

## Un Sistema Integrado de Bibliotecas: sus fortalezas

*Lina Rosales Egli*  
*lina.rosales@uv.cl*  
Universidad de Valparaíso, Chile

### Resumen

*Esta ponencia da a conocer la experiencia de transitar desde un conjunto de bibliotecas a un **sistema integrado de bibliotecas**. Se dan a conocer las acciones para este devenir y los exitosos resultados obtenidos, todo ello favorecido por los cambios radicales en las TICs<sup>1</sup> y en los programas (software) existentes, impensados en un tiempo atrás. Transmitiendo una experiencia a los administradores de Bibliotecas para introducirse en nuevos paradigmas.*

*Palabras claves: bibliotecas universitarias; administración de bibliotecas; centralización de bibliotecas; automatización de bibliotecas*

---

Una estructura común no solo permite potenciar los recursos y servicios disminuyendo costos, sino que permite un sentido de pertenencia e identidad tanto a los funcionarios como a los usuarios, fundamental cuando las Unidades se encuentran disgregadas físicamente.

El diseño y puesta en marcha del Sistema Integrado de Bibliotecas de la Universidad de Valparaíso – Chile, ha tenido un especial énfasis en el involucramiento de la totalidad de su personal a través de la capacitación y motivación, la sensibilización para el apoyo de las autoridades pertinentes, la creación de normativas, el uso de un software integrado y una fuerte difusión de sus servicios ante la comunidad. Como así mismo el respeto a las políticas, normativas y procedimientos, el control y la retroalimentación para el aprendizaje, elementos insustituibles para mejorar los servicios existentes y la creación de nuevos; sistematizar los procesos referentes a la organización general del sistema, como de los servicios al público, el acceso a la información, y el respeto a los estándares.

El Sistema de Bibliotecas se vio enfrentado a grandes desafíos, tales como:

- Crear una estructura organizativa: la Corporación modificó la dependencia administrativa de las bibliotecas, que para ese entonces, estaban vinculadas a las unidades académicas que atendían directamente, creando un servicio bibliotecario en red, en base a un sistema de gestión y de operaciones integrado y estandarizado.
- Integrar las bibliotecas en un sistema que permitiera responder rápidamente a las necesidades de información de la comunidad, proporcionando servicios de calidad transversales, interconectando las once bibliotecas existentes en esa fecha, en la actualidad son 15 y de ellas

---

<sup>1</sup> TICs = Tecnologías de Información y Comunicación

- 4 están fuera de la zona de Valparaíso – Viña del Mar, a través de la implementación del software SABINI.
- Modernizar la infraestructura tecnológica de las bibliotecas y potenciar el uso de modernos medios de comunicación. La tecnología existente era escasa y fundamentalmente a nivel de funcionarios, se adquiere:
    - computadores en relación al número de alumnos, y conectados en red
    - lectores de códigos de barra para el préstamo automatizado
    - impresoras y escáneres, estos últimos fundamentalmente para la transmisión de artículos de revistas
  - Normalizar la conectividad a la red
  - Contar con un software adecuado para la automatización y conexión: en la selección del programa SABINI intervino un equipo de profesionales capacitados, de bibliotecólogos y un informático, para asegurar que el producto que se adquiriría respondiera a un Request for Proposals, emitido por SIBUVAL, considerando además los servicios posteriores a los que deben responder los proveedores, como así mismo a sus actualizaciones. En estos requerimientos estaba considerado como condición *sine qua non*, que fuese un software integrado y que comulgara con la plataforma de la institución.
  - Desarrollar la página Web, en el cual tuvo vital importancia el crear un único catálogo, cuyas ventajas se resumen en:
    - ofrecer de manera uniforme y conjunta las existencias de todas las bibliotecas a los usuarios, realizando una única consulta.
    - criterios de catalogación homogéneos y con la seguridad que el catálogo cumpliera con las normas bibliográficas internacionales, para utilizar protocolos de comunicación.
    - existencia de un solo registro bibliográfico con los datos topográficos de cada biblioteca, evitando la duplicidad del ingreso de ejemplares ya existentes y/o la compra de ejemplares duplicados innecesarios
  - Nivelar y modernizar los servicios bibliotecarios, el diagnóstico señalaba hasta esa fecha heterogeneidad en la entrega de los servicios, y NO eran transversales ni reunían el estado del arte requerido.
  - Ejercer el control de las normativas, no existían normativas ni menos el control a nivel transversal
  - Creación de una metodología común de trabajo
  - Capacitar, motivar e involucrar al personal. Capacitarlo en el manejo de programas computacionales, uso del software, en los nuevos servicios y productos, haciendo énfasis en el personal más deficitario.
  - Socializar el proceso en la comunidad, desarrollando múltiples actividades tendientes a difundir los nuevos servicios bibliotecarios, entre los que se cuentan la realización de eventos, emisión de folletería, capacitación de alumnos, relaciones públicas con autoridades y docentes y la utilización del web de bibliotecas como herramienta interactiva y publicitaria.

