

Título: LOS SERVICIOS A LA INVESTIGACIÓN EN LA BIBLIOTECA DEL CAMPUS DE LA
UPC EN TERRASSA (BARCELONA).

Autores: ROSER GÓMEZ ENRICH y JORDI PRATS PRAT
Bibliotecarios del Area de Servicios a la Investigación de la Biblioteca del Campus de
la UPC a Terrassa.

Resumen:

Los cambios que ha sufrido la universidad y el sistema de educación superior han supuesto un gran cambio también en las bibliotecas. La descentralización en diferentes campus ha facilitado la edificación de grandes bibliotecas de campus, y gracias a la unificación de recursos existentes y la introducción de las NTIC han sido posible la especialización y profesionalización del personal bibliotecario que en ellas trabajan.

Para la Biblioteca del Campus de Terrassa, uno de los grandes retos del futuro próximo es la oferta de servicios a la investigación llevados a cabo por el personal del campus, y conseguir ser una pieza clave en todo el proceso, colaborando, si cabe, en incrementar la cantidad y la calidad del trabajo de investigación. Previa a la puesta en marcha de los servicios hay una gran tarea de planificación estratégica de los mismos que incluye un estudio de necesidades de los usuarios del campus y un proceso de evaluación y mejora continua. La finalidad, hacer posible el lema de la universidad “ofrecer calidad a la sociedad” y el de la biblioteca: **ser un centro de recursos para la investigación y el aprendizaje.**

Palabras clave:

- Bibliotecas universitarias
- Tecnología
- Investigación
- Campus universitario
- Servicios electrónicos

Sumario:

	Página
1.- Introducción.....	3
1.1. - La Universidad.....	3
1.2. - El Campus	3
1.3. - La Biblioteca	5
2. - Cambios ocurridos en la universidad. Introducción de las Nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación (NTIC).....	5
3.- La biblioteca del Campus de la UPC a Terrassa.....	6
3.1. - Organización y planificación.....	6
3.2. - Nueva estructura funcional.....	7
3.3. - El nuevo edificio.....	9
4.- Los servicios a la investigación.....	10
4.1.- La colección de revistas	10
4.2.- Bases de datos.....	11
4.3. - Formación.....	14
4.4. - Información bibliográfica y referencia.....	14
4.5.- Las publicaciones	15
4.6.- Servicios a los departamentos universitarios	16
4.7. - Colecciones especiales	18
4.8. - Servicio de obtención de documentos.....	18
5. - Conclusiones.....	19
5.- Bibliografía	20

1.- Introducción

1.1. - La Universidad

Como servicio universitario que es, la biblioteca del Campus de Terrassa debe colaborar en que esta cumpla su misión, que debe ser el punto de referencia de toda la comunidad. La misión actual de la UPC es “Servir las necesidades de la sociedad promoviendo el sentido emprendedor de las unidades docentes y de investigación para así fomentar la calidad y la excelencia técnica, científica y artística”¹.

El lema de la UPC es: ofrecer calidad al servicio de la sociedad. Su sistema de calidad: planificación – ejecución – evaluación. Se trata evidentemente de un ciclo de mejora continua que se desarrolla en cuatro niveles: institucional, sectorial, de las unidades y de las personas.

La visión de futuro que se tiene de la universidad: vivimos en una sociedad cambiante que exige una universidad de calidad, con valores, donde se aprende y que aprende, líder en innovación, una universidad de las personas, del conocimiento en red, de las ciudades, que ofrezca nuevas respuestas a nuevas exigencias.

La biblioteca universitaria debe avanzar en la misma dirección y al mismo ritmo que la universidad. Para conseguir ése puesto privilegiado dentro de la institución será necesario no sólo la introducción de las NTIC, que puede ser sólo una herramienta, sino también la adaptación por parte del personal de nuevos roles y ofrecer nuevos servicios y adaptar los actuales a las necesidades del usuario.

Es preciso que la biblioteca se adapte a los cambios de las necesidades y los hábitos de sus usuarios y que sepa cómo hacerles llegar la información.

1.2. - El Campus

El Campus de la UPC en Terrassa² está situado dentro del entorno urbano de la ciudad de Terrassa. En el se imparten estudios de primero y segundo ciclo, programas de doctorado, masters y cursos y programas de postgrado. Actualmente hay más de 5.000 estudiantes, unos 400 profesores e

investigadores y unas 100 personas de administración y servicios. Todo esto lo constituye como uno de los principales campus universitarios de Catalunya

Actualmente hay cinco escuelas (Escola Tècnica Superior d'Enginyeria Industrial de Terrassa (ETSEIT), Escola Universitaria d'Enginyeria Tècnica Industrial de Terrassa (EUETIT), Escola Universitària d'Òptica i Optometria de Terrassa (EUOOT), Escola de Fotografia de la Fundació Politècnica de Catalunya (EFFPC) y Escola Multimèdia de la Fundació Politècnica de Catalunya (EM), dos institutos de investigación (Institut d'Investigació Tèxtil i de Cooperació Industrial de Terrassa (INTEXTER) y Institut Politècnic del Campus de Terrassa (IPCT)) y veinte sedes departamentales. Los edificios comunes del campus son la Biblioteca y el Edificio de Campus, con espacios destinados a restaurante, gestión del campus, asociaciones culturales y deportivas, sindicatos y aulas de formación continuada.

