



# Programa Institucional de Calidad Universidad de Cantabria

**Plan Nacional de Evaluación de la Calidad de las Universidades**

**2003**

**Autoinforme de evaluación del  
Servicio de Biblioteca de la  
Universidad de Cantabria**

## SUMARIO

COMPOSICIÓN DEL COMITÉ.....	2
1. LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS (S.B.) Y SU INTEGRACIÓN EN EL MARCO DE LA INSTITUCIÓN.....	3
1.1. EL PLAN DE LA BIBLIOTECA EN EL CONTEXTO DEL PLAN ESTRATÉGICO DE LA UNIVERSIDAD.....	3
1.2. PLANIFICACIÓN DOCENTE Y SUS RELACIONES CON LA BUC.....	4
1.2.1. <i>Mecanismos de relación y comunicación con los responsables de la planificación docente:</i> .....	4
1.2.2. <i>Procesos de detección de necesidades y traducción en la planificación de la BUC</i> .....	4
1.2.3. <i>¿Cómo se asegura la disponibilidad de los fondos recomendados en los programas docentes?</i> .....	5
1.2.4. <i>Implicación del personal docente en las actividades de la Biblioteca</i> .....	6
1.2.5. <i>Valoración del uso de los fondos documentales por parte de los alumnos.</i> .....	6
1.3. PLANIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN Y LAS RELACIONES CON LA BUC.....	7
1.4. MECANISMOS DE RELACIÓN DE LA BIBLIOTECA Y LOS USUARIOS .....	8
1.4.1. <i>La definición de los objetivos de la biblioteca</i> .....	8
1.4.2. <i>Mecanismos no formales de participación</i> .....	9
2. LOS PROCESOS Y LA COMUNICACIÓN .....	11
2.1 ORGANIZACIÓN.....	11
2.2 PROCESOS .....	14
2.3 OFERTA DE SERVICIOS A DISTANCIA .....	16
3. RECURSOS.....	18
3.1. PERSONAL.....	18
3.1.1. <i>El personal de los SB</i> .....	18
3.1.2. <i>Formación</i> .....	22
3.1.3. <i>Implicación, satisfacción y motivación del personal</i> .....	23
3.2. INSTALACIONES.....	24
3.2.1. <i>Adecuación del espacio. Funcionalidad de las instalaciones</i> .....	24
3.2.2. <i>Los recursos tecnológicos</i> .....	26
3.3.- FONDOS BIBLIOGRÁFICOS .....	29
3.3.1.- <i>Adquisición de Fondos Bibliográficos</i> .....	29
3.3.2.- <i>Datos estadísticos</i> .....	31
3.3.3.- <i>Uso de los Fondos Bibliográficos</i> .....	38
3.3.4.- <i>Percepción del usuario</i> .....	39
3.4. INGRESOS.....	41
3.4.1. <i>Política de tarifas: Ingresos propios</i> .....	41
3.4.2. <i>Ingresos y Gastos</i> .....	44
4. RESULTADOS.....	48
4.1. SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS.....	48
4.2. EFICACIA EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS.....	52
4.2.1. <i>Estándares</i> .....	52
4.2.2. <i>Objetivos</i> .....	53
4.2.3. <i>Actividad (Tabla 5)</i> .....	53
4.3. LA EFICIENCIA EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS.....	54
4.3.1. <i>Prestación de servicios</i> .....	54
4.3.2. <i>Distribución del gasto en adquisiciones-suscripciones (tabla 7)</i> .....	55
4.3.3. <i>Resumen</i> .....	56

## **COMPOSICIÓN DEL COMITÉ**

- ✓ Fernando Moreno, Vicerrector de Investigación y Relaciones Internacionales

### Personal de la BUC:

- ✓ María Jesús Saiz, Directora de la Biblioteca de la Universidad. Escala de Facultativos de Biblioteca de la UC
- ✓ Elena Barriuso, Administradora del Servicio de Biblioteca. Escala Administrativa de la UC.
- ✓ Carmen Chasco, Jefe del Área de Biociencias y Ciencias de la Salud. Escala de Ayudantes de Biblioteca de la UC.
- ✓ Javier de Mata, jefe de la División Derecho-Económicas (área de Ciencias Sociales). Escala de Ayudantes de biblioteca de la UC
- ✓ María Fresnedo Alonso. Puesto base en la División Ciencias (Área de Ciencia y tecnología). Escala de Auxiliares de Biblioteca de la UC

### Profesores

- ✓ Fernando Cañizal, Director de la ETSI de Caminos, Canales y Puertos. Catedrático de Universidad
- ✓ José Manuel Osoro, Director del Departamento de Educación. Profesor Titular de Universidad
- ✓ Juan María García Lobo, Director del Grupo de investigación de Microbiología. Departamento de Biología Molecular. Catedrático de Universidad
- ✓ Laura Bravo, Subdirectora de la ETSI Industriales y de Telecomunicaciones. Catedrático de Escuela Universitaria.
- ✓ Francisco Cuenca, profesor de Derecho Romano. Catedrático de Universidad.

### Alumnos

- ✓ Rubén Aldaco García, alumno de tercer ciclo de Ingeniería Química
- ✓ Raquel de Hoyos Mencía, alumna de segundo ciclo de Derecho
- ✓ Carlos López Sánchez, alumno de tercer curso (primer ciclo) de Medicina
- ✓ Ignacio Haya Salmón, alumno de segundo ciclo de Psicopedagogía.

## 1. LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS (S.B.) Y SU INTEGRACIÓN EN EL MARCO DE LA INSTITUCIÓN

### 1.1. EL PLAN DE LA BIBLIOTECA EN EL CONTEXTO DEL PLAN ESTRATÉGICO DE LA UNIVERSIDAD

La Biblioteca Universitaria se estructura en la UC como un Servicio Universitario y su misión, estructura y recursos vienen definidos en el artículo 111 de los Estatutos de la UC.

