

En directo

La Biblioteca de la Estación Biológica de Doñana

Marina Gómez. Biblioteca de la Estación Biológica de Doñana (Sevilla)



La situación que me encontré cuando comencé a trabajar en la Biblioteca de la EBD en enero de 2011 fue un tanto desalentadora. La biblioteca había estado cerrada desde diciembre de 2008 hasta octubre de 2010 por lo que la mayoría de los investigadores habían perdido el contacto con la biblioteca y con sus servicios. Además, las tres personas que trabajaban en la biblioteca estaban desmotivadas y dos de

ellas tenían escasos conocimientos sobre la biblioteca y sus aplicaciones informáticas. Los servicios que se facilitaban eran mínimos y sin ningún tipo de control temporal, lo que hacía que la calidad de los mismos fuera bastante escasa. Como ejemplo podemos decir que el porcentaje de préstamos caducados era del 90 %.

Por todo esto nuestro trabajo se centró en dos líneas de actuación. Por una parte se formó al personal que así lo necesitaba y se buscaron sistemas de motivación para cada uno de los trabajadores. Por otra parte era necesario mejorar los servicios claves para en 2012 avanzar hacia servicios algo más novedosos. Había que ser proactivo, hacer trabajo comercial y de marketing, “vender” nuestro servicio y su calidad, hacernos “necesarios”:

- durante seis meses dedicamos 20 ó 30 minutos al día a formar a los compañeros que lo requerían y se realizaron manuales breves sobre cada trámite para poder solventar cualquier duda. Se les enseñó a crear el carné de usuario, tramitar préstamos interbibliotecarios, buscar en Aleph cualquier información así como en el Opac de las bibliotecas del CSIC, buscar en Rebiun, cómo interpretar los paréntesis, comas y demás en los fondos de revistas, etc. Es decir, una formación básica que poco a poco nos ha permitido avanzar hacia otros aspectos como dar breves charlas a los nuevos usuarios sobre los servicios de la biblioteca, cómo renovar los libros desde el opac, qué es y cómo solicitar el servicio PAPI, qué son WOK y Scopus y cómo buscar, etc. Con estas sesiones teníamos dos objetivos, uno motivar a través de la información y la formación y otro, conseguir que ningún servicio clave dependiera de una única persona.
- la otra línea de actuación fue trabajar directamente sobre los servicios de la biblioteca. Para ello y, apremiados por la puesta en marcha de la estación de autopréstamo, fue necesaria la recuperación de todos los libros prestados. Aunque enviamos distintos correos solicitando la devolución de los libros únicamente conseguimos que se devolviera el 60 % . Los demás documentos hubo que recogerlos uno a uno en los despachos. La falta de control de las devoluciones (ya hemos comentado que había un 90% de préstamos caducados y muchos desde hacía años) supuso la pérdida definitiva de cerca de 40 obras. Para evitar que esto se produjera de nuevo, durante el año 2011 enviamos correos personales a los usuarios recordándoles la fecha de devolución y ofreciéndoles renovar nosotros los libros hasta en 3 ocasiones, una vez pasado este tiempo sí era necesario traer el libro aunque se les volviera a prestar. Durante el 2012 estos correos se automatizaron. Con este sistema de recordatorio el porcentaje de préstamos caducados es siempre menor al 10%, la caducidad es únicamente por días y se ha tomado conciencia de la importancia de cumplir los tiempos y de la utilidad de saber realmente dónde está cada libro en cada momento.

Otro aspecto fundamental fue poner en marcha un exhaustivo control temporal de las solicitudes realizadas por nuestros investigadores al servicio de préstamo interbibliotecario. Cuando comenzamos a trabajar sobre este punto había numerosas solicitudes sin tramitar o tramitadas pero sin que constara en Aleph . En febrero de 2011 comenzamos a realizar los trámites en 24 horas laborables y en todo momento se tenía (y se tiene) al usuario informado sobre posibles incidencias para que, tarde lo que tarde el documento, el investigador siempre esté informado. Saber la situación del trámite, es decir, tener información, es uno de los aspectos que más han agradecido los usuarios y que más sensación de calidad da de un servicio. Además, siempre con la Carta de Servicios en la mano, consultamos posibles retrasos de las peticiones para no hacer esperar al usuario ya que el tiempo en un servicio como éste es clave. De esta manera se ha logrado que el usuario tenga el 95% de los artículos en 48 h. laborables y las solicitudes de documentos que recibimos de otras bibliotecas las enviamos en un 99% en 24 h. laborables.

