## IGELU 2.020. INUG MEETING. REUNIÓN DE GRUPOS NACIONALES

La reunión de grupos nacionales INUG, fue celebrada de manera telemática en septiembre de 2.020, a ella asistió uno de los miembro de la Junta directiva de Expania, Marta Rodríguez.

Esta reunión permitió estar en contacto con otros grupos de usuarios ExLibris de diferentes países y en ella se pusieron en común algunas preocupaciones colectivas así como los puntos de interés general:

Una de las mayores preocupaciones fue en torno al **CDI**, ya que se comentaron muchas incidencias comunes en la mayoría de los grupos, debido a que en muchos ocasiones se da el caso de que se encuentran artículos disponibles online, pero que no tienen link asociado al texto completo o se encuentran con títulos de revistas duplicados, otros reportan también la existencia de errores en los links.

En general, se comenta que quizá se haya lanzado demasiado pronto y tiene muchos detalles por pulir, por ello se comenta que ExLibris debería intentar solucionarlo como máxima prioridad.

ExLibris en respuesta, explica que el CDI proporciona un mejor servicio con más contenido y más calidad y con una más ágil gestión y actualización y por ello ha dado prioridad al desarrollo del CDI y no ha querido retrasar el tiempo su implementación, por el sobrecoste de soportar 2 grandes índices de forma simultanea.En cuanto al tema de los links, comentan que están trabajando con los editores para solucionarlo y que el tema de los duplicados es necesario llevar a cabo una normalización de los títulos, que requiere una normalización previa en el PCI antes de pasarlos al CDI.

También hay una preocupación general en relación al **soporte técnico**, especialmente porque en muchas ocasiones, el personal de soporte no entiende los problemas de las bibliotecas clientes y por este motivo, entre otros, se retrasa su resolución.

En este sentido, ExLibris comenta que están trabajando en dos líneas: por un lado una “support academy” para asegurar que el conocimiento de todo el personal de soporte es estandarizado y que comprenden los requerimientos de las bibliotecas clientes. Y una segunda línea “practical week in a library” que consiste en que el personal técnico vaya unos días físicamente a bibliotecas clientes para entender de primera mano su funcionamiento, sin embargo, esta segunda línea de momento se ha aplazado por el COVID-19.

Por otro lado, hubo quejas en relación a los **defectos en funcionalidades de Alma**, ya que muchas veces no se da una solución a un problema concreto, cuando algo no funciona bien, sino que ExLibris a menudo da como “solución” que para la actualización siguiente estará corregido, cuando es algo que no es una mejora, sino algo que debería estar operativo y no está funcionando bien.

Por otro lado, hay un sentimiento común de que ExLibris se está esforzándo mucho en introducir nuevas mejoras en los productos, sin embargo se piensa que deberían esforzarse más en corregir antes los defectos que presentan las funcionalidades ya existentes, antes de abordar nuevas mejoras, para poder ofrecer un mejor servicio de lo que ya tenemos. En este sentido, hubo algunos comentarios al respecto, poniendo ejemplos de aspectos que necesitan mejorar.

En relación a estas dos cuestiones ExLibris comenta que en las actualizaciones van abordando la solución de los defectos y por eso remiten a la siguiente actualización. Cada nueva “Release” no sólo incluye una lista de las nuevas funcionalidades, sino que también en la programación de cada una, se van abordando la corrección de estos defectos.

Entre el 50% y el 70% de las actualizaciones incluye corrección de defectos, por lo que comentan que el esfuerzo en corregirlos también es constante.

En cuanto a **PRIMO VE** se comentaron diferentes aspectos que expresaban dudas a la hora de pasar de PRIMO BO a PRIMO VE, por el esfuerzo que supone y los posibles problemas.

ExLibris comentó que es un proceso a largo plazo y que ninguna institución está obligada a migrar a PRIMO VE, también comentó que habían introducido el **programa** **GoVE** para ayudar con la transición y que aconsejaba a todas las instituciones a migrar a PRIMO VE por su más fácil y ágil gestión.

Por otro lado, se observó un interés común de la mayoría de los grupos de usuarios, por crear una **cuenta de “Salesforce”común** para que sea utilizada por los diferentes grupos nacionales, donde sea posible exponer los temas que tienen un mayor impacto a nivel nacional.

A esta propuesta, que ya se había comentado anteriormente, ExLibris respondió que la iniciativa les parecía interesante y que estaban valorando de qué manera llevarla a cabo a nivel técnico.

Por último, se trataron algunos temas más puntuales como algunos problemas que todavía existen con el **formato UNIMARC** y algunos grupos insistieron en las mejoras que requerían en cuanto a las diferentes lenguas y a los grupos de **caracteres nacionales**.

En el caso de **Expania**, se insistió en la necesidad de mejorar el **soporte técnico**, señalando los puntos más débiles detectados en la encuenta realizada, como los largos tiempos de resolución de incidencias, especialmente las de Tier1 y Tier2, así como las que pasan a desarrollo y se comentó como inconveniente en muchas ocasiones el idioma, ya que se había observado que la resolución tardaba más cuando se redactaba en español, por último se insistió en el hecho de que el personal técnico no comprendía bien en muchos casos el entorno de las bibliotecas clientes y eso generaba mayor tiempo de resolución.