

El servicio de información de la biblioteca de la Facultad de Ciencias de la Información

Paz Gañán Martínez
Universidad Complutense de Madrid

RESUMEN

El modelo de los profundos cambios producidos en las bibliotecas universitarias y en concreto en la nuestra, a lo largo del último decenio, ha sido la creación y desarrollo de los Servicios de Información.

La labor de intermediación entre los usuarios y las distintas fuentes de información en los soportes más variados, ha pasado a ser una de las tareas fundamentales del nuevo «bibliotecario-informador».

Palabras claves: Información bibliográfica, Bases de datos, Internet, Formación de usuarios, Préstamo interbibliotecario.

ABSTRACT

The model of the deep changes carried out in the University libraries and concerning ours, for the last 10 years, has been the creation and development of the Information Services.

The work between users and the different information sources on the most various supports has become one the most founded task of the new librarian.

Key words: Bibliography information, Databases, Internet, Users formation, Interlibrary loan.

1. INTRODUCCIÓN

Los Servicios de Información y Referencia han ido ligados al desarrollo de sus bibliotecas.

Las bibliotecas más grandes, mejor dotadas, con mayor infraestructura y con implantación de nuevas tecnologías han creado y potenciado, necesariamente, mejores Servicios de información.

Las bibliotecas universitarias y la BUC en concreto, ha iniciado este proceso a lo largo de los años 90.

La introducción masiva de nuevas tecnologías: ordenadores, impresoras, reproductores de video; los nuevos soportes: videos, disquetes, cd-rom's, dvd's; los sistemas integrales de gestión; la creación de catálogos bibliográficos automatizados; y sobre todo la explosión que ha supuesto Internet, ha hecho que los Servicios de Información sean una herramienta imprescindible de acceso y comunicación entre nuestros usuarios y los nuevos sistemas de información.

Las antiguas secciones de referencia, dónde se ubicaban los fondos documentales en formato papel:

- Diccionarios.
- Anuarios, directorios, etc.

se han transformado, en muchos casos, en modernas mediatecas dónde conviven todo tipo de material documental en los soportes más variados:

- Disquetes.
- Cd-rom, cd-interactivo, cd-música.
- Vídeos.
- Dvd's, etc.

Pero sobre todo ha sido Internet la que ha creado un mundo de nuevas posibilidades para los servicios de información:

- Acceso a catálogos automatizados.
- Bases de datos referenciales y a texto completo.
- Revistas electrónicas.
- Búsqueda de información a través de página web, buscadores, portales, etc.
- Correo electrónico.
- Transferencia de ficheros.
- Descarga de software, y un largo etcétera.

Estos servicios se crean para cubrir las necesidades de información de nuestros usuarios, docentes, alumnos y PAS.

Del grado de satisfacción de dichos usuarios se deduce la eficiencia y eficacia del servicio, así como la difusión y publicidad del mismo.

El bibliotecario referencista debe ser un distribuidor de información, un intermediario eficaz entre los recursos de información y sus usuarios.

Por todo ello el Servicio de información y referencia de una biblioteca universitaria, y por lo tanto de la nuestra, es uno de los más importantes y decisivos para el futuro.

2. HISTORIA DEL SERVICIO DE INFORMACIÓN

En este estudio vamos a ofrecer una breve visión histórica del servicio en sus tres etapas más significativas:

- 1990-1994 (creación).
- 1995-1997 (expansión).
- 1998-2001 (consolidación).

Las tres etapas responden a un proceso evolutivo marcado por una mayor exigencia y una búsqueda de la mejora continua en la prestación de servicios

Veremos los hechos más sobresalientes de cada uno de los períodos, aunque nos centraremos de manera más exhaustiva en la última etapa, por ser ésta la de la creación institucional de los servicios de información como servicios singularizados con jefaturas.

2.1. ETAPA DE CREACIÓN (1990-1994)

En 1990 la biblioteca disponía de procesadores de texto en los que se realizaba la confección de las fichas bibliográficas.

Será en 1991 cuando se adquiera el primer ordenador, un PC 386 con lector de CD-Rom y una impresora matricial. Este equipo se instalará en el despacho de proceso y ahí se comenzarán las búsquedas en las primeras bases de datos en Cd-Rom:

- Aranzadi (1992).
- Csic (1992).
- ISBN (1992).
- Ulrich (1992).
- Baratz (1993).
- Film Index (1993).
- Magill's survey cinema (1993).

Este será pues el comienzo del Servicio de Información, sin un espacio definido y propio, junto al resto de tareas técnicas que se llevaban a cabo en la biblioteca.

Las búsquedas las realizaba el personal bibliotecario, que previamente se había autoadiestrado en el uso y manejo de los softwares de las bases de datos.

Se dio a conocer la existencia del nuevo servicio a través de los cursos de formación y con hoja informativa enviada a los departamentos de la Facultad.

Según se fue conociendo la existencia de ese punto de información, los usuarios pedían cita para realizar las búsquedas. Se pensó en la posibilidad de cobrarlas para amortizar el gasto, ya que se recuperaba por impresora. Se desestimó por lo complicado de la gestión administrativa.

En 1992 cabe destacar, en el marco general de la BUC, la adquisición del programa de gestión integrado LIBERTAS, que supuso la automatización de nuestro catálogo bibliográfico y de buena parte de las tareas de la biblioteca.

La posibilidad de búsqueda y acceso a los fondos bibliográficos supuso un fuerte impacto en los Servicios de PRÉSTAMO INTERBIBLIOTECARIO, iniciando un proceso de crecimiento que no ha parado hasta la actualidad.

A lo largo de 1993 y 1994 fue creciendo el fondo de bases de datos, a las ya reseñadas habría que añadir,

- En CD-Rom:
 - Britannica electronic index.
 - Cinema.
 - Red latinoamericana.
- En disco duro:
 - Ibercomnet.
 - Refer.
- En línea:
 - Efedata (Agencia Efe).
 - Teseo.
 - PIC.

Otro aspecto muy importante que se atendió por parte del personal técnico fue el de FORMACIÓN DE USUARIOS.

Desde 1986 se había venido impartiendo cursos de formación a los alumnos de nuevo ingreso en la Facultad, a los que se les adiestraba en el uso y conocimiento de los fondos y servicios de la biblioteca.

Esta formación se vio incrementada, en la etapa a que nos referimos, con cursos específicos sobre el uso y manejo del Opac de Libertas, así como con numerosas visitas guiadas a la biblioteca, previamente concertadas.