*Artículo 111. Biblioteca Universitaria.*

*1. La Biblioteca Universitaria es un servicio universitario para el aprendizaje, la docencia, la investigación y la formación continua. Tiene como misión asegurar la conservación, gestión, acceso y difusión de los recursos de información y colaborar en los procesos de creación del conocimiento a fin de contribuir a la consecución de los objetivos de la Universidad.*

*2. Todos los fondos bibliográficos, recursos de información, colecciones y servicios documentales con que cuente la Universidad se integrarán en la biblioteca Universitaria, con independencia de su procedencia, forma de adquisición y concepto presupuestario con el que hubieran sido adquiridos y cualquiera que sea su soporte material.*

*3. El servicio tendrá una dirección única y contará con dotaciones de personal dentro de la plantilla de la Universidad y con asignaciones presupuestarias, infraestructura e instalaciones propias, adecuadas para el desarrollo de sus funciones.*

*4. El Reglamento de la Biblioteca precisará los criterios del servicio y sus condiciones de utilización, así como los cauces de participación de los usuarios.*

Esta es la única referencia formal que defina las funciones de la BUC dentro de la UC. No se puede hablar de un plan estratégico de la UC ya que no existe como documento público concreto.

La BUC se estructura como una única entidad con divisiones que permitan acercar el servicio a los usuarios de acuerdo con la estructura del Campus Universitario.

Los objetivos de la BUC se analizan y describen en las "Líneas estratégicas de la BUC". Este documento constituye un plan de trabajo por periodos de 5 años. En este momento está en marcha el plan 1997-2003 (anexo 4) y ya está elaborado un borrador para el periodo 2004-2008 (Anexo 5).

Estos documentos se completan con unos objetivos anuales que son elaborados por el personal de la BUC.

Estos documentos se ponen a disposición del comité, pero no son conocidos por el personal ajeno a la BUC. Son documentos internos tanto en cuanto a su elaboración como en cuanto a su difusión (en relación con los objetivos anuales, la planificación estratégica es interna en su elaboración pero se publica en la página web de la BUC).

La elaboración de esos planes es un proceso interno a la BUC sin participación externa directa. Se procura hacer un análisis de la situación del servicio a través del estudio de la percepción del servicio por los usuarios (encuesta, julio 2003) y de un autoanálisis previo realizado por la biblioteca, recogido en un informe de autoevaluación y unas propuestas de mejora derivadas de ese autoinforme.

La independencia de la BUC respecto al resto de la UC evita interferencias en su funcionamiento, pero puede conducir a cierto aislamiento respecto a los objetivos de los centros de la UC.

#### **Puntos fuertes**

- Programación por objetivos anual
- Existencia de planes estratégicos para el periodo 2004-2008

- Preocupación interna por el buen funcionamiento del servicio (encuesta e informe interno)
- Apoyo presupuestario institucional

#### **Puntos débiles**

- Escasa participación externa a la BUC en elaborar objetivos y planes estratégicos
- Escasa difusión de dichos planes entre la comunidad universitaria

#### **Propuestas de mejora**

- Crear vías de participación en la planificación de la BUC
- Publicación de la planificación anual

### **1.2. PLANIFICACIÓN DOCENTE Y SUS RELACIONES CON LA BUC**

#### **1.2.1. Mecanismos de relación y comunicación con los responsables de la planificación docente:**

No existe un órgano representativo ni un mecanismo formal que organice la comunicación entre la BUC y los Centros de la UC responsables de la docencia. La BUC trata de suplir esta carencia con los siguientes mecanismos

- a) El personal responsable de los distintos puntos de servicio, canaliza, informa y planifica los aspectos relacionados con la docencia, a través del “Grupo de Dirección” de la BUC, donde se toman decisiones de aplicación general o particular.
- b) Se procura mantener una comunicación directa entre éstos y los responsables de los centros o titulaciones (Directores, Decanos), para coordinar actividades docentes conjuntas, y dirigidas a la mejora e inserción de la BUC en los puntos de servicio: por ej. las actividades de “Formación de usuarios”.
- c) Se mantiene una relación y comunicación directa con los responsables de las asignaturas. En el “Borrador de informe de Autoevaluación de la gestión del Servicio de Biblioteca de la UC” (Anexo 8.1), en el punto 6 “Gestión e información de clientes”, se recoge la propuesta de mejora en la comunicación con el PDI, como una muestra de la preocupación por este aspecto. Igualmente, en el documento “Propuestas de plan de mejora para el servicio de Biblioteca de la UC a partir...” (Anexo 8.2) en la línea 1 (Posicionamiento estratégico de la BUC), objetivo 3 (Mejora en la comunicación con el PDI), se definen acciones concretas para la realización de este objetivo.
- d) Las novedades, tanto de servicios como de nuevos materiales bibliográficos, se comunican directamente a los interesados, de forma individual o colectiva.
- e) El personal docente colabora con la BUC con el envío de sugerencias de necesidades bibliográficas y en la valoración de recursos de información.

#### **1.2.2. Procesos de detección de necesidades y traducción en la planificación de la BUC**

Hay varios aspectos a resaltar en los que la BUC participa apoyando la planificación docente:

##### **Servicios orientados al aprendizaje:**

En las propuestas de mejora recogidas en el documento “Propuestas de plan de mejora para el Servicio de Biblioteca de la UC a partir...”, y con un carácter de Prioridad Alta, en la Línea 1 (Posicionamiento estratégico de la BUC), objetivo 2 (Extensión de los servicios orientados al

aprendizaje), se plantea la necesidad de transformar la Biblioteca tradicional en un centro de recursos múltiples para el trabajo de aprender, para lo cual se propone:

a) La puesta en funcionamiento en todos los centros de zonas de trabajo integradas (equipos informáticos), que presten servicios completos.

Este proceso ya se ha iniciado en dos centros, y queda extenderlos al resto.

b) Otra de las propuestas aquí planteadas, se refiere a la mejora de la comunicación con Ordenación Académica, Innovación, y con servicios como Aula Virtual.

#### **Servicios orientados a la Formación de usuarios:**

Uno de los pilares de la función educativa de la BUC, es la prioridad que se da a la formación de usuarios.

