

Criterios de evaluación de sistemas integrados para bibliotecas durante la fase de selección en un proyecto de automatización

Raúl Alejandro Sifuentes Arroyo
rasifuen@pucp.edu.pe
Pontificia Universidad Católica del Perú

Consideraciones previas:

¿Qué es un sistema integrado?

Un sistema integrado para bibliotecas permite automatizar las funciones inherentes al trabajo en una biblioteca, desde la adquisición de materiales, pasando por la catalogación y otros módulos, hasta la circulación de los mismos. Este interactúa con el usuario a través del catálogo en línea.

El desarrollo constante de la tecnología en el ámbito de las bibliotecas ha establecido los siguientes componentes como estándares de los sistemas integrados:

- Total soporte a las funciones tradicionales de las bibliotecas.
- Interfaces gráficas de usuarios (GUI)
- Capacidad para integrar productos de contenido electrónico de distintos proveedores.
- Servidores Web con conexión directa.
- Acceso remoto a los servicios de biblioteca.
- Total cumplimiento de los estándares internacionales: formatos de descripción bibliográfica, intercambio de información, protocolos de comunicación, etc.)
- Motores de búsqueda poderosos y flexibles.
- Capacidad de integración con otras bases de datos de la institución.
- Uso de tecnología abierta a las innovaciones tecnológicas futuras.

Recomendamos la publicación *Integrated library systems* de Emily Gallup Fayen (2004). Aquí encontramos la descripción detallada de todos los componentes de un sistema integrado para bibliotecas. Resulta una buena introducción al tema.

¿Catálogo automatizado o biblioteca automatizada?

Es una primera pregunta cuya respuesta puede guiar nuestro proceso de selección. Personalmente he podido darme cuenta que hay quienes piensan que la automatización de una biblioteca consiste en tener un catálogo electrónico solamente. Es un hecho que con esta idea el primer objetivo sea conseguir el software adecuado para empezar a alimentar nuestro catálogo y esto camina solo. Con esto obtendremos sólo eso: un catálogo automatizado pero no una biblioteca automatizada. Circunscribiéndonos a los sistemas integrados, entonces estaremos hablando de la automatización integral de una biblioteca, lo cual supone

considerar todos los procesos inherentes, o al menos los más importantes, al trabajo realizado en una biblioteca.

Preparándonos para la evaluación:

Antes de evaluar los sistemas integrados que tenemos como candidatos, es muy recomendable evaluar nuestro potencial en los siguientes términos:

- Número y tipo de nuestro público objetivo.
- Tamaño y tipo de nuestras colecciones.
- Número de personal de la biblioteca y clasificación según funciones.
- Volumen de trabajo.
- Presupuesto.
- Infraestructura tecnológica:
 - o Es importante echarle una mirada a la infraestructura de la biblioteca, pues esta debe ser la adecuada para la instalación del software que vayamos a escoger: se requiere tener una red montada en el edificio de la biblioteca.
 - o Por más pequeño y sencillo que sea el software, se va a requerir de un computador central o servidor donde éste será instalado y donde se almacenen los datos. Gran parte del costo del servidor estará en relación al sistema operativo que necesite el software para funcionar. Hay proveedores que ofrecen su software para distintos sistemas operativos, permitiendo a sus clientes ampliar sus criterios de selección en relación a sus economías y al soporte técnico en hardware que ya tienen o que necesitarían implementar.
- Soporte técnico para la infraestructura tecnológica:
 - o Se debe contar con personal especializado en soporte técnico para apoyar las labores o tareas no incluidas en el soporte técnico del proveedor (redes, servidor, terminales, entre otros).
 - o Si la biblioteca no cuenta con la infraestructura ni el personal adecuado, entonces no se necesita un software potente, algo básico y más barato es una buena opción.

En resumen, debemos evaluar la capacidad de nuestras instituciones para saber si estamos en condiciones de adquirir e implementar un sistema integrado, los cambios que ello implica en la manera de trabajar y dar los servicios.

Búsqueda y evaluación de proveedores de software: recomendaciones para explorar el mercado y delimitar nuestra búsqueda

- Una vez que se ha llegado a determinar lo que se necesita realmente, es hora de explorar las múltiples ofertas del mercado. Un buen inicio es consultar las reseñas y las especificaciones de software que aparecen en revistas especializadas o en Internet.