Los cursos, además, dieron la oportunidad de dar a conocer la existencia de las bases de datos y la posibilidad de su consulta y recuperación de la información.

Se incrementó tanto el uso del Servicio de Información que hizo absolutamente necesario y prioritario el traslado desde su ubicación en los despachos de proceso a la sala de lectura, dando lugar a la siguiente etapa.

Con ello se cierra el período de 1990-94, siendo nuestra biblioteca una de las pioneras en el uso de bases de datos y en la formación de usuarios, y por lo tanto en el desarrollo de los Servicios de Información.

2.2. ETAPA DE CRECIMIENTO (1995-1997)

Esta segunda etapa viene marcada por la accesibilidad del servicio a nuestros usuarios. Se toma la decisión de ampliarlo mediante la instalación de dos PC's (Pentium 100 y Pentium 166) en la **sala de lectura**.

Se aprovecha un antiguo mostrador de revistas ya en desuso y que estaba ubicado en un lateral de la sala, junto a la zona de despachos. De esta forma se establece un espacio propio, visible, accesible y señalizado.

En 1995 se crea la **página web** de la biblioteca, dentro de un proyecto más amplio de toda la BUC, en el que cada biblioteca crea su propia página, que cuelga del servidor UCM-directo.

La página será el resultado del trabajo cooperativo del personal técnico, que buscó, organizó y enlazó las direcciones de las materias de interés para nuestros alumnos y profesores.

En esta etapa nuestra biblioteca se encuentra bastante adelantada del resto, por lo que colabora con dos bibliotecarios, en el adiestramiento de otros compañeros en el uso de programas como Lynx, para la búsqueda y recuperación de enlaces que posteriormente servirían para la creación de las páginas web de las bibliotecas.

También en 1995 se reorganiza la sección de referencia en dónde sólo estaban los diccionarios y enciclopedias, y se amplía con obras de referencia general, como bibliografías, anuarios, directorios, etc.

La nueva ubicación del servicio en la sala de lectura fue un rotundo éxito. Los alumnos tienen un espacio al que recurrir en demanda de información y ayuda. Se interesan por su funcionamiento, piden cita para sus búsquedas, rellenan los impresos al efecto. Las búsquedas se realizan delante del petionario, las cuales se recuperan en disquete que aportan ellos mismos, a excepción de la base de datos de la Agencia Efe: Efedata, que se hace por impresora.

La difusión del servicio se hace mediante el método más eficaz, el boca a boca. También los profesores empiezan a aconsejar a sus alumnos que requieran la ayuda de la biblioteca en la búsqueda de información para sus trabajos. A través de los cursos de formación, e incluso con las publicaciones existentes del mismo¹.

Durante el curso 96/97 se produce una importantísima ampliación, y a los dos PC's existentes se suma la instalación de una **Red Novell de bases de datos en CD-Rom**.

Se trata de una red propia de nuestra biblioteca, montada ad hoc por una empresa informática, para la consulta en red de las bases de datos de mayor uso.

Dicha red estaba compuesta de:

- 6 equipos completos (Pc's Pentium 166, con lector de CD-Rom).
- 1 servidor (Pc. Pentium 166) que da acceso simultáneo a cada Cd. des- de todos los equipos.
- 1 torre Juke-box, de siete bocas.

¹ Moreno Mancebo, Manuela: *El Servicio de Referencia e Información de la biblioteca de CC de la Información*. Documentos de Trabajo. Biblioteca, 98/9 (octubre 1998)

En esta torre se dispondrán las bases de datos más consultadas:

— Baratz (2 discos por períodos)	Prensa
— El Mundo (2 discos por períodos)	Prensa
— CSIC	Bibliografía
— Film Index International	Cine
— 100 años de cine	Cine

El acceso se controla mediante inscripción en impreso al efecto. Se ayuda al usuario en las búsquedas, y además se confeccionan guías de uso de cada base y se disponen junto a los equipos, para facilitar el manejo de las bases.

Por lo tanto, el S.I. establece dos niveles de búsqueda:

- La realizada por el bibliotecario en los 2 puestos del servicio. En presencia o no del peticionario, según sus necesidades expresadas en el impreso de búsqueda. El acceso se realiza tanto a bases de datos en monopuesto, como a Internet.
- La que hace el propio usuario a las bases de datos dispuestas en los 6 puestos en Red Novell, con consulta de las guías y con ayuda del bibliotecario siempre que lo solicite.

Las estadísticas de uso en 1997 señalan que la biblioteca posee: 21 bases de datos en CD-Rom, 2 bases de datos en línea. Teniendo el siguiente uso: 28.000 consultas de las bases que están en Red Novell, 31.022 todas las bases en su conjunto, frente a las 5.802 consultas del año anterior, lo que da fe de la expansión del servicio.

El crecimiento de las bases y su disponibilidad en acceso directo hace absolutamente necesario una ampliación de la FORMACIÓN DE USUARIOS. Por ello en 1997 el S.I., además de realizar 10 cursos a los alumnos de primero, 14 visitas guiadas a grupos, imparte 18 cursos a alumnos que lo habían solicitado previamente sobre bases de datos en red (Baratz, El Mundo, CSIC, etc.), sobre Internet y sobre el manejo del OPAC.

Estos cursos se impartieron en la aulas de informática, contando cada 2 alumnos con un ordenador, con lo que la formación fue absolutamente interactiva.

Se programaron durante varios meses, un día a la semana y con una duración de 2 horas.

El objetivo de estos cursos fue el enseñar los fundamentos básicos de consulta, tanto de las bases como de nuestra página web, y del Opac. Qué tipo de información contiene cada una, cómo se puede localizar, y de qué manera se recupera.

El interés suscitado por dichos cursos fue altísimo, completándose todas las sesiones y existiendo una lista de espera para la realización de los mismos.

Otra tarea muy importante del S.I. fue el mantenimiento de la **página web** de la biblioteca en Internet, tarea encargada a la subdirectora de la Biblioteca. Durante 1997 se introducen notables mejoras:

- Modificación de la página de inicio, incluyendo nuevas opciones con los contenidos de máximo interés para nuestros usuarios.
- Actualización de enlaces.
- Estadística de accesos, con la inclusión de un nuevo programa estadístico del centro de cálculo.
- Incorporación de nuevos productos bibliográficos de elaboración propia, donde cabe destacar INFDOC.

