



Consultora de Ciencias de la Información
Buenos Aires
Argentina

Serie

DOCUMENTOS DE TRABAJO

Área: Gestión

Gestión de colecciones en una biblioteca híbrida: el caso de la biblioteca
Adrián Guissarri de la UCEMA

Patricia Allendez Sullivan
Marcelo de la Puente

Marzo 2011

N°025

ISSN 1852 - 6411

Copyright Consultora de Ciencias de la Información

Editor: Patricia Allendez Sullivan. Asistente Editorial: Mariana Sabugueiro

Allendez Sullivan, Patricia.
Puente, Marcelo de la.

Gestión de colecciones en una biblioteca híbrida: el caso de la biblioteca Adrián Guissarri de la UCEMA. Buenos Aires: Consultora de Ciencias de la Información, 2011.

ISSN 1852 - 6411

1. Desarrollo de colección. 2. Biblioteca Híbrida. 3. ISO 9001:2008. 4.
Biblioteca Adrián Guissarri.
I. Título

Resumen

El presente trabajo tiene por objeto interiorizar a los colegas sobre las prácticas de gestión y de desarrollo de colección de la Biblioteca Adrián Guissarri de la Universidad del CEMA. Nuestro modelo de desarrollo de colección es el de una biblioteca híbrida, el cual es el resultante de las constantes encuestas de satisfacción del usuario, en las cuáles éstos nos comentan sus necesidades y preferencias de formatos. Tenemos una colección monográfica actualizada e impresa y una colección digital de publicaciones periódicas. Contemplamos en su conformación, además de las necesidades de información, la necesidad idiomática de acceso ya que nuestra comunidad académica está conformada por diferentes minorías culturales. Hemos adecuado nuestro desarrollo de colección a la implementación de la norma ISO 9001:2008, que nos ha permitido obtener la certificación de calidad de servicios. Para mantener este estándar trabajamos para lograr ser reconocidos en el ámbito universitario como una Biblioteca que se caracteriza por la excelencia de sus colecciones y por la efectividad e innovación de sus servicios. Por este motivo consideramos que nuestros usuarios: son nuestro centro y motivo de trabajo diario. Los fidelizamos y orientamos, los tratamos con respeto y nos comprometemos a satisfacer sus necesidades a través de nuestros productos y servicios. Para nosotros, el usuario y su confianza es lo primero.

Introducción

Tenemos intención de dar a conocer a la comunidad bibliotecológica como la política de gestión de calidad de la Biblioteca Adrián Guissarri ha influido en las decisiones que hemos tomado en lo referente al desarrollo de la colección.

En el 2005 comenzamos a trabajar con todo el staff de la biblioteca para obtener la certificación de la ISO 9001:2000, la que contempla la calidad de servicio de la biblioteca. Para ello comenzamos con un FODA que nos brindó información sobre nuestro sistema de adquisición de material bibliográfico, los procesos técnicos, la atención al usuario, sus necesidades por medio de

encuestas anuales de satisfacción del usuario, todo ello nos permitió desarrollar una Política de desarrollo de la colección a medida de nuestra Unidad de Información.

Nuestro Sistema de Gestión de Calidad tiene como finalidad brindar un buen servicio al usuario; creemos que, dado los cambios continuos que se relacionan con nuestra profesión debemos hacer una revisión periódica del concepto de biblioteca, en nuestro caso, la biblioteca universitaria observamos cambios constantes en dos planos que se relacionan entre sí, el social y el estrictamente universitario.

En el aspecto social, más allá de las tendencias que surgen de la Sociedad de Información, en Argentina también debemos tener en cuenta el cambio aportado por las minorías culturales que transitan por aulas, pasillos y bibliotecas de estas instituciones. Argentina en los últimos años se ha convertido en un país atractivo para el turismo, pero también para estudiantes y profesionales que quieren estudiar o comenzar su actividad laboral en un mercado nuevo, fluctuante, lleno de alternativas, desafíos y que los obliga a un aprendizaje constante desde lo estrictamente académico tanto como desde la práctica. Por ese motivo, en todas nuestras universidades nos encontramos diariamente con personas de diferentes nacionalidades, cuyas costumbres culturales difieren a las nuestras. Estas minorías culturales se entrelazan entre sí y con los estudiantes nativos, y en las bibliotecas nos encontramos con la disyuntiva de ofrecer un servicio adecuado para todos ellos.

