

## JOSEP MANUEL RODRÍGUEZ GAIRIN

Jefe de la Unidad de Documentación de las Bibliotecas de la Universidad Politécnica de Catalunya.

[josep-m@biblio.bib.upc.es](mailto:josep-m@biblio.bib.upc.es)

<http://escher.upc.es/josep-m/home.htm>

Entrevista realizada por: **M. JOSE GIMENO, PILAR MONTAÑANA, M. FERNANDA PESET**

### *E. Formación y origen. Reflexiones de la formación del personal bibliotecario y documentalista en Barcelona.*

G. En 1986 comencé en este área aunque provengo de las ciencias de la salud. Inicialmente yo estaba estudiando medicina, y empecé a trabajar como documentalista en la Universidad de Barcelona. Mi experiencia puede extrapolarse a compañeros de otras áreas como por ejemplo químicas. En aquel momento se estaban introduciendo los servicios de teledocumentación en las bibliotecas y se pensó que quien mejor podía llevar a cabo este tipo de servicios eran los especialistas de cada materia.

Como estudiante gozaba en ese momento de una beca de colaboración en bibliotecas y pensaron que mi perfil coincidía con lo que necesitaban: un médico interesado en las bibliotecas que le gusta la informática. Para hacer búsquedas bibliográficas en bases de datos médicas es necesario conocer la terminología médica que utilizan las bases de datos y los usuarios, y manejar con soltura los medios técnicos. Evidentemente, éste es un contexto parcial, pero se podría aplicar a muchos centros. La entidad que aunó todo esto fue el Consorcio de Información y Documentación de Cataluña, (el que ahora es el Instituto de Estadística de Cataluña) con un patrocinio del Fondo Social Europeo. Se organizaron unos cursos de un año de duración dirigidos a gente en situación de paro que estuvieran más o menos relacionados con empresas, para poner en marcha servicios de documentación al servicio de éstas.

No sólo eran para empresas privadas, también se incluían Universidades. De aquí salió personal cualificado como por ejemplo el del Centro Reina Sofía, cuyas documentalistas surgieron de este curso. Yo fui de la primera promoción. Estuve durante un año estudiando y a raíz de ello se me reconoció titulación, aunque no era una titulación específica ni formalmente homologada. Los profesionales al frente del curso tampoco venían exactamente del mundo de la biblioteconomía -Tomás Baiget, Vicent Meléndez-, aunque, en las clases también participaron profesionales de ese campo. A raíz de esto los teledocumentalistas aquí formados nos fuimos

introduciendo en las universidades. Los servicios iniciales de teledocumentación que nacieron en la Universidad de Barcelona estaban al cargo de personas vinculadas directamente a la materia de la que se estaban ocupando.

### *E. Experiencia profesional posterior*

G. Como becario estuve tres años en la Biblioteca de la Facultad de Medicina. Tras este curso que he citado se me encargó crear el servicio de teledocumentación de la División de Ciencias de la Salud que poco a poco fue evolucionando con la introducción de la base de datos MEDLINE en CDROM. Tres años después se me ofreció la posibilidad de trabajar en la Universidad Politécnica de Catalunya. Allí el proyecto era más ambicioso. No se hablaba de teledocumentación concretamente, sino que se trataba de un servicio de documentación. No sólo integraba el acceso a bases de datos en línea, sino que incluía la posibilidad de crear una red de CDROMs, e integraba la posibilidad de vincular todo esto a un servicio de obtención de documentos centralizado. La idea era que el servicio fuera capaz de facilitarle la información y el documento primario. En la Universidad Politécnica de Catalunya entré en el año 1991.

Paralelamente a todo esto, mi desarrollo profesional ha ido siempre muy ligado a dos facetas: por una parte la programación. Me gusta mucho programar, he sido autodidacta en todo. Y por otra, en relación con temas de documentación, he participado activamente en muchos cursos de formación, que se han ido organizando a través de instituciones como la Sociedad Catalana de Documentación (SOCADI), Colegio de Bibliotecarios y Documentalistas o Universidades. Estos cursos han ido dirigidos hacia técnicas de teledocumentación, después a todo lo relacionado con el mundo de la documentación y las bases de datos y actualmente con INTERNET.

En la Universidad Politécnica de Catalunya el trabajo es más complejo: organizar la gestión de todo el servicio de documentación, lo que significa la interrelación de cuatro personas, y organizar una gestión técnica, de fases y administrativa simultáneamente.

