

# Agilidad en el préstamo y la devolución

## Autopréstamo en la biblioteca de la Universidad de Almería

En 2012 se pusieron en marcha dos máquinas de autopréstamo en la biblioteca de la Universidad de Almería. Esas máquinas facilitan a sus usuarios, entre otras muchas cosas, el préstamo de documentos agilizando el proceso y evitando las posibles esperas en horas de más afluencia. Esta forma autónoma de gestionar el préstamo ha dado resultados más que satisfactorios.

Desde hace años la Biblioteca de la Universidad de Almería ha apostado por facilitar a sus usuarios todas las actividades relacionadas con el estudio –en el caso de los alumnos– y la docencia e investigación para los profesores. Así, la posibilidad de consulta de nuestro catálogo para comprobar la existencia y disponibilidad de un libro, o el acceso a todos los recursos de información electrónica disponibles en la Biblioteca desde cualquier punto fuera de la Universidad, es una realidad desde hace años.

En esta apuesta, hemos dado un paso más, automatizando el servicio de préstamo y devolución de libros con lo que se consigue agilizar esta tarea, hasta ahora realizada de forma manual por el personal de la Biblioteca con las consiguientes esperas, sobre todo en periodo de máxima afluencia. Los resultados de esta acción están resultando más que satisfactorios.

Así, en 2012, coincidiendo con el inicio del curso académico, se pusieron en marcha 2 máquinas de autoservicio, tras un año de trabajos preparatorios en los que trabajamos sobre la totalidad de nuestra colección en papel –un total de 131.600 volúmenes.

Desde que comenzaron a funcionar, la valoración del uso ha sido muy positiva. El porcentaje de préstamos realizados en las máquinas de autoservicio desde el 1 de enero al 31 de octubre de 2013 ha oscilado entre el 70 y el 80%, con un promedio del 74,38% –sólo un mes bajo al 35,76% porque una de las máquinas estuvo fuera de servicio.

Pero vamos a analizar cómo se llevó a cabo su

puesta en marcha y cuales fueron, desde nuestro punto de vista, los factores del “éxito”.

La puesta en marcha de las máquinas formó parte de un proyecto global de implementación en toda la Biblioteca de un sistema de control por radiofrecuencia (RFID). El nuevo sistema llevaba consigo el etiquetado con etiquetas RFID de toda la colección de libre acceso existente y trabajar, a partir de ese momento, con un nuevo sistema de grabación y lectura de etiquetado, tanto desde los puestos de catalogación como desde los mostradores de préstamo. El nuevo etiquetado posibilitaba nuevas actividades que, hasta ese momento no estábamos haciendo en la Biblioteca: evaluación del uso de los libros de libre acceso a través de terminales de mano de control, poder hacer inventarios de una forma muy ágil y efectiva a la hora de localizar libros mal colocados y facilitar el autoservicio de préstamos y devoluciones gracias a las nuevas etiquetas.

La tecnología RFID UHF, que fue la elegida, no solo posibilitaba un mayor control sobre la colección. Además, el sistema permitía múltiples formas de identificación de los usuarios, entre ellos la identificación por usuario y contraseña LDAP. Para nosotros, ésta es una de las claves del éxito de las máquinas ya que es la propia Universidad la que facilita a los alumnos en el momento de la preinscripción de matrícula, y a todos sus trabajadores, el nombre de usuario y contraseña de campus virtual para acceso a todos los servicios del campus, garantizando que toda la comunidad universitaria se pueda identificar y usar las máquinas.

En la fase de implementación, al tratarse de un proyecto global y como paso previo para el funciona-



*El nuevo etiquetado posibilitaba nuevas actividades que, hasta ese momento no estábamos haciendo en la Biblioteca.*

miento de las máquinas, se llevó a cabo el etiquetado de la colección. Esta tarea se abordó a lo largo de los meses de julio y agosto, aprovechando la poca afluencia de usuarios. En este mismo periodo se trabajó en la configuración de las máquinas con LDAP, en la implementación del protocolo SIP2 Millennium y en la customización de las máquinas. Es a lo largo del mes de septiembre y hasta mediados de octubre cuando se realizan todas las pruebas y se ajustan los mensajes de las máquinas, se preparan las instrucciones técnicas y se forma al personal de la Biblioteca. Estábamos listos para empezar y el 22 de octubre se pusieron en funcionamiento.

