

Lista alfabética de participantes en el Panel de expertos

Nombre	Cargo	Universidad
Oriol Amat i Salas	Ex Vicerrector	Universidad Pompeu Fabra
Lluís Anglada	Director Técnico del Consorcio	Consorcio de Bibliotecas Universitarias de Cataluña
Idoia Barrenechea	Ex Subdirectora de la Biblioteca	Universidad Autónoma de Madrid
Mercè Cabo	Directora de la Biblioteca	Universidad Pompeu Fabra
Soledad Carnicer	Directora de la Biblioteca	Universidad de Valladolid
Sonsoles Celestino	Directora de la Biblioteca	Universidad de Sevilla
José Domínguez Abascal	Ex Vicerrector	Universidad de Sevilla
Victoria García Esteve	Directora de la Biblioteca	Universidad de Valencia
José Lloréns	Director de la Biblioteca	Universidad Politécnica de Valencia
Marta Magriñá	Directora de la Biblioteca	Universidad de La Rioja
Javier Martínez	Ex Director de Biblioteca	Universidad de Cantabria
Victoria Millor Rego	Directora Técnica del Consorcio	Consorcio de Bibliotecas Universitarias de Galicia
Francisco Morales	Ex Vicerrector	Universidad de Valencia
Javier Ordóñez	Ex Vicerrector	Universidad Autónoma de Madrid
Miguel Ángel Salíchs	Ex Vicerrector	Universidad Carlos III de Madrid
Guillermo Sánchez	Director de la Biblioteca	Universidad Pública de Navarra
Margarita Taladriz	Directora de la Biblioteca	Universidad Carlos III de Madrid
Darío Villanueva	Ex Rector y Presidente de Rebiun	Universidad de Santiago

PROYECTO: “Estudio comparativo de la calidad de las bibliotecas universitarias españolas y desarrollo de un catálogo de mejores prácticas”.

Madrid, septiembre de 2002

CUESTIONARIO A CUMPLIMENTAR POR EL PANEL DE EXPERTOS

Presentación del proyecto:

El presente cuestionario forma parte del proyecto: “Estudio comparativo de la calidad de las bibliotecas universitarias españolas y desarrollo de un catálogo de mejores prácticas” que se está llevando a cabo por un equipo de trabajo de la Universidad Autónoma de Madrid integrado por Miguel Jiménez, Director la Biblioteca, Julian Pérez García, investigador del “Instituto L.R. Klein” centro especializado en modelización econométrica aplicada y Elisa García-Morales consultora de Inforarea S.L, empresa especializada en el ámbito de la gestión de la información y documentación.. Dicho estudio está financiado por Ministerio de Educación, Cultura y Deporte y se enmarca dentro del programa de subvenciones para la realización de acciones con cargo al programa de Estudios y Análisis (O.M. de 11de abril de 2002), destinadas a la mejora de la calidad de la enseñanza superior y de la actividad del profesorado universitario, dentro del apartado específico destinado a las bibliotecas universitarias.

Objetivo del cuestionario

El proyecto de trabajo tiene como objetivo desarrollar un nuevo modelo de análisis basado en la elaboración de un conjunto de “indicadores sintéticos de calidad”, que, aplicados a la información estadística recogida y publicada a lo largo de los último ocho años en los Anuarios Estadísticos de REBIUN (Red de Bibliotecas Universitarias) nos permita inferir cuales son aquellas prácticas o pautas de actuación que conducen a un modelo de “excelencia” en la biblioteca universitaria.

Para la elaboración de dichos indicadores se hace necesaria la ponderación de la importancia de ciertos factores claves en la determinación de la calidad del servicio de biblioteca. Es por ello, que requerimos la participación de un panel de expertos cuya opinión queremos recoger a través de este cuestionario.

