

La gestión de la oferta documental como mejora del servicio a los usuarios

Patxi Presa

BIBLIOTECA CENTRAL DONOSTIA-SAN SEBASTIÁN

Resumen

La gestión de la oferta documental sigue siendo un punto clave en el rendimiento de una biblioteca y es una eficaz herramienta para mejorar el servicio a los usuarios.

En la Red de Bibliotecas Municipales de Donostia-San Sebastián se lleva a cabo un continuo e importante esfuerzo por ampliar el índice de crecimiento de la oferta documental, así como la calidad y la actualidad de la misma. Con este fin, la Red de Bibliotecas entra a formar parte del Programa de Análisis de Bibliotecas (PAB), desarrollado por la Fundación Bertelsmann desde 1995.

Este método proporciona un sistema de evaluación basado en un sistema de indicadores de referencia y un procedimiento de recogida de datos ágil y fiable. A partir del análisis de los mismos, el objetivo es ayudar a reflexionar sobre las posibles mejoras de funcionamiento del servicio.

Todo ello deberá desembocar en un aumento del rendimiento de la biblioteca y en una mayor comprensión de la labor que se lleva a cabo en ella por parte de los ciudadanos, de los políticos responsables y de los propios trabajadores. A la vez se ofrece la transparencia necesaria si se quiere lograr una gestión efectiva.

Los indicadores de rendimiento se recogen a lo largo del año, mes a mes, y conforman una serie de datos que, una vez analizados, dan lugar a una Memoria Anual. En esta memoria, además de los datos estadísticos propios, se resalta lo más relevante del año en cada uno de los diferentes apartados en que se divide, así como la propuesta de objetivos para el próximo año.

En el caso de la Biblioteca Central, hemos querido presentar el proceso mediante el cual, el análisis de los indicadores de rendimiento nos lleva a una serie de conclusiones principales. Estas conclusiones nos permiten orientar nuestra política bibliotecaria en función de los resultados de los análisis. Cada año se recogen los datos, se elabora una memoria y se van revisando y corrigiendo los objetivos.

Esta comunicación consta de dos partes. En la primera se recogen el análisis de la oferta documental, en base a los indicadores de rendimiento de la misma, y las conclusiones pertinentes. En la segunda, se muestran algunas aplicaciones prácticas de estas conclusiones en la política de selección y dinamización de la biblioteca

Presentación

Entre los múltiples recursos que las bibliotecas públicas ponen hoy en día a disposición de los usuarios, la oferta documental sigue teniendo un protagonismo fundamental. De hecho, sigue siendo un dato básico a la hora de medir la calidad del servicio que una biblioteca ofrece a la comunidad.

La gestión de la oferta documental es un punto clave en el rendimiento y la marcha de una biblioteca. Este proceso ha de estar enmarcado dentro de la continua reflexión acerca de las posibles mejoras en el funcionamiento de los servicios.

Siendo conscientes de esta realidad, la Red de Bibliotecas Municipales de Donostia-San Sebastián entra a formar parte del Programa de Análisis de Bibliotecas (PAB) y comienza su desarrollo en el año 2002.

El Programa de Análisis de Bibliotecas, conocido por las siglas PAB, nace en 1995 a propuesta de la Fundación Bertelsmann de Alemania, para su aplicación en bibliotecas públicas de España.

Las cuestiones básicas que este proyecto se plantea se resumirán en los términos siguientes:

- ¿Cumplen las bibliotecas públicas la función que les corresponde en la sociedad?
- ¿Aprovechan realmente su potencial de actuación?
- ¿Responde el trabajo que realizan a los intereses de los usuarios?
- ¿En qué medida aplican criterios de rentabilidad en su organización?

El análisis de estas cuestiones tiene por objeto fijar indicadores de referencia, recopilar datos para medir el rendimiento de las bibliotecas y elaborar, a partir de ellos, procedimientos de análisis objetivos.

