

Ricardo González Castrillo

Director de la Biblioteca de la Universidad Rey Juan Carlos



“Los bibliotecarios universitarios aún no disponemos de indicadores apropiados para medir la calidad de nuestros servicios”

Entrevista

por José Manuel Ubé González

Ricardo González Castrillo es Doctor en Geografía e Historia, sección de Historia Moderna, por la Universidad Complutense de Madrid (1996) y Licenciado en Filología Semítica, sección de Árabe e Islam, por la misma Institución (1993). Pertenece a la Escala de Facultativos de Archivos y Bibliotecas de esa Universidad desde 1992 y ocupó en ella los puestos de Director de la Biblioteca de la Facultad de Veterinaria (1993) y Director de la Biblioteca de la Facultad de Derecho (1993-1998). En la actualidad, desde 1998, ocupa el puesto de Director de la Biblioteca de la Universidad Rey Juan Carlos. Es autor de varias publicaciones –más de 40, entre libros, artículos de revista y comunicaciones a congresos– que recogen esta doble vertiente, histórica y bibliotecaria.

La Biblioteca de la Universidad Rey Juan Carlos (BUR-JC) es un centro joven dentro del sistema bibliotecario universitario español. Desde tu llegada a la dirección ¿qué potencialidades y qué carencias has observado? ¿Cómo afecta a la biblioteca universitaria la dispersión en cuatro campus?

La mayor potencialidad de nuestra biblioteca universitaria proviene del decidido apoyo que las autoridades académicas vienen prestándole desde sus comienzos, lo cual le ha permitido disponer de unas instalaciones adecuadas para todos sus servicios. No obstante, existe un aspecto que sería deseable mejorar en un futuro inmediato y es el que se refiere a la falta de personal, que en la actualidad es insuficiente para abordar con desahogo la actividad diaria y para emprender nuevos retos. En cuanto a la dispersión en cuatro centros, nuestro Reglamento vigente define a la biblioteca universitaria como una estructura descentralizada coordinada. Es decir, la dispersión en cuatro campus, en su etapa inicial fue significativa y, ciertamente, causó problemas. Pero hoy tales problemas han sido felizmente superados mediante la promulgación de normativas apropiadas y procedimientos de trabajo comunes para todos los campus.

“Existe un aspecto que sería deseable mejorar en un futuro inmediato: la falta de personal, que en la actualidad es insuficiente para abordar con desahogo la actividad diaria y para emprender nuevos retos”.

Uno de los problemas del usuario a la hora de seleccionar la información que le pueda ser de utilidad es la falta de datos de contenido en los registros bibliográficos (sumarios, índices, etc.) y la dispersión de la misma en diferentes catálogos, bases de datos, revistas en línea, páginas web, etc. Vuestro Proyecto Enrichment trata de resolver este problema. ¿Puedes contarnos en qué consiste y cuál ha sido su desarrollo hasta la fecha? ¿Qué bibliotecas han participado en el mismo y cuál va a ser el futuro del proyecto?

El Proyecto Enrichment tiene como finalidad añadir determinados contenidos -sumarios, índices e imagen de las cubiertas- a los registros bibliográficos de los catálogos automatizados. Los orígenes del mismo se remontan a octubre de 2003, cuando se mantuvieron los primeros contactos entre Sirsi -empresa que comercializa el programa de gestión Unicorn-, determinados librerías especializadas y la Universidad Rey Juan Carlos. Tiempo después, en 2004, se presentó el mismo en la reunión del Grupo Español de Usuarios de Unicorn (Ávila). Al año siguiente, se constituyó en el seno de este Grupo un Equipo que tuvo como objetivo primordial ponerlo en marcha estableciendo para ello los procesos comunes de trabajo y compromisos de los miembros. Inicialmente, participaron en él siete universidades del territorio nacional: Alicante, Alcalá, Autónoma de Madrid, Carlos III, Politécnica de Cartagena, Politécnica de Madrid y Rey Juan Carlos, que lleva la coordinación del Proyecto. En 2007 se produjo la baja de la Autónoma de Madrid en tanto que la Europea de Madrid se sumaba al mismo. Recientemente, en abril de 2008, se ha incorporado también al Equipo la Biblioteca Nacional. El principal logro obtenido ha sido la creación de una base de datos de registros



de contenido con más de 13.000 hasta la fecha, compartidos por todos los miembros del Equipo al tratarse de un Proyecto cooperativo. Éstos se refieren, en su mayoría, preferentemente, a libros editados en castellano o en cualquiera de las lenguas autonómicas del estado español y completan, de este modo, los existentes para documentos en lengua inglesa, suministrados por la firma comercial Sirsi. Por lo que respecta al futuro del Proyecto, pueden destacarse dos acciones básicas: de un lado, el incremento en el número de instituciones participantes y, de otro, la posibilidad de recuperar la información añadida en los registros de contenido. Finalmente, cabe reseñar el elevado grado de satisfacción mostrado por los usuarios al disponer de esta información adicional, agregada a cada asiento bibliográfico del catálogo automatizado.