El cuestionario se presenta en 7 apartados numerados en cifras romanas. En cada apartado se enumeran varios aspectos de la actividad bibliotecaria que se consideran factores críticos de la calidad y que se han de valorar asignando una puntuación a cada factor **de forma que la suma del apartado sea siempre 10. No asignar valores decimales**

Una vez obtenidos los resultados del cuestionario se reenviarán procesados a los integrantes del panel para de expertos por si quieren revisar su ponderación o añadir algún comentario.

El tiempo estimado para cumplimentar el presente cuestionario es de 10 minutos.

Agradecemos la colaboración prestada y su valiosa contribución en la búsqueda de nuevos caminos que permitan avanzar en la mejora de la calidad de los servicios prestados por las bibliotecas universitarias.

Fdo: Miguel Jiménez
Director de la Biblioteca de la UAM

CUESTIONARIO

I. DE LOS RECURSOS ECONÓMICOS

Son factores críticos de la calidad:	Valorar en puntos (sin decimales)
1. Los recursos destinados a personal	
2. Los recursos destinados a aumento y mejora de las colecciones	
3. Los recursos destinados a equipamiento e instalaciones	
Total (1 + 2+3)	10 puntos

II. EN LA OFERTA DE SERVICIOS

Son factores críticos de la calidad:	Valorar en puntos (sin decimales)
1. La dotación de infraestructura y de personal	
2. Los fondos y recursos de información	
3. El grado de informatización	
Total puntos (1 + 2 +3)	10 puntos

III. EN LA OFERTA HACIA EL USUARIO

Son factores críticos de la calidad:	Valorar en puntos (sin decimales)
1. Los horarios (días y horas de apertura):	
2. La disponibilidad de espacios	
3. La disponibilidad de instalaciones y equipos	
4. La disponibilidad de personal	
Total puntos (1 + 2 +3+4)	10 puntos

IV. SOBRE EL TIPO DE RECURSOS DE INFORMACIÓN

Son factores críticos de la calidad:	Valorar en puntos (sin decimales)
1. Los libros y monografías	
2. Las revistas (incluyendo revistas electrónicas)	
3. El material no librario (incluyendo soportes electrónicos)	
4. Las bases de Datos (CD-ROM y en línea)	
Total puntos (1 + 2 +3+4)	10 puntos

V. SOBRE LA COLECCIÓN

Son factores críticos de la calidad:	Valorar en puntos (sin decimales)
1. El tamaño total de la colección	
2. El incremento anual de la colección	
Total puntos (1 + 2)	10 puntos

VI. SOBRE EL USO DE SERVICIOS

Son factores críticos de la calidad:	Valorar en puntos (sin decimales)
1. El uso presencial de la biblioteca (lectura, estudio, consulta, etc.)	
2. El servicio de préstamo	
3. El uso de recursos electrónicos (Web, OPAC, Bases de datos, etc.)	
4. El servicio de préstamo interbibliotecario	
Total puntos (1 + 2 +3 + 4)	10 puntos

VII. SOBRE LA ESTRUCTURA ORGANIZATIVA Y FUNCIONAL

Son factores críticos de la calidad:	Valorar en puntos (sin decimales)
1. La distribución de los puntos de servicio (centralización descentralización)	
2. La cualificación y formación del personal	
3. La disponibilidad de medios técnicos	
4. La autonomía presupuestaria y de gestión de recursos	
Total puntos (1 + 2 +3 + 4)	10 puntos

OTROS FACTORES CRÍTICOS DE EXITO

Si lo desea, indique otros elementos, no mencionados en el cuestionario, que deban ser considerados como "factores críticos de éxito" para la biblioteca.