Los ámbitos de análisis son: Población, Oferta Documental, Rendimiento de la oferta documental, Rendimiento del Servicio, Espacio, Procesos internos, y Aspectos económicos.

Estas acciones, junto con otras de carácter formativo y metodológico, deben desembocar en un aumento del rendimiento de la biblioteca y en una mayor comprensión de la labor que se lleva a cabo en ella, tanto por parte de los ciudadanos como de los políticos responsables y, posiblemente, de los propios trabajadores. A la vez que ofrecerá la transparencia necesaria si se desea lograr una gestión efectiva, una motivación permanente y, en última instancia, una mejora de la calidad de los servicios.

Evaluación de la oferta y el rendimiento

La Biblioteca Central constituye la cabecera del Servicio Bibliotecario del Patronato Municipal de Cultura y también está integrada en el Sistema Nacional de Bibliotecas de Euskadi

Se inauguró en 1874. En 1951 se traslada al edificio que hasta entonces había sido la Casa Consistorial, en la Plaza de la Constitución. La Sección Infantil se traslada en el año 1993 a unos locales más amplios.

En el año 1999, la precaria situación del edificio aconsejó su traslado provisional a la ubicación actual, en los bajos del Ayuntamiento. El Fondo Histórico de la Biblioteca y la Unidad Técnica Central continúan en el antiguo edificio de la Plaza de la Constitución.

Por lo tanto, de forma provisional, la Biblioteca ofrece sus servicios a través de los tres centros: Biblioteca Central de Alderdi Eder; Sección Histórica y Unidad Técnica; y la Sección Infantil y Centro de Documentación del Libro Infantil.

El objeto de la presente comunicación es el análisis exclusivo de la Biblioteca Central de Alderdi Eder. Todos los datos y los análisis de los mismos se ciñen única y exclusivamente a este centro.

El equipo de trabajo está formado por cinco auxiliares de biblioteca, cuatro ayudantes de biblioteca y un responsable. La superficie que ocupa es de un total de 1.435 m², de los que 1.267 m² para uso del público.

Indicadores de análisis de la oferta

EXISTENCIAS / HABITANTE

- Qué es: Documentos que la biblioteca ofrece por habitante de la población.
- Qué indica: Volumen de la oferta documental en relación con la población a la que sirve.
- Cómo se calcula: de documentos / de habitante.

CUOTA DE RENOVACION

- Qué es: Porcentaje de documentos incorporados a la colección en el último año, respecto al total del fondo que la biblioteca ofrecía ya.
- Qué indica: La actualidad de la oferta documental.
- Cómo se calcula: Documentos dados de alta durante el año / total de documentos.

FLUCTUACION DEL FONDO

- Qué es: Incremento o decremento de la colección respecto al año anterior.
- Qué indica: Política de conservación y expurgo; áreas de mayor o menor crecimiento; planificación de espacios.
- Cómo se calcula: Total documentos al cerrar el año / total de documentos inicio.

Indicadores del rendimiento

CUOTA DE ROTACION

- Qué es: Promedio de veces que un documento ha salido en préstamo a lo largo del año.
- Qué indica: Rendimiento de la colección.
- Cómo se calcula: De documentos prestados al año / total de documentos.