Entre otros motivos, esta diversidad cultural, también influye en la política de desarrollo de la colección ya que la misma debe, necesariamente, estar disponible para colectivos de usuarios con necesidades similares pero con características diferenciales.

Por otra parte, hemos destacado, también, como otro plano en el que se generan cambios, el estrictamente universitario. La biblioteca universitaria constituye un elemento clave de la tarea pedagógica e incluso puede convertirse en una buena herramienta de marketing para atraer a nuevos estudiantes.

Consideramos que, la gestión de bibliotecas hoy constituye un verdadero desafío para aquellos que deben planificar el futuro de las bibliotecas.

Nuestra historia

La biblioteca UCEMA, nació junto al Centro de Estudios Macroeconómico en el año 1978 en la calle Virrey del Pino 3210.

En sus orígenes asistió a los docentes, investigadores y estudiantes de posgrado del Centro. Para ello, en una primera instancia contaba con un catálogo manual, que el usuario debía consultar in situ.

Esta Biblioteca siempre tuvo en su normativa de funcionamiento el adquirir cinco ejemplares de un mismo título, cada veinte estudiantes de un curso, para que todos ellos puedan acceder al material para complementar sus estudios.

La institución fue creciendo y para 1994 se mudó a su nueva sede en la Av. Córdoba 637.

Hacia 1995 el Centro se transformó en la Universidad del CEMA y para marzo de 1997 instaló su sede central en la Av. Córdoba 374.

Actualmente la Universidad cuenta con tres sedes situadas en la Av. Córdoba 637, en la Av. Córdoba 374 y en la calle Reconquista 775.

La Biblioteca en su momento estuvo representada en cada sede de la Universidad, pero actualmente se encuentra ubicada en la Av. Córdoba 400; por lo que puede atender desde allí a todos los alumnos, docentes e investigadores de la Universidad.

A partir del 30 de octubre de 2007 la Biblioteca UCEMA comenzó a denominarse Biblioteca Adrián Guissarri, como homenaje a un gran economista, usuario de la Biblioteca, así como unos de sus grandes

benefactores, quién ha donado su biblioteca personal conformada por unos 8500 volúmenes, así como las estanterías para albergarlos.

Este profesor fue un apasionado defensor de la libertad y estudioso de las instituciones. Solía destacar la relación entre el desempeño institucional y el desarrollo económico. Pero además, era sobre todo, un lector ávido, curioso, casi compulsivo, un buen profesor, al que sus alumnos aún hoy extrañan, pero por sobre todas las cosas, un gran ser humano.. Su biblioteca personal es la prueba de los variados temas que eran de su interés: historia, economía, finanzas, estadística, teatro, literatura, etc. Por ese y muchos motivos más nuestra Biblioteca lleva su nombre.

La Biblioteca Adrián Guissarri dinamizó sus servicios con el paso del tiempo y hoy cuenta no sólo material impreso, sino también con Bases de Datos en línea, CD, DVD, etc.

Gestionando para la diversidad

Nuestros alumnos provienen de diversas partes del mundo, entre ellos podemos encontrar estudiantes europeos (ingleses, alemanes, franceses, españoles, ucranianos, suecos, etc.), estudiantes estadounidenses, estudiantes latinoamericanos (brasileros, venezolanos, colombianos, mexicanos, costarricenses, ecuatorianos, peruanos, etc.) y estudiantes argentinos, tanto de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires como del interior. Esta diversidad cultural presenta características particulares entre ellas las diferencias idiomáticas, incluso, dentro de la misma lengua madre española.

Ante este escenario en el que también confluyen otros actores como los docentes, muchos de los cuáles pertenecen a alguno de los países mencionados, a veces como integrantes regulares del staff docente o como profesores invitados, junto con el agregado de algunos empleados administrativos que provienen de países limítrofes, nos hacen reflexionar sobre el tipo de política de gestión más conveniente para lograr satisfacer las necesidades de información de una comunidad académica tan heterogénea.