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

CUESTIONARIO

I. DE LOS RECURSOS ECONÓMICOS

Son factores críticos de la calidad:	<i>Anterior</i>	<i>Media Panel</i>	<i>Nueva</i>
1. Los recursos destinados a personal	4	3,7	
2. Los recursos destinados a aumento y mejora de las colecciones	5	3,5	
3. Los recursos destinados a equipamiento e instalaciones	1	2,8	
Total (1 + 2+3)	10 puntos	10	

II. EN LA OFERTA DE SERVICIOS

Son factores críticos de la calidad:	<i>Anterior</i>	<i>Media Panel</i>	<i>Nueva</i>
1. La dotación de infraestructura y de personal	4	3,6	
2. Los fondos y recursos de información	4	3,4	
3. El grado de informatización	2	3,0	
Total puntos (1 + 2 +3)	10 puntos	10	

III. SOBRE LAS CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO

Son factores críticos de la calidad:	<i>Anterior</i>	<i>Media Panel</i>	<i>Nueva</i>
1. Los horarios (días y horas de apertura):	3	2,8	
2. La disponibilidad de espacios	2	2,3	
3. La disponibilidad de instalaciones y equipos	2	2,4	
4. La disponibilidad de personal	3	2,6	
Total puntos (1 + 2 +3+4)	10 puntos	10	

IV. SOBRE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN OFRECIDOS

Son factores críticos de la calidad:	<i>Anterior</i>	<i>Media Panel</i>	<i>Nueva</i>
1. Los libros y monografías	2	2,8	
2. Las revistas (incluyendo revistas electrónicas)	3	3,1	
3. El material no librario (incluyendo soportes electrónicos)	1	1,3	
4. Las bases de Datos (CD-ROM y en línea)	4	2,8	
Total puntos (1 + 2 +3+4)	10 puntos	10	

V. SOBRE LA COLECCIÓN

Son factores críticos de la calidad:	<i>Anterior</i>	<i>Media Panel</i>	<i>Nueva</i>
1. El tamaño total de la colección	0	3,8	
2. El incremento anual de la colección	10	6,2	
Total puntos (1 + 2)	10 puntos	10	

VI. SOBRE EL USO DE SERVICIOS

Son factores críticos de la calidad:	<i>Anterior</i>	<i>Media Panel</i>	<i>Nueva</i>
1. El uso presencial de la biblioteca (lectura, estudio, consulta, etc.)	2	2,4	
2. El servicio de préstamo	2	2,6	
3. El uso de recursos electrónicos (Web, OPAC, Bases de datos, etc.)	2	2,8	
4. El servicio de préstamo interbibliotecario	4	2,2	
Total puntos (1 + 2 +3 + 4)	10 puntos	10	

VII. SOBRE LA ESTRUCTURA ORGANIZATIVA Y FUNCIONAL

Son factores críticos de la calidad:	<i>Anterior</i>	<i>Media Panel</i>	<i>Nueva</i>
1. Un equilibrio –adecuado a las características de la Universidad- entre concentración y dispersión de los puntos de servicio	1	2,2	
2. La cualificación y formación del personal	4	3,4	
3. La disponibilidad de medios informáticos	2	2,3	
4. La autonomía presupuestaria y de gestión de recursos para la biblioteca	4	2,3	
Total puntos (1 + 2 +3 + 4)	10 puntos	10	

OTROS FACTORES CRÍTICOS DE EXITO

Entre los distintos comentarios aportados por los panelistas parecen diferenciarse, sin ánimo de exhaustividad, los siguientes factores comunes, ordenados de mayor a menor presencia entre los comentarios recibidos.

Expresé su grado de acuerdo con estos factores adicionales, (1) Nada de acuerdo, (5) Completamente de acuerdo

Factores adicionales a considerar	1	2	3	4	5
Adecuación de los servicios ofrecidos a las expectativas del usuario considerando sus características diferenciales Investigación / Docencia.					x
Importancia de los procesos de evaluación de la biblioteca.					x
Mayor integración con la institución universitaria, tanto en equipos de gestión transversales, como aportando la experiencia en tratamiento de la información				x	
Importancia creciente de las nuevas tecnologías en la cualificación y formación del personal			x		
Adecuación y flexibilización de las estructuras organizativas de los servicios de biblioteca				x	
Cooperación con otras bibliotecas y redes bibliotecarias					x

