

SERVICIO DE BIBLIOTECAS DE LA DIPUTACIÓN DE BARCELONA: UNA OFERTA DE SERVICIOS EN TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PARA LA BIBLIOTECA PÚBLICA

Magdalena Lorente Martínez

Glòria Pérez Salmerón

Servicio de Bibliotecas de la Diputación de Barcelona

Resumen

El Servicio de Bibliotecas de la Diputación de Barcelona ofrece asistencia integral en tecnologías de la información a la red de bibliotecas de la provincia; de esta forma, se garantiza el equilibrio en la oferta de servicios de toda la provincia. Esta asistencia cubre un amplio abanico de aspectos que van desde la programación del equipamiento a la mejora continuada de los servicios.

I. ¿Quiénes somos?

a) La Diputación de Barcelona

El ámbito de actuación de la Diputación de Barcelona es la provincia de Barcelona, que está formada por la agrupación de 311 municipios de los cuales más del 65%, concretamente 204 municipios, tienen menos de 5.000 habitantes y sólo un 10% está por encima de los 20.000 habitantes. Esta distribución demográfica configura un panorama en el que un número elevado de municipios cuentan con pocos recursos para cubrir las competencias que la legislación les asigna¹ en servicios bibliotecarios.

La Diputación actúa como administración de soporte a los municipios de la provincia para el cumplimiento de estas competencias, asegurando que se mantenga el equilibrio territorial.

La filosofía de trabajo en red se pone de relieve en el ámbito de la cultura y especialmente en el de las bibliotecas, en el que la Diputación de Barcelona trabaja a través del Servicio de Bibliotecas.

b) El Servicio de Bibliotecas de la Diputación

El Servicio de Bibliotecas de la Diputación de Barcelona realiza una prestación de servicios a los municipios, y colabora con ellos en la definición de sus políticas bibliotecarias, dándoles soporte para que puedan crear y mantener bibliotecas de calidad y creando infraestructura de red bibliotecaria para posibilitar la cooperación entre las bibliotecas distribuidas por la provincia.

¿Para quién trabajamos?

Ante este marco competencial se pone de manifiesto que nuestro *cliente* directo no es el ciudadano (usuario de la biblioteca pública), sino que trabajamos para las bibliotecas municipales de la provincia, realizando en cooperación funciones que son propias de la administración local de primer nivel.

Nuestros clientes son las bibliotecas públicas de la provincia.

¹ Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las bases del régimen local, *BOE* n. 80 (3 de abril de 1985), p. 89-95.

Ley 8/1987, de 15 de abril, municipal i de règim local de Catalunya, *DOGC* n. 832 (27 de abril de 1987), p. 1.563-1.592.

La biblioteca pública y las redes de información

Servicio de Bibliotecas de la Diputación de Barcelona: una oferta de servicios en tecnologías de la información para la biblioteca pública

en red.

Como resultado de este trabajo cooperativo, la Red de Bibliotecas compuesta por 146 bibliotecas y 8 bibliobuses obtiene numerosos beneficios que se analizarán a lo largo de este artículo.

Las bibliotecas trabajan a su vez en una doble red:

- Por un lado, en una red de bibliotecas públicas de la provincia que *les permite formar parte de un sistema de relaciones superior, en el que se pueden compartir experiencias y recursos y desde el que se puede promocionar el servicio en perspectiva más allá de la local*².
- Y, por otro, en una red local en la que la biblioteca se relaciona e integra con el resto de bibliotecas municipales y entidades culturales del municipio.

II. Central técnica de servicios que presta asistencia integral en tecnologías

Nuestra asistencia en materia de tecnologías de la información y la comunicación (TIC) comienza antes de inaugurar la biblioteca, que a partir de ese momento entra en un círculo de mejora continuada que podríamos representar gráficamente de la siguiente forma:



² Ídem.

1. Antes de inaugurar...

1.1. Formación

La inauguración de la biblioteca supone para el personal un reto en muchos aspectos. Uno de ellos, sin duda, es poder dominar todas las técnicas y posibilidades que la tecnología pone a su alcance. Esta capacitación se consigue a través de cursos de formación en el programa de gestión integral de la biblioteca (VTLS), en correo electrónico y en el funcionamiento del equipamiento informático.

Durante el año 2001 se realizaron un total de 77 sesiones en las que se formaron un total de 499 profesionales.

