

Puntos de Autoservicio

Sírvase Usted mismo, en cualquier lugar y en cualquier momento

“¿Sabe cuántos videoclubes *Blockbuster* hay en Europa? 2.000.

¿Y sabe cuántos *Cinebank* hay sólo en España? ¡2.200!

Cinebank es una franquicia de dispensadores automáticos de productos audiovisuales.

¡Y sólo tiene el 40% de cuota del mercado español!” (1)

Pero, ¿son las bibliotecas comparables a los videoclubes? Sabemos que no.

El servicio bibliotecario no se reduce al préstamo de documentos, sino que también se informa, orienta y se forma a los usuarios... Se aportan valores añadidos en aquello que es intrínseco del servicio, mientras se externalizan y automatizan aquellos procesos mecánicos que no aportan valor añadido.

Introducción

La accesibilidad de la biblioteca ha sido, es y será una de las principales claves del éxito del servicio. Actualmente dicho concepto ya no se limita únicamente a equipamientos y sus horarios de apertura, sino que se hace extensible también a los servicios propiamente dichos y su aproximación a la ciudadanía según sus características y las necesidades específicas. Creemos que el futuro inmediato de las bibliotecas pasa por ofrecer sus servicios en cualquier lugar y en cualquier momento, no limitándose únicamente a espacios virtuales, sino facilitando también puntos de acceso a los servicios básicos en aquellos lugares por donde se mueve la población (estaciones de transporte, centros comerciales, espacios de ocio, etcétera).

A lo largo del monográfico hemos visto ya diversas experiencias que ofrecen servicio en el espacio público. Con el presente artículo pretendemos plantear las posibilidades que ofrecería la automatización de dichos servicios, así como las bases para la creación de una “máquina” que posibilitara cubrir las necesidades más básicas de servicio bibliotecario.

Actualmente existen diversas máquinas que ofrecen un servicio de información o bien trabajan con transacciones de fondos documentales. Pero hasta el momento no hemos encontrado la máquina que combine ambas funciones.

En el ámbito informativo podemos encontrar, en forma de terminal, puntos de información tanto sectorial como de carácter más generalista. En el primer caso destacan, por ser más comunes, los puntos de información turística que se pueden encontrar en aeropuertos o grandes estaciones de transporte (aunque muchos de ellos ofrezcan únicamente información sobre alojamientos y restaurantes y centros de

ocio) y los terminales que ofrecen información cultural ubicados en museos o edificios históricos que permiten ampliar los conocimientos sobre ellos o las obras contenidas en sus edificios. Por lo que respecta a información ciudadana en el espacio público cabe destacar iniciativas como la de los puntos de información ciudadana de Peñaranda de Bracamonte, impulsados y gestionados por la biblioteca del municipio (2).

En lo que se refiere a transacciones de fondos documentales, ya podemos encontrar en algunas bibliotecas máquinas de autopréstamo situadas en el interior de los equipamientos que permiten realizar transacciones, pero en cambio no disponen de un almacén que les permitan disponer de fondos propios y por tanto están asociadas inevitablemente al equipamiento y sus horarios de apertura. Podemos encontrar también en los suburbanos de algunas ciudades dispensadores automáticos de la editorial Suma de letras que venden libros, en realidad son los mismos dispensadores que venden chokolatinas, bolsas de gominolas o de patatas fritas, pero variando el producto por los best-sellers del momento en formato de bolsillo. Finalmente existen los *videocajeros* que en los últimos años han revolucionado el sector de los videoclubes, transformando el modelo de videoclub tradicional en un nuevo concepto de negocio automatizado. En este último caso alquilan vídeos, dvds o videojuegos y sí que disponen de un almacén propio que les permite gestionar fondos independientemente.

Aplicación de máquinas al servicio bibliotecario

La biblioteca pública debería poder ofrecer el máximo número posible de servicios en autoservicio las 24 horas, especialmente en grandes núcleos de

población: se hace necesario ir más allá de los buzones de devoluciones de documentos y de las máquinas de autopréstamo en el interior del equipamiento, para pasar a ofrecer también servicios como el préstamo (aunque fuera sólo de cierta parte del fondo bibliográfico) mediante máquinas dispensadoras exteriores, similares a los dispensadores automáticos de los videoclubes. A su vez, en entornos con núcleos de población pequeños y dispersos, donde los servicios bibliotecarios permanentes no son sostenibles ni obligatorios según la legislación vigente, sería necesario también encontrar una fórmula que fuera más allá del bibliobús: se podría ofrecer un punto de autoservicio permanente que cubriera las necesidades más básicas y que a su vez permitiera contactar con el bibliobús para realizar demandas de información y de documentos. De esta forma, con puntos de autoservicio se pueden establecer puntos de servicio permanentes minimizando los costes de personal.