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Resultados del Panel de Expertos (1ª ronda de consultas)

Factor crítico de calidad	Participantes en el Panel de expertos (*)																					
	Media	Max	Min	Desv. típica	a	b	c	d	e	f	g	h	i	j	k	l	m	n	ñ	o	p	q
I. DE LOS RECURSOS ECONOMICOS	10,0																					
1. Los recursos destinados a personal	3,7	5,0	3,0	0,8	3	3	4	5	4	3	3	5	5	5	3	4	3	3	3	4	3	3
2. Los recursos destinados a aumento y mejora de las colecciones	3,5	5,0	2,0	0,8	4	4	5	3	3	3	4	2	2	3	4	3	4	4	4	3	4	4
3. Los recursos destinados a equipamiento e instalaciones	2,8	4,0	1,0	0,6	3	3	1	2	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
II. EN LA OFERTA DE SERVICIOS	10,0																					
1. La dotación de infraestructura y de personal	3,6	6,0	2,0	1,0	2	4	4	4	3	3	3	5	4	6	3	5	3	4	3	3	3	3
2. Los fondos y recursos de información	3,4	5,0	2,0	0,8	3	3	4	4	4	3	3	3,5	3	2	3	2	4	5	4	3	4	4
3. El grado de informatización	3,0	5,0	1,0	1,0	5	3	2	2	3	4	4	1,5	3	2	4	3	3	1	3	4	3	3
III. SOBRE LAS CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO	10,0																					
1. Los horarios (días y horas de apertura):	2,8	4,0	2,0	0,8	4	3	3	2	2	3	2	4	2	3	4	4	2	3	2,5	2	2	2
2. La disponibilidad de espacios	2,3	3,0	2,0	0,4	2	2	2	3	3	2	2	3	2,5	2	2	2	2	2	2,5	2	3	2
3. La disponibilidad de instalaciones y equipos	2,4	3,0	1,0	0,6	2	3	2	2	3	3	3	1	2,5	2	2	2	3	2	2,5	3	2	3
4. La disponibilidad de personal	2,6	3,0	2,0	0,5	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2,5	3	3	3
IV. SOBRE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN OFRECIDOS	10,1																					
1. Los libros y monografías	2,8	4,0	2,0	0,8	4	2	2	3	2	2	2	4	3	3	3	3	4	2	3	4	2	
2. Las revistas (incluyendo revistas electrónicas)	3,1	4,0	2,0	0,6	2	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	2	3	3	3
3. El material no librario (incluyendo soportes electrónicos)	1,3	3,0	0,0	0,7	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	3	1	0	2
4. Las bases de Datos (CD-ROM y en línea)	2,8	4,0	2,0	0,6	3	3	4	2	4	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3
V. SOBRE LA COLECCIÓN	10,0																					
1. El tamaño total de la colección	3,8	6,0	0,0	1,5	6	5	0	6	3	3	5	5	3	3	4	2	3	4	6	2	4	4
2. El incremento anual de la colección	6,2	10,0	4,0	1,5	4	5	10	4	7	7	5	5	7	7	6	8	7	6	4	8	6	6
VI. SOBRE EL USO DE SERVICIOS	10,0																					
1. El uso presencial de la biblioteca (lectura, estudio, consulta, etc.)	2,4	4,0	1,0	0,8	4	3	2	3	3	2	2	4	2	3	2	2	2	2	1	2	3	2
2. El servicio de préstamo	2,6	4,0	2,0	0,6	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	4	3	2	3	2	3
3. El uso de recursos electrónicos (Web, OPAC, Bases de datos, etc.)	2,8	5,0	1,0	0,9	2	2	2	3	3	4	3	2	4	2	3	3	3	1	5	3	3	3
4. El servicio de préstamo interbibliotecario	2,2	4,0	1,0	0,9	1	3	4	2	2	2	2	1	1	2	3	3	1	4	2	2	2	2
VII. SOBRE LA ESTRUCTURA ORGANIZATIVA Y FUNCIONAL	10,1																					
1. Un equilibrio –adecuado a las características de la Universidad- entre concentración y dispersión de los puntos de servicio	2,2	4,0	1,0	0,9	3	4	1	2	2	1	2	2	3	1	3	2	3	1	1	2	3	3
2. La cualificación y formación del personal	3,4	4,0	2,0	0,6	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	2	4	3	4	3	3	3	4
3. La disponibilidad de medios informáticos	2,3	3,0	1,0	0,6	2	2	2	2	2	2	3	1	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2
4. La autonomía presupuestaria y de gestión de recursos para la biblioteca	2,3	4,0	1,0	0,7	2	2	4	2	3	3	2	3	2	2	2	1	2	3	3	2	2	1