También era importante comenzar a incluir documentos en Digital.CSIC. Este trabajo se le encomendó a la persona que sí tenía amplios conocimientos de bibliotecas. Pensamos que trabajar con un servicio tan atractivo para los investigadores podía hacer muy interesante esta tarea. De hecho, en unos meses se consiguió poner a la EBD entre las primeras bibliotecas en inclusión de documentos en Digital.CSIC.

Durante el año 2011 nuestro reto fue reactivar el servicio, para ello formamos a los compañeros y comenzamos a cambiar la visión que se tenía de la biblioteca dando servicios claves con la máxima calidad. Al mismo tiempo fuimos perfilando nuevos servicios de menor calado pero que ponían de relieve la intención de facilitar una biblioteca proactiva y dinámica.

En el año 2012 el desafío era incluso mayor, ya que debíamos mantener lo conseguido y mejorar. Los servicios que hemos facilitado y ahora debemos mantener son muy dispares:

- enviar por correo electrónico los índices escaneados de los números de revistas recibidas cada semana
- atender solicitudes de artículos y capítulos de libros enviándolos en pdf por correo electrónico
- digitalizar las portadas de todos los libros de la biblioteca con ISBN en colaboración con el CBUC
- la inclusión de documentos en Digital.CSIC consiguiendo que todos los investigadores del centro tengan trabajos en el repositorio
- hacer una descarga de 20 áreas de Web of Knowledge consideradas de interés para los investigadores de la EBD (asesorados por investigadores del centro) para facilitar en una tabla de Excel más de 1700 revistas, sus factores de impacto, su posición en la categoría en cuestión, y sus respectivos cuartiles
- tramitar la compra de libros con cargo a proyectos,
- hacer desideratas a través de un formulario en la web
- confeccionar y facilitar guías de uso de servicios (cómo solicitar fotocopias, renovar libros desde el catálogo de la biblioteca, crear alertas de obras catalogadas, etc.)

El trabajo ha sido duro pero los resultados están siendo realmente motivadores. En julio de 2012, utilizando el formulario de la URICI, realizamos nuestra encuesta de satisfacción para obtener el 80 % de confianza. Los resultados, aunque siempre mejorables, fueron realmente buenos. En todas las cuestiones planteadas las puntuaciones fueron iguales o superiores a 9, lo que nos hace concluir que los distintos usuarios (estatus 01, 02 y 05) están satisfechos con los servicios facilitados hasta el momento. El peor puntuado fue el servicio de acceso a recursos de información electrónica con un 8.5, fundamentalmente por la necesidad de tener acceso a ciertas revistas.

A pesar de todo lo expuesto, no podemos pensar que ya está todo hecho, y menos en un servicio que se basa en la información, asunto en continuo desarrollo, y en un centro de investigación que necesita lo último de lo último en el menor tiempo posible. Por esta razón, además de mantener lo conseguido, a lo largo de 2013 las retos de la biblioteca girarán en torno a dos ejes: uno será la formación de usuarios realizando sesiones semanales sobre los servicios de la biblioteca, herramientas bibliográficas (WOK, Scopus, etc.), datos bibliométricos y gestores bibliográficos (EndNote y Mendeley) ; y el otro es facilitar nuevos servicios y canales de comunicación con los investigadores a través de la web de la biblioteca (alertas sobre libros, cuenta de twitter, etc.)

En definitiva, aunque los comienzos fueron duros el personal de la biblioteca estaba abierto a formarse y a dar un servicio público de calidad. La buena disposición de los usuarios ha hecho posible que los plazos en todos los servicios estén incluso por debajo de los valores indicados en la Carta de Servicios, que el número de consultas en la biblioteca en 2011 (854) haya aumentado un 67'29 % en 2012 (1269) y que la actitud ante la biblioteca y sus servicios haya cambiado de forma radical. Hay mucho por hacer, pero ya hemos empezado.