

CITA RECOMANADA

Francesc March, Mari Vallez, Beatriz Benítez, Mireia Leg, (2010). "L'evolució de la biblioteca de la UOC. Perspectives de futur". *ITEM*, 52 (juny 2010), p. 37-49.

L'evolució de la biblioteca de la UOC. Perspectives de futur.

Resum

La Biblioteca de la Universitat Oberta de Catalunya ofereix els seus serveis de manera virtual des de la seva creació, l'any 1995. Per això, l'aposta per les noves tecnologies del moment ha estat una constant durant aquests anys. A continuació, a través d'una breu menció a l'evolució històrica, es comenten els serveis i recursos oferts de forma pionera a nivell de biblioteques universitàries. S'analitzen els aspectes més destacables pel que fa als serveis, la gestió de la col·lecció, la formació, i la relació amb la Universitat, en el moment actual. Per concloure, es fa una anàlisi dels principals reptes de futur que la Biblioteca espera afrontar en els propers anys, tenint com a referent principal els usuaris i les innovacions tecnològiques que permetin donar resposta a les noves necessitats que vagin sorgint. Tot això, per continuar sent capdavantera en l'àmbit de les biblioteques virtuals.

Paraules clau

Biblioteques universitàries, Universitat Oberta de Catalunya, serveis, usuaris, biblioteques virtuals.

Resumen

La Biblioteca de la Universitat Oberta de Catalunya ofrece sus servicios de manera virtual desde su creación, en el año 1995. Por este motivo, la apuesta por las nuevas tecnologías del momento ha sido una constante durante estos años. A continuación, a través de una breve mención a la evolución histórica, se comentan los servicios y recursos ofrecidos de forma pionera a nivel de bibliotecas universitarias. Se analizan los aspectos más destacables respecto a los servicios, la gestión de la colección, la formación, y la relación con la Universidad, en el momento actual. Para concluir, se hace un análisis de los principales retos de futuro que la Biblioteca espera afrontar en los próximos años, teniendo como referente principal los usuarios y las innovaciones tecnológicas que permitan dar respuesta a las nuevas necesidades que vayan surgiendo. Todo esto, para continuar siendo líder en el ámbito de las bibliotecas virtuales.

Palabras clave

Bibliotecas universitarias, Universitat Oberta de Catalunya, servicios, usuarios, bibliotecas virtuales.

Abstract

The Universitat Oberta de Catalunya (Open University of Catalonia, UOC) Library has offered its services online since its creation in 1995. As a result, the Library has shown a strong commitment to new technologies throughout this time. This article offers a brief look at the library's evolution, describing the pioneering way in which the library services and resources have been offered. The article also includes analysis of the current situation and the most important aspects of its services, collection management, training, and relationship with the University. To conclude, there is an outline of the major challenges that the Library will face in the coming years, focusing on users and technological innovations. These challenges represent objectives that will allow the Library to respond to emerging needs and maintain its position as a world-leading virtual library.

Keywords

Universitat Oberta de Catalunya, library services, library users, virtual libraries, academic libraries.

1. Introducció

La biblioteca és un dels elements centrals del model pedagògic de qualsevol institució acadèmica. Dóna suport a la missió de la institució, potencia l'aprenentatge al llarg de la vida, promou el pensament crític i és un agent important en el desenvolupament de l'activitat d'aprenentatge dels estudiants, així com una eina de suport de l'activitat docent i de recerca de la universitat. Es fa evident, doncs, que la institució universitària ha de garantir els recursos materials i econòmics necessaris per a que la biblioteca pugui proporcionar uns serveis i materials documentals de qualitat adients a la seva comunitat acadèmica, donat que una biblioteca inadequada suposa un obstacle important per al desenvolupament de l'activitat del professorat de la seva universitat¹.

Fins a mitjan anys noranta el model imperant de biblioteca acadèmica era el model presencial, en el que la biblioteca sempre s'associa amb un espai físic on s'ubiquen els documents per a la seva consulta per part dels usuaris, en aquest model la biblioteca és un contenidor del coneixement que dona accés local i presencial al seu fons. Amb l'explosió d'Internet i les tecnologies de la informació, a mitjan anys noranta, aquest model va derivant cap a un model de biblioteca híbrida que combina els elements físics tradicionals de la biblioteca presencial amb l'accés a recursos d'informació electrònica de forma remota. El propi nom de biblioteca híbrida ens indica que es tracta d'un punt intermedi entre el model presencial i un tercer model, el model de biblioteca virtual.

¹ Sharon Weiner. "The Contribution of the Library to the Reputation of a University". *The Journal of Academic Librarianship*, vol. 35, no. 1. (January 2009), p. 3-13.

Entenem com a biblioteca virtual aquella biblioteca en la que tant els continguts com els serveis s'ofereixen de forma no presencial, és a dir s'hi accedeix a distància utilitzant mitjans tecnològics. La biblioteca virtual neix, principalment, per donar servei a les comunitats virtuals d'entorns d'ensenyament a distància. És important destacar que en aquest model els serveis tradicionals de biblioteca presencial també són oferts de forma no presencial (préstec, servei de referència, servei d'obtenció de documents, formació d'usuaris, ...) per que aquest fet permet diferenciar a la biblioteca virtual de la biblioteca digital, entesa llavors com a col·lecció de documents en format electrònic, però que no ofereix la resta de serveis tradicionalment associats a la biblioteca presencial.

En la darrera dècada els avenços tècnics associats a l'accés a les publicacions acadèmiques en format electrònic, i la integració de les tecnologies de la informació de forma plena en el funcionament de les biblioteques han propiciat que els punts de confluència entre la biblioteca virtual i la biblioteca híbrida siguin cada vegada més nombrosos. En la majoria de casos, la biblioteca híbrida ja facilita als seus usuaris el mateix tipus d'accés als continguts electrònics i digitals que la biblioteca virtual, i es comencen a oferir de forma electrònica alguns dels serveis que fins ara només s'oferien de forma presencial (com el servei de referència). Tot i això, la inèrcia i la idiosincràsia de cada model fa que coexisteixin, aplicant-se en funció de les necessitats de les comunitats a les que ofereixen servei i aporten valor.

