

Los proveedores y la gestión de la colección de las bibliotecas universitarias

Experiencia de la Biblioteca de la Universidad Carlos III de Madrid

La relación de las bibliotecas universitarias con sus proveedores (1) es uno de los aspectos más interesantes en la gestión de la colección actual. El concepto clásico de proveedor como suministrador de material bibliográfico está dejando paso a un concepto mucho más relevante: su papel como colaborador insustituible en la gestión de la colección de la biblioteca.

Si entendemos la gestión de la colección como un plan coordinado de la biblioteca en el que intervienen la política de adquisiciones, el control del presupuesto, la cooperación, la evaluación y la conservación de las colecciones, observamos que el papel de los proveedores es cada vez más significativo en todas estas áreas y no sólo en las relativas a la selección y adquisición del material bibliográfico.

La relación biblioteca universitaria-proveedor está evolucionando de forma sustancial en los últimos años, debido fundamentalmente a los cambios que ambos agentes están experimentando en la adaptación a su propio entorno y a la sociedad del conocimiento.

Por una parte, la biblioteca universitaria está modificando su propia naturaleza y definición al convertirse en Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI), un nuevo espacio dinámico en el que se integran todos sus servicios, dentro de un contexto global de innovación docente. Los objetivos de calidad que se plantea tienen como claves la personalización, el acercamiento de los usuarios a la organización y la satisfacción de sus necesi-

dades de información, cada día más diversas.

Por otra parte, los proveedores han tenido que adaptarse a la entrada de la globalización en las estructuras del mundo del libro y a un mercado complejo en el que las empresas han optado, en muchas ocasiones, por cambios importantes en su estructura y servicios (concentración, diversificación o especialización). Además, el sector librero se está enfrentando con éxito a otros retos desde hace algunos años, como la inversión en tecnología y la adaptación de su personal a una mayor especialización profesional.

Tanto para las bibliotecas como para los proveedores, esta transformación sólo ha sido posible por la irrupción de las nuevas tecnologías, en especial de Internet. La Red de redes ha generado un cambio de hábitos en agentes y usuarios de la información. En el vínculo biblioteca-proveedor ha supuesto un vuelco en las relaciones comerciales y de servicios. Pongamos de ejemplo las librerías, cuyo escaparate más importante lo constituye hoy en día su propia página web, en la que ofertan las 24 horas del día una gran variedad de productos y servicios a sus clientes. Las bibliotecas, por su parte, también han creado servicios para sus usuarios en espacios virtuales sin límites de tiempo y espacio.

La industria tradicional del libro tiene un punto fuerte e indiscutible: la experiencia. Las bibliotecas universitarias comparten esta característica. La colaboración de ambas en el ámbito de la industria digital es el reto más importante que deben afrontar.

Aurora de Mesa Sánchez
Responsable de Gestión de
la Colección de la Biblioteca
de la Universidad Carlos III
de Madrid

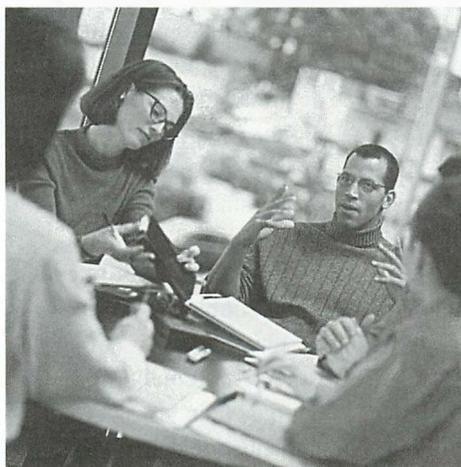
Selección y adquisición y política de proveedores en la biblioteca universitaria

La selección es un proceso complejo de decisión por el que se establece qué documentos deben incorporarse a la colección de una biblioteca. Los factores que intervienen en este proceso son múltiples: objetivos de la institución, presupuesto, tipo de biblioteca y de usuarios, necesidades de información y entorno institucional y cooperativo. El objetivo final es formar una colección pertinente, coherente y suficiente.

