

En directo

¿Hacer fácil lo difícil?, o la realidad cotidiana en la Red de Bibliotecas y Archivos del CSIC

Yolanda de la Peña Cañete

yolanda.pena@csic.es

Biblioteca. Centro de Automática y Robótica (CAR-CSIC-UPM)
Madrid

Resumen: Desde hace unas décadas ha habido un cambio de paradigma tecnológico a causa de internet en las bibliotecas. Desde la perspectiva de una biblioteca de un centro mixto perteneciente a la Red de Bibliotecas y Archivos del CSIC, se exponen situaciones y posibles estrategias para intentar satisfacer las necesidades cambiantes de su comunidad de usuarios.

Palabras clave: Necesidades de usuarios; Servicios bibliotecarios; Apoyo a la investigación; Estrategias de apoyo; Aportación de experiencias.

«Las bibliotecas son la delgada línea roja
entre la civilización y la barbarie»
(Neil Gaiman)

1. Introducción

La obra ilustrada «El día que cambié a mi padre por 2 peces de colores» (Gaiman; McKean, 2002), trata sobre la motivación de un niño que decide cambiar a su padre por un par de peces. Con cierta estética surrealista, a través de este hecho relata la importancia de los deseos y la búsqueda de la identidad a través de ellos.

Actualmente, también entre el deseo y la realidad, las bibliotecas y sus profesionales asistimos al cambio a lo digital en un entorno de crisis, en el que nos planteamos cómo ser más útiles a la comunidad a la que damos servicio.



Lector de la obra de Neil Gaiman

Si cada casa es un mundo, y a riesgo de simplificar y equivocarme, podemos empezar por recordar algunos datos sobre «nuestro público», para después aportar algunas experiencias desde la perspectiva de la Unidad en la que trabajo, la biblioteca del Centro de Automática y Robótica, perteneciente a la Red de Bibliotecas y Archivos del CSIC, en

adelante Red, como centro mixto de la Universidad Politécnica de Madrid (UPM) y del Consejo Superior de Investigaciones Científicas (CSIC).

La última encuesta referida a la satisfacción de los usuarios de la Red (López-Monjón, 2016), presenta entre otros datos una preferencia generalizada a combinar el uso presencial y no presencial de la biblioteca, frente a cualquiera de uno de los usos en exclusiva, con una frecuencia mayoritaria de una o dos veces al mes. La mayoría de los encuestados tienen servicio de Biblioteca en su centro, frente a una minoría de centros adscritos al Plan 100 % Digital.

Los resultados son muy positivos, si bien los principales problemas que manifiestan los usuarios están relacionados con la cobertura de recursos electrónicos y problemas puntuales de acceso, (López-Monjón, 2016) se destaca que ante las dificultades la opción preferida por los usuarios es la consulta al personal de la biblioteca, que genera un elevado grado de satisfacción.

En cuanto a la encuesta de satisfacción del personal bibliotecario (López-Monjón, 2017), contó con una participación cercana al 48 %. En general, se trata de profesionales de los que en un 50 % cuentan con un superior, pero que en un 73 % no tienen personal a su cargo. Declaran que su trabajo fundamental es la atención a usuarios y en cuanto a las preguntas sobre comunicación y coordinación, la mejor media en todas las áreas científicas se da en la pregunta relacionada con la comunicación con los usuarios, y la media más baja es la referida a la comunicación interna con el centro, instituto y otras unidades.

Si no fuera porque corroboramos con la realidad cotidiana la tendencia expresada en las encuestas, podría resultar paradójico que en un medio híbrido como son nuestras bibliotecas, en el que cada vez está más presente lo digital, los aspectos más valorados por los usuarios sean la atención y ayuda prestada por su personal.

2. ¿Lo difícil es hacerlo fácil?

De las bibliotecas que forman la Red, unas 60, una buena parte de ellas tienen una sola persona a cargo, lo que limita las posibilidades de abordar otros servicios al margen de los básicos, ya que el tiempo que podemos detraer de estos para su dedicación a actividades complementarias, es limitado.

La falta de recursos personales es paliada en parte por la colaboración con otros bibliotecarios de la Red y con el personal de la Unidad de Recursos de Información Científica (URICI), que ejerce un apoyo constante y dedicado. Además es necesaria una buena dosis de motivación, a la que contribuyen la formación, los encuentros con otros profesionales ya sean de biblioteca y archivos, o no solo, así como las posibles opciones de promoción profesional.

Pero...es necesario preguntarse algo más: ¿Qué servicios interesan más en mi comunidad de usuarios?