1.2. Equipamiento informático: software y hardware

Las bibliotecas disponen de un número determinado de ordenadores para trabajo interno, para la consulta del catálogo, para la consulta de Internet y para el acceso a otros recursos electrónicos.

Todas las bibliotecas desde la inauguración disponen:

- Para uso interno: ofimática, correo electrónico, gestión informatizada de la biblioteca, programa de edición de imágenes Paint Shop Pro y antivirus.
- Para el usuario: de consulta del catálogo colectivo³, acceso a Internet y correo electrónico gratuitos, información básica sobre la biblioteca en la web y acceso a la propia web, si existe.

1.3. Servicio de soporte en Internet: insourcing⁴

Durante la primera semana de funcionamiento, las bibliotecas reciben un técnico que facilita el soporte en el servicio de acceso a Internet y que ayuda a los profesionales ante los problemas o dudas que se van presentado en el día a día.

En el 2001, un total de 13 bibliotecas ha tenido esta asistencia que ha sido valorada muy positivamente por los usuarios.

1.4. Suscripciones electrónicas

A algunas bibliotecas (en base a sus dimensiones o de su función de centralidad) se les facilita la suscripción a determinadas publicaciones electrónicas. Actualmente, desde el Servicio de Bibliotecas se da acceso a BOE, DOGC, Efedata, ERIC, MEDLINE, Aranzadi y Gran Enciclopedia Catalana.

2. Mantenimiento de las tecnologías en la biblioteca

Una vez se ha puesto en funcionamiento la biblioteca, desde el Servicio de Bibliotecas se le facilita:

2.1. Mantenimiento del catálogo colectivo

Anualmente se envían a la biblioteca 10 lotes de libros y 6 lotes de material audiovisual (discos compactos y vídeos) que llegan a la biblioteca catalogado y localizado desde los servicios técnicos.

³ Actualmente el catálogo colectivo pone al alcance de los 733.350 usuarios, 4.233.112 volúmenes y 292.947 títulos (datos a 31 de mayo de 2002).

⁴ Insourcing: Para una empresa, el hecho de contratar la gestión de todo o parte de un departamento (por ejemplo, la gestión del parque informático) a un tercero. Esta gestión ha de ser realizada en las mismas plantas, sin volver a contratar personal ni activos. <http://www.k-buy.com/indexes.php?es/compras/glosario.php~mainFrame>

La biblioteca pública y las redes de información

Servicio de Bibliotecas de la Diputación de Barcelona: una oferta de servicios en tecnologías de la información para la biblioteca pública

2.2. Estadísticas

El Servicio de Bibliotecas ha adaptado y desarrollado un número importante de funcionalidades del programa VTLS para la captura y explotación de datos e indicadores relacionados con la consulta, el préstamo e información del usuario.

2.3. Servicios de soporte informático

Las bibliotecas disponen de servicios de soporte en todos los ámbitos:

- Programa de gestión bibliotecaria: se da asistencia ante las dudas que pueden surgir relacionadas con alguna de las aplicaciones del sistema de gestión bibliotecaria.
- Incidencias de software y hardware: todos los problemas relacionados con el equipamiento se vehiculan a través de un teléfono de asistencia que centraliza la tramitación de las incidencias.
- Herramientas de ofimática: las bibliotecas tienen a su disposición un teléfono de asistencia en temas de ofimática.

Además de la inversión en mantenimiento, que es uno de los ámbitos a los que se destinan más recursos, una parte importante de nuestros esfuerzos están orientados a la mejora, es decir, a posibilitar que las bibliotecas se adapten a las nuevas necesidades de los usuarios.

3. Ayudamos a crecer y a modernizar los servicios de las bibliotecas

3.1. Programa de informatización

Actualmente todas las bibliotecas de la Red están informatizadas de forma integral, es decir, tienen el fondo catalogado y el préstamo automatizado.

El proceso de informatización de la red se completó el 2001 y vio la luz en enero de 2002, momento en que todas las bibliotecas hasta entonces manuales, iniciaron el servicio de préstamo informatizado.

Cada año el Servicio hace un replanteamiento de las necesidades de las bibliotecas y trabaja para mejorar su infraestructura tecnológica. Este año 2002 se ha hecho un esfuerzo para ampliar el equipamiento informático de las 43 bibliotecas manuales recientemente informatizadas.

