

El autoservicio en la Red de Bibliotecas de Fuengirola

M.^a DOLORES MARÍN JIMÉNEZ

MARINA LÓPEZ ROMERO

M.^a OLIVIA NARANJO ROSA

Red de Bibliotecas Públicas Municipales del Ayuntamiento de Fuengirola

En este artículo se presenta la experiencia de implementación de la tecnología RFID en la Biblioteca Miguel de Cervantes de Fuengirola, con el objetivo de mejorar la eficiencia en la gestión del préstamo, devolución y control de inventario. Además, se valoran los aspectos positivos y negativos observados por el personal bibliotecario durante un año y medio de uso, aportándose datos de evaluación del uso del sistema. Así mismo se analizan los datos obtenidos a través de un cuestionario realizado a los usuarios. Como conclusión, se destaca la aceptación positiva del sistema, lo que ha motivado su expansión a otras sucursales de la red bibliotecaria.

Palabras clave: radiofrecuencia, autopréstamo, RFID, préstamo, bibliotecas públicas.

SELF-SERVICE IN THE LIBRARY NETWORK OF FUENGIROLA

Abstract: This article presents the experience of implementing RFID technology at the Miguel de Cervantes Library in Fuengirola, aimed at improving the efficiency of loan management, returns, and inventory control. It also evaluates the positive and negative aspects observed by the library staff over a year and a half of use, providing evaluation data on the system's performance. Additionally, the data obtained from a user questionnaire are analyzed. In conclusion, the article highlights the positive acceptance of the system, which has motivated its expansion to other branches in the library network.

Keywords: radio frequency, self-checkout, RFID, loan, public libraries.

SITUACIÓN DE PARTIDA

Los usuarios de bibliotecas cuentan desde hace años con diversas herramientas que les permiten autogestionarse.



A través de medios como el OPAC pueden realizar consultas del catálogo, consultar la disponibilidad de ejemplares, realizar reservas y renovaciones. Por su parte, eBiblio y eFilm permiten un acceso sin límite horario y desde cualquier lugar a una amplia gama de libros, audiolibros, prensa, revistas y materiales audiovisuales.

Desde nuestra red hemos sumado el sitio web de la biblioteca y varias redes sociales, que nos han permitido difundir e informar de las actividades y eventos programados, propiciando que la relación con nuestra comunidad sea más interactiva, cercana y participativa.

También aumentamos la comunicación y estrechamos vínculos gracias a la puesta en marcha de un canal de WhatsApp, aplicación conocida por la gran mayoría, que resulta muy efectiva para informar a los usuarios de forma inmediata y directa. Los interesados pueden estar al tanto de nuestra programación de *Fuengirola entre Letras*, presentaciones de libros, laboratorios bibliotecarios, talleres, exposiciones y otros eventos sin la necesidad de consultar regularmente la página web o las redes sociales.

Los enlaces insertos en todas las publicaciones y los códigos QR propician un acceso rápido a la información o servicio que necesitan de forma anónima y garantizada.

UN PASO MÁS: LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA RFID

En 2022, en un esfuerzo por incorporar el uso de las nuevas tecnologías a todos los procesos de trabajo, la Red de Bibliotecas de Fuengirola decidió adoptar un sistema de identificación por radiofrecuencia (RFID, por sus siglas en inglés: Radio Frequency Identification) como parte de su estrategia para optimizar la eficacia del proceso de circulación de ejemplares, así como para mejorar el control de inventario.

Esta tecnología utiliza campos electromagnéticos para identificar y rastrear objetos de manera automática. Su sistema se basa en la comunicación entre un lector y un dispositivo de identificación, comúnmente una etiqueta, que contiene información sobre el objeto al que está asociada.

Es un sistema que encontramos habitualmente en las cajas de autoservicios de supermercados y grandes superficies, como Hipercor, Zara o Decathlon, que nuestros usuarios ya han usado.

Fuera del ámbito comercial, podemos encontrarlo desde hace bastantes años en las bibliotecas universitarias, siendo menos frecuentes en las públicas, aunque ya está presente entre otras en las Bibliotecas Municipales de Sevilla o en muchas bibliotecas de la provincia de Barcelona bajo el soporte y asesoramiento de su Gerencia de Servicios de Bibliotecas.