Desde hace años, se organizan a principios de curso y dirigidos a todos los alumnos de 1º, cursos de "Iniciación a la Biblioteca". Esta actividad se realiza en varios centros en coordinación con sus responsables académicos. Esta coordinación permite la adecuación de los horarios e incorpora esta actividad en la planificación docente del Centro. En los demás centros se realiza bajo demanda.

A lo largo del curso, la Biblioteca programa módulos de formación, que pueden ser de carácter regular o esporádico, y dirigidos tanto a alumnos como a profesores. Cada centro o área, tiene su propia programación temática, y su difusión se hace a través de la página Web de la BUC, o por carteles, correos electrónicos... etc.

Además, la BUC colabora y participa en proyectos y cursos específicos que se realizan: doctorados, master, cursos de especialización, prácticas de asignaturas, etc., a instancia del personal docente responsable (centros MED y DEC).

En resumen: la BUC, programa y hace su propia actividad docente, pero además siempre es receptiva a participar en proyectos docentes concretos, colaborando con el profesorado.

#### **1.2.3. ¿Cómo se asegura la disponibilidad de los fondos recomendados en los programas docentes?**

a) A través de partidas presupuestarias específicas para este fin:

Se cuenta con financiación propia tanto para la bibliografía básica de los alumnos de 1º y 2º Ciclo.

Se dedica parte (un 5%) de los presupuestos de los cursos de Especialización, Master... etc., para la adquisición de fondos bibliográficos especializados.

b) Revisando la bibliografía que se recomienda en los programas de las titulaciones, cuando los hay, o los de las propias asignaturas.

c) La BUC, tiene establecido un mecanismo para solicitar directamente a los responsables de las asignaturas la información necesaria. Al finalizar cada curso, se les solicita la nueva bibliografía, para que esté disponible al comienzo del curso siguiente.

d) Se comunica a los responsables de las asignaturas la recepción o incidencias de los fondos adquiridos

e) Además, se intenta actualizar y cubrir aquellas áreas donde no es posible tener información directa por parte de los profesores.

#### **1.2.4. Implicación del personal docente en las actividades de la Biblioteca**

La colaboración del personal docente es muy variable. Se puede considerar aceptable en lo relacionado con la selección y actualización de la bibliografía para los alumnos.

La implicación o colaboración del personal docente con las actividades formativas de la BUC dirigidas a los alumnos, ha mejorado mucho, y se ha conseguido que no sólo la fomenten y faciliten su realización, sino que soliciten la colaboración de la BUC para la realización de actividades específicas organizadas por ellos.

Se solicita la colaboración del personal docente a la hora de seleccionar nuevos recursos de información y para la valoración de los nuevos servicios.

#### **1.2.5. Valoración del uso de los fondos documentales por parte de los alumnos.**

Por lo general, los alumnos usan los fondos que se ponen a su disposición aunque los datos estadísticos de préstamo de libros a lo largo de los últimos cinco años reflejan una disminución paulatina.

A pesar de esta tendencia, en las encuestas realizadas a los alumnos "Informe de evaluación de los servicios ofrecidos por la BUC, julio 2003" (Anexo 12), manifiestan la insuficiencia o necesidad de aumentar el nº disponible de ejemplares de cada libro.

Se percibe un uso cada vez mayor de información electrónica de procedencia variada, incluyéndose la generada en las aulas virtuales.

#### **Puntos fuertes**

- Existencia de una planificación estratégica y con carácter prioritario en cuanto a facilitar infraestructuras adecuadas para el desarrollo de las actividades de aprendizaje por parte de los alumnos.
- Existencia de un plan de formación de usuarios a iniciativa de la Biblioteca, que puede considerarse bastante satisfactorio
- Una cobertura adecuada de la Bibliografía básica recomendada a los alumnos, no sólo a los alumnos de 1º y 2º ciclo, sino también a los de cursos de especialización y masters.

#### **Puntos débiles**

- Falta de relaciones formales con los responsables de la planificación docente, que puede influir en la escasa implicación de estos en el Servicio de Biblioteca y en la falta de ayuda en la toma de decisiones
- En algunos casos, la propia autonomía de la biblioteca, puede contribuir a la creación de compartimentos estancos.
- Escaso conocimiento de la potencialidad de los cursos de formación de usuarios, tanto por el PDI, como por los alumnos
- Insuficiente participación del profesorado en la selección de la bibliografía básica.
- Insatisfacción de los alumnos con el nº de ejemplares existentes de libros determinados.
- Escaso conocimiento y uso de las sugerencias de compras por parte de los alumnos.

#### **Propuestas de mejora**

- Buscar mecanismos de participación entre los responsables de la planificación docente, los propios docentes y la biblioteca, para poder contribuir de una forma más

eficaz a resolver las necesidades y carencias que se detecten, así como a una adecuada planificación.

- Crear mecanismos que permitan incluir las actividades formativas dentro de la programación docente, y potenciar la realización de cursos a la carta.
- Mayor difusión entre los alumnos de la posibilidad de que realicen sugerencias de compra.
- Colaborar con aquellas unidades de la UC que están más específicamente orientadas a la innovación docente: Ordenación Académica, Innovación y Servicio de Informática, y Aula Virtual.

### **1.3. PLANIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN Y LAS RELACIONES CON LA BUC**

Aunque la BUC es relativamente autónoma en su organización, existe una aparente dependencia de la BUC del Vicerrectorado de Investigación aunque esta no está sustanciada reglamentariamente.

La investigación de la UC la realizan los grupos de investigación oficialmente establecidos, estos grupos tienen su cauce de comunicación con el resto de la UC a través de los Departamentos. Este sistema puede presentar alguna distorsión ya que los Departamentos hasta ahora se han basado más en la estructura en áreas de conocimiento que se desprende de la organización docente. Dado que la organización de la investigación alrededor de los grupos es muy reciente cabe esperar que esta situación se resuelva y los grupos de investigación alcancen cauces de comunicación a través de los Departamentos.