En el present article es vol mostrar la idiosincràsia de la primera i fins a l'actualitat única biblioteca virtual existent al nostre país, la Biblioteca Virtual de la UOC, a través d'un anàlisi d'alguns dels seus aspectes més destacables i de quins són els reptes que haurà d'afrontar els propers anys.

2. D'on venim...

La Universitat Oberta de Catalunya (UOC) va ser fundada l'any 1994, sota l'impuls de la Generalitat de Catalunya, amb la voluntat d'engegar una oferta pròpia d'ensenyament universitari no presencial i en català. Des del seu naixement la UOC és una universitat íntegrament virtual².

La UOC crea des del seu inici una biblioteca que té com a missió donar suport a l'activitat docent, de recerca i de gestió a la comunitat virtual de la UOC. Així, des dels seus orígens al curs 1995-96, la Biblioteca de la UOC és la primera Biblioteca Virtual del sistema universitari català sense xarxa de biblioteques físiques. La BUOC sempre ha ofert els seus serveis de forma virtual, articulant-se com una peça més del Campus Virtual de la UOC. A pesar de ser un servei virtual no hi ha cap diferència en l'oferta de serveis i continguts independentment des d'on accedeixi l'usuari; és a dir: podrà accedir als mateixos serveis si ho fa des de casa seva, des de la feina, o des d'un ordinador d'un

² Isabel Salas i Bertran. "Per què la UOC es pot concebre com una organització fractal?" [en línia], 2002. Disponible a: <http://www.uoc.edu/web/cat/art/uoc/isalas0902/isalas0902.html>. [Consulta: 13-01-2010].

Centre de Suport de la UOC. D'aquesta manera, la BUOC va ser la primera biblioteca universitària en implementar una plataforma única des de la que s'accedia a tots els serveis i continguts que oferia.

Per fer un breu resum de la història de la BUOC, durant el seu primer any de vida, es va començar oferint als usuaris l'accés a una base de dades que contenia la informació bibliogràfica dels documents físics disponibles i oferia l'atenció a l'usuari per mitjà d'una bústia de correu electrònic. Mentrestant, es treballava de cara al següent curs, 1996-97, en la instal·lació d'un programa de gestió de biblioteques, VTLS, i en l'adaptació de la passarel·la web per poder realitzar préstecs en línia, així com en la creació de formularis que actuessin com a taulell virtual d'informació. Des dels inicis de la BUOC, també es seleccionaven i oferien recursos digitals accessibles al web mitjançant pàgines web estàtiques. A partir del curs 1996-97, es van anar incorporant documents electrònics de subscripció i també documents generats per la universitat i per la pròpia biblioteca; s'inicia la digitalització de sumaris i resums de llibres físics i dels sumaris de les revistes en paper subscrietes per la UOC. Per tant, es comença a crear una col·lecció digital que va anar creixent al llarg dels anys. Ja en el curs 1999-2000, es substitueixen les pàgines estàtiques amb recursos d'informació per un gestor de recursos digitals creat sobre Oracle que utilitzava l'estàndard *Dublin Core*, que després va anar evolucionant per acomplir els estàndards XML i LOM (*Learning Object Metadata*). Actualment, i des del 2008, el contingut digital de subscripció, com bases de dades, enciclopèdies, diccionaris i revistes electròniques s'ofereix i es gestiona mitjançant els programaris comercials *SFX* i *Metalib* de l'empresa Ex Libris.

D'una altra banda, un dels serveis pioners que ha ofert la BUOC des dels seus inicis ha estat l'anomenat *Recursos de l'Aula*. Es tracta d'oferir als estudiants els materials docents i recursos d'informació per a les assignatures, des d'un apartat específic de l'aula virtual. Els recursos són seleccionats i gestionats en col·laboració entre la Biblioteca i els docents. D'aquesta forma, l'usuari no ha d'anar a la Biblioteca, si no que és la pròpia Biblioteca qui té presència a l'aula, donant suport al procés d'aprenentatge.

Durant els 16 anys de vida de la UOC, la seva oferta formativa s'ha anat ampliant amb màsters oficials, postgraus, cursos d'accés per majors de 25 anys, un doctorat en Societat de la Informació... i, actualment, adaptant-se amb el nou sistema EEES. També ha augmentat la seva oferta idiomàtica, oferint formació en castellà i també en anglès. D'aquesta manera, el nombre d'usuaris potencials de la Biblioteca s'ha incrementat exponencialment, passant dels aproximadament 200 als seus inicis (curs 1995-1996) als 48.000 de l'actualitat (52.000 si comptem els alumnes que només cursen assignatures aïllades)³.

3. Què estem fent...

3

http://www.uoc.edu/portal/resources/CA/documents/memories/0708/memoria0708_uoc-sintesi.pdf

La tecnologia avança, i amb ella canvien i milloren les eines de gestió per al fons de les biblioteques. També canvien les formes d'accés a la informació per part dels nostres usuaris i la manera de consumir-la. Amb ella es modifiquen també la forma i els suports en què es presenta aquesta informació. Per tant, les biblioteques ens enfrontem amb el repte constant de mantenir els nostres serveis a l'alçada de les necessitats dels nostres usuaris. El que no canvia a la BUOC és la condició de biblioteca "diferent", que ens aporta el fet de ser 100 % virtuals. I, per això, hem d'adaptar tota aquesta tecnologia i informació per oferir-la als nostres usuaris i satisfer les seves necessitats de la forma més ràpida, senzilla i còmode possible.