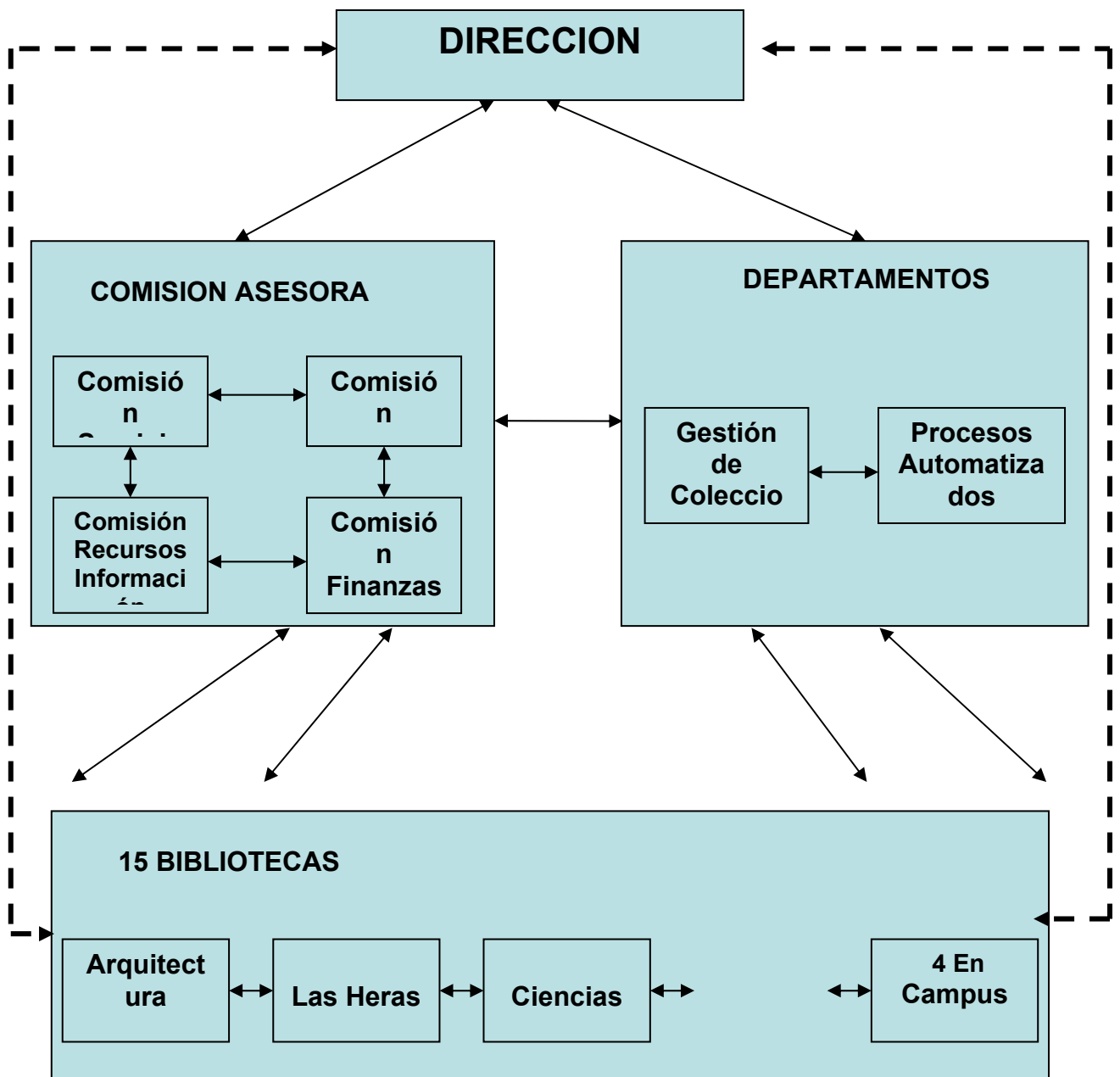
Otros factores que intervienen:

- La resistencia al cambio, se suavizó motivando al personal a integrarse para responder sinérgicamente a los desafíos planteados, y a desarrollar un cambio en la Atención al Cliente. Para lo cual se planificaron talleres a cargo de psicólogos que se complementaron con actividades sociales masivas
- Trabajar con propiedad y celeridad para demostrar a corto plazo la utilidad de los beneficios de tal medida, actividades que en algunos casos se desarrollaron en paralelo:
  - migración de las 11 bases de datos existentes en Isis a una sola base = 1 mes
  - parametrización para converger los campos de Isis a SABINI = 1 semana
  - migración de Isis a SABINI = 1 noche vía red
  - confección pagina web = 1 mes

Por lo tanto en el lapso de dos meses el Sistema contaba con el software Implementado en el menor tiempo posible, conformando una sola base de datos y haciéndola accesible en red, permitiendo:

- Ofrecer el catálogo en la web con amplios criterios de búsqueda.
- Realizar autoreservas en línea .
- Agilizar los procesos del préstamo, minimizando los tiempos de espera.
- Mantener una única base de datos de usuarios que se actualiza conjuntamente con la matrícula de la Universidad.
- Homogeneizar para todas las bibliotecas los parámetros del préstamo de acuerdo al tipo de usuarios: académico, directivo, alumno de postgrado, de pregrado, convenios especiales, etc., relacionadas con la duración, el número de obras, y las sanciones., por incumplimiento
- Capacitar al personal profesional del Sistema, en nuevos enfoques vinculados al ámbito de la gestión y los requerimientos emergentes en las bibliotecas universitarias. Desafío que se concreto a través de talleres dictados por especialistas en el tema, y permanente asistencia a cursos en el área
- Facilitar el tránsito hacia la información virtual:
  - suscripción a bases de datos de revistas electrónicas texto completo,
  - digitalización de documentos de nuestras colecciones, respetando la propiedad intelectual
  - actualmente se trabaja en vistas a la 3ª edición de SABINI, que permitirá la utilización de metadatos, favoreciendo el tránsito a una biblioteca virtual
- Capacitar a los usuarios en la utilización de los servicios y en la explotación de las nuevas tecnologías de información y comunicación (TICS) disponibles
- Difundir los servicios bibliotecarios

