

**INFORME ESTADÍSTICAS/TIEMPOS DE RESPUESTA DEL SERVICIO DE PI/SOD**

La elaboración de este informe cumple con el compromiso contraído en la I Jornada de REBIUN de Préstamo Interbibliotecario, celebrada en marzo de 2009 en Toledo, ya que una de sus conclusiones fue que “El grupo de trabajo debe trabajar en la elaboración de unas pautas para unificar criterios a la hora de hacer los recuentos y elaborar las estadísticas”.

Las estadísticas siempre han creado polémica en cuanto a su utilidad, tanto por la disparidad en la toma de datos como por los diferentes análisis que de los mismos pueden hacerse. Ciertamente, en los resultados influyen muchos factores.

Somos conscientes de la utilidad que puede reportar una estadística, por ser el mejor método para medirse y compararse. Pero la comparación sólo es posible si la toma de datos es consistente y uniforme para todos los implicados.





**¿Qué queremos medir?**

El PI/SOD, tanto en su versión solicitante como suministradora, pretende satisfacer las necesidades de nuestra comunidad institucional, especialmente del personal docente e investigador, a través del envío de documentos de carácter científico.

Comparando los datos estadísticos de nuestra institución con los de otras instituciones que posean un colectivo investigador de similar tamaño, nos hacemos una idea de nuestra posición en relación al resto, para analizar en qué punto nos encontramos y cómo mejorar.

Un mismo resultado puede tener distintas lecturas, algunas incluso opuestas, por lo que el análisis debe guardar relación con otros datos relativos a la institución, como la cantidad de personal dedicado al servicio, la centralización o descentralización del mismo, el presupuesto asignado a la adquisición de documentos (en especial publicaciones periódicas), los procedimientos y herramientas de gestión utilizados, el cobro o gratuidad del servicio, etc.

Ejemplos de interpretaciones dispares son las siguientes:

1. Si **nuestra biblioteca SOLICITA MÁS** que otras de su grupo, puede ser porque:
  -  a. Nuestros investigadores son muy activos
  -  b. Nuestra colección no se adecúa a los intereses de nuestros investigadores
  -  c. Nuestro servicio es bueno (fácil para pedir, rápido, gratuito, diligente, etc.)
  -  d. La restricción presupuestaria ha limitado la suscripción de revista

2. Si **nuestra biblioteca SOLICITA MENOS** que otras de su grupo, puede ser porque:
  - ↓ a. Nuestros investigadores son pasivos
  - ↑ b. Nuestra colección cubre bien las necesidades de nuestros investigadores
  - ↓ c. Nuestro servicio es deficiente o está mal difundido, y los investigadores buscan métodos alternativos para obtener los documentos
  
3. Si **nuestra biblioteca SUMINISTRA MÁS** que otras de su grupo, puede ser porque:
  - ↑ a. Nuestra colección es de interés, bien a nivel general o en algún área determinada.
  - ↑ b. Nuestro servicio es bueno (facilidad para localizar y solicitar, rápido, precio competitivo)
  
4. Si **nuestra biblioteca SUMINISTRA MENOS** que otras de su grupo, puede ser porque:
  - ↔ a. Nuestra colección no es mejor que otras
  - ↓ b. La localización de nuestros fondos es deficiente
  - ↓ c. Nuestro servicio es lento, poco ágil para solicitar, más caro, etc.

En general, una biblioteca siempre es más solicitante que suministradora, pues por cada petición solicitada podemos lanzar varios cursos o transacciones, mientras que cada petición recibida sólo suele generar un curso o transacción de suministro. Sólo las grandes bibliotecas suministradoras, que cuentan con amplias colecciones y en algún caso también son cabeza de consorcio, pueden invertir esa tónica.

El resto debe de analizar su propia evolución en el tiempo.

Si **nuestra biblioteca mantiene o incluso incrementa** su volumen de **suministro, descendiendo la solicitud**, puede ser por:

- ↑ a. Incremento de la colección, sobre todo electrónica, que favorece el autoservicio al usuario y atrae peticiones de otras bibliotecas
- ↑ b. Mejora en la adaptación del fondo a la necesidad de la comunidad investigadora, tanto propia como ajena
- ↓ c. Empeoramiento del servicio a usuarios propios

El apartado 7.1. contabiliza los cursos, pero no las peticiones de base que generan dichos cursos. Si queremos comparar el nº de peticiones solicitadas respecto al nº de peticiones suministradas tenemos que contar las primeras. Se propone añadir en 7.1.1. y 7.1.3. de la estadística REBIUN el número de peticiones, poniendo entre paréntesis los cursos que éstas generan (y que es la cifra que ahora se refleja en la estadística).

Para el análisis, una desproporción entre el número de cursos y el de peticiones puede atribuirse a una deficiente elección de suministrador, entre otras causas.

### Tasa de éxito

La tasa de éxito o de fracaso en la obtención final de los documentos, es decir, solicitudes positivas o negativas:

- Habla a favor o en contra de nuestra pericia profesional para elegir el suministrador adecuado
- Depende de que la identificación de los fondos de las bibliotecas suministradoras sea más o menos correcta y más o menos completa; incluso de que se visualice o no.
- La naturaleza de los documentos solicitados (fondo histórico, de circuito no comercial, etc.) también influye en este indicador de forma decisiva. En este sentido, un SOD cuyos investigadores sean mayoritariamente de CC. Sociales y Humanidades, obtendrán una tasa de fracaso probablemente mayor

Las organizaciones valoran cada vez más el indicador éxito-fracaso porque están más implicados en procesos de calidad que exigen mejorar, minimizando lo **negativo**.