La previsión para 2003 es iniciar la creación de redes locales en bibliotecas de la red, iniciando el proceso en aquellas bibliotecas de mayor dimensión o con función de centralidad.

3.2. Catálogo colectivo en Internet

<http://gw24-vtls.diba.es/vtls/catalan/> (acceso para adultos) y

<http://gw24-vtls.diba.es/chilias/catalan/vtls-basic.html> (acceso para niños)

La consulta del catálogo colectivo de las bibliotecas de la red a través de Internet está operativa desde 1997.

Recientemente se han ampliado sus posibilidades con la facilidad de consultar la pantalla de información y actividad del usuario, así como la posibilidad de realizar reservas y renovaciones de documentos a través de Internet.

3.3. Web

<http://www.diba.es/biblioteques/inici.asp>. La web del Servicio de Bibliotecas es una herramienta de comunicación externa que facilita información a los ciudadanos sobre las bibliotecas de la provincia.

3.4. Web infantil: Chilias

<http://chilias.diba.es>. Web infantil que tiene como objetivo dar a conocer las bibliotecas y hacer que el usuario infantil aprenda a buscar información tanto en la biblioteca como en Internet.

3.5. Selección de recursos electrónicos disponibles en Internet

Para guiar al usuario en la consulta de recursos de calidad en Internet, se trabaja en la *Selección de recursos electrónicos de interés*. Este recurso estructura la información por temas y permite al usuario acceder a páginas previamente evaluadas por personal bibliotecario.

3.6. Digitalización

El año 2000 se inició una prueba piloto para realizar dos proyectos de digitalización en bibliotecas de la Red: la Biblioteca Francesca Bonnemaison de Barcelona y la Biblioteca Central de Igualada. Este año se continúa con la digitalización de más fondos hemerográficos de interés local (9 títulos en la primera fase y una previsión de 20 en la segunda).

3.7. Dossieres electrónicos

Se realizan dossieres de prensa para dar soporte a las bibliotecas en temas de actualidad que están accesibles para todos los usuarios desde la web del Servicio de Bibliotecas.

4. Facilitamos el trabajo de las bibliotecas y sus profesionales

Además del soporte para la inauguración y posterior mantenimiento de las bibliotecas, desde el Servicio de Bibliotecas se crean y mantienen nuevos productos.

4.1. Desarrollo de nuevas aplicaciones informáticas

Permanentemente, desde el Servicio de Bibliotecas, se crean nuevas aplicaciones para poder satisfacer las necesidades de las bibliotecas. Algunas de las últimas aplicaciones desarrolladas han sido las siguientes:

- Préstamos virtuales: aplicación que permite almacenar en local la gestión de los préstamos y posteriormente cargarlos al sistema de gestión de las bibliotecas (VTLS).
- Inventario informático: aplicación que permite realizar el proceso de revisión de la colección de forma automática a partir de la lectura con un lector óptico de los códigos de barras de los libros en la estantería. Este sistema permite comparar el estado de los documentos en el catálogo e informa de la pérdida, colocación incorrecta o estado erróneo del documento (documentos que figuran en préstamo y que están en la estantería).
- Mailing de usuarios: aplicación que permite extraer la información básica de los usuarios de la biblioteca y trabajar estos datos con herramientas de ofimática.
- Reservas de Internet: aplicación que permite, de forma integrada con la base de datos de préstamo, gestionar las reservas del servicio de Internet y extraer datos estadísticos del uso del servicio.

4.2. Asesoramiento en proyectos relacionados con la tecnología

Las bibliotecas a menudo inician proyectos de contenido tecnológico como, por ejemplo, la digitalización de fondos hemerográficos de interés local.

Desde el Servicio de Bibliotecas se asesora y se da soporte en las posibles dudas que puedan aparecer sobre cómo plantear el proyecto.

