

## **GESTIÓN AUTOMATIZADA DE SERVICIOS BIBLIOTECARIOS Y LA DINAMIZACIÓN DEL TRABAJO DEL PROFESIONAL**

**Antonio Tomás Bustamante Rodríguez**

### **1. Introducción: Ventajas e inconvenientes que nos da la automatización**

La Informática es un revulsivo en nuestra sociedad y ha supuesto, sin lugar a dudas un verdadero avance sociocultural, estando ésta integrada hoy en día en cualquier actividad humana que se precie, pero ¿Qué han supuesto las Nuevas Tecnologías para el mundo de las bibliotecas?.

En nuestro país la informatización de las bibliotecas comenzó hace ya varios años y siendo las instituciones académicas las más implicadas en el proceso, quedando las bibliotecas especializadas y públicas en un segundo lugar. Los módulos más implantados hasta ahora han sido los catalogación y OPACs. En los últimos años el proceso se está acelerando gracias a la versatilidad que ofrece la informática, al acercamiento, conocimiento y comprensión de este mundo para el personal de la biblioteca y gracias también a los nuevos adelantos tecnológicos.

Claros ejemplos de la justificación de estas afirmaciones la tenemos en los catálogos colectivos y cooperación interbibliotecaria que se vienen realizando en España en base a estas Nuevas Tecnologías. Para ejemplarizar lo dicho cabe destacar:

- A. La red de bibliotecas del Consejo Superior de Investigaciones Científicas con su Catálogo Informatizado de la Red de Bibliotecas del CSIC (CIRBIC).
- B. La red RUEDO formada por siete bibliotecas universitarias, fomentando la creación de un catálogo unificado, el intercambio de registros con miras a la catalogación y la conexión internacional.
- C. REBIUM, red de bibliotecas universitarias en la que participan doce centros con una variada gama de objetivos: préstamo interbibliotecario, creación de catálogos colectivos, etc.
- D. El proyecto SIBI pretende la creación de una red bibliotecaria global de todas las universidades e instituciones científicas en España para crear un

catálogo colectivo unificado de todas ellas, así como prestar otra serie de servicios.

- E. Catálogo Colectivo del Patrimonio Bibliográfico Español, elaborado desde 1991 por el Centro Nacional de Coordinación Bibliotecaria del Ministerio de Cultura.
- F. Para finalizar cabe mencionar dos catálogos colectivos regionales: el Catálogo Automatizado de Publicaciones en Serie (CAPS), elaborado por organismos y universidades de Barcelona y el Catálogo Colectivo de Patrimonio Bibliográfico de Galicia.

Frente a estas ventajas que hemos visto cabe destacar algunos de los problemas potenciales en la implantación de un sistema automatizado de bibliotecas:

- a) El Equipo: debemos tener en cuenta los fallos de los proveedores, al no proporcionar los elementos necesarios para el trabajo, en el orden adecuado, dentro de los tiempos y de los precios acordados.
- b) Los Programas: si éstos no han sido diseñados, chequeados y documentados adecuadamente.
- c) Las Personas: existe un gran número de problemas posibles en relación a las personas. El sistema puede no haber sido diseñado teniendo en cuenta las necesidades de los usuarios de la biblioteca

## **2. Proceso de automatización de una biblioteca**

La automatización es un proceso complejo. Un buen asesoramiento y una buena planificación permitirán abordar la misma con éxito. Los resultados podrían estar muy alejados de las expectativas si no se parte de una planificación rigurosa, un examen profundo de las opciones disponibles y una organización adecuada del trabajo. Para ello debemos utilizar una metodología apropiada y podemos tomar cualquiera de los diferentes modelos de la planificación, pero esencialmente las etapas en las que se debe encaminar ésta son comunes, pudiendo distinguir:

- *Fase de Estudio*: Análisis del sistema existente, Identificación de necesidades y Diseño del sistema automatizado a través de la definición de objetivos, requerimientos técnicos y planificación general.
- *Fase de Selección*: Recogida de información, Petición de presupuestos y Evaluación de propuestas.
- *Fase de Implantación*: Decisión final y firma de contratos, Adecuación de los locales, Instalación de equipos y programas, Cambios en la organización del trabajo, Formación de personal, Conversión retrospectiva y Evaluación del funcionamiento del sistema.

