

T.12 PLANTEAMIENTO FUSIÓN POLÍTICAS DE GESTIÓN SERVICIOS Y PROCESOS



Ref. T.1/24-03-2006

ÍNDICE

	Página
0. Objetivo de la tarea	1
1. Situación actual	2
2. Fusión de políticas de gestión	
2.1. Selección y adquisición	2
2.1.1. Donación e intercambio	3
2.2. Proceso técnico	4
2.3. Lectura en sala	4
2.4. Referencia e información bibliográfica	5
2.4.1. Difusión de la información	5
2.4.2. Formación de usuarios	6
2.5. Préstamo	6
2.6. Préstamo interbibliotecario	7
2.7. Servicios de reprografía	8

0. Objetivo de la tarea:

Establecer el planteamiento para la fusión de las políticas de gestión de servicios y procesos desde las ocho bibliotecas actuales a la futura biblioteca del Centro de Humanidades y Ciencias Sociales en Albasanz. Este documento se complementa para la definición de estas políticas con lo establecido en las tareas **T. 2. Definición Modelo de Biblioteca: Servicios-Reglamentación**, **T. 3. Definición de las colecciones. Contenido. Modelo de gestión** y **T. 11. Coordinación cambios informáticos: CIRBIC, SFX, METALIB, PAPI, IRIS, etc.**

Los servicios y procesos en la nueva biblioteca no se pueden plantear, en ningún caso, como una mera transposición de las políticas de gestión que se llevan a cabo actualmente en las bibliotecas que se van a fusionar, ni es razonable pensar que el personal existente realice de manera automática en la nueva biblioteca las mismas funciones que ejerce ahora. El nuevo escenario y el nuevo modelo de biblioteca que se plantea conllevan la definición de nuevas formas de organización y gestión del trabajo.

El enorme cambio y esfuerzo que supone la unificación de fondos en un espacio único lleva, necesariamente, a la definición de unos procesos y unos servicios estructurados y coordinados bajo una política de gestión profesional unitaria, con unos objetivos comunes que den respuesta a la nueva realidad que se establece, de manera que se

constituyan en las partes de un todo bien articulado con el fin de dar cobertura informativa de calidad a las actividades científicas que se desarrollarán en el Centro y, también, a los usuarios externos que lo precisen.

Todos los servicios y procesos deben tener unos mismos objetivos, ser claros y basarse en un reglamento de funcionamiento para su desarrollo que se coordine con la normativa común de la Red de Bibliotecas del CSIC y persiga el uso y explotación máxima de las herramientas informáticas que la Unidad de Coordinación de Bibliotecas pone a su disposición, sacando el máximo partido del catálogo colectivo y su sistema de gestión (ALEPH) en todos sus módulos, así como de los elementos que constituyen la Biblioteca Virtual del CSIC (SFX, MetaLib, PAPI) y cualquier otro que en el futuro se incorpore, así como en el uso de estándares, normas y buenas prácticas profesionales.

1. Situación actual:

El escenario bibliotecario de partida presenta aspectos de gestión coordinada en servicios y procesos pero también de disparidad en la aplicación de ciertas normas. Las ocho bibliotecas implicadas en la fusión han mantenido separados los procesos técnicos y los servicios que proporcionan a sus usuarios aplicando en ocasiones políticas de gestión particulares. Esto ha sido así por la distinta situación física, por la dependencia directa de los Institutos a los que sirven y por el interés de cubrir prioritariamente las necesidades de sus investigadores; esta actitud es legítima, pero también pone en evidencia ahora una serie de situaciones que deben ser modificadas en el nuevo marco; por ejemplo, la falta de coordinación en la adquisición de fondos, en las políticas de intercambio, y la falta de un mayor aprovechamiento del préstamo interbibliotecario entre las bibliotecas del área ha llevado a la existencia de un nivel muy alto de ejemplares duplicados (monografías y revistas) y a una multiplicación de inversiones y esfuerzos en la gestión económico-administrativa y técnica de estas colecciones.

Sólo muy recientemente, las tres bibliotecas que ya componen el Centro de Humanidades del CSIC han iniciado la unificación de algunos de los servicios que proporcionan: la atención en sala de lectura, referencia e información bibliográfica, préstamo y reprografía.

Con todo el nivel de coordinación o unificación en el nuevo escenario al que se va de alcanzar mayores cotas y ello redundará en una gestión más racional, eficaz y económica. No puede ser de otra forma en la futura biblioteca. Por ello, es obligado el replantearse como uno de los primeros objetivos y metas a alcanzar la definición de una política de gestión única para servicios y procesos que oriente el bien común de la biblioteca.