En cualquier caso la UC no tiene un plan general de Investigación que defina líneas preferentes u objetivos en investigación, sino que depende de la suma de la actividad de los grupos de investigación existentes. Esta carencia no es achacable ni subsanable a la BUC sino que le trasciende.

La planificación de la actividad BUC como apoyo a la Investigación se hace básicamente con la adquisición de publicaciones periódicas y otras fuentes útiles a los investigadores.

Las suscripciones de la BUC a revistas científicas son cruciales para la actividad investigadora y requieren un capítulo importante del presupuesto. Con la tendencia alcista de los precios de las suscripciones cuesta cada vez más mantener los mismos fondos. Con una investigación dispersa es imposible atender todas las demandas.

Las decisiones sobre las suscripciones a renovar, incluir o eliminar, dependen de una distribución de recursos por departamentos a través de una fórmula más o menos conocida, pero cuyo resultado no se corresponde con la estructura y el peso relativo de los grupos de investigación, debido a que los Departamentos aun no han adaptado sus estructuras a la nueva organización de la investigación en grupos...

En general se aprecia una tendencia razonable a mantener series o revistas de carácter más multidisciplinario y alta calidad frente a otras de tema más específico y menor impacto.

La formación de postgrado, especialmente los programas de doctorado son motor de la investigación en la Universidad. Una forma de coordinación de la BUC con la investigación podría ser atender las demandas que surjan de los programas de doctorado. Esta vía de financiación ya existe en la BUC, pero podría ser aumentada. La existencia de programas de doctorado de Calidad puede ser una herramienta para priorizar estas inversiones.

La UC lleva a cabo una búsqueda activa de "mecenas" externos (Fundación Botín, etc.) que permiten mantener un presupuesto de adquisiciones competitivo. Esta aportación de recursos, se completa con la persecución de estrategias como asociación con otras universidades (Grupo G9) o instituciones, participación en consorcios o similares que optimizan y abaratan el acceso a los recursos. En general estas adquisiciones son compra de licencias de acceso online a las revistas.

Las necesidades no cubiertas por la BUC se completan con compras por los Grupos usando sus propios recursos. Las adquisiciones hechas por grupos de investigación, abastecen a la BUC de una forma irregular. Aunque los recursos así adquiridos pasan a formar parte los fondos de la BUC, dan lugar a colecciones incompletas y fondos mal estructurados. El proceso de adquisición en este caso es ágil.

La calidad de las relaciones entre la BUC y la planificación de la investigación podría evaluarse por el grado de satisfacción de los usuarios (PDI + alumnos de tercer ciclo) respecto a la dotación de fuentes de información. Concretamente con la dotación de libros y revistas y por la facilidad para revisar las suscripciones a revistas cada año. Este aspecto lo recogen los ítems 1 y 4 de la encuesta (preguntas específicas para PDI y alumnos de tercer ciclo, que son los colectivos implicados en la actividad investigadora) Ambos ítems son los que reciben una calificación más baja en su apartado, reflejando al menos cierta insatisfacción.

### **Puntos fuertes**

- Existencia y mantenimiento de colecciones básicas de revistas desde hace bastantes años.
- Introducción progresiva del acceso online al documento.
- Búsqueda de recursos externos y participación en consorcios.
- Adquisición eficaz de fondos con cargo a los grupos.

### **Puntos débiles**

- Planificación difícil como resultado de la dispersión de los temas de investigación.
- Cauces de demanda poco definidos para los investigadores.
- Existencia de fondos especializados (adquiridos por grupos) fuera del control de la BUC.

### **Propuestas de mejora**

- Planificar las adquisiciones y actividad de la BUC en función de las áreas prioritarias o estratégicas de investigación una vez éstas estén definidas por la UC.
- Definición clara y publicación de los procesos de toma de decisión sobre la selección de adquisiciones periódicas.
- Incrementar en lo posible la inversión en las demandas de los programas de doctorado, especialmente de los que consigan la mención de Calidad.
- Incrementar la participación en consorcios o redes que abaraten el acceso a los documentos y permitan aumentar los recursos disponibles.

## **1.4. MECANISMOS DE RELACIÓN DE LA BIBLIOTECA Y LOS USUARIOS**

### **1.4.1. La definición de los objetivos de la biblioteca**

La definición de los objetivos de la Biblioteca de la Universidad de Cantabria (BUC) la realiza la Dirección de ésta con el apoyo del *Grupo de Dirección*, que está formado por el director de la BUC, administrador de la BUC y los responsables de cada una de las áreas.

Gracias a esta organización horizontal se redactan los objetivos desde una visión unificada y según las necesidades de cada área. La participación directa de los demás estamentos de la UC en la elaboración de los objetivos no existe, de forma que las necesidades de cada usuario quedan representadas a través de los responsables de cada área.

No existe actualmente una Comisión de Biblioteca en la UC. Las funciones que ésta desarrollaría son llevadas a cabo por el citado *Grupo de Dirección*. La experiencia laboral del personal de Biblioteca y su participación previa en procesos de autoevaluación (informe de autoevaluación de la Gestión de la BUC, Plan estratégico y Propuesta de Plan de Mejora),

convierten a los trabajadores de este servicio en las personas más cualificadas para la redacción de los objetivos de la Biblioteca, algo que vienen realizando desde 1997.

Esta organización hace que la participación del PDI, del alumnado y del PAS quede relegada a mecanismos no formales. Sería necesaria la formación de una Comisión de Biblioteca o similar que fuera capaz de integrar a todos los estamentos. Debido al desconocimiento de los miembros que no pertenecen a la Biblioteca del funcionamiento continuo de ésta, y de la mayoría de las actividades que desarrolla, sería poco adecuado que el nuevo grupo (Comisión de Biblioteca) adquiriera unas funciones de análisis y decisión que sencillamente entorpecerían la función de Dirección. Por ello sería recomendable que la Comisión adquiriera sólo determinadas funciones en las que sea conveniente una representación docente, de alumnos y de PAS que de a conocer sus necesidades reales. La definición de un campo de trabajo concreto, con objetivos atractivos para estos grupos, sería el reclamo necesario para garantizar la participación activa de sus representantes.