	Existencias		Altas		Bajas		Renovación		Rotación		% disp.	% prest	% disp.	% prest
	2002	2003	2002	2003	2002	2003	2002	2003	2002	2003	2002		2003	
	0 General	685	620	154	89	25	154	18,8	17,5	2,7	3,2	1,5	1,1	1,2
1 Filosofía	1.111	1003	173	93	35	201	12,4	10,5	1,7	2,6	3,2	1,6	2,9	2,2
2 Religión	362	365	80	51	4	48	21	17	1,6	1,8	1	0,5	1	0,5
3 Ciencias Sociales	2.639	2708	611	353	87	284	19,9	18,7	0,7	0,7	7,1	1,5	7,6	1,5
5 Ciencias	1.023	1040	99	71	65	54	3,3	4,2	1,5	1,3	2	1	2,1	0,8
6 Ciencias aplicadas	2.224	2270	287	163	58	117	19,3	19,9	1,6	1,4	6,1	2,9	6,1	2,5
7 Arte	2.950	3046	606	235	87	139	17,6	16,2	1,5	1,2	7,9	3,2	8,2	2,8
8 Lingüística y Literatura	1.464	1565	335	120	29	19	21	19	1,0	0,8	3,5	1,3	3,8	0,8
9 Geografía e Historia	3.203	3157	355	280	51	326	9,5	9,0	2,4	2,2	8,2	7,2	8	4,9
Colección Local	375	393	39	24	0	6	10,4	9,8	1,2	1,2	1	0,3	1,1	0,4
Total Sistemático	15.661	15774	2739	1455	441	1342	15,3	14,9	1,6	1,5	40,6	20,2	40,1	17
Obras Literarias	14.281	14390	2476	1622	852	1513	11,4	12,0	2,9	3,5	44,4	36,6	43,9	45,2
TOTAL LIBROS	30.317	30557	5215	3101	1293	2861	13	14	2,3	2,9				
CD	2.924	3215	330	367	129	76	11,3	12,2	14,4	10,7	9,1	37,3	9,8	30,5
Video	849	782	166	69	7	136	19,6	18,8	2,5	2,6	1,5	1,9	2,4	1,8
CD-Rom	413	411	131	42	38	44	31,7	30,3	6,7	5,9	0,3	2,4	1,2	2,1
DVD	330	528	131	266	13	68	39,7	40,0	4,0	6,1	2,7	1,2	1,6	2,9
TOTAL NO-LIBROS	4.516	4936	758	744	187	324	16,8	17,2	10,7	9,9				

CUOTA DE AUSENCIA

- Qué es: Documentos que se encuentran en préstamo de forma simultánea. Qué indica: Indica el grado de rendimiento de la colección.
- Cómo se calcula: Número de documentos prestados simultáneamente / total de documentos.

CONTRASTE OFERTA / PRESTAMO

- Qué es: Contraste del porcentaje de documentos consultados y el porcentaje de documentos prestados en un periodo determinado.
- Qué indica: Proporciona una visión directa del equilibrio que presenta la colección que se ofrece y el préstamo propiamente dicho.

Conclusiones

Los análisis de la Cuota de Renovación, la Fluctuación del Fondo y el Contraste entre la oferta y el préstamo nos sirven para determinar el estado de la colección y nos marcan la política de selección y expurgo:

- Áreas con mayor necesidad de renovación y, por lo tanto, prioritarias en el expurgo: 1, 5, 7 y 9.
- Áreas en las que conviene aumentar el porcentaje de compra porque hay un desequilibrio entre los documentos disponibles y el préstamo: los CD, los DVD y las otras obras literarias.
- Áreas en las que conviene reducir el porcentaje de compra porque también muestran desequilibrios: 3, 6, 7 y vídeo.

Los análisis de la Cuota de Rotación y la Cuota de Ausencia nos indican la marcha de la biblioteca, el rendimiento y la política de dinamización y difusión.

- Áreas con mayor necesidad de dinamización y difusión porque su rendimiento es menor en lo que al préstamo se refiere: 3, 5, 7, 8, y colección local.
- Mención aparte merecen los audiovisuales: el vídeo está bajando su rendimiento a favor del DVD.
- Por su parte, los CD tienen una demanda extraordinaria que supera con mucho el material disponible. Esta demanda merece un análisis más detallado y es consecuencia de múltiples factores. Hemos optado por establecer una política de desarrollo de la colección específica para la biblioteca. Esto se detalla en el ejemplo de aplicación práctica que veremos más adelante.

Aplicaciones prácticas: políticas de selección y dinamización

Las conclusiones derivadas del análisis y la evaluación de la oferta y el rendimiento nos permiten una planificación anual ajustada de nuestros objetivos.