2. Fusión de políticas de gestión:

2.1. Selección y adquisición:

En la nueva biblioteca de Humanidades y Ciencias Sociales, la selección y adquisición de materiales bibliográficos y otros recursos de información debe hacerse de forma unificada para evitar la duplicación innecesaria de obras y asegurar el que se cubran adecuadamente las necesidades de todas las disciplinas que existan en el Centro. Habrá que poner especial interés en mantener y hacer crecer la colección impresa y digital, y conseguir mejorar la oferta de recursos electrónicos de todo tipo pertinentes para los distintos grupos de trabajo presentes en el Centro.

La incorporación de nuevos recursos de información vendrá muy condicionada por las líneas de investigación y por la colaboración estrecha con la Comisión de Biblioteca, que deberá asesorar en este aspecto al personal técnico. Además de las obras necesarias directamente para el desarrollo de las actividades de los distintos grupos de trabajo, será preciso contar con la adquisición de otras de carácter general, de obras de referencia actualizadas y de obras de temas colaterales como apoyo imprescindible a las tareas de información de la biblioteca.

No se puede perder de vista que, aunque el nuevo Centro se constituye en el grueso de las Humanidades y ciencias Sociales del CSIC, existen otros Institutos dentro del área, por lo que se tendrá que armonizar la selección y adquisición de recursos con las necesidades de esos otros Institutos, buscando la complementariedad dentro de procesos unificados por el CSIC, como son los concursos de compra de revistas, de bases de datos, recursos electrónicos y otros.

La unificación de las inversiones destinadas a las adquisiciones bibliográficas, más la coordinación de las adquisiciones reportará, aunque sea a mediana escala ciertas economías que redundarán en una mayor capacidad adquisitiva de la nueva biblioteca.

Un aspecto que deberá ser revisado es el de los distintos sistemas de compra y la burocracia administrativa que conllevan así como la diversidad de proveedores con los que se trabaja. Poder adquirir al mejor precio, con la máxima eficacia y valor añadido posible (catalogación de ejemplares) es una responsabilidad que la biblioteca debe asumir.

Para la gestión de las adquisiciones y el control de las suscripciones de revistas se utilizarán los módulos ad-hoc del sistema de gestión ALEPH y las demás herramientas informáticas y normativas que se apliquen en la Red de Bibliotecas del CSIC. Con ello se pretende alcanzar otro de los hitos que se persiguen con el nuevo modelo de biblioteca: la informatización integral de todos los procesos y servicios. Así, no sólo el control de estos procesos se realiza en un entorno integrado con el catálogo bibliográfico sino que además tanto bibliotecarios como usuarios finales pueden ver en qué punto de la cadena documental se encuentra el libro que se solicitó a la biblioteca para ser adquirido o si ha llegado la última entrega de la revista *Isis* consultando el catálogo informatizado.

En estos momentos ninguna de las ocho bibliotecas lleva el control de la gestión de las adquisiciones a través del sistema de gestión del CSIC y sólo tres usan el módulo de control de suscripciones para la gestión de las revistas.

2.1.1. Donación e intercambio:

El proceso de gestión de donativos e intercambios también deberá ser coordinado para unificar las distintas gestiones actuales. Con ello aflorarán gran cantidad de intercambios que en la nueva biblioteca resultarán redundantes.

Como una parte del proceso de selección y adquisición, y para cualquier tipo de materiales, las donaciones e intercambios deben estar contemplados de una forma global para los intereses de la biblioteca, con una evaluación de la pertinencia para el conjunto de la colección de los intercambios existentes y de los futuros, así como de las donaciones que se planteen. En este proceso la biblioteca también debe de trabajar estrechamente con la Comisión de Biblioteca.

La gestión de donaciones e intercambios deberá plantearse cómo dar valor a la gran cantidad de ejemplares duplicados (libros/revistas) que afloran con la fusión de las ocho bibliotecas. Un tema que en términos de espacio físico lastra a la biblioteca de forma importante nada más empezar su andadura. Sin embargo puede permitir a la biblioteca mantener y abrir líneas de cooperación con otras realidades bibliotecarias que pudieran estar interesadas en algunos de estos fondos.