Ventajas y oportunidades

La aplicación de puntos de autoservicio en el espacio público, trabajando desde la proximidad y respondiendo a las necesidades más inmediatas de servicio bibliotecario de la ciudadanía, ofrecería una serie de ventajas y oportunidades:

- Acercaría el servicio al ciudadano, llegando a más usuarios y nuevos públicos.
- Ofrecería un servicio permanente, no limitado a los horarios de apertura de la biblioteca o de paso del bibliobús.
- Integraría el servicio al ritmo de vida de la ciudadanía. Sería una forma de partir de la cotidianidad, de los desplazamientos y los hábitos diarios de la ciudadanía, para fomentar el uso de los servicios bibliotecarios.
- Promocionaría y mejoraría la imagen de la biblioteca, como un espacio abierto a toda la ciudadanía.
- Optimizaría recursos: los puntos de autoservicio ocupan poco espacio y requieren recursos humanos únicamente para su mantenimiento.

Posibilidades de servicio

Básicamente, tal y como los imaginamos, los puntos de autoservicio ofrecerían servicio de información y/o servicio de préstamo.

El *servicio de información* lo concebimos a tres posibles niveles:

1r nivel o nivel básico: Información sobre la biblioteca y consulta del catálogo. La web de la biblioteca podría ser el medio para ofrecer este tipo de información. Debería permitir realizar reservas y renovaciones de documentos.

2º nivel o nivel medio: Información ofrecida en el 1r nivel a la que se añade información ciudadana, que puede ser ofrecida mediante la web municipal y en colaboración con otros agentes locales.

3r nivel o nivel alto: Información ofrecida en el 2º nivel a la que se añade un servicio de información a la carta, en la que el usuario puede formular sus consultas y recibiría sus respuestas en tiempo real (3) (mediante chat o webcam) o en diferido (4) (correo electrónico), dependiendo de los medios disponibles.

El servicio de préstamo lo imaginamos también en dos posibles tipologías:

Préstamo general: Fondo disponible en la máquina que se va renovando periódicamente en función de las demandas y necesidades de la población atendida.

Préstamo a la carta: Petición de un documento del fondo de la biblioteca que gestiona la máquina y que se recogería en la misma máquina en un plazo de tiempo predeterminado (5).

Tipología de máquinas

A partir de las posibilidades de servicio descritas proponemos una clasificación de las diferentes tipologías de máquinas que podrían existir:

a) Puntos de información

Serían aquellos que ofrecen únicamente servicio de información. Consideramos que para optimizarlos se debería llegar al segundo nivel de información descrito anteriormente (6), y que lo deseable sería llegar al tercer nivel.

b) Dispensadores automáticos

Básicamente ofrecerían servicio de préstamo (en una o en las dos posibilidades expuestas) y equivaldrían a la versión bibliotecaria de los dispensadores de vídeos. Deberían incorporar también el primer nivel de información, así como información sobre las transacciones, posibilitando reservas y renovaciones de documentos.