- Es una buena práctica contactarse con otras bibliotecas que ya tienen proyectos de automatizaciones en marcha y preguntar sobre sus experiencias como usuarios, que resalten las bondades y deficiencias.
- Si hemos llegado a determinar que necesitamos un software complejo y potente, es bueno considerar el mercado anglosajón.
- Marshall Breeding, Director for Innovative Technologies and Research de la Biblioteca Jean and Alexander Heard de la Universidad de Vanderbilt (Tennessee, Estados Unidos de Norteamérica) ha publicado estudios anuales del mercado norteamericano de proveedores de software para bibliotecas desde el 2002 en la revista *Library Journal*. Los estudios nos muestran la dinámica del mercado en términos de nuevas ventas anuales, generales y específicas (por tipos de biblioteca), el número total de bibliotecas donde funcionan cada uno de los sistemas, las migraciones de un sistema a otro. Asimismo, se da cuenta de las fusiones y absorciones de las empresas.
- El 2004, Library Technology Reports publicó el perfil de empresas proveedoras norteamericanas. Estos perfiles nos dan información sobre el estatus de las mismas, su personal directivo, así como su historia y experiencia en el campo. Las empresas reseñadas son las siguientes: Dynix, Endeavor Information Systems, Ex Libris Inc., GIS Information Systems Inc., Innovative Interfaces Inc., The *Library Corp.*, Sirsi Corp. and VTLIS Inc. En abril de 2005. *Library Journal* hizo lo mismo. La comparación de ambos estudios nos da una idea de la dinámica del mercado en el último año.
- Asimismo, Library Technology Reports publicó un estudio comparativo de distintos sistemas integrados en los siguientes términos: diseño general del sistema, sistemas operativos, opciones de bases de datos y la adherencia a los estándares.
- Una vez ubicados los potenciales candidatos, es hora de evaluar a los proveedores.
 - o Empecemos a limitarnos a aquellos especializados en software para el tipo específico de biblioteca al que representamos.
 - o Consideremos a aquellos que tienen una buena reputación en el mercado. Por lo general las empresas pequeñas terminan siendo absorbidas por las más grandes.
 - o Tomar en cuenta el número de nuevas ventas durante los últimos años, así como las ganancias y ventas brutas.

- Estos datos estadísticos nos darán una idea de la estabilidad financiera de la empresa. Aquellas que han tenido pérdidas en los últimos años por lo general terminan siendo compradas por otras o desaparecen del mercado.
- Revisar el tipo de productos que han desarrollado en los últimos años. Esto nos habla mucho sobre su dedicación al desarrollo de nuevos productos y conocimiento de las últimas tendencias en el campo. Hay múltiples artículos en revistas especializadas donde se reseñan los nuevos productos de los proveedores.
- Indagar con los clientes de los proveedores sobre el soporte técnico que reciben de ellos, considerar tiempos de respuesta y cantidad de personal dedicado a esta labor.
- Lib-web-cats (<http://www.librarytechnology.org/libwebcats/>) es un directorio de bibliotecas a nivel mundial mantenido por Marshall Breeding. Lo interesante de este sitio es que podemos hacer búsquedas de bibliotecas tomando como criterio, entre otros, el sistema informático que usan. Es una buena herramienta si se quiere evaluar los catálogos en línea ya funcionando, cuyos fabricantes estemos considerando contactar.

La Solicitud de propuesta (Request for Proposal o RFP): herramienta para la evaluación:

Durante esta etapa de la selección se estila y se recomienda la elaboración de una *Solicitud de propuesta* (Request for Proposal o RFP) para ser enviada a los proveedores de software. Aquí la biblioteca prepara un documento detallado sobre lo que se debe y desea tener en el sistema. Las respuestas por parte de los proveedores a las RFP nos darán todos los elementos necesarios para decidirnos finalmente por un software. Aunque la propuesta más económica por parte de los proveedores podría tener un peso significativo en la decisión final, la elaboración de una RFP nos da una visión detallada de todo lo que queremos en el sistema que deseamos implementar.

Para elaborar la RFP, es recomendable tener en cuenta lo siguiente:

- Como paso inicial debemos establecer prioridades dentro de nuestras necesidades, elaborar un listado de todo lo que esperamos del software.
- Existen varios ejemplos de RFPs en la Internet. Muchas bibliotecas publican sus RFPs finales en la Web para ayudar a otras bibliotecas en este proceso. Revisar estos ejemplos nos ayudará a comprender todos los elementos que se requieren para su correcta elaboración. A nuestro parecer, uno de los más claros e instructivos es el que

publicó *Library Technology Reports* en el 2003. Sobre este modelo basaremos nuestra explicación de las secciones que conforman una RFP.

- Si no se cuenta con los conocimientos técnicos suficientes para su elaboración, es recomendable la contratación de un consultor. Es imprescindible contar con personal experto en tecnologías de la información en el comité a cargo del proyecto de automatización. Con su ayuda, podremos canalizar y comunicar mejor nuestros requerimientos en la RFP.
- Tener en cuenta que el costo está en relación a la complejidad o a la cantidad de módulos del mismo.
- Es común que los proveedores de software vendan sus productos por módulos: un módulo es una parte del software que ejecuta tareas específicas y relacionadas entre sí como puede ser el módulo de adquisiciones o el de circulación.
- El módulo básico e imprescindible es el de catalogación, es en torno a él que gira el resto de módulos. Se puede decir que es la esencia de todo software de automatización de bibliotecas. Se puede empezar con un par de módulos e ir comprando el resto en la medida de nuestras posibilidades y necesidades.