INFDOC es la base de datos de artículos de revistas recibidas en nuestra biblioteca. Su creación se hace en colaboración con las bibliotecas de CC. Económicas (ECONDOC) y CC. Políticas (CPSDOC), generando una gran base del área de ciencias sociales, que será el germen de la más ambiciosa base de datos, de las revistas recibidas por la BUC, y que se concreta en la creación de COMPLUDOC.

El PRÉSTAMO INTERBIBLIOTECARIO continúa en este período con una tendencia ascendente y ya en 1997 realiza 536 transacciones. Hay que tener en cuenta que en esos momentos los fondos de revistas de depósito están inaccesibles por traslado y ello impide un mayor desarrollo del servicio, ya que nuestra biblioteca, como se podrá ver por sus estadísticas, es más suministradora que peticionaria.

Las PUBLICACIONES realizadas por el servicio se concretan fundamentalmente en la 1.^a edición del catálogo de bases de datos, realizado en 1996. También se han realizado las guías de bases de datos, guía de Internet, tríptico informativo del S.I., así como numerosos carteles y hojas informativas del servicio y sus normas.

El cierre de esta etapa y el comienzo de la siguiente, a caballo entre 1997 y 1998 está marcada por hechos muy relevantes, los cuales iremos viendo paso a paso.

2.3. ETAPA DE CONSOLIDACIÓN (1998-2001)

El análisis de esta etapa se va a realizar de una forma más detallada y exhaustiva. Los datos se van a extraer de las memorias anuales realizadas en este período.

Abordaremos cada uno de los aspectos del servicio atendiendo a las áreas de que se compone:

- Información bibliográfica:
 - A) Bases de datos de consulta asistida.
 - B) Bases de datos en red Novell.

- C) Bases de datos en Internet.
- D) Accesos a Cd-Rom, DVD y Video.

- Página web en Internet.
- Formación de usuarios.
- Préstamo Interbibliotecario.
- Publicaciones.

En diciembre de 1997 se producen los nombramientos de las nuevas jefaturas correspondientes a las áreas de préstamo², proceso³ e información⁴. De esta forma se consolida institucionalmente la importancia del servicio, nombrando a un responsable con carácter de Jefatura de Sección.

Por lo ya expuesto hasta aquí, el servicio tiene una experiencia de siete años por lo que le compete al responsable la tarea de consolidar lo ya realizado, así como programar las líneas de actuación necesarias para su mejora.

2.3.1. Información bibliográfica

En la memoria anual de 1998, se habla del S.I. como el de mayor actividad de la biblioteca. A principios de ese año se ponen en red los 8 equipos destinados a acceso directo a Internet.

Por lo tanto, en esta etapa se ofrece el S.I. a través de los siguientes accesos:

A) Bases de datos de consulta asistida

2 ordenadores ubicados en el mostrador de I.B. para la consulta asistida por personal técnico del servicio, tanto de bases de datos en red, como en monopuesto, así como búsquedas en Internet.

Hemos pasado de tener 26 bases de datos en CD-Rom en 1998 a 30 en el 2001 y la base de datos en línea de Efedata.

El servicio de I.B. a través de estos puestos proporciona una información más especializada y personalizada. Las consultas se realizan mediante petición en impreso normalizado y en presencia del peticionario o solicitadas y recogidas a través de disquete.

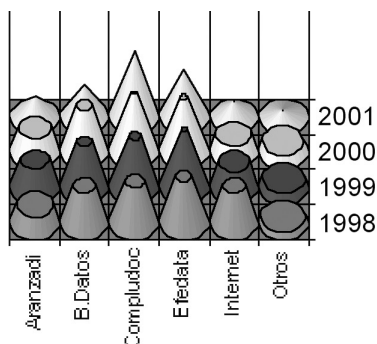
En el gráfico 1 reseñamos las consultas más habituales, que corresponden a las bases: Aranzadi, Compludoc, Isoc, Efedata, etc, así como acceso y recuperación de información a través de páginas web en Internet.

² Jefatura de Préstamo: Pedro Palacio.

³ Jefatura de Proceso: Manuela Moreno, a partir de 1999 ocupada por José Chaparro.

⁴ Jefatura de Información: Paz Gañán.

GRÁFICO 1
Tipología de búsquedas



	Aranzadi	B.Datos	Compludoc	Efedata	Internet	Otros
■ 1998	120	250	280	310	250	40
■ 1999	190	313	350	398	175	60
□ 2000	170	320	404	375	125	77
□ 2001	150	220	450	330	110	45

Como se puede observar por el gráfico se produjo un aumento en 1999 con respecto a 1998, pero en el 2000 se ha dado una caída en las consultas, esto se puede explicar por la interrupción de los cursos de formación que han impedido difundir el uso y manejo de las bases de datos.

Los datos del 2001 siguen mostrando la tendencia descendente en cuanto a la petición de búsquedas asistidas en el mostrador de información.

B) Bases de datos en red Novell

6 ordenadores para consulta abases de datos en Red Novell, a la que acuden nuestros usuarios de forma directa tras ser dados de alta en un programa de estadísticas y gestión de usuarios.

Para acceder al servicio se solicita el carnet y con él se les da de alta, tomando nota de los datos personales, así como Facultad, curso, rama, etc., pudiendo consultar las bases cuantas veces quiera por espacio de una hora al día.

Las bases de datos que tenemos instaladas en la red cubren las materias más específicas de la Facultad. Desde 1997 hemos venido instalando y desinstalando distintas bases de datos, según su consulta y utilización.

