
Una Biblioteca Virtual para una comunidad Virtual

Adoració Pérez (dora@uoc.edu)

Jordi Serrano (jserrano@uoc.edu)

Marta Enrech (menrech@uoc.edu)

- Resumen
 - Introducción
 - Qué es la Universitat Oberta de Catalunya
 - Una comunidad virtual
 - El Campus Virtual
 - El modelo pedagógico
 - El estudiante
 - Los materiales didácticos
 - La acción docente
 - Centros de apoyo
 - Encuentros presenciales
 - La Biblioteca Virtual
 - Conclusión
 - Bibliografía
-

RESUMEN

El desarrollo de la ponencia se centra en describir como una comunidad virtual puede acceder a todos los servicios tradicionales de una universidad presencial y como además dispone de toda una serie de servicios adicionales derivados del diseño de un Campus Virtual. También describe como entre estos servicios se ha diseñado una Biblioteca que responda a las necesidades de sus usuarios, y como en este diseño se aprovechan al máximo los recursos disponibles en Internet o se crean servicios nuevos que facilitan la tarea del usuario sin que éste tenga que desplazarse de su punto de trabajo.

En resumen, como una biblioteca puede ofrecer todos los servicios necesarios de forma remota, actuando como una verdadera biblioteca sin paredes, poniendo a disposición de los usuarios servicios tradicionales: información y referencia, préstamo, obtención de documentos, etc. y herramientas adecuadas a las particularidades de este tipo de usuarios: textos electrónicos, revistas electrónicas, sumarios de revistas, sumarios y resúmenes de documentos, etc.

Palabras clave: comunidad virtual, campus virtual, biblioteca virtual, universidad a distancia, documentos electrónicos, bases de datos

INTRODUCCIÓN

En el espacio destinado a la educación a distancia surge en 1995 un nuevo proyecto educativo original y basado en el uso de las nuevas tecnologías que pone de manifiesto la capacidad innata del hombre a la adaptación al cambio de nuestra sociedad.

La Universitat Oberta de Catalunya (Universidad Abierta de Catalunya) creada por iniciativa del Gobierno de la Generalitat de Catalunya nace como un nuevo modelo de universidad a distancia, proponiendo una respuesta educativa particular en el marco de la enseñanza universitaria.

Esta universidad, abierta como su nombre indica a la creación e incorporación de nuevos diseños metodológicos, se orienta a ofrecer la máxima calidad docente mediante la aplicación de modelos pedagógicos innovadores utilizando tecnologías multimedia e interactivas y haciendo posible la comunicación y la transmisión del conocimiento a través de un Campus Virtual basado en una Intranet.

El Campus Virtual sustituye al campus universitario tradicional como punto de encuentro entre los estudiantes y el profesorado. Este campus, contiene todos los servicios que ofrece una universidad tradicional, con el valor añadido de que estos servicios están disponibles desde la propia mesa de trabajo del usuario, ya que éste dispone como elemento indispensable de un equipo de trabajo acorde con los servicios que se le van a ofrecer.

En este entorno aparece la Biblioteca Virtual, que dadas las características mencionadas debe desarrollar sus servicios siguiendo los esquemas del entorno virtual. Debe llegar con todos sus servicios al usuario, independientemente del lugar donde éste se encuentre siempre y cuando tenga a su disposición una conexión a Internet.

QUÉ ES LA UNIVERSITAT OBERTA DE CATALUNYA

La Universitat Oberta de Catalunya (UOC) es una universidad que nace ante la necesidad de disponer de una oferta adecuada a la demanda de estudios universitarios no presenciales por parte de la sociedad catalana.

Por esta causa, el Gobierno de la Generalitat impulsa la creación de una Fundación de la que ella misma forma parte, junto con otras entidades como el Consejo de Cámaras de Comercio de Catalunya, la Federación Catalana de Cajas de Ahorro, Televisión de Catalunya y Catalunya Radio. Esta Fundación crea esta universidad con el objetivo básico de garantizar la máxima calidad docente, mediante la aplicación de modelos pedagógicos innovadores y utilizando tecnología multimedia e interactiva en cooperación y coordinación con el conjunto del sistema universitario catalán.

La UOC basa su modelo en tres ejes básicos:

- La calidad docente
- La atención personalizada

- El uso de las nuevas tecnologías

La UOC inicia su andadura el curso 1995/96 con dos titulaciones (Psicopedagogía y Ciencias empresariales) y con 200 alumnos que forman un grupo piloto ya que experimentan un nuevo sistema de aprendizaje sin precedentes hasta el momento. La evolución que sigue la universidad hasta el momento presente es la siguiente:

Curso	Titulaciones nuevas	Número de alumnos
1995/96	Psicopedagogía y Ciencias empresariales	200
1996/97	Derecho y Humanidades	1200
1997/98	Informática de gestión e Informática de Sistemas	3500
1998/99	Filología Catalana y Administración de empresas	7500
Previsión de titulaciones para los cursos siguientes		
Licenciatura en Documentación		
Licenciatura en Filología Inglesa		
Ingeniería Informática		
Diplomatura en Estadística		

UNA COMUNIDAD VIRTUAL

Todos los integrantes de la comunidad universitaria de la UOC son usuarios virtuales. Todos y cada uno de ellos utilizan para desarrollar su actividad un equipo informático, de unas características determinadas, conectado a una Intranet que hace las funciones de universidad y posibilita la intercomunicación de todos sus miembros.