En quant comencem a parlar de particularitats de la BUOC, el primer punt que apareix és el de l'accés remot a tota la informació. Els usuaris accedeixen a la biblioteca i als seus continguts des de qualsevol ordinador i des de qualsevol ubicació física, de manera que el primer pas és sempre buscar la solució tècnica més adequada. Actualment, al mercat hi ha moltes solucions que permeten a l'usuari accedir a la informació sense problemes de permisos, però aquestes solucions no són compatibles amb la filosofia d'accés de la Universitat. En aquest punt és quan apareix la segona gran particularitat de la BUOC, ja que per política de la Universitat, els usuaris han d'accedir al campus virtual i al seu contingut mitjançant una única autenticació i sense haver de realitzar instal·lacions i/o configuracions extres en local. Aquests és un dels punts més difícils d'assolir, ja que, a més, s'hi afegeix la dificultat d'haver de treballar amb diferents programaris i diferents estàndards.

Les universitats tradicionals han resolt aquesta problemàtica, resumidament, a dos nivells; oferint accés als recursos mitjançant control IP dels terminals de la seva institució, i, per ampliar el servei fora dels límits físics de la universitat, mitjançant diverses propostes de configuració dels terminals dels usuaris. Però com ja hem comentat, totes dues possibilitats no resolen les necessitats dels usuaris UOC, per no trobar-se mai en un entorn físic propi de la universitat, i per la política de no demanar a l'usuari canvis de configuració dels seus terminals ni instal·lacions de programes.

Una altra de les característiques per la qual es distingeix la Universitat, i en conseqüència la BUOC, és el trilingüisme de la informació proporcionada; qualsevol contingut i eina proporcionada a l'usuari ha d'estar disponible en els tres idiomes: català, castellà i anglès. Això suposa invertir grans esforços en traduir totes les eines comercials que adquireix la biblioteca, sent així, la primera universitat, i única fins a aquesta data, en fer-ho. És important destacar l'esforç i l'eficiència del Servei de Llengües de la UOC.

Un altre dels punts que marca la relació/comunicació amb l'usuari i la forma en que se li proporcionen els serveis és el fet de no comptar amb biblioteques físiques, de manera que l'usuari ha de poder fer un ús exhaustiu de la Biblioteca sense traslladar-se físicament a cap centre o seu de la Universitat. Això estableix que la comunicació amb l'usuari s'ha de poder realitzar per complet de forma virtual i, alhora, formar usuaris autònoms i autodidactes.

El repte de la Biblioteca és, per tant, tot i no comptar amb edifici físic d'atenció a l'usuari, aconseguir un alt nivell de visibilitat, tant per als usuaris interns (personal docent i

Article ITEM

personal de gestió) com per als estudiants, i establir canals de comunicació i de difusió de la informació. Per aquest motiu, una de les prioritats de la Biblioteca és establir una major relació amb el professorat per oferir continguts adequats i pràctics per a ells i per als estudiants. Una de les vies per les quals s'està optant és crear biblioteques específiques per a projectes o departaments concrets de la Universitat, com per exemple l'eLearn Center, el Campus per la Pau, etc.

D'altra banda, la BUOC no treballa individualment en el seu objectiu per assolir millors serveis i recursos electrònics ja que forma part de diverses xarxes i consorcis, tant nacionals com internacionals. A nivell català, forma part del CBUC (Consorti de Biblioteques Universitàries Catalanes) des del seu origen, al 1996. Aquest consorci l'ha permès créixer en quant a subscripcions a recursos electrònics, i ha facilitat treballar conjuntament totes les universitats catalanes per tenir un catàleg col·lectiu, un servei de préstec interbibliotecari i per fer servir les mateixes eines de gestió dels recursos electrònics. A nivell estatal, la UOC es troba molt implicada en el consorci REBIUN (Red de Bibliotecas Universitarias), on lidera una de línies estratègiques del Consorci, concretament la línia dos, que té per objectiu orientar les biblioteques en l'adaptació a l'Espai Europeu d'Investigació. Darrerament, també ha participat en dos projectes de recerca dins d'aquesta línia: Biblioteca digital: acceso, contenidos, y servicios i Propiedad intelectual⁴. Pel que fa a cooperació internacional, la UOC pertany a l'EADTU (European Association of Distance Teaching Universities) i la hi Biblioteca participa en el recentment creat grup de treball sobre biblioteques virtuals. També ha participat en el projecte E-Move, sobre mobilitat d'estudiants d'universitats a distància⁵.

... sobre els serveis

La BUOC ha d'adaptar o crear nous serveis satisfactoris per a un usuari no presencial, que no es ceneix a uns horaris i a una localització física concreta per a realitzar la seva activitat i, per tant, tampoc per a fer ús de la Biblioteca. Per això, el repte, a part de crear nous serveis innovadors, està en adaptar els serveis més comuns i bàsics d'una biblioteca a les nostres particularitats, intentant fer ús de la tecnologia més innovadora.

Els exemples més destacats podrien ser el servei de préstec i el servei de referència virtual. El servei de préstec es distingeix per alguns elements com els següents: els usuaris poden realitzar ells mateixos el préstec dels llibres des del catàleg (no és el bibliotecari qui executa el préstec), els usuaris poden recollir els llibres en préstec en qualsevol dels centres de què disposa la Universitat per tot el territori català i alguns centres fora de Catalunya, o bé, demanar que els préstecs els arribin al seu domicili; i els llibres no es troben físicament en cap edifici de la Universitat, sinó que estan ubicats en un magatzem extern subcontractat. Tots aquests elements converteixen un simple servei de préstec en un servei ple de particularitats en la gestió i la logística.