En este núcleo universitario, que en su origen histórico nació como una iniciativa del tejido industrial de la ciudad (principalmente textil), la investigación, el desarrollo tecnológico y la dinámica de colaboración con las empresas se convierten en los ejes fundamentales de la vida del campus, situado en uno de los entornos de más reconocida tradición industrial.

Las líneas características y singularizadoras para la organización de estudios e investigación que se pretende que identifiquen i especifiquen el campus tanto interior como exteriormente son, en la perspectiva estratégica actual, las siguientes:

- Óptica e imagen
- Automática, electrónica y electricidad
- Química (textil-química) y medio ambiente
- Industrial, textil, mecánica y energía
- Economía, documentación y humanidades

1.3. - La Biblioteca

La biblioteca del Campus de Terrassa³ es un servicio técnico y debe ser una herramienta clave en el aprendizaje y la investigación de todos los miembros de la comunidad universitaria del campus.

Sus objetivos principales son contribuir a la calidad y la excelencia de la docencia y la investigación satisfaciendo las necesidades de información de sus usuarios, a partir de sus colecciones bibliográficas, sus servicios de información y formación en el uso de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación y sus instalaciones, rentabilizar y aprovechar los recursos humanos, económicos y materiales destinados a la biblioteca y coordinar y gestionar todos los servicios bibliotecarios del campus.

La biblioteca del futuro deberá combinar los valores y servicios que ha tenido hasta ahora (seleccionar, guardar y ofrecer información, entre otras) con la “biblioteca virtual” que va más allá de las colecciones físicas, el tiempo y el espacio. La nueva biblioteca debe ser flexible y estar plenamente relacionada con las disciplinas académicas del campus. La biblioteca es una parte integral del campus y se verá profundamente afectada por los cambios que se produzcan en esta institución académica. Por eso es tan importante que, a la vez que introduce y gestiona modificaciones internas siga mirando hacia la universidad y dónde va. Es así como descubrirá los signos que le indicarán cómo será éste futuro cambiante.

2. - Cambios ocurridos en la universidad. Introducción de las Nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación (NTIC)

Desde hace ya mas de 20 años, las Nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación (NTIC) han hallado y desarrollado en la Documentación su verdadero potencial. Las bibliotecas, y en especial las universitarias, han sido pioneras en aceptar, automatizar y aplicar masivamente las tecnologías, no solo en sus procesos de gestión, almacenaje y recuperación sino incluso en la modernización y aplicación de sus servicios de información que ofrece a los usuarios. Hoy en día prácticamente todas las bibliotecas universitarias del estado son bibliotecas electrónicas y algunas van más allá cambiando a un nuevo modelo llamado *biblioteca virtual*. A medida que aumenta la

complejidad de los sistemas de información aumentan y aparecen nuevos recursos, convirtiendo al bibliotecario en asesor indispensable en el entorno electrónico. Requiere su ayuda el profesor, investigador o estudiante para identificar y evaluar las fuentes de información y se le pide que sea más un asesor y educador que un simple guardián de colecciones.

Es por todo ello que las bibliotecas universitarias tienen una incidencia cada vez más directa en el proceso de enseñanza y aprendizaje. La biblioteca, juntamente con los laboratorios y talleres, será en un futuro próximo el espacio o territorio más importante de toda la universidad. Dejará de ser un almacén de información para convertirse en un centro de recursos para el aprendizaje y la investigación, con una amplia oferta de servicios destinados a alumnos, profesores, personal investigador y personal de servicios.

La progresiva implantación de la "biblioteca digital" es el motor que ha dado un nuevo impulso, en todo el mundo, a la cooperación interbibliotecaria. Uno de los métodos que tienen las bibliotecas para afrontar los nuevos retos que plantea la información electrónica es hacerlo de forma cooperativa, y la UPC lo hace a través de la participación en el Consorci de Biblioteques Universitàries de Catalunya⁴ (CBUC). De hecho en EEUU y UK hace ya años que existen los consorcios de bibliotecas universitarias y se ha demostrado que el modelo es válido y necesario. El CBUC es el órgano que da forma a las iniciativas conjuntas de mejora de los servicios de bibliotecas universitarias en Catalunya y es responsable, entre otros, del funcionamiento del catálogo colectivo Catàleg Col·lectiu d'Universitats Catalanes (CCUC) y de la Biblioteca Digital de Catalunya.