* Con el fin de garantizar el anonimato de las respuestas, se han sustituido con letras (a,b,c,...) los nombres de los participantes en el Panel. En el cuadro, el orden de éstos es aleatorio.

Comentarios y observaciones ("Otros factores críticos de calidad")

Considero un factor crítico de éxito la **PRESENCIA e INTEGRACIÓN del Servicio de Biblioteca en otros proyectos institucionales**, no estrictamente bibliotecarios, pero en los que se valore la experiencia de la Biblioteca como gestora de información: Puntos de información a estudiantes y profesores, gestión del WWW institucional, apoyo al proceso de innovación docente... me parece imprescindible que la Biblioteca salga de sus muros y ofrezca a la Institución todo su Know How en la gestión de la información y el conocimiento. Con su aportación a estos proyectos su presencia en la Institución es constante y central.

Estructura organizativa. Organización interna de la Biblioteca y de la oferta de servicios. Flexibilidad organizativa.
La cooperación interbibliotecaria. Recursos y sinergias (impulsos de progreso) que aporta la cooperación
Grado de **inserción en la institución universitaria**

En el momento de desarrollo actual en España considero crítico un mayor avance en la **transformación del personal** desde su formación clásica a la de las nuevas tecnologías de la información. La idea y en cierta medida realidad, de que un bibliotecario es sobre todo un hombre o mujer "de letras" tiene que ser sustituida por la condición de experto en el uso de "la red" y la organización y manejo de las fuentes electrónicas de información.

Las bibliotecas universitarias se usan para satisfacer dos demandas:

1. Proporcionar a los alumnos y profesores herramientas para la docencia. Desde ese punto de vista deben propiciar colecciones generalistas

2. Servir como apoyo a la investigación y para eso tienen forzosamente que especializarse. Los responsables de una biblioteca universitaria deberían interesarse por conocer, por ejemplo, hasta qué punto sirven los fondos de la colección que gestionan para realizar trabajos de investigación y tesis de doctorado.

La docencia e investigación crean una tensión cuya solución constituye la mayor decisión política de la estrategia bibliotecaria de una universidad. Desde mi punto de vista, conocer hasta qué punto se logra el equilibrio entre esa tensión entre docencia e investigación dentro de una biblioteca puede dar una información muy valiosa acerca de su relevancia como parte de una institución "universitaria".

Creo que el análisis de ese punto falta en la encuesta anterior.

En general, la **atención diferenciada** al usuario según las características del grupo al que pertenezca (estudiante, profesor, investigador propio, investigador externo, solicitante de préstamo, mero lector...)

La disponibilidad presupuestaria para el cumplimiento de los objetivos previamente planificados

- papel de la B.U en la institución e implicación de los equipos rectorales en su mejora continua
- importancia de los procesos de evaluación
- presencia-opinión de los usuarios en la biblioteca: encuestas, comisiones con su participación, proyectos concretos, ...

Adaptación a / inserción en la política / tecnología educativa de la universidad

Convergencia / integración de servicios bibliotecarios e informáticos de la universidad. En concreto, por ejemplo, prestación en la biblioteca de servicios al alumnado basados en TICs.