De las bases más consultadas y que han venido manteniéndose durante todos estos años, caben destacar:

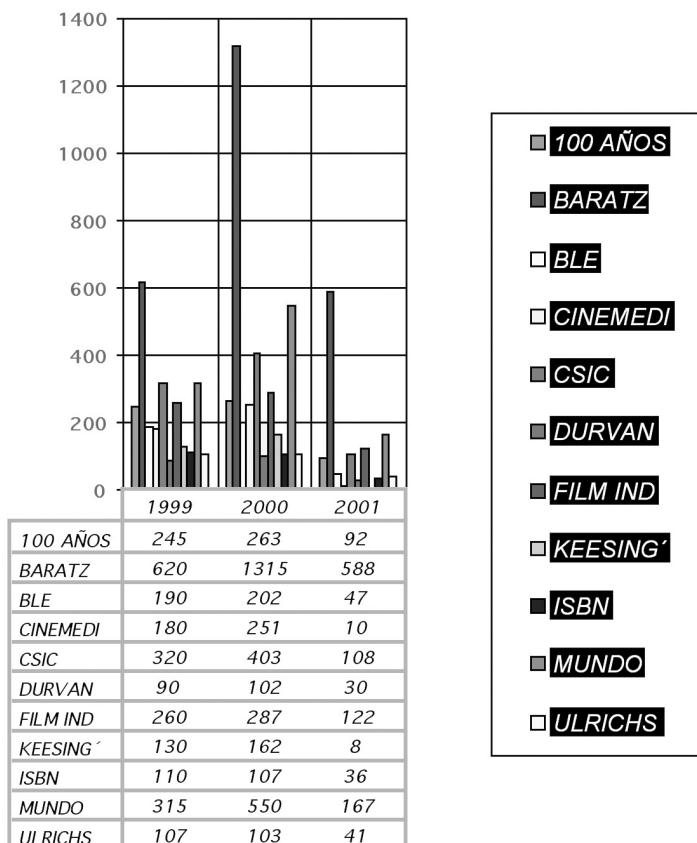
- Baratz (prensa).
- El Mundo (prensa).
- CSIC (bibliografía -Sociales).
- Film Index (cine).
- 100 años de cine español (cine).

Otras sin embargo han estado disponibles en la red, por períodos, aunque se han ido contabilizando sus consultas.

Durante 1998 no dispusimos del programa estadístico por lo que no reflejamos datos manuales.

Presentamos gráfico comparativo de los años 1999 al 2001 de las bases de datos en Red Novell consultadas.

GRÁFICO 2
Bases de datos. Red Novell

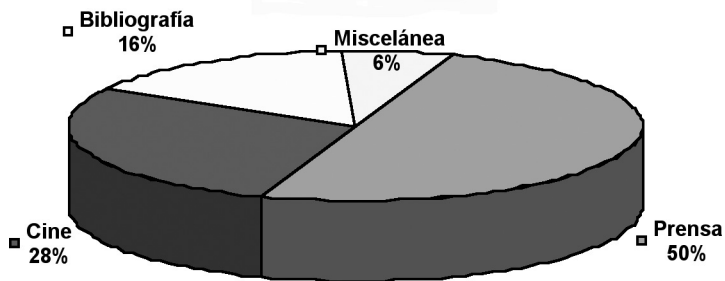


Del análisis de los datos que muestra el gráfico 2, cabe deducir, que las bases más consultadas son: Baratz, El Mundo y el CSIC, seguidas por las de cine, Film Index y 100 años de cine español.

El aumento de consultas de 1999 al 2000 ha sido poco significativo, a excepción de la base de Baratz que ha duplicado el número de accesos. Lo que sí cabe destacar es la caída de consultas en el 2001, hecho que imputamos a la falta de cursos de formación, que es dónde dábamos a conocer dichas bases de datos, así como su contenido y consulta.

Las bases reseñadas cubren las materias más específicas de la Facultad, como son: prensa, cine y bibliografía fundamentalmente, que mostramos en el gráfico 3

GRÁFICO 3
Consulta por materias



C) Bases de datos a través de Internet

8 ordenadores en acceso directo de nuestros usuarios, ubicados en el lateral derecho del mostrador de información y destinados a la consulta de Internet.

La finalidad de estos equipos es la búsqueda de información a través de la red, para uso de tipo académico, por lo que se mantiene la prohibición del correo electrónico, así como la participación en chats y en foros de discusión.

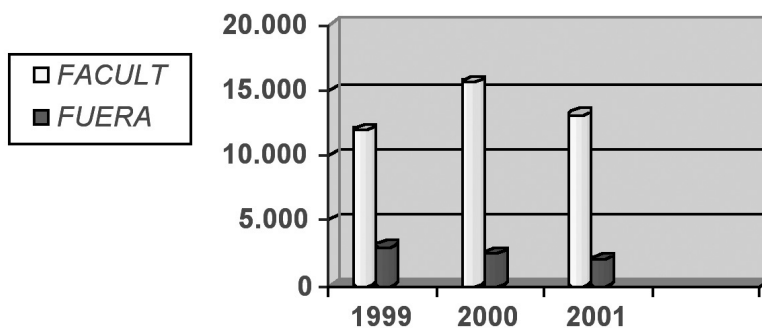
El acceso a estos puestos se controla por un becario, que colabora con el bibliotecario del servicio, desde el mostrador de información, donde existe un listado al efecto que recoge los datos del alumno, Facultad y hora de acceso. Las normas establecen que los alumnos deben estar en posesión del carnet de estudiante y que el tiempo máximo de consulta será de una hora.

Los datos de que disponemos los extraemos de los listados de acceso. En ellos podemos comprobar que:

- En 1999 se conectaron un total de 12.000 usuarios, de los que 3.000 eran de fuera de la Facultad, lo que representa un 20% del total.
- En 2000 de los 15.612 usuarios, 2.400 no eran de CC. de la Información, lo que representa un 86% de alumnos propios, frente a un 14% de fuera.
- En 2001 se han contabilizado un total de 15.077 usuarios, de los que 13.116 han sido de la Facultad, frente a 1961 de fuera. No obstante en este último año se ha producido una leve caída.

Otro dato es el aumento de accesos de 1999 al 2001 en más de 3.600, lo que representa un crecimiento del 33%.

GRÁFICO 4
Acceso a Internet



D) Accesos a CD-Rom, DVD y Video

2 equipos para consulta de CD-Rom en monopuesto y visionado de DVD. El acceso se realiza previa inscripción, recogida de auriculares y entrega de carnet en el mostrador del Servicio de Información.

El tiempo máximo de uso es de 2 horas. Estos equipos han comenzado a funcionar en el mes de marzo del 2000 (gráfico 5).

También la biblioteca dispone de dos reproductores de video para el visionado de cintas en este soporte.

La utilización de estos equipos queda restringida únicamente para el fondo de la Biblioteca, por lo que no se permite el uso y visionado de material propio.

GRÁFICO 5
Tipos de soporte



Sirva de recopilatorio que el Servicio de Información Bibliográfica se atiende en la Sala de Lectura, junto a la Sección de Referencia, y está compuesto por los siguientes equipos:

- 2 Pc's para consulta asistida a bases e Internet.
- 6 Pc's para acceso a bases de datos local (Red Novell).
- 8 Pc's de acceso a Internet.
- 2 Pc's para consulta de Cd-Rom y visionado de DVD.
- 2 Reproductores de video.