3.- La biblioteca del Campus de la UPC a Terrassa

3.1. - Organización y planificación

La construcción de la Biblioteca del Campus de Terrassa se ha estructurado en diferentes fases:

La primera fase, 1995, fue la integración de las bibliotecas de las dos escuelas de ingeniería, técnica y superior, del campus: EUETIT y ETSEIT, con sus recursos bibliográficos, humanos y económicos, y

la inauguración de la 1ª fase del nuevo edificio (900 m2, 162 plazas de lectura, 20 PC conectados a la red i 6 personas trabajando).

El año 1997 empieza el proyecto de la segunda fase, que contempla la integración de la biblioteca del Institut de Tecnologia i Modelització Ambiental (ITEMA) el mes de febrero de 1998 y la futura integración de las bibliotecas de la escuela de óptica (EUOOT), del Instituto de investigación textil (INTEXTER) y de las escuelas de multimedia y fotografía de la Fundació Politècnica de Catalunya cuando estén acabadas las obras de ampliación de la segunda fase este año 1999. (1800 m2, 200 plazas de lectura, 40 PC conectados a la red, 40 puestos con conexión a red, nuevos servicios digitales, aula de formación multimedia,...)

En cuanto a la gestión y planificación, la política bibliotecaria de la UPC durante los últimos años ha estado planificada y ejecutada con el objetivo principal de satisfacer las necesidades básicas de información de los usuarios.

Los programas de gestión que se han aplicado (Programa Leibniz (1991-1994) y Programa Escher (1995-1999))⁵ han hecho posible conseguir bibliotecas con instalaciones y equipamientos nuevos, colecciones bibliográficas aceptables y de utilidad, automatización de todos sus servicios, normas generales para los servicios ofrecidos, un presupuesto ordinario consolidado, recursos humanos profesionales, introducción de las NTIC y una planificación por objetivos en cada biblioteca, con una evaluación continuada de los servicios, enfocado todo a mejorar la calidad.

3.2. - Nueva estructura funcional

Funcionalmente la biblioteca del campus tiene una estructura marcada por sus usuarios y sus necesidades. Aparte del grupo de gestión, la biblioteca se divide en tres grandes áreas: servicios básicos, servicios a la investigación y servicios digitales.

Para que los servicios que ofrece la biblioteca sean eficaces es muy importante conocer cuales son las necesidades a satisfacer. Para ello es muy importante que exista una vía de comunicación permanente y bidireccional. El bibliotecario deberá buscar y utilizar todas aquellas herramientas que

le sean útiles para descubrir que necesita el usuario en materia de información, cuales son sus tareas y sus métodos de trabajo. Deberá programar y ofrecer los servicios adecuados para cubrir esas necesidades y al mismo tiempo, buscar los canales para que la información y los servicios bibliotecarios que la facilitan lleguen al usuario indicado.

De la misma manera será importante el programa de formación que la biblioteca lleve a cabo con sus usuarios sobre el funcionamiento de los servicios y el uso de las herramientas disponibles en la biblioteca para la selección, evaluación y recuperación de la información.

Por ello hemos creído importante diferenciar los servicios ofrecidos según los usuarios a quienes van dirigidos. Diferenciando los usuarios por sus necesidades podemos definir un grupo que llamamos 'de investigación' que son aquellos que además de las necesidades básicas de información requieren un apoyo bibliográfico y documental más específico y unas herramientas de acceso a la información más especializadas y avanzadas. Hablamos de alumnos de 3er ciclo (masters, posgrados,...) personal investigador, becarios doctorandos, profesores y usuarios externos que proceden de empresas, laboratorios y otras universidades. Esta diferenciación se ha practicado también en la medida de lo posible en la distribución del espacio físico.

El personal bibliotecario y auxiliar también se especializa en el servicio que presta y el usuario al que atiende y, más importante todavía, en la formación que debe ofrecer.

Al tratarse de un campus hay una serie de especializaciones impartidas exclusivamente dentro de la universidad. Este es un nuevo reto para la biblioteca: la especialización de los fondos y el personal en las especialidades exclusivas del campus. De esta manera se dota el campus de un servicio de documentación e información puntero y exclusivo en un campo de investigación y enseñanza, potenciando así la calidad del campus.

3.3. - El nuevo edificio

El proyecto de construcción de la Biblioteca del Campus de la UPC a Terrassa se planificó ya en su origen en tres fases. Cada una de estas fases debería, por un lado, ampliar los espacios disponibles y por otro mejorar los equipamientos, con el fin de ampliar la oferta de servicios y mejorar su calidad.