La globalización y las tendencias de la Sociedad de Información también han provocado cambios paralelos a este oleaje inmigratorio. La información debe estar presente con rapidez e inmediatez, casi instantáneamente en el momento en que se produce.

En este contexto, la biblioteca enfrenta nuevos desafíos al gestionar información digital, imponiéndose un nuevo modelo que Orera y Orera (2005) menciona como *biblioteca híbrida*. En este modelo se entremezclan y conjugan elementos nuevos y tradicionales que derivan del uso de la información digital, las tecnologías y la telemática. Observamos, entonces, la convivencia de documentos tradicionales, información digital y servicios diseñados para brindar una mayor comodidad al usuario, sin necesidad de concurrir de manera presencial a la biblioteca. Estos usuarios remotos pueden acceder a las bases de datos que licenciamos a distintos proveedores. Para optimizar la selección de la información digital hemos adquirido el buscador “A to Z” que permite, en una misma plataforma, hacer búsquedas simultáneamente, en todas las bases que adquirimos, evitando pérdida de tiempo y logrando una gran precisión en la recuperación de información.

Nuestros docentes, investigadores y tesisistas prefieren consultar publicaciones periódicas online ya que les permite rápidamente conocer las nuevas tendencias en su área de interés.

La gestión de la biblioteca híbrida también exige diferentes competencias profesionales, por ese motivo, una de las prioridades de la política de gestión es la formación continua del personal.

Todos estos cambios que involucran a las nuevas tecnologías y al material digital tiene su contraparte ya que corremos el riesgo de no poder sostener en el tiempo la inversión inicial, es decir, las renovaciones anuales de los materiales digitales, la necesidad de contar con equipamiento informático para su acceso y la formación del personal para asesorar al usuario. Entendemos que vivimos en un país con grandes picos inflacionarios y que no siempre las

instituciones están en condiciones de solventar el costo del acceso al material digital, contribuyendo, de esa manera, a incrementar la “brecha digital”

Otros elementos a tomar en cuenta son la formación de usuarios, previo un estudio de usuarios para conocer sus necesidades y deficiencias en la formación, el proceso técnico tanto de material impreso como digital, ya que este último necesita del empleo de metadatos para su posterior recuperación y finalmente, la cooperación interbibliotecaria, práctica anterior a la vigencia del modelo de biblioteca híbrida, pero que cada vez será más necesaria debido al alto costo de los materiales, lo que nos introduce según Giordano (2000) a la conformación de consorcios que abaratan el costo de las suscripciones.

Nuestra postura desde el año 2002 es la de compra consorciada, la que nos permite mantener e incluso incrementar la adquisición de colecciones digitales. Para ello, también organizamos con nuestro personal la práctica de capacitación continua, en la cual cada profesional accede a un curso de capacitación a elección y luego transmite su experiencia al resto del staff.

Gestión de calidad

El camino hacia la calidad se inició en el 2005, cuando se iniciaron las etapas previas de trabajo con el personal y con el asesor de la Biblioteca. Hacia noviembre de 2006 se tuvo el primer acercamiento con la agencia acreditadora, por medio de una Auditoría de pre-calificación. Desde el 11 de diciembre de 2006 la Biblioteca Adrián Guissarri cuenta con un Sistema de Gestión de Calidad avalado y monitoreado anualmente por la agencia acreditadora SGS. Desde esa fecha hasta el 2009 fuimos acreditados según la pauta de la ISO 9001:2000, a partir del año 2009 estamos empleando la norma ISO 9001:2008.