El proceso de adquisición va unido indiscutiblemente a la selección, ya que se trata de la puesta en marcha de ese proceso de decisión.

Como ya hemos indicado, la implicación actual de los proveedores en las bibliotecas universitarias no se limita sólo a la selección y la adquisición, sino que, a través de nuevos servicios de valor añadido, se extiende a otros aspectos fundamentales de la gestión de la colección, como la disponibilidad, la evaluación o la conservación. Algunos de estos servicios son: catalogación (a medida, con posibilidad de descarga de registros desde sus servidores Z39.50 y enriquecimiento de registros con índices, sumarios o fotografías), preparación física de los materiales, servicios de *approval plan*, localización de libros agotados, envío de novedades por correo electrónico según perfiles de interés, elaboración de estudios estadísticos sobre colecciones y usuarios o la posibilidad de consultar el estado de los pedidos en su propio sistema.

En este contexto, es lógico pensar que la política de proveedores de la biblioteca debe dar respuesta a esta complejidad. En la selección de los proveedores debe existir la plura-



lidad y diversidad suficientes que permitan cumplir con los objetivos de la biblioteca universitaria. La decisión de trabajar con determinados proveedores debe responder a esta premisa y parte de un análisis complejo. En primer lugar, y analizando los criterios tradicionales para la selección de los proveedores de las bibliotecas universitarias, nos encontramos con grandes dificultades y, a la vez, con una gran riqueza de matices. La selección puede estar basada en la especialidad temática y/o idiomática del proveedor, en el tipo de fondo que suministra, en la rareza o particularidad de sus fondos y, cada vez más, en la variedad de servicios ofrecidos. Indiscutiblemente, la elección tiende a la combinación de varios de estos factores. La selección de proveedores debe encontrar el equilibrio con una concentración necesaria con objeto de no dispersar en exceso las adquisiciones y de obtener siempre el mejor servicio.

Esta variedad de criterios que mueven a las bibliotecas universitarias a la hora de seleccionar a sus proveedores se topa además con otra dificultad añadida, ya comentada anteriormente: las diferencias de infraestructuras, servicios e identidad empresarial que muestra el sector librero, que, combinada con la naturaleza cambiante de las bibliotecas universitarias, precisa de un ajuste en la relación.

Evaluación de proveedores. Experiencia de la Biblioteca de la Universidad Carlos III de Madrid

Evaluar es una tarea costosa (supone tiempo, experiencia, medios materiales y humanos y tecnología), pero fundamental en la gestión de la colección. La evaluación de proveedores debe realizarse con regularidad para valorar si los objetivos se han cumplido, medir los resultados obtenidos y favorecer la colaboración con los proveedores.

A continuación comentaremos la experiencia de la Biblioteca UC3M en la evaluación de proveedores:

– Marco de la evaluación

La evaluación de proveedores se propuso en 2002 como objetivo de Gestión de la Colección con la implicación directa de las Unidades de Proceso e Información Especializada de las Bibliotecas de Centro. Era

la primera vez que la Biblioteca planteaba una evaluación de este tipo desde su creación en el curso 1989/90. La aprobación del Programa de Gestión de la Colección por Comisión de Biblioteca en ese mismo año, 2002, constituyó el marco de consenso en el que la evaluación de proveedores constituía uno de los puntos principales, así como los objetivos que la biblioteca había definido en cuanto a sus colecciones.

La selección de los proveedores por parte de la biblioteca, en los años previos a la evaluación, había estado condicionada por las necesidades que fueron surgiendo a medida que la universidad crecía y ampliaba su oferta formativa. La biblioteca incrementó su número de puntos de servicio en cada campus (en total 5) y, por tanto, la complejidad del material bibliográfico en cuanto a tipo de fondo, materias e idiomas.