Por lo tanto el Servicio tiene un total de 20 equipos que son atendidos por un bibliotecario y un becario.

El horario es: 9-14h. y de 16-18h., por lo que proporcionamos 7 horas diarias de servicio.

2.3.2. Página web en Internet

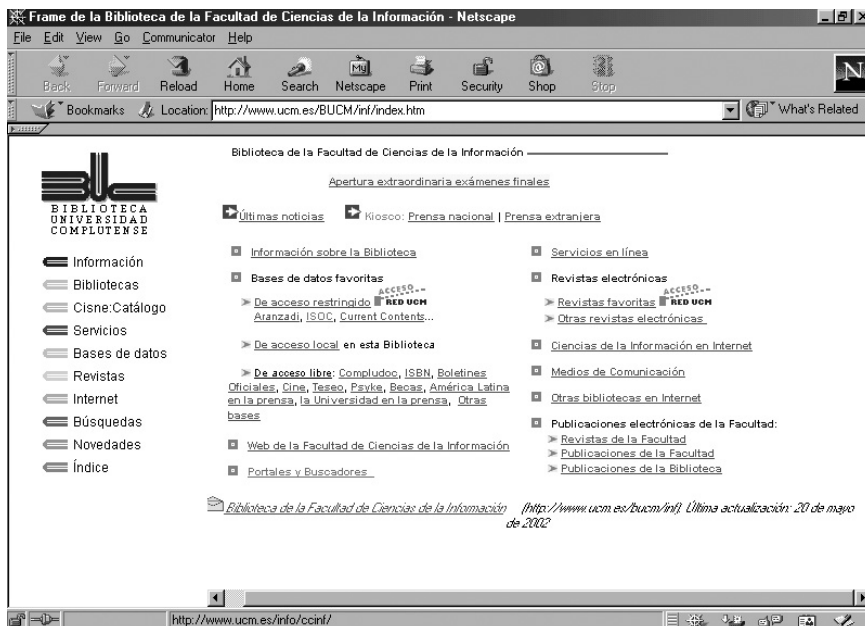
A lo largo del período 1998-2001, la página web de nuestra biblioteca ha ido mejorando, en sus contenidos e incrementando sus recursos bibliográficos y documentales (gráfico 6).

En 1998 COMPLUDOC se configura como la gran base de datos de la BUC, participando con sus fondos el conjunto de bibliotecas. El acceso a la misma se hace a través del menú de bases de datos de nuestra página principal.

Además de las herramientas que ya hemos ido viendo en los distintos períodos, que iban engrosando nuestra página web, cabe destacar la incorporación de las revistas electrónicas favoritas y las bases de datos favoritas.

En 1999 se incluyeron nuevas bases de interés para nuestros usuarios, como: Country Reports, ISSN compact, Francis, MLA International Bibliography, Science Citation Index, Sigle, etc.

GRÁFICO 6



En este año y para facilitar la navegación a través de los 8 puestos de acceso directo a Internet, se elaboró una guía de uso de nuestra página.

En el 2000 la novedad más significativa fue el nuevo acceso a través de nuestra página, a **Cisne**, nombre con el que se designó nuestro catálogo bibliográfico en entorno Java y perteneciente al nuevo sistema de gestión de la Buc: Millenium, que ha sustituido a Libertas.

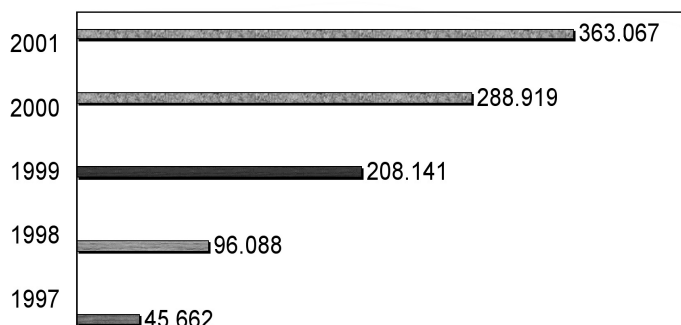
Además de poder acceder a través del web, el Opac de Cisne presenta numerosas ventajas, entre las que cabe destacar los enlaces a las revistas electrónicas que suscribe la Universidad.

A través de nuestra página podemos acceder a las revistas electrónicas, algunas de ellas a texto completo.

A lo largo del 2000 se han ido incluyendo un mayor número de bases de datos favoritas enlazadas a través de nuestra página. No obstante y atendiendo a los datos de la memoria anual de la Biblioteca de ese año, tanto las consultas de revistas electrónicas, como de bases de datos siguen siendo bajas; posiblemente se deba al desconocimiento por parte de nuestros usuarios. Por ello debemos seguir insistiendo en los cursos de formación.

En estos años la consulta a nuestra página ha ido en aumento, como muestra el gráfico 7:

GRÁFICO 7
Accesos por año



La procedencia de los accesos durante estos años ha variado de un 36% desde la UCM y un 64% desde fuera de 1998 a un 45% de UCM, frente a un 55% de fuera en el 2000.

Las páginas más visitadas, sin contar la de inicio han sido: periódicos nacionales, obras de referencia, medios de comunicación, buscadores y CC. de la información en Internet.

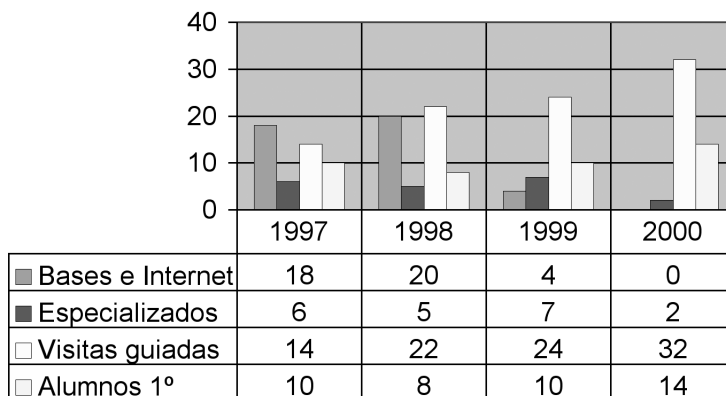
2.3.3. Formación de usuarios

El Servicio de Información Bibliográfica se ocupa, así mismo, de organizar cursos de formación de usuarios, con el fin de poner en su conocimiento tanto las fuentes como las herramientas de información con que cuenta la biblioteca. Los mismos se imparten a distintos niveles:

- Cursos de información sobre servicios, fondos, etc y manejo de OPAC dirigidos a alumnos de primer curso.
- Cursos sobre manejo y uso de bases de datos, y búsqueda y recuperación de información a través de Internet, para alumnos
- Cursos especializados dirigidos a profesores, doctorandos y alumnos, solicitados por los primeros y de las materias de su interés.
- Visitas guiadas de la Biblioteca.