Hoy podemos afirmar con orgullo que *nuestra biblioteca se orienta hacia el usuario y pone énfasis, para brindarle un buen servicio, en la colección, las*

instalaciones, el personal y la difusión. Por ese motivo, nos interesa destacar los siguientes atributos:

- ✓ **Disponibilidad:** horario de la biblioteca, acervo bibliográfico, información que posee, profesionalismo del personal.
- ✓ **Competencia:** actualización de la colección, su estado físico, necesidades y expectativas de los usuarios, habilidad del personal en la resolución de problemas, difusión de las actividades.
- ✓ **Accesibilidad:** horarios de atención pertinentes a los usuarios de la biblioteca, comodidad edilicia, equipamiento, relación bibliotecario – usuario.
- ✓ **Cortesía:** trato del profesional al usuario.
- ✓ **Agilidad:** en cuanto al acceso a la información, a la satisfacción respecto a la actuación del bibliotecario.
- ✓ **Comunicabilidad:** la relación que se entabla entre el bibliotecario y el usuario.

La Biblioteca Adrián Guissarri considera necesario implementar un Sistema de Gestión de Calidad y mejorar continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos de la norma ISO 9001:2008. Entendemos que, *un servicio de calidad es aquel que atiende perfectamente, de forma confiable, con fácil acceso, de manera oportuna a las necesidades y expectativas del usuario.*

Duran (1992) comenta que la gestión de calidad es un conjunto de caminos mediante los cuales se consigue la calidad, o sea, la gestión de calidad constituye el modo en que la dirección planifica el futuro, implanta los programas y controla los resultados de la función calidad con vistas a su mejora permanente.

A su vez, Gómez Hernández (2002) considera que:

“En la actualidad se defiende un modelo de gestión basado en buscar la calidad y asegurarla controlando de modo sistemático todos los procesos que influyen en su logro. No es una moda, sino un modelo organizativo que incorpora muchos años de experiencia en las bibliotecas: marketing,

planificación, dirección por objetivos, controles de costes, evaluación, análisis funcional....A esto se la ha llamado Gestión de la Calidad, y se convierte en una filosofía compromiso para la mejora continua de cada aspecto de la actividad desarrollada, y una orientación a la satisfacción del cliente".¹

En la Biblioteca, consideramos que, la gestión de calidad, es una filosofía en la que siempre debe estar presente la evaluación, ya que esta última nos permite identificar debilidades y fortalezas de la gestión actual para poder diseñar estrategias, de preferencia preventivas, para convertir las debilidades en fortalezas y así lograr parámetros de eficiencia para alcanzar la calidad en plazos más cortos.

Desarrollo de colección

A raíz de las decisiones que hemos tomado respecto a la gestión y a la implementación de un sistema de gestión de calidad, hemos analizado las encuestas de satisfacción de nuestros usuarios y decidimos que es necesario contar con una política o plan de desarrollo de la colección que nos permita optimizar el presupuesto para adquirir aquellos materiales que realmente necesita nuestro usuario.

El Plan de Desarrollo de Colecciones de la Biblioteca Adrián Guissarri se orienta a cubrir eficiente y oportunamente los requerimientos informativos de los cursos, programas y grados que ofrece la Universidad. Busca además que la Biblioteca se torne en un organismo vivo capaz de ajustarse a las nuevas situaciones generadas por los estudiantes y profesores así como a las que son producto de transformaciones institucionales.

Este plan está sujeto a revisiones y cambios derivados de la misión institucional y del dinámico ambiente en el que se desenvuelven las bibliotecas académicas.

¹ p. 65.

Los objetivos que perseguimos:

- ✓ Contar con una colección básica garantizando calidad y cantidad para satisfacer las demandas de nuestros usuarios.
- ✓ Conseguir un equilibrio entre fuentes impresas y digitales de utilidad tanto para los programas académicos, como los de investigación y actualización.
- ✓ Brindar a los estudiantes la posibilidad de consultar en su domicilio la bibliografía obligatoria de los programas de estudio de cada una de las carreras de la Universidad.
- ✓ Establecer acuerdos de préstamos interbibliotecarios con Instituciones similares a la Universidad para acceder a una serie de recursos que no se encuentran en nuestro acervo, de igual manera brindar acceso a los usuarios de estas Instituciones a nuestro acervo bibliográfico.

La adquisición de materiales se orienta a cubrir las necesidades informativas de los cursos ofrecidos en la Universidad. Para ello se solicita a los docentes, con antelación, los programas de estudio que utilizarán en el corriente año para poder adquirir todos aquellos materiales que no se encuentren en la Biblioteca.

