

## **NUEVAS NECESIDADES, NUEVOS SERVICIOS: EL SERVICIO DE ORIENTACION BIBLIOGRÁFICA**

San José Montano, Blanca<sup>1</sup>; Fernández Ruiz, M<sup>a</sup> Carmen; Delgado Valle, M<sup>a</sup> Carmen

**Palabras clave:** Publicaciones periódicas, revistas electrónicas, servicios bibliotecarios, servicios de obtención de documentos, estudios de usuarios, marketing, bibliotecas de ciencias de la salud.

**Resumen:** El eje fundamental del fondo bibliográfico de una biblioteca de ciencias de la salud es la colección de sus publicaciones periódicas. Con la introducción del formato electrónico, la colección de publicaciones periódicas de la bibliotecas quedan divididas en dos tipos de formato: papel y electrónico. Además los problemas de espacio provocan que el formato papel esté en muchos casos dividido en varios recintos, lo que plantea un problema a la hora de la accesibilidad al fondo bibliográfico por parte del usuario.

En la biblioteca del Hospital de Móstoles, con el objetivo de facilitar al usuario el acceso a todo el material bibliográfico con el que cuenta la biblioteca, satisfaciendo las nuevas necesidades que han surgido y adaptándose a los cambios generados, se crea un nuevo servicio denominado de “Servicio de Orientación Bibliográfica”.

Las conclusiones tras dos años de funcionamiento del Servicio de Orientación Bibliográfica, es que se ha convertido en un servicio estrella dentro de la biblioteca, que es utilizado por los usuarios en momentos puntuales y no evita el desarrollo de sus habilidades en la búsqueda bibliográfica. Además, este servicio ha incentivado la circulación del fondo bibliográfico y ha controlado el Servicio de Obtención de Documentos.

### **Introducción**

El eje fundamental del fondo bibliográfico de una biblioteca de ciencias de la salud es la colección de sus publicaciones periódicas. Tradicionalmente este fondo era en formato papel exclusivamente y la biblioteca tenía como misión su selección, adquisición, conservación, así como facilitar su acceso y recuperación. Pero, hoy en día, este rol ha cambiado en gran medida por el impacto del formato electrónico y el desarrollo de las tecnologías de la información, que han producido:

---

<sup>1</sup> Biblioteca Ciencias de la Salud Hospital de Móstoles. C/Río Jucar s/n 28935 Móstoles (Madrid). Correo electrónico: [bsanjose.html@salud.madrid.org](mailto:bsanjose.html@salud.madrid.org)

1. Facilidad de acceso a la información referencial con el acceso libre a bases de datos referenciales como Medline (proyecto Pubmed).
2. Facilidad de recuperación de información, con el uso gratuito de buscadores tipo Google, que faciliten la obtención de información, sobre todo bibliográfica.
3. Nacimiento del movimiento "Open Access" que facilita el acceso al texto completo de un gran número de trabajos científicos.
4. Un gran impacto en los usuarios, que han aceptado rápida y fácilmente las revistas electrónicas debido a sus beneficiosas características como son acceso a cualquier hora y lugar, su rápida actualización, su fácil manipulación y sus servicios de valor añadido, entre otros.

Esta aceptación puede verse en los estudios realizados por Morse y Clintworth (2000<sup>2</sup>) que dicen que los usuarios prefieren el acceso al formato electrónico especialmente si pueden enlazar directamente desde la base de datos, y que los títulos en formato electrónico se utilizan diez veces más que en el formato papel. Y se confirma con el estudio realizado por De Groote and Dorsch (2000<sup>3</sup>) en un biblioteca de ciencias de la salud, que concluyen que el uso de las revistas en papel decrece, ya que los usuarios dan prioridad al acceso en formato electrónico, comprometiendo la calidad por la conveniencia.

A su vez, el formato electrónico ha provocado también un gran impacto en las bibliotecas, como es:

1. La división del fondo bibliográfico en formato papel y electrónico
2. Un mayor volumen de información disponible por el impacto de las compras consorciadas de las revistas electrónicas, con las cuales las bibliotecas han podido adquirir por el mismo coste mayor volumen de información, duplicando y triplicado su colección.
3. Necesidad de una formación continuada a los usuarios y al personal de la biblioteca, sobre el software de acceso a las revistas electrónicas.
4. Necesidad de facilitar una accesibilidad unificada a todos los recursos de información disponibles en la biblioteca o de acceso gratuito, independientemente de su formato.

---

<sup>2</sup> Morse D, Clintworth WA. Comparing patterns of print and electronic journal use in an academic health science library. Science and technology librarianship, Fall 2000. <http://www.library.ucsb.edu/istl/00-fall/refereed.html> (Consultado 8-6-2005).

<sup>3</sup> De Groote SL, Dorsch JL. Online journals : impact on print journal usage. Bull Med Libr Assoc 2000, 89(4):372- 378. <http://www.pubmedcentral.nih.gov/articlerender.fcgi?artid=57966> (Consultado el 1-5-2004).

5. El cambio del trabajo de la biblioteca, al reducirse el proceso técnico que generaba las suscripciones de formato papel (colocar, fotocopiar ...)

La universidad de Drexel realizó un estudio (2000<sup>4</sup>) que confirma estos cambios en los servicios que oferta su biblioteca con el impacto del formato electrónico. Su trabajo muestra que se produce una disminución de las necesidades de personal y costes en algunos servicios pero que hay otros que se incrementan como son los servicios de información, guías de usuario, negociación, establecimiento de acceso...

El principal fondo bibliográfico de la biblioteca del Hospital de Móstoles son las publicaciones periódicas, cuya colección se inicia en el año 1984 (con algunos títulos anteriores debido a donaciones), que han pasado de ser una colección de 231 títulos en papel en el año 2001 a 145 suscripciones en formato papel y 1.668 títulos en formato electrónico (total 1.813) en el 2004. Este aumento en el volumen de títulos ha sido debido al cambio de formato y a la compra consorciada que se realiza con el Comité de Bibliotecas de Ciencias de la Salud de la Comunidad de Madrid y que conforma el fondo electrónico de la biblioteca Virtual Laín Entralgo.

Con la introducción del formato electrónico, nuestra biblioteca ha tenido que adaptarse a varios cambios, entre ellos la división de nuestro fondo en dos tipos de formato: papel y electrónico. Esta división plantea un gran cambio en la biblioteca, tanto por los cambios de gestión que supone en el trabajo cotidiano como en la necesidad de mejorar la accesibilidad de esta colección a los usuarios a través de la formación de su uso y a las herramientas para facilitar su acceso.

Además, a estos problemas de división del fondo bibliográfico por su formato, hay que añadirle el problema ocasionado en el formato papel por la falta de espacio, que nos obliga a dividir el fondo bibliográfico en papel en dos recintos, uno de ellos externo a la biblioteca.

Por tanto, cuando nuestros usuarios tienen que acceder al fondo bibliográfico de nuestra biblioteca se encuentran con varias formas y ubicaciones de ese fondo:

- Formato electrónico
- Formato papel actual (menos de 5 años) régimen autoservicio
- Formato papel antiguo (más de 5 años) acceso previa solicitud

---

<sup>4</sup> Montgomery CH, Sparks, JL. The transition to an electronic journal collection. *Serials reviews* 2000, 26(3):4-18

- Aquel material no físicamente disponible en la biblioteca que hay que solicitar a través del Servicio de Obtención de Documentos.

Facilitar el acceso a nuestro fondo bibliográfico se convirtió en uno de nuestros objetivos prioritarios, no solo facilitar el conocimiento de los recursos que disponemos sino también, su forma de acceso al usuario in situ (anualmente organizamos cursos de formación de usuarios y sesiones bibliográficas periódicas en los servicios) Para ello, intentamos aprovechar la oportunidad que nos brinda el propio cambio de formato, que nos permite ahorrar tiempo y trabajo en algunos procesos. Y a la vez, intentamos no caer en el error que describe Line (2005<sup>5</sup>) de “poner a nuestros usuarios antes que a nosotros mismos... y de falta de desarrollar nuestras habilidades analíticas y de espíritu de servicio”, ante lo cual, pensando en nosotros mismos y en el trabajo que realmente realizamos cuando atendemos a los usuarios en la biblioteca (sin que hasta ahora estuviera cuantificado), se creó este servicio para organizar, sistematizar, contabilizar nuestro trabajo y favorecer la atención global al usuario, facilitando el acceso a la información y el desarrollo de los servicios de la biblioteca.