Los datos del gráfico 8 son muy significativos. A lo largo de estos años han aumentado los cursos que se han venido impartiendo en la biblioteca, como son los que se dan a los alumnos de primer curso y las visitas guiadas (ej. 14 en 1997, 32 en 2000).

GRÁFICO 8
Cursos de Formación de Usuarios



Sin embargo los que se venían impartiendo en las aulas de informática, como los de Bases de datos e Internet han pasado de realizarse 18 y 20 cursos respectivamente en 1997 y 1998 hasta 4 en 1999 y desaparecer en el 2000.

Esta tendencia nos preocupa sobremanera, sus causas y posibles soluciones, se trataran en las propuestas de futuro.

2.3.4. Préstamo Interbibliotecario

Este servicio se viene ocupando tanto de la localización y petición de libros y artículos que no constan en nuestra Biblioteca, como de atender peticiones externas de nuestros fondos.

Está dirigido a profesores, investigadores y PAS. Las peticiones pueden realizarse:

- Directamente en la biblioteca mediante impreso normalizado.
- A través de nuestra cuenta de P.I. bucpiinf@buc.ucm.es.
- Mediante nuestra página web a través de Servicios de la Biblioteca, opción Préstamo Interbibliotecario <http://www.ucm.es/BUCM/inf/index.htm>.

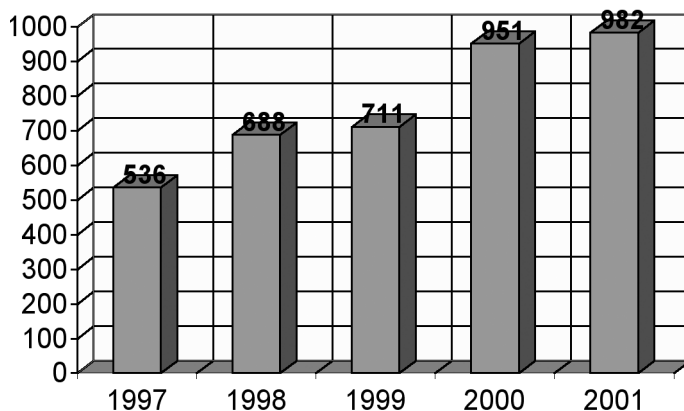
Las cifras que se manejan de préstamo comprenden entradas de peticiones y salidas de solicitudes, tanto en libros como en fotodocumentación.

Se trata de cifras totales, sin distinguir peticionarios españoles o extranjeros, ni demandas internas o externas.

El proceso de crecimiento ha sido constante, tanto en demandas externas como en solicitudes internas.

La evolución de los datos totales es la que se refleja en el gráfico 9:

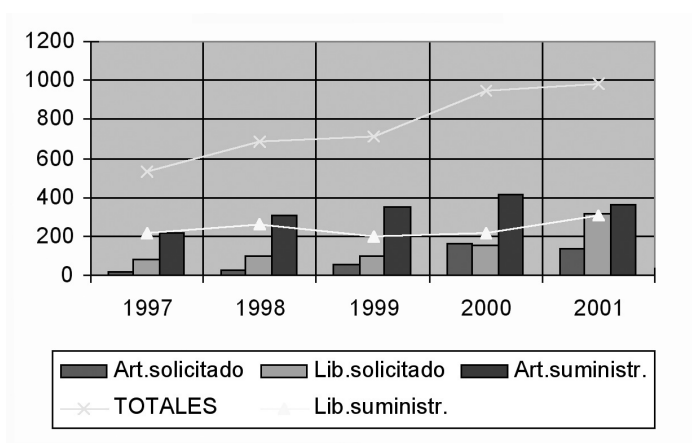
GRÁFICO 9
Totales P.I. 1997-2001



Como se puede observar el crecimiento ha sido continuo y sostenido, destacando sobre todo el año 2000, en el que se ha producido un incremento con respecto a 1999 de un 25%.

En las memorias anuales se reflejan los datos pormenorizados tanto de libros, como de artículos, así aquellos que nos solicitan como los que suministramos.

GRÁFICO 10
Evolución P.I. 1997-2001



Los datos del gráfico 10 por el tipo de préstamo indican la condición de biblioteca suministradora más que peticionaria, así destacan los artículos y libros suministrados a otras bibliotecas, frente a los que hemos solicitado.

La evolución del P.I. a lo largo de estos años ha estado en constante crecimiento tanto las demandas como los suministros.

2.3.5. Publicaciones

El Servicio de Información ha realizado en esta época distintas publicaciones, de orden informativo, como:

«Tríptico de información del servicio», donde se indica los servicios que ofrecemos, a quién va dirigido, los puntos de acceso, tipo de soporte, normas de uso, horario, etc.

«Guías de bases de datos», realizadas para cada una de las bases que están o han estado disponibles a través de la red Novell. Todas ellas tienen una estructura similar para tratar de guiar al usuario sobre: el contenido de la base, cómo se busca, cómo se visualiza y cómo se recupera la información.

«Catálogo de bases de datos», se han publicado ediciones en papel, en 1997, 1999 y 2001. En las dos últimas, además de incluir todas las bases que tiene nuestra biblioteca, reseña las bases de datos en red de la BUC que se pueden consultar a través de nuestra página web como bases de datos favoritas.

Incluye índice de títulos y de materias, y distribuye las bases en CD-Rom, en línea, y en red a través de Internet.

Se reseñan, por separado, las bases de datos de periódicos como documentación específica de nuestra biblioteca

El S.I. ha creado hojas informativas, carteles para cada una de las secciones, con las bases que se pueden consultar, las normas de uso, horarios, etc. Así mismo se ha generado gran cantidad de impresos que deben rellenar los alumnos cuando acuden a las distintas consultas que proporciona el servicio.