La Biblioteca se compromete a adquirir la cantidad de 5 ejemplares de cada título que figure en los programas de estudio cada 20 alumnos inscriptos en el curso. De esta manera, garantizamos la posibilidad de consulta de los alumnos, rotando el material semanalmente entre ellos.

En forma paralela, la adquisición de bibliografía complementaria se realiza a lo largo del año a solicitud de un profesor y con la validación del coordinador académico de la carrera correspondiente.

La selección de colecciones de publicaciones periódicas, Bases de datos en línea, casos y cualquier otro tipo de material se consensua con los docentes.

Nos interesa mantener una amplia red de canje con instituciones similares y generadoras de contenidos, a quienes podemos ofrecerles las producciones de

la Universidad como la serie de Documentos de Trabajo y las revistas Journal of Applied Economics y Temas de Management.

También aceptamos donaciones, las cuáles deben relacionarse con temas de interés en la Universidad.

En estos sistemas de adquisición tenemos en cuenta:

Contenido temático: se valora que el material solicitado forme parte de la bibliografía obligatoria de los programas de estudio.

Calidad: se valorarán aquellos autores que conformen el núcleo duro para cada disciplina, en especial, en el caso de autores actuales, cuando sus escritos aportan nuevas ideas o teorías.

Adecuación a la colección: se valorará que el material solicitado contribuya al desarrollo equilibrado de la colección.

Valor bibliográfico: se tendrá en cuenta la editorial y el tipo de publicación.

Fecha de publicación: se tendrá en cuenta la actualización del material solicitado.

Idioma de publicación: se valorara que el idioma del material sea inglés o castellano, ya que son las lenguas que conocen los alumnos, aunque también hemos adquirido material en portugués y francés por requerimientos de nuestros estudiantes.

Pluralismo: se recomendará la adquisición de obras que representen diversas corrientes del pensamiento universal.

Evaluación del proveedor: teniendo en cuenta descuentos, cumplimiento de plazos estipulados de entrega, números de reclamos, etc.

La Biblioteca participa de Redes para el intercambio cooperativo de información. Además, regentea actualmente, el consorcio Apertura, a través del

cual, adquiere a un precio preferencial bases de datos en línea en texto completo.

Finalmente y como una forma de expandir las posibilidades de consulta de la comunidad universitaria, se ofrece el acceso a amplias colecciones a través de la modalidad de préstamos interbibliotecario que los usuarios pueden solicitar en la Biblioteca por medio de un mail, consulta telefónica o in situ.

Nuestra política de desarrollo de la colección también contempla el descarte de material. Entendemos que la finalidad del descarte es mejorar la calidad y accesibilidad de la colección. El descarte será realizado por el personal de la Biblioteca bajo la supervisión de la Dirección de Bibliotecas.

La Biblioteca tiene que renovar y actualizar su colección, lo que implica el descarte de aquellas colecciones con bajo índice de uso.

El descarte no necesariamente conlleva la eliminación de documentos. Los mismos pueden quedar en reserva en un depósito.

La Biblioteca mantendrá aquellas colecciones que por su valor histórico ameritan ser conservadas dentro de la colección principal. En caso de deterioro de material o de poder contar con ediciones más nuevas o en otros soportes, el material se descartará.

Otros factores tomados en cuenta para el descarte:

Contenido temático: se tendrá en cuenta la desactualización temática de los documentos u obsolescencia de la información, así como las ediciones antiguas reemplazadas por ediciones posteriores.

Previsión de uso: se tendrá en cuenta el período que ha transcurrido desde la última vez que fue solicitado, la fecha de adquisición, la cantidad de ejemplares disponibles, así como la posibilidad de encontrarlo en el catálogo de alguna otra Institución.

Estado físico: se tendrá en cuenta la integridad física del documento, así como la existencia de los mismos en nuevos formatos.