En la elaboración de la primera fase de construcción (1995) se tuvo en cuenta principalmente que el nuevo espacio tenía que cubrir las necesidades de las entonces Biblioteca de l'Escola Tècnica Superior d'Enginyeria Industrial de Terrassa y Biblioteca de l'Escola Universitària d'Enginyeria Tècnica Industrial de Terrassa. La distribución de espacios para las colecciones y los distintos servicios ofertados no estaban aún completamente definidos, lo que propiciaba, en cierta medida, que servicios propios de apoyo a la investigación se encontraran dispersos por la biblioteca. Por ejemplo, mientras la consulta de las bases de datos se realizaba en el primer piso de la biblioteca, las colecciones de revistas especializadas y algunas colecciones especiales (tesis doctorales o proyectos de fin de carrera) se encontraban en el segundo.

Con la elaboración del proyecto de construcción de la segunda fase de la biblioteca (cuya construcción se está realizando en el momento de redactar esta comunicación) se intenta, entre otras cosas, mejorar esta situación, concentrando en un único espacio (el segundo piso de la biblioteca) todos los servicios propios diseñados para los usuarios de investigación. De esta manera, las colecciones de revistas especializadas y servicios tales como la consulta de bases de datos especializadas o el servicio de obtención de documentos quedan agrupados, facilitando de esta manera la identificación y acceso de los usuarios de investigación, y permitiendo una mejor relación con ellos.

Un factor también importante es que con la nueva distribución de espacios el personal de la biblioteca que está más vinculado a este tipo de servicios (bibliotecarios de investigación, bibliotecarios de soporte a los departamentos y bibliotecarios de servicios digitales) quedan agrupados también en el segundo piso de la biblioteca, facilitando de esta manera una mayor coordinación entre ellos, hecho que permitirá mejorar la calidad de los servicios ofrecidos.

Otro aspecto a destacar es la integración de varios servicios en el Área de Autoaprendizaje⁶. Estas áreas surgieron en algunas bibliotecas de la UPC, motivadas por la puesta en marcha del Programa Escher, para proporcionar a los usuarios de las bibliotecas programas informáticos y publicaciones que les permitieran autoformarse en distintos aspectos, que no se contemplaban en los planes de estudio de las escuelas y facultades (aprendizaje de idiomas, formación y promoción personal, ofimática y otras disciplinas vinculadas a las especializaciones del Campus de Terrassa). El proyecto actual incluye que en el futuro, los ordenadores desde los que se consultan las bases de datos locales, las bases de datos comunes a toda la universidad, los OPAC y los que permiten el acceso a los programas de autoaprendizaje (hasta el momento cuatro modelos de PC distintos) se integren en una única interfície, con el objetivo de ampliar el concepto de autoaprendizaje también al manejo de las NTIC aplicadas a la documentación, y conseguir de esta manera usuarios autosuficientes en este sentido.

4.- Los servicios a la investigación

Para poder ofrecer al Campus unos servicios de calidad que puedan contribuir eficazmente en las tareas de investigación que se realizan, la biblioteca y el personal deben planificar, ejecutar y evaluar estos servicios de una forma continuada, trabajando conjuntamente con el personal investigador. En nuestro caso potenciamos tanto los servicios presenciales, agrupados físicamente en la segunda planta, como los servicios digitales, ofrecidos a la comunidad investigadora a través de la página web de la biblioteca.

4.1.- La colección de revistas

La política que actualmente se sigue en la gestión de la colección de revistas viene principalmente definida por el proyecto de evaluación de las colecciones de revistas iniciado durante el pasado año⁷. Básicamente el proyecto de evaluación consiste en una serie de indicadores que nos permiten puntuar las revistas y conseguir de este modo listados de *rankings* generales y por materias.

Esta evaluación nos permitió, por un lado, obtener cifras sobre la calidad y el coste de nuestra colección para cada una de las disciplinas definidas. Un aspecto que se tubo muy en cuenta a la hora

de realizar valoraciones fue cuales de las revistas se ajustaban a las especialidades propias del Campus de Terrassa. Si bien la interdisciplinariedad es un fenómeno típico en las universidades politécnicas, también es cierto que el coste de mantenimiento de las suscripciones es muy elevado y necesariamente se tuvieron que dar de baja algunos títulos, si bien en su mayoría se encontraban disponibles en otras bibliotecas de la UPC. Estas bajas se vieron en cierto modo compensadas con el Servicio de distribución electrónica de sumarios de revistas, del cual hablaremos más adelante.