3. OBJETIVOS, PROPUESTAS Y LÍNEAS DE ACTUACIÓN DE FUTURO

El grado de consolidación del servicio no merma la necesidad de crecimiento continuado y adaptación a las nuevas necesidades de información de nuestros usuarios.

Para ello la biblioteca en general y el S.I. en particular deben plantearse los siguientes objetivos:

- 3.1. Ampliación de la sección de referencia.
- 3.2. Mayor utilización de nuestra página web para la difusión de productos elaborados por el servicio.

- 3.3. Potenciación del uso de las bases de datos, tanto en la red de UCM como en red local.
- 3.4. Recuperación de la Formación de Usuarios.
- 3.5. Evaluación del S.I.
- 3.6. Expansión física del Servicio.

3.1. AMPLIACIÓN DE LA SECCIÓN DE REFERENCIA

En otro capítulo de esta memoria indicábamos que en 1995 se creó la sección de referencia ampliando el fondo inicial de diccionarios y enciclopedias. Por problemas de espacio dicha sección ha ido creciendo poco a poco, con referencia general y con aquella más específica de las materias y números de la CDU que lo requirían.

Por ello, en la actualidad, se da la incongruencia de encontrar referencia específica tanto en dicha sección como en el fondo general de la sala.

En el verano del 2001 la biblioteca ha cambiado todo el mobiliario de la sala y ha llegado el momento de crear, en la medida de lo posible, una gran sección de consulta que aglutine tanto la referencia general como la especializada.

En un primer paso se ha distinguido en estanterías separadas e identificadas los diccionarios y enciclopedias generales.

En otra zona cercana se ha dispuesto el conjunto de la referencia especializada por materias, siguiendo como el resto del fondo la CDU y distinguiéndose toda la sección del resto con un tejuelo verde.

Se ha solicitado al equipo de automatización los listados que recojan la información de la ubicación de la referencia especializada por materias en cada número de la CDU.

Con la información aportada se ha realizado una selección a pie de estantería y se ha extraído del fondo general los diccionarios, enciclopedias y directorios que estaban en sus respectivas materias, pasándolos a la sección de referencia y cambiando el tipo de consulta en el catálogo bibliográfico.

Aunque todavía queda algo de referencia fuera de su lugar, ya hemos procedido a un pequeño expurgo retirando lo más obsoleto y antiguo de los diccionarios y enciclopedias y en su lugar hemos adquirido novedades necesarias para mantener el interés de nuestra colección.

3.2. DIFUSIÓN A TRAVÉS DE LA PÁGINA WEB DE PRODUCTOS ELABORADOS POR LA BIBLIOTECA.

A lo largo de estos años el S.I. ha ido elaborando distintas herramientas de trabajo como guías de uso de las bases de datos disponibles en la red Novell, guía del servicio de información, guía de difusión del servicio de préstamo interbibliotecario y diversas ediciones del catálogo de bases de datos, etc.

Por lo tanto todo este material es conveniente darlo a conocer a través de nuestra página web, como ya venimos haciendo con otros muchos productos elaborados por la biblioteca, siendo el mejor medio de difundir y publicitar los servicios de la misma.

Además de lo expuesto, queremos tomar la iniciativa en la creación de nuevas herramientas que sirvan de incentivo del servicio.

Estos productos pueden concretarse en la realización de una guías que orienten y ayuden al usuario a buscar y localizar información sobre temas de su interés.

Un ejemplo explicativo:

¿Cómo encontrar una noticia de actualidad?

Se puede buscar a través de diferentes medios:

A) Diarios:

- Prensa Nacional en papel. Tenemos los 3 últimos meses (consulta planta superior)
- Prensa Nacional microfilmada y digitalizada. Desde Enero de 2001 (consulta Servicio de microfilm-prensa digitalizada)
- Prensa electrónica disponible a través de Internet. En la misma se indica el período de cobertura de cada medio.

B) Televisiones y radios por Internet:

- Las páginas webs de algunas televisiones y cadenas de radio tienen resúmenes informativos, así como servicio de teletexto, como TVE y la Cadena Ser.

C) Bases de datos:

- *Efedata*: base de datos de la Agencia Efe a la que estamos suscritos. Su consulta es en línea a través de Internet y se necesita usuario y clave de acceso. Se pueden realizar consultas del tipo: (noticias de agencia, efemérides, biografías de personas y entidades, documentos temáticos, etc.)
- *Baratz*: base de datos en Cd-Rom, disponible su consulta a través de red Novell, con cobertura desde 1982 a la actualidad. Contiene información referencial sobre artículos aparecidos en prensa española de ámbito político y económico. Los artículos completos se consultan en el servicio de microfilm.
- *Keesing's record of world events*: base de datos en CD-Rom y a través bases de datos en red de UCM (Internet). Cubre el período de 1960 a la actualidad. Contiene información de actualidad sobre hechos, países y personalidades.

D) Anuarios:

- El Mundo: Anuario en papel del periódico del mismo nombre. Contiene los hechos más sobresalientes ocurridos a lo largo del año.
- El País: Anuario en papel del diario El País. Información de interés publicada en el periódico en un año.

La página web de la biblioteca está concebida para dar una mayor información y un mejor servicio a nuestros usuarios.

La actualización de sus enlaces es una tarea primordial para mantener el interés de la misma, pero a ello debemos sumar el esfuerzo de crear productos y herramientas que le aporten un valor añadido.

3.3. POTENCIACIÓN DEL USO DE LAS BASES DE DATOS EN RED LOCAL Y EN RED DE UCM.

La biblioteca ha hecho un gran esfuerzo en la creación de su propia red local (Novell), tanto en la adquisición de las bases de datos como en el hardware que la sostiene, de manera que es responsabilidad del servicio de información difundir lo máximo posible el uso y utilización de dichas bases, con el objeto de rentabilizarlas.

Por su parte la BUC, ha realizado, asimismo, una gran labor con la disponibilidad en red, a través de Internet, de una selección de bases de datos de interés general, cubriendo las grandes materias de estudio en la Universidad. Algunas tienen un acceso libre y otras restringido a los ordenadores de la red de UCM.

La biblioteca de CC. De la Información ha dispuesto en su página web las bases que ha considerado de mayor interés para nuestros usuarios.

Por lo tanto, es labor del servicio difundir todos estos recursos. A través de la página web, con la publicación del catálogo de bases de datos en papel y a través de Internet, y sobre todo, con la Formación de Usuarios.

