

IMPLANTACIÓN DE UN SISTEMA DE AUTOPRÉSTAMO EN LA BIBLIOTECA DE EDUCACIÓN DE LA UCM

Elaborado por: Antonio José Casas Rosado
Noviembre 2008

1. OBJETIVO

El presente informe trata de analizar los resultados obtenidos en el primer mes de implementación de un sistema de autopréstamo en la Biblioteca de la Facultad de Educación de la Universidad Complutense de Madrid.

2. SITUACIÓN PREVIA

En la BUC, ya existían previamente máquinas de autopréstamo de modelos anteriores cuyos porcentajes de uso siempre han sido escasos. Esto se ha debido a una serie de factores como:

- Dichos modelos tenían un diseño poco atractivo y presentaban problemas en cuanto a su eficacia y funcionamiento diario, además no permitían la devolución de ejemplares.
- Las máquinas se instalaron sin plan previo que incluyera estudios, formación, publicidad, seguimiento, mantenimiento, etc.
- Mala ubicación de las máquinas, nula señalización, grandes periodos de tiempo sin funcionamiento, mal mantenimiento de las mismas.

Todo ello arrojaba unos porcentajes de uso que oscilaban entre el 1 y 3 % del total de préstamos, exceptuando el caso de la biblioteca de la Facultad de informática que ascendía al 15%, pero aunque en este caso si que existía un cierto empeño en su uso, quizá se debía más a la propia idiosincrasia de los alumnos de la facultad, más habituados a las máquinas que otros alumnos de la UCM.

3. IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA

3.1 Recogida de información

En primer lugar se estudió la situación de partida en las bibliotecas de la BUC para lo que se solicitó información a los centros que ya poseían máquinas de autopréstamo y se elaboró un informe de situación.

Posteriormente se visitaron las bibliotecas de la Escuela Superior de Arquitectura de la UPM y la de la Facultad de Informática de la UCM, entrevistándose con los responsables para recabar la máxima información posible en cuanto a instalación, mantenimiento y uso diario.

A continuación se mantuvieron entrevistas con personal de diversas empresas para obtener información técnica sobre las máquinas, compatibilidad con el sistema de gestión de la biblioteca y sobre otras bibliotecas que ya las tuvieran instaladas.

Asimismo, un equipo perteneciente a los servicios centrales realizó un viaje por diferentes bibliotecas de Holanda, en las cuales este tipo de sistemas están totalmente implantados.

Cabe aquí destacar que diferentes bibliotecas de la Comunidad de Madrid están dirigiendo sus inversiones hacia proyectos de este tipo como pueden ser la Biblioteca de la Universidad Autónoma, la Biblioteca Tomás Navarro Tomás del CSIC, la Biblioteca Pública de Vallecas perteneciente a la red de bibliotecas de la CAM, etc.

3.2 Creación del equipo de trabajo

Se creó un equipo de trabajo compuesto por Ángeles Morillas e Inmaculada Fernández (Servicio de Desarrollo Tecnológico y Sistemas) y Antonio Casas (Área de Proyectos de Infraestructuras Bibliotecarias). Además este equipo contó con el apoyo de Eugenio Tardón (Subdirector de Sistemas de Información Bibliográfica), Ignacio Martín (Servicios informáticos), y José Berbes (Servicio de Evaluación de Procesos y Centros) y Antonio Moreno (Servicio de Edición Digital y Web)

3.3 Diseño del calendario de implantación y de las tareas a llevar a cabo.

En un principio el proyecto contemplaba la instalación de una máquina de autopréstamo en la Biblioteca de Educación a modo de proyecto piloto. Su desarrollo y resultados condicionarán la puesta en marcha sucesiva de estas máquinas en el resto de centros de la BUC.