## ESTRUCTURA DEL SIBUVAL



## **ALGUNAS VENTAJAS AL CREARSE UN SISTEMA INTEGRADO:**

### **DE LOS USUARIOS:**

- Alto impacto en los diversos estamentos puesto que hoy el usuario es el mayor beneficiario en forma transversal, al acceder a todos los servicios disponibles en todas las bibliotecas de la Corporación, independientemente si la información está a nivel presencial o virtual
- Mas autosuficientes en la explotación de los recursos y tecnologías de información, lo cual se ha visto reflejado en un uso masivo de los servicios.
- Acceso a los servicios durante las 24 horas del día, al disponer en línea de:
  - un catálogo colectivo,
  - apuntes electrónicos,
  - bases de datos texto completo,
  - autoreservas a libros,
  - autorenovaciones de libros (siempre y cuando el texto no estuviera reservado)
  - autoreservas computadores disponibles en todas las Bibliotecas
  - autoreservas a salas de estudio grupal,
  - información sobre el reglamento del SIBUVAL,
  - nuevas adquisiciones,
  - su situación ante el Sistema (atrasos, libros reservados, fechas de devoluciones y otros)
  - buzón de sugerencias
  - inscripción a cursos de capacitación en Bases de datos y otros
- Homogeneidad de los servicios cualquiera sea la Biblioteca. Cada Unidad tiene como responsable a un Bibliotecólogo, quien es el responsable de ofrecer a la comunidad la totalidad de servicios
- Disminución en el tiempo de espera en las transacciones del préstamo al estar automatizado
- Evitar el desplazamiento innecesario entre una y otra Biblioteca
- Aumento de las horas de apertura en aquellas Bibliotecas que así lo requieran
- Facilitar expeditamente el acceso a todos los documentos disponibles, mediante: los servicios de circulación y préstamo automatizado y el concepto de estanterías abiertas, esto último en tres bibliotecas.
- Estudiantes mas motivados en el acceso a la información, por el mayor acceso y mejor uso de la tecnología
- Mayor vinculación con el SIBUVAL, comprensión y solidaridad con su quehacer, como resultado de la creación de la figura del Alumno Ayudante, que se contrata part time en las diferentes Bibliotecas
- Mayores posibilidades de mejorar las calificaciones
- Académicos mejor atendidos a través de:

- plazos y servicios ad hoc
- formularios electrónicos para solicitar la adquisición de materiales bibliográficos
- formularios electrónicos para solicitar la ubicación de paper que no estén en las Base propias
- recepción de artículos en su casilla electrónica
- perfiles de interés para la disseminación de información de las Bases de datos de revistas

#### **DE LOS FUNCIONARIOS:**

- Superada la resistencia y / o el stress esperado, ante un escenario “amenazante” se responde con entusiasmo y entrega
- Reforzamiento integral y compromiso con su quehacer, lo que ha quedado demostrado en el aumento de las estadísticas de uso de los servicios (entregados por el Software) y en las encuestas anuales cursadas a estudiantes, académicos y a directivos.
- Distribución mas homogénea de las funciones y cargas de trabajo
- Capacitaciones permanentes:
  - talleres,
  - seminarios,
  - rotación en las diferentes Bibliotecas del SIBUVAL
  - pasantías nacionales y extranjeras
  - posibilidades ciertas de estudios de post grado: 4 Magíster = 2 nacionales y 2 extranjeros y 5 Diplomados en la propia Corporación
- Personal informado a través de reuniones periódicas en cada Unidad, en que se informa y se dialoga el devenir del Sistema, además de reuniones mensuales generales con la totalidad del personal
- Mayor respeto y reconocimiento por parte de la comunidad, el tema de personal es una de los mejores evaluados por los usuarios en las Encuestas
- Potenciación de las características personales
- Sinergia en el equipo
- Sentimiento de pertinencia

#### **DEL SERVICIO:**

- Nueva estructura que facilita los procesos y la interacción. Organismo rector competente bajo una administración plana y consensuada, se ha procedido a trabajar con un esquema mas plano, no existiendo una subdirección sino que una Comisión Asesora que agrupa a otras cuatro Comisiones, cada una de ellas tiene las responsabilidades de gestionar lo referente a: servicios al público que incluye las capacitaciones, recursos humanos, recursos de información y las finanzas.
- Desarrollo de un proceso de autoevaluación voluntario que esta dando paso en estos momentos a la visita de pares externos para la acreditación

