

El préstec de documents en un campus virtual: generant un nou concepte

David Maniega Legarda (dmaniega@uoc.edu)

Jordi Serrano Muñoz (jserrano@uoc.edu)

- Resum
 - Introducció
 - Contingut dels documents
 - La interfície per web
 - La gestió de les comandes
 - El temps de resposta
 - Entrega o recollida del document
 - Pròrrogues
 - ...o el sistema tradicional
 - Conclusions
-

RESUM

El préstec de documents és un dels pilars fonamentals de la biblioteca per donar suport a l'estudi, docència i recerca. A la Biblioteca de la Universitat Oberta de Catalunya, la diferència principal respecte a altres biblioteques universitàries, és el nou concepte virtual sense parets, i aquest concepte s'estén també a aquest servei de préstec.

Els usuaris no han d'accedir necessàriament a un espai físic per consultar les fonts d'informació disponibles, ni per endur-se documents en préstec. Des de casa, i de manera remota, poden demanar els documents en els que estiguin interessats, des del mateix catàleg i sense cap tipus d'intermediari gràcies al desenvolupament d'un nou servei de préstec de documents, que genera alhora un nou model dins d'un campus virtual.

El nostre propòsit és explicar l'experiència d'aquest model pioner a Espanya amb tots els processos que genera, fent veure les possibilitats de millora en el servei de préstec de documents que poden

aportar les noves tecnologies a les biblioteques, inmerses cada cop més en un futur sense fronteres.

INTRODUCCIÓ

La biblioteca de la UOC, encara que es defineix com a virtual, en certs aspectes ha de donar respostes innovadores a serveis de biblioteca tradicional. Un d'aquests serveis és el préstec de documents físics.

La dispersió geogràfica dels nostres usuaris i de les biblioteques de la Universitat, afegit a la no presencialitat dels estudis que s'imparteixen a la UOC, ens porta a donar noves opcions de préstec encaminades a portar la Biblioteca a l'ordinador de l'usuari.

De la mateixa manera que a les biblioteques presencials, on l'usuari pot fullejar els documents abans de demanar-los en préstec, la Biblioteca de la UOC havia de buscar un sistema de com orientar a l'usuari sobre el contingut dels documents seleccionats.

També, l'implementació del catàleg de la biblioteca per mitjà d'una interfície de Web (Virtua Web Gateway de VTLS), facilitava l'accés als nostres fons bibliogràfics, però no resolía en una primera versió la possibilitat de demanar els documents en línia.

Un darrer aspecte a resoldre, era evitar la diferència entre els usuaris amb una biblioteca a la seva comarca i usuaris que no disposaven d'aquest servei, per tant es feia evident la necessitat de dipositar els documents de forma ràpida a qualsevol població de Catalunya.

CONTINGUT DELS DOCUMENTS

Abans de fer la petició, l'usuari pot consultar el sumari del llibre així com un resum del contingut de cara a orientar la seva selecció, Aquesta solució s'ha realitzat utilitzant el reconeixement òptic (OCR) i conversió en HTML, del sumaris i del resums o comentari de les obres de la bibliografia recomanada pel professorat dels diferents estudis. Aprofitant l'aplicació per web del catàleg i les possibilitats de l'etiqueta 856, l'usuari té la possibilitat de fullejar el seu contingut en el sumari i en el resum de la mateixa forma que en una biblioteca presencial. Sobre aquest aspecte consulteu la comunicació sobre la gestió de documents electrònics en aquestes mateixes jornades.

LA INTERFÍCIE PER WEB

A partir de la Gateway del catàleg i de la matriu de connexió al Campus Virtual, nosaltres podem conèixer qui és l'usuari que consulta el catàleg. Amb aquestes dades es va desenvolupar una aplicació paral·lela amb Oracle Web Server i PL-SQL, que permet a l'usuari demanar el document tant sols pitjant una icona i sense haver de saber a quina de les biblioteques de la UOC es troba disponible.