⁴ <http://www.rebiun.org/pruebaConfig/planificacion/linea2.html>

⁵ <http://ellsj.wordpress.com/>

Article ITEM

La universitat disposa d'una sèrie de Centres de suport repartits pel territori, que, alhora, actuen també com a punts de recollida i retorn de llibres. Ara bé, degut al gran nombre d'usuaris i a la seva dispersió pel territori, des dels seus inicis, la Biblioteca va veure la necessitat d'oferir l'opció de rebre els documents en préstec a domicili. A partir de la normativa que regula aquest servei, depenent de la proximitat de l'estudiant a un Centre de suport, els enviaments a domicili poden no tenir cost econòmic per a l'usuari. Aquesta particularitat del servei va suposar un repte per la biblioteca des dels seus inicis, tant per la logística física de transport i emmagatzemament dels llibres, com per aconseguir que els sistemes de gestió de biblioteques que s'han anat implementant contemplessin aquesta opció. El primer sistema de gestió que es va implementar, VTLS, no permetia la gestió de reserves i menys la gestió de préstecs a domicili, de manera que es va haver d'optar per implementar un programari paral·lel fet a mida. La comanda havia de ser traspasada d'un sistema a l'altre, i s'alentia tot el procés. Actualment, amb la posada en funcionament del programari comercial *Millennium*, de l'empresa Innovative, ha estat possible millorar la gestió del servei, gràcies a la integració de tots els processos en una sola eina: l'usuari sol·licita un document a través del catàleg i la comanda passa directament al magatzem, que gestiona la petició. En cas que no hi hagi cap exemplar disponible, la sol·licitud es converteix en una reserva de l'exemplar. L'usuari pot controlar l'estat del procés a través de l'apartat personal del catàleg, el *meu espai*.

Com comentàvem, una de les particularitats més importants del servei de préstec a la biblioteca de la UOC és la seva gestió centralitzada. Un percentatge molt gran dels documents que estan disponibles es troben en un magatzem independent i subcontractat no obert al públic, des del qual es gestiona la recepció de comandes utilitzant el mateix sistema que la BUOC i la distribució de llibres als usuaris, tant si el destí és un Centre de suport, una seu de la Universitat o un domicili particular. Aquest sistema permet tenir pocs exemplars de cada document però fent-ne el màxim ús possible, i també externalitzar la feixuga tasca de la distribució.

El servei de referència es distingeix per atendre a l'usuari de forma virtual al 100 %. Potser a priori podríem pensar que aquesta 'distància' fa que els nostres usuaris es comuniquin menys amb el servei de la Biblioteca, però a la pràctica no és així ja que es tracta d'usuaris molt més receptius a altres formes de comunicació no presencial. Ja des dels inicis de la Biblioteca, i d'aquest servei, l'atenció amb l'estudiant es va realitzar per correu electrònic i al llarg del temps s'han anat utilitzant altres eines que han permès una millor gestió de les consultes. Qualsevol usuari que té una demanda d'informació s'adreça al servei de referència virtual de la biblioteca, ja sigui perquè necessita ajuda en la seva recerca d'informació, perquè té un dubte del funcionament d'algun servei o per comunicar alguna incidència o suggeriment. Des del servei de referència virtual es centralitza tota aquesta comunicació i es realitzen les accions necessàries per resoldre cada consulta. En el cas que l'usuari sol·liciti informació sobre una temàtica concreta, es respon la seva demanda tot explicant-li les fonts utilitzades i especificant el procediment seguit per obtenir la informació que se li ofereix. D'aquesta manera es fa formació a l'usuari, se l'ajuda a conèixer les diferents eines de què disposa, i se'l motiva a utilitzar-les. Tot i que, com mencionarem més endavant, millorar la comunicació amb l'estudiant és un dels grans reptes que la Biblioteca sempre es planteja.

Com a servei més recent de la Biblioteca, i resultat de la voluntat de continuar adaptant els serveis i continguts a les necessitats dels usuaris, trobem el servei de consulta i préstec del dispositius de lectura de llibres electrònics. Aquest servei es va començar a oferir com a prova pilot durant l'últim trimestre de 2009 i es va consolidar com a servei, gràcies a la seva bona acollida, durant el desembre de 2009. Aquest moment que es va aprofitar per renovar i ampliar els dispositius utilitzats: es va substituir el model *Iliad* d'Irex (de 2008) pel *Kindle 2* d'Amazon (de 2009). Aquest servei consisteix en posar a disposició dels usuaris un seguit de dispositius de lectura que l'usuari pot treure en préstec. Paral·lelament, es va crear una pàgina web, accessible també des de la web de la biblioteca, on es poden obtenir continguts per ser incorporats a aquests dispositius. En aquest espai es poden trobar materials docents de la universitat, així com altres llibres electrònics disponibles a la xarxa, que l'usuari pot descarregar dins del lector. La previsió és continuar consolidant el servei oferint més volum de dispositius i ampliant la col·lecció de llibres electrònics incorporant noves fonts.

[Imatge1: ebooks.png]

Imatge1. Servei de consulta i préstec de Llibres electrònics.

... sobre la gestió de la col·lecció

El catàleg de la UOC conté tot el fons bibliogràfic de documentació sobre un suport tangible, com llibres i monografies, els DVD, les revistes en paper i els materials didàctics de totes les assignatures de la Universitat.

