



## La Biblioteca de la URBE: Un concepto dinámico y abierto de servicio

*Guadalupe Vilorio F.\**

### Introducción

La Biblioteca “Dr. Nectario Andrade Labarca” de la Universidad Rafael Belloso Chacín, tiene la misión de: “Prestar de modo **presencial y virtual**, servicios, recursos y herramientas de soporte a las actividades académicas y de investigación de la comunidad universitaria”.

La política de servicio es de “mayor accesibilidad a sus fondos documentales impresos y electrónicos, en un entorno fácil y amigable para el almacenamiento, búsqueda y recuperación de información, y de acceso abierto vía internet, durante los 365 días del año”.

Es una biblioteca en proceso permanente de transformación para responder a las nuevas formas de enseñar y aprender, las cuales generan, incrementos sustantivos y cambios estructurales en la demanda del servicio bibliotecario.

La capacidad de respuesta efectiva es producto de la política gerencial del servicio centrado en “facilitar el acceso a la información”, aprovechando la plataforma tecnológica de la Universidad, la cual se cumple mediante la coordinación de los siguientes factores:

1. La observación permanente sobre los hábitos del usuario en la forma de buscar y consultar la información, y el mejoramiento de los mismos, a través de las posibilidades e innovaciones que le ofrecen los servicios y recursos que genera la Biblioteca.
2. La participación, de los directivos académicos y el personal docente de la universidad, en la conformación y actualización permanente de los fondos documentales en las disciplinas que se imparten, bien por iniciativa propia, o mediante la evaluación de los títulos que les suministra la Biblioteca, a cuyo cargo están las relaciones con los proveedores y la tramitación administrativa de las adquisiciones.

\* Directora de la Biblioteca “Nectario Andrade Labarca” de la URBE. Abogada, licenciada en periodismo, especialista en gestión de servicios de información, Magíster en Derecho y Economía de la Información, Magíster en Sociología para el desarrollo. Ex directora ejecutiva de la Biblioteca Nacional de Venezuela (1977-1984), Asesora de la Biblioteca Nacional y Directora Nacional de Bibliotecas Públicas (1985-1992 y 1997-1999).

3. El procesamiento técnico, y la digitalización de recursos de información, así como el registro automatizado de los mismos, para la inmediata disposición de los usuarios. En estos procesos se utiliza el Sistema de Clasificación Decimal Dewey, 21 edición; la Lista de Encabezamientos de Materias para bibliotecas, 3ra. edición; las Reglas de Catalogación Angloamericanas de 1997; el formato Marc, en su tercer nivel, los formato imagen (jpg, pdf); los formatos de compresión (grupo 4, jpeg), los de texto: ASCII y Html, el formato mp3 para sonido y el MPG para los videos.
4. El diseño, desarrollo continuo y la aplicación de un sistema de gestión propio, basado en el CDS/ISIS de la UNESCO de acceso gratuito, en su versión para Windows cumpliendo con el formato Marc para el proceso de catalogación y su versión en web desarrollado por la Biblioteca Regional de Medicina (Bireme) del Brasil, como interfaz de recuperación, y, el manejador de base de datos Informix como interfase con el sistema administrativo de la Universidad, para el préstamo interno y externo y el control de ingreso de los usuarios URBE.

## 1. Servicios al usuario

En la Biblioteca, cuya sede con 2 dos plantas y 2.300 mts<sup>2</sup> de superficie aproximadamente, se atiende un promedio de 4.500 usuarios presenciales por día, en 14 horas de servicio de lunes a viernes, 12 horas los sábados y 8 los días domingos y feriados, particularmente durante el programa académico normal, con la asistencia de 30 auxiliares de biblioteca, distribuidos en 2 1/2 turnos laborales; 3 profesionales de segundo y tercer nivel universitario, 4 operarios de reprografía, 4 porteros y 4 obreros de limpieza. Todo el personal recibe entrenamiento en atención al público, las características del servicio que prestan, las normas operativas y las normas de acceso, uso y convivencia de los usuarios, además del manejo eficiente del sistema de gestión e información de la Biblioteca, en un ambiente “de aprender haciendo”.

En la actualidad, la Biblioteca, presta los siguientes servicios:

- **El Catálogo Público en Línea** con información referencial por título, autor, materia, palabras clave y carrera; el acceso a la portada, tabla de contenido y disponibilidad de cada libro de la Colección General y de Referencia, con un total aproximado de unos 80.000 registros de información.
- **La Sala de Consulta Virtual** para acceder a la referencia bibliográfica, resumen y texto completo de la colección de tesis y trabajos de grado; las publicaciones periódicas, artículos especializados, la información jurídica y videófono digital de cursos de inglés y videos educativos en las distintas disciplinas pasados a formato electrónico; así como a las bases de datos internacionales suscritas, como Infotrac One File, Informe Académico, Ocenet Consulta y Web feet.

En este servicio, los usuarios tienen la posibilidad de acceder a mas de 30 millones de registros de información, entre los cuales hay 10.000 tesis y tra-

bajos de grado y 5.000 títulos de publicaciones periódicas a texto completo, 130 videos con imagen y sonido y 1000 registros de información legal y reglamentaria, la mayoría, con su correspondiente exposición de motivos y los decretos de reformas parciales. Desde junio de este año, a través de internet se accede a las primeras 100 tesis a texto completo, expresamente autorizadas por sus autores.

- **El servicio de Referencia** con unos 1.600 títulos de obras impresas como diccionarios, enciclopedias, informes, manuales, jurisprudencia, doctrina, revistas especializadas, la gaceta oficial, desde el 2001, leyes, éstas últimas también en formato electrónica así como la enciclopedia Encarta, la base de datos internacional Microjuris, la base de Sumario de Gacetas Oficiales de Venezuela y, a 625 CD ROM que traen los libros adquiridos con ejercicios y problemas.