Lo cotidiano en la biblioteca nos enseña que dejar quieto algo, probablemente suponga dejarlo morir, por eso entendemos como necesario el proceso: Detectar-Planificar-Medir-Actuar, como camino para personalizar los servicios y tratar de contribuir a los intereses de tus usuarios.

El servicio de información, orientación y atención al usuario, es el más adecuado para detectar estas necesidades, aunque siempre que haya interacción, en cualquiera de las actividades que hacemos en la biblioteca, escuchar-hablar, con independencia del medio elegido, estamos contribuyendo a dicha atención. Así, tal y como se expone en el post Hacia un nuevo concepto de biblioteca más allá del libro «la clave para su propia subsistencia es que las *bibliotecas* deben estar atentas para satisfacer las necesidades cambiantes de sus comunidades, además de proporcionar aquello que precisamente no ofrece Internet [...]».

Las necesidades que hemos detectado de mayor interés para los usuarios en nuestro Centro son las siguientes:

- Cuestiones sobre identidad digital, normalización de autoría y de filiación en la producción científica publicada.
- Seguimiento cercano de la investigación en curso.
- Servicios relacionados con la investigación.
- Información, orientación y atención a los usuarios.

IDENTIDAD DIGITAL, NORMALIZACIÓN DE AUTORÍA Y DE FILIACIÓN

El asesoramiento sobre estas cuestiones se realiza de manera personal o de forma colectiva sobre nociones centradas en la normalización del nombre de autor y de la filiación del centro, tratamos:

- La forma, en producción científica, es importante. Para ello, exponemos la variada casuística y las formas adecuadas para componer la firma normalizada en un trabajo publicado, que responda a las preguntas básicas: ¿Quién? y ¿Dónde?
- El tamaño, en producción científica, es importante. Los autores son actores decisivos que deben marcar los criterios de forma normalizada de su nombre y de su filiación, evitando dejarlo en manos de las revistas o de los productores de las bases de datos: Elsevier (Scopus), Clarivate Analytics (Web of Science), CSIC (Digital.CSIC), etc. No normalizar disminuye la visibilidad y el impacto de las publicaciones y de sus centros.

Colaboración en la gestión de ORCID para la identificación unívoca de los autores del centro. Cabe reseñar el post publicado sobre el *Estudio ORCID 2017*, en el que se cita que los encuestados han declarado lo siguiente, «En 2017, el 83,1 % de los encuestados “estuvo totalmente de acuerdo” o “estuvo de acuerdo” en que el ORCID es esencial, frente al 48,8 % en 2015. Los cinco principales atributos asociados a ORCID son: “abierto”, “global”, “eficiente”, “fáciles de usar” y “esencial”».

También ofrecemos nuestra colaboración en la identificación y unificación de identificadores de autores en las bases de datos más comúnmente utilizadas: *ResearcherID* y *Scopus Author Identifier* en Web of Science y en Scopus respectivamente.

Realizamos la verificación de políticas de permisos editoriales para contribuir con las versiones adecuadas de los trabajos al repositorio Digital.CSIC y asesoramiento sobre propiedad intelectual y cuestiones de copyright, como revisión de licencias de editores, solicitud de permisos para otros usos de los de la obra, etc.

A este respecto (Anglada, 2017), en el informe que reseña en su post, destaca algunas recomendaciones dirigidas a científicos: «Es necesario que el derecho de copia de las publicaciones científicas quede en manos de sus autores y que no sea transferido a terceros».

SEGUIMIENTO CERCANO DE LA INVESTIGACIÓN EN CURSO

La biblioteca del centro cuenta con perfiles en redes de contacto que favorecen la cooperación entre científicos y legos. Nos aporta una información excelente sobre la investigación en curso, en fase preliminar o aún no publicada, como es el caso de *ResearchGate*. A través de esta red solicitamos a los autores, con los que tenemos contacto, que nos envíen las copias revisadas de autor, o *postprint*, para repositar las mismas en situación de embargo en Digital.CSIC, hasta cumplir el plazo en el que pueden ponerse a disposición de dominio público.

Conciencia

Damos soporte a la gestión de los datos científicos, mediante la carga de producción científica del centro en esta aplicación. Sirve a efectos de validación de la productividad,

al mismo tiempo que aseguramos la validez del registro para la migración a Digital.CSIC. La aplicación pasarela, constituye el principal canal de alimentación para la carga del repositorio.

