteca universitaria: situación actual y líneas estratégicas de futuro". En: *II Jornadas de Gestión Administrativa de la UCM*. Madrid, 1994, p. 9.
- (3) Miranda, Isabel. "Estimación de valores de peso de las cargas de trabajo". Madrid, 1993. Posteriormente publicado en: *Documentos de Trabajo U.C.M. Biblioteca*, nº 93/6, agosto 1993.
- (4) Documentos de Trabajo U.C.M. Biblioteca, nº 93/9, noviembre 1993.
- (5) Ferrer Gutierrez, A. y Gómez-Pantoja, A. "Acceso y accesibilidad: un estudio sobre la percepción de accesibilidad de la información en los estudiantes-usuarios de la Universidad de Extremadura". En: *Boletín de la ANABAD*, vol. 43, nº 1, 1993, p. 51-67.
- (6) Information World en Español (IWE). Nº 23, abril 1994, p. 22
- (7) Codina, Lluís. "Gestión documental y sistemas de recuperación de información". Londres, Sesión española del 17th. IOLIM, 1993.
- (8) IWE, nº 23, 1994, p. 1-2.
- (9) Thompson, J. La biblioteca universitaria: introducción a su gestión. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruiperez, 1990, p. 231.
- (10) Barroche, Marie-Claude. "Les services de reference: deux journées de reflexion. En: *Bulletin d'informations de l'Association des Bibliothécaires Français*, nº 154, 1992, p. 29-31.

(11) Ib. p. 30

(12) Moreno Torres, Rosario: "El bibliotecario de referencia: técnicas y entorno espacial". En: *Revista Española de Documentación Científica*, vol. 14, 3, 1991, p. 287-299.

BIBLIOGRAFÍA

ADAMS, R. Comunicaciones y acceso a la información en la biblioteca. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 1994.

AMAT, N. : Documentación científica y nuevas tecnologías de la información. Madrid: Pirámide, 1987.

ANDREU, R., RICART, J. E., VALOR, J.: Estrategias y sistemas de información. Madrid: McGraw-Hill, 1994.

BISBROUCK, M.-F. et RENOULT, D., dir.: Construire une bibliothèque universitaire: de la conception à la réalisation. Paris: Cercle de la Librairie, 1993.

CADAHIA, E., et al.: "Normas para bibliotecas universitarias: un estudio comparativo". En: *Boletín ANABAD*, XXXIX, 1989, n. 3-4, p. 527-548.

CARRION GUTIEZ, M. Manual de bibliotecas. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 1988.

CORRAL BELTRAN, Milagros del: "Formación de usuarios". En: *Boletín ANABAD*, XXXII, 1982, n. 3, p. 307-317.

CORVELLEC, H.: "Evolution des performances des bibliothèques: tendances, faiblesses et perspectives". En: *Bulletin des Bibliothèques de France*, vol. 35, n. 6, 1990, p. 356-364.

CRESPO ARCE, J. B.: La informatización de las bibliotecas en la Comunidad Europea. Estudio comparativo. Madrid: SEDIC, 1993.

FERNANDEZ, E., MARTINEZ, S.: "BISE: La difusión selectiva de información en oportunidades comerciales como ayuda a la exportación española". En: *Terceras Jornadas Españolas de Documentación Automatizada, "Documat 90"*, Palma de Mallorca, 1990, p. 739-748.

GARCIA-OCHOA ROLDAN, M. L., GALLEGO RUBIO, C.: "Los servicios de información científica frente a las nuevas demandas". En: *I Jornadas de Gestión Administrativa de la UCM*. Madrid, 1994, p. 16-32.

GONZALEZ ANTON, F. J.: "Las bibliotecas universitarias ante el reto de la década de los 90". En: *Terceras Jornadas Españolas de Documentación Automatizada, "Documat 90"*, Palma de Mallorca, 1990, p. 216-247.

Information World en Español. Barcelona, 1993-94.

LANCASTER, W.: *If you want to evaluate your library...* London: The Library Association, 1988.

MARTINEZ, L. J.: "Teleinformática y cooperación bibliotecaria". En: *Revista Española de Documentación Científica*, vol. 16, n. 4, 1993, p. 341-359.

McCLURE, Charles R., et al.: *Manual de planificación para bibliotecas: sistemas y procedimientos*. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 1991.

PLANIFICACION y gestión de bibliotecas universitarias: cursos de verano. Gijón, 12-16 de julio, 1993.

Reunión sobre sistemas de información en Internet. Madrid, CSIC, 1994.

SALAÜN, Jean-M.: "Marketing des bibliothèques et des centres de documentation: stratégies". En: *Bulletin des Bibliothèques de France*, vol. 36, n. 1, 1991, p. 50-57.

SANZ, E., RUBIO, L.: "Necesidades de información en las empresas: estudio de un caso". En: *Revista Española de Documentación Científica*, vol. 16, n. 3, 1993, p. 229-237.

SRINATH, M.: "The organizational climate of university libraries". En: *Library management*, vol. 14, n. 1, 1993, p. 28-30.

STANDARDS for University Libraries: evaluation and performance. En: *College and Research Libraries News*, 1988, june, p. 343-350.

STEVENS, R. E., SMITH, L.C.: Reference work in the university library. 1986.

SVINICKI, M., SCHWARTZ, B. A. Formación de profesionales y usuarios de bibliotecas: aprendizaje y diseño de instrucción. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 1991.

THOMPSON, G.: Planning and design of library buildings. Oxford: Butterworth Architecture, 1991.

VERGARA, P., MOSCOSO, P.: "Configuración de redes locales en CD-ROM: el caso de la Universidad Carlos III de Madrid". En: *Revista Española de Documentación Científica*, vol. 16, n. 3, 1993, p. 250-260.

WATSON, I.: "The Internet: bizarre information world or world information bazaar?". En: *Online Information 93, 17 th International Meeting: proceedings*, 1993, p. 465-476.