Hay varios tipos de usuarios virtuales en la UOC:

- En primer lugar los **estudiantes**, que se hallan distribuidos mayoritariamente por todo el territorio de Catalunya, pero que en algunos casos sobrepasan este límite y están ubicados en otras zonas menos próximas: Islas Baleares, Comunidad Valenciana, Madrid, Andalucía, Extremadura, Canarias, Andorra, Bruselas, etc.
- **Tutores y consultores**, que utilizan el sistema de teletrabajo para su contacto diario con los estudiantes u otros miembros de la comunidad universitaria (profesorado propio, área académica, biblioteca, etc.).
- **Rectorado, profesorado** propio, y personal de **gestión**, que aunque están ubicados en las mismas sedes físicas, desarrollan su labor de la misma manera que el resto de la comunidad.

- Finalmente hay otra serie de usuarios que forman parte de esta comunidad virtual y que dan servicios de soporte al resto de la comunidad universitaria, como son por ejemplo la **Cooperativa Virtual**, que ofrece productos y servicios a precios interesantes a la comunidad de personas que están o han estado vinculadas a la UOC, o la **Galería Virtual**, un espacio de comunicación que La Cooperativa pone a disposición de las empresas que quieran dirigirse a la comunidad universitaria utilizando la tecnología de la UOC: servicios financieros, servicios de consumo o servicios de ocio.

EL CAMPUS VIRTUAL

El Campus Virtual de la UOC actúa como una auténtica universidad. A través de él es posible acceder a todo tipo de acciones y servicios propios de cualquier universidad presencial y sobre todo tener acceso a otros servicios a los que no se podría acceder sino se tratara de una comunidad virtual.

La UOC pone las nuevas tecnologías de la información y de la comunicación al servicio del estudiante y de su proceso de aprendizaje. Estos elementos son el medio utilizado para conseguir los objetivos de formación y aprendizaje de los estudiantes.

El Campus Virtual es el principal espacio de comunicación entre la comunidad de la UOC: permite la relación de los estudiantes entre ellos, de los estudiantes con los profesores y de los profesores entre ellos mismos, y también de todos ellos y el personal de gestión.

En el Campus Virtual, se encuentran las asignaturas. Allí los estudiantes matriculados y el consultor/a forman parte de un grupo. En cada asignatura se dispone de una serie de posibilidades de trabajo: participar en los debates que el/la consultor/a propone, opinar sobre el ámbito de la asignatura en el foro, enviar mensajes electrónicos al profesorado o a los compañeros, participar en actividades docentes de carácter transversal, etc.

También se puede interaccionar con los materiales. Parte de los mismos están ubicados en el Campus Virtual, lo que permite que tengan enlaces con otros materiales propios o con información y documentación complementaria ubicada en Internet.

A través del Campus se recibe también gran cantidad de información sobre otras actividades que permiten al estudiante disponer de elementos suficientes para complementar sus estudios: la Biblioteca, el acceso a Internet, etc.

En el plano extradocente hallamos en el Campus Virtual diversos elementos: un bar, un quiosco donde leer la prensa diaria nacional y extranjera, una cooperativa y tiendas diversas entre otros elementos.

EL MODELO PEDAGÓGICO

La característica que define el modelo pedagógico de la UOC es la no presencialidad. Este modelo permite al estudiante gestionar su propio proceso de aprendizaje.

Los elementos que definen la metodología de la Universidad están interrelacionados de tal manera que constituyen un verdadero sistema integrado con el cual se da el apoyo necesario al usuario en un entorno no presencial.

Estos elementos son: el propio estudiante, los materiales docentes, la acción docente, la evaluación continua, los centros de apoyo, los encuentros presenciales, el Campus Virtual y la **Biblioteca Virtual**.

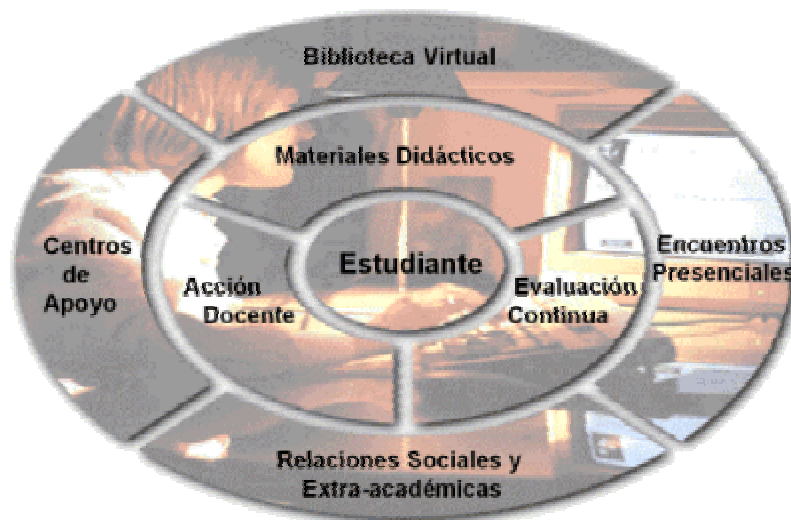


Figura 1. El modelo pedagógico

EL ESTUDIANTE

Es la pieza clave del conjunto. Todos los elementos que forman parte del modelo pedagógico de la UOC se ponen a disposición de los estudiantes, para que estos puedan gestionar su propio proceso de formación. Por eso podemos decir que la metodología de la UOC está centrada en el estudiante:

- A través de la potenciación de métodos activos, que permitan alcanzar el máximo grado de implicación y de motivación de los estudiantes en su propio proceso formativo.
- En el uso de métodos inductivos por parte del profesorado y de los materiales didácticos que aseguran una guía y una orientación que hace que sea difícil que los estudiantes se puedan hallar en situaciones de desconcierto y de aislamiento.