La biblioteca pública y las redes de información

Servicio de Bibliotecas de la Diputación de Barcelona: una oferta de servicios en tecnologías de la información para la biblioteca pública

4.3. Formación continuada

Uno de los ámbitos estratégicos para ayudar a crecer y modernizar los servicios de la biblioteca pública es la formación continuada. Aparte de la formación inicial de todo el personal, anualmente se convocan planes formativos relacionados con diferentes ámbitos:

- Cursos de ofimática (windows, word y excel). El personal técnico de las bibliotecas ha recibido formación en herramientas de ofimática, formación imprescindible para la correcta gestión del servicio.
- Cursos relacionados con diferentes aspectos de la gestión bibliotecaria y los recursos en Internet, organizados durante el 2001 (1.^a fase) por el Servicio de Bibliotecas a través de la Facultad de Biblioteconomía y Documentación de la Universidad de Barcelona.
- Cursos del ámbito de la catalogación: catalogación con el sistema VTLIS, clasificación de música, control automatizado del fondo de revistas y vaciado de artículos de revistas. Un total de 80 personas han realizado estos cursos durante el año 2001.

4.4. Intranet

La intranet es un canal de comunicación entre las bibliotecas y el Servicio. Gracias a esta herramienta las bibliotecas pueden realizar algunas gestiones, tienen a su disposición toda la documentación y manuales que generamos y están al día en relación con cualquier cambio en los procedimientos y nuevas aplicaciones.

5. Mejora continuada, buscando nuevos caminos para ayudar a las bibliotecas

La voluntad expresa del personal que trabaja en el Servicio es la de satisfacer las necesidades de las bibliotecas. Para ello, se persigue la retroalimentación a través de grupos de trabajo en los que intercambian opiniones y necesidades, como son los círculos de calidad, las comisiones, las reuniones informativas, y las comisiones de seguimiento de bibliotecas.

5.1. Círculos de calidad

Durante 2002 se han puesto en marcha dos círculos de calidad⁵:

- Carné de la biblioteca: con el objetivo de estudiar la mejora de la imagen y las prestaciones del carné de usuario, que ha pasado de ser un carné de préstamo a uno de servicios bibliotecarios (útil para el servicio de Internet, actividades lúdicas, etc.).
- Mejora del préstamo interbibliotecario (PI) vinculado al catálogo colectivo: con el objetivo de analizar y optimizar el proceso y los circuitos del PI.

5.2. Comisiones

En 2001 se creó la *Comisión para la selección de recursos web infantiles*. El trabajo de esta comisión (formada por nueve bibliotecas y el Servicio) se puede consultar en el apartado *Webs OK!* de Chilias <http://chilias.diba.es/scripts/visuanivell1.asp>.

Este año se crearon dos nuevas comisiones, una para el estudio de los diferentes usos de Internet y la adecuación de los espacios y del equipamiento informático a las nuevas necesidades; y otra comisión para la definición de las aulas multimedia, con el objetivo de definir las funciones y usos del espacio multimedia de nueva creación en las bibliotecas.

⁵ Comisión mixta de profesionales que trabajan para la mejora de un proceso a través de propuestas de mejora.

5.3. Reuniones informativas

Las reuniones informativas con los directores de las bibliotecas centrales comarcales son bidireccionales y permiten, por un lado, dar a conocer las novedades que se ofrecen desde el Servicio de Bibliotecas y, por otro, obtener el feed-back de los profesionales del territorio.

5.4. Comisiones de seguimiento de las bibliotecas

Las comisiones de seguimiento son grupos de trabajo en los que participan agentes municipales del ámbito de la cultura, la dirección de las bibliotecas y el Servicio. En estas reuniones se analiza el estado de la cuestión, las necesidades de los servicios bibliotecarios y la evolución que presentan los equipamientos en el municipio.

6. ¿Quién hace posible ésta oferta de servicios?

6.1. Personal de soporte especializado

La Diputación de Barcelona proporciona los recursos humanos necesarios para mantener un equipo 80 profesionales que trabajan en la central técnica. El Servicio de Bibliotecas, conjuntamente con el Servicio de Informática y Telecomunicaciones da soporte a las bibliotecas de la Red, en las que trabajan casi 700 profesionales.

6.2. Empresas externas: 'outsourcing'⁶

El *outsourcing* o la externalización de algunas de las tareas de soporte es cada vez más frecuente. Este proceso permite al personal especializado del Servicio centrarse en la formación, implementación de nuevas aplicaciones y creación de productos.

Actualmente se ha externalizado:

- La gestión de incidencias informáticas. Los operadores de informática centralizan los problemas y es una empresa externa la que desplaza sus técnicos por la provincia.
- La asistencia telefónica en dudas de ofimática. Se contrató un *call center* que da soporte en materia de Office y correo electrónico.
- La catalogación y localización de los documentos. Desde 2001 los distribuidores que facilitan el fondo básico inicial de las bibliotecas (libros y audiovisuales) han de facilitar la catalogación y la localización de los documentos.

