

## T.2 DEFINICIÓN MODELO DE BIBLIOTECA. SERVICIOS. REGLAMENTACIÓN



Ref. T2/26-1-2006

### ÍNDICE

	Página
0. Objetivos de esta tarea	1
1. Definición	2
2. Organización	3
3. Comunidad de usuarios	5
3.1. Usuarios internos	5
3.2. Usuarios externos	6
4. Servicios	6
4.1. Servicios presenciales	7
4.2. Servicios virtuales o a distancia	7

#### 0. Objetivo de esta tarea

Definir el modelo de biblioteca que se proyecta, tipología de usuarios, los servicios que debe de prestar y como se reglamentarán.

En función de esta definición deberán establecerse los demás aspectos que constituyen los pilares esenciales sobre los que se asienta la biblioteca: recursos humanos, colecciones, servicios, presupuesto, tecnología...etc. Así como la relación de la biblioteca con el centro y con la Red de Bibliotecas.

Fijar asimismo el ámbito de relaciones y cooperación de la biblioteca con el entorno profesional, científico y cultural en sus distintos ámbitos.

La definición de este modelo de Biblioteca debe ir acompañada de lo que denominaremos **Programa Funcional de la Biblioteca** que contempla los siguientes apartados:

- Definición comunidad de usuarios-características y necesidades
- Descripción fondo documental –Modelo gestión (ver T.3)
- Descripción y organización de los espacios y las colecciones (ver T.6)
- Elementos básicos del mobiliario (ver T.8)
- Organigrama funcional (ver T. 5)
- Personal y horarios previstos (ver T.5)
- Plan Tecnológico de la Biblioteca (ver T 7 y T.9)
- Presupuesto de la Biblioteca (ver T.4)

## 1. Definición

La Biblioteca de Humanidades y Ciencias Sociales del CSIC es la expresión de la mayor apuesta institucional del CSIC a lo largo de su historia en materia de bibliotecas. Responde a la voluntad de crear una gran instalación de apoyo a la investigación científica para el área de las humanidades y ciencias sociales, que atienda las necesidades de información de la propia comunidad de investigadores compaginándolas con la debida apertura social y científica al entorno exterior que lo demande.

La biblioteca ocupará un puesto destacado en el nuevo Centro de Humanidades y Ciencias Sociales y se convierte en un polo de atracción científica para el mismo por sus colecciones pero también por los servicios que prestará. La nueva biblioteca es un lugar pensado para la comunidad científica y no sólo para las colecciones

Se construye una biblioteca para un nuevo siglo, ésta debe ser capaz de adaptarse a los nuevos retos científicos y tecnológicos y a la demanda de una comunidad con intereses y necesidades distintas. Pero la biblioteca se asienta también sobre unos valores y una misión histórica que siguen siendo válidos hoy.

Es evidente que los cambios en la forma de producir y diseminar información han alterado la forma y el contenido de la bibliotecas. Pero su misión sigue permaneciendo inalterada (selecciona-contrata/adquiere-subsidia-organiza-gestiona-custodia-disemina) y gracias a ello garantiza de que el “gran conocimiento de unos pocos” pueda convertirse en “el conocimiento público de muchos”.

La Biblioteca debe seguir conservando, pero debe atender otras funciones que hoy demandan gran atención: asegurar un acceso y uso “multimodal” a la información y al mismo tiempo promover el uso libre y creativo del conocimiento que proporciona.

El modelo que se propone no supone ruptura sino evolución que incorpora la nueva realidad.

Se propone un modelo de biblioteca basado principalmente en dos elementos: el primero, transformar y reforzar la idea de biblioteca presencial como centro de recursos, de todo tipo y manera, para la investigación. Con ello se pretende reforzar la idea social (el valor iconográfico) de encuentro y comunicación de la comunidad en este sitio. En segundo lugar la configuración de un nuevo equipamiento a partir de una fuerte apuesta tecnológica en los servicios que respalden también la biblioteca digital como una realidad ineludible. Las nuevas tecnologías no terminan con la biblioteca, más bien la liberan y le permiten poder ofrecer nuevos tipos de servicios, atrayendo a una potencial nueva audiencia. Estas nuevas tecnologías se convierten en auténticos semáforos para poder circular por la biblioteca dirigiendo la navegación de los usuarios hacia los contenidos.