LOS MATERIALES DIDÁCTICOS

Los materiales didácticos de la UOC son los que explican los objetivos básicos a alcanzar de cada asignatura y tienen como objetivo facilitar y estimular el proceso de aprendizaje de los estudiantes y la adquisición de nuevos conocimientos. Son la guía básica en el desarrollo de cada asignatura. Sobre ellos se desarrolla la acción docente y la evaluación. Están diseñados para que cada estudiante pueda ir a su ritmo. Son materiales que tienden a ser multimedia, es decir, combinan diferentes tecnologías disponibles desde una perspectiva de máximo aprovechamiento pedagógico.

LA ACCIÓN DOCENTE

En la UOC, la acción docente respecto de los estudiantes se concreta en dos tipologías de profesorado: los tutores y los consultores. Ambos están coordinados por el profesorado propio de la UOC: direcciones de estudios, profesores coordinadores de curso y ayudantes.

Tutor/a

La tutoría en la UOC se puede definir globalmente como la tarea de hacer un seguimiento de los estudiantes asignados, darles orientaciones generales y aconsejarles de forma individualizada, en todo lo que haga referencia al progreso en sus estudios a lo largo de toda la carrera. El tutor ejerce funciones **de orientación y asesoramiento** de los estudiantes, que tendrá asignados a lo largo de toda su vida académica. En pocas palabras, el tutor/a se convierte en un **referente** de la institución para el estudiante.

Consultor/a

Es un especialista en una materia concreta. Sus funciones primordiales son guiar, estimular y ayudar a evaluar las ganancias del proceso de aprendizaje de los estudiantes respecto a una materia concreta.

Al inicio del semestre el coordinador presenta un Plan docente, que son las pautas de navegación que recomienda para alcanzar los objetivos de la asignatura con un ritmo y un tiempo determinados. El plan docente se elabora para cada una de las asignaturas. Además, el consultor resuelve las dudas que le plantea el estudiante, y verifica su proceso de aprendizaje mediante la evaluación continuada (si decide seguirla) y el examen final.

CENTROS DE APOYO

Como complemento a la actividad virtual se han creado pequeños **centros de apoyo** distribuidos por las distintas comarcas de Catalunya con la finalidad de acoger de forma presencial a los estudiantes, ofrecerles información adicional, apoyo en cualquier problema docente, conexiones al Campus Virtual por si tienen algún problema puntual en su propio ordenador y espacios donde pueden reunirse individualmente o en grupos. Estos centros disponen también de un espacio de biblioteca presencial donde pueden consultar la bibliografía recomendada en soporte físico.

ENCUENTROS PRESENCIALES

Otro complemento presencial lo constituyen dos encuentros **presenciales** de toda la comunidad universitaria que se llevan a cabo un fin de semana, a principio y al final de cada semestre. En estos encuentros los estudiantes tienen la oportunidad de contactar de forma presencial con los profesores, tutores, consultores y también con sus compañeros.

LA BIBLIOTECA VIRTUAL

El modelo adoptado en el diseño del Campus Virtual y el modelo pedagógico diseñado para la comunidad universitaria de la UOC hacia imprescindible la creación de un nuevo modelo de Biblioteca y, por consiguiente, de unos servicios bibliotecarios ágiles y diseñados para aprovechar al máximo las nuevas tecnologías de la información en beneficio de la comunidad universitaria. En un entorno cambiante la biblioteca debe interpretar, anticiparse a los cambios y responder a ellos diseñando nuevos servicios y creando nuevas colecciones con nuevos formatos, si es preciso, que contengan todo tipo de información.

La Biblioteca Virtual de la UOC, es sensible a este nuevo modelo de acción, y su principio básico, es aprovechar al máximo los recursos disponibles o crear aquellos recursos que faciliten la tarea del usuario sin que éste tenga que desplazarse. Este es el motivo por el que la Biblioteca Virtual de la UOC no solo tiene recursos propios, sino que además ofrece la posibilidad de acceder en línea a toda información almacenada en cualquier lugar del mundo.

Por este motivo, definimos la Biblioteca Virtual de la UOC como una "biblioteca sin paredes". Existen tres elementos que hacen de la Biblioteca Virtual de la UOC una biblioteca universitaria diferente: es una biblioteca a distancia, se basa en el uso de las nuevas tecnologías, y es una biblioteca "just-in-time", es decir, ofrece al usuario lo que necesita en el momento que lo necesita y en el lugar que el mismo usuario elige.

Este nuevo modelo de biblioteca hace que el bibliotecario deba centrar más su atención en organizar la información, en tutorizar al usuario y sobre todo en formar en el uso de nuevas herramientas y de nuevos recursos documentales, de tal manera que éste supera las posibles barreras tecnológicas y de uso de la información.