El fet que l'usuari no pugui accedir al document per avaluar si s'adiu a les seves necessitats, porta a la BUOC a intentar donar la màxima informació de cada document des del mateix catàleg. Per aquest motiu, s'han dut a terme grans esforços per complementar el contingut del catàleg i intentar donar a l'usuari un valor afegit. Per a això, cada registre porta associat el sumari i resum, introduït per la biblioteca o gràcies al servei de *Syndetic Solutions*, que ofereix el sumari, el resum i en alguns casos part del contingut del document. També s'han realitzats configuracions al catàleg per incorporar altres utilitats com mostrar la coberta del llibre i les pàgines disponibles mitjançant Google Books (en cas que el document estigui disponible en aquesta base de dades de l'empresa Google). Recentment, també s'ha volgut donar un caire més participatiu al catàleg introduint tot un seguit d'eines per facilitar la participació de la comunitat en l'enriquiment d'informació dels registres bibliogràfics. S'han afegit de manera integrada al registre els continguts de l'eina *LibraryThing*, que aporta el núvol d'etiquetes, els comentaris i altres edicions del document. L'usuari pot veure els comentaris o etiquetes que els usuaris d'aquesta comunitat han fet sobre el document, i pot donar-se d'alta per participar amb les seves valoracions. Seguint amb la filosofia de la universitat, i de la BUOC, el catàleg es troba íntegrament en tres llengües (català, castellà i anglès). A més de la interfície web totalment traduïda, també ho està la informació del registre bibliogràfic, incloses les matèries i les notes.

Article ITEM

La gestió dels recursos electrònics a la Biblioteca de la UOC ha evolucionat des de pàgines estàtiques html, passant per la gestió mitjançant eines de gestió de recursos digitals fetes a mida, com el *Dinaweb* i el *Dimax*, fins arribar al moment actual, en que es realitza mitjançant les eines *Metalib* i *SFX*. Durant molts anys van conviure recursos de subscripció i gratuïts en el que s'anomenava la Col·lecció digital. El seu objectiu era seleccionar i triar amb uns criteris de qualitat, recursos electrònics i pàgines web, i oferir-los organitzats per temàtiques i indexats, per a poder ser recuperats mitjançant un cercador. Aquesta selecció era molt important en el passat, sobretot, quan els usuaris podien tenir més dificultats a l'hora de trobar informació, ja que no estaven tan acostumats com ara a fer us dels cercadors i aquests eren molt diferents al model actual de Google. Avui dia, no existeixen aquestes guies de recursos gratuïts a la Biblioteca, però les noves eines d'etiquetatge i marcadors socials com ara *Delicious* estan fent que la Biblioteca es plantegi el repte d'oferir recomanacions de recursos web gratuïts d'una manera molt més participativa.

Pel que fa als recursos electrònics de subscripció, s'hi accedeix des del *Cercador de recursos electrònics*, utilitzant el programari *Metalib*. L'objectiu és tenir una única interfície per consultar els recursos de subscripció, malgrat els problemes tècnics que això presenta, ja que no tots els productes dels proveïdors d'informació compleixen els estàndards necessaris per a fer-ho possible i hi ha alguns problemes per donar accés i poder utilitzar tots els serveis que el sistema permet. D'altra banda, l'accés a l'hemeroteca digital es troba integrat dintre del *Cercador de recursos electrònics* i es gestiona mitjançant el programari *SFX*. Aquest permet donar accés des d'un únic punt a totes les revistes disponibles a la Biblioteca. Fins ara, la feina de localitzar una revista concreta resultava molt complicada. En canvi, ara, des d'aquesta plataforma es pot accedir a tot el fons i veure la cobertura disponible d'una revista, independentment de que estigui en diferents bases de dades, plataformes, suports o sigui una subscripció de la UOC o del CBUC.

... sobre la formació

La Biblioteca de la UOC, degut a la seva condició de virtual, sempre ha comptat amb la formació d'usuaris com una de les seves màximes prioritats. El distanciament físic entre biblioteca/usuari ha motivat que, des dels seus inicis, la BUOC apostés fort per un servei de referència virtual i uns materials de formació didàctics on l'usuari trobés ajuda i resposta als seus problemes a l'hora de la cerca i recuperació d'informació. A més, també es comptava amb accions presencials de formació de la Biblioteca als estudiants, principalment a les trobades presencials i als Centres de suport. D'una altra banda, a nivell intern també s'han dut a terme accions formatives per a professorat i personal de gestió. Malgrat els esforços dedicats, l'impacte d'aquestes accions presencials, si bé amb una valoració molt positiva, ha estat escàs, ja que ens ha permès arribar a una part molt petita dels nostres usuaris potencials.

Actualment, amb el marc de l'EEES on l'estudiant ha de ser més autònom i les competències informacionals són bàsiques, la formació ha esdevingut un dels punts forts de les biblioteques universitàries. En aquest context, la BUOC va desenvolupar el Pla de

Formació pel 2009-2012, on es posa de manifest la necessitat de participar activament en el procés d'aprenentatge i formació contínua de la seva comunitat. Per això, s'han identificat les necessitats de formació dels diferents grups d'usuaris i s'oferiran accions i materials formatius virtuals que ajudin als diferents usuaris a ser autònoms en l'accés a la informació i en la seva gestió i ús. En el cas de la UOC, el fet de formar usuaris autosuficients esdevé una necessitat més que un objectiu ja que l'usuari s'ha d'enfrontar tot sol a un munt d'eines i serveis de la Biblioteca.

Durant el curs 2008- 2009 es va dur a terme un projecte per treballar el disseny dels materials formatius. Es va decidir apostar per formats que integren àudio, vídeo i text (multimèdia). En aquesta línia, s'ha començat a treballar en oferir materials de formació en nous formats, principalment vídeos realitzats amb tècniques d'*screencasting*. La primera experiència es va realitzar amb les ajudes al Cercador de recursos electrònics. Es tracta de vídeos d'ajuda de curta durada que expliquen el que es pot fer des de cadascuna de les diferents pantalles del cercador.

[Imatge2: video.png]

Imatge 2. Vídeo d'ajuda del Cercador de recursos electrònics.