¿Habéis encontrado dificultades con motivo del copyright por parte de los editores? ¿Cómo los habéis solventado?

Inicialmente sí hubo contactos previos con grupos editoriales españoles para recabar de ellos la cesión de estos contenidos. Se les intentó convencer de que apoyasen esta iniciativa invocando el principio de que la presencia de los mismos en

los catálogos automatizados podría contribuir a un aumento de sus ventas. Posteriormente los esfuerzos se orientaron más a buscar un proveedor de estos recursos en el panorama nacional, a semejanza de lo que sucede en el mundo anglosajón. Ambos intentos no dieron los frutos esperados debido principalmente a la atomización que presenta nuestro actual mercado editorial. Por este motivo, el Equipo tomó la decisión de desarrollar el Proyecto sin tener resuelta la cuestión del copyright. No obstante, es práctica común de los miembros citar en los sumarios la fuente de la que se extrae la información. Y, por el momento, no hemos tenido ningún problema en relación con esta cuestión.

Dentro del proyecto E-ciencia, de creación de archivos abiertos institucionales, la BURJC cuenta con el repositorio BURJC-DIGITAL. ¿En qué fase se encuentra en este momento y cuál ha sido la valoración de vuestros usuarios?

“El Proyecto Enrichment tiene como finalidad añadir determinados contenidos – sumarios, índices e imagen de las cubiertas– a los registros bibliográficos de los catálogos automatizados”.

En la BURJC, nuestro Archivo Abierto Institucional –conocido por el nombre de BURJC-DIGITAL– lleva poco más de un año en funcionamiento e incluye, hasta la fecha, 150 documentos, principalmente Tesis Doctorales y Proyectos Fin de Carrera, además de un pequeño número de libros, artículos de revista, documentos de trabajo y ponencias a congresos. Se ha intentado incentivar la utilización de esta plataforma en la Universidad por diversas vías –remisión de cartas, anuncios en página web y jornadas de presentación, etc.–. Pero la realidad es que, por el momento, el número de publicaciones que contiene es muy limitado. Los usuarios valoran muy positivamente esta iniciativa –avalada además por la Comunidad de Madrid–, pero nos hemos encontrado con reticencias a incluir sus trabajos, motivadas, fundamentalmente, por tres razones: los derechos de autor, los modelos de contrato vigentes en la universidad y la inexistencia de políticas de autoarchivo. Desde la biblioteca, en coordinación con el Vicerrectorado del que dependemos, el de Extensión Universitaria, estamos haciendo un gran esfuerzo por resolver estas tres cuestiones y por conseguir vencer los recelos de los usuarios. Y ya están comenzando a dar sus frutos pues colaboramos con varios departamentos y profesores que pretenden poner en el Archivo Abierto Institucional toda su producción, una vez aclaradas todas las cuestiones legales y formales.

En vuestra biblioteca habéis tomado un especial interés por la formación de usuarios, incluyendo la construcción de aulas en los nuevos edificios del campus dedicadas a biblioteca. Cubierta la formación presencial, cada vez es más importante la formación a distancia. ¿Qué pasos estáis siguiendo en este sentido?



En nuestro Plan de Actuaciones, tenemos previsto dar cursos de formación a distancia el próximo curso académico 2008-2009. De hecho, la BURJC tiene anotados, en la formación presencial que viene realizando, determinados cursos que pueden impartirse por esta modalidad y ha elevado una propuesta de seis de ellos al Servicio de Informática de la universidad para que valore los costes que supondría esta acción. Se pretende, pues, aprovechar la herramienta existente en nuestro Campus Virtual para desarrollar a través de ella esta necesidad formativa de modo experimental. Ello implica, en primer lugar, el diseño de estos cursos *on-line* por parte de la Biblioteca -cosa en la que ya se está trabajando- y que el personal bibliotecario que los realice conozca la aplicación informática, para lo cual están previstas ya unas sesiones especializadas después del verano. He de decir también que otros servicios de la universidad -como el de Formación- se sumarán a este esfuerzo para potenciar cursos de formación a distancia en la URJC.

Los retos del nuevo Espacio Europeo de Educación Superior han supuesto una revisión del concepto y los servicios de la biblioteca universitaria. Hasta la propia denominación de "biblioteca" parece cuestionada frente a los CRAIs. ¿Qué postura mantiene la BURJC al respecto?

Los Estatutos de nuestra universidad adoptaron la definición consensuada en el seno de REBIUN para los CRAIs. Es más, la concepción espacial de las Bibliotecas de Campus responde a esta nueva filosofía e incluye los servicios que son propios de esta nueva corriente. Y así contamos desde nuestros comienzos con aulas de formación, otras para el trabajo en equipo o individual, espacios especí-

ficos para hemerotecas y mediatecas, salas de estudio con diversos tipos de equipamiento -instrumentales o tecnológicos- para el aprendizaje e investigación, etc. Por lo tanto, además de los servicios tradicionales de una biblioteca, hemos desarrollado, en consonancia con este nuevo espíritu, otros que aprovechan todo el potencial que brindan las nuevas tecnologías a fin de ofrecer más servicios de calidad a nuestros usuarios. En definitiva, nuestras Bibliotecas de Campus disponen de espacios multifuncionales bien dotados para el desarrollo de los servicios propios de un CRAI, como consecuencia de la postura de decidido apoyo que la universidad y su biblioteca mantienen hacia esta nueva corriente.

Desde REBIUN se trabaja activamente en el tema de la calidad, y como muestra se encuentra la convocatoria de las I Jornadas Universitarias de Calidad y Bibliotecas, celebradas en junio de 2008 en Huesca en las que coordinó un taller sobre los indicadores de calidad, junto a José Ramón Segarra, de la Universitat Jaume I de Castellón. Muchas veces los bibliotecarios tenemos problemas para medir la calidad de determinados servicios y no sabemos qué indicador puede servirnos en cada caso concreto. ¿Realmente dispo-

nemos de indicadores adecuados para hacerlo?

Considero que actualmente no disponemos de indicadores apropiados para medir la calidad de los servicios, pese a los esfuerzos que se están realizando en este sentido. En mi opinión, la dificultad estriba en que el concepto de calidad es difícil de aprehender, porque es un término dinámico que se ve influido por el entorno y el espacio temporal que se considere, lo cual complica tanto la medición como la comparación. Además, en el mundo bibliotecario existe una confusión entre indicadores de calidad y de rendimiento. Los esfuerzos -nacionales e internacionales- realizados hasta la fecha, toman como punto de partida la Norma ISO 11620 para establecer listados de indicadores que, aunque se denominen de *calidad*, son en realidad de *rendimiento*. Por todo ello, pienso que queda todavía un largo camino por recorrer en este sentido. Quizá proyectos como SEBACA, que trata de medir la calidad los servicios bibliotecarios teniendo en cuenta el grado de satisfacción de los usuarios hacia estos servicios -basado en el modelo LibQUAL+-, ayuden a clarificar este panorama. Pese a lo dicho, y a las dificultades que existen para elaborar y aplicar indicadores de calidad, confío



en que las divergencias, si se producen, puedan ser salvadas y así disponer de indicadores para medir la calidad en un futuro no muy lejano, ya no sólo por bibliotecas sino también por universidades y por la administración en su conjunto.

¿Qué otros proyectos de futuro desarrollará la BURJC?

Como más inmediatos apuntaré los siguientes: la creación de un portal temático de revistas de la II Guerra Mundial tomando como base una colección de re-

vistas editadas en los años del conflicto en diferentes países del mundo. El proyecto contempla la digitalización de más de 15.000 números de revistas. Como segundo propósito, se pretende digitalizar asimismo el Archivo de la Agencia EFE, formado por más de ocho millones de documentos, y mantener la base de datos de noticias con las nuevas que se vayan produciendo en el transcurso del tiempo. Y aún deseamos abordar un tercer objetivo: la creación de un Centro de Elementos Traza en la Universidad, depen-

diente de la UNESCO y ubicado en la Biblioteca del Campus de Móstoles. Por último, deseo reseñar que, desde el pasado mes de mayo, la BURJC es miembro de un Consorcio Europeo de Bibliotecas -integrado por nacionales y universitarias de Gran Bretaña, Alemania, Rusia, Bielorrusia, Ucrania y Serbia-Montenegro-, enmarcado en el proyecto europeo Tempus, que está financiado por la Unión Europea, y tiene como objetivo primordial la creación de Centros de Innovación en Información Universitaria. ■

AUTOR: Ubé González, José Manuel.

FOTOGRAFÍAS: Biblioteca de la Universidad Rey Juan Carlos (Madrid).

TÍTULO: "Los bibliotecarios universitarios aún no disponemos de indicadores apropiados para medir la calidad de nuestros servicios". Entrevista a Ricardo González Castrillo, director de la Biblioteca de la Universidad Rey Juan Carlos.

RESUMEN: Ricardo González Castrillo, director de la Biblioteca de la Universidad Rey Juan Carlos, describe en esta entrevista varios proyectos en marcha de su biblioteca: Enrichment, de adición de contenidos a los registros bibliográficos, y BURJ-DIGITAL, archivo abierto institucional, además de los proyectos de futuro como el de un portal temático de revistas de la II Guerra Mundial, o la digitalización del archivo de la agencia EFE.

MATERIAS: Bibliotecas Universitarias / Bibliotecarios / Entrevistas.



Vicent Garcia Editores
Printers and Publishers of facsimile books

Chansonnier de Jean de Montchenu

El tesoro máspreciado de la Colección Rothschild en la Bibliothèque nationale de France.



Dufay, Ockeghem, Busnois... Jean de Montchenu, quien fue Obispo de Agen (1477) y de Viviers (1478), encargó a los mejores compositores y artistas medievales la realización de este códice cordiforme.

C/ Guardia Civil 22 Patio 3 - Pº 3 46020 Valencia (Spain)

Tel.: +34 96 369 15 89 - Fax: +34 96 393 00 57

e-mails: jventas@vgesa.com - vgesa@combios.es

web: www.vgesa.com