E. UPC: Estructura general y origen.

G. La UPC es una universidad que nació hace 25 años. En principio eran una serie de facultades independientes, algunas de ellas con una larga tradición histórica. Fruto de una serie de acuerdos se unieron en una sola universidad. La potenciación de servicios centrales se ha producido en los últimos diez años. Habían existido bibliotecas separadas en cada uno de los centros, muchas de ellas tenían un jefe de biblioteca pero no reconocido, ya que había mucha participación por parte del profesorado en las técnicas de gestión. Los servicios centrales de la UPC planificaron crear un conjunto de bibliotecas coordinadas con una estructura central. Para ello, entre los años 89 y 90 se contrató la figura del director de biblioteca, Lluís Anglada. Un año después ya se había diseñado una la estructura jerárquica que contemplaba :

-unos servicios centrales, cuya finalidad primera era unificar los pequeños catálogos automatizados que se habían ido elaborando en uno común;

-unos servicios técnicos con un responsable al frente y a cuyo cargo se definen cinco unidades de trabajo:

1. Adquisiciones,
2. Catalogación,
3. Gestión de recursos y proyectos (dedicada principalmente a obras, mobiliario, estructura de las bibliotecas),
4. Automatización (gestionando todo lo referente a catálogo colectivo y máquinas, sobre todo)
5. Documentación, (de la que me responsabilizo).

Lluís Anglada diseñó un plan estratégico de actuación, el denominado programa Leibniz. Gracias a él fue posible poner en marcha todo este conjunto de servicios, y permitió estructurar todas las bibliotecas. Así se definió que las 15 bibliotecas tuviesen un director común, un catálogo colectivo y unos servicios técnicos que no suplantaban, inicialmente, a los servicios técnicos de cada una de ellas. Es decir, no es que se catalogara o realizaran las adquisiciones de forma centralizada, sino que se intentaba utilizar esos servicios técnicos como soporte a las bibliotecas.

En el caso concreto de documentación así era. Cuando se montó el servicio, las peticiones de obtención de documentos las gestionaba la unidad, pero los que interaccionan con los usuarios son los propios

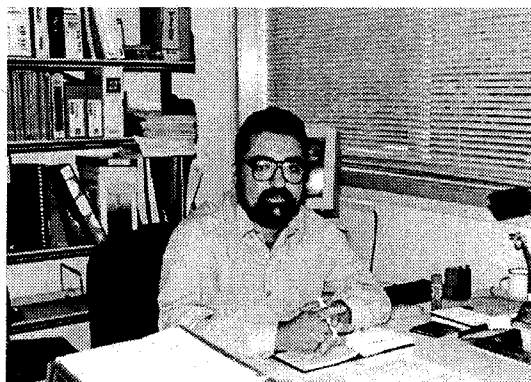
bibliotecarios de cada una de las bibliotecas. No es un servicio central, sino un servicio de soporte. El usuario pide un artículo a la biblioteca, y ésta realiza una primera gestión de búsqueda ya sea por el control que posee de los centros específicos de su biblioteca como por el acceso a bases y catálogos en CDROM (CSIC, Boston SPA, REBIUN). En base a esto nos pasa a nosotros la petición para que la tramitemos, tanto desde el punto de vista de préstamo interbibliotecario como todo el proceso posterior de gestión administrativa que llevamos a cabo.

En documentación el personal se compone de dos documentalistas. Una responsable de teledocumentación y gestión de las bases de datos en red y la otra, responsable de la obtención del documento primario. Ninguna de las dos está diplomada en la escuela de biblioteconomía. La tercera persona ejerce funciones administrativas. Este personal se completa con el soporte de dos becarios.

Cuando se diseñó el proceso de la propia unidad, se intensificó mucho la atención hacia el servicio de obtención de documentos. Diseñamos un organigrama de cómo debía funcionar un servicio de obtención de documentos para que fuera mínimamente eficaz, en el sentido de estructurar todo lo referente a tramitación. La mejor manera de diseñarla fue elaborando un programa informático que realizase un seguimiento de todas las peticiones. Administrativamente trabajamos a partir de la idea de que estos servicios, se paguen o no, el usuario ha de ser consciente de que tienen un coste, con lo cual toda petición tramitada a través de nuestra unidad tiene un precio. El usuario sabe lo que cuesta y lo paga, a veces virtualmente, esto es, a través de los departamentos, mediante notas de cargo. Incluso se han elaborado programas para subvencionar consultas de teledocumentación por medio de unos bonos que se ofrecen a los doctorandos. La idea es que los trámites que hace la biblioteca tienen un precio. Esto es válido para la obtención del documento, pero también para algunas búsquedas bibliográficas, aunque las realizadas en CDROM no tienen coste alguno.