- **El servicio de Colección general**, integrada por 9.000 títulos en 45.000 ejemplares, en las distintas disciplinas que se imparten en la Universidad, para el préstamo en sala y externo hasta 2 libros por 5 días para los usuarios de pregrado y de 7 días para los de postgrado. Esta colección se actualiza entre un 9 y 16% anual y se moviliza en un 62%.

El proceso de préstamo y devolución de libros es automatizado, registra la salida de los materiales, el tiempo de préstamo, la identificación del usuario, la hora y fecha del préstamo como de la devolución, expresados en los comprobantes de préstamo y devolución que emite por duplicado, para garantía del usuario y del control que lleva la Biblioteca.

- **El servicio de apoyo al usuario** para el uso de las salas de estudios para 5 y hasta 12 usuarios; la compra de tickets para la fotocopias de páginas de libros de las colecciones de la Universidad, así como del resumen de las tesis y trabajo de grado y la solicitud y emisión de solvencia de la Biblioteca.
- **EL Portal de la Biblioteca en la web** que actúa a la vez como motor de búsqueda en sus secciones, tales como

1. La sección de bases de datos propias, como las de Colección General, Producción Intelectual URBE, Publicaciones Periódicas, Artículos Técnicos, la Revista TELOS de URBE, Legal, y Videos, así como a las bases de datos suscritas como Infotrac One File, Informe Académico, Ocenet Consulta y la Web feet, para éstas últimas con password previamente solicitados en la Dirección de la Biblioteca.

Los resultados de las búsquedas realizadas pueden ser transmitidas al correo electrónico propio o imprimirlas, desde donde se encuentra, conforme a la Guía que también se encuentra en el portal.

2. La sección de información general sobre la biblioteca, los servicios que presta, el horario de atención al público.
3. La sección de formatos para el acceso a los diversos servicios, y la Guía de acceso e impresión de resultados.

4. La sección normativa en la cual se accede a las normas de ingreso a la Biblioteca y a los servicios, las de uso de equipos e instalaciones y las de convivencia. También, el formato de autorización para la publicación de los trabajos de grado y tesis a texto completo en Internet, la reproducción del CD ROM solicitadas por sus autores, y las normas para la presentación de la tesis y trabajos de grado en CD ROM.
5. La sección de direcciones electrónicas de instituciones y servicios relacionadas con las disciplinas que se imparten en la Universidad.
6. La sección de novedades en servicios y en ingreso de nuevos títulos en las colecciones, así como en eventos académicos.
  - **El servicio de Sala General de Lectura** con 388 puestos lectores de un total de 715 puestos.
  - **El Servicio de Reprografía** con dos equipos y cuatro operarios
  - **El servicio de revisión normativa** (digitalización) de los trabajos de grado presentados en CD ROM y emisión de la constancia de consignación en Biblioteca.
  - **El servicio de capacitación o formación de usuarios** para el manejo y aprovechamiento de los recursos documentales y servicios disponibles, a través de charlas, recorridos informativos, talleres de demostración de nuevas herramientas adquiridas o en demostración y, la capacitación en servicio para atender la solicitud de personal de otras instituciones del sector educativo.

## 2. ¿Una biblioteca híbrida?

La descripción del quehacer y de los servicios que presta la Biblioteca Dr. Nectario Andrade Labarca de la "Universidad Dr. Rafael Belloso Chacín" parece ajustarse a la definición de una biblioteca "híbrida"<sup>1</sup>, caracterizada por "...el uso de tecnologías de naturaleza y origen diferentes; la integración de soportes informáticos análogos, digitales e híbridos, asociados a soportes documentales que son impresos o estructurados electrónicamente y , el desarrollo de múltiples entornos organizacionales que especializan las funciones de los bibliotecarios y multiplican, los servicios con diferentes formas de cobertura y operación...."

## 3. El futuro inmediato

En el concepto de servicio y estrategia gerencial señalados, el futuro inmediato estará centrado en la actualización de las colecciones, el incremento y la alimentación continua de las bases de datos, la continuación del Programa Autori-

1 José Arias Ordóñez, "La sociedad de información, el ciberespacio, las redes y las bibliotecas" en Bibliotecas & tecnologías de la información", vol. 1, No.1, enero-junio 2004.. ISSN1794-5739.

zatorio de Autores para el acceso remoto de las tesis y trabajos de grado a texto completo, mediante el cual los autores solicitan y autorizan su publicación a través del portal de la Biblioteca, la incorporación de herramientas informáticas para continuar avanzando en los servicios en red para el acceso inalámbrico en el campus universitario, la transferencia de archivos, y estándares de recuperación de información en las relaciones con otras universidades, para fortalecer y perfeccionar los servicios de acceso a la información y al conocimiento<sup>2</sup>.

## **2 INDICADORES DE GESTION 2004**

En el 2004, la Biblioteca prestó servicios durante 314 días de los 364 transcurridos en el año, incluidos domingos y feriados, nacionales, regionales e internacionales, con el siguiente resultado.

1. Usuarios atendidos 1.019.072, de los cuales, 22.318 usuarios visitantes de otras universidades de la región.
2. Consulta de obras realizadas: 2. 978.596
3. Enriquecimiento de la colección impresa en un: 35%
4. Enriquecimiento colección electrónica en un 20.10%
5. La movilización de la colección en un 62%
6. El mejoramiento del sistema de gestión en lo administrativo en control de inventario, ampliación préstamo, nuevos formatos para solvencia y comprobantes de préstamo y devolución.
7. La incorporación de tecnología para el control de uso de la Sala de Consulta Virtual
8. Restauración de libros: 1.100 ejemplares, es decir, un 2,7% de las colecciones impresas.

