

Necesidades de los usuarios, adquisiciones y presupuesto: Una relación difícil de armonizar

Lic. Daniel Sanabria, MIK. Tecnológico de Monterrey, Campus Monterrey.

RESUMEN: *Se presenta, en grandes líneas, la compleja interrelación que se da en el Tecnológico de Monterrey, Campus Monterrey, entre los recursos de información que los usuarios necesitan, su adquisición, y los presupuestos disponibles, y a la Biblioteca como actor fundamental en este circuito, donde la clave es la satisfacción de los usuarios.*

INTRODUCCIÓN.

La Biblioteca del Tecnológico de Monterrey, Campus Monterrey, es la Biblioteca del Campus, lo que significa que en ella se acumulan los recursos bibliográficos físicos y los servicios brindados a cerca de 17.000 estudiantes de grado y postgrado, más de 1600 maestros, y, eventualmente, a cerca de 2000 empleados, que trabajan en sus instalaciones.

CONTEXTO.

Desde hace algunos años, el modelo educativo del Tecnológico de Monterrey ha rotado a la implementación y consolidación del trabajo colaborativo, del aprendizaje basado en problemas, del aprendizaje orientado a proyectos, del estudio de casos, así como del aprendizaje-servicio, como técnicas y métodos privilegiados para centrar la educación en el estudiante y no en el profesor (Martín Pérez, 2002).

Esto, aunado a la profusión del uso de laptops y cursos en plataforma Blackboard, ha llevado a los usuarios a una cultura muy definida, una cultura digital, la que genera un entorno a la que la Biblioteca se ha ido adaptando de manera progresiva, utilizando la tecnología como valor agregado para sus servicios, no como un enemigo.

Eso ha conducido al desarrollo privilegiado de una Biblioteca Digital con cerca de 60 bases de datos entre locales y del Sistema de Bibliotecas del Tecnológico de Monterrey en su conjunto, la compra de miles de libros electrónicos, la consolidación de un catálogo con diversas funcionalidades para los usuarios (renovación de material en línea, apartado de material prestado y solicitud automática de material de otros Campus, entre otras).

LAS NECESIDADES DE LOS USUARIOS.

Las necesidades de los usuarios, entendidas como no solo la expresión, sino la no expresión de aquellos recursos que necesita la comunidad de usuarios a la que la biblioteca atiende a efectos de lograr sus objetivos- en este caso de enseñanza-aprendizaje-, deben de ser satisfechas por la organización de la manera más eficiente posible (Calva González, 1998).

Eso implica por un lado responder a las solicitudes explícitas de manera rápida y ágil. Por ello se tiene una forma de solicitud en línea, que se puede acceder desde el mismo portal de la biblioteca, y en la que cualquier usuario autenticado puede externar sus

necesidades de recursos bibliográficos monográficos. Existe otra forma de solicitud, también en línea, pero para solicitar recursos seriados.

Estas solicitudes llegan de manera inmediata al Departamento de Adquisiciones, donde son ingresadas al Sistema Millennium, de Innovative, para luego ser solicitadas de manera también automática a los proveedores seleccionados.

Pero también hay necesidades encubiertas, que son detectadas mediante:

- a. Análisis de estadísticas de circulación.
- b. Estudio de uso de la llamada colección de reserva (material de rápida y masiva circulación).
- c. Análisis de los préstamos solicitados a otros Campus del Tecnológico de Monterrey.
- d. Detección del material dejado en los centros de copiado por los maestros.
- e. Seguimiento de sugerencias y/o quejas recibidas en un sistema de voz del cliente implementado a raíz de la certificación en ISO 9001, en el año 2005.
- f. Compartiendo información con los proveedores que visitan a maestros para ofrecerles material y mostrarles las últimas novedades.

Con estos y otros métodos, se puede recolectar información clave para la satisfacción de las necesidades de los usuarios.

Esto se refuerza desde hace varios años por la presencia de un vínculo más estrecho con la academia mediante un enlace directo con los departamentos, a través de los llamados bibliógrafos, bibliotecarios a los que se asigna el seguimiento en particular de una unidad académica específica.

ADQUISICIONES.

Las adquisiciones de recursos se realiza casi sin restricciones, más que las impuestas por las políticas propias y las políticas de desarrollo de colecciones vigentes en las bibliotecas del Tecnológico de Monterrey desde febrero de 2007 (http://biblioteca.itesm.mx/millennium/manuales/Politica_Desarrollo_Colecciones.pdf).

De este modo, pocas son las solicitudes rechazadas, y en buena parte lo son porque el material solicitado ya existe en la Biblioteca.

Para evitar esto y dar mayor difusión al material que se compra en biblioteca, se ha implementado desde hace varios años la posibilidad de visualizar esas adquisiciones recientes a través del Portal de Biblioteca, sin mucho costo, pues es una transferencia semiautomática desde el sistema Millennium hacia la mencionada página.