En base a estas conclusiones se diseñan planes de actuación que tienden a corregir deficiencias de la colección, adecuarla a los cambios o planificar nuevas fórmulas de dinamización de aquellas áreas que más lo necesitan.

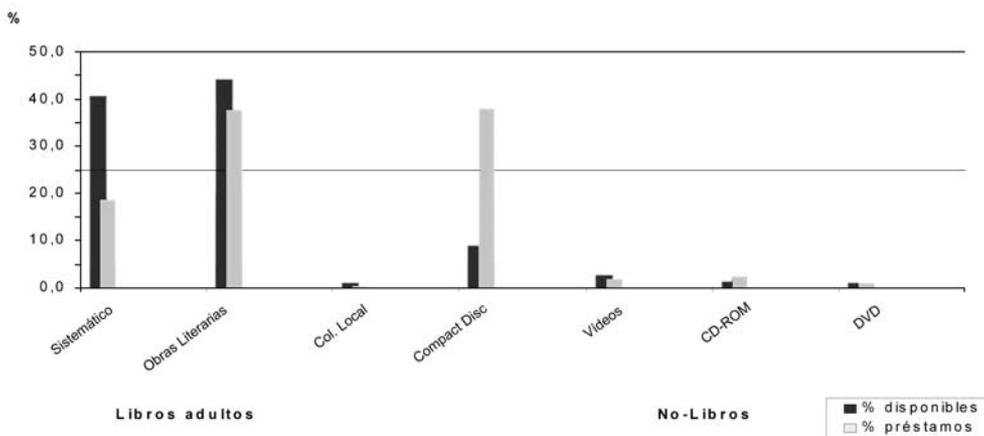
A continuación se ofrecen ejemplos de aplicaciones prácticas en la política de selección y expurgo y en la de difusión y promoción.

Política de selección y expurgo

La Red de Bibliotecas Municipales de Donostia-San Sebastián está compuesta por doce bibliotecas con sus propias características. En el año 2002 se decide diseñar una política de compra centralizada para toda la Red. No obstante, cada biblioteca marca sus criterios en base a sus objetivos.

En cualquier caso dichos criterios tienen como objetivo principal el aumento del rendimiento del fondo sistemático y el incremento de la calidad y actualidad de la colección.

Alderdi Eder
% disponibles / % Préstamos 2002 por áreas



SELECCIÓN

- Criterios cuantitativos:
 - Readequación de porcentajes de compra según necesidades detectadas (aquí aplicaríamos las conclusiones de nuestros análisis anuales sobre las áreas en las que hay que aumentar o reducir el porcentaje de compra).
 - Actualización o reposición de los libros expurgados.
- Criterios cualitativos:
 - Necesidad de potenciar el fondo sistemático y determinadas áreas dentro del mismo.
 - Marcar criterios de selección en los audiovisuales, apostando en nuestro caso por la calidad frente a la novedad.

APLICACIÓN PRÁCTICA: POLÍTICA DE SELECCIÓN PARA LA FONOTECA

El fondo audiovisual presenta unas características particulares dentro de la oferta documental: supone el 10% de la colección, pero a la vez tiene una demanda extraordinaria. Una cuota de ausencia en torno al 80%, lo cual supone un nivel tan alto que indica que no quedan los suficientes documentos para dar respuesta a las posibles demandas. La comparación entre la oferta y el préstamo nos da también un acusado desequilibrio, con un 9,1% de discos disponibles y un 40% de préstamos

A este análisis hemos de añadir otros factores:

- La inmensa oferta existente, donde priman las novedades.
- La ingente publicidad con los discos de actualidad y su influencia directa en la demanda de los usuarios.
- El pirateo que conlleva el préstamo de este material.

Una vez analizadas todas las consideraciones, las conclusiones:

- Abrir un debate sobre la necesidad de incrementar la presencia de discos (y material audiovisual en general) en la biblioteca, ante la enorme demanda por parte de los usuarios.
- En cualquier caso, hasta que lleguemos a conclusiones, hemos creído conveniente reorientar la política de selección y adquisición.