... sobre la relació amb la Universitat

Com hem comentat anteriorment, l'adaptació de la Universitat a l'EEES té com un dels seus objectius facilitar als estudiants els coneixements i les estratègies necessàries per a l'aprenentatge permanent i al llarg de la vida. En aquest context, les biblioteques universitàries tenen un paper clau i, així, s'han anat convertint en Centres de Recursos per a l'Aprenentatge i la Investigació (CRAI). En el cas de la BUOC, ja que el seu funcionament és diferent, es va entendre des dels seus inicis que la millor manera de facilitar l'aprenentatge dels estudiants era introduint-se a les aules de les assignatures amb un espai propi, per facilitar-los l'accés als recursos d'informació seleccionats per a cada assignatura. En aquest punt, el treball cooperatiu entre la Biblioteca i els docents és imprescindible per facilitar un contingut útil i precís en el context de l'assignatura corresponent.

D'aquesta manera, la BUOC participa en l'apartat *Materials i Recursos* i en l'elaboració de la *Bibliografia recomanada* per a cada assignatura, i totes dues seccions apareixen a les aules virtuals del Campus de la UOC. La secció *Materials i Recursos*, conté, per una banda, els materials didàctics de l'assignatura, és a dir, material d'aprenentatge, i, d'altra, un recull d'enllaços a fonts d'informació, documents electrònics o altres eines de suport. Es tracta, principalment, de documents electrònics (articles, capítols, resums, etc.), pràctiques o exàmens de semestres anteriors, programari específic de l'assignatura, enllaços a recursos electrònics i a fonts d'informació, textos legals, normes i estàndards, etc. Cal dir que per posar aquests documents a disposició dels usuaris es necessita gestionar els seus drets d'autor. Aquesta tasca es fa conjuntament amb els responsables de la gestió dels drets d'autor a la UOC i es manté un dipòsit amb els documents dels que s'han gestionat els drets en alguna ocasió, per poder reutilitzar-los en el futur. Un altre

Article ITEM

punt de col·laboració de vital importància entre la Biblioteca i la docència a la UOC el trobem en la confecció de la 'Bibliografia recomanada' per a cada assignatura. Aquesta es basa en les aportacions dels professors i es revisa cada semestre.

També ens hem adonat que tot i que la biblioteca fa tots els esforços possibles per difondre el seus serveis i continguts i tractar de ser proper a l'usuari, a vegades, es necessita l'ajuda del personal docent com a intermediari. Per exemple, per tal que un estudiant de dret conegui a fons les bases de dades de dret, cal que tingui una necessitat real, per tant si el professor exigeix el seu ús per a la resolució de certs exercicis, tenim aquí una forma directa d'arribar a l'usuari. Així, la Biblioteca tracta de mantenir informats als professors sobre totes les novetats pel que fa a noves adquisicions o subscripcions, nous materials, cursos de formació o notícies del seu interès per a la recerca. Amb aquesta intenció, es distribueix un butlletí mensual, anomenat BiP (Butlletí d'Informació per al Professorat), que és un canal de comunicació directe amb els professors. En ell s'informen de totes les novetats de la BUOC, i, a més, es troben unes seccions fixes amb notícies sobre la Biblioteca en relació a la recerca, a la docència, recomanacions, agenda, etc.

D'altra banda, trobem serveis que tenen gran acceptació entre els usuaris i que estan elaborats amb la participació del personal docent de la UOC. Un clar exemple són alguns dels serveis de notícies especialitzats. Aquests s'editen de forma periòdica i s'envien als usuaris subscriptes a través del correu electrònic.

Un altre punt clau en la relació biblioteca-docència a la UOC, són els informes d'ús de la Biblioteca segons els estudis. La Biblioteca realitza anualment informes per les diferents àrees acadèmiques per donar a conèixer l'ús que es fa dels diferents serveis de la biblioteca: préstec, recursos electrònics, serveis de notícies, referència virtual, en relació a cadascun dels estudis. D'aquesta manera, el professorat és conscient dels serveis que ofereix la Biblioteca i de l'ús que es fa d'ells en els seus estudis.

També cal destacar els serveis que s'ofereixen per a perfils específics d'usuaris. L'exemple més representatiu és la biblioteca de recerca, que ofereix fons i serveis específics per a la comunitat de recerca de la Universitat. Des d'aquesta biblioteca es fa seguiment de l'activitat científica dels investigadors i el seu impacte, i també se'ls assessora en temes de metodologia de recerca: cerques bibliogràfiques, eines de gestió documental, recomanacions estilístiques per escriure articles o tesis doctorals, etc.

4. Cap a on anem...

Un dels principals reptes als quals ens enfrontem, així com la majoria de biblioteques, és proporcionar accés a tots els serveis i eines de la biblioteca mitjançant una única autenticació per part de l'usuari, és a dir, introduir un usuari i contrasenya una sola vegada, per accedir a tots els continguts. Aquest punt que, a priori, pot semblar obvi, és un dels esglaons tècnics que més dificultats comporta. Les biblioteques disposem de programari propi però, alhora, també disposem d'altres programes comercials per a gestionar sobretot parts de la col·lecció, on cada un d'ells requereix la seva pròpia

autenticació, a part de gestionar cada un d'ells els seus propis espais personals -espais on l'usuari pot personalitzar la interfície, guardar-se recursos preferits i resultats de cerques per a futures sessions, etc.-. Així, doncs, actualment els esforços ens han portat a reduir al màxim les vegades que l'usuari s'ha d'autenticar, però sense aconseguir encara la integració entre sí de tots aquests programes que utilitzen estàndards i configuracions diferents.

L'altre gran repte en el qual la Biblioteca ja està treballant és en disposar d'una nova pàgina web. Aquest projecte ha de permetre assolir diferents objectius: disposar d'una web accessible, intuïtiva i amigable; oferir accés a les eines i serveis de la biblioteca de forma ràpida i senzilla i, alhora, aconseguir promoure una comunitat d'usuaris activa on els usuaris puguin opinar, suggerir, resoldre dubtes i fomentar la comunicació entre estudiants, professors i Biblioteca. La BUOC considera important que l'usuari disposi d'un únic accés a tot el contingut i tots els recursos d'informació, independentment del seu format o de la seva tipologia. L'usuari ha de poder trobar tot allò que necessita -tant si ho coneix prèviament com si no- i independentment de quin tipus d'informació o recurs sigui i on es trobi emmagatzemat o quin programa el gestioni. Per això, cal treballar en el repte d'aconseguir un cercador que permeti recuperar tota la informació, independentment de la seva ubicació.