## **3. Consideraciones bibliotecarias para la automatización**

Las ventajas que la automatización pueden suponer para cualquier biblioteca son, de por sí, razón suficiente para estudiarla; además de esto detallaremos una serie de razones añadidas que aconsejan que las bibliotecas consideren su automatización:

- \* establecimiento de una nueva biblioteca, bien de nueva construcción, bien por cambio de edificio.
- \* los procedimientos manuales usados son poco eficaces o incluso inoperantes.
- \* los nuevos servicios o los ampliados no pueden realizarse con los métodos hasta ahora utilizados.
- \* disponemos de un presupuesto para automatización de acuerdo a unos costes de implementación de este sistema.

## **4. Consideraciones para la elección de un sistema de automatización de biblioteca**

La gran variedad de sistemas bibliotecarios disponibles (SABINI, TECHLIBplus, ABSYS, DATATREK, ALEPH, DOBIS-LIBIS, ILIADA), hace que la biblioteca se enfrente a una tarea desalentadora, por eso, antes de hacer una

valoración detallada de cualquier sistema hay algunas pautas que pueden reducir considerablemente la lista de los sistemas apropiados:

\* *Funcionalidad*: considerar que módulos se necesitan actualmente o pueden necesitarse en el futuro y el grado de integración entre ellos.

\* *Tamaño y Tipo de biblioteca*: mientras que algunos sistemas operan en bibliotecas de todo tipo y tamaño, muchos son adecuados para otras en relación a las características concretas.

\* *Hardware y Software*: hay que tener en consideración los equipos y programas para una futura interoperatividad entre sistemas.

\* *Coste*: si se trabaja con un presupuesto limitado, hay que eliminar todos aquellos sistemas cuyo precio sobrepasa la cantidad disponible.

## **5. La gestión automatizada de las bibliotecas frente al y los usuarios**

En cuanto a los aspectos de PERSONAL, Vickers(1) opina que el éxito de un sistema de automatización de bibliotecas depende a menudo de la existencia de una persona clave que proporcione fuerza, inteligencia y entusiasmo por el nuevo sistema. Resulta claro e imprescindible tener un miembro del personal que se haga responsable día a día de la marcha del sistema y que además ésta persona sirva de contacto con los proveedores. Un miembro de la biblioteca puede necesitar aprender mucho del programa, para ser capaz de manejarlo bien, algunos bibliotecarios pueden desearlo y otros no, por lo que es muy importante escoger la persona apropiada para ello. El director de la biblioteca debe ser consciente de los problemas que supone confiar la programación de un sistema para micros, al personal de la biblioteca, cuestión que Williams(2) analiza con mayor profundidad en su hora y describe los problemas que esto supone.

La elección de un miembro adecuado del personal para que se forme como intermediario en la realización de las búsquedas también es algo problemático. Wanger(3), explica que muchos directores eligen los intermediarios por la familiaridad que estos tienen con la base de datos y con los sistemas automatizados en general, aunque otros utilizan puntos más subjetivos, como "personalidad adecuada", etc. Van Camp(4) se extiende en algunas de estas características personales como, seguridad en sí mismo, buena memoria, comunicativo, vendedor, paciente, perseverante, eficiente, agudo, conocedor del tema y deseoso de compartir conocimientos.

Es necesario asegurarse de que todo el personal de la biblioteca sea informado de manera adecuada y precisa sobre la introducción de los nuevos sistemas. Una

forma efectiva de conseguir esto es contar con representantes de todos los niveles de personal de la biblioteca en el comité responsable del planeamiento e implantación del nuevo sistema. El miedo y la inquietud puede surgir en ese personal que se siente agusto con las tareas rutinarias y que desaparecerán con la introducción del nuevo sistema. Los directores de la biblioteca deben ser conscientes de estas inquietudes y organizar programas adecuados de formación de personal.