Al clicar la icona, l'aplicació genera un formulari amb les dades del document i les dades de l'usuari recollides per la seva connexió al campus, on se li ofereix la possibilitat d'entrega a l'adreça habitual, una adreça alternativa o bé la recollida en una de les biblioteques de la UOC, a la vegada que disposa d'altres opcions com indicar l'horari d'entrega, etc. (figura 1).

Universitat Oberta de Catalunya

Solicitud de préstec

Dades de l'usuari

Nom: David Macià Legarda
DNI: 2018032929

Dades del llibre sol·licitat

Títol: Biblioteca de informàtica avançada

Si voleu rebre el llibre al vostre domicili, cliqueu la primera opció, on apareixen les dades del vostre domicili habitual. Si voleu rebre-ho a l'adreça habitual de tramessa o voleu canviar aquesta, cliqueu la segona opció. Si voleu passar a recollir-lo a un dels centres de suport de la UOC, trieu quin d'ells voleu i marqueu la tercera opció.

Dades de tramessa del llibre

Adreça habitual
Adreça: Passatge de la Fina, 18-20, 4t 1a, Barcelona, 08032

Adreça alternativa
Adreça: Diputació, 219
Horari: de 9:00 a 18:00 h

Centre de Suport
Seu Diputació

Sol·licitar llibre Restaurar valors

Figura 1. Opció de demanar en préstec i formulari

Quan l'usuari envia la comanda de préstec, es genera un resguard amb les dades del que ha demanat. Se li indica que esperi la confirmació de la Biblioteca respecte a la seva comanda per tal d'assegurar-ne la recepció a domicili o la disponibilitat per recollir-lo a la biblioteca d'un centre de suport. Tota aquesta informació queda dipositada en el nostre servidor de Web per tal de ser gestionada.

LA GESTIÓ DE LES COMANDES

Per a processar les comandes de préstec, es va optar per un servei de gestió del préstec centralitzat ja que ens permetia tractar de forma més àgil la disponibilitat dels documents. La base de dades on es dipositen les comandes es consulta i processa tres cops al dia (9, 14 i 19 hores).

Aquesta gestió, es realitza també per mitjà de la interfície de web combinada amb la consulta en línia del catàleg; en aquest cas com a qualsevol altre instal·lació amb programari VTLS. Un cop s'ha realitzat la reserva a l'usuari, l'aplicació, automàticament genera missatges de resposta, indicant l'estat de la seva comanda a l'usuari i amb còpia a la biblioteca propietària del document.

Segons l'estat del document, l'aplicació genera diferents tipus de resposta:

- Accepta (es pot passar a recollir el document o o bé se li envia a domicili)
- Denega (ha de retornar documents o ja excedeix el límit de préstecs)
- Esborra (per a duplicat de comandes, etc.)
- Reserva (si hi ha moltes reserves pel mateix document, se l'informa que se li ha reservat i se l'afegeix a la cua d'espera amb el número d'ordre "n")
- Opció múltiple:
 - Disponible a un altre centre de suport diferent (suposa una demora en l'entrega)
 - Llibre exclòs de préstec

- Cua de reserves massa gran (es denega la petició per masses reserves i se li diu que faci la seva petició en un altre moment).

Quan l'usuari ha rebut la confirmació de la Biblioteca, el reb a domicili en 24-48 hores, o disposa de vuit dies per recollir el document, si ha triat l'opció de recollir en un centre de suport.

EL TEMPS DE RESPOSTA

La majoria dels nostres estudiants es connecten al Campus a darrera hora de la tarda o a la nit; el 53,3% de les comandes són entre les 7 de la tarda i la mitjanit, o sia, els usuaris fan les seves peticions mentre la Biblioteca "dorm". La gestió és realitza a l'endemà, i quan l'usuari es torna a connectar al Campus, aquest ja té la resposta de la biblioteca. Per tant, en un màxim de 24 hores l'usuari té una resposta sobre la seva comanda.