Una vez analizada la información previa se determinó que las principales tareas o puntos a desarrollar para poner en marcha el sistema son:

1. Elaboración de un **manual de procedimientos** que incluyera los siguientes apartados:

- a) **Gestión de los carnés de préstamo:** para poder usar el sistema es preciso disponer de carné de usuario desde el primer momento. Dado que los carnés universitarios tardan en ser enviados a sus destinatarios, se decidió la adquisición de una máquina rotuladora que permitiera además la confección de códigos de barras para adherir a los carnés provisionales de cartulina, lo cual redundará además en una mejor imagen del servicio.
- b) **Colocación de los códigos de barras identificativos de los ejemplares:** el lector de la máquina posee un amplitud de lectura determinada; por tanto hay que verificar cuál es la posición mayoritaria en la que están colocados dichos códigos de barra para ajustarlo. Una vez determinado se sustituirán aquellos códigos que se encuentren fuera de este rango.
- c) **Colocación de las tiras magnéticas de seguridad:** las tiras deben ser únicas en cada libro y colocadas entre las hojas del mismo pegadas lo más posible al lomo.
- d) **Comunicación y notificación de averías e incidencias:** la máquina envía avisos por e-mail en caso de avería o mal funcionamiento, además se ha diseñado un formulario accesible desde la Web de la BUC en el que se deberán consignar todo tipo de incidencias surgidas en el funcionamiento de la misma para su evaluación.

2. **Diseño de la cartelería e instrumentos de información sobre el servicio:** es importante colocar un cartel visible junto a la máquina con información gráfica sobre los pasos a dar al usar la máquina. Posteriormente se elaborarán guías informativas del servicio tanto en papel como en la Web.

3. **Formación al personal en el manejo de la máquina:** Se adaptarán los manuales proporcionados por 3M, se realizará un curso de formación de 1 día para ambos turnos. Y durante los primeros días de puesta en marcha se prestará el apoyo necesario al personal.

4. **Seguimiento** bien a través del **formulario de incidencias**, bien a través de **reuniones** con los **responsables de sala y préstamo** de cada turno.

3.4 Puesta en marcha del sistema.

Durante la instalación de la máquina y hasta la puesta en marcha con usuarios reales, hubo que solventar una serie de problemas e incidencias, los principales fueron:

- Fue necesario Adaptar los mensajes y notificaciones de la máquina a los ofrecidos por Millennium
- La máquina devolvía libros sobre los que pesaban reservas o retrasos en su devolución

- Aparecían errores en los códigos de barras de diversos carnés de usuarios que poseían un logotipo junto al mismo que impide a la máquina su lectura
- Hubo que adaptar el lector a la posición mayoritaria de los códigos de barras de ejemplar.

Fig. 1 Diagrama de flujo

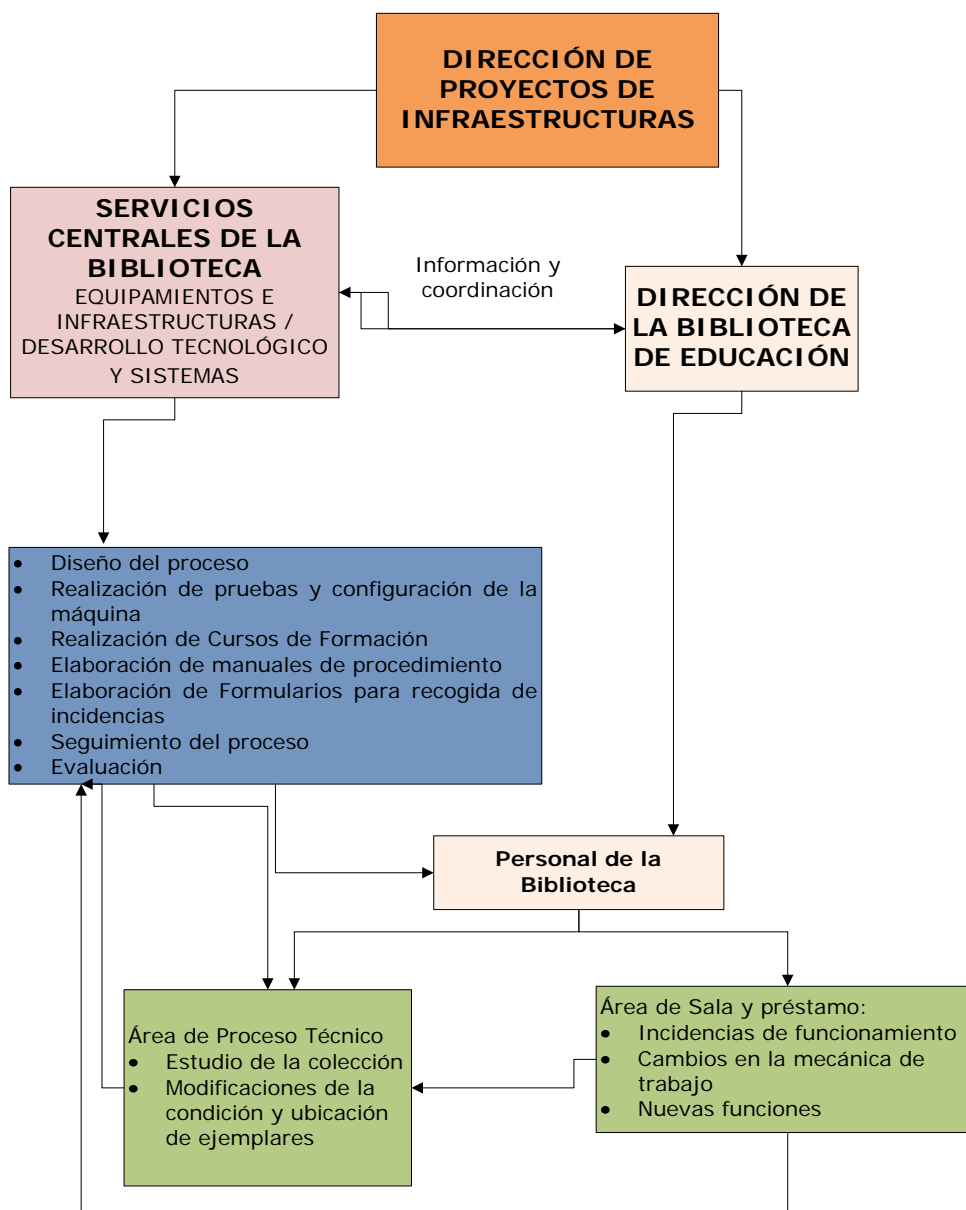
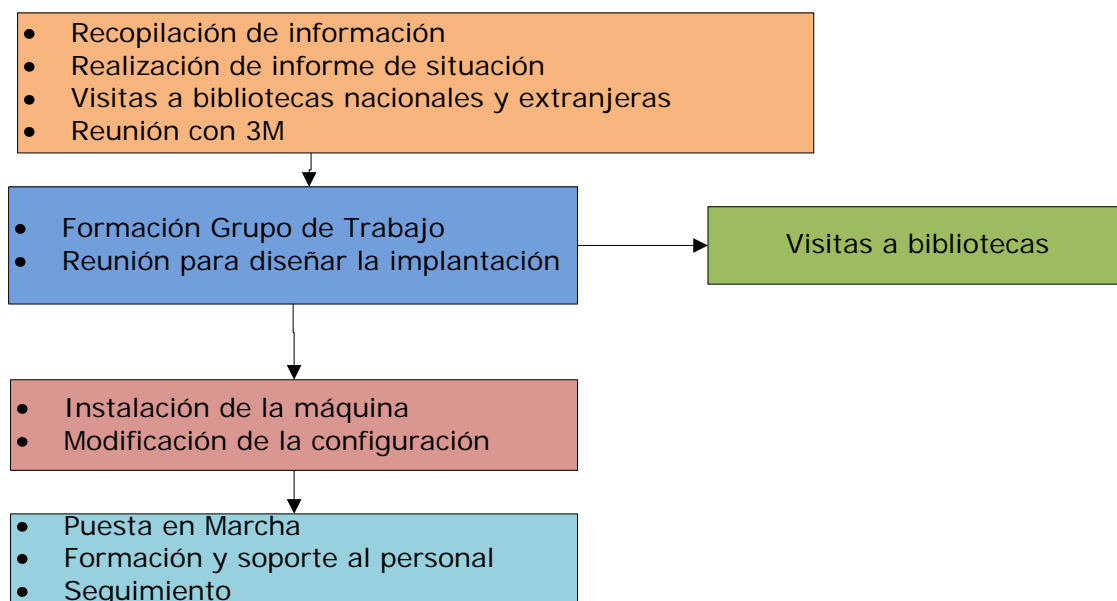