Los sistemas de RFID para bibliotecas han de integrarse con los Sistemas de Gestión Bibliotecaria y suelen constar de:

1. Estaciones de trabajo

Las estaciones de trabajo RFID cumplen varias funciones:

- Inicializar las etiquetas, grabándolas de forma manual o automática. A través del código de barras asignado por AbsysNet al ejemplar y depositando el mismo sobre la superficie de la estación de trabajo, la información queda grabada en la etiqueta de radiofrecuencia.
- Agilizar la circulación de los ejemplares, facilitando el proceso de préstamo y devolución de libros. Los bibliotecarios pueden realizar estas tareas de manera más rápida y eficiente, ya que permite gestionar varios materiales simultáneamente.
- Gestionar la seguridad de los fondos, mediante las estaciones de trabajo que activan la alarma en cuanto un ejemplar es devuelto y la desactivan al prestarlo.

En el caso de nuestra sucursal disponemos de tres estaciones de trabajo, dos instaladas en los ordenadores del mostrador y otra en un equipo de trabajo interno. En todos ellos se instalaron dos programas, uno de los cuales permite cargar la información en la etiqueta cuando el ejemplar se va a poner en circulación y el otro gestiona los préstamos, devoluciones y activación o desactivación de las alarmas.

Desde que disponemos de estas estaciones el tiempo destinado a la circulación de los ejemplares se ha reducido, ya que en la mayoría de los casos podemos gestionar hasta ocho materiales simultáneamente. En caso de tratarse de libros de mayor grosor, la estación detecta menos ejemplares.

2. Etiquetas

Las etiquetas RFID están compuestas por un chip, que almacena información sobre el ítem (libro, película o revista) y una antena, que permite la comunicación con la estación.

Cada uno de los materiales que componen el fondo de la biblioteca llevará su propia etiqueta. En nuestro caso, se adquirieron 30.000 unidades de 50x50 mm para libros y revistas y 4.000 unidades de 40 mm para CD y DVD.

Según las indicaciones que recibimos, las etiquetas deben ponerse en el verso de la cubierta trasera, a 1 cm aproximadamente del lomo y a diferentes alturas, para facilitar que la estación y el autoservicio hagan la lectura simultánea de las distintas etiquetas.

Las etiquetas de radiofrecuencia permiten:

- facilitar el préstamo, la devolución, y el alarmado / desalarmado de los ejemplares en el mostrador, así como realizar estas operaciones en la máquina de autoservicio.
- conectar cada ejemplar con el lector de inventario, tanto para inventariar como para encontrar materiales perdidos.

3. Arco de seguridad

El arco de seguridad detecta la salida no autorizada de ejemplares cuya etiqueta RFID no haya sido desactivada (ya sea por error en el préstamo o por hurto) y emite una señal lumínica y acústica. Dispone de un sistema cuenta personas integrado, que además permite la instalación de uno más fiable basado en cámara 3D para el control de aforo y del tiempo medio de estancia en la biblioteca.

4. Lector de inventario

Se trata de un lector RFID portátil inalámbrico para escanear etiquetas con las que intercambia datos.

El producto está destinado a ayudar al personal a localizar y administrar elementos etiquetados con RFID dentro de una biblioteca y poder realizar inventarios de una forma más eficiente, ya que se pueden escanear varios ejemplares simultáneamente.

Hay que aclarar que, en la práctica, tanto para buscar ejemplares en los estantes, como para generar los ficheros de los códigos de barras, el lector ha de ir acompañado de un ordenador portátil con el que comparte su red wifi.

5. Máquina de autoservicio

Con el Sistema de Gestión de AbsysNet es necesario contar con tantas licencias como dispositivos se vayan a configurar y crear un nuevo usuario para la máquina.

La biblioteca puede parametrizar distintos aspectos de la interfaz de la máquina para modificar aspectos como la tipografía, el tamaño de la fuente, las imágenes y los logos. También es posible configurar los datos del ticket.

El usuario, desde la pantalla táctil de la máquina de autoservicio, puede:

- Prestar varios ejemplares de manera simultánea y desactivar las alarmas.
- Devolver varios ejemplares de manera simultánea y activar las alarmas.
- Renovar el préstamo.
- Consultar la cuenta del usuario y generar informes.

- Informarse de las actividades que se realizan en la biblioteca.
- Elegir el idioma y el tamaño de la fuente.



VALORACIÓN DE LA BIBLIOTECA

Después de un año y medio trabajando con este sistema valoramos de forma positiva:

- La posibilidad de que los dos sistemas convivan mientras la empresa adjudicataria procedía al etiquetado de los fondos, lo que no alteró el trabajo diario de la biblioteca.
- La facilidad de uso para los usuarios, es sencillo e intuitivo.
- La disminución de las colas en el mostrador.
- La modernización del sistema de préstamo, devolución y renovación.
- La aceptación que ha tenido por parte de los usuarios y del personal de la biblioteca.
- La facilidad para obtener estadísticas detalladas del aforo y la afluencia de público en nuestras instalaciones.
- La lectura del código de barras del usuario desde el móvil, incluso en una captura de pantalla.



Por otra parte, los puntos negativos que hemos observado se refieren a:

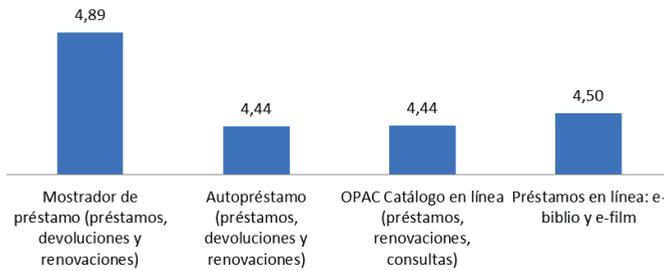
- La inversión inicial, ya que si existe un modelo de seguridad que funciona, el gasto puede no merecer la pena.
- Algunos fallos en el sistema, aunque han sido pocos y hemos podido resolverlos.
- Los mensajes de circulación de AbsysNet, tanto en los ejemplares como en los lectores, que pueden provocar que no se complete la transacción. Pese a aparecer un aviso, en ocasiones los usuarios no se percatan, produciéndose fallos en las reservas, los préstamos o las devoluciones.
- La activación de la alarma por fallos en el préstamo, tanto por errores de los usuarios como de los bibliotecarios.
- La disminución de la interacción entre bibliotecarios y usuarios.

VALORACIÓN DE LOS USUARIOS

Los datos que se ofrecen a continuación se han obtenido a través de una encuesta autoadministrada entre usuarios de la máquina de autoservicio. Los diferentes campos se han evaluado en una escala de Likert con un rango de 1 a 5, siendo el 1 la valoración más baja y el 5 la más alta.

De los servicios relacionados con el préstamo el mejor considerado por nuestros usuarios es el ofrecido en el mostrador de préstamo, con una nota de 4,89 sobre 5. Los ofrecidos a través de la máquina de autoservicio se valoran en menor medida, obteniendo una nota de 4,44.

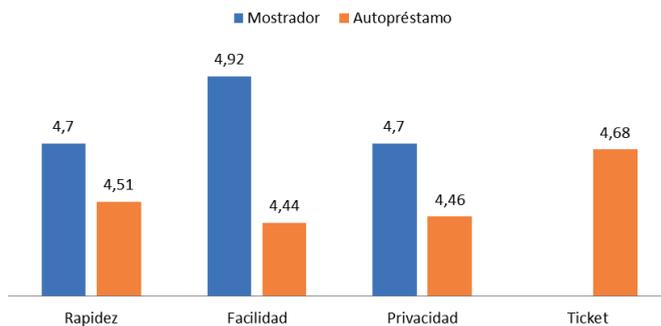
Valoración de los servicios usados



Al comparar distintos aspectos del servicio de préstamo en las diferentes formas en que se puede hacer uso del mismo, los usuarios destacan que el mostrador de préstamo es el mejor valorado con un 4,92 frente al 4,44 puntos que obtiene el de autopréstamo en cuanto a facilidad se refiere.

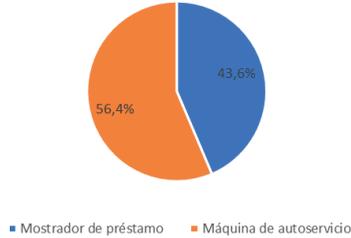
Los usuarios aprecian además la posibilidad de obtener ticket en la máquina, algo que en este momento no ofrecemos en el mostrador.

Valoración comparativa



Pese a estos resultados, más de la mitad de los usuarios encuestados eligen en su valoración final usar la máquina de autoservicio preferentemente, como podemos observar en el siguiente gráfico.

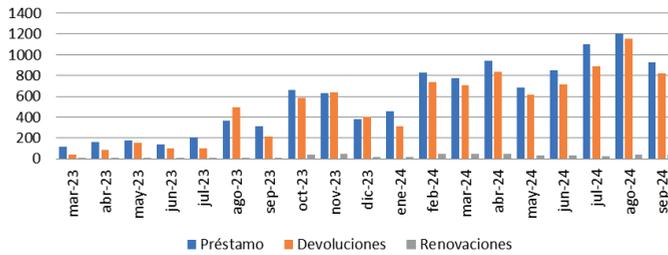
MEDIO PREFERIDO



DATOS DE USO

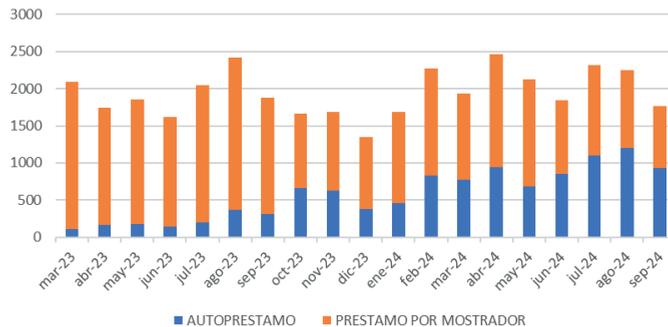
Desde su puesta en funcionamiento, la máquina de autoservicio ha ido incrementando paulatinamente su uso, como podemos ver en los siguientes gráficos.

Circulación en autopréstamo

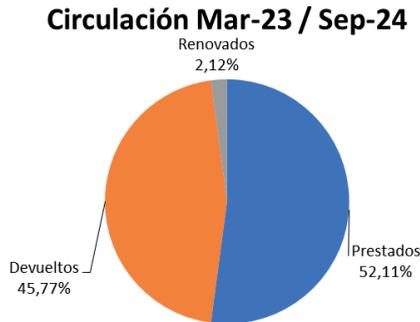


En el caso de los préstamos, durante los meses de agosto y septiembre de este año, se han realizado por este medio el 53,40 % y el 52,57 % respectivamente de los préstamos, superando al préstamo tradicional en mostrador.

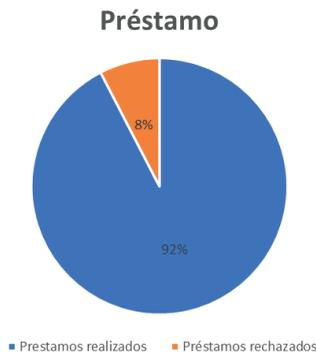
Reparto del préstamo



En cuanto a la circulación de los ejemplares, desde que implantamos el uso de la máquina de autoservicio el 20 de marzo de 2023, podemos observar que los movimientos que se realizan habitualmente son los de préstamo y devolución, usándose solo de forma minoritaria para gestionar renovaciones.

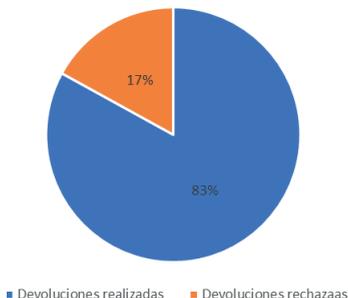


Del total de transacciones realizadas, las rechazadas son un porcentaje muy pequeño. Los motivos que generan rechazos o errores habitualmente se han debido a tener el carnet sancionado, a que la tarjeta de lector o el ejemplar tengan algún mensaje de circulación, o por querer hacer una renovación tras una devolución. En este caso aparece un aviso indicando que la transacción debe realizarse en el mostrador de préstamo.



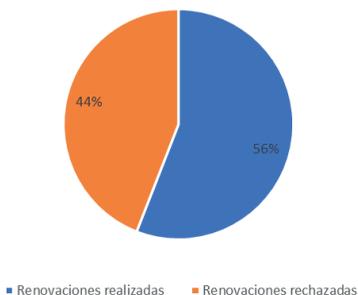
En cuanto a las devoluciones, el 14 % de las transacciones fueron rechazadas, principalmente porque la fecha del material estaba sobrepasada, o porque el ejemplar que se deseaba devolver aparecía reservado por otro usuario. En ambos casos desde la máquina de autoservicio se le indica al usuario que la transacción no se ha podido realizar y que debe pasar por el mostrador para gestionar la devolución.

Devoluciones



Las renovaciones son las transacciones que más problemas presentan al hacerlas en la máquina de autoservicio. Esto se debe a que, al consultar los ejemplares para realizar la renovación, salen todos los que están prestados al usuario, incluidos los que no cumplen los requisitos para ser renovados.

Renovaciones



CONCLUSIÓN

La decisión de la Biblioteca Miguel de Cervantes de implementar la RFID ha permitido mejorar el módulo de circulación del sistema de gestión bibliotecaria, ampliando los medios ofrecidos a los usuarios, así como su autonomía en el uso de la biblioteca. Por otra parte, se ha mejorado el sistema antihurto, la gestión de los inventarios y la eficacia del control de sala y aforo.

Los buenos resultados obtenidos nos han llevado a adoptar el mismo sistema en todas las bibliotecas de la Red Municipal de Fuengirola. En febrero de 2024 se implementó en la Biblioteca Lope de Vega y próximamente se instalará en el nuevo edificio de la Francisco de Quevedo.

ANEXO I

BIBLIOTECAS Y TECNOLOGÍA

SERVICIO DE AUTOPRÉSTAMO

FECHA _____

ENCUESTA

Esta encuesta forma parte del Estudio sobre el uso del Autoservicio en la Biblioteca Miguel de Cervantes de Fuengirola. Los resultados permitirán conocer el grado de uso y satisfacción de nuestros usuarios con el mismo. Tiempo estimado de respuesta, 1 minuto. Agradecemos su colaboración.

PREGUNTAS	ESCALA				
De los siguientes servicios, valore los que usa, siendo 1 muy insatisfecho y 5 muy satisfecho.	1	2	3	4	5
Mostrador de préstamo (préstamos, devoluciones y renovaciones)	<input type="radio"/>				
Autopréstamo (préstamos, devoluciones y renovaciones)	<input type="radio"/>				
OPAC Catálogo en línea (préstamos, renovaciones, consultas)	<input type="radio"/>				
Préstamo en línea: e-biblio y e-film	<input type="radio"/>				
Valore los siguientes aspectos del servicio en el mostrador, siendo 1 muy insatisfecho y 5 muy satisfecho.	1	2	3	4	5
Rapidez del servicio	<input type="radio"/>				
Facilidad para realizar préstamo, devoluciones y renovaciones	<input type="radio"/>				
Privacidad en la atención	<input type="radio"/>				
Valore los siguientes aspectos de la máquina de autoservicio, siendo 1 muy insatisfecho y 5 muy satisfecho.	1	2	3	4	5
Rapidez del servicio	<input type="radio"/>				
Facilidad de préstamo, devoluciones y renovaciones	<input type="radio"/>				
Privacidad	<input type="radio"/>				
Confirmación de las operaciones realizadas mediante ticket	<input type="radio"/>				
Marca cuál de los dos medios prefieres usar					
Mostrador de préstamo	<input type="radio"/>				
Máquina de autoservicio		<input type="radio"/>			