Tratamos de mantener un equilibrio en la adquisición de fuentes impresas y digitales. A través de nuestras encuestas de satisfacción hemos comprobado que estudiantes, investigadores y docentes prefieren aún acceder a los textos monográficos impresos y no en la modalidad de E-books, razón por la cuál hemos desistido de su compra. En cambio, en lo referente a la consulta de publicaciones periódicas prefieren que el material tenga acceso online. Por razones de acreditación de nuestras carreras, mantenemos un núcleo de publicaciones impresas, aunque también tenemos la misma existencia en línea.

Nuestros usuarios prefieren consultar este tipo de material a través de sus PC, en el momento en el que los necesitan, sin tener que concurrir a la biblioteca, teniendo en cuenta que las publicaciones periódicas son un material que sólo puede consultarse en la biblioteca pero no retirarse para llevar a domicilio.

Conclusiones

Nuestra política de desarrollo de colección tiene en cuenta el modelo de biblioteca híbrida teniendo en cuenta las características de nuestros usuarios.

Entre las decisiones que se han tomado desde la Dirección de Biblioteca, quizá la que ha cambiado nuestra modalidad de trabajo fue la de certificar la norma ISO de calidad 9001:2008.

La norma nos ha llevado a comprometernos con las necesidades de nuestros usuarios, las cuáles quedan reflejadas en sus comentarios a través del Buzón de sugerencias de la Web, de las encuestas de satisfacción anuales y de los comentarios que vierten en el mostrador de atención al usuario. Todos ellos están debidamente registrados y nos permiten tomar las decisiones más acertadas sobre el diseño del servicio que les brindamos y la política de desarrollo de colección, la que constituye un compromiso con el usuario.

En nuestras encuestas de satisfacción las estadísticas nos permiten comprobar las siguientes preferencias:

- ✓ El estudiante de grado prefiere emplear material bibliográfico impreso, por lo tanto es un asiduo demandante de libros y en ocasiones de artículos de publicaciones periódicas pero en este soporte.
- ✓ El estudiante de postgrado (maestrías y doctorados), también prefiere el impreso cuando se trata de material monográfico, no así con las publicaciones periódicas y los estudios de casos, cuya preferencia es online.
- ✓ Los docentes e investigadores, utilizan en gran medida publicaciones periódicas y prefieren que las mismas estén en formato digital, ya que les permiten conocer todas las novedades relacionadas con su objeto de estudio.

Nuestra política de desarrollo de colección tiene revisiones anuales de acuerdo a los resultados de la encuesta de satisfacción. Por ese motivo, contemplamos la incorporación de todos los materiales que los docentes emplean en su práctica pedagógica en el número necesario de ejemplares de acuerdo a la matrícula del curso.

Tenemos una colección actualizada en el área de negocios, administración, economía, finanzas, ciencias políticas, relaciones internacionales y sistemas. Anualmente adquirimos nuevos títulos al inicio de los cuatrimestres (carreras de grado) o trimestres (carreras de postgrado). A su vez, tenemos demanda de este tipo de material por parte de otras instituciones a través de la modalidad de préstamo interbibliotecario.

Bibliografía

Duran, M. U. (1992). Gestión de calidad. Madrid: Díaz de Santos.

Giordano, T. (2000). "Library consortium models in europe: a comparative análisis". En: Alexandria, 14, 1, 41-52.

Gómez Hernández, J. A. (2002). *Gestión de bibliotecas*: Murcia: DM.

Negrete Gutiérrez, M. del C. (1999). "El impacto del cambio en el desarrollo de colecciones en bibliotecas universitarias". En: Representación y Organización del Conocimiento, .5, .1

Orera Orera, L. (2005). *La biblioteca universitaria: análisis en su entorno híbrido*. Madrid: Síntesis,

Prósper, A. F. (2004). "La biblioteca híbrida como oportunidad para situar a la biblioteca pública en el centro de la sociedad". En: *El Profesional de la Información*, 13, 2, 126-130.

Villa Barajas, Herminia y Ifonso Sánchez, Ileana R. (2005). "Biblioteca híbrida: el bibliotecario en medio del tránsito de lo tradicional a lo moderno." En: *ACIMED*, 2005, Vol. 13, No. 2, p. 1-19.