#### **1.4.2. Mecanismos no formales de participación**

Encontramos que la información sobre servicios bibliotecarios es provista de diversos modos que van desde la atención personalizada a los formatos no presenciales.

El personal de la Biblioteca recoge en los mostradores las demandas de información, problemas, consultas y quejas; y está entrenado para saber guiar la consulta del usuario desde su entrada hasta obtener el servicio que exactamente buscaba (ver el manual *Pautas de atención al usuario*).

Esta atención personalizada se completa con la que ofrecen los Cursos de Formación. Las actividades formativas en la Biblioteca pretenden ayudar a los miembros de la comunidad universitaria a usar y aprovechar las fuentes, recursos y tecnologías de la información como instrumentos del trabajo intelectual del aprendizaje. Cualquier persona interesada puede solicitar de forma gratuita formación o asistencia para utilizar mejor la Biblioteca y sus medios. La Biblioteca ofrece e imparte cada curso una serie de módulos o temas formativos en sus diversas Divisiones, que van desde la introducción a la organización de los fondos y funcionamiento general del servicio para los recién iniciados hasta el manejo de bases de datos especializadas.

El sistema de información no presencial más completo se describe en la página de la BUC: <http://www.buc.unican.es>. En ella se puede encontrar una descripción detallada de los servicios y recursos. Además, a través de ella se accede a diversos servicios:

- a) Petición de adquisición de bibliografía, de monografías especializadas, revistas especializadas o suscripciones electrónicas.
- b) Reserva de puestos de estudio y trabajo con equipo informático.
- c) Solicitud de uso de las Salas de trabajo, de Gabinetes de investigación y de uso de las Salas de Formación.
- d) Solicitud de documentos y consulta del estado de las peticiones para usuarios de la UC y peticiones de instituciones externas.
- e) Página de contacto, para el envío de observaciones y comentarios a servicios de la Biblioteca o a un centro determinado de ésta.
- f) Informatización de Catálogos de libros y revistas y bases de datos.

Internet ofrece además el contacto directo con la BUC mediante correo electrónico.

Existen otras manifestaciones de la relación que la Biblioteca pretende establecer con sus usuarios:

- a) Carteles y anuncios de las actividades y nuevos servicios
- b) Hasta el momento se han hecho dos encuestas de satisfacción de usuarios, una en 1999 y otra en 2003. Ya está en el borrador del Plan de Mejora de la BUC la realización de una encuesta sencilla de satisfacción de usuarios cada 2 años.

- c) La memoria de la Biblioteca.
- d) La normativa de préstamo.
- e) Las antes citadas *Pautas de atención al usuario*.

En el mes de Junio se abre una convocatoria para recoger todas las sugerencias de bibliografía de referencia de los profesores y estudiantes.

La demanda de servicios es siempre posible por la atención directa del personal de biblioteca y en algunos casos (en los servicios antes citados) a través de Internet.

Las novedades en adquisiciones y servicios se informan también a través de la Web, y son de acceso libre. Además, se envía un correo electrónico personal a los docentes con las nuevas adquisiciones que les pueden interesar.

En la última encuesta (julio 2003) podemos encontrar datos que reflejan el punto de vista y el grado de conocimiento de alumnos y docentes sobre los mecanismos de relación de la BUC con ellos.

Los alumnos de primer y segundo ciclo consideraron que había *suficiente información* (3.51 sobre 5), declararon poco *conocimiento sobre las actividades de formación* (2.53 sobre 5), pero aun así las consideraron útiles (3.09 sobre 5). El personal docente e investigador y alumnos de tercer ciclo conocen mejor las actividades de formación (3.31), creen que son útiles (4.02) y consideran que hay suficiente información (3.86). Por otra parte, los alumnos de primer y segundo ciclo, y personal docente e investigador y tercer ciclo dieron respuestas muy satisfactorias respecto a:

- a) disposición y amabilidad del personal (4.14 y 4,81 respectivamente)
- b) conocimiento y dominio transmitido de su trabajo (4,19 y 4,65)
- c) Solución satisfactoria de peticiones (4,14 y 4,61).

*Nota: en la encuesta se pedía que escogieran entre 1 = la peor puntuación y 5 = la mejor*

#### **Puntos fuertes**

- Amplia comunicación entre la biblioteca y los usuarios gracias a la variedad de mecanismos posibles y gracias a la simplicidad de éstos (bien sea personalmente o por Internet).
- Muy buena valoración de los servicios ofrecidos por el personal de la biblioteca.

#### **Puntos débiles**

- Ausencia de una Comisión de Biblioteca que permita la participación formal de todos los estamentos universitarios.
- Poco conocimiento por parte del alumnado en los programas de formación.

#### **Propuestas de mejora**

- Crear una Comisión de Biblioteca que pueda representar a todo el colectivo universitario, con unas funciones apropiadas y una participación activa.
- Dar más publicidad a las actividades de formación.
- Invitar al equipo docente a que considere la opinión del alumno a la hora de pedir adquisición de nueva bibliografía.

## 2. LOS PROCESOS Y LA COMUNICACIÓN

### 2.1 ORGANIZACIÓN

La BUC está organizada en una serie de servicios centrales que dan “servicio” al resto de la BUC y una serie de servicios periféricos orientados fundamentalmente a un usuario final (Anexo 2).

El organigrama ha ido sufriendo variaciones en función de las necesidades del servicio y de los cambios que ha tenido la universidad en los últimos años.

Podemos destacar los siguientes:

- 1) Construcción del edificio de las Facultades de Derecho y Económicas con la creación de una nueva división que diera servicio a ambas Facultades (DEC).
- 2) Construcción del Paraninfo de la Universidad que generó el desarrollo de una nueva división (PAR).
- 3) Escuela de Minas en Torrelavega donde se pretende incorporar la Escuela de Relaciones Laborales.
- 4) Desaparición de la División de Económicas que se integró en DEC.
- 5) Departamento de Geografía en Caminos.