- Como resultado de dicho proceso se ha desarrollado un Plan de Desarrollo cuatrienal consensado y evaluado, aprobado por las autoridades respectivas
- Mecanismos de aseguramiento de la calidad, velando por los servicios otorgados a los usuarios
- Obtención de presupuesto interno consolidado oficialmente
- Obtención de presupuesto externos a través de proyectos concursables
- Comunicación más asertiva hacia la comunidad
- Oferta de material bibliográfico en distintos formatos y soportes.
- Explosivo crecimiento en la demanda de los servicios y del uso de la web.
- Uso más eficiente de los recursos existentes.
- Responsabilidades claramente delimitadas avaladas por manuales de procedimientos
- Nuevas formas de acceso a la información durante las 24 horas del día, como asimismo la interacción con los servicios a nivel virtual mediante el uso de la página Web (<http://www.bibliotecasuv.cl>)
- Instauración de una imagen uniforme de las bibliotecas, favoreciendo la percepción de transversalidad de los servicios.
- Servicios más eficaces y eficientes, favoreciendo en el personal un reforzamiento integral y comprometido con su quehacer.
- Adaptación a los cambios, incorporando tecnologías de punta.
- Imagen consolidada ante la comunidad
- Mecanismos de negociación ante los proveedores
- Economía en recursos de información, como ser: la adquisición, y el procesamiento
- Mayor celeridad, control y homogenización en la gestión de colecciones
- Mayor y mejor control de las diferentes Unidades y de los procesos, tema facilitado por estadísticas y reportes generales o por Biblioteca, emitidos por el software
- Retroalimentación transversal, para la mejora

#### **De la Institución:**

- Mejor respuesta a requerimientos de acreditación
- Mayor posibilidad de obtención de recursos extraordinarios a través de proyectos
- Institución más competitiva a nivel de mercado
- Ahorro de recursos
- Equidad de toda la comunidad al acceso a la información
- Integración de Bibliotecas de Campus ubicadas a lo largo del país
- Modernización de Bibliotecas

#### **CONCLUSIÓN:**

- Como resultado de los procesos y la experiencia detallada, se demuestra que un Sistema Integrado de Bibliotecas con una cultura organizativa centrada en los usuarios de acceso homogéneo y equitativo, con un entorno de creciente importancia sobre las tecnologías de la información,

con un software integrado que responda a los requerimientos de un sistema centralizado, desarrollando procesos eficaces y a los menores costos posibles, y con mecanismos de aseguramiento de la calidad, potencia los recursos y los servicios favoreciendo a la comunidad toda y a la gestión de la institución.

#### **BIBLIOGRAFÍA:**

1. **INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DEL SIBUVAL.** Valparaíso, diciembre 2004.-
2. **COMISIÓN DE BIBLIOTECAS DEL CONSEJO DE RECTORES DE LAS UNIVERSIDADES CHILENAS –CABID (2003).** Estándares para Bibliotecas Universitarias Chilenas. 2ª ed., 2003.
3. **CREACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE BIBLIOTECAS – UNIVERSIDAD DE VALPARAÍSO – CHILE.** Proyecto presentado al Primer Concurso de Proyectos Fondo Competitivo del Ministerio de Educación del GOBIERNO DE CHILE. Julio 1999
4. **FORTALECIMIENTO DEL SISTEMA INTEGRADO DE BIBLIOTECAS – UNIVERSIDAD DE VALPARAÍSO – CHILE.** Proyecto presentado al Cuarto Concurso de Proyectos Fondo Competitivo del Ministerio de Educación del GOBIERNO DE CHILE.. Julio 2002.

VALPARAÍSO, CHILE, Agosto 2005.-