Per altra banda, davant la premissa d'oferir la informació de forma ràpida i senzilla als nostres usuaris, la Biblioteca també considera important oferir en paral·lel un accés deslocalitzat a la informació, és a dir, oferir la informació des d'altres punts d'accés alternatius a la web de la Biblioteca (pàgina de les assignatures, pàgina personal del campus, etc.) i des d'altres dispositius que el navegador (dispositius mòbils). Durant el 2009, la Biblioteca ja ha començat a treballar en aquest sentit, i s'ha desenvolupat un *widget* que permet la consulta del catàleg i dels recursos electrònics des de la pàgina personalitzable del campus virtual de la universitat i s'ha implementat el mòdul del sistema de gestió de biblioteques *Millennium* que permet la consulta del catàleg des de dispositius mòbils, l'*Airpac*, que permet també la gestió de préstecs i pròrrogues.

El caràcter virtual de la universitat proporciona alguns avantatges que cal aprofitar i explotar i alguns desavantatges que cal treballar per a superar. En el cas dels desavantatges ens trobem amb el tema de la comunicació amb l'usuari. Aquest és un dels aspectes més importants a tenir present, ja que és un dels principals factors de visibilitat que té la Biblioteca, de cara als seus usuaris. Per aquest motiu, és important analitzar el sistema utilitzat, l'ús que se'n fa, la satisfacció de l'usuari, la qualitat del servei... I tots aquests elements ens han de permetre millorar-lo. Cal revisar la tecnologia emprada i implementar un sistema fàcil i útil per a l'usuari final, però que alhora també permeti una eficaç gestió de les consultes i de les respostes proporcionades, per tal de millorar la qualitat en la resposta. Cal plantejar noves vies de comunicació, com la comunicació síncrona, fins ara poc utilitzada pels serveis de la universitat, però que ens pot permetre donar una resposta més àgil i un tracte més proper a l'usuari. A més a més d'un servei de referència virtual més personal, també creiem que contribuirà a una relació més fluïda entre la biblioteca i els usuaris aconseguir crear una comunitat més participativa i activa, amb un marc adequat que ho permeti i fomenti.

El projecte de la nova web ha de permetre la participació en el plantejament i resolució de dubtes dels usuaris, establir canals que permetin opinar, valorar, suggerir, guardar els recursos d'interès, subscriure's a diferents RSS (per exemple, el RSS de l'activitat d'un professor en concret), permetre que persones externes a la comunitat UOC puguin accedir a la Biblioteca i participar en les eines per crear comunitat, etc. És a dir, una comunitat que comparteixi coneixement, donant valor afegit al servei de Biblioteca. La Biblioteca va començar a treballar en aquesta línia l'any passat durant la implementació del nou catàleg, el qual es va personalitzar per tal d'implementar-hi eines que permetessin aquesta participació: *LibraryThing*, una eina per compartir catàlegs, comentaris i valoracions de llibres, i enllaços a eines com *Delicios*, *Twitter*, *Facebook*, etc.

[Imatge3: catalog.png]

Imatge3. Eines per donar valor afegit al registre bibliogràfic.

En quant als avantatges de la virtualitat, ens trobem amb que donem servei a un nombre més gran d'usuaris receptius a treballar amb diferents canals i formats de comunicació. Aquest és un aspecte molt important a tenir en compte a l'hora de dissenyar estratègies de comunicació i de formació de l'usuari. Fet que li ha de permetre ser molt més autosuficient en la seva activitat, i en les necessitats d'informació que se'n desprenen, i adquirir i/o aprofundir en coneixements, en el moment i al ritme en que l'usuari ho desitgi. La Biblioteca ha d'anar redefinint i redissenyant els seus serveis constantment, a mesura que els costums dels usuaris canvien, ja que així ho esperen. En l'actualitat, s'està apostant per una promoció del llibre electrònic, a part de desenvolupar serveis com el de préstec de dispositius mòbils, invertint recursos per incrementar amb contingut compatible el fons de la Biblioteca, i preparant les eines, com el catàleg per gestionar-los. En aquest sentit, comentar que la Biblioteca intenta evolucionar conjuntament amb la resta de la Universitat, aprofitant la seva expertesa en *elearning*. La UOC és una universitat capdavantera pel que fa a la recerca en educació a distància, així, si per exemple, els materials didàctics de les assignatures es comencen a oferir en formats per dispositius mòbils, la Biblioteca farà tot el possible per complementar aquest servei amb altres materials útils per als estudiants. Pel que fa a la gestió de la comunicació i la difusió, la Biblioteca investiga les formes més atractives d'arribar a l'usuari. Així, s'ha iniciat un procés de millora constant en el mecanisme de difusió de les novetats i notícies als usuaris. Considerant diferents eines i idees, el que es pretén és incentivar l'ús de determinats recursos electrònics nous o poc utilitzats mitjançant campanyes promocionals, o la publicació de llistes dels recursos més consultats.

Un altre gran repte és continuar treballant per dissenyar i oferir serveis adaptats als perfils d'usuaris i a les seves necessitats. I per fer-ho, és imprescindible l'anàlisi i seguiment de l'ús i satisfacció dels nostres usuaris: anàlisi de les dades estadístiques, anàlisi de les opinions de la comunitat, estudis d'ús de les eines, etc. Per permetre'ns veure quin serveis es poden millorar, quines mancances hi ha a la col·lecció, com millorar les eines i la terminologia emprada, com millorar la formació oferta i quins nous serveis implementar.

