



Reglamento de la Red de Bibliotecas de la Agencia Estatal Consejo Superior de Investigaciones Científicas

Anexo B: Servicios en las bibliotecas del CSIC

0. Introducción

1. Servicios en la Red de Bibliotecas del CSIC

1.1 Prestaciones de servicio en las Bibliotecas del CSIC

1.2 Servicios básicos en las bibliotecas del CSIC

1.3 Servicios complementarios en las bibliotecas del CSIC

1.4 Calidad de los servicios en la Red de Bibliotecas del CSIC

1.5 Difusión de los Servicios dados en la Red de Bibliotecas del CSIC

1.6 Canales de comunicación para los usuarios en relación con los servicios de la Red de Bibliotecas del CSIC



0. Introducción

La elaboración de esta normativa complementaria sobre los servicios en las bibliotecas del CSIC responde a las necesidades concretas expuestas en el apartado 8. Servicios del vigente Reglamento de la Red de Bibliotecas de la Agencia Estatal CSIC, aprobado por Presidencia CSIC el 9 de junio de 2009.

1. Servicios en la Red de Bibliotecas del CSIC

1.1 Prestaciones de servicio en las bibliotecas del CSIC

Las bibliotecas del CSIC son muy diferentes entre sí tanto en el tamaño de sus instalaciones como en los recursos asignados, ya sean económicos, tecnológicos o humanos por lo que no existe un modelo único y homogéneo de biblioteca en el CSIC; no obstante, cualquier biblioteca de esta Red ofrece una serie de servicios a sus usuarios que aparecen denominados como básicos en el punto 8 del Reglamento de la Red de Bibliotecas de la Agencia Estatal CSIC y que se desarrollan en este anexo.

1.2 Servicios básicos en las bibliotecas del CSIC

A. Servicio de Información, orientación y atención al usuario

Proporciona respuesta a consultas de índole general o especializada sobre los recursos informativos accesibles en la biblioteca así como sobre la naturaleza y el funcionamiento de los servicios bibliotecarios. Los usuarios presenciales en las bibliotecas del CSIC contarán con el apoyo del personal bibliotecario para la atención en sala y con una adecuada señalización de espacios y fondos.

Este servicio se ofrece tanto a los usuarios internos como a los usuarios externos.

El servicio de Información, orientación y atención al usuario se presta por distintas vías tanto de manera presencial, en la sala de lectura, como remota, a través del portal de la biblioteca, correo electrónico, teléfono, etc.

B. Servicio de acceso a los recursos de información electrónica del CSIC

La Red de Bibliotecas del CSIC facilita a los usuarios internos el acceso a los recursos de información electrónica que adquiere el Organismo para el desarrollo de su actividad investigadora y mantiene las herramientas precisas para ello; igualmente, la Red genera recursos de información electrónica de gran calidad que pone a disposición de los usuarios en general.

En concreto, las bibliotecas del CSIC proporcionan el acceso a los siguientes recursos de información electrónica:

B.1 Biblioteca Virtual del CSIC

Punto único de acceso a los recursos electrónicos del CSIC (bases de datos, revistas y libros electrónicos, portales, catálogos, etc.)



Se ofrece libremente a través de internet a cualquier persona interesada en su consulta, si bien el acceso a los recursos electrónicos adquiridos bajo licencia está limitado al personal del CSIC, salvo en la consulta en sala.

B.2 Catálogos en línea de la Red de Bibliotecas del CSIC (CIRBIC)

Catálogo colectivo que reúne todos los fondos (monografías, revistas, mapas, fondos archivísticos, etc.) que se custodian en las bibliotecas del CSIC. En CIRBIC incluye la descripción de los libros electrónicos y revistas electrónicas que adquiere el organismo, con el enlace al recurso original y, de igual manera, se encuentran los enlaces a las obras que se hayan digitalizado a partir de originales que poseen las bibliotecas del CSIC.

Se ofrece libremente a través de internet a cualquier persona interesada en su consulta, si bien el acceso a los textos completos de las revistas electrónicas y libros electrónicos adquiridos bajo licencia está limitado al personal del CSIC, salvo en la consulta en sala.

B.3 Bases de datos en el CSIC

Servicio que gestiona las bases de datos que el Organismo adquiere o hace accesibles para el logro de sus objetivos de investigación.

Se ofrece sólo al personal del CSIC, salvo en la consulta en sala.

B.4 Digital.CSIC: Servicio de acceso abierto a la producción científica del CSIC

Digital.CSIC es un depósito de documentos digitales cuyo objetivo es organizar, archivar, preservar y difundir en acceso abierto la producción intelectual resultante de la actividad investigadora del CSIC.

Se ofrece libremente a través de internet a cualquier persona interesada en su consulta. También es libre el acceso a los textos completos de los documentos depositados.

B.5 Acceso remoto a recursos electrónicos: Servicio PAPI

El servicio PAPI permite acceder a los recursos electrónicos del CSIC desde cualquier punto con conexión a Internet, aunque no se encuentre en el interior de un centro o instituto del CSIC.

Se ofrece sólo al personal dado de alta en el directorio de personal del CSIC (LDAP) y es necesario registrarse específicamente para utilizarlo.

C. Servicios de acceso al documento

C.1 Acceso a las revistas electrónicas y libros electrónicos en CSIC

La biblioteca garantiza la visibilidad y accesibilidad, para consulta y uso continuado de sus usuarios, de las revistas electrónicas (e-revistas) y libros electrónicos (e-libros) así como de los servicios asociados a tales colecciones digitales.

El acceso a las revistas y los libros electrónicos adquiridos bajo licencia está limitado al personal del CSIC, salvo en la consulta en sala.



C.2 Acceso a las colecciones específicas de la biblioteca

Este servicio permite, en instalaciones con salas dispuestas para ello, la consulta personal de los fondos propios de la biblioteca, siempre que estén disponibles para tal finalidad.

Se ofrece en la sala de lectura de cada biblioteca a usuarios internos y usuarios externos. El acceso a algunos fondos puede estar limitado según la naturaleza de los documentos o su estado de conservación.

C.3 Préstamo personal

Permite disponer de un cierto número de documentos en préstamo en función del estatus de carné de usuario durante un tiempo determinado.

Se ofrece a usuarios internos y usuarios externos con limitaciones según el estatus del carné y del estatus del ejemplar.

C.4 Reproducción de documentos

Servicio que permite la copia autorizada de documentos que custodia la biblioteca y que pueden ser reproducidos, respetando la legislación sobre derechos de autor y propiedad intelectual vigente y sobre el Patrimonio Bibliográfico, así como las recomendaciones internacionales acerca de conservación del papel y otros materiales, sobre todo en lo que al fondo antiguo se refiere.

Se ofrece a usuarios internos y usuarios externos, con limitaciones según las condiciones del ejemplar. Los usuarios externos en la consulta en sala no pueden utilizar dispositivos de almacenamiento (usb, discos ópticos, etc.) para descargarse artículos o capítulos de los recursos electrónicos adquiridos por el CSIC. El uso de cámaras digitales de los propios usuarios, internos o externos, está regulado por la normativa de la Red de Biblioteca y la legislación vigente para asegurar el uso de lo reproducido.

C.5 Préstamo interbibliotecario y acceso al documento externo

Permite obtener copias de documentos y préstamos temporales de originales que no se encuentran en los fondos propios de la biblioteca o en la colección digital del CSIC, consiguiéndolos de otras bibliotecas o servicios de acceso al documento, tras la solicitud de usuarios autorizados. De manera recíproca, provee de documentos y copias procedentes de la colección de la biblioteca a otras bibliotecas o centros de documentación que se lo solicitan.

Se ofrece sólo a los usuarios internos que hacen las solicitudes a través de CIRBIC a la biblioteca de su centro o instituto y para el personal del CSIC que no tiene biblioteca que hace las solicitudes a través de CIRBIC al Servicio de Último Recurso de Acceso al Documento (SURAD).

D. Servicio de formación de usuarios

Este servicio desarrolla actividades formativas dirigidas a usuarios en general, o a perfiles específicos de los mismos, para dar a conocer los servicios y recursos de información del CSIC o de la biblioteca. Como mínimo, el servicio buscará disponer materiales de formación relacionados con los recursos de información existentes, con los procedimientos establecidos para la prestación de los servicios y con



Las herramientas que la biblioteca pone a disposición de los usuarios. La formación puede ser presencial o por medio de tutoriales en línea, guías, etc.

Se ofrece a usuarios internos y puede darse a usuarios externos, según la actividad formativa, en algunas bibliotecas del CSIC, de acuerdo con sus recursos.

E. Servicio de archivo delegado en Digital.CSIC

La biblioteca colabora en la difusión y visibilidad de la ciencia que se desarrolla en el centro o instituto facilitando la incorporación en Digital.CSIC de la producción científica del personal investigador de acuerdo con las normas y protocolos internacionales para el acceso abierto (OAI).

Se ofrece al personal del CSIC con producción científica, técnica, de materiales didácticos o de difusión.

1.3 Servicios complementarios en las bibliotecas del CSIC

Las bibliotecas del CSIC, en función de las necesidades específicas de sus usuarios y de la disponibilidad de recursos, podrán diseñar y prestar servicios que van más allá de los enumerados en el apartado anterior siempre que no suponga desatender los servicios considerados como básicos en el Reglamento de la Red de Bibliotecas de la Agencia Estatal CSIC, prioritarios para todas las bibliotecas del CSIC, y que, además, no entren en conflicto con las normas generales vigentes en la Red de Bibliotecas del CSIC.

Todos los servicios añadidos deberán ser convenientemente normalizados y difundidos para el conocimiento de los usuarios potenciales a los que vayan dirigidos. Estos servicios pueden ser:

- Difusión de bibliografías especializadas y de novedades.
- Difusión selectiva de la información (DSI) y búsquedas intermediadas en bases de datos especializadas.
- Actividades de extensión bibliotecaria (exposiciones, conferencias, encuentros profesionales, etc.).
- Espacios y equipamientos para trabajo individual, trabajo en grupo, docencia, etc.
- Colaboración en el control, gestión y difusión de la imagen y las actividades del centro o instituto (memorias, informes, gestión de la web institucional, etc.).
- Productos y herramientas web 2.0 y de intercomunicación con las redes sociales.
- Cualquier otro servicio relacionado con la información científica de calidad que sirva de apoyo a la investigación que se desarrolla en el centro o instituto y siempre que no entre en contradicción con los objetivos y normas de la Red de Bibliotecas del CSIC.

1.4 Calidad de los servicios en la Red de Bibliotecas del CSIC

Todos los servicios en la Red de Bibliotecas del CSIC tienen como objetivo la calidad, de acuerdo con los objetivos del Organismo a través de sus planes estratégicos y de su Unidad de Calidad. En este sentido, la Red de Bibliotecas del CSIC se dotará de una Carta de Servicios como muestra de compromiso con sus usuarios y con la sociedad en general.



Para la innovación y la mejora de los servicios ofrecidos por la Red de Bibliotecas del CSIC es imprescindible la evaluación continuada por medio del análisis regular de datos y la elaboración de estadísticas, el seguimiento de los indicadores de actividad e indicadores de resultados, el uso periódico de encuestas de usuarios y la elaboración de manuales de procesos en la prestación de los servicios.

1.5 Difusión de los servicios dados en la Red de Bibliotecas del CSIC

La Red de Bibliotecas del CSIC, como conjunto, y cada una de las bibliotecas que la forman, se comprometen a difundir de una manera eficaz los servicios que proporcionan por todos los medios a su alcance, en especial a través de la página web de la Red de Bibliotecas del CSIC y de las páginas web individuales de cada biblioteca. La información sobre los servicios dirigidos a los distintos tipos de usuarios debe estar actualizada y ser clara, concisa y fácilmente accesible para todo el personal interesado en conocer los servicios bibliotecarios en la Red. La información sobre los servicios nunca puede ser contradictoria entre la que se proporciona en la página web de la Red de Bibliotecas del CSIC y la que aparece en las páginas individuales de cada biblioteca.

1.6 Canales de comunicación para los usuarios en relación con los servicios de la Red de Bibliotecas del CSIC

La Red de Bibliotecas del CSIC establece los canales necesarios para una comunicación efectiva con sus usuarios sobre los servicios que proporciona e informa convenientemente de ello en su página web; de igual forma, cada biblioteca del CSIC pone a disposición de sus usuarios las vías de comunicación más adecuadas sobre los servicios bibliotecarios y las incorpora, como mínimo, en su página web. En lo referente a las quejas y sugerencias que se puedan derivar de los compromisos de la Carta de Servicios se actúa de acuerdo con lo establecido por la Unidad de Calidad del CSIC.