El desarrollo de los procesos selectivos ha dado una mayor estabilidad a la plantilla.

El conocimiento de la organización por parte del personal es alto aunque en muchos casos no se conocen los procedimientos internos de funcionamiento (a quien dirigirse).

En la actualidad hay problemas de asignación con una serie de plazas (Geografía y Sistemas) que tienen un cometido que en un futuro próximo puede cambiar. No está claro lo que va a ocurrir con la ubicación de la titulación de Relaciones Laborales.

Las dependencias funcionales y orgánicas están claramente delimitadas aunque hay casos como la División del Interfacultativo en los que se entremezclan los servicios centrales con el funcionamiento propio del centro Interfacultativo. Un caso especial es el Paraninfo por su dependencia de una unidad central (USD) aunque su misión principal es cara al público.

También se entremezclan “problemas” entre la Unidad de Proceso Documental (UPD) y Unidad de Sistemas Documentales (USD) dado que en algunos momentos no hay suficiente comunicación.

Comunicación interna entre unidades de la BUC y de la comunicación con la administración de los centros y departamentos de la UC así como con los docentes.

Las dependencias funcionales y orgánicas están suficientemente establecidas con dos grandes áreas: Servicios Centrales destinados a dar sustento a todo el entramado de la biblioteca y Áreas de Atención al Público (ver organigrama, Anexo 3).

### **Servicios centrales (ver Anexos 2 y 3)**

*La dirección y administración, en el centro, se ocupan de la planificación general y organización del servicio y de la administración centralizada de sus recursos. Las tres unidades centrales se apoyan en la dirección de la unidad y proporcionan servicios técnicos centrales que son de soporte del frente público. Sus clientes son las áreas (divisiones) de la BUC*

**U. Proceso Documental** (UPD) encargada de la generación de herramientas bibliográficas y de información documental.

**U. Gestión Documental (UGD)** es responsable de la incorporación de documentación a la Universidad. Se ocupa de las compras bibliográficas, intercambio, donaciones y del acceso a documento.

**U. Sistemas Documentales (USD).** Funciona como motor tecnológico de la Biblioteca. Es responsable de los sistemas informáticos, de la organización de flujos de trabajo en el conjunto, de la introducción y renovación de tecnologías. El responsable de esta unidad es al tiempo subdirector lo que indica la importancia de esta Unidad.

Adicionalmente es la unidad responsable de la **División de medios electrónicos (PAR)**, siendo la única unidad central con un área de trabajo en el frente público.

### **Áreas de atención al público**

Proporcionan servicios directos al usuario. Reciben el soporte de las Unidades centrales y es el lugar en el que se verifica la transacción de servicio propiamente dicha.

- 1) **CyT: Área de ciencia y tecnología.** Incluye cinco divisiones de Biblioteca (Caminos, Ciencias, Industriales, Marina, Minas) que corresponden a otros tantos centros.
- 2) **CSOC: Área de Ciencias Sociales y Humanidades.** Incluye dos divisiones de Biblioteca (Derecho-Económicas, Interfacultativo) que corresponden a cuatro centros (Derecho-Económicas) y CC. Empresariales, Historia y Psicopedagogía).
- 3) **BIO: Área de Biociencias y Ciencias de la Salud.** Incluye una división de biblioteca (Medicina) que da servicio a dos centros (Medicina y Enfermería)
- 4) Fuera de este organigrama estaría la Escuela de Relaciones Laborales que se ha incorporado a la UC en el año 2003.

### **Grupos de trabajo**

Existen diferentes grupos de trabajo:

- a) **Grupo de Dirección** integrado por la Dirección, subdirección, responsables de las diferentes Unidades y áreas de atención al público junto con la administradora. Este grupo coordina los trabajos de las distintas unidades, trabaja en la planificación y formulación de objetivos anuales, en la selección de publicaciones periódicas y obras de referencia, en la resolución de problemas y normalización de procedimientos y, en general, asesora a la dirección en la toma de decisiones.
- b) **Grupo de Catalogación:** Formado por los miembros de la Unidad de Proceso Documental y un ayudante (bibliotecario) de cada centro. Coordina y normaliza el catálogo y resuelve los problemas e incidencias en su elaboración
- c) **Grupo de Preservación de publicaciones:** formado por un ayudante que lo coordina y un auxiliar de bibliotecas de cada uno de los centros. Trabaja en el conocimiento y normalización de los modos idóneos de proceder para la reparación y conservación de publicaciones impresas, ajustándose a los estándares existentes; selecciona el material más idóneo para reparaciones; selecciona las publicaciones que han de ser enviadas a encuadernar y regula los cupos anuales de encuadernación de cada centro.
- d) **Grupo de formación de usuarios:** Actualmente no está funcionando.
- e) **Grupo de revistas electrónicas:** formado por la responsable de Proceso documental, la responsable de la oficina de publicaciones periódicas (UGD), la responsable de documentación electrónica (USD) y un ayudante bibliotecario de cada centro. Resuelve las incidencias que se producen con este tipo de productos, sean con el proveedor, el editor, con la red, con los equipos informáticos, con el acceso por parte del usuario, etc.

- f) Reuniones de División: Para tratar los problemas internos y establecer rutinas que mejoren el trabajo dentro de la propia división.

**Autonomía:**

En principio las diferentes unidades gozan de la suficiente autonomía como para organizarse y realizar sus funciones con eficacia. Cada unidad dispone de un único responsable.

En los centros y unidades se percibe satisfacción con el trabajo desarrollado por los responsables, particularmente en algunos centros (IND y DEC). Se resalta la posibilidad de participación de todo el personal. En el área de Sistemas se acusa la falta de un responsable de unidad (subdirector).

Se señala la conveniencia de que en las reuniones de unidad se enfatice el punto de vista global sobre el servicio.

Se propone evitar por parte de los responsables, la tendencia a descargar trabajos y responsabilidades en el personal más dispuesto ó preparado. De esta manera se fomenta la participación.