Secciones de una RFP:

- Sección I: Instrucciones a los proveedores. – Esta sección debe explicar brevemente las razones por las cuales estamos interesados en adquirir un sistema automatizado, la funcionalidad que esperamos de él. Asimismo, aquí establecemos las reglas y criterios básicos para las respuestas de los vendedores.
- Sección II: Requerimientos generales del sistema. – Aunque muchas de las características técnicas del sistema se detallan en otras secciones de la RFP, es aquí donde la biblioteca expone sus necesidades más generales en términos de hardware, tamaño del sistema, configuraciones, velocidad, plataformas, periféricos, seguridad, idioma, capacitación, servicios, estándares, entre otros. Aquí debemos especificar los módulos que deseamos tener. Los básicos son: adquisiciones, control de publicaciones seriadas, catalogación y control de autoridades, circulación e inventario, y el catálogo en línea. El *RFP Writer's Guide to Standards for Library Systems*, publicado por la *National Information Standards Organization (NISO) Press*, resulta muy útil para determinar qué estándares queremos que cumplan los módulos solicitados. Entre los principales estándares podemos mencionar el formato MARC 21 para registros bibliográficos y autoridades, NISO Circulation Interchange Protocol (NCIP), Electronic Data Interchange (EDI), Z39.50, entre otros. Esta guía nos muestra ejemplos de cómo debemos expresar

nuestros requerimientos de estándares en cada uno de los módulos de un sistema integrado.

- Sección III: Requerimientos funcionales detallados.- En esta sección, que es la más recargada de la RFP, la biblioteca expone al vendedor en detalle lo que espera que haga el sistema.
- Sección IV: Requerimientos mínimos de hardware. – Aquí indicamos al vendedor con qué configuraciones de hardware debe funcionar el sistema.
- Sección IV: Soporte técnico del vendedor. – Las especificaciones del soporte técnico del vendedor deben ser muy cuidadosamente expuestas. Aquí la biblioteca debe delinear las responsabilidades de instalación y soporte del sistema. Especificar las responsabilidades y roles de ambas partes en la instalación, la migración de datos, la capacitación al personal, el mantenimiento del sistema después de la instalación y los costos anuales por mantenimiento.
- Sección VI: Aceptación y confiabilidad. – Aquí se le indica al vendedor cómo la biblioteca evaluará el éxito de la instalación del producto, así como también, las responsabilidades del vendedor después que el sistema ha sido instalado.

Conclusiones

- Es una buena medida realizar una evaluación de nuestras capacidades como biblioteca en términos financieros, de recursos humanos y de infraestructura tecnológica. Aquí nos daremos cuenta si un proyecto de automatización es viable o no en nuestras instituciones.
- Determinada la viabilidad de nuestros proyectos, es fundamental la exploración del mercado de software para bibliotecas. Hay muchos estudios actuales al respecto que nos darán los elementos de juicio necesarios para determinar los potenciales proveedores con los que trabajaremos en esta etapa de selección.
- La elaboración de una RFP constituye un excelente ejercicio para exponer y ordenar los detalles y condiciones al vendedor. Hay que ser muy cuidadosos en su elaboración ya que aquí establecemos las pautas que conducirán nuestra evaluación final. La RFP sigue siendo una herramienta imprescindible en la etapa de selección de un proyecto de automatización.

Bibliografía consultada:

- *Breeding, Marshall*
Gradual Evolution. En: Library Journal, April 1, 2005. Vol. 130 Issue 6, pp. 42-48
- *Breeding, Marshall*
Migration Down Innovation Up. En: Library Journal, April 1, 2004. Vol. 129 Issue 6, pp. 46-58
- *Breeding, Marshall and Carol Roddy*
The Competition Heats Up. En: Library Journal, April 1, 2003. Vol. 128 Issue 6, pp. 52-62
- *Breeding, Marshall*
Capturing the Migrating Customer. En: Library Journal, April 1, 2002. Vol. 127 Issue 6, pp 48-53
- *Gallup Fayen, Emily*
Integrated library systems. Marcel Dekker : 2004. 13 p. En:
<http://www.dekker.com/servlet/product/DOI/101081EELIS120008657>
- *Hodgson, Cinthya*
The RFP Writer's Guide to Standards for Library Systems. NISO Press : Maryland, 2002. 80 p.
- *Library Journal*
Company profiles. En: Library Journal, April 1, 2005, Vol. 130 Issue 6, pp 47-53
- *Library Technology Reports*
Company profiles. En: Library Technology Reports, Jan. / Feb. 2004, Vol. 40 Issue 1, pp 23-47
- *Library Technology Reports*
Functional and technical comparisons. En: Library Technology Reports, Jan. / Feb. 2004, Vol. 40 Issue 1, pp 48-78
- *Waller, Nicole*
The model RFP. En: Library Technology Reports, Jul. / Aug. 2003, Vol. 39 Issue 4, pp 20-31