Nuestros objetivos principales son:

- Ofrecer la más amplia colección de discos posible en relación a un presupuesto total destinado a este material entre todas las bibliotecas.
- Disponer de una colección basada no en la novedad del disco, sino en la calidad contrastada y valor añadido dentro de la historia de la música.

Criterios de selección:

- Evitar la compra de novedades, discos editados en el año en curso.
- La selección se basará fundamentalmente en listas elaboradas por especialistas de cada género.
- Este sistema de selección conlleva que en un periodo de cinco años garanticemos la existencia de una colección de discos «básicos» en cada uno de los géneros musicales.

Metodología:

- Elaboración de listas históricas de discos «imprescindibles». Confeccionadas por expertos en los distintos géneros en base a su valor histórico y a su calidad. Supondrán el 60% del presupuesto total de las adquisiciones.
- Actualizaciones. Cada año se confeccionará una lista de los discos más representativos publicados el año anterior. 30% del presupuesto total.
- Respuesta a particularidades de cada fonoteca (desideratas, reposiciones, discos para niños, actividades). 10% del presupuesto.

EXPURGO

El expurgo es un elemento más en la política de selección y adquisición del centro. El Programa de Análisis de Bibliotecas nos aporta un conocimiento más exhaustivo de nuestra colección, lo cual nos permite orientar nuestra política de expurgo en la dirección que nos marcan los análisis efectuados, que nos indican aquellas áreas de la colección que necesitan mayor renovación o un expurgo más exhaustivo.

A continuación se enumeran los criterios de expurgo que empleamos, y se aporta un ejemplo práctico de plan de expurgo 2002-2004.

Criterios materiales:

- Estado físico del material: Libros deteriorados, dañados, etc.
- Espacio disponible: El espacio del que disponemos en la actualidad es escaso, lo cual condiciona enormemente la política de expurgo.
- Espacio de almacenamiento.

Criterios intelectuales:

- Igual que en el proceso de selección y adquisición.
- Adecuación al conjunto de la colección...
 - Calidad y Actualidad de la información.

Criterios de redundancia:

- Duplicados.

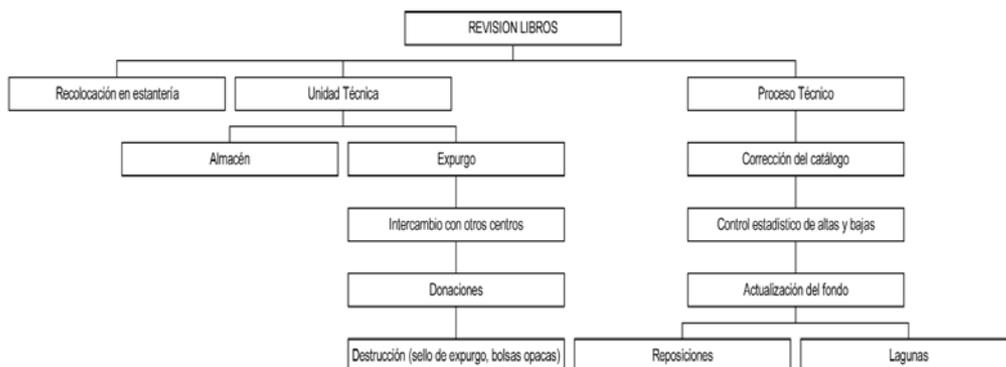
Criterios de uso:

- Esencial cuando se pretende transferir el documento a un depósito saber si este se usa o no (tiene el peligro de ceder a la presión del público).