Desde un punto de vista global (la Biblioteca como servicio universitario) se señala repetidamente la falta de estrategias universitarias a largo plazo y la debilidad del liderazgo dentro de la estructura de la universidad por su especial estructura de gobierno y gestión.

No existe flexibilidad-adaptabilidad de la organización y su personal para cambios de lugar de trabajo, polivalencia del personal, flexibilidad horaria etc. La rigidez administrativa no propicia este tipo de cambios.

**Puntos fuertes:**

- Incorporación de más herramientas de comunicación (Intranet, correo electrónico...) interna. La buena relación personal entre la mayoría de los miembros de la Biblioteca Universitaria.
- Clara delimitación entre las Áreas de atención al público y los Servicios centrales lo que favorece una mayor eficacia.
- El interés de la gente que forma la plantilla por adaptarse a los cambios constantes que hay en el mundo de la documentación.
- La aportación de ideas por parte de la plantilla para mejorar el servicio a través de las reuniones y de los Objetivos de cada año.
- El debate que se produce sobre todo en el Grupo de Dirección y en cada una de las divisiones.
- Ubicación del Paraninfo en el centro de la ciudad con un horario amplio lo que favorece un uso importante de dicha instalación.
- Estructura organizativa flexible con claridad en las relaciones verticales y facilidad para la creación de grupos horizontales de trabajo *ad hoc*

**Puntos débiles:**

- El anticuado **Programa** de gestión integrada hace difícil una buena coordinación entre las diferentes Unidades Centrales y de estas con las Áreas de Atención al público. En muchos momentos se duplica el trabajo (adquisiciones, catalogación...).
- También falta ocasionalmente comunicación interna incluso dentro de las propias unidades y una excesiva compartimentación en U. Gestión Documental.
- La falta de subdirector afecta al funcionamiento interno de la U. Sistemas Documentales.
- Falta personal en la U. Sistemas Documentales dado que con 3 personas actualmente y 4 cuando se cubra la plaza de subdirector es difícil atender un servicio que es la base sobre la que descansa todo el entramado de la BUC
- Problemas de infraestructura en CAM y CIE que necesitan una reforma de manera urgente.

- Anomalía de las funciones y cometidos de la última plaza incorporada en CAM (geografía)
- Problemas en INT por su relativa falta de autonomía frente a las unidades centrales.
- Pendiente la integración de la Escuela de Relaciones Laborales.
- La práctica desaparición del grupo de formación de usuarios dado que la política bibliotecaria va en la línea de potenciar este tipo de servicios.
- La falta de comunicación de lo tratado y acordado en alguno de los grupos como el de Dirección a todo el personal. Depende esta comunicación de la voluntad particular de alguno de los participantes.
- Falta coordinación en muchos casos incluso dentro de las mismas unidades (diferentes horarios...)

**Propuestas de mejora:**

- Adquisición de un programa de gestión integrada que favorezca una mejora de todos los procesos dentro de la Biblioteca.
- Mejor dotación de personal en algunas divisiones como Interfacultativo, Caminos y Ciencias.
- Favorecer la autonomía del Interfacultativo frente a los Servicios centrales.
- Acometer las reformas necesarias en Caminos, Ciencias y Marina Civil.
- Instalación de zonas y puestos de trabajo integrado con equipos informáticos en las bibliotecas que aún no disponen de ella (se tiene previsto cubrir todos los centros).

**2.2 PROCESOS**

Principales procesos que componen sus actividades

PROCESOS	dir	sub	Proc	g.doc	sistemas	cyt	cs	bio
Búsqueda financiación	x							
Comunicación int/ext	x							
Planificación	x	x	x	x	x	x	x	x
Plan informático		x			x			
Coordinación transversal	x	x						
Personal	x							
Formación	x	x	x	x	x	x	x	x
Memoria anual	x							
Colección electrónica	x	x	x	x	x	x	x	x
Informática		x			x			
Web Intranet		x			x			
Préstamo Inter				x				
Programa de gestión	x	x			x			
Evaluación de la colección	x	x						
Adquisiciones	x			x				
Presupuesto	x							
Inventario y Expurgo	x		x	x		x	x	x
Proceso técnico			x			x	x	x
Formación de Usuarios	x				x	x	x	
Gestión del Préstamo		x			x	x	x	x
Ordenación de fondos			x			x	x	x
Información General	x	x				x	x	x
Respuesta a sugerencias	x					x	x	x
Relación con los docentes	x	x				x	x	x
Estadísticas	x	x						
Autoevaluación	x							
Elaboración de manuales, normas, guías...	x	x	x	x	x	x	x	x

Los procesos están normalizados a partir de una serie de manuales que elabora cada una de las unidades implicadas en dicho proceso. Con estos manuales se busca facilitar el trabajo de todo el personal que trabaja en la **BUC** estableciendo rutinas similares en todas las unidades. También tienen como finalidad el dar una orientación clara a toda persona que se incorpora nueva en la BUC ó cambia de tareas.

Dichos manuales están disponibles a través de la Intranet de la BUC.

**Manuales más destacados (no todos):**

- 1) **Pautas de atención al usuario.** Tiene como objetivo impulsar el progreso constante en la comunicación personal con el usuario, para aumentar su satisfacción y por tanto la calidad de los servicios bibliotecarios.
- 2) **Manual de procedimiento circulación.** Intenta recoger las normas y procedimientos de préstamo comunes para toda la BUC.
- 3) **Manual de catalogación.**
- 4) **Formación de usuarios.**
- 5) **Uso de equipos públicos.**

En los últimos meses se ha tratado de mejorar la organización de los documentos contenidos en la Intranet de modo que sean fácilmente localizables para toda la plantilla y tenga más eficacia normalizadora.

El responsable de cada unidad debe trasladar a la intranet las conclusiones y soluciones a problemas que se han planteado en el grupo.

También existe documentación interna de cada unidad ó servicio que también sirve para aclarar y unificar procesos.

No se han definido indicadores de eficacia y de eficiencia de cada proceso.