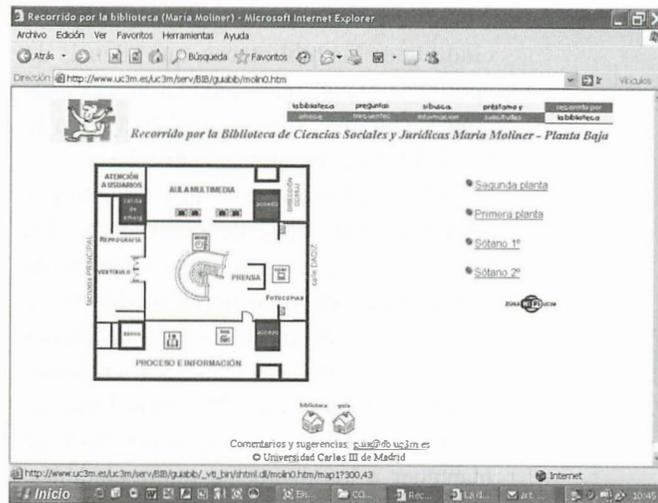
En el momento en que se plantea el objetivo, el número de proveedores totales que suministraban material bibliográfico y audiovisual a la biblioteca, de forma habitual o sólo ocasional, ascendía a 51. A pesar de este alto número de proveedores, las bibliotecas planteaban que no cubrían la totalidad de sus necesidades de información.

En un análisis superficial se podían observar 3 grupos de proveedores de acuerdo con los datos de desempeño global de la biblioteca: un núcleo reducido de proveedores habituales con una facturación y suministro anual altos/muy altos; un grupo de proveedores con una trayectoria intermedia; y por último, un gran número de proveedores ocasionales con una facturación muy baja. La infraestructura y tipología de los proveedores también era muy diversa. Por citar algunos ejemplos de esta variedad: proveedores nacionales y extranjeros; especializados o más generalistas en cuanto al tipo de fondo o especialidad temática; con una oferta de servicios interesante o prácticamente nula para la biblioteca.

– *Objetivos*

Los seis objetivos que se plantearon inicialmente fueron los siguientes:

1. Concentrar las adquisiciones.
2. Evaluar a los proveedores habituales e identificar a los proveedores ocasionales.
3. Adecuar los proveedores a las necesidades específicas de materias, tipo de material e idiomas de las bibliotecas.



4. Analizar los problemas habituales en nuestra relación con los proveedores y mejorar la comunicación con ellos.
5. Dar a conocer a los proveedores nuestras conclusiones y ajustar la relación comercial a partir del año 2003.
6. Crear una sistemática de evaluación.

– *Metodología*

Lo primero que establecimos fue la diferencia entre proveedores habituales y ocasionales. Decidimos tomar como referencia la facturación de 2001: los proveedores que facturaron más de 6.000 en ese año se consideraron habituales (en total 17) y los que quedaron por debajo de esta cantidad se trataron como proveedores ocasionales (en total, 34).

a) Proveedores habituales: se decidió evaluar a dichos proveedores de acuerdo con los 5 criterios establecidos en el programa de Gestión de la Colección, ponderados de la siguiente forma: nivel de cumplimiento (25%); rapidez (25%); precio (10%); servicio (20%) y servicios añadidos (20%). Cada uno de estos criterios generales se desglosaba en varios puntos más con una ponderación propia y un escalado interno valorado del 0 al 10 en 4 tramos. Pongamos un ejemplo: en el caso del nivel de cumplimiento, se valoraron el grado de cumplimiento o relación entre el número de ejemplares pedidos/servidos, la precisión (o medida de los errores en los pedidos) y por último, la precisión en la respuesta a las reclamaciones. La puntuación media exigida por la biblioteca a alcanzar por parte de los proveedores se decidió que fuera 70 (de un total de 100, puntuación "ideal").

La valoración de los cinco criterios se llevó a cabo por la Unidad de Gestión de la

Colección (2), con la colaboración imprescindible de las bibliotecas, que además de aportar datos concretos, facilitaron la evaluación “cualitativa” necesaria relativa a tipo de fondo, idioma y problemas habituales.

b) Proveedores ocasionales: se optó por diferenciar dos tipos de proveedores: los proveedores especializados o exclusivos (de una materia, tipo de material o editorial) y aquellos proveedores de materias habituales con los que se trabajaba sólo ocasionalmente. En el primer caso, 28 proveedores, se analizó esta especialización con el objeto de mantener a los realmente imprescindibles. En el segundo caso, los 6 proveedores resultantes se evaluaron con los mismos criterios aplicados a los proveedores habituales con el propósito de potenciar, variar el tipo de petición realizada hasta ese momento o dar de baja la relación, en el caso de que los datos de la evaluación así lo indicasen.