APLICACIÓN PRÁCTICA: PLAN DE EXPURGO 2002-2004. APLICACIÓN MÉTODO IOUPI

- Establecer un calendario: Lo ideal es examinar la colección en un año, pero en nuestro caso sería conveniente realizar un expurgo exhaustivo en tres años (2002-2004) y expurgos anuales a partir de 2005.
- Adecuar el calendario a las conclusiones obtenidas en la evaluación de la colección, es decir, hacer mayor hincapié en las áreas más necesitadas de expurgo.
- Establecer una tabla de criterios según fecha de publicación para el fondo sistemático. (Por ejemplo el criterio con 1 Filosofía = retirar libros con antigüedad superior a 10 años, salvo temas de actualidad).
- Elaboración de fichas para cada libro revisado.
Ficha para cada libro revisado:
 - Tiempo transcurrido desde el D.L.
 - Años en los que no se ha prestado el documento.
 - Factores IOUPI.
 - I: Información falsa.
 - O: Mediocre.
 - U: Deteriorado, poco atractivo.
 - P: Obsoleto.
 - I: Inadecuado al fondo.
- Determinar el proceso de los documentos una vez revisados.
- Revalorización del fondo: Dinamización

Proceso de los documentos



Difusión y promoción

Aquí se ofrecen las distintas fórmulas y sistemas que empleamos para la promoción y difusión de las áreas que lo necesitan. Se proponen tres ejemplos de actividades que sirven para incidir en la dinamización de dichas áreas: Folletos de difusión; Exposiciones y Guías. A cada fórmula o actividad le acompaña un ejemplo concreto que ha sido desarrollado en la biblioteca

FOLLETOS DE DIFUSIÓN

Nos sirven para incidir en la dinamización y difusión de determinadas áreas del fondo. Por ejemplo, según los análisis, este año 2004 deberíamos incidir en 3, 7 y 8. También nos sirven para dinamizar determinados materiales.

Un ejemplo práctico: la difusión de cine clásico en DVD. En el año 2003 iniciamos la compra de cine clásico, y estos folletos nos permitieron una excelente difusión de nuestra colección. Igualmente servirán para promocionar el fondo de toda la Red de Bibliotecas y no sólo de la Biblioteca Central.

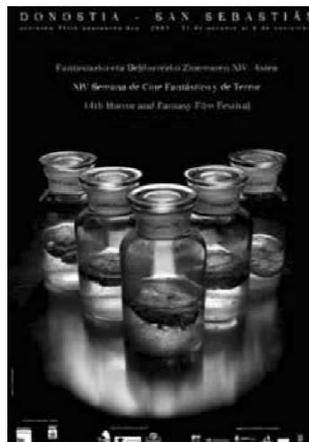
- Objetivo: Dar a conocer periódicamente una selección de documentos resaltados por su novedad, interés y calidad.
- Características: Cada folleto consta de entre 8 y 16 páginas con la carátula del documento y un comentario bilingüe.
- Tipologías: Novedades anuales de música; Cine clásico en DVD; Novedades en cómics; Selecciones de Literatura o Materias, etc.

EXPOSICIONES TEMÁTICAS

La biblioteca dispone de paneles y vitrinas para exposiciones. Esto nos permite seleccionar diversos temas a lo largo del año. Hacemos una selección de material bibliográfico de dicho tema y lo acompañamos cuando es posible de una exposición relacionada con el mismo.

Un ejemplo práctico son las exposiciones dentro de la Semana de Cine Fantástico y de Terror.

Página de un folleto de difusión y cartel del año 2002



Desde hace trece catorce años el Patronato de Cultura organiza una Semana de Cine Fantástico y de Terror, que consta de una sección competitiva y varias secciones temáticas. La biblioteca ha colaborado anualmente preparando exposiciones de diversos tipos para esta semana.

Estas exposiciones nos permiten dinamizar una de las áreas que más lo necesita: los cómics. Los indicadores de rendimiento nos alertaban ante el descenso de consulta y préstamo de los cómics. Éste ha sido siempre un material que ha tenido una buena aceptación en la biblioteca y, además, tenemos un público potencial muy importante ya que contamos con numerosos usuarios jóvenes.