Fomentar el uso de las mismas fue la tarea fundamental desde ese momento. La puesta en explotación fue acompañada de una campaña de lanzamiento centrada en toda la comunidad universitaria coincidiendo con las Jornadas de Puertas Abiertas que al inicio de cada curso se desarrollan en la Universidad. A través de mensajes, tuits, Facebook, promoción a través de la web, carteles, e

incluso con sorteos, fuimos fomentando la utilización de las mismas. Pero quizá lo más importante fue la implicación del personal de la Biblioteca en el fomento del uso, a través del asesoramiento personalizado a todos los usuarios, para enseñarles cómo funcionaba el sistema, solo teniendo que pasar por los mostradores de préstamo en aquellos casos en los que la máquina no permitía prestar o devolver. Esta tarea de fomento es necesario repetirla al inicio de cada curso y tutorizar a los alumnos de primero que llegan cada año.

Desde el principio la aceptación del usuario fue muy buena, incluso cuando por razones de mantenimiento alguna de las máquinas estaba fuera de servicio, los propios alumnos preferían ir a la otra máquina antes de pasar por el mostrador de préstamo.

Después del primer curso académico, estamos en condiciones de hacer un balance y hablar de las ventajas y los inconvenientes que hemos detectado.



*Lo más importante fue la implicación del personal de la Biblioteca en el fomento del uso, a través del asesoramiento personalizado a todos los usuarios.*



En la parte positiva, destacar en primer lugar, la autonomía del usuario. Esto va acompañado de la facilidad para identificarse, que el alumno, desde la propia máquina, puede ver el estado de sus préstamos y que puede recoger un ticket de entrega en el que aparece cuándo tiene que devolver el libro o cuándo lo ha devuelto. También la ubicación de las máquinas –a la salida de las salas de estudio, en el pasillo– hace que su uso sea más apropiado, evitando el ruido dentro de las salas.

Pero también encontramos inconvenientes, como el que no todos los fondos están de libre acceso – materiales y préstamos especiales– lo que obliga a pasar por el mostrador de préstamo. Y tampoco las reservas se pueden prestar en la máquina. En cuanto a las devoluciones, los materiales y préstamos especiales deben ser devueltos en los mostradores de préstamo, así como las devoluciones con retraso y los libros reservados.

Además, en el caso de las devoluciones, el autoser-

vicio ofrecido por la máquina se complementa con un buzón en el que depositar los libros sin tener que realizar ninguna operación. De esta forma conseguimos que casi el 70% de las devoluciones totales se realicen de forma independiente, sin tener que pasar por los mostradores.

El autoservicio no solo ha sido positivo para el usuario. Desde el punto de vista de la organización del trabajo en la Biblioteca, los cambios también han sido considerables. Empezando por la organización del espacio, se cambió la distribución de los puntos de atención al usuario. Partíamos de mostradores de préstamo más grandes (atendidos por más personal y ubicados en dos de las cinco salas de estudio disponibles en la Biblioteca) y pasamos a reducir el tamaño de los mostradores, que ahora son atendidos por menos personal, permitiéndonos ubicar puntos de consulta en las cinco salas. Con este cambio conseguimos que todas las salas estén atendidas por personal de forma presencial y que ese personal pueda dedicarse a otras tareas que anteriormente no podían ser abordadas por la carga de trabajo que suponía el préstamo manual. La diversificación de tareas con una mayor atención especializada al usuario en las salas no solo ha enriquecido la atención a ese usuario sino que también ha supuesto una mayor satisfacción para el trabajador que deja de hacer las tareas repetitivas que suponía el préstamo manual.

Consideramos que la apuesta por el autoservicio ha sido un éxito. Son muchas las claves que hacen que el uso sea elevado pero, sin lugar a dudas, un buen sistema de identificación del usuario y la implicación de todo el personal de la Biblioteca, son los factores que han hecho que hablemos de préstamo y pensemos automáticamente en las máquinas. ▲

**AUTORAS:** Cascajares Rupérez, Milagros (Jefa del Área de Servicios) y Expósito Cano, Antonia (Gestora de Préstamo e Información). Universidad de Almería.

**FOTOGRAFÍAS:** Biblioteca de la Universidad de Almería.

**TÍTULO:** Agilidad para prestar y devolver libros. El autopréstamo en la biblioteca de la Universidad de Almería.

**RESUMEN:** Con el inicio del curso académico 2012-2013, se instalaron en la Biblioteca de la Universidad de Almería dos máquinas de autoservicio de préstamos, devoluciones y renovaciones, que posibilitaron a nuestros usuarios tener un mayor grado de autonomía en la utilización del servicio de Biblioteca. La puesta en marcha de las máquinas llevó consigo numerosos cambios, tanto para el usuario como para la organización del trabajo del personal de Biblioteca. Después de un año de su utilización, hacemos balance de esta apuesta y analizamos cuáles han sido los factores del éxito del autoservicio.

**MATERIAS:** Bibliotecas Universitarias / Autopréstamo / Andalucía.