Afortunadamente en la UPC se llevan la información en disquete o se transfiere a través del correo electrónico y no existen gastos elevados de impresión. Esto, yo creo, que no es ningún mérito, lo que ocurre, simplemente, es que son politécnicos. La utilización de descarga en disquet o correo electrónico inicialmente era impensable en la Universidad de Barcelona, en Medicina. Hoy en día me consta que esto ha cambiado, pero en el Servicio de Teledocumentación de la Universidad de Barcelona se imprimía muchísimo y se hacía unas tarificaciones en función de página impresa.

En la UPC, el uso del correo electrónico es muy elevado. En 1994 el 85% de las peticiones de obtención de documentos se tramitaron por esta vía. Pero las peticiones a los centros dependen del propio suministrador (CINDOC solo hace 5 meses que las acepta, la British Library desde octubre). Pero en general, la situación en universidades politécnicas no es extrapolable a otras en que muchos suministradores no aceptan peticiones por e-mail. El 80% de las peticiones se tramitan por correo electrónico porque sus suministradores lo aceptan.



#### E. Y tu faceta de programador:

G. El software de obtención de documentos empezó en fase piloto en la UPC pero su elaboración requería mayor dedicación y personal. Se realizó un acuerdo verbal con esta institución de manera que su desarrollo se llevo a cabo fuera de esta. La UPC ha servido de test, y como ventaja, no le ha supuesto ningún coste. El hecho de hacerlo externo a la Universidad ha permitido comercializarlo. En una reunión de REBIUN seis universidades mostraron interés -País Vasco, Cantabria, Santiago de Compostela, Universidad de Barcelona, U.Alcalá y Universidad Carlos III de Madrid-. A partir de aquí comienza a difundirse hasta los más de 30 centros que lo tienen hoy implementado. Sin duda es el programa mas difundido entre las bibliotecas universitarias españolas a pesar de que siempre estará eclipsado por el interés que se concentra en los softwares de gestión del catálogo. La integración del correo electrónico, junto a la gestión administrativa y el control estadístico le imprimen su interés. Había cierta preocupación por el tema de pagos y cobros a todos los niveles, en especial en lo referente a cuentas de compensación. Siempre ha sido un caos hasta que se ha buscado un sistema más o menos estándar para controlarlo informáticamente.

Este no fue mi primer programa. En la Universidad de Barcelona elaboré uno para la identificación de títulos locales durante las consultas al Medline. El problema era saber que títulos, de los resultados de la búsqueda, estaban en la propia biblioteca y lo resolví interrelacionando los campos de ISSN de una base de datos creada por nosotros.

A posteriori he hecho un programa para la gestión del acceso a bases de datos. Contempla el control estadístico de modo que el usuario antes de entrar a una base de datos debe registrarse. Se recogen los datos y a final de mes es posible saber cuál es la base de datos más consultada, si han sido básicamente profesores o estudiantes, etc. No se valora el nivel de éxito en una búsqueda. El control estadístico es necesario para justificar el mantenimiento de un servicio. El criterio cuantitativo se ve facilitado -y más difícilmente falseable- con este programa. Pero para estimar el cualitativo o de satisfacción se utilizan otras técnicas, como encuestas a los usuarios o mailings. Para determinar la calidad se han hecho varios experimentos y trabajos de campo, también publicados.

Se pretende que el año que viene se automatice, por si el usuario al ver la encuesta en pantalla contesta más que sobre el papel. El problema del análisis cualitativo es difícil. La insatisfacción se ve afectada por múltiples factores: infraestructura de la biblioteca o factores externos -software de consulta complicado-. En este sentido, la formación de usuarios también ha sido muy importante. Los datos cualitativos son muy útiles, pero como no se pueden cuantificar son difícilmente extrapolables. Si el resto de datos los cuantificas es cuando se puede empezar a comparar. Un ejemplo de cuantificación sería: "¿Esta contento con la base de datos?. Conteste del uno al cinco". Es difícil que se conteste con exactitud.

Este programa de control estadístico no se comercializa. Mediante Internet es accesible. Se dijo claramente que se pretendía probar y testear el sistema 'shareware' en España pero sin ánimo de lucro de manera que el dinero recogido se dedicaría a una ONG. Es curioso, tengo constancia que, al estar colocado en un FTP anonymous, ha sido accedido por algunas universidades pero nadie ha pagado, por el momento.

#### E. ¿Desde cuándo estás trabajando con Internet?

G. Debe hacer ya unos dos o tres años, y yo diría que fuimos de las primeras bibliotecas con correo electrónico. Es una universidad pionera en infraestructura: cableada y todos sus ordenadores se compraban con tarjeta, gracias a que dirección de bibliotecas se preocupó de que esto fuese así apoyada por la opinión de los técnicos. Esto tiene sus inconvenientes pues ahora no hay quien se quite de encima los antiguos 3.86SX -las universidades que se han introducido a posteriori tienen ahora 4.86- La renovación del parque informático en la UPC no estuvo bien planificada. Se ha de prever que a los 3 ó 4 años la flota se queda obsoleta.