Las adquisiciones se tramitan en un proceso continuo todo el año, pero la tendencia es otorgar mayor peso y energía a los períodos previos al inicio de los cursos semestrales, ya sea a partir de junio, ya se a partir de noviembre. De este modo, las adquisiciones van siguiendo el ritmo de los períodos académicos, pero sin interrumpir su operativa todo el año, lo que lleva a adquirir entre 10 y 12 mil obras al año (incluyendo materiales especiales).

Para ello se cuenta con un equipo directo de 4 personas, más 5 en catalogación, 2 en desarrollo de colecciones, 2 en publicaciones periódicas y 4 en el taller de encuadernación.

PRESUPUESTO.

El presupuesto de la Biblioteca del Campus Monterrey se divide en rubros asignados a las bibliotecas de EGADE, EGAP, EMIS y del propio Campus. Se asigna semestralmente dividido en Libros (incluye todo tipo de obra monográfica de cualquier soporte) y en Revistas (incluidas las bases de datos). La relación de lo asignado a los libros oscila en de 1 a 4 a de 1 a 3 con respecto al rubro revistas.

Esto acaece por los elevadísimos costos al alza –constante- de revistas y bases de datos.

Los fondos de libros destinados a Monterrey se dividen entre cerca de 50 unidades académicas entre Departamentos, Programas y Centros de Investigación.

El reparto se realiza con una ecuación formada por varios criterios, entre los que se prorratan los recursos: 20%, cantidad de maestros, 20%, cantidad de alumnos, 20%, cantidad de grupos, 10%, circulación del material del área, 10%, acervo existente en el área, y un 20% destinado a un factor llamado ‘importancia’, que en general se resuelve repartiendo entre Centros de Investigación, algunos Programas y la asignación a Programas académicos nuevos, de reciente creación, o con áreas consideradas deprimidas de la colección.

LAS DIFICULTADES.

Con el panorama antes descrito, parecería contarse con los recursos financieros, humanos, tecnológicos, infraestructura, etc., necesarios para hacer frente a una tarea de enorme magnitud e importancia para la vida académica del Campus.

Sin embargo, existen poderosas áreas de oportunidad:

- a. Las necesidades de los usuarios no se reciben de manera explícita donde deben de recibirse y ello implica un desgaste de detección de necesidades no manifiestas. Y aún con el esfuerzo indicado, hay numerosas áreas de oportunidad. Por ejemplo, no existe la posibilidad de que la Biblioteca participe en un proceso de creación o reformulación de un proceso académico. Eso hace que la Biblioteca no se entere con la antelación debida sobre las necesidades de recursos bibliográficos y eso conspira contra el servicio que debe ofrecer a sus usuarios, que debe ser oportuno y pertinente.
- b. La forma de solicitar adquisiciones es muy sencilla; sin embargo los usuarios manifiestan en muchos casos desconocer el mecanismo para hacer llegar sus solicitudes, incluso maestros. Existen quejas sobre el seguimiento de los pedidos, debido a que el Sistema envía mensajes automáticos que, o bien no son entendidos, o bien ignorados, o bien son individuales por orden de compra, y a veces eso no satisface el seguimiento que el maestro quiere dar a todos sus pedidos.
- c. En cuanto al presupuesto, no suele ejercerse el 100% de lo destinado a libros, pues la participación de los maestros es limitada. Por ejemplo, en el semestre enero-junio 2007, la participación de solicitudes de maestros no alcanzó al 13% del total de los mismos. Al no existir una sensibilización, al no existir una obligación formal para el maestro de participar sugiriendo la compra de material para sus alumnos, los resultados son los indicados. Este dato de hecho es una constante en los pasados años y ciertamente expresa que no solo bastan recursos económicos, sino que debe de existir una sinergia natural entre Biblioteca y maestros para lograr la satisfacción de los alumnos.

CONCLUSIÓN.

Visto lo anterior, es fácil concluir en que no todo consiste en tecnología y recursos económicos. Tienen mucho que ver las políticas institucionales, el trabajo docente y la exigencia académica. En síntesis: No es posible ver a la Biblioteca aislada, sino en un contexto (Evans, 2005) en el que puede y debe influir. Pero tampoco se puede menospreciar la fuerza de factores ajenos a su función específica, que le terminan afectando de una manera u otra.

REFERENCIAS.

1. Calva González, Juan José (1998). Las necesidades de información de la comunidad académica como base del desarrollo de colecciones. En Negrete Gutiérrez, María del Carmen (Coord.), *Primer Seminario Internacional Sobre el Desarrollo de Colecciones* (pp. 47-56) .México: UNAM.
2. Evans, G. Edgard y Saponaro, Margaret Zarnosky (2005). *Developing library and information center collections*. (5th ed.) Westport, Conn.: Libraries Unlimited.
3. Martín Pérez, Marisa (2002). *El modelo educativo del Tecnológico de Monterrey*. Monterrey: Tec de Monterrey.