### Tiempo de demora

La rapidez en la obtención de los documentos depende de:

- Nuestros suministradores (sean las propias bibliotecas de nuestra institución o de bibliotecas externas): de su procedimiento de envío de documentos, de sus programas de gestión, del personal dedicado, de su estructura centralizada o no, etc.
- Nuestra habilidad para elegir a los más eficientes (sea cual sea la razón por la que lo sean)
- Las imposiciones de las **licencias electrónicas**, cuyas demoras debemos de intentar paliar
- La tipología documental: no se puede comparar el envío de un libro con el de una copia electrónica. Por esta razón la estadística REBIUN sólo solicita demora de copias, sin mezclar con originales.

En todo caso, la comparación de este indicador nos permite esbozar estrategias o sugerencias para mejorar el envío de documentos, tanto a nivel institucional como colectivo de REBIUN, con objeto de acortar el tiempo de respuesta a nuestros usuarios finales.

## Usuarios y documentos

La política bibliotecaria de cada institución decidirá si da servicio sólo a usuarios propios o también a externos, incluidas empresas. Si sirve a sus usuarios sólo documentos obtenidos de fuera o también los propios, si emplea para todo esto un sistema de gestión o varios. Es decir, aquí no entramos a valorar lo que debe o no debe ser incluido en un servicio de obtención/suministro de documentos, puesto que puede ser tan flexible como se quiera o como la rendición de cuentas a la institución requiera.

Los únicos parámetros obligatorios para el colectivo de bibliotecas REBIUN de cara a sus estadísticas son los indicadores que se solicitan anualmente. Sobre su idoneidad, necesidad o cantidad, hay opiniones para todos los gustos, pero aceptaremos los que hay porque son fruto de un debate interno y posterior consenso entre el grupo estable de PI y el de Estadísticas.

Las bibliotecas con un sistema propio de gestión deben adaptarlo, de modo que la obtención de estos indicadores sea posible. Las que cuentan con Gtbib deben unificar criterios en la gestión de sus agendas, para que puedan aplicarse criterios válidos en la definición de la plantilla Estadísticas REBIUN, y obtener por tanto resultados comparables.

Como se ha dicho, el objeto de medición para la Estadística PI de REBIUN es el **colectivo investigador**, que posteriormente será comparado con otras instituciones semejantes. Da igual que una biblioteca dé servicio a usuarios externos o que éstos se integren en su sistema de gestión de SOD. Para REBIUN no cuentan.

En cuanto a la plantilla Gtbib, esto significa que:

1. el apartado 7.1. *Biblioteca como centro solicitante* sólo puede contener peticiones cuyo usuario sea propio (código !). En consecuencia, ninguna biblioteca gtbib tendrá en su agenda usuarios externos con código ! (porque no son colectivo investigador institucional). Tampoco se incluirán en ese apartado peticiones cuyo usuario sea un centro externo (por ejemplo una empresa). Esto significa que los centros externos que no sean bibliotecas estarán identificados en la agenda por un código acordado para todo el colectivo Gtbib (pendiente).

Los subapartados de éste se resumirían en los siguientes códigos:

-7.1.1.1. *Solicitudes a bibliotecas REBIUN:* \$ (salvo \$propia)

-7.1.1.2. *Solicitudes a bibliotecas No-REBIUN:* NO \$, NO !, NO –

-7.1.1.3. *Solicitudes a bibliotecas Extranjeras:* – (¿y editores, normas, tesis...?)

2. en el apartado 7.2. *Biblioteca como centro proveedor*, nuestros usuarios son únicamente bibliotecas (excluidas las de empresas), de manera que sólo se tendrán en cuenta las peticiones procedentes de la agenda “centros” con las siguientes características:

-7.2.1.1. *Solicitudes de bibliotecas REBIUN:* \$

-7.2.1.2. *Solicitudes de bibliotecas No-REBIUN:* NO \$, NO !, NO –, NO cód. ??

-7.2.1.3. *Solicitudes de bibliotecas Extranjeras:*–

No debería de contar el documento servido a una biblioteca peticionaria cuyo usuario es externo, sea éste un particular o un centro.

### Definiciones

**SOD:** Servicio de Obtención de Documentos. Obtenemos documentos para nuestros usuarios y las bibliotecas obtienen documentos de nuestra colección para los suyos. Incluye el préstamo de originales. No está asociado a ningún sistema de gestión específico.

**CURSO:** Transacción por la que se lanza una solicitud de documento a una biblioteca externa. Una misma petición puede generar varios cursos hasta conseguir finalmente el documento.

**BIBLIOTECA:** para que nuestro servicio considere a una biblioteca como tal no basta que se autodenomine así. Será pública o sufragada con fondos públicos o pertenecientes a una entidad sin ánimo de lucro. Se le presupone una colección disponible para realizar un servicio tanto de petición como de suministro con garantías. Habrá que investigar si una biblioteca lo es de verdad, para incorporarla a nuestra base de datos como tal o como un centro externo. A menudo, los precios para una y para otro son distintos. La intermediación en el servicio no está contemplada (obtener de una biblioteca externa documentos para otra biblioteca externa).

**BIBLIOTECAS REBIUN:** a efectos estadísticos, son las denominadas de pleno derecho (es decir, universitarias y CSIC; con código \$ en Gtbib). No se contabilizan como tales las bibliotecas de nuestra propia institución. Las bibliotecas de centros asociados entran en el apartado Bibliotecas-No-REBIUN.