El Proyecto BIBDEL (Libraries Without Walls: The Delivery of Library Services to Distant Users) pone de manifiesto las dificultades tecnológicas y de uso de la información propias de usuarios a distancia y clasifica a estos usuarios en cuatro grupos de menor a mayor, en función de su nivel de conocimientos:

	Habilidades de información pobres	Habilidades de información buenas
Habilidades tecnológicas pobres	1	2
Habilidades tecnológicas buenas	3	4

El Proyecto BIBDEL reconoce que en algunos de los casos objeto de su estudio, los usuarios de enseñanzas a distancia se encontrarían en la categoría 1, mientras que el sistema adoptado por nuestra Biblioteca posibilitaría que cualquier usuario de la misma se pudiera incluir en la categoría 4.

La Biblioteca Virtual de la UOC cuenta con una serie de recursos documentales "ad hoc", y pone en funcionamiento una serie de servicios bibliotecarios adaptados al nuevo perfil de usuario.

Biblioteca virtual = recursos virtuales

La Biblioteca Virtual de la UOC pone a disposición de sus usuarios toda una serie de recursos bibliográficos y documentales que aglutina en una única página principal, además de situarlos en otras ubicaciones acordes con la estructura que ha desarrollado.



Figura 2. Biblioteca Virtual de la UOC

Los recursos virtuales actualmente disponibles en la Biblioteca Virtual son:

El Catálogo

El reto de la Biblioteca Virtual de la UOC (BUOC), ha sido desde un principio articular un modo de hacer llegar a sus usuarios la información y los servicios. Por este motivo, el catálogo de la BUOC tiene una serie de peculiaridades, de las cuales, quizás la más destacable, es que desde el principio es una combinación de documentos en soporte tradicional y en soporte electrónico generados por la biblioteca, la universidad, los servicios de distribución de información o disponibles en Internet y por lo tanto dista mucho de ser un catálogo bibliográfico tradicional, ya que permite la posibilidad de acceder en línea al documento si éste se encuentra accesible en el servidor de la Biblioteca, en el Campus Virtual o simplemente en Internet. Este aspecto se soluciona con la utilización del campo 856 para la catalogación de documentos electrónicos.

Si al aspecto anterior, le sumamos la característica de unos usuarios que acceden desde sus estaciones de trabajo remotas, el catálogo automatizado debe disponer de una interficie amigable y transparente del mismo tipo que el resto de aplicaciones que ofrece la UOC a través de su Campus Virtual, y que, a la vez vaya más allá de los OPACs accesibles por Telnet o por los diferentes emuladores de terminal en funcionamiento hasta hace poco tiempo. Un nuevo producto en web, soluciona en parte este aspecto: el acceso a la descripción del material bibliográfico desde una interficie muy amigable.

A partir de esta interficie por web, se desarrollan otras aplicaciones que permiten pedir préstamos en línea y complementar la información bibliográfica con resúmenes y sumarios de los documentos además de acceder al documento completo como hemos mencionado anteriormente.

El préstamo en línea

Un aplicativo desarrollado en PERL como complemento a la interficie por web del catalogo, ofrece al usuario interesado en un documento la posibilidad de pedirlo en préstamo tan solo seleccionando un icono. Este aplicativo, selecciona los datos del usuario a partir de su conexión al Campus Virtual (nombre, apellidos, dirección, tipo de usuario y DNI) y los campos básicos de la descripción bibliográfica (autor, título, edición y el número de registro bibliográfico) generando un formulario en donde el usuario lo único que debe hacer es seleccionar una de las tres opciones de recogida del documento: a domicilio, en un centro de apoyo de la Universidad, o en una dirección alternativa, como la laboral, la de fin de semana, vacaciones, etc. Una vez cumplimentada esta opción el sistema genera automáticamente un comprobante de su petición.

Complementos a la información bibliográfica

El ofrecer al usuario servicios tradicionalmente presenciales de forma virtual, abre un proceso de reflexión sobre estos servicios más allá de la posibilidad de pedir préstamo de documentos en línea, centrandolo la atención principalmente en los contenidos de estos documentos.

Estos contenidos son de índole diversa: por una parte, se trata de materiales complementarios a las asignaturas en formato electrónico, y por otra parte sumarios y resúmenes de documentos que facilitan al usuario el hecho de "hojear" el documento antes de decidir pedirlo en préstamo.

Otro aspecto que se ha tenido en consideración es el de cómo ofrecer información sobre los contenidos de las diferentes publicaciones periódicas, cuando las posibilidades de desplazarse a una biblioteca dada la dispersión geográfica de nuestros usuarios no son las mismas que para los usuarios de una biblioteca universitaria presencial.



Figura 3. Catálogo de la UOC

El resultado de la reflexión fue, en el caso de documentos físicos proceder al escaneado, procesamiento y volcado en el servidor de la Biblioteca, de los sumarios y los resúmenes de dichos documentos, y en el caso de publicaciones periódicas la suscripción de bases de datos de publicaciones a texto completo, con el subsiguiente ahorro de coste y espacio y en su defecto el procesamiento de los sumarios y distribución electrónica de éstos entre los usuarios interesados.

Hemeroteca

La Hemeroteca se diseñó pensando en una doble posibilidad, el acceso en línea a publicaciones completas, o el acceso a publicaciones que no estaba en formato electrónico.