La biblioteca que planteamos es una biblioteca para el futuro, donde conviven valores y funciones de la biblioteca tradicional con los nuevos valores de la biblioteca digital. Será una organización híbrida en muchos aspectos, en los contenidos, las funciones, los espacios y en la propia organización. Por todo ello el modelo de gestión debe de incorporar un fuerte componente tecnológico si se apuesta por hacer frente a los nuevos retos y/o oportunidades que se presentan ya.

La mejora y la innovación deben convertirse en un motor y no en freno. El problema a resolver ya no es sólo tener el máximo de información y contenidos a disposición, sino también plantear como se integra su consulta en el entorno del usuario de forma sencilla y muy accesible. La biblioteca se mueve ( y moverá cada vez más) en un entorno difuso, manejará y gestionará gran cantidad de contenidos y servicios que se

difuminan en la Red, sus colecciones tendrán un valor global y local en función de su nivel de “unicidad” y, precisamente por ello, es esta colección “única” la que hay que potenciar y poner en valor. Pues es la que le da “especificidad” a la biblioteca. No hay olvidar tampoco que la comunicación científica se produce cada vez más en un entorno global y es en éste donde se produce mucha de la información que la biblioteca deberá poner a disposición de sus usuarios. Trabajar para que la producción científica de sus usuarios sea difundida e incrementa su visibilidad en la Red debe ser también una meta a perseguir para la biblioteca.

### **Ventajas:**

La Biblioteca de Humanidades y Ciencias Sociales del CSIC ofrece, con respecto a la situación de partida importantes ventajas que podemos destacar:

- ❑ Una colección de recursos de información más grande, completa y complementaria
- ❑ Mejores infraestructuras para usuarios y colecciones (espacios, capacidad, equipamiento, seguridad y salubridad)
- ❑ Mayor horario de atención y servicios
- ❑ Racionalización en la gestión de servicios y procesos que permitirá una mayor calidad y eficiencia en la gestión de la colección
- ❑ La posibilidad de aplicar factores de economía de escala : más racionalidad y mayor capacidad adquisitiva
- ❑ Una mayor apuesta tecnológica

## **2. Organización**

La Biblioteca constituye una **unidad funcional y de gestión**, de servicios, procesos y recursos para la provisión de información científica a la comunidad de investigadores

Es una Biblioteca de investigación (como lo han venido siendo las 8 que se fusionan), que debe de conjugar, más si cabe, la **multidisciplinaridad** que la caracterizará con el adecuado **nivel de especialización** que las distintas comunidades de usuarios requieren. Será un servicio de carácter horizontal para el centro que dará cobertura a todas las áreas de investigación que lo componen.

La nueva biblioteca debe de sacar el máximo partido a la concentración de colecciones, servicios y recursos humanos y tecnológicos, **potenciando la suma y el mayor valor añadido** que se pueda conseguir, evitando la tendencia a un mero realineamiento de efectivos, recursos y colecciones. Esto supone una **política de gestión común y no la suma de varias**. Es en este escenario en el que se orientan todos los procesos y servicios que se proyectan.

El modelo propuesto potencia la **orientación de la biblioteca hacia los servicios** para fomentar al máximo la **explotación de las colecciones, su uso y su difusión**. La biblioteca debe de ser una herramienta proveedora de información y generadora de conocimiento.

Para ello hay que orientar la organización de los recursos humanos y tecnológicos a este fin. El organigrama funcional (T.5) que se presente debe abandonar el modelo organizativo orientado a los procesos y enfocarse a **un modelo que priorice los servicios especializados** que la comunidad demanda y que otorga gran importancia a la adecuada **gestión y puesta a disposición de los recursos de información** y a la **formación de usuarios** en el uso de los mismos.

La biblioteca cuenta con un **espacio definido, una plantilla**, es una unidad de gasto del centro y por ello precisa de **un presupuesto** (T.4) y una gestión/**dirección única y profesional**. Define un **horario** y unos **servicios** que regula mediante una normativa de funcionamiento.

La biblioteca tiene una **dependencia científica del centro** en el que se inscribe y al que da servicio; relación que debería de articularse a través de la “comisión de biblioteca”. La Biblioteca tiene una **dependencia técnica y funcional** de la Unidad de Coordinación de Bibliotecas y a través de la misma se articula como un elemento más del sistema de bibliotecas del CSIC.

El modelo de biblioteca de investigación en el que se piensa es el que permita que los investigadores, estén donde estén y sean de la disciplina que sean puedan:

- Buscar, localizar y solicitar cualquier recurso de información, sin importar su formato o su soporte, de una forma simple y conveniente, desde su lugar de trabajo o allí donde se encuentren.
- Tener acceso rápido y fácil al creciente número de recursos electrónicos, tanto digitales como digitalizados
- Tener acceso físico a aquellas colecciones impresas que no hayan sido digitalizadas y no puedan ser movidas, estén donde estén conservadas.
- Tener acceso a otros documentos impresos pertenecientes a otras instituciones mediante un sistema de obtención de documentos eficiente.