En lo que se refiere a revistas electrónicas, desde un inicio se facilitaron a los usuarios los títulos de aquellas publicaciones que nos facilitaban el acceso al texto completo por Internet incluido con la suscripción en formato papel, pero no existía ningún proyecto de suscripción masiva al formato electrónico. Un paso adelante ha sido la reciente creación de la Biblioteca digital de Catalunya en la que se contemplan las suscripciones consorciadas a textos electrónicos, lo que nos ha permitido disponer de una mejor colección e integrarla a nuestras páginas web⁸. Aunque el uso de los nuevos formatos electrónicos no es aún generalizado, si que es cierto que se detecta una cierta tendencia por parte de los investigadores a consultar estas publicaciones por Internet.

Un servicio complementario a la suscripción a revistas y que además ha tenido una buena acogida por parte de los usuarios de la biblioteca es el 'Servicio de distribución electrónica de sumarios de revistas'⁹, que ofrece la posibilidad de realizar una suscripción a una determinada revista y recibir en el buzón de correo electrónico los sumarios de los nuevos ejemplares que se reciben en las bibliotecas. En un principio el sistema estaba disponible para las principales revistas suscritas por las bibliotecas de la UPC, pero durante el pasado año el Consorci de Biblioteques Universitàries Catalanes lo hizo extensivo a las publicaciones recibidas en todas las universidades consorciadas. En ambos casos se ofrece también la posibilidad de realizar búsquedas en una base de datos dónde se acumulan los sumarios recibidos.

4.2.- Bases de datos

El gran cambio que están sufriendo actualmente los servicios de acceso a bases de datos se podría sintetizar en dos grandes aspectos:

- Por un lado, los servicios de acceso a bases de datos tradicionales a través de Internet, con todo lo que ello implica, facilitando de acceso a los usuarios desde su lugar de trabajo.
- Por el otro, el incremento de bases de datos bibliográficas que incorporan el texto completo de las referencias recuperadas, en muchos casos gracias a los convenios firmados entre distribuidores de bases de datos y las propias editoriales, que facilitan el texto integro de los artículos publicados en sus revistas.

En este sentido destacamos que esta tendencia se ve también reflejada en las bases de datos accesibles para nuestros usuarios a todos los niveles:

- Las suscritas individualmente por la biblioteca
- Las suscritas por el Servei de Biblioteques para uso común de todos los centros
- Las suscritas por el Consorci de Biblioteques Universitàries de Catalunya para uso de todas las universidades consorciadas.

El uso de las nuevas tecnologías no sólo nos permite ofrecer nuevos servicios de una manera más fácil y ágil, sino que también nos facilita el poner a disposición de los usuarios los servicios más tradicionales. En este sentido, ya es habitual que los grandes distribuidores de bases de datos nos ofrezcan la posibilidad de acceder a sus productos a través de Intranets. Sin embargo, el coste que ello representa no siempre está al alcance de bibliotecas de una forma individual, y nos encontramos con frecuencia que las especialidades propias del Campus de Terrassa no están siempre compartidas en otros campus de la UPC. Ello implica que para poder satisfacer a nuestros usuarios debamos suscribir individualmente bases de datos que solo serán consultables localmente en nuestra biblioteca. Este es el caso de las bases de datos como:

- Paperchem OnDisc
- World Textiles
- World Development Reports
- Poltox I
- Sistema Medioambiente

Sin embargo sí que existe una política de suscripción a través de Internet siempre que ello nos sea posible, a pesar de que hasta el momento solo dispongamos de un producto (La Página del Medio Ambiente)

Como ya hemos dicho anteriormente el Servei de Biblioteques suscribe, a través del Servei de Suport en Informació Electrònica, una serie de bases de datos de interés común para todos los centros. Estas bases de datos acostumbran a cubrir grandes parcelas de la ingeniería así como la legislación o las normas técnicas vigentes. El acceso se podía realizar desde cualquier biblioteca de la universidad, pero la reciente generalización de consultas a través de intranets ha permitido ampliar el servicio haciéndolas accesibles desde cualquier ordenador conectado a la red de la universidad. En este sentido la función de la biblioteca se orienta más a la formación de los usuarios en el manejo de estas herramientas, más que a ser el punto dónde el usuario puede acceder a ellas, y hay que tener muy en cuenta que los investigadores de la universidad en muchos casos las estarán utilizando sin disponer de personal cerca, que les pueda asesorar o solucionar los problemas que puedan surgir a lo largo de las búsquedas.

La ya mencionada Biblioteca Digital de Catalunya es la más reciente aportación, en este tipo de servicios que han recibido nuestros usuarios. Consiste básicamente en una serie de bases de datos suscritas conjuntamente por todas las universidades catalanas que nos ofrecen también coberturas en disciplinas no propias de la Universitat Politècnica de Catalunya, pero que no por ello carecen de interés, ya que como ya hemos dicho, si hay algo que caracteriza las bibliotecas politécnicas, es la interdisciplinariedad, y nos encontramos a menudo con problemas para poder cubrir toda la demanda que recibimos por parte de nuestros usuarios.