La información sobre los procesos sirve para la toma de decisiones. Por ejemplo, en cuanto al proceso técnico, tanto los manuales como el grupo de trabajo y su lista de correo sirve para servir para que los catalogadores tomen decisiones, lo mismo que los responsables de centro (respecto a procesos como revisiones terminológicas, reordenaciones, etc.)

En cuanto al proceso de selección de bibliografía, la información sobre procedimientos, plazos, reparto económico, etc. que conocen tanto los bibliotecarios como los usuarios sirve para la toma de decisiones en estos procesos bastante complejos.

Las demandas de los usuarios se dirigen a la unidad responsable del proceso al que se refiere la demanda para que la tenga en cuenta bien para su satisfacción inmediata si es posible y adecuado, bien para su consideración en la planificación de objetivos anuales. Siempre se responde al usuario.

El sistema de archivo de datos es adecuado desde el punto de vista administrativo. Desde el punto de vista de la difusión y comunicación, sería necesario mejorar la estructura de la documentación de trabajo de la intranet de la BUC.

El sistema de información no está suficientemente integrado dado que Adquisiciones tiene un programa, se cataloga con otro diferente lo que hace que determinados procesos se repitan y no se pueda tener una información global.

La Unidad de gestión documental se plantea una revisión de todos los procesos ya que se detecta cierta falta de agilidad en alguna de sus oficinas y existe mucha presión para aligerar la obtención de monografías.

Hay un responsable para cada proceso ó conjunto de ellos. De todas formas quizás haya excesiva compartimentación en alguna sección (Sistemas y Gestión Documental) de tal manera que cuando falta una determinada persona esa tarea no se realiza con eficiencia.

La página web de la Biblioteca ( <http://www.buc.unican.es/>) también ofrece información de la organización interna de la propia Biblioteca

#### **Puntos fuertes**

- Existe una buena comunicación interna, no obstante al ser un servicio con una fuerte dispersión se detectan lagunas de comunicación (sobre todo entre las unidades centrales y las áreas de servicio al público) y cierta falta de visión y conocimiento global de toda la organización.
- Cada vez hay un uso mayor de la Intranet, el correo electrónico y las reuniones para facilitar la comunicación interna.

#### **Puntos débiles**

- Se necesita que haya manuales de procedimiento en todas las secciones.
- La BUC necesita que la Unidad de sistemas documentales recupere su papel de motor del cambio y retome trabajos ahora un poco abandonados (formación del personal en nuevas tecnologías, coordinación de flujos de trabajo etc.)
- El Interfacultativo necesita definir claramente sus tareas con respecto a las unidades centrales para evitar solapamientos, lagunas de responsabilidad e inadecuada comunicación con el usuario.
- No se han definido indicadores de eficacia y de eficiencia de cada proceso.

#### **Propuestas de mejora:**

- Hay que impulsar de manera definitiva el uso de la Intranet mediante una revisión constante de su estructura, fomentando la participación de todo el personal en su actualización y mejora.
- Redactar manuales de procedimiento en todas las secciones.
- Flexibilizar la organización de la UGD
- Proporcionar al Interfacultativo más independencia respecto a Servicios Centrales

### **2.3 OFERTA DE SERVICIOS A DISTANCIA**

La BUC tiene todo su material bibliográfico catalogado de forma automatizada de tal manera que es posible su consulta a través de Internet de manera libre y gratuita. En este catálogo es posible consultar si una obra se puede sacar en préstamo, cuando se devuelve si está prestada, el material que no se presta etc.

Las bases de datos más importantes dentro de cada área de conocimiento y que están suscritas por la BUC se pueden consultar desde todos los puntos de la red Unican. Hay también bases de datos de carácter gratuito que se pueden consultar desde cualquier punto de Internet.

También hay bases de datos que sólo se pueden consultar en las diferentes divisiones al no estar disponibles en la red por los siguientes motivos:

- 1) Son de uso muy puntual ó para un grupo de usuarios muy específicos
- 2) Problemas técnicos de la propia base de datos.

Es posible la consulta a distancia de un importante número de revistas electrónicas a texto completo. También es factible la consulta de boletines de sumarios, establecimiento de alertas etc.

En la medida de lo posible se resuelven consultas por correo electrónico y a través del teléfono. Este tipo de consultas es cada día más habitual.

El préstamo sólo se gestiona por teléfono ó correo electrónico si se trata de personal docente ó investigador.

Otros servicios a distancia:

Préstamo Interbibliotecario para personal docente e investigador.

Adquisición de monografías para los titulares de cuentas.

Consulta de Novedades.

Reserva de instalaciones y equipos

#### **Puntos fuertes**

- Cada vez hay más personas que utilizan estos servicios.
- Descarga de trabajos repetitivos al personal.
- Mayor rapidez para gestionar peticiones de Préstamo Interbibliotecario y Adquisiciones.
- Se están dando cursillos para dar a conocer las posibilidades de la red de la Universidad en lo que a documentación electrónica se refiere a toda la comunidad universitaria (PAS) para que se usen dichos recursos de manera habitual.

#### **Puntos débiles**

- En ocasiones el acceso a la documentación electrónica no es todo lo ágil que al usuario le gustaría (caída de los servidores, falta de licencias, productos obsoletos...).
- No hay un protocolo para las respuestas a las preguntas formuladas por correo electrónico (plazos, qué se contesta y qué no...).
- El programa de gestión no permite para un usuario concreto que el mismo pueda saber el estado de su préstamo, sanciones, hacer reservas y renovaciones ...
- No hay relación entre las páginas web de las asignaturas y la de la BUC. No hay un apartado donde los alumnos puedan consultar los libros recomendados en las diferentes asignaturas así como su disponibilidad.

#### **Propuesta de mejora:**

- Mejora del acceso a las bases de datos facilitando el acceso en línea mediante IP siempre que sea posible.
- Mejora del Programa de gestión que permita dar una información más rápida y completa a los usuarios.
- Establecer un protocolo para la respuesta normalizada a la comunