

LA BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD DE CASTILLA-LA MANCHA: HACIA UN MODELO EUROPEO DE CALIDAD.

Antonio Luis Galán Gall

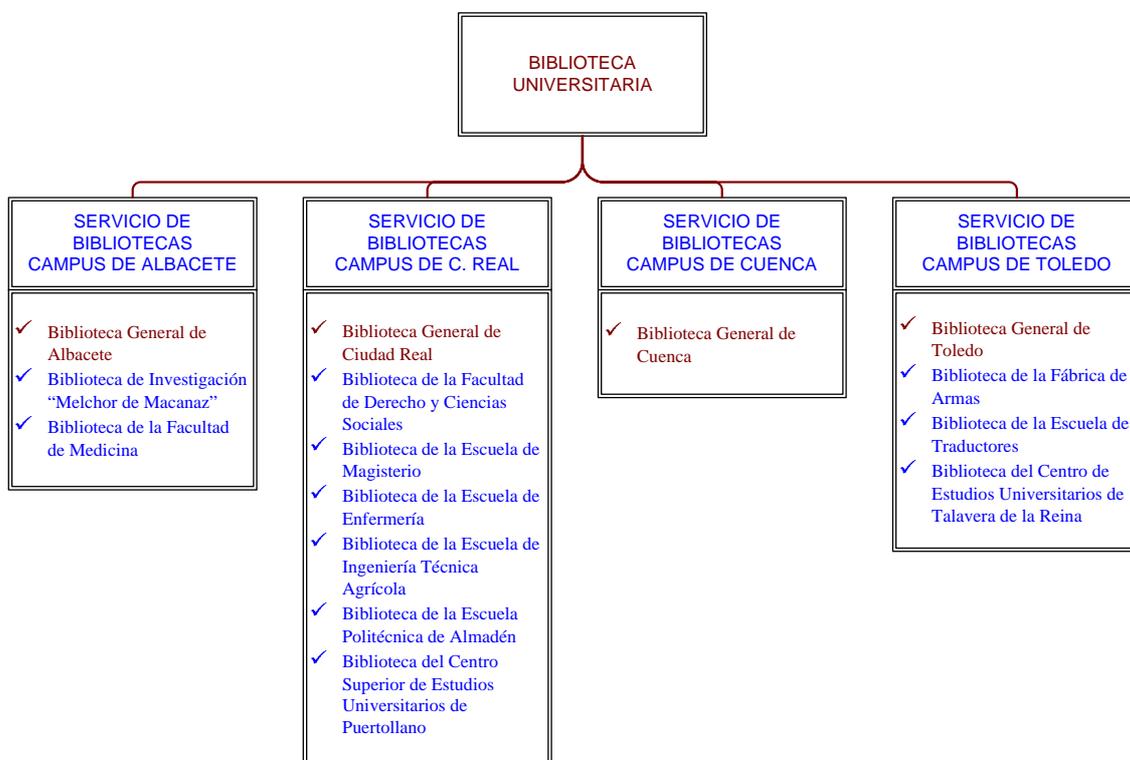
Director de la Biblioteca Universitaria. UCLM.

El Servicio de Biblioteca de la Universidad de Castilla-La Mancha, tal y como hoy lo conocemos, toma forma en los primeros años de la década de los 90, cuando se procede a la centralización de los principales servicios y a una paulatina unificación de las bibliotecas existentes en las distintas escuelas y facultades, creando con ello las Bibliotecas Generales de Campus. Así, si en 1990 existían un total de 22 bibliotecas de centro, en el 2006 el número de puntos de servicio de la Biblioteca Universitaria es de 15, y esto a pesar del crecimiento de centros y titulaciones dentro de la institución, y de la expansión de la misma a las poblaciones de Talavera y Puertollano. Desde ese primer momento, y una vez que se comienza a avanzar de forma unívoca y coordinada, un reto ha estado presente en la mente de todas las personas implicadas en su gestión: la puesta en marcha de nuevos servicios y la mejora constante de todos y cada uno de ellos.

Aunque la Universidad está presente, con centros y estudios, en siete poblaciones de nuestra comunidad, la organización administrativa de la misma, reflejada también en la de la Biblioteca, responde a las cuatro provincias a las que pertenecen estas poblaciones: Albacete, Ciudad Real, Cuenca y Toledo, de tal forma que contamos con cuatro campus, cada uno de ellos con un servicio de bibliotecas propio, coordinados todos ellos por la Biblioteca Universitaria.

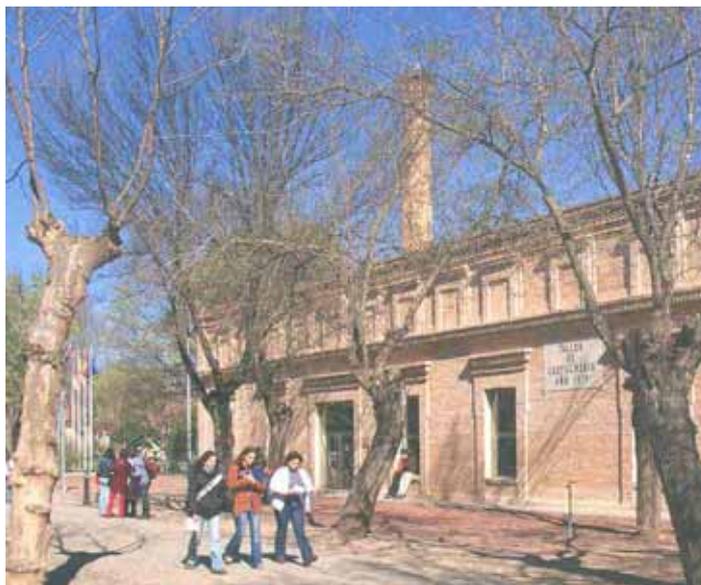
La Biblioteca, cumpliendo con su función de apoyo a la docencia y a la investigación, viene ofreciendo un servicio de calidad a toda la comunidad universitaria, extendiendo el mismo más allá de la propia Universidad ofreciendo servicios a personas ajenas a la misma (estudiantes de otras universidades, investigadores, etc) contando en este momento con más 5.000 usuarios no vinculados directamente con la institución, así como a profesores

de enseñanzas media de la región, que acceden a nuestro servicios en virtud del convenio firmado con la Consejería a tal fin.



Instalaciones

La juventud de nuestra institución se refleja, entre muchas otras cosas, en sus edificios. En este sentido, nuestro patrimonio es destacable, y los edificios que albergan nuestras bibliotecas son todos recientes, bien por ser de nueva planta, caso de las Bibliotecas Generales de Albacete o Ciudad Real, Centro de Estudios Superiores de Puertollano, Talavera, etc; bien por tratarse de edificios antiguos recientemente restaurados, y algunos de ellos históricos como es el caso de la Biblioteca General del campus de Toledo o la de la Fábrica de Armas en la misma localidad.



Biblioteca de la Fábrica de Armas. Toledo.

En este sentido destacan, por su novedad, la Biblioteca del Centro de Estudios Universitarios de Puertollano, la ampliación y remodelación de la Biblioteca General del Campus de Cuenca, y la muy reciente de la Biblioteca General de Toledo, que creció en el año 2005 gracias al espacio ganado con el edificio de Madre de Dios, anexo al de San Pedro Mártir.

La superficie útil total destinada a servicios bibliotecarios en la UCLM, entre salas de lectura, depósitos, despacho y áreas generales y de servicios, era a principios del año 2005 de 22.784 metros cuadrados, contando Albacete con 5.395, Ciudad Real 8.934, Cuenca 4.260 y Toledo 4.195, a los que tenemos que sumar en la actualidad los correspondientes a la ampliación conseguida con el convento de Madre de Dios. Puede observarse que sobresa la superficie total del campus de Ciudad Real, lo que se debe al gran número de bibliotecas de centro aun existentes.

En cuanto a los puestos de lectura, que en el año 2005 han superado los 4.300 con la ampliación de la Biblioteca General de Toledo, la Biblioteca de la Universidad regional cuenta con una de las mejores ratios de alumnos por puestos de lectura de todo el sistema universitario español. Si la media nacional para el año 2004, según el último Anuario Rebiun publicado, estaba en 10,6 alumnos por puesto de lectura, en nuestro caso esta relación bajaba hasta 7,3 alumnos por puesto, descendiendo en torno al 6,7 en el año 2005.

Otro factor de crucial importancia para nuestro sistema bibliotecario, es la infraestructura tecnológica, y esto se debe a dos factores fundamentales: la dispersión geográfica de la Universidad y el tipo de usuarios, gran parte de los cuales trabajan desde laboratorios y despachos y requieren, cada vez más, el empleo de recursos electrónicos. Así, el servicio de biblioteca se beneficia de un modo especial de la red que conecta cada uno de los puntos de nuestra institución, permitiendo el acceso de los usuarios a las revistas electrónicas, bases de datos y libros en línea, desde cualquier punto de la misma, recursos e información que se distribuyen a través de la página web de la biblioteca (www.biblioteca.uclm.es)

Con este fin, las bibliotecas cuentan con un centenar de equipos informáticos que, además de dar acceso al catálogo, permiten que aquellos usuarios que no disponen de un equipo conectado a la red, puedan consultar todos los recursos en línea existentes. Esta posibilidad se vio incrementada, además, con la instalación de una potente infraestructura de red inalámbrica WIFI en todos los edificios, que permite la conexión a la red desde equipos pertenecientes a los propios usuarios, desde cualquier lugar de las instalaciones.

Fondos

Los fondos de la Biblioteca de la UCLM comprenden todo tipo de materiales y sus áreas temáticas están estrechamente relacionadas con los estudios que en esta se pueden realizar, aunque en los últimos años se viene realizando un importante esfuerzo con el fin de mantener, además, un fondo general útil para toda la comunidad universitaria y los usuarios externos que utilizan nuestros servicios.



Biblioteca General del Campus de Cuenca. Hemeroteca.

A las inversiones realizadas por la propia biblioteca, así como por los diversos centros y departamentos, para la adquisición de materiales bibliográficos, hay que sumar las donaciones realizadas por distintas instituciones y particulares, que han permitido que la biblioteca hacerse con unos fondos difíciles o incluso imposibles de conseguir por otros medios. Así, y considerando sólo las donaciones recibidas en los últimos años, podemos destacar la biblioteca particular de José Antonio Maravall, compuesta por más de 14.000 documentos, y ubicada en la Biblioteca de la Facultad de Derecho y Ciencias Sociales de Ciudad Real, la biblioteca particular del profesor de la UCLM Francisco Martín, con 2.300 volúmenes, ubicada en la Biblioteca General de Ciudad Real, o la donación de discos de vinilo y otros documentos procedentes de Radio COPE Ciudad Real y Radio COPE Puertollano, ubicadas en la Biblioteca General de Cuenca, y que asciende a 65.975 ejemplares.

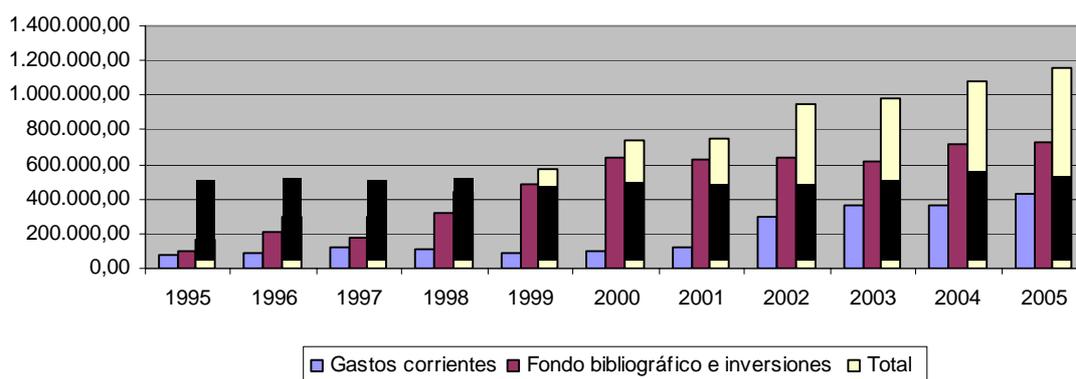
Durante el primer trimestre del año 2006, se ha superado ampliamente la cifra de 750.000 ejemplares monográficos y 9.600 colecciones de revistas.

Sin embargo, y a pesar del importante incremento de los fondos considerados tradicionales, tales como monografías, revistas, discos, videos, etc., donde más se ha centrado el esfuerzo, y mayor ha sido el crecimiento, es en los recursos electrónicos adquiridos por la Universidad. Este tipo de recursos, imprescindibles cada vez en mayor medida para las instituciones

académicas y científicas tienen, en el caso de nuestra Universidad, una importancia especial debido a nuestra distribución geográfica. En estos momentos, todos los miembros de la comunidad universitaria pueden acceder a casi 12.000 revistas electrónicas en línea, de las editoras científicas más prestigiosas y relevantes (Wiley, Elsevier, Royal Society of Chemistry, ACM...), 38.000 libros electrónicos, la mayoría de ellos a través de la plataforma e-libro, y 120 bases de datos referenciales, muchas de ellas con acceso a los textos completos coincidentes con las revistas a las que existe suscripción.

Las inversiones necesarias para adquirir todos estos recursos, han ido incrementándose a lo largo de los años, destinando cada vez más presupuesto a la adquisición de recursos en línea, continuando en una dirección marcada por las necesidades de nuestros usuarios, y por los nuevos métodos de distribución de la información científica.

Evolución del presupuesto de la BUCLM



Servicios

En cuanto a los servicios, además de los tradicionales de lectura en sala y préstamo domiciliario, gestionado en un porcentaje cada vez mayor por terminales de autopréstamo, la Biblioteca de la UCLM ofrece otros servicios, cada vez más requeridos, como son el préstamo interbibliotecario (con otras instituciones) e intercampus (entre distintos campus de la propia Universidad), servicio de reprografía, desideratas, sugerencias y consultas, formación de usuarios y servicios de difusión.

El préstamo interbibliotecario y el intercampus, son dos de los servicios más apreciados por los usuarios de la biblioteca, y en ambos casos tenemos que destacar el cumplimiento de los plazos establecidos en la Carta de Servicios de la Biblioteca Universitaria, en un 91 % de los casos, con una clara tendencia de superación.

Respecto al préstamo interbibliotecario, lo más destacable es la paulatina inversión de la proporción entre préstamos solicitados por la Biblioteca de la UCLM y los documentos se solicitan a la misma por parte de otras instituciones, que hace que cada vez más, estas instituciones soliciten documentos de nuestras bibliotecas, al tiempo que nuestros usuarios necesitan acudir a otros catálogos, cada vez en menor medida. Esto indica una clara mejora en la calidad de nuestra colección.

En lo que al servicio de reprografía se refiere, y siempre dentro de lo establecido por la Legislación, la biblioteca, buscando la mejora del servicio, ha instalado en las distintas Bibliotecas Generales de campus equipos *Digital Sender* para la digitalización y envío por correo electrónico de documentos, por parte de los usuarios.

También en el apartado de sugerencias y consultas, así como en el de desideratas, la biblioteca cumple los plazos establecidos en su "Carta de Servicios".

Una de las más recientes novedades, en lo referente a servicios, ha sido la ampliación de los horarios de apertura de las Bibliotecas Generales de Campus. Si ya desde hace años se venía ofreciendo una ampliación del mismo en periodos de exámenes, durante los cuales las bibliotecas permanecen abiertas hasta las 23 horas de lunes a viernes, de 9,30 a 20 horas los sábados y 10 a 14 horas los domingos, a partir de febrero de 2006, se ha comenzado a dar servicio todos los sábados incluidos en el periodo lectivo, de 9,30 a 14,30 horas, manteniendo el servicio de 9,30 a 20 horas en los periodos de exámenes. Así, de los 282 días en que las bibliotecas permanecieron abiertas en el año 2004, se pasará a alcanzar la cifra de 300 días en el año 2006.

Un capítulo fundamental en cualquier biblioteca, y en especial en las universitarias, es la formación de usuarios. En la Biblioteca de la UCLM se realizan acciones diversas encaminadas a familiarizar a los usuarios con el uso de las instalaciones y recursos, centrandose de forma especial nuestros

esfuerzos en los nuevos alumnos y en el conocimiento de los recursos más recientemente adquiridos. En esta línea, además de la formación impartida por los profesionales de la plantilla de la propia biblioteca, se ha colaborado con otras instituciones que han formado en nuestras instalaciones, no sólo a investigadores, profesionales y alumnos de la misma UCLM, sino a muchos otros procedentes de otros sitios, como ha sido el caso de las acciones coordinadas con la FECYT (Fundación Española para la Ciencia y la Tecnología), para la formación en el empleo de los recursos de la Web of Knowledge.

Ya en lo que a difusión se refiere, cabe destacar el número creciente de accesos a la página web de la biblioteca, la puesta en marcha en el año 2004 de una lista de distribución, la aparición de la publicación seriada "Documentos de la BUCLM" de la que se han publicado ya cuatro números, la elaboración de guías de la biblioteca, tanto generales como especializadas por campus o servicios, y otras tantas acciones destinadas a mejorar el conocimiento que los usuarios tienen de los recursos y servicios de la biblioteca.

Cooperación

En los últimos tiempos, las acciones de cooperación bibliotecaria no sólo se han mantenido, sino que ha constituido uno de los principales soportes para el desarrollo de la actividad de la biblioteca. De forma destacada, se ha continuado con la colaboración en la Red de Bibliotecas Universitarias Españolas, Comisión Sectorial de la CRUE, estando la Biblioteca de la UCLM implicada activamente en el desarrollo de la línea estratégica número 4, dedicada a Formación, del *Plan Estratégico de REBIUN (2003-2006)* y formando parte del grupo de patrimonio. De los muchos resultados obtenidos de esta cooperación, y de los más recientes y con mayor impacto en la sociedad castellano manchega, fue la celebración de la exposición "*El Quijote en las Bibliotecas Universitarias Españolas*", fruto del acuerdo adoptado en la *XII Asamblea Anual de REBIUN* (Donostia-San Sebastián, 3-5 de noviembre 2004). La exposición se pudo visitar en Ciudad Real, en el paraninfo del Rectorado, del 17 de octubre al 25 de noviembre de 2005, y el Albacete, en el Museo Municipal, del 13 de diciembre de 2005 al 10 de enero de 2006.



Inauguración de la exposición “El Quijote en las Bibliotecas Universitarias Españolas”

Además, la Biblioteca de la UCLM ha seguido aportando sus registros al catálogo en línea de *REBIUN* (Red de Bibliotecas Universitarias Españolas) y al catálogo en línea *RUECA* (Red de Universidades Españolas con Catálogos Absys). El primero de ellos constituye el catálogo colectivo más importante de España, con el registro bibliográfico de más de 32.000.000 de volúmenes.

La Universidad de Castilla-La Mancha se asoció en 2002 al consorcio G-9, en el que están representadas todas las universidades únicas en su Comunidad Autónoma. Durante 2003 se constituyó el grupo de Bibliotecas del G-9, que ha celebrado distintas reuniones en Bilbao y en Almagro. Desde entonces, la Biblioteca Universitaria ha continuado manteniendo los contactos necesarios, y asistiendo a las reuniones para alcanzar los objetivos del consorcio. Dentro de las actividades promovidas por este consorcio, una bibliotecaria del campus de Cuenca fue a Polonia con el Programa de Intercambio de Personal del G9, Programa Compostela.

Por otra parte, la Biblioteca de la UCLM es miembro activo del grupo de Universidades que trabajan para el mantenimiento de la base de datos de artículos de revistas de DIALNET (<http://dialnet.unirioja.es/>), donde se vacían

diariamente más de 2.600 títulos de publicaciones periódicas, ofreciendo a los usuarios, además de su consulta, la posibilidad de recibir alertas por correo electrónico, cada vez que se actualizan los datos de los títulos de su interés.

Otro proyecto en el que participa la Biblioteca Universitaria es en el denominado "Biblioteca de Babel", dentro del Programa ALFA II de la Comunidad Europea, en el marco del cual se ha celebrado ya una reunión en París (mayo de 2005) .

Eventos diversos

Otra faceta considerable de la actividad de la Biblioteca Universitaria, ha sido su participación en congresos, jornadas, asambleas, etc, así como la gran cantidad de publicaciones que sobre la misma han aparecido en actas de congresos, revistas, etc.

Esta participación se ha dado a dos niveles. Por una parte, la inquietud personal de los miembros de la plantilla de personal, les ha llevado de participar como ponentes y con comunicaciones diversas en congresos, y publicando artículos en revistas especializadas, que han servido de forma indiscutible a difundir los servicios de la biblioteca y las tareas innovadoras que en la misma se han emprendido. Fruto de esto es una importante bibliografía que puede consultarse en línea en la página web de la biblioteca (<http://www.biblioteca.uclm.es/documentos5.html>).

Por otro lado, la propia biblioteca ha sido organizadora, o ha participado en la organización de eventos nacionales tales como las II Jornadas de Bibliotecas Digitales (Almagro, 2001), o la XI Asamblea Rebiun (Ciudad Real, 2003).

Evaluación y calidad

En un permanente empeño por mejorar, la biblioteca emprendió hace tiempo acciones diversas encaminadas a la evaluación permanente de sus servicios y recursos. En esta línea, los resultados han sido fructíferos, y se reflejan en diversas acciones y documentos, de los que destacamos

- Encuestas realizadas entre nuestros usuarios en los años 2002 y 2005

- Participación de la biblioteca en el II Plan Nacional de Evaluación de la Calidad de las Universidades (2003)
- Proceso de autoevaluación del Área de Bibliotecas por medio del modelo EFQM

Gracias a estos procesos, la biblioteca ha podido detectar sus puntos fuertes y débiles, siendo estos en los que debemos realizar un mayor esfuerzo de mejora con el fin de solventar lo mejor posible nuestras deficiencias. Del mismo modo, las encuestas han servido, aparte de para conocer la opinión de nuestros usuarios y sus expectativas, para detectar aquellos recursos y servicios menos conocidos y redirigir los canales de difusión y de formación de usuarios para alcanzar el mejor servicio posible y, con él, una mayor rentabilidad de los medios que la sociedad ha puesto en nuestras manos.

Este mismo afán de mejora permanente nos ha llevado también a la elaboración de diversos documentos de compromiso y de consolidación de los planes de calidad, tales como la “Carta de Servicios de la Biblioteca Universitaria”, procedimientos operativos, normativas, etc., cuyo cumplimiento es un importante indicador a la hora de saber si estamos en el buen camino.

Planes de futuro

En el marco de los acuerdos de Bolonia y la política de convergencia europea, la Biblioteca de la UCLM, al igual que el resto de la institución, se ve inmersa, en la actualidad, en un proceso de cambios globales que, en el caso de la biblioteca, han de dirigirnos a la conversión de nuestros servicios actuales a lo que se conoce actualmente como CRAIs (Centros de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación), en los que servicios y recursos hoy dispersos se coordinen y la estructura actual se adapte a las nuevas necesidades.

Esta adaptación requiere esfuerzos e inversiones, pero ante todo un cambio de mentalidad que debe comenzar por los propios profesionales de las bibliotecas, que ya asisten habitualmente a las Jornadas sobre CRAIs organizadas por Rebiun en Sevilla (2004), Granada (2005) y próximamente en Burgos.

Pero hay también planes más inmediatos. En este primer trimestre de 2006 asistiremos a un cambio fundamental, consistente en la migración del sistema

integrado de gestión bibliotecaria, actualmente Absys, por AbsysNet, incluyendo en el mismo la aplicación Absys Multimedia para gestión de recursos multimedia, adaptando el sistema a las nuevas necesidades de la Biblioteca y sus usuarios, al tiempo que se Implementa un software resolvidor de enlaces (SFX), que permitirá la consulta combinada a todos los recursos electrónicos de la BUCLM, facilitando con ello el acceso a la información contenida en los mismos, sin necesidad de realizar búsquedas en unos y otros.

Y todo ello por un solo motivo: mejorar día a día unos servicios, cada vez más necesarios y demandados por la sociedad, que tiene en los recursos informativos uno de los pilares esenciales de progreso, y que confía en sus instituciones y profesionales para que los conviertan en herramientas útiles o, como indica la American Library Association, transformen la información en conocimiento.