En el primer caso se han contratado los servicios de distribuidores de publicaciones accesibles a texto completo que permiten acceder a los contenidos de unas 700 publicaciones periódicas especializadas en los estudios y especialidades de la UOC. En el caso de publicaciones no disponibles en línea, se ha optado por el acceso a bases de datos de sumarios ubicadas en otros servidores y/o por la suscripción tradicional y el procesado del sumario de cada número recibido. A la vez, desde la descripción bibliográfica y desde el índice de la publicación se puede acceder, si existe, al web de la publicación, a sus foros de debate o a su propia base de datos. Finalmente, y como complemento se ofrece al usuario la posibilidad de suscribirse a la lista de distribución de la publicación y recibir en su buzón de correo electrónico el sumario del último ejemplar recibido antes de que éste llegue a la biblioteca física después de ser procesado.

Bases de datos de textos electrónicos

A las puertas de siglo XXI, la biblioteca no es solo transmisora de información, sino que adquiere una nueva faceta de generadora y distribidora de información. Esta faceta contempla la generación y/o preservación de documentos complementarios a las asignaturas o relacionados con ellas. Si a esta faceta le sumamos el contenido de los sumarios de revista y los sumarios y resúmenes de los documentos físicos, es evidente que la Biblioteca de la UOC ofrece información más allá de la estrictamente ofrecida por un catálogo bibliográfico. Por todo ello la BUOC crea su propia base de

datos para que pueda contener toda la información electrónica generada por los procesos mencionados.

En estas bases de datos se albergan documentos electrónicos de producción propia y documentos electrónicos obtenidos por convenios empresariales. Cabe destacar también los enlaces desde el Catálogo de la Biblioteca a documentos electrónicos ubicados en Internet.



Figura 4. Documento electrónico

Motor de búsqueda

Como solución previa a la adquisición de un gestor de bases de datos documental, que se justificaría en una organización con un gran volumen de documentos, se ofrece a los usuarios de la biblioteca la posibilidad de buscar mediante un motor de búsqueda, en todo este conjunto de documentos.

Este motor, con las mismas características que el popular motor "Altavista", permite a los usuarios acceder a los contenidos de los documentos de forma ponderada en función de la pertinencia de los mismos y su posterior recuperación, con un valor añadido: la posibilidad de buscar entre los encabezamientos de materia importados desde el catálogo y utilizados como "METATAGS" en las cabeceras o "heads" de estos documentos, en HTML, característica que permite complementar las funcionalidades del catálogo.

Biblioteca virtual = servicios virtuales

Los servicios que la Biblioteca Virtual ha desarrollado hasta el momento son:

Información Bibliográfica

El servicio de Información Bibliográfica ofrece una atención personalizada y directa. Resuelve dudas sobre los diferentes servicios de la Biblioteca y sobre la utilización de recursos. Se encuentra en todas las páginas de la Biblioteca Virtual mediante buzones de correo electrónico (hay uno por cada servicio), formularios o mensajes de correo allá donde se creen necesarios. En la respuesta al

usuario se combina tanto la invitación a la conversación (chat), servicio integrado en el Campus Virtual, como el correo electrónico. La Información Bibliográfica se ofrece por diferentes vías:

Preguntas = Pregúntanos!

Como su propio nombre indica, este servicio de Información Bibliográfica anima al usuario a preguntar sobre cualquier servicio de la Biblioteca. Se accede a él desde la página de Información de la Biblioteca que actúa como Página principal, es decir, la página desde donde el usuario tiene, en una sola pantalla, todos los servicios que la Biblioteca le ofrece. Se trata de un formulario con el que se intenta estar lo más cerca posible del usuario, por ello se le indica que pregunte en lenguaje natural, el motivo de su duda y se le responde en menos de 24 horas.

Buzón de Información Biblioteca

En este caso se genera un mensaje electrónico dirigido a Información Biblioteca. A este buzón se accede desde diferentes páginas de la Biblioteca. En el caso de que se reciba una pregunta sobre un servicio en concreto se retransmite el mensaje al buzón correspondiente desde donde se le contesta. Los límites de respuesta son, asimismo, de un máximo de 24 horas. Este buzón recibe también todas las preguntas que se generan desde la Biblioteca del web externo de la universidad.

Buzones especializados

Se accede a ellos por diferentes vías y están dirigidos a los servicios concretos de la Biblioteca: préstamo, obtención de documentos, documentación, etc. Desde la página de información, se ofrece el listado de todos ellos con una breve explicación sobre a los servicios a los que van dirigidos. Los buzones especializados están situados en las páginas de los servicios a que hacen referencia.

Mostrador Virtual de Información

Uno de los servicios más utilizados y más completos dado que reúne tanto obras de referencia de tipo general y especializado, como guías y recursos de interés para el ciudadano. Desde este servicio se puede acceder a enciclopedias a texto completo (Britannica Online, Gran Enciclopedia Catalana, entre otras), a diccionarios, estadísticas, atlas, etc. Es un espacio de consulta común para todos los usuarios, independientemente del estudio o del tipo de usuario. Como complemento, y mediante una red de enlaces, desde cualquier apartado general se accede a las fuentes especializadas, es decir, desde el apartado "Diccionarios" del Mostrador Virtual, el usuario encuentra el enlace directo a los diccionarios especializados en Economía y Empresa, o en Informática, etc., que se encuentran también en los apartados especializados por estudios de la Biblioteca.