Una de les vies per oferir nous serveis és dissenyar serveis destinats a perfils concrets d'usuaris. Un exemple podria ser oferir als investigadors les eines i els recursos per a la seva activitat, convertint la Biblioteca en un element clau de suport a la recerca: oferir eines de gestió bibliogràfica, de detecció de plagi, proporcionar informació i orientació sobre com citar, com firmar, manual d'estil, etc. El pas per a poder oferir la informació de forma selectiva passa per aconseguir l'autenticació única dels usuaris, que ja hem mencionat anteriorment. Aquesta permetria gestionar l'accés dels usuaris a la pàgina web i a les diferents eines de la biblioteca segons el seu perfil. Per exemple, en el cas de la pàgina web, es podria filtrar l'oferta de serveis, la selecció de recursos, les funcionalitats addicionals (com permetre al personal docent realitzar determinades accions o tràmits), etc. I en el cas de les eines comercials amb què treballa la Biblioteca, es podria fer una gestió més acurada de l'accés per perfils als recursos i al text complet.

Així doncs, els reptes que ens plantegem actualment a la BUOC ens han de permetre oferir els millors i més adequats serveis als nostres usuaris, tot utilitzant les noves tecnologies i les eines que van apareixent al mercat i que s'adapten millor a les nostres necessitats. La BUOC ha de poder ser una eina estratègica per a la Universitat i mantenir-se com a biblioteca de referència dins el món de les biblioteques virtuals.

REFERÈNCIES

Anglada, Lluís M. "Working together, learning together: the Consortium of Academic Libraries of Catalonia". *Information technology and libraries*, vol. 18, no. 3. (September 1999), p. 139-144. Disponible a: <<http://www.recercat.net/bitstream/2072/4284/3/1-46.pdf>> [Consulta: 13/01/10]

Cervera Farré, Albert. "La gestió de recursos documentals a les aules de la Universitat Oberta de Catalunya (UOC)". 2009.

European Librarians and Learning Support Sharing Ideas [en línia]. <<http://ells.wordpress.com/>> [Consulta: 13/01/2010]

Lewis, David W. "A strategy for academic libraries in the first quarter of the 21st century". *College and Research Libraries* [en línia], vol. 68, no. 5. (September 2007). Disponible a: <<http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/acrl/publications/crljournal/2007/crlsept07/Lewis07.pdf>> [Consulta: 13-01-2010].

Maniega Legarda, David; Serrano Muñoz, Jordi (1997). "El préstec de documents en un campus virtual: generant un nou concepte" [en línia]. Dins de *Jornades Catalanes de Documentació (6es: 1997: Barcelona)*. 6es Jornades Catalanes de Documentació: cap a la societat digital. Barcelona: SOCADI; COBDC, 1997. Disponible a: <http://biblioteca.uoc.edu/cgi-bin/pass/byteserver.pl/docs_elec/ponencies/1909.pdf> [Consulta: 13/01/10]

Article ITEM

Pérez, Dora; Torn, Pep (2009). "M-Library in an m-University: Changing Models in the Open University of Catalonia" [en línia]. *Second International m-libraries Conference*. Vancouver BC Canada, 2009. Disponible a: <<http://ocs.sfu.ca/m-libraries/index.php/mlib/mlib2009/paper/view/13/11>> [Consulta: 13/01/2010].

Pérez Alarcón, Adoració; Ontalba y Ruipérez, José Antonio. "Recursos de información en una biblioteca virtual: la Biblioteca Virtual de la UOC" [en línia]. Dins de *JBIDI '2001: Segundas Jornadas de Bibliotecas Digitales*: 19 y 20 de Noviembre de 2001 Almagro (Ciudad Real). [Ciudad Real : Universidad de Castilla-La Mancha], 2001. Disponible a: <http://biblioteca.uoc.edu/cgi-bin/pass/byteserver.pl/docs_elec/articles/12838.pdf> [Consulta: 13/01/10]

Pérez Alarcón, Adoració. "Biblioteques virtuals" [en línia]. Barcelona: UOC, 2003. Disponible a: <http://cv.uoc.edu/continguts/XW04_79055_01073/index.html> [Consulta: 13-01-2010].

Rebiun. Línea 2 [en línia]. <<http://www.rebiun.org/pruebaConfig/planificacion/linea2.html>> [Consulta: 13/01/2010].

Salas i Bertran, Isabel. "Per què la UOC es pot concebre com una organització fractal?" [en línia], 2002. Disponible a: <<http://www.uoc.edu/web/cat/art/uoc/isalas0902/isalas0902.html>>. [Consulta: 13-01-2010].

Serrano Muñoz, Jordi; Pérez Alarcón, Adoració. "Selecció i implementació d'un motor de cerca a la Biblioteca Virtual de la UOC" [en línia]. *BiD: textos universitaris de biblioteconomia i documentació*, 2004, núm. 12. (juny). Disponible a: <http://www2.ub.es/bid/consulta_articulos.php?fichero=12serran.htm> [Consulta: 13/01/2010].

UOC: La UOC en Síntesi [en línia]. <http://www.uoc.edu/portal/_resources/CA/documents/memories/0708/memoria0708_uoc-sintesi.pdf> [Consulta: 13/01/2010]

Vállez, Mari; Benítez, Beatriz; Leg, Mireia. "Implementación de una herramienta de metabúsqueda : MetaLib y SFX" [en línia]. *BiD: textos universitaris de biblioteconomia i documentació*, 2009, núm. 22. (juny). Disponible a: <<http://www.ub.edu/bid/22/vallez2.htm>> [Consulta: 13-01-2010].

Weiner, Sharon. "The Contribution of the Library to the Reputation of a University". *The Journal of Academic Librarianship*, vol. 35, no. 1. (January 2009), p. 3-13.