Fig. 2 Cronograma



4. CONCLUSIONES

- El nuevo diseño de las máquinas, unido a una mejora sensible en la facilidad de uso y manejo ayudan decisivamente a que el usuario utilice este servicio.
- Es fundamental conseguir una fuerte implicación del personal de la biblioteca a todos los niveles, convencerles de que una vez pasado el primer periodo, el trabajo más rutinario irá descendiendo lo que permitirá planificar el servicio y reorientar al personal hacia la realización de otras tareas.
- Se necesita fluidez en las comunicaciones y un apoyo directo al personal de los centros en los que se implanta la máquina. Esto permitirá conocer de inmediato las incidencias surgidas para solventarlas y evitarlas, en la medida de lo posible, en futuras instalaciones.
- Se debe disponer de documentación adecuada de apoyo para realizar todas estas operaciones (manuales de procedimiento, manuales de administración y uso de la máquina, formularios de incidencias, información en la Web)
- El hecho de haberse realizado dicha implementación coincidiendo con la apertura de la biblioteca en su nueva ubicación y con el inicio de curso ha producido una serie de incidencias que conviene valorar en futuras instalaciones de este tipo de sistemas en los centros de la BUC:
 - Por un lado, se genera una mayor carga de trabajo, sobre todo al principio, debido a que hay que añadir el apoyo y formación al usuario en el manejo del sistema las tareas de confección de carnés provisionales, duplicación de códigos de barras de ejemplar, envío de incidencias, etc. Por lo que es importante contar con personal suficiente en el mostrador para atender estas contingencias en las primeras semanas de uso.
 - Sin embargo, esta coincidencia influye positivamente en el uso inicial de esta máquina porque en estos periodos la afluencia de público es mayor y por tanto su visibilidad se hace patente.

- De acuerdo a estos datos, conviene llevar a cabo una serie de tareas previas a la instalación de estas máquinas en los centros:
- Entrevistas previas con los responsables, informándoles del proyecto, de la experiencia en otros centros y recabando su compromiso con el mismo.
- Búsqueda de una adecuada ubicación de la máquina en un lugar visible y preferiblemente cerca del mostrador.
- Realización de un estudio previo de la colección, identificando los ejemplares más/menos prestados en las colecciones depósito y libre acceso para realizar los cambios oportunos.
- Valoración de la ubicación de los códigos de barras de ejemplar, para configurar el lector de la máquina.

Un último aspecto a señalar es el del gasto en consumibles, en especial papel para la impresora de recibos y los cartuchos para la máquina de impresión de carnés (en total 9 rollos de papel y 21 cartuchos para códigos de barras en el primer mes de uso)

En el primer caso y una vez pasada la primera fase de instalación de la máquina y su conocimiento por parte de los usuarios, se debería pasar a una segunda fase y es la de inculcar a los usuarios el empleo de la opción "Mi cuenta", accesible a través de la Web, para gestionar sus préstamos, devoluciones, etc. Esto, además de reducir considerablemente el consumo de papel, permitirá a los usuarios de la biblioteca conocer desde el primer curso los servicios electrónicos que ofrece la BUC.

Por último hay que destacar que el principal problema que se ha encontrado es la generación de carnés por parte de las empresas designadas por la UCM. Además de la demora en el envío de carnés a los domicilios de los usuarios, se dan casos (relativamente frecuentes) de alumnos de otros cursos que no lo han recibido. Convendría redactar un formulario desde la biblioteca y con carácter oficial para comunicar a secretaría estas incidencias y tratar de mejorar la situación.

Noviembre, 2008