Desde el Mostrador Virtual de Información, el usuario encuentra además el enlace a aquellas páginas más frecuentemente consultadas, como por ejemplo: el quiosco virtual (la prensa diaria en formato electrónico), las bases de datos y las publicaciones oficiales. Vale la pena destacar que todos los recursos que se ofrecen desde esta opción, o desde cualquier opción de la Biblioteca no se limitan exclusivamente a ser un mero listado sino que de cada uno de ellos se ofrece un resumen del contenido, con anotaciones comunes a todos ellos, es decir, se indica si es un recurso a texto completo o no, la lengua del recurso, su alcance cronológico, su localización, etc. Todo ello para facilitar la búsqueda e informar al usuario de la naturaleza del recurso al que se va a conectar. Desde la Biblioteca se tiene muy en cuenta que el estudiante no tiene mucho tiempo para investigar, e intenta colaborar al máximo en este sentido.

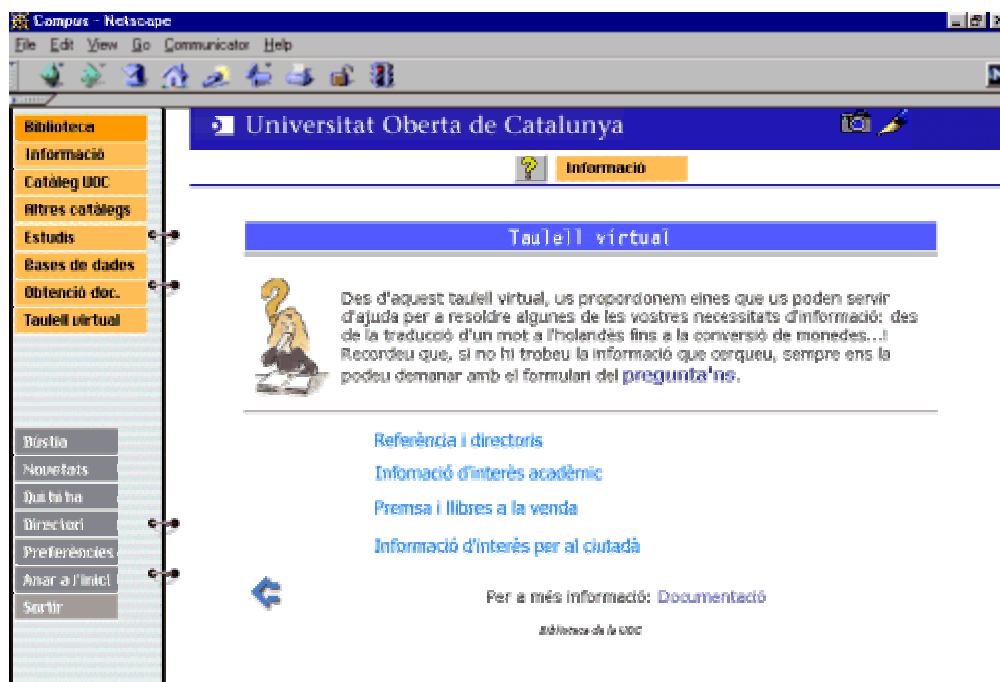


Figura 5. Mostrador virtual

Documentación

El servicio de Documentación pone a disposición de los usuarios la documentación electrónica relacionada con los estudios, las líneas de investigación del profesorado (comercio electrónico y propiedad intelectual, entre otros) y otras especialidades de la UOC (educación a distancia, Internet, etc.). El servicio de Documentación engloba tanto la gestión de los recursos localizados en Internet relacionados con los estudios y actividades de la UOC, como la selección, suscripción y utilización de bases de datos.

Recursos de Internet

La selección de recursos de Internet, gratuitos o no, es ya hoy en día práctica habitual en todas las bibliotecas universitarias. En la Biblioteca de la UOC no hay un espacio diferenciado para este tipo de documentos sino que están plenamente integrados con el resto de los servicios e instrumentos que se ofrecen desde la Biblioteca. Un ejemplo claro de este tratamiento se produce en la opción "Estudios".

Estudios

En la opción Estudios se encuentran todos los recursos y servicios de la Biblioteca relacionados con cada uno de los estudios impartidos en la Universidad. La mayoría de ellos proceden de Internet.

Cada Estudio genera una presentación de los recursos parecida aunque no igual. Casi todos ellos contienen como mínimo los siguientes elementos:

- Enlace directo a la bibliografía recomendada para cada asignatura
 - * Hemeroteca
 - * Selección de bases de datos especializadas
 - * Obras de referencia especializadas
 - * Recursos organizados por ramas específicas de cada estudio
 - * Enlace a la página de cada Estudio en particular
 - * Buzón de información