ENTREGA O RECOLLIDA DEL DOCUMENT

Per a fer arribar el document a domicili amb un màxim de 48 hores, s'utilitza un servei de cartera extern a la UOC. Per paliar la diferència entre els usuaris amb centre de suport a la seva comanda dels que no en tenen; a aquests darrers, l'enviament és a càrrec de la Biblioteca per mitjà del sistema de cartera, i el retorn a càrrec de l'usuari. Si l'usuari té biblioteca de centre de suport a la seva comarca i vol que se li enviï el document a casa seva, les despeses d'enviament i de retorn del document van al seu càrrec. El tipus de retorn, en qualsevol cas, sempre el tria l'usuari: o bé deixa el document al centre de suport que li vagi més bé independentment d'on sigui el document o enviar-lo pel mateix servei de cartera de la Universitat o per un altre procediment alternatiu com ara missatger o correus.

En qualsevol cas, per facilitar el retorn, s'adjunta un full informatiu amb les dades de retorn i amb informació de les possibilitats de retorn abans esmentades. S'inclou en la tramesa unes etiquetes amb les adreces de les biblioteques on es pot realitzar el retorn, en el cas de que l'usuari utilitzi el servei de cartera o un altre enviament alternatiu.

PRÒRROQUES

Per a prorrogar documents, l'usuari disposa d'un formulari on només ha de indicar el codi de barres dels documents a prorrogar. Pel mateix sistema que s'utilitza per notificar el préstec, l'usuari rep la confirmació o denegació de la pròrroga en la següent connexió al campus virtual.

...O EL SISTEMA TRADICIONAL

També es pot tramitar una gestió de préstec físicament anant a qualsevol de les biblioteques repartides per Catalunya (5 a octubre de 1997). Allà mateix pot anar a la prestatgeria i agafar els documents que necessiti fins un màxim de tres. El préstec té una durada de 14 dies prorrogables dues vegades si no hi ha cap altra sol·licitud. Malgrat tot es recomana als usuaris procedir a reservar els documents per mitjà de la web, ja que hi ha la possibilitat de que el document surti en préstec mentre es va a cercar-lo, possibilitat que s'elimina si es fan les reserves en línia.

CONCLUSIONS

La biblioteca de la Universitat Oberta de Catalunya, es va trobar davant el repte de donar solucions virtuals a un servei tradicional dins de qualsevol biblioteca tradicional com és el préstec de documents. La dificultat residia en la forma d'ofertar i integrar aquests servei en un entorn telemàtic i no presencial.

La solució ha estat la conjugació dels recursos tradicionals com són les biblioteques i els documents físics amb l'entorn virtual del catàleg dins del campus de la UOC.

La facilitat d'accés i consulta del catàleg per mitjà de la interfície web, ha estat complementada amb la informació sobre els sumaris i resums dels documents, a la vegada que s'ha desenvolupat una aplicació paral·lela al catàleg que genera la comanda del préstec, sense que l'usuari hagi d'escriure les dades.

També la utilització massiva del correu electrònic dins del campus per a qualsevol relació amb la universitat, ha permès superar la barrera de la no presencialitat. La correspondència entre la biblioteca i els usuaris per a temes de préstec ha estat de 1,8 missatges per préstec. Aquesta relació virtual amb l'usuari ens ha permès una atenció personalitzada constant. Cal destacar la escassa morositat dels nostres usuaris que no supera el 3% dels préstecs.

La diferència horària entre l'activitat docent i la biblioteca ens permet respostes en un màxim de 28 hores i l'entrega de documents a domicili, es realitza en un temps màxim de 48 hores, dades considerades raonables per part dels nostres usuaris.

Les comandes de préstec per mitjà de la web han significat el 88,5% del total de préstecs del curs 1996-1997.

Actualment, estem estudiant millores a aquest procediment, preveient el ràpid creixement dels nostres usuaris potencials i l'augment en la oferta d'estudis durant els propers tres cursos acadèmics, que faciliti encara més el sistema de comandes i la gestió dels documents.