La generalización de las consultas a través de Internet nos ha permitido también organizar nuestras páginas web de una forma mucho más transparente, simplificando la consulta de las mismas y ahorrando al investigador el preocuparse de la procedencia del servicio¹⁰ (que además es posible que no le interese en absoluto)

4.3. - Formación

Al colaborar con el personal académico de la universidad, el bibliotecario ha dejado de ser un mero organizador y facilitador de la información y se ha convertido en un participante activo en el proceso universitario de formación e investigación. A medida que aumenta la complejidad de los sistemas de información el bibliotecario adopta un papel más de asesor y formador que de guardián. Ya no importa tanto donde está la información sino como acceder a ella.

En la BCT estamos desarrollando unos planes de formación y programas de aprendizaje sobre como acceder a la información, diseñados según la tipología de usuarios y sus necesidades.

Para el personal de investigación y departamentos estudiamos las diferentes especializaciones de materias del campus para poder identificar cuales son las mejores fuentes de información (bases de datos, revistas, páginas web,...). Una vez identificadas y hecha su difusión preparamos sesiones de formación i asesoramiento sobre su utilización. La idea es tener un programa de cursos o sesiones durante todo el año y aparte realizar sesiones “a la carta” para grupos específicos.

Para que estas sesiones funcionen es importante mantener el contacto tanto con los investigadores y personal de departamentos como con los profesores y directores de masters y cursos de postgrado. También es importante el marketing que pueda llegar a hacer la biblioteca sobre estas sesiones.

En la Biblioteca del Campus de Terrassa hemos diseñado una aula polivalente para el autoaprendizaje y las sesiones de formación realizadas por el personal de la biblioteca.

4.4. - Información bibliográfica y referencia

El servicio de información se está ofreciendo cada vez más, no desde el mostrador sino, a través del correo electrónico y nuevas herramientas digitales y electrónicas, desde las cuales el bibliotecario puede asesorar, informar e incluso formar a sus usuarios. Las NTIC nos permiten desarrollar y aplicar nuevas estrategias de información para mantener un contacto más directo con el usuario y hacer de mediador entre éste y las fuentes de información.

Esto implica que el bibliotecario debe estar muy bien formado sobre las materias de especialización y el uso y conocimiento de las fuentes de información y el trabajo en Internet.

4.5.- Las publicaciones

Como vías de comunicación con el usuario, la biblioteca ha ideado una serie de publicaciones, primero en formato papel y ahora también en formato electrónico, con el fin de hacer llegar la información al usuario, incluso a aquel que desconoce los servicios que ofrece la biblioteca.

Básicamente son los siguientes:

- *Bit-biblioteca* :

El año 1998 la biblioteca editó un boletín electrónico “Bit-biblioteca” con el objetivo de informar de las novedades a profesores, PAS, personal de investigación y alumnos del Campus de Terrassa, y cualquier otra persona interesada, en materia de:

- servicios de la biblioteca (horarios, normas, circuitos, innovaciones...)
- recursos bibliográficos (libros, revistas, tesis, normas, ...)
- recursos electrónicos i multimedia
- recursos a través de internet
- recursos para el autoaprendizaje
- cursos de formación
- servir de canal para conocer la opinión del usuario, sus propuestas y sus quejas.

La suscripción a este boletín electrónico se realiza mediante una lista de distribución. El sector que más ha agradecido este sistema de información ha sido el personal académico y de investigación, especialmente con todo aquello que son novedades de servicios ofrecidos a través de la web de la biblioteca, lo que les permite a ellos acceder desde su propio lugar de trabajo, despacho o laboratorio, y obtener información más actualizada.

- *Fulls Accés:*

Además, las bibliotecas UPC ofrecen, tanto en formato papel como electrónico los llamados “Fulls Accés”, los cuales son una colección de “Hojas de Acceso” que permiten al usuario conocer que servicios ofrece la biblioteca y un pequeño manual de funcionamiento en caso que sea necesario (OPAC, bases de datos,...)

Están agrupadas en diferentes series: información general, catálogos de las bibliotecas de la UPC, bases de datos, guías de bibliotecas, servicios bibliotecarios, recursos de información y aprender a aprender.

4.6.- Servicios a los departamentos universitarios

Ya desde sus orígenes, la Biblioteca del Campus de Terrassa tuvo muy en cuenta la importancia que tenía, para el buen desarrollo de los servicios, disponer de un diálogo constante y fluido con el personal docente de la universidad. En este sentido fue clave disponer de un buen paquete de servicios que la biblioteca ofrecía, y aún sigue ofreciendo, a los departamentos universitarios.