Los programas de formación del personal deben ser planificados de forma intensiva y cuidadosa, ya que el personal será responsable en gran medida del éxito o el fracaso del nuevo sistema. Las diferentes necesidades de información en relación a los diferentes trabajos realizados deben ser tenidos en cuenta para introducirlos dentro de los programas de formación. La formación puede tener diferentes aspectos formales, pudiendo encontrar esta en boletines, seminarios, cursos, lecturas dirigidas, conferencias y visitas a bibliotecas vecinas con sistemas similares. El personal dedicado a trabajar con el sistema, necesitará una formación mucho más específica. Para ello es bueno nombrar a un miembro determinado del personal como el responsable de la formación y el reciclaje en la biblioteca, así como el estar al día en los desarrollos del sistema utilizado.

Un miembro del personal bibliotecario será responsable en mayor medida del control del análisis, diseño, implantación y puesta en marcha del nuevo sistema. Lo primero que debemos realizar en el desarrollo del nuevo sistema es identificar las tareas que se van a realizar durante todas las fases. Debe hacerse una valoración cuantitativa del trabajo que hay que hacer y las horas de personal disponibles. Una vez decidido de "quién va a hacer qué y cuándo" resulta muy útil describirlo en gráficos. Para esto utilizamos dos técnicas gráficas como son los diagramas de barras y los diagramas de camino crítico. Estos diagramas proporcionan una guía visual sobre el progreso realizado. También cabe destacar que estos diagramas deben ser flexibles y pueden necesitar rectificaciones según avanza el trabajo y se alteren las circunstancias por enfermedad, huelgas, fallo del equipo, etc.

En cuanto a los USUARIOS, los nuevos sistemas se implantan a menudo con la función de mejorar los servicios al usuario, así resulta muy importante que los lectores de la biblioteca conozcan el sistema. Las técnicas para promocionar el nuevo servicio o mejorar el existente abarcan la edición de hojas informativas, la publicación de artículos en la prensa local, la presentación en los medios adecuados e incluso la realización de demostraciones generales. Los objetivos y los costos de implantación del nuevos sistema deben ser conocidos también por los usuarios.

Los diseñadores de servicios de consulta en línea confían en que estos sistemas serán utilizados por el usuario final. Sin embargo en muchos casos puede ser necesaria la presencia de un intermediario por no estar el sistema suficientemente orientado hacia el usuario. Se deben desarrollar programas más intuitivos que dieran

la posibilidad de ser utilizados sin dificultad por el usuario, eliminando así la necesidad de un intermediario. Esta situación puede cambiar pues existen varios proyectos en marcha que tienen como fin ser "amigables" para el usuario. Así encontramos los sistemas expertos en lugar de los intermediarios para la comunicación. Shaw(5) señaló alguno de los problemas que hay que resolver cuando se diseña un sistema de este tipo:

- a.- ¿qué rapidez de respuesta debe tener el sistema?
- b.- ¿cuántos datos y en que grado de detalle deben aparecer en la fase del diálogo hombre-máquina?
- c.- ¿hasta que grado deben controlar los usuarios dicho proceso interactivo?
- d.- ¿en qué momento debe el sistema desistir de satisfacer las necesidades informativas del usuario?.

Lo que sí debe quedar claro son las características pertinentes que un sistema de acceso público debe tener:

- A. Facilitar al usuario el mejor número de entradas a los registros del catálogo.
- B. Permitir al usuario la petición de ayuda en cualquier momento y que la ayuda facilitada sea relevante.
- C. Asegurarse de que el sistema contesta al usuario según su nivel de conocimiento del sistema.

Realizar un sistema automatizado de bibliotecas no suele ser una tarea cerrada, las tecnologías cambian, cambian los servicios y las necesidades de los usuarios, etc., y habiendo planificado, diseñado, e implantado un sistema de automatización es probable que sea superado por los años y que se tenga que repetir el proceso. Es importante por tanto que el director de la biblioteca controle y evalúe el nuevo sistema implantado, de forma que se puedan realizar las modificaciones oportunas cuando sea necesario y que se mantenga informado de los avances en automatización bibliotecaria en general. Este control y evaluación, que debe realizar el equipo encargado se debe ajustar al establecimiento de unos INDICADORES de rendimiento de los sistemas automatizados, y así estos nos ayudarán a gestionar y sacar el máximo partido de los recursos de los que la biblioteca dispone. Para la selección de estos indicadores podremos seguir la ISO CD 11620, documento que presenta los indicadores más usuales y que se consideran elementos fundamentales en el proceso de planificación y toma de decisión que permitirán prestar en todo momento mejor servicio a los usuarios. Genéricamente estos indicadores se refieren a: satisfacción de usuarios, servicios públicos, servicios disponibles, provisión de documentos, recuperación de documentos, préstamo, servicios de referencia, adquisición de documentos, procesamiento de la información y catalogación. Estos