– Resultados /Acciones

El proceso de los datos fue laborioso por la gran cantidad de información de la que disponíamos y por los diferentes tipos de análisis que se efectuaron: estudio general del conjunto de proveedores, estudio global de cada proveedor; estudio de los proveedores por bibliotecas y, por último, análisis de proveedores por materias. La presentación de estos datos se realizó en primer lugar a las bibliotecas de centro en el primer trimestre de 2003. Se pudieron aportar los datos de facturación y suministro del 2002. Se consensuaron los resultados, las tendencias observadas, así como las acciones a tomar (propuesta de altas y bajas de proveedores o cambio en el tipo de petición a los proveedores).

No hubo decisiones importantes con respecto al cese de relación con los proveedores: en total fueron 9 casos entre proveedores habituales y proveedores ocasionales. Sin embargo los cambios en la orientación de las peticiones por materias e idiomas a los proveedores fueron mucho más relevantes.

Citaremos además algunas de las primeras conclusiones generales que se observaron.

Todos los proveedores habituales evaluados quedaron por debajo de la puntuación media exigida por la biblioteca; todos reflejaban puntos débiles en varios de los 5 criterios evaluados; manteníamos una concentración importante en 5 proveedores nacionales, pero

sin embargo no existía relación entre la puntuación obtenida y el grado de desempeño del proveedor; en algunas disciplinas, trabajábamos con un número muy elevado de proveedores; los proveedores nacionales, en contraste con los proveedores extranjeros, no ofrecían apenas servicios añadidos.

El paso siguiente fue entrevistar personalmente a cada proveedor para comentar con él los resultados de la evaluación: puntos fuertes y débiles y problemas habituales detectados en la relación con la biblioteca. Los proveedores tuvieron la ocasión de aclarar sus puntos de vista y de actualizar la información sobre su empresa. Las entrevistas se realizaron en julio de 2003 y se estableció un plazo de dos meses (hasta septiembre) para que los proveedores reflexionaran sobre estos datos y presentaran a la biblioteca sus propuestas de mejora.

– Conclusiones finales

- Los proveedores colaboraron con interés en el proceso de evaluación. Consideraron que se trataba de una oportunidad para conocer nuestras necesidades y expectativas y, por tanto, para optimizar su servicio.
- Entendieron que nuestra política general de proveedores era global, pero que demandábamos una adaptación de sus servicios para cada biblioteca de centro.
- Una gran parte de los problemas detectados tenían como base la falta de comunicación entre las dos partes.
- Se estableció un sistema de revisión anual con los proveedores.
- Las propuestas de mejora presentadas por los proveedores fueron novedosas y reflejaron una reflexión sobre su empresa.

En los dos años transcurridos desde la evaluación, los cambios en la relación comercial y de servicios han sido muy significativos. En 2005 la Universidad Carlos III ha convocado un concurso de suministro de monografías y material audiovisual por el cual 13 de los proveedores habituales de la biblioteca y 6 proveedores nuevos pasan a ser adjudicatarios. Este hecho ha supuesto regular la relación contractual con nuestros proveedores y una oportunidad de mejora en condiciones económicas y de servicios. Para la valoración de ofertas se han aplicado criterios basados en

los 5 puntos de la evaluación del 2002. En el baremo, la media exigida por la biblioteca ha sido la misma y, en esta ocasión, los proveedores no han tenido ninguna dificultad. Tanto la oferta como la diversificación de servicios de los proveedores se han ampliado y mejorado considerablemente.

La evaluación de 2002 sentó las bases del cambio en la relación entre la Biblioteca y sus proveedores, que se ha consolidado en la homologación de 2005. En este nuevo escenario, la colaboración es la base fundamental de la política de proveedores.

Los proveedores de monografías y material audiovisual de la Biblioteca de la Universidad Carlos III de Madrid se habrán visto reflejados en estas páginas. Desde aquí desearía reiterarles el reconocimiento a su labor y el deseo de que nuestra colaboración sea cada día más fructífera. 

Notas

(1) En este artículo nos referiremos exclusivamente a los proveedores de monografías y material audiovisual, dejando para otras consideraciones los distribuidores de revistas y recursos electrónicos.

(2) En la Unidad de Gestión de la Colección también se lleva la coordinación del presupuesto de biblioteca, la contratación de revistas, bases de datos, recursos electrónicos...; las políticas de adquisiciones (la redacción y coordinación de las actualizaciones del Programa de Gestión de la Colección). En definitiva es un servicio centralizado que da soporte a las bibliotecas.

Bibliografía

GUIDE to Performance Evaluation of Library Materials Vendors. Chicago: American Libray Association, Collection Management and Development Committee, 1990.

INCIDENCIAS de las nuevas tecnologías en el sector del libro en el ámbito de la Unión Europea: Estudios sobre el sector del libro. Informes monográficos. Madrid: Subdirección General de Promoción del Libro, la Lectura y las Letras Españolas. Consultado el 17 de mayo de 2005. Disponible en: http://agora.mcu.es/libro/informes_monograficos_libro_f.asp?IdNivel=19.

MCKINLEY, Margaret. Vendor Selection: Strategic Choices. *Serials Review*, 1990, pp.49-53.

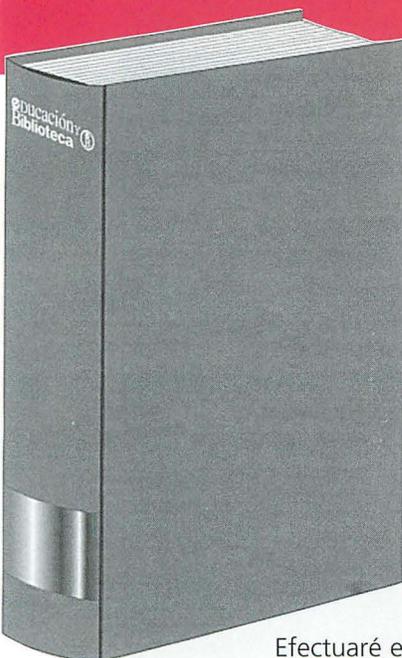
MERRIMAN, John B. Publisher, Vendor, Librarian - Uneasy Alliance. *Library Acquisitions: Practice and Theory*, 1987, nº 31, pp. 155-58.

MILLER, Heather Swan: *Managing Acquisitions and Vendor Relations: a How-to-do-it Manual*. New York: Neal-Schuman Publishers, 1992.

WALSDORF, John J.: How Booksellers are Employing Electronic Innovations to Enhance Collection Development Procedures. En: *Collection Development in the Electronic Environment: Shifting Priorities*. New York: Harworth Press, 1999.

WALTHER, James H.: focus on Evaluation and Communication. *The Bottom Line: Managing Library Finances*, 1998, nº 4, pp.149-157.

TAPAS PARA ENCUADERNAR UN AÑO COMPLETO DE EDUCACIÓN Y BIBLIOTECA



 Con sistema especial de varillas metálicas que le permite encuadernar a usted mismo y mantener en orden y debidamente protegida su revista.

 Cada ejemplar puede extraerse del volumen cuando le convenga sin sufrir deterioro.

Copie o recorte este cupón y envíelo a: **EDUCACIÓN Y BIBLIOTECA**

Príncipe de Vergara, 136- of. 2 - 28002 MADRID

También por fax al 91 411 60 60

Deseo que me envíen: Las TAPAS 8 €

Efectuaré el pago: Contrarreembolso, más 4,20* € gastos de envío

Talón adjunto

Nombre Apellidos Tfno.

Domicilio Población

C.P. Provincia

Firma