### **Objetivo**

Con el objetivo de facilitar al usuario el acceso al material bibliográfico para satisfacer las nuevas necesidades de las bibliotecas hospitalarias y su misión de optimizar la actividad asistencial, docente e investigadora, se crea el Servicio de Orientación Bibliográfica y se integra al resto de los servicios que oferta la biblioteca.

### **Metodología**

El método utilizado es la creación en la Biblioteca del Hospital de Móstoles de un nuevo servicio denominado “Servicio de Orientación Bibliográfica”, con dos fases de funcionamiento:

1ºFase: Solo se informa al usuario de la ubicación y formato de la bibliografía que precisa.

2ºFase: Se facilita directamente al usuario esa bibliografía.

---

<sup>5</sup> Line MB. Librarianship as it is practised a failure of intellect, imagination and initiative. *Interlending & document supply* 2005, 33(2): 109- 113

Esta segunda fase, una vez entregado al usuario toda la bibliografía que se ha localizado en nuestro fondo bibliográfico, se le informa de la bibliografía no disponible pero que puede solicitar a otras bibliotecas a través al Servicio de Obtención de Documentos (SOD), para que revise de nuevo y seleccione el material que considera indispensable solicitar.

El servicio se pone en funcionamiento en el mes de Mayo del 2003, informando a todos los servicios del Hospital, aunque fue necesario un trabajo de campo con los usuarios en la biblioteca, para explicarles en que consiste el nuevo servicio. El servicio funciona previa petición del usuario que tiene que rellenar un formulario y adjuntar la relación de la bibliografía que precisa.

En un primer momento el servicio se dividía en dos fases a elegir por el usuario una primera fase en la que simplemente se informaba de la ubicación y los distintos formatos de la bibliografía que solicitaba y una segunda en la que le era entregada al usuario la bibliografía solicitada. Se modificó el procedimiento ya que detectamos que en la mayoría de los casos la primera fase daba paso a la segunda, con la consecuente repetición del trabajo, ya que había que localizar dos veces la misma bibliografía. Se dejó solo una fase en la cual se facilitaba directamente al usuario la bibliografía con la que contábamos en nuestros fondos independientemente de su tipo de formato y dejábamos para una nueva revisión del usuario, aquellas citas que le resultan indispensables y que no están en nuestros fondos. Estas citas se solicitan a otras bibliotecas a través del Servicio de Obtención de Documentos.

## **Resultados**

En el tabla 1 se puede apreciar el uso y localización de material del Servicio de Orientación Bibliográfica, desde Mayo del 2003 hasta Julio del 2005.

Además, el material que no era posible localizarlo como fondo de nuestra biblioteca, quedaba pendiente para una nueva revisión por parte del usuario para su posterior solicitud al SOD, tras esta revisión solo una parte de este material era solicitado al SOD, como figura en la tabla 2.

SERVICIO DE ORIENTACIÓN BIBLIOGRÁFICA	AÑO 2003 Mayo a Diciembre	AÑO 2004 Enero a Diciembre	AÑO 2005 Enero a Julio
TOTAL SOLICITUDES RECIBIDAS	36 (4, 5 AL MES)	164 (13,6 AL MES)	104 (15 AL MES)
TOTAL CITACIONES BUSCADAS	493 (61,7 AL MES)	1.163 (97 AL MES)	722 (103 AL MES)
% CITACIONES POR SOLICITUD	13,7	7,1	7
CITAS BIBLIOGRAFICAS LOCALIZADAS			
BIBLIOTECA	38 (4,8 AL MES)	79 (6,6 AL MES)	39 (5,6 AL MES)
FONDO ANTIGUO	65 (8,2 AL MES)	157(13 AL MES)	64 (9,2 AL MES)
FORMATO ELECTRÓNICO	103 (13 AL MES)	438 (36,5 AL MES)	374 (54 AL MES)
SOLICITADO SOD	257 (32,3 AL MES)	351 (29,3 AL MES)	202 (28, 8 AL MES)
NO DISPONIBLE	30 (3,8 AL MES)	138 (11, 5 AL MES)	43 (6, 2 AL MES)
TOTAL	493	1.163	722

Tabla 1. Volumen de uso y localización del Servicio de Orientación Bibliográfica del Hospital de Móstoles.