Para ello precisa:

- Generar una única política bibliotecaria (T.12) que oriente la gestión de recursos y servicios de forma común y en un entorno altamente informatizado para un control integral de la colección y de los servicios
- Constituirse en un servicio de información que actúe de forma activa en la oferta de servicios de información y en la formación de usuarios
- Garantizar la profesionalidad en los servicios de información científica
- Mantener una política de colección científica orientada y contrastada
- Contar con el presupuesto necesario para satisfacer las demandas de información
- Dotarse de unos recursos humanos, equipamientos y herramientas tecnológicas adecuadas y suficientes
- Asegurar el acceso permanente a los recursos de información
- Garantizar la custodia y seguridad de las colecciones
- Colaborar con otros sistemas de información científica para complementarse y asegurar la presencia de la biblioteca en los foros bibliotecarios nacionales e internacionales afines.

La nueva Biblioteca de Humanidades y Ciencias Sociales debe ser un servicio de información tecnológicamente moderno que promueva

- a) una relación entre usuarios y colecciones lo más directa posible, **poco intermediada** en lo básico, desde un entorno espacial y virtual integrado y seguro para las colecciones. Utilizando para ello herramientas como el catálogo informatizado, la Biblioteca Virtual del CSIC y los sistemas de control del fondo, para poder ofrecer:

- Libre acceso a los fondos dispuestos a tal fin
- Servicios de autopréstamo y auto-devolución de fondos
- Solicitud electrónica de documentos no disponibles en el libre acceso
- Acceso a la colección digital (servicios digitales)
- Solicitud obtención documentos externos
- Servicio de referencia en-línea ("*Pregunte al bibliotecario*")

b) una reducción de tareas rutinarias y procesos bibliotecarios (automatizándolos) para poder que los bibliotecarios puedan cumplir con su misión que consiste en aportar "valor añadido" a los procesos de búsqueda de información. Se propone:

- Automatizar el control manual y presencial del préstamo con sistemas de autoservicio
- Concentrar el proceso de adquisiciones incorporando servicios de valor añadido como la catalogación.
- Concentrar servicios obtención documento
- Ofrecer sistemas de reprografía en autoservicio (tradicional y/o digital)

### 3. La comunidad de usuarios

En cuanto al perfil y necesidades de los usuarios de la Bibliotecas de Humanidades y Ciencias Sociales del CSIC pueden distinguirse dos tipos de usuarios: internos y externos, que podrán interactuar con la biblioteca, sus colecciones y servicios de forma física o remotamente.

#### 3.1 Usuarios Internos

Son usuarios internos aquellos que tengan una relación administrativa con el CSIC. Según datos de la última memoria CSIC (2004) el número de FTE del Centro de Humanidades y Ciencias Sociales es de 302.

Es una comunidad constituida por investigadores –ya formados o en formación-- vinculados a centros del CSIC con distintos tipos de figuras contractuales o con becas de investigación.

Se trata, por lo general, de usuarios especializados e incluso muy especializados, que conocen bien los recursos de su materia de investigación y están al tanto de las novedades bibliográficas y las fuentes de información, tiene un conocimiento personal sobre las mismas y se desenvuelve sin grandes problemas entre las mismas. Aunque en líneas generales no hace todavía un uso muy intensivo de los recursos de información digital.

Sin embargo, la variedad de líneas de investigación que desarrollan, la especificidad de cada una de ellas, las distintas características de los fondos y de la organización de las bibliotecas del CSIC que hasta la fecha estos usuarios están acostumbrados a utilizar y los hábitos diferentes que, en consecuencia, han desarrollado, hacen que no exista un perfil único de usuario interno, sino múltiples perfiles, atendiendo a distintos aspectos y necesidades:

- **El tipo de documentos que el usuario interno utiliza** (revistas, monografías, datos factuales, imágenes...etc.) **y el soporte de consulta** de los mismos (impreso o digital)

- ❑ **La mayor o menor obsolescencia de la información contenida en los documentos.** Consultas de información corriente o retrospectiva.
- ❑ **Los requerimientos específicos de las distintas líneas de investigación:** algunas líneas de investigación utilizan fondos con unas características muy específicas (documentos de gran formato, iconografía, documentos en alfabetos distintos al latino o en lenguas de no fácil dominio, series estadísticas, mapas,...etc).
- ❑ **Los requerimientos específicos del trabajo en equipo:** hay que contemplar que el usuario interno no es sólo individual, sino que a veces es un equipo o un grupo de investigación, que desarrolla un trabajo que exige un uso continuado y frecuente de fondos concretos.
- ❑ **Las destrezas y habilidades del usuario** para manejarse en un entorno de información digital e informatizada

La biblioteca debe de articular pues, una organización y unos servicios que den cobertura a toda esta comunidad atendiendo a su especificidad de forma que esto no suponga menoscabo a los intereses generales.