Capacidad general de innovación: tecnología, técnicas, cultura profesional, etc.

Las bibliotecas universitarias se usan para satisfacer dos demandas:

3. Proporcionar a los alumnos y profesores herramientas para la docencia. Desde ese punto de vista deben propiciar colecciones generalistas

4. Servir como apoyo a la investigación y para eso tienen forzosamente que especializarse. Los responsables de una biblioteca universitaria deberían interesarse por conocer, por ejemplo, hasta qué punto sirven los fondos de la colección que gestionan para realizar trabajos de investigación y tesis de doctorado.

La docencia e investigación crean una tensión cuya solución constituye la mayor decisión política de la estrategia bibliotecaria de una universidad. Desde mi punto de vista, conocer hasta qué punto se logra el

equilibrio entre esa tensión entre docencia e investigación dentro de una biblioteca puede dar una información muy valiosa acerca de su relevancia como parte de una institución “universitaria”.
Creo que el análisis de ese punto falta en la encuesta anterior.

He echado de menos una indicación de qué entendéis en el estudio por calidad, qué entendéis por factor crítico y qué entendéis por “excelencia”. Me habría resultado más fácil daros una respuesta que os fuese más útil, más ajustada a vuestras necesidades, más valiosa para vosotros. Os aclaro, para evitar confusiones y que podáis aceptar o rechazar la respuesta al cuestionario, que he entendido calidad como la satisfacción del usuario frente a unos servicios previamente eficientes, de manera que si no se da esa eficiencia previa la calidad no es medible y, entendiendo en consecuencia, que en los indicadores “sintéticos” a los que queréis acercaros va por delante una medición de eficiencia.

Dicho de otro modo, no se pueden comparar dos bibliotecas universitarias en las que una gestione el 100% de la adquisición de bibliografía de la Universidad, cualquiera que sea la partida presupuestaria contra la que deba cargarse la factura y otra en la que esa no es función de la Biblioteca, siendo más discutible qué variantes intermedias son comparables, si no se igualan previamente: descontando los recursos -económicos, humanos, materiales y espaciales- invertidos por aquellas que sí asuman esa función en llevarla a cabo. Así, un hipotético indicador de coste de plantilla por inversiones realizadas en la universidad en Bibliografía –dos datos que figuran en los anuarios REBIUN-, y que sería un buen indicador de eficiencia, que permitiría pasar a uno de calidad sobre la percepción tabulada con la realidad de la velocidad de adquisición, no es útil sin tabular de por medio si se asume la función de la adquisición íntegramente, parcialmente, o nada, y qué parte de esos recursos humanos están destinados a que ese presupuesto se ejecute en que la bibliografía llegue a la Universidad; esos datos no existen en los anuarios.

Pero también he entendido calidad como la adecuación a la “preferencia del usuario” a partir del buen hacer (Aunque los usuarios quisieran coches que al pasar de 90 km/h derrapasen, no sería calidad para una empresa automovilística facilitárselo: cualquier “preferencia” del usuario no sirve para medir calidad. No sirve, por ejemplo, que un profesor universitario desee que un bedel le lleve a la mesa de su despacho un libro que él quiere, o que un alumno exija que por pagar la matrícula tiene derecho a una mesa y a una silla en la biblioteca para él que nadie pueda ocupársela).

Respecto a qué sea un factor crítico, entiendo que no os referís a en qué medida sin ellos no es posible la calidad, sino a qué factores se da más importancia en términos de calidad supuesta la eficiencia previa. De ahí que mis valoraciones sean presuponiendo esa eficiencia.