Con la explosión de Internet, muchos de nuestros alumnos creen que «todo» está en la red. Hay que demostrarles que aún existen muchas herramientas en otros soportes y que la búsqueda de información hay que realizarla de la forma más exhaustiva, sin desprestigiar ningún recurso.

Por ello, es necesario dar a conocer y potenciar el uso de bases de datos, tanto en red local, como en la de UCM, ya que nuestros usuarios serán los principales beneficiarios.

Desde los Servicios Centrales de la Biblioteca Universitaria se han editado y difundido trípticos informativos tanto de bases de datos como de revistas electrónicas, así como de nuestro catálogo bibliográfico Cisne.

3.4. RECUPERACIÓN DE LA FORMACIÓN DE USUARIOS

La Formación de Usuarios siempre ha sido para nuestra biblioteca una actividad fundamental.

Se ha venido realizando de forma continuada desde 1986, en que se enseñaba las normas de funcionamiento, los servicios, los fondos, la forma de acceder y utilizar los mismos, etc., hasta la actualidad con toda su complejidad, debido a los distintos medios y soportes.

La biblioteca no puede quedar desligada de las actividades académicas. Tiene que ser un complemento y apoyo de la vida docente e investigadora de la Universidad.

La formación de usuarios ha de ser el instrumento que permita materializar esa vocación de servicio, ofreciendo a nuestros usuarios (docentes y discentes) un mayor conocimiento y agilidad en el manejo de los recursos de información

El análisis de los datos de la Formación de Usuarios desde 1997 a la actualidad, muestra un incremento continuo de los cursos que se imparten en la biblioteca, es decir, con nuestros propios medios, como son los cursos a los alumnos de 1.º y las visitas guiadas.

Los cursos sobre bases de datos e Internet, así como los especializados para grupos que se impartieron durante 1997 y 1998 en las aulas de informática han caído a lo largo de 1999 hasta casi desaparecer en el 2000⁵.

La explicación a todo esto está en la no disponibilidad de dichas aulas, por entenderse, por parte de sus responsables, que las mismas sólo deben utilizarse para fines docentes e impartidas por docentes.

Por ello en la actualidad sólo se están realizando cursos especializados sobre fuentes de información de aquellas asignaturas que sus profesores solicitan la colaboración de la biblioteca y se realizan en sus horas docentes en las aulas informáticas.

La biblioteca mira al futuro con ilusión ante la construcción de un nuevo edificio en la Facultad, con la esperanza de poder contar con un espacio de crecimiento y ello nos permita dotarnos de la infraestructura necesaria, para abordar la labor formativa imprescindible, dentro de la biblioteca.

En tanto no dispongamos de otro espacio sería necesario abordar los cursos sobre bases de datos en los equipos que tenemos en Red Novell, por encontrarse los mismos en la zona de la Biblioteca que menos perturbaría a nuestros usuarios.

Una vez que contemos con el espacio y los medios necesarios, el S.I. abordará de nuevo la programación de todos aquellos cursos que considere necesarios para que sus usuarios conozcan y aprendan a utilizar las fuentes de información tan necesarias para su labor docente e investigadora.

⁵ Ver los datos aportados por el gráfico 8.

3.5. EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE INFORMACIÓN

La Biblioteca de CC. de la Información ha realizado distintos estudios^{6,7}, sobre su funcionamiento y servicios, con un objetivo evaluador, por lo que ya poseemos experiencia en el manejo y control de herramientas que ayuden a evaluar los servicios que ofrecemos.

En mayo de 1999 se confeccionó, por parte de la responsable del servicio, una encuesta dirigida a evaluar el servicio en su conjunto. Para ello se abordaron temas sobre: el grado de conocimiento del servicio, frecuencia de uso, manejo de recursos, tipos de acceso, interés, tiempo, tipo de usuario, etc.

En su momento no pudo pasarse por problemas de orden técnico, por lo que se pospuso la misma.

Ahora, tras cuatro años como responsable del S.I., considero imprescindible abordar un estudio de evaluación, para conocer el estado de opinión de nuestros usuarios, con la finalidad de adaptar y mejorar el servicio.

3.6. EXPANSIÓN Y REMODELACIÓN DEL S.I.

Somos conscientes de que los proyectos aquí planteados se irán abordando poco a poco, según se vayan dando las condiciones apropiadas para ello.

Como ya indicábamos, en otro momento, la Facultad está realizando en la actualidad unas obras de ampliación, con la construcción de un nuevo edificio destinado a aulario y despachos de departamentos.

Por ello la biblioteca tiene la ilusión de poder contar con el espacio anejo a la misma para su expansión.

Si esto se produce así, permitiría una remodelación de espacios y por lo tanto un crecimiento y nueva ubicación del S.I. Así mismo se contempla la posibilidad de crear una sala para investigadores y otra para la realización de los cursos de formación.

El contar con un espacio propio, cercano, pero posiblemente aislado de la sala de lectura, que permita crear un gran Servicio de Mediateca dónde podamos concentrar todos los nuevos medios y soportes.

La creación de esta Mediateca agruparía servicios ahora dispersos, como Información, acceso a bases de datos, acceso a Internet, prensa microfilmada-prensa digitalizada. Ello nos permitiría contar con una gran cantidad de equipos informáticos que luego podríamos utilizar para los cursos de formación a realizar en nuestras instalaciones, con nuestros propios recursos.

⁶ Gimeno, Javier; Garcia-Ochoa, M. Luisa; Crego, Manuela: *Encuesta piloto a usuarios de la BUC*. Biblioteca CC. Información. Documentos de trabajo UCM. Biblioteca, n.º 93/9 (nov. 1993).

⁷ Gañán Martínez, Paz: *Estudio de usuarios de información*. Documentos de trabajo UCM. Biblioteca, 95/9 (nov. 1995).

La optimización de recursos sería un hecho si a los 18 equipos informáticos que hay en la actualidad en el S.I. sumáramos los 6 del servicio de prensa digitalizada, pudiéndolos utilizar para impartir los cursos de formación. Solucionando de manera efectiva el problema que nos aqueja en la actualidad por la no disponibilidad de las aulas informáticas para la realización de dichos cursos.

Esperamos ir realizando poco a poco, la mayoría de los objetivos que nos hemos ido marcando, con la convicción de que ello redundará en una mejora del Servicio de Información, y en definitiva en una mayor calidad de nuestra Biblioteca.