Tanto para la gestión e incorporación de donativos e intercambios deberá existir un protocolo y unos criterios de gestión para ambas situaciones que permitan tratar de forma coherente y homogénea estos procesos.

2.2. Proceso técnico:

En la **T.2 Definición Modelo de Biblioteca: Servicios-Reglamentación**, la biblioteca del Centro de Humanidades y Ciencias Sociales se piensa centrada en los servicios más que en los procesos; no obstante, esta definición no excluye la necesidad de tener que contemplar el proceso técnico dentro de la fusión de las políticas de gestión.

El proceso técnico (catalogación-clasificación-indización) debe estar unificado en un único departamento dentro de la biblioteca, con un personal especializado que haga todas las tareas apropiadas para la incorporación de los nuevos materiales al fondo de la biblioteca y al catálogo colectivo de la Red de Bibliotecas del CSIC y la revisión y mejora de los ya existentes. Esto no elimina la posibilidad de que se puedan contratar servicios externos de valor añadido que proporcionen los materiales bibliográficos catalogados (es más se deben de propiciar este tipo de iniciativas), pero un departamento de proceso será necesario para asegurar la coherencia de la información y abordar tareas de mayor calado técnico y la descripción de aquellos materiales cuya catalogación no se pueda adquirir por otras vías.

Se plantea una gestión que también sea completa y que contemple la catalogación de cualquier tipo de material que ingrese en la biblioteca.

La unicidad en la puesta en práctica de criterios y normas bibliográficas supondrá una mayor homogeneidad en el catálogo de la biblioteca y por tanto una mejora en su calidad.

Para la gestión del proceso técnico se utilizarán los módulos adecuados del programa de gestión ALEPH y las demás herramientas informáticas y normativas que se usen en la Red de Bibliotecas del CSIC para informatizar cualquier ejemplar (adquirido, donado o intercambiado) que entre en la biblioteca, favoreciendo así un mayor control de todos los fondos bibliográficos adquiridos y una mayor difusión de los mismos para beneficio de toda la comunidad.

2.3. Lectura en sala:

Dentro de este servicio se engloba la consulta en los locales de la propia biblioteca de todos los materiales que custodia. También las políticas que rigen en las actuales bibliotecas deberán de confluir en una única. Todo ello dentro de un marco horario de atención en los servicios lo más amplio posible (12h.) en consonancia con las disponibilidades de recursos humanos (ver. T.5 Organigrama de la Biblioteca).

Al servicio de lectura en sala le serán de aplicación las normas generales previstas por la Red de Bibliotecas del CSIC y aquéllas que la propia biblioteca deba establecer para proporcionar una correcta, específica y homogénea atención a los usuarios.

En la biblioteca se debe garantizar que, en los puestos de lectura establecidos para ello, el usuario pueda acceder a los diferentes materiales bibliográficos disponibles, bien sean las obras situadas en libre acceso, bien aquellas otras que deban estar custodiadas en depósitos. Se entiende que algunos materiales podrán necesitar instrumentos particulares para su utilización (microformas, vídeos, etc.) o zonas diferenciadas para su consulta (mapas, fondo antiguo y reservado, etc.) que en todo caso tienen que asegurar la facilidad de acceso a la información que contienen y su correcta manipulación.

En todo momento la biblioteca debe velar por la conservación y preservación de los fondos que posee sin que ello dificulte su utilización; por este motivo, la biblioteca promoverá políticas de digitalización o reproducción de los documentos que por su estado o naturaleza no sea aconsejable que se consulten en su formato original.

2.4. Referencia e información bibliográfica:

En la futura biblioteca de Humanidades y Ciencias Sociales, el servicio de referencia e información bibliográfica será uno de los pilares esenciales en las tareas a desarrollar. Ese servicio exigirá un alto grado de especialización en las personas que lo proporcionen y determinará en gran medida la satisfacción de los usuarios cuando valoren la biblioteca en su conjunto. El trabajo de referencia deberá plantearse no sólo para los usuarios presenciales, sino también para las consultas remotas, a través de correo electrónico, teléfono u otras vías.

El personal bibliotecario que ejerza estas funciones deberá tener un buen conocimiento del conjunto de la biblioteca, de sus herramientas, sus fondos y de las obras de referencia en cualquier soporte, así como de la disponibilidad de fuentes de información externas a la propia biblioteca. Este buen conocimiento general no excluye que existan referencistas con un alto grado de especialización en las materias que va a cubrir el Centro y en especial en las fuentes de información especializadas sobre las mismas.

La biblioteca deberá establecer protocolos de atención en este servicio que garanticen un buen servicio de referencia para todas las áreas de investigación necesarias.

2.4.1. Difusión de la información:

Como una parte del servicio de información bibliográfica se debe plantear la difusión de la información, entendida en un sentido amplio, de modo que se utilicen intensamente los recursos técnicos y de información disponibles para llegar a todos los usuarios potenciales. Una política planificada de formación y difusión cobra una gran importancia en el nuevo entorno en el que la biblioteca y el usuario se mueven, donde los cambios tecnológicos son constantes y la introducción-aparición de nuevos productos impresos y digitales es imprescindible para mantenerse al día. Más que de unificar las existentes, se trata de crear la iniciativa.

En la gestión de estos temas jugará un papel muy importante las herramientas que Internet y las nuevas tecnologías proporcionan, por lo que tendrá especial relevancia el portal de la biblioteca, que deberá convertirse en una fuente muy relevante de información por su organización, servicios y calidad de recursos, así como por la actualización continua de los contenidos. El portal de la biblioteca deberá ser uno, con servicios para toda la comunidad, con independencia de la estructuración o personalización temática necesaria para la mejor pertinencia e idoneidad de la información que proporcione a los distintos grupos de usuarios.

Por la propia naturaleza y especificidad del portal, la biblioteca deberá ser capaz de gestionar el mismo con un alto nivel de autonomía. Este portal deberá integrarse en el que el propio Centro diseñe para sí.

La difusión selectiva de la información (DSI) debe abordarse también desde la explotación real de las posibilidades que ofrecen ya hoy los portales y plataformas de recursos electrónicos para la definición de perfiles de usuarios.

2.4.2. Formación de usuarios:

De nuevo, y tal y como se destaca en la **T.2 Definición Modelo de Biblioteca: Servicios-Reglamentación**, se pretende que el usuario sea lo más autónomo posible en la utilización de los recursos y servicios que la biblioteca pondrá a su disposición, de ahí que la formación de usuarios deba ocupar un lugar relevante en los objetivos de la futura biblioteca.

Se deberá poner por ello mucho interés en la gestión de la formación para que los usuarios sepan moverse por los espacios y servicios de la biblioteca (físicos y virtuales) y conozcan las posibilidades que éstos les ofrecen. También se tendrá que hacer un esfuerzo para que sepan explotar los recursos de información a su disposición, con especial hincapié en el uso y manejo de aquellos formatos y herramientas menos convencionales ([colección digital y Biblioteca Virtual](#), herramientas de gestión bibliográfica, etc.)

La formación de usuarios deberá hacerse por todas las vías posibles, poniendo el énfasis en la autoformación a través de Internet, por medio de tutoriales y manuales en línea, sin olvidar otras posibilidades, como pueden ser las guías impresas, los cursos para grupos de usuarios, las visitas guiadas, la formación individualizada, etc. Todo ello de forma planificada y dirigida para dar cobertura a las distintas disciplinas, sensibilidades y destrezas.

2.5. Préstamo:

La gestión del servicio de préstamo personal de ejemplares, que aunque técnicamente sigue una gestión común en las bibliotecas a fusionar (se utiliza la misma herramienta de gestión), es quizás el servicio donde haya que unificar más criterios. Sobre todo en el diseño de la política y coordinación de asignación de estatus de ejemplares y de lector. Estas políticas que se han definido en base a unas necesidades y requerimientos específicos en cada una de las bibliotecas ahora deben de unificarse para poder prestar este servicio de forma coherente. Sobre todo en un nuevo entorno donde la mayor parte del fondo va a estar disponible en libre acceso, y por ello se supone que el fondo va a ser mucho más usado y presumiblemente más prestado. Sin una revisión importante de muchos de estos estatus de préstamo de ejemplares que estarán en el libre acceso, el escenario del libre acceso y el servicio de préstamo entrarán frecuentemente en contradicción.

La nueva política de préstamo, unificada, debe llevar a poder aplicar unos criterios que sean coherentes y consistentes y que además permitan circular el fondo que debe de poder circular y restrinjan únicamente aquél fondo que debe de ser exclusivamente consultado en la biblioteca.

Una de las novedades importantes que se plantea con respecto a este servicio es la idea de que las transacciones de préstamo y devolución de fondos se realicen en estaciones de autoservicio. Ningún libro podrá salir de la biblioteca sin haber pasado

por una estación de préstamo, puesto que llevará un chip (RFID) de seguridad activado. Con ello se consigue un mayor control del movimiento del fondo en el sistema de gestión (y por tanto también en el catálogo) evitando así situaciones de descontrol sobre aquellos fondos que no han sido sometidos a un proceso de préstamo informatizado.

En el proceso de re-ordenación y coordinación de las actuales políticas de préstamos habrá que unificar el sistema de préstamos departamentales y préstamos depósito a largo plazo. Estos podrán existir para poder garantizar la consulta inmediata de aquellos fondos que por razones de trabajo deban de estar temporalmente ubicados en zonas de investigación del centro. La política de esta tipología de préstamos deberá fijar los plazos, las fechas de renovación y los mecanismos de control de la biblioteca sobre estos fondos, así como los sistemas a seguir en caso de que un tercer usuario necesite consultar un ejemplar prestado bajo estas modalidades.

La política fijada para la gestión del préstamo temporal deberá respetar los principios básicos e integrarse en las políticas generales que tiene la Red de Bibliotecas del CSIC. Sin embargo el sistema de gestión (ALEPH) con el que se trabaja permite que se puedan definir situaciones de gestión múltiples y variadas. El objetivo es que los usuarios puedan sacar el máximo partido posible a este servicio dentro de la normativa vigente y que la colección circule cuánto más mejor, pero siempre dentro de un entorno que controle esta circulación.

Para la gestión del préstamo se utilizará el módulo del programa de gestión ALEPH junto con la tecnología de autoservicio que se ha mencionado anteriormente.

2.6. Préstamo interbibliotecario:

Este servicio pretende cubrir las necesidades de los usuarios cuando la propia biblioteca no posee la información que se precisa, obteniéndola de los fondos de otras bibliotecas externas. Este servicio va perdiendo peso en las bibliotecas del CSIC de forma proporcional al crecimiento que experimenta la colección digital disponible. Con lo que es previsible que aunque no dejará de existir sus cargas de trabajo en la nueva biblioteca no crecerán de forma significativa.

La biblioteca deberá establecer en un servicio único y ágil la obtención de artículos y obras originales cuando sea necesario para asegurar que los usuarios tienen la información que precisan en el menor tiempo posible y en el formato solicitado (impreso-digital)

Este servicio se articula en base a la relación con una serie de proveedores de información (bibliotecas o centros de obtención del documento: *British Library*, *Subito*, *REBIUN*, etc.) e internamente con otras bibliotecas de la Red.

Hasta a fecha las solicitudes internas a la Red no llevaban recargo económico alguno, pero si las solicitudes hechas a terceras bibliotecas. La política de la nueva biblioteca es que éste sea un servicio subvencionado por la biblioteca para su comunidad de usuarios internos. Para ello se prevé una partida en el presupuesto de la biblioteca.

La solicitud de este tipo de documentos podrá realizarse desde el propio OPAC del CSIC, como un servicio disponible en la Biblioteca Virtual, o en los mostradores de la Biblioteca, a su vez la biblioteca responderá siempre que sea factible por una vía electrónica al usuario final, transfiriéndole una versión digital del (los) documento(s) solicitado(s).

Para la gestión del préstamo interbibliotecario la biblioteca utilizará el módulo ad-hoc del programa de gestión ALEPH y las demás herramientas informáticas y normativas en vigor en la Red de Bibliotecas del CSIC y en REBIUN.

2.7 Servicios de reprografía

La Biblioteca contará con un número determinado (ver T.9 Plan Tecnológico) de máquinas diversas (fotocopiadoras, escáneres, etc.) que permitirán la reprografía de los documentos consultados (vigilantes siempre a las leyes de Propiedad intelectual) en distintos espacios de la Biblioteca. Desde la reprografía tradicional analógica, a la digital. Estos equipos se piensa que estén conectados a la red interna del edificio de forma y manera que cualquier usuario pueda escanear documentos en la biblioteca y recuperarlos en su despacho desde su ordenador. El uso de los aparatos se piensa también en modalidad de autoservicio y el uso controlado por códigos que identifiquen al usuario.

Los sistemas de reprografía se ubican en biblioteca pero están bajo el control de un contrato que cubre la reprografía de todo el edificio y por ello la biblioteca no debe de estar pendiente de las incidencias que generen estos aparatos.

La biblioteca ofrecerá también sistemas de reproducción especializada cuando se soliciten, siempre bajo presupuesto previamente aceptado y externalizando el servicio.