Digital.CSIC

Formamos parte de las bibliotecas del Consejo Superior de Investigaciones Científicas con Servicio de Archivo Delegado (SAD), y además de la carga realizada desde Conciencia, gestionamos las peticiones recibidas a través de esta vía, lo que proporciona a ciertos autores mayor eficacia en cuanto a la visibilidad de sus resultados de investigación.

SERVICIOS RELACIONADOS CON LA INVESTIGACIÓN

Las actividades de investigación requieren contar con acceso a información científica de calidad. Las bibliotecas, y especialmente las de investigación y especializadas, somos unos mediadores necesarios y de probada experiencia en la gestión y difusión del conocimiento.

Las colaboraciones solicitadas a la biblioteca por parte de la dirección del centro, son recibidas con sensibilidad, ya sean para la elaboración de informes de indicadores de impacto de producción científica, búsquedas relacionadas con procesos de selección o promoción u otras.

Para conocer parte de la investigación ya publicada, generamos informes de bibliometría a través de *GESBIB*, de esta manera conocemos cuánto y dónde publican los investigadores del Centro y cuál es la repercusión de estas publicaciones según los criterios de selección en estas bases de datos.

El caso más reciente de colaboración de la biblioteca del centro, en cuestiones relacionadas con la investigación, es la publicación de la Convocatoria 2017 «Unidades de excelencia María de Maeztu.» Esta aportación de experiencias ya fue expresada con acierto por otros profesionales, en concreto en la sección «En directo» de esta publicación (Gómez-Marina, 2015).

Ya sea necesidad o virtud, en el mejor de los casos las direcciones de los centros solicitan esta información a su servicio de biblioteca. Necesitan conocer su producción científica. Todo ello hace más evidente que la participación de las bibliotecas en las actividades relacionadas con la búsqueda de financiación, puede guardar correlación con el retorno económico generado en las actividades de investigación.

INFORMACIÓN, ORIENTACIÓN Y ATENCIÓN DE LOS USUARIOS.

La asistencia en sala, aunque en ocasiones sea más virtual que física o esté deslocalizada, como es en el caso de la Biblioteca del Centro de Automática y Robótica que actualmente, por obras en el edificio, compartimos dependencias con el Servicio de Investigación. Esto propicia un contacto muy valioso con los usuarios, en este caso técnicos, a los que hemos respondido preguntas sobre patentes, grupos de investigación y sus líneas de trabajo, trabajos publicados en el marco de proyectos, etc. Puede ser interesante también tener una cuenta twitter, en el caso de nuestra biblioteca @BibliotecaCAR. No son multitudes los seguidores, pero tratamos de mantener la cuenta activa con una frecuencia prácticamente diaria. A parte de cuestiones bibliotecarias de interés para nuestros usuarios, realizamos difusión de publicaciones, presentaciones de tesis, divulgación de actividades en el marco de la Semana de la Ciencia, y otros eventos de interés.

Si al contacto virtual añadimos, contacto directo con los investigadores, o entrevistas a personas que puedan aportarnos opiniones motivadoras, redundará en el beneficio de los servicios.

3. Conclusiones:

Desde hace unas décadas ha habido un cambio de paradigma tecnológico cuyo epicentro es internet, las bibliotecas debemos recuperar la visibilidad perdida y afrontar, en la medida de nuestras posibilidades, nuevas formas de trabajar cerca de los usuarios, no «embebidos» porque no podemos estarlo, según una de las posibles definiciones de los nuevos roles de los profesionales de la biblioteca. (Torres-Salinas; Repiso, 2012)
Las bibliotecas nos debemos a los usuarios, y no a la colección, y queremos hacerlo con eficiencia y eficacia.

Los factores que contribuyen al cambio de paradigma en las organizaciones pasan por: la planificación orientada a objetivos y la aplicación de políticas de calidad y evaluación, factores que no excluyen a las bibliotecas.

Para participar de las nuevas formas de trabajo es necesaria la comunicación interna en el centro o instituto, especialmente con la dirección del mismo. Es esencial mantener reuniones con los responsables para conocer y analizar las necesidades preferentes en los centros, de tal manera que las direcciones puedan defender los servicios bibliotecarios que se prestan, y apostar por sus profesionales.