6.3. Inmersión de especialistas: 'insourcing'

En algunos casos también se ha optado por contratar un especialista que aporta su *know-how* y que permite que los profesionales de la biblioteca se enriquezcan de su conocimiento. Éste es el caso de la contratación de técnicos informáticos para que orienten a los usuarios y al propio profesional sobre los problemas o errores que se producen en el servicio de internet.

⁶ *Outsourcing*: delegar y transferir una actividad que no forma parte del core business de una empresa a una entidad externa e independiente, cuyo core business sea precisamente la actividad delegada.
<http://www.lagente.com/cgi-bin/contenido.pl?Art=140>.

La biblioteca pública y las redes de información

Servicio de Bibliotecas de la Diputación de Barcelona: una oferta de servicios en tecnologías de la información para la biblioteca pública

III. Conclusión

Nuestro cometido es el de facilitar que las bibliotecas puedan ofrecer un servicio de calidad respondiendo con su oferta bibliotecaria a las misiones expresadas en los principios del *Manifiesto de la UNESCO de la biblioteca pública de 1994*. En este sentido, gran parte de nuestra tarea de soporte responde directamente a estos principios.

A través del servicio de acceso a internet y de la programación de cursos de internet para usuarios, conseguimos dar *soporte tanto a la formación individual y la formación autodidacta como a la formación académica en todos los niveles* (satisfaciendo la Misión 2 del *Manifiesto*). La formación en internet garantiza la verdadera democratización del acceso a la información, en tanto que capacita a los usuarios para ser autosuficientes en la búsqueda y selección de los recursos en internet.

Aún en la actualidad, es importante poder ofrecer un servicio de acceso a internet a la sociedad catalana; una sociedad en la que según los datos del estudio *Estadístiques de la Societat de la Informació: Catalunya*, sólo un 27,1% de los hogares catalanes están conectados a internet. Si además tenemos en cuenta los datos de uso de las TIC según ingresos familiares y nivel de estudios, aquellos usuarios con pocos ingresos o con poca formación tienen menos posibilidades de acceder a la información que les facilita la red. De esta forma, con la oferta de servicio gratuito a internet desde todas las bibliotecas del territorio se proporciona igualdad de oportunidades para el desarrollo personal y creativo, otra de las misiones (Misión 3) que preocupa a la UNESCO desde la perspectiva de ofrecer servicios a los más necesitados.

¿Y cómo ayudamos a satisfacer otros cometidos como proveedores de las TIC que han sido encargados a la biblioteca pública según el *Manifiesto*?

El web Chilias acerca la satisfacción de las misiones 1: *Crear y fomentar los hábitos de lectura en niños y niñas desde los primeros años*; y la 4: *Estimular la imaginación y la creatividad de los niños y niñas y de los jóvenes*.

Además con el programa de digitalización damos respuesta a la Misión 5: *Fomentar el conocimiento del legado cultural, la valoración de las artes, los descubrimientos científicos y las innovaciones*.

A través de las suscripciones electrónicas y la selección de recursos nos proponemos cumplir la Misión 10: *Proporcionar servicios informativos adecuados a las empresas, a las asociaciones y a los grupos de interés de ámbito local*.

Finalmente con la programación de la formación a los usuarios y el acceso gratuito a internet ayudamos a *facilitar el aprendizaje en el uso de la información y de los medios informáticos para acceder a la información* expresado en la Misión 11.

IV. Bibliografía

- Diputació de Barcelona. Servei de Biblioteques. La biblioteca pública a la província de Barcelona: un servei en xarxa. Barcelona: Servei de Biblioteques, 2001.
- Directrius IFLA/UNESCO per al desenvolupament del servei de biblioteques públiques. Barcelona: Col·legi Oficial de Bibliotecaris-Documentalistes de Barcelona, 2002.
- Manifest de la biblioteca pública. UNESCO, 1994 [<http://www.ifla.org/>]
- Secretaria per a la Societat de la Informació. Estadístiques de la Societat de la Informació: Catalunya 2001. Barcelona: Generalitat de Catalunya, 2002.