SOLICITUDES DEL SERVICIO DE ORIENTACION BIBLIOGRAFICA AL SERVICIO DE OBTENCIÓN DE DOCUMENTOS	De Mayo a Diciembre 2003	De Enero a Diciembre 2004	De Enero a Julio 2005
Pendiente de revisión del usuario para solicitud al SOD	257 (32,3 AL MES)	351 (29,3 AL MES)	202 (28, 8 AL MES)
Finalmente solicitado al SOD	171	230	78
Total volumen SOD (solicitud) en ese periodo	414	737	375
% de volumen de SOD proveniente del Servicio de Orientación Bibliográfica	41,3%	31,2%	20,8%

Tabla 2. Solicitudes del Servicio de Orientación Bibliográfica que son solicitadas al Servicio de Obtención de Documentos

## **Conclusiones**

Hoy en día contamos con un complejo mundo de la información, y las bibliotecas tenemos la responsabilidad de facilitar a los usuarios el acceso a los recursos y la habilidad para su recuperación.

Las conclusiones durante estos dos años de funcionamiento del Servicio de Orientación Bibliográfica son:

- Se ha convertido en un servicio estrella dentro de la biblioteca, que es utilizado por los usuarios en momentos puntuales, ya que en ningún momento se ha producido un aumento desorbitado de su uso.
- Su funcionamiento no evita el desarrollo de las habilidades en nuestros usuarios en su búsqueda individualizada en el fondo bibliográfico de la biblioteca. Incluso, la puesta en funcionamiento del servicio nos ha ayudado a realizar una pequeña campaña de marketing, informando a los usuarios de la ubicación del fondo y de la cantidad de recursos con los que cuentan.
- El propio funcionamiento del servicio nos ha servido para mejorar la formación de nuestros usuarios, ya que la información que les aportamos con el funcionamiento del servicio, sirve para motivar a un gran número de usuarios con la necesidad de una puesta al día de los recursos de información y se inscriben a los cursos de formación de la Biblioteca.
- Este servicio, ha incrementado la visibilidad del fondo bibliográfico incentivado la circulación del fondo bibliográfico y ha promovido el uso efectivo de los recursos electrónicos.
- También, ha favorecido el aprendizaje del personal de biblioteca en el acceso a los recursos electrónicos y se han alentado con los resultados del trabajo, que es muy bien acogido por los usuarios, motivando el desarrollo de sus habilidades y favoreciendo la creación de herramientas.

- Ha ayudado al control del Servicio de Obtención de Documentos, ya que los usuarios encuentran más posibilidades donde elegir el material y se les hace seleccionar sus solicitudes.
- Ha ayudado a mejorar los servicios que presta la biblioteca, adaptando nuestros recursos al entorno y transmitiendo la consideración de la biblioteca como parte esencial del Hospital. Convirtiendo la biblioteca en la conexión con el mundo del conocimiento, al ser el centro de aprendizaje de la comunidad de usuarios y por investigar en el futuro mientras se preserva el pasado<sup>6</sup>.

### **Bibliográfica Consultada**

**AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION.** The Campaign for America's libraries @ your library. Toolkit for academic and research libraries. 2003. Disponible en: <http://www.ala.org/ala/pio/campaign/academicresearch/toolkitfinaltext2.pdf> (consultado 19-8-2005).

**CARRION, M.** Planificación y organización de bibliotecas. En: Manual de Bibliotecas. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 1993.

**DE GROOTE SL, DORSCH JL.** Online journals : impact on print journal usage. Bull Med Libr Assoc 2000, 89(4):372- 378. <http://www.pubmedcentral.nih.gov/articlerender.fcgi?artid=57966> (Consultado el 1-5-2004).

**LINE MB.** Librarianship as it is practised a failure of intellect, imagination and initiative. Interlending & document supply 2005, 33(2): 109- 113.

Montgomery CH, Sparks, JL. The transition to an electronic journal collection. Serials reviews 2000, 26(3):4-18

---

<sup>6</sup> American Library Association. The Campaign for America's libraries @ your library. Toolkit for academic and research libraries. 2003. Disponible en: <http://www.ala.org/ala/pio/campaign/academicresearch/toolkitfinaltext2.pdf> (consultado 19-8-2005).

**MORSE D, CLINTWORTH WA.** Comparing patterns of print and electronic journal use in an academic health science library. Science and technology librarianship, Fall 2000. <http://www.library.ucsb.edu/istl/00-fall/refereed.html> (Consultado 8-6-2005).

**RAMOS SIMON LF.** Dirección, administración y marketing de empresas e instituciones documentales. En: Biblioteconomía y documentación. Madrid: Editorial Síntesis, 1995.