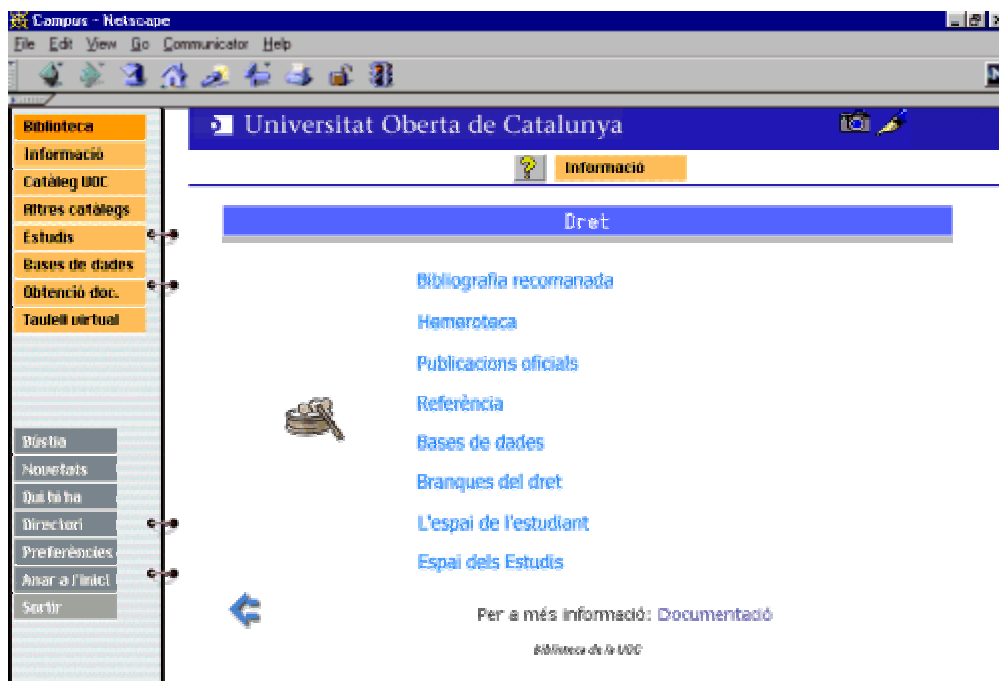


Figura 6. Recursos de los Estudios de Derecho

Una de las opciones que se ofrecen en todos los estudios, es la selección de recursos de Internet, en la que cabe destacar la colaboración entre la biblioteca y el personal docente, que participa activamente sugiriendo recursos o suscripciones a bases de datos que se consideran interesantes para algún estudio o asignatura.

Bases de datos

Otra de las funciones del servicio de Documentación es la común a otras bibliotecas universitarias: el apoyo al usuario en la búsqueda de documentos. Para ello se han seleccionado y/o suscrito diferentes bases de datos. La política de la Biblioteca de la UOC, es la de suscribir exclusivamente bases de datos a texto completo para facilitar al usuario la selección y la inmediata visualización de aquellos artículos que sean de su interés. Actualmente se pueden consultar, a través de las bases de datos a texto completo suscritas, más de 700 títulos de revista. De todas ellas se elabora un manual de utilización y se adjunta el listado de las publicaciones que vacía.

Como complemento a las bases de datos a texto completo, se ofrecen también **bases de datos bibliográficas** localizadas en Internet. Desde estas bases de datos y para facilitar el acceso al texto completo, se ofrece un enlace directo al servicio de Obtención de Documentos.

A las bases de datos se accede desde una página general, donde se encuentran organizadas por temáticas y también por orden alfabético. En cualquier caso, y como ya se ha indicado a lo largo de esta ponencia, el usuario conoce el tipo de datos que va a obtener a través del resumen y la descripción que se hace de cada una de ellas.



Figura 7. Bases de datos

Petición de búsqueda

Su función principal es la de colaborar en la búsqueda de documentación:

En el caso de que el usuario no haya encontrado la documentación necesaria, por desconocimiento de los instrumentos o por no hallar en los fondos lo que realmente necesita, la Biblioteca pone a su disposición y anima a utilizarlo el formulario "Petición de Búsqueda". Si se trata de desconocimiento en el uso de los servicios que se ofrecen, se envía la información necesaria ya sea a base de instrucciones concretas sobre la búsqueda pedida o a través de instrucciones más generales, según la petición.

El servicio de Documentación tiene además acceso y subscripción a numerosas bases de datos no accesibles desde el Campus Virtual. Por regla general son bases de datos no accesibles por Internet o que no ofrecen tarifa plana. En todos estos casos se envía, directamente al usuario, el documento solicitado o las citas bibliográficas que ha generado la búsqueda.

Difusión selectiva de la Información (DSI)

El servicio de "Petición de búsqueda" lleva asociado un **DSI** cuando el usuario así lo solicita. Generalmente, es el servicio más demandado por el profesorado, los tutores y los consultores, la mayoría de ellos implicados en distintos trabajos de investigación. Se ofrece un DSI lo más personalizado posible, es decir, es el propio usuario el que define el perfil de su búsqueda, el alcance cronológico, la lengua, el tipo de registro (sólo texto completo o texto completo y registro bibliográfico), las bases de datos de mayor interés y la frecuencia de búsqueda.

Servicio de Obtención de Documentos

El Servicio de Obtención de Documentos es uno de los pilares básicos de la Biblioteca de la UOC y trabaja en estrecha colaboración con el servicio de Información Bibliográfica y Documentación. El servicio está plenamente integrado en todas las opciones en las que sea necesaria su intervención para que el usuario acceda al documento final, como por ejemplo

"Bases de datos", "Hemeroteca" y "Otros catálogos". Así mismo tiene página y pastilla propia dentro de la Biblioteca Virtual donde se ofrece toda la información necesaria para su uso: dos formularios de petición de documento (libro y capítulo de libro o artículo), las tarifas que genera el servicio y un enlace a la ley de propiedad intelectual.