indicadores de eficacia en lo referente a la automatización deben ajustarse a las funciones y objetivos que cada biblioteca ofrece y deben ser usados en un proceso global de evaluación.

## 6. Conclusiones

La automatización de las bibliotecas supone sin lugar a dudas un LOGRO TÉCNICO ya que facilitan las tareas que tradicionalmente se han desempeñado en un sistema bibliotecario. También supone un LOGRO DE GESTIÓN de acuerdo con las funciones y objetivos del propio sistema bibliotecario.

Para la implementación de un sistema automatizado debemos planificar y hacer un estudio de viabilidad determinando las etapas a seguir que, sin lugar a dudas pasan por tres etapas esenciales: estudio y diseño de sistema, selección e implantación. Además debemos tener en cuenta a la hora de elegir un sistema cuatro consideraciones fundamentales como son: funcionalidad, tamaño y tipo de la biblioteca, hardware y software, y coste.

Todo este complejo proceso tiene un claro reflejo en el personal bibliotecario y los usuarios. El personal de la biblioteca debe recibir una adecuada información y formación que le permita gestionar eficazmente la parte del sistema que le corresponda. Los usuarios son un factor muy importante porque son los que van a determinar en todo momento si el sistema es adecuado a las características de sus consultas. Todo ello nos lleva a determinar por último una evaluación a través de unos indicadores de eficacia que nos permitan controlar y evaluar el rendimiento del sistema automatizado, ayudándonos así a gestionar el máximo partido a los recursos de los que la biblioteca dispone.

## NOTAS

- (1) P. H. VICKERS, *Automation Guidelines for Public Libraries*. Londres: HMSO, 1975
- (2) P. W. WILLIAMS, *Information technology : problems and opportunities*, in A. Gilchrist (ed.), *Minis, Micros and Terminals for Libraries and Information Services*, p.1-7. Londres: Heyden, 1981
- (3) J. WANGER, *Impact of Online Retrieval Services: a survey of users, 1974-5*. Santa Mónica: Systems Development Corporations, 1976
- (4) A. VAN CAMP, *Effective search analysis*. *Online*, 3, num. 2, abril 1979, p.18-20
- (5) W. SAHW, *Design principles of public access*, En J. L. Divilbiss (ed.), *Public Access Automation: Clinic on the library applications of data processing*, 1980, p.2-7, Universidad de Illinois, 1981

## **BIBLIOGRAFÍA**

AMAT, Nuria. La biblioteca electrónica. - Salamanca [etc]: Fundación Germán Sánchez Ruipérez; Madrid: Pirámide, 1990.

CARBONE, P. The Committee Draft of International Standard ISO CD 11620 on Library Performance indicators. IFLA Journals, 21 (4), 1995, p.274-277

CLAYTON, Marlene. Gestión de automatización de bibliotecas. - Salamanca [etc]: Fundación Germán Sánchez Ruipérez; Madrid: Pirámide, 1991

CRESPO ARCE, Juan Bautista. La informatización de las bibliotecas en España. Educación y biblioteca, 44, 1994, p. 44-64

MOYA ANEGÓN, Félix de. Los sistemas integrados de gestión bibliotecaria: estructura de datos y recuperación de información. - Madrid: ANABAD, cop. 1995

REYNOLDS, Dennis. Automatización de bibliotecas: problemática y aplicaciones. - Salamanca; Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 1989

TEDD, Lucy A. Introducción a los sistemas automatizados de bibliotecas. - [Madrid]: Díaz de Santos, D.L. 1988