Desde siempre los departamentos han dispuesto de pequeñas bibliotecas de uso interno. Uno de los puntos clave del Programa Leibniz (1991-1994) fue la creación del Catálogo Colectivo de las Bibliotecas de la UPC, catálogo que debía incluir las colecciones de las bibliotecas departamentales y que permitió crear la figura del bibliotecario de departamentos. En su origen este bibliotecario se encargó de la catalogación de los fondos de los departamentos de una determinada escuela, facultad o campus, pero a medida que se realizaban las catalogaciones se fueron ampliando sus funciones, ofreciendo al cabo de poco tiempo un paquete de servicios que incluía:

Catalogación: aparte de la incorporación de los fondos ya existentes, se siguió con el proceso de actualización, incorporando al catálogo las nuevas adquisiciones.

Servicio de préstamo: la incorporación de las colecciones al catálogo colectivo requería paralelamente asegurar su disponibilidad por parte de todos los miembros de la comunidad

universitaria, ya que en muchos casos se trataba de documentos muy especializados no disponibles en las bibliotecas de las escuelas o de los campus.

Servicio de obtención de documentos (SOD): por los mismos motivos antes mencionados se debía garantizar que el Servicio de Obtención de Documentos, que ya funcionaba en la universidad, se hiciera extensivo a las colecciones departamentales.

La puesta en marcha del Programa Escher (1995-1999) propició un acercamiento más generalizado entre las bibliotecas departamentales y la Biblioteca del Campus de Terrassa, hecho que permitió ofrecerles una serie de servicio aún vigentes:

Soporte en el desarrollo de las colecciones: dentro de este apartado ya no solo se trabaja en la catalogación de los fondos, sino que el bibliotecario de departamento es el interlocutor con el personal docente y de investigación, para las consultas sobre la documentación disponible en determinadas áreas de conocimiento.

Difusión de los servicios que ofrece la biblioteca: el bibliotecario de departamento es la persona de contacto entre la biblioteca y el departamento para que sus miembros estén al corriente de los servicios que es posible ofrecerles.

Formación: el conocimiento de los proyectos de investigación y de los cursos que se imparten en los departamentos, permitirá al personal del Área de Servicios a la Investigación programar las sesiones de formación a la medida de las necesidades del personal y alumnos de la universidad.

Por otro lado, es el bibliotecario de departamento el que se encarga de realizar estas sesiones de formación en los propios departamentos bajo demanda del personal. Habitualmente las sesiones versan sobre consulta del catálogo de la biblioteca, consulta de otros catálogos y acceso a bases de datos.

Préstamo a domicilio: utilizando las páginas web de la biblioteca los profesores pueden realizar solicitudes de préstamo para que los libros solicitados les sean mandados por correo a su despacho.

Recepción de sugerencias: de la misma manera que se informa de los servicios ofrecidos por la biblioteca, el bibliotecario de departamentos es el receptor de las sugerencias que se pueden realizar desde los departamentos para transmitir las después a los responsables de los servicios afectados.

4.7. - Colecciones especiales

Uno de los problemas con los que nos encontramos antes de realizar la segunda fase de la biblioteca fue la disposición de las colecciones especiales, y muy en especial la colección de libros antiguos y de historia de la ciencia. Este problema se ha visto solucionado gracias a la ampliación de espacios en el nuevo edificio. En la actualidad ya está prevista la construcción de una sala destinada a libros antiguos y libros sobre historia de la ciencia, que albergará la ya importante colección de libros sobre ingeniería textil, así como las donaciones que recientemente ha recibido la biblioteca. El objetivo no solo es ofrecer un espacio para la investigación en innovación tecnológica, sino integrar más la biblioteca a la realidad de Terrassa, ciudad en la que la industria textil ha tenido un papel destacado.

Esto nos permitirá también dar cabida a otras colecciones antiguas que completaran de esta manera los fondos de la biblioteca, dándoles sentido y permitiendo un acercamiento histórico a las distintas disciplinas contempladas en los planes de estudio y líneas de investigación del Campus de Terrassa.

4.8. - Servicio de obtención de documentos

Uno de los servicios más solicitados por nuestro personal investigador es el Servicio de Obtención de Documentos (SOD). El SOD es un servicio centralizado que se ofrece en todas las bibliotecas de la UPC y sus principales objetivos son localizar y obtener copias u originales en préstamo de aquellos documentos que no se encuentran en los fondos bibliográficos de las bibliotecas UPC. También suministra copias u originales de documentos de las bibliotecas de la UPC a otros centros suministradores, entidades o personas de fuera de la UPC.

Para poder pedir un documento externo el usuario debe rellenar unos impresos y presentarlos a la biblioteca. Actualmente en el Campus de Terrassa este servicio ya se ofrece a través de la web y por tanto el usuario no necesita desplazarse a la biblioteca para este trámite.

Desde la creación del CBUC, el SOD ha sido uno de los servicios más potenciados por todas las universidades que lo forman. Por ello hemos conseguido reducir de forma muy considerable tanto los gastos para el usuario como el tiempo de espera. Gracias a la cooperación se ha mejorado un servicio en beneficio de todos los participantes.

5. - Conclusiones

El año 1997 la UPC participó en el Plan Nacional de Evaluación, impulsado por el Consejo de Universidades i la Agencia de Calidad . El plan comprendía la evaluación de centros, departamentos y servicios universitarios, y su intención era ofrecer a las universidades herramientas y procesos de análisis orientados a la mejora de la calidad.

Dentro del proceso se propuso la evaluación del Servei de Biblioteques de la UPC, para así cumplir con los compromisos adquiridos por la UPC para el curso 96/97.

Gracias a este proceso de evaluación, en el cual participó la Biblioteca del Campus de Terrassa, se conocieron los puntos fuertes y débiles desde el punto de vista del alumno, del profesor y del personal investigador.

El informe final ha servido al equipo de gestión de la biblioteca para la elaboración de los planes de trabajo y la planificación estratégica de los años 1998 y 1999. El objetivo es mejorar la calidad de los servicios existentes y ofrecer otros nuevos para cubrir las necesidades detectadas.

Esperamos que a finales de este año, al cerrar el actual plan estratégico (Programa Escher 1995-1999), hayamos logrado que la Biblioteca del Campus de Terrassa sea una herramienta de calidad, utilidad y notoriedad para todos sus usuarios en lo que a investigación se refiere. El personal

bibliotecario seguirá evaluando, investigando e innovando, para ofrecer la información necesaria a sus usuarios. Solo así seguiremos siendo útiles a la comunidad investigadora.

5.- Bibliografía

- Fowler, Rena K. "The University Libray as Learning Organizarion for Innovation: an Exploratory Study", *College & Research Libraries* 58 (1997): 220-231
- Anglada i de Ferrer, Lluís M. "Possibles escenaris per a les biblioteques del futur", *Métodos de información* V.4, no. 20 (1997): 41-47

¹ Se puede obtener más información sobre la planificación y objetivos de la Universitat Politècnica de Catalunya en: Universitat Politècnica de Catalunya (1998). *Informació institucional*. [En línea]. Página web, URL < <http://www.upc.es/catala/info/info.htm>>

² Web del Campus de Terrassa: URL <http://campusterrassa.upc.es>

³ Web de la Biblioteca del Campus de la UPC a Terrassa: URL <http://campusterrassa.upc.es/biblio>

⁴ Web del Consorci de Biblioteques Universitàries de Catalunya: URL <http://www.cbuc.es>

⁵ Universitat Politècnica de Catalunya. Servei de Biblioteques (1999). *Pla estratègic de les biblioteques de la UPC*. [En línea]. Página web, URL <http://escher.upc.es/sts/plaestra/inici.htm>>

⁶ Para una información más detallada sobre el proyecto de la nueva área de autoaprendizaje se puede ver: Roser Gómez Enrich, Eduard Minobis López, Lluïsa Perona Gutiérrez, Jordi Prats Prat (1998). *L'Àrea d'Autoaprenentatge de la Biblioteca del Campus de Terrassa*. Página web de la comunicación en presentada en las 'Jornades de Treball: Les tecnologies de la informació i les comunicacions en l'educació a la UPC'. URL < <http://www-ice.upc.es/>>

⁷ Para mas información sobre el proceso de evaluación de revistas se puede consultar: Universitat Politècnica de Catalunya. Biblioteca del Campus de la UPC a Terrassa (1998). *Política d'adquisició, gestió i avaluació de la col·lecció*. [En línea]. Página web, URL <http://campusterrassa.upc.es/biblio/rec_docu/revistes/avalua.htm>

⁸ Universitat Politècnica de Catalunya. Biblioteca del Campus de la UPC a Terrassa (1999). *Les revistes a la BCT: les que rebem*. [En línea]. Página web, URL < http://campusterrassa.upc.es/biblio/rec_docu/revistes/revbct.htm>

⁹ Universitat Politècnica de Catalunya. Servei de Suport a la Informació Electrònica (1998). *Sumaris de revistes a les biblioteques de la UPC*. [En línea]. Página web, URL < <http://escher.upc.es/sts/sumaris.htm>>

¹⁰ La URL de nuestra página web de acceso a bases de datos es: http://campusterrassa.upc.es/biblio/rec_docu/bbdd.htm