Las exposiciones de los dos últimos años:

- El año 2002 contó con las siguientes exposiciones:
 - Exposición de fotografías de Pedro Usabiaga titulada: *No profanar el sueño de los vivos*
 - Exposición de carteles publicitarios del canal de televisión Calle 13.
 - Exposición de dibujos y grabados de Enrique Corominas titulada: *Visiones expresionistas del cine alemán*.
- El año 2003 se lleva a cabo una exposición, coproducida con la revista *Flash-Back*, dedicada a la obra de Carlos Giménez, uno de los grandes autores del cómic mundial, autor de obras como *Hom*, *Dani Futuro*, la serie *Paracuellos* o *Érase una vez en el futuro*.

En cualquier caso nuestro objetivo básico es ir actualizando paulatinamente nuestra colección de cómics en base a las selecciones que se preparan todos los años y a la colaboración de expertos en el mundo del cómic. También queremos ser un motor dinamizador ofreciendo una colección de calidad contrastada que contenga los títulos más importantes en la historia del género

GUÍAS

Otra de las fórmulas empleadas para la difusión y dinamización son las guías. A diferencia de los folletos de difusión, no se limitan a publicitar las novedades, sino que pretenden cumplir las funciones de orientar, formar e informar.

Un ejemplo son las guías musicales

Dentro de la política de selección y adquisición que hemos desarrollado para la música, hemos hecho una apuesta por la calidad y por la formación. Queremos contribuir, en la medida de lo posible, a difundir la historia de los diferentes estilos musicales y a servir de base para quienes quieran iniciarse en el conocimiento de los mismos

Hace ya seis años comenzamos a elaborar una serie de guías musicales de los diferentes estilos.

- Contenido:
 - Partimos de la clasificación en estilos que se hace en nuestras bibliotecas¹.
 - Las guías publicada hasta ahora han sido: Música Popular (Pop-rock); Música para cine; Músicas del Mundo (Música Etnica); Música Jazz.
 - Cada guía está realizada por un experto en el género musical que se aborda.
 - Se seleccionan cien discos representativos de la historia de ese género. Además, cada experto invita a otros profesionales relacionados con el género a hacer su pequeña selección particular.
- Objetivos:
 - Estas guías contribuyen a elaborar un listado de discos «imprescindibles» dentro de una colección representativa de la historia de un determinado género musical.
 - Sirven de «formación» para los usuarios.
 - Refuerzan nuestra política de selección.
 - Contribuyen también a la difusión y promoción de nuestras fonotecas, ya que cuando se publican las guías se organizan actividades para su presentación: conciertos, proyec-

nes y otras actividades que Portada y página de dos guías siempre contribuyen a difundir nuestros servicios.

NOTAS

¹ Esta clasificación se basa en: Principios de clasificación de los registros sonoros / Bibliothèques Discothèques de la Ville de Paris, Discothèque Centrale de Paris; traducción y adaptación

española de Antonio Martín Oñate. Málaga: Asociación Andaluza de Bibliotecarios, 1990.

BIBLIOGRAFÍA

FUNDACIÓN BERTELSMANN, Programa de Análisis de Bibliotecas: Redes de Bibliotecas Públicas.

FUENTES, Juan José, *Evaluación de bibliotecas y centros de documentación e información*. Gijón: Trea, 1999.

CAMPBELL, Nicola; SUTHERLAND, Sue; POUSTIE, Kay, *Reforma Organizativa y Estrategias de Gestión en las Bibliotecas Públicas*. Barcelona: Fundación Bertelsmann, 1999.

GAUDET, Françoise; LIEBER, Claudine, *El expurgo en la biblioteca*. Madrid: ANABAD, 2000.

MIRANDA REGOJO, Fátima, *La fonoteca*. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 1990.

Principios de clasificación de los registros sonoros / Bibliothèques Discothèques de la Ville de Paris, Discothèque Centrale de Paris; traducción y adaptación española de Antonio Martín Oñate. Málaga: Asociación Andaluza de Bibliotecarios, 1990.