I. DE LOS RECURSOS ECONÓMICOS

En términos de calidad, para mí son recursos críticos los dedicados a reposición y mantenimiento. Tener o no este factor en cuenta en los presupuestos (puesto que contablemente son partidas diferentes) y que sean con una tasa de amortización ajustada es relevante, como lo es el grado de ejecución de los presupuestos teóricos o el porcentaje de recursos humanos realmente cubierto, o la proporción de horas de becario sobre la de horas de empleo.

V. SOBRE LA COLECCIÓN

El factor más crítico es el de la adecuación de los recursos a la información que necesita ser usada. Aquellos que se escapan son inútiles. Si la colección es enorme pero enormemente desajustada o el incremento muy alto, pero de material no necesitado, no sirven de nada. El factor crítico debe ser el grado de ajuste de la colección a las necesidades. Un ejemplo claro es lo inútil de poder acceder a 3000 revistas electrónicas de Medicina si no existen estudios de Medicina en la Universidad. El modo más correcto de medirlo es lo ajustado de la colección a las novedades y a la población que las necesita. La calidad vendría de que la dimensión de la colección ajustada fuera lo suficientemente amplia y actualizada como para permitir la investigación, lo que implica un nivel de adquisiciones de un porcentaje relevante de información científica de lo que se publica/publicita de las áreas de investigación y de un porcentaje relevante de material docente y discente de los curricular educativos de la Universidad.

Entiendo que es irrelevante el tamaño de la colección si el incremento anual, medido en un modo semejante al que aclararé a continuación, es relevante: en sólo 5 años en unas materias y en no más de 15 en otras se tiene una colección extraordinaria si el incremento de la colección se ajusta a lo anterior.

Finalmente este voto y esta opinión sólo expresan mi parecer si el incremento de la colección no se mide como una tasa respecto de la colección acumulada, sino que se mide relacionado con otros factores (% sobre la información científica publicada ese mismo año en las áreas de investigación realmente existentes y sobre los materiales discentes y docentes publicados de los currículo realmente existentes en la Institución, modificado éste último por el número de alumnos de los diferentes currículo): una universidad nueva puede tener tasas altísimas de incremento de la colección y una muy grande y cargada de años una bajísima si se mide respecto a la colección anterior, y en ninguno de los dos casos significa nada si no se compara con el grado de cobertura que proporcionan sobre la nueva información y sobre la población que ha de utilizarla. No considero relevante la población docente, porque un área de investigación (si las asimilamos a las áreas de conocimiento) requiere el acceso a un volumen semejante de información tanto si son cuatro como veinticuatro los miembros del área: la cantidad modifica muy levemente la necesaria diversidad de recursos. Levemente la incrementa en diversidad y levemente la incrementa en duplicidad. Poder investigar bien puede requerir en un área 15 o 20 revistas tanto si en esa misma área trabajan 4 como 16 investigadores. En cambio en el caso de los materiales docentes y discentes el número es un factor clave de duplicación de materiales (o de costes de licencias de uso de esos materiales)

VI. SOBRE EL USO DE SERVICIOS

Supongo que mi opinión es deudora de lo que creo que debe ser una biblioteca universitaria: el poder acceder al 100% de la información científica relevante para las necesidades de cada usuario para su actividad universitaria. Sin el servicio de préstamo interbibliotecario la biblioteca sigue aislada, depende de sí misma, jamás podrá ofrecer ese 100% de acceso. Respecto a los demás servicios, el problema vuelve a ser que su articulación es la que los hace más o menos relevantes para la calidad: no ellos mismos. Prestar todo a todos durante dos meses, por ejemplo las revistas en papel sin versión electrónica, es enajenar al resto esa información durante ese periodo. Un servicio de préstamo así sería el de peor calidad del mundo y contribuiría a la menor calidad posible de la biblioteca universitaria. No es el servicio de préstamo el que pesa más o menos para medir la calidad sino el cómo sea ese préstamo. O dada mi defensa a ultranza del servicio de préstamo interbibliotecario, si este es torpe, lento, y reservado a catedráticos, o si es de pago, es de por calidad que si es ágil, universal y gratuito.

Asimismo, el uso presencial de la biblioteca, si es para ocupar una silla y una mesa estudiando apuntes, el alumno estará muy contento, pero eso no es una biblioteca. O si con eso se sobre valora la obligación de tener que trabajar en la biblioteca por no existir colecciones en préstamo, un gran uso presencial no es síntoma de calidad.

VII. SOBRE LA ESTRUCTURA ORGANIZATIVA Y FUNCIONAL

Sin lugar a dudas para la calidad (es decir satisfacción del usuario en el aprovechamiento de servicios eficientes) la cercanía al usuario de los recursos es fundamental. Pero dado que los recursos pueden ser electrónicos (donde la distancia pesa menos) y dado que es dudoso que quepan defenderse modelos de calidad que soslayan el requisito previo de la eficiencia (porque sin eficiencia no cabe dar el paso a la satisfacción, ya que no hablaríamos de calidad, sino de prêt-a-porter), el enunciado de "equilibrio – adecuado a las características de la Universidad–" es perverso. No ya es que se pueda o no estar de acuerdo, es que ni siquiera es unívoco el término equilibrio. De ahí que, ante el miedo a que en el factor "adecuado equilibrio"

OTROS

Si usuarios y biblioteca creen lo mismo sobre cuáles son los fines de la biblioteca
Cómo se sienten tratados los usuarios (A mí me resulta muy curioso que en las evaluaciones de titulaciones y departamentos llevadas a cabo hasta el momento en nuestra universidad, apenas aparecen reflejados graves déficit que -a nuestro juicio- tienen nuestros servicios y, sin embargo, prácticamente todas destacan la buena disposición y excelente trato del personal de la biblioteca –que ciertamente es de alabar en la gente que trabaja en esta biblioteca- sin entrar tampoco a valorar la capacidad real de las

personas que les atendemos. Se sienten contentos con el trato que reciben, hasta el punto de que lo destacan).

Si los usuarios consideran suficientemente cubiertas sus necesidades en las colecciones

Si los usuarios consideran que pueden disponer de los materiales bibliográficos con la suficiente comodidad, velocidad, agilidad, tranquilidad, exceso de burocracia...

Si de los recursos humanos forman parte (en plantilla o en dedicación externa) profesionales de otros campos, informáticos p.ej.

Si la selección de los fondos se realiza desde las necesidades y existe un programa de desarrollo de las colecciones

Si la selección de publicaciones periódicas se ajusta a necesidades

Si se evalúa el uso de las colecciones

Si se evalúa la evolución de los indicadores de eficiencia (aumento/decremento de velocidades de adquisición, proceso, acceso al documento, tasa de préstamos por plantilla trabajando en ello, nivel de robo, etc.) de un año a otro

Vocación de servicio a los usuarios

El tema tratado es sutil. Mis respuestas asumen el punto de vista de los estudiantes, usuarios mayoritarios (pero no los únicos) de las bibliotecas. Algunas de las respuestas dadas (p.ej. importancia relativa de libros revistas) dependen del tipo de usuario e incluso del momento (p. ej., el profesor-docente o el profesor-investigador).

Algo más. Yo creo que hay 3 temas claves respecto a calidad que no parecen en vuestro formulario. No lo toméis como crítica, incluirlos no es fácil. Se trata de:

- Estructura organizativa (Ej., una bib. Con pocos fondos puede compensar sus deficiencias con una buena organización de la red de bibs. De la universidad o de una zona)
- Cultura corporativa. Esto se sitúa más allá del 'número' de personal o de los servicios ofrecidos y de sus limitaciones. Una cultura laboral orientada a la satisfacción de las necesidades del usuario compensa muchas deficiencias objetivas.
- Expectativas del usuario. Esto es menos una opinión que una constatación de mi experiencia. La calidad (= satisfacción de los usuarios) depende altamente de lo que estos esperan recibir, no de lo que sería 'justo' que recibieran.