### 3.2 Usuarios Externos

Esta es una comunidad en número indeterminada pero potencialmente amplia, procedente del ámbito académico o universitario y que podríamos caracterizar de la siguiente forma

- ❑ **Usuarios ocasionales:** son los que acuden a las bibliotecas del CSIC en ocasiones puntuales (aunque puedan hacerlo con cierta frecuencia), normalmente en busca de documentos y recursos concretos que no pueden encontrar en sus centros de investigación habituales.
- ❑ **Usuarios temporales:** son investigadores españoles o extranjeros que acuden expresamente a los centros del CSIC en estancias de investigación relativamente cortas (de entre una semana y varios meses de duración) para hacer un uso intensivo de los fondos y recursos durante ese período.
- ❑ **Alumnos de cursos de postgrado impartidos en centros del CSIC:** según sean las características del curso (temática, duración, necesidad o no de presentar un trabajo al final del curso, etc) y las expectativas del alumno, su perfil puede asemejarse más al de un usuario ocasional o al de un usuario temporal.

### 4. Servicios:

La gestión de la colección y la prestación de servicios son las piedras angulares sobre las que se debe asentar la organización de la biblioteca. El objetivo básico es proveer acceso a colecciones especializadas y servicios orientados a todas las comunidades científicas representadas en el Centro, ofreciendo casi a modo de un "auto-servicio" donde el usuario pueda moverse haciendo uso de sus conocimientos personales y sentido común.

La biblioteca ofrecerá dos tipos de servicios:

#### **4.1 Servicios presenciales:**

Son aquellos que se producen mediante una interacción directa del usuario con la biblioteca en el espacio físico de la misma, entre otros podemos mencionar:

- Acceso a fuentes de información y referencia especializada
- Formación uso y explotación recursos de información
- Préstamo y devolución documentos (personal-departamental)
- Acceso a las colecciones “libre acceso”
- Servicios de consulta de materiales y formatos especiales
- Equipos y lectores reproductores para soportes documentales
- Estaciones audiovisuales, ordenadores, impresoras, tarjetas de red...
- Información sobre nuevos recursos y adquisiciones
- Servicio de extensión bibliotecaria para difundir al máximo las colecciones (exposiciones, difusión contenidos, catálogos, folletos...etc)

#### **4.2 Servicios virtuales o a distancia**

Son aquellos que la biblioteca organiza para que el usuario interactúe con ella sin necesidad de desplazarse. Entre otros podemos mencionar:

- Consulta OPAC y Portal de Recursos de información (personalizado Biblioteca Virtual)
- Acceso a colecciones digitales
  - Servidor de enlaces (servicios)
  - Servicios autenticación remota
  - Gestores de citas bibliográficas
  - Localizador de artículos, e-revistas, e-libros
  - Servicio de alertas informativas
- Reserva y solicitud de documentos para consulta
- Servicios de formación virtual sobre productos y herramientas
- Solicitud de documentos externos a la colección
- Consulta información usuario y renovación de préstamos
- Propuestas/Solicitud adquisición materiales
- Difusión de la colección mediante servicios de edición digital
- Difusión producción científica propia: mediante la existencia de un Repositorio Institucional (OAI) y colocando contenidos publicados por el CSIC en las grandes Plataformas digitales comerciales (JSTOR, NerLibrary, Ebrary, Proquest...etc)
- Acceso a colecciones propias digitalizadas (fondo bibliográfico, hemerográfico, fondos archivísticos)

Los servicios se regularán de forma y manera que se adapten a las necesidades y particularidades de la comunidad investigadora (interna o externa) sin menoscabo del cumplimiento de aquellas normativas profesionales que rigen a nivel de Red o a nivel nacional e internacional para la prestación de determinados servicios (Préstamo interbibliotecario, licencias de acceso, Ley de propiedad intelectual...etc) y atendiendo a la correcta conservación y custodia de las colecciones.