Gracias al correo electrónico y las listas de distribución vimos una manera de intentar solucionar temas de la red de CDROMs olvidándonos de los canales habituales. También el acceso a algunas bases de datos por nuestros teledocumentalistas podía ser mejorado mediante Internet. Aunque aun se siguen haciendo cosas a través de la red telefónica porque Internet a veces resulta más lenta o los cortes son habituales.

Hace año y medio finalizó el programa LEIBNIZ. Se definió un nuevo programa estratégico, ESCHER, y me pidieron que aportara ideas. Una de las líneas de actuación era dar a conocer a toda la comunidad los servicios que estaban en marcha, lo que se había hecho en bibliotecas durante cuatro años. Para ello se pensó que la herramienta adecuada era el web. Bajo unas condiciones económicas bastante precarias, nos lanzamos a montar un web propio con maquinaria propia. Se encuentra funcionando en una máquina controlada por bibliotecarios y por mí. Es una red novell. Hemos tenido cierto soporte informático y el centro de cálculo nos facilita el acceso completo: el cableado, los routers... de la propia UPC. La idea de los servicios informáticos era montar un web con información centralizada y a partir de ahí pequeñas máquinas y procesos distribuidos en que cada uno es responsable de su parcela. En realidad todo está surgiendo de facto y ahora se tiene que encauzar dentro de un programa normalizado en la institución.

*E. Desde las autoridades universitarias o bibliotecarias ¿cómo se ha valorado el proceso de formación para el manejo de la red? ¿como pérdida de tiempo?.*

G. Mira, esto es lo importante. Un grupo de gente se animó a racionalizar las cosas, pero implicaba la introducción de las herramientas de la informática y esto tiene sus peligros. Se han dado pasos de gigante desde los catálogos en ficha. En las bibliotecas se ha pasado de gravitar en torno al documento primario, a una biblioteca orientada a servicios. La obtención de documentos se ha realizado toda la vida, pero no tal y como se hace ahora. Ofrecer los servicios directa o indirectamente desde la propia sala, es decir, sacar los servicios de los despachos, publicitarlos y hacerlos accesibles, provoca que el bibliotecario empiece a separar sus funciones. Aunque una idea que ha empezado a aplicarse es la rotación del personal en todos los servicios para que tengan una mínima noción de todo. Más allá de los problemas técnicos, si una persona pregunta, el bibliotecario ha de saber contestar.

Así, al igual que el aprendizaje con los CD, Internet es otro nuevo servicio que hay que conocer y ofrecer - bien sea libre acceso o mediante tablón de anuncios vía bibliotecario-.

Yo creo que ha llegado un momento, tras una evolución de 20 años, en que es necesario reposar. Pero los avances no nos lo permiten. Se podría decir que lo que en principio suponía una ayuda para el colectivo que trabajaba en una biblioteca, poco a poco se va convirtiendo en una carga, buena o mala. No es falta de interés, sino sobrecarga de tecnología, que aun acompañada de la formación del personal bibliotecario no produce todos sus frutos pues no hay tiempo para asimilar toda la información que ello conlleva. Introducir Internet en nuestras bibliotecas es un gran avance, siempre y cuando Internet suponga más ayuda, para el usuario y para el bibliotecario. Si el bibliotecario no llega a entender Internet porque ha de catalogar, ha de atender la red de CD-Roms, etc. entonces es difícil que la automatización sea contemplada como una ayuda.

*E. ¿Cómo ves el panorama profesional?.*

G. Bien, pero con una perspectiva de años y de ajustes. Hemos pasado de libros a servicios y de funciones a formación. La formación se imparte primero al propio personal y luego al usuario. La formación de usuarios es importante, pero no tiene ningún sentido sin una formación previa del personal bibliotecario. Y el problema para formar el personal es que requiere tiempo y dinero.

Poco a poco la figura que sobresale es la del bibliotecario referencista. Puede denominarse bibliotecario o documentalista, pero sus funciones son idénticas. En la UPC, quien está ante el público en las bibliotecas son actualmente bibliotecarios referencistas, apoyados por servicios técnicos. Por ejemplo, la elaboración de las páginas web se esta realizando con las aportaciones de los referencistas que son los conocedores de la información especializada que solicitan sus usuarios, apoyados técnicamente por la Unidad de Documentación y Servicios Técnicos.

En cuanto a los usuarios, en mi caso, son ellos muchas veces los que nos muestran nuevos caminos. Por ejemplo, en telecomunicaciones se están aportando experiencias a Internet y esto retroalimenta nuestro sistema.