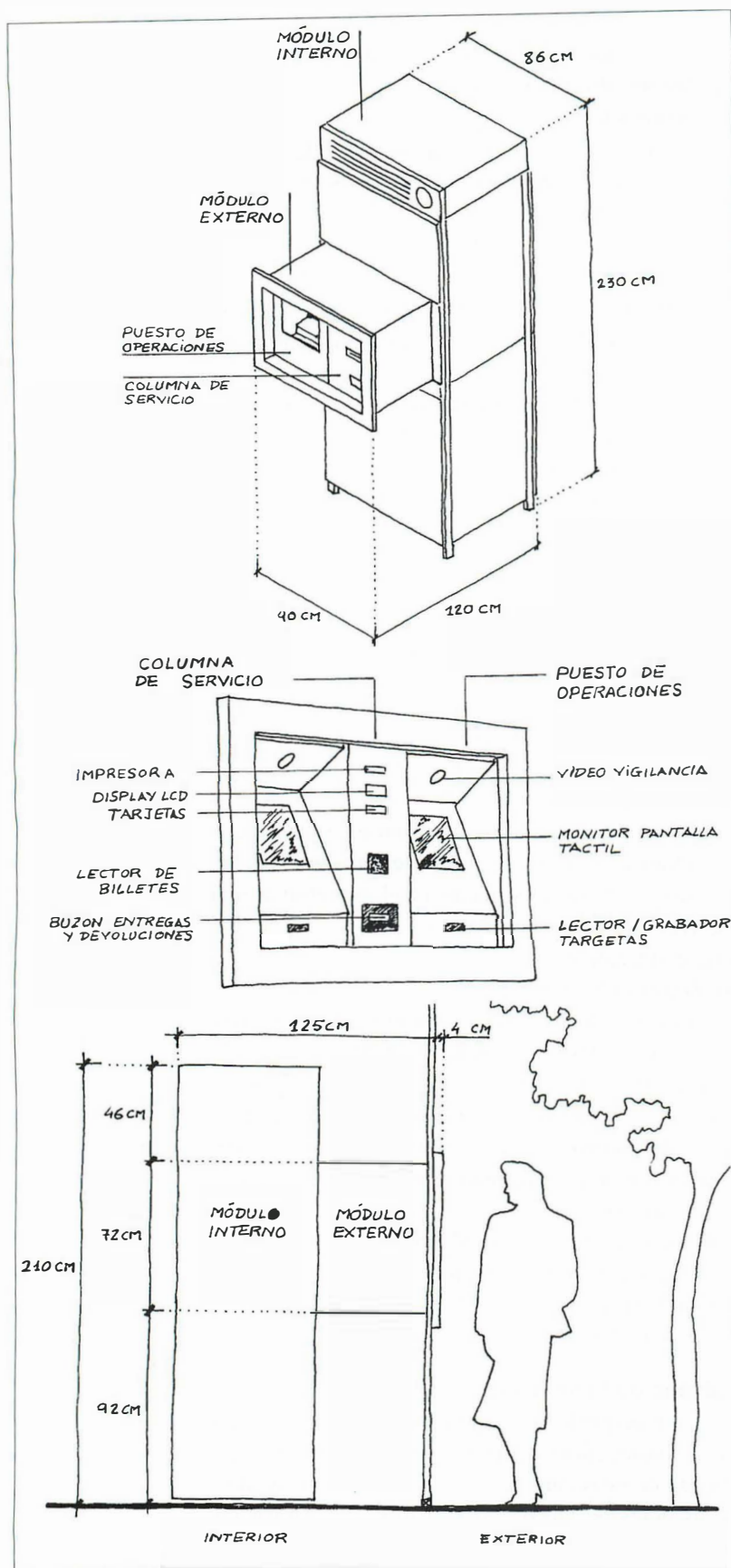
c) Puntos de autoservicio híbridos

Ofrecerían servicio de información (a partir de un segundo nivel) y servicio de préstamo (en una o en las dos modalidades descritas).

Diseño de la máquina

Un buen punto de autoservicio debería ser atractivo, robusto, eficaz, adaptable y fácil de utilizar. Partiendo de estas características y de modelos de dispensadores de vídeos y de puntos de información existentes, proponemos a continuación el diseño de la máquina “ideal” (7).

Concebimos la máquina con dos módulos diferenciados a los que hemos denominado *módulo interno* y *módulo externo* (este último dispondría a su vez de uno o varios *puestos de operaciones y columnas de servicio*):



Dibujos realizados por Ignasi Bonet

Modulo externo

Es el módulo *inteligente* de la máquina. Está compuesto de las siguientes zonas y componentes:

Puesto de consulta y operaciones:

Espacio desde el cual se realizan las consultas del servicio de información y la consulta del catálogo y petición de documentos del servicio de préstamo. Consta de:

- Ordenador de consulta
- Pantalla táctil protegida por un cristal de seguridad
- Teclado antivandálico
- Cámara de seguridad

La interficie de consulta utilizada debe ser amena y intuitiva (por ello planeamos el uso de pantalla táctil para la navegación por el sistema, así como la selección y confirmación de opciones y operaciones). En el caso del servicio de préstamo, las bases de datos documentales (catálogo) y de usuarios utilizadas deben de ser compartidas con la biblioteca o red de bibliotecas que gestionan la máquina.

Columna de servicio:

Zona de la máquina destinada a recogida y entrega de objetos. Situada al lado del puesto de operaciones, hace de enlace entre el módulo interno de la máquina y el externo.

- Lector de tarjetas de lector
- Ventana de entrada y recogida de documentos
- Impresora de consultas de información y justificantes de préstamo

Modulo interno

Módulo que contendría los documentos a prestar en aquellas máquinas que ofrecieran servicio de préstamo. Consta de:

- Almacén robotizado (8)
- Pinza mecanizada
- Cinta transportadora
- Lector de código de barras de documento

Consideramos también que el diseño de la máquina debe poder adaptar una configuración a medida de las necesidades locales del servicio y el espacio físico disponible. En consecuencia, la estructura modular planteada debe permitir la ampliación o reducción del número de puestos de operaciones y columnas de servicio, así como de la capacidad del almacén.

Cabe decir que las máquinas dispensadoras de productos audiovisuales que actualmente se pueden encontrar en el mercado ocupan un espacio relativamente reducido: un dispensador con capacidad para 2.700 dvds o 1.350 videos –el video podría ser el equivalente al formato de un libro de bolsillo– tiene unas dimensiones de 2,10m de altura x 2,90 de anchura x 1,10 de profundidad (9). Una máquina más pequeña, con capacidad para 368 dvds o 184 videos mide 2,00 x 0,70 x 0,90m (10).