BIBLIOGRAFÍA

Anglada, Lluís. «Cuando se jodió lo nuestro», o de la devolución de los contenidos académicos a los académicos. [en línea]. En: *Blok de bid*, 18 de octubre de 2017. [consultado 3 de noviembre de 2017]. Disponible en internet: <http://www.ub.edu/blokdebid/es/content/cuando-se-jodio-lo-nuestro-o-de-la-devolucion-de-los-contenidos-academicos-los-academicos>

Dorado, Luis (2017). “GesBIB: gestión de información de la URICI.” En: *Enredadera*, n. 29, pp. 58-60. <http://hdl.handle.net/10261/151252>

Estudio ORCID 2017 [en línea]. En: *Universo Abierto: Blog de la biblioteca de Traducción y Documentación de la Universidad de Salamanca*. [consultado 15 de noviembre de 2017]. Disponible en internet: <https://universoabierto.org/2017/11/15/estudio-orcid-2017/>

Gaiman, Neil; McKean, Dave (2002). *El día que cambié a mi padre por 2 peces de colores*. Barcelona: Norma, ISBN 978 84 843158 2 7

Gómez-García, Marina (2015). “Aportación experiencias: Con las ayudas Severo Ochoa y María de Maeztu ¿qué podemos hacer para lograr estas ayudas y qué hacen estas ayudas por las bibliotecas?” En: *Enredadera*, n. 26, pp. 9-10. <http://hdl.handle.net/10261/126188>

Hacia un nuevo concepto de biblioteca más allá del libro [en línea]. En: *Universo Abierto: Blog de la biblioteca de Traducción y Documentación de la Universidad de Salamanca*, 25 abril 2016. [consultado 3 de noviembre de 2017]. Disponible en internet: <http://www.universoabierto.com/23931/las-bibliotecas-del-futuro/>

LITERLAND (@literlandweb1). “«Las bibliotecas son la delgada línea roja entre la civilización y la barbarie» (Neil Gaiman)” #DíaDeLaBiblioteca 24 octubre 2017, 05:24 a.m., [Tuit]. <https://twitter.com/literlandweb1/status/922801014922792960> [consulta: 24 octubre 2017]

López Monjón, Juan Pedro. Encuesta de satisfacción de usuarios de la Red de Bibliotecas y Archivos del CSIC de 2016 (2016) <http://hdl.handle.net/10261/140868>

López Monjón, Juan Pedro. Encuesta de satisfacción del personal de la Red de Bibliotecas y Archivos del CSIC (2017). http://documenta.sitios.csic.es/alfresco/downloadpublic/d/workspace/SpacesStore/e09288c8-ef8-4bf7-a5e7-728f7a7fe5c5/encuesta_satisfaccion_personal_2017_informe.pdf

López-Monjón, Juan Pedro (2016). "Encuesta de satisfacción de usuarios 2016." En: *Enredadera*, n. 28, pp. 21-23. <http://hdl.handle.net/10261/140868>

Ministerio de Economía, Industria y Competitividad (2017) *Presidencia de la Agencia Estatal de Investigación, por la que se aprueba la convocatoria del año 2017, de tramitación anticipada, para la concesión de las acreditaciones y ayudas públicas de «Centros de Excelencia Severo Ochoa» y de «Unidades de Excelencia María de Maeztu» del Programa Estatal de Fomento de la Investigación Científica y Técnica de Excelencia, Subprograma Estatal de Fortalecimiento Institucional, en el marco del Plan Estatal de Investigación Científica y Técnica y de Innovación 2013 -2016.* <http://boe.es/boe/dias/2017/10/21/pdfs/BOE-B-2017-61427.pdf>

Oficina Técnica de Digital.CSIC. "Listado de bibliotecas del CSIC con Servicio de Archivo Delegado. Oficina Técnica de Digital.CSIC." <http://hdl.handle.net/10261/44497>

ORCID [internet] [citado 2 de noviembre de 2017] Recuperado a partir de: <http://orcid.org>

ResearcherID [internet] [citado 2 de noviembre de 2017] <http://www.researcherid.com/>

Researchgate [internet] [citado 17 de noviembre de 2017] Recuperado a partir de: https://www.researchgate.net/profile/Yolanda_Delapena

Scopus Author Identifier [internet] [citado 17 de noviembre de 2017] Recuperado a partir de: https://service.elsevier.com/app/answers/detail/a_id/11212/supporthub/scopus/

Torres-Salinas, Daniel.; Repiso, Rafael.(2012) Servicios bibliotecarios de apoyo a la investigación. [en línea] <https://www.slideshare.net/rrepiso/curso-vigo-servicios-bibliotecarios-de-apoyo-a-la-investigacin>

@BibliotecaCAR [citado 17 de noviembre de 2017] Recuperado a partir de: <https://twitter.com/BibliotecaCAR>