Este servicio ofrece al usuario diferentes opciones para recibir el documento, aunque la más habitual es recibir el documento por correo electrónico. La Biblioteca de la UOC ha desarrollado una aplicación propia, TED (Transmisión Electrónica del Documento) que permite enviar a los usuarios sus demandas en formato TIFF y que es compatible con el programa ARIEL, usado en muchas bibliotecas y centros de documentación. De cualquier modo se mantienen las vías tradicionales, por correo o fax, cuando el usuario así lo solicita.

Préstamo de documentos

Hemos hablado ya de este servicio en el apartado de recursos virtuales, ya que su desarrollo ha sido especial dadas las características del usuario virtual.

Como apoyo y complemento a estas características de usuario, la BUOC ha establecido convenios con algunas universidades catalanas (Universidad de Barcelona, Universidad de Lleida, Universidad de Girona, Universidad Rovira i Virgili) para evitar que la dispersión geográfica sea un problema para ellos. Mediante estos convenios los usuarios de todas estas instituciones mencionadas gozan en todas ellas de los mismos privilegios y pueden hacer uso de los servicios bibliotecarios, y por consiguiente del servicio de préstamo de documentos.

CONCLUSIÓN

La Biblioteca Virtual de la UOC, dadas las características de la universidad de la que forma parte, ha desarrollado toda una serie de recursos y servicios documentales, de forma virtual, y los pone a disposición de sus usuarios evaluando constantemente el uso y la opinión que ellos tienen de los mismos, con la finalidad de mejorarlos, complementarlos, o incluso substituirlos por otros más acordes con sus intereses y necesidades.

BIBLIOGRAFÍA

Brophy, Peter, et al. *Acces to Campus Library and Information Services by Distant Users: Final Report*. BIBDEL. Libraries without walls: The delivery of library services to distant users. United Kingdom : CERLIM, 1996

Enrech, Marta. David Maniega, Jordi Serrano, Núria Comellas. "[La gestió del document electrònic: l'experiència de la Biblioteca de la UOC](#)". En: Jornades Catalanes de Documentació, 6es. Págs. 115-130. (Consulta 14.09.98)

Ensor, Pat. *The Cybrarian's Manual*. Chicago and London : American Library Association, 1997
Fleming, Jenifer. "[Intranets in Libraries](#)". Internet Trend Watch for Libraries. (1996, vol. 1, núm. 3, agost). (Consulta 14.09.98)

Fleming, Jenifer. "[Virtual Library Service](#)". Internet Trend Watch for Libraries (1996, vol. 1, núm. 1, june). (Consulta 14.09.98)

Ginsberg, Judy. *La bibliothèque de droit universitaire virtuelle nationale*. Nouvelles de la bibliothèque nationale, Juillet-Août 1996, vol. 28, nos. 7-8 pags. 11-12

Klemperer, Katharina and Stephen Chapman. *Digital Libraries: a Selected Resource Guide*. Information Technology and Libraries. Volume 16, Number 3, September 1997. (Consulta 12.09.98)

- Lesk, Michael. *"Bibliotecas digitales"*. Investigación y Ciència. (1997, mayo, págs. 50-53)
- Maniega, David; Jordi Serrano. *"El Préstec de documents en un campus virtual generant un nou concepte de Biblioteca"*. En: Jornades Catalanes de Documentació, 6es. Págs. 311-315. (Consulta 14.09.98)
- Millin, Carol Mc. *Virtual Libraries for the U.S. Army Corps of Engineers*. En: USACE Virtual Libraries – A Visual Paper. Updated: 26/08/97. (Consulta 12.09.98)
- Pérez, Adoració. *"La biblioteca del futur"*. En: Jornades Catalanes de Documentació, 6es. Págs. 633-643. (Consulta 14.09.98)
- Pérez, Adoració. Jordi Serrano, Marta Enrech. *"La Biblioteca Virtual de la Universitat Oberta de Catalunya : un nuevo concepto de biblioteca"*. En: *Expo@Internet*. Jornadas profesionales sobre Internet, Intranet e Infovía. Barcelona, 1-4 de octubre de 1997. Págs. 215-219. (Consulta 14.09.98)
- Roll, Reidar. *Tendències internacionals en l'aprenentatge obert i a distància*. Barcelona: UOC, 1995
- Sangrà, Albert, Josep M. Duart, Lourdes.Guàrdia, *La formación no presencial en un entorno empresarial cambiante*. Comunicación presentada en Ibermeritel 97. San José de Costa Rica, noviembre 1997
- Stoffle, Carla J. *The emergence of education and knowledge management as major functions of the digital library*. Follet Lecture Series. (Consulta 14.09.98)
- Stoffle, Carla J., Robert Renaud, and Jerilyn R. Veldof. *Choosing Our Features*. College and Research Libraries, 1996, vol. 57, num. 3, págs. 213-232
- The Virtual Library : visions and realities*. Edited by Laverna M. Saunders. London : Meckler, 1993
- Wynne, Peter, et al. *Acces to Campus Library and Information Services by Distant Users : Preliminary Studies*. BIBDEL. Libraries without walls: The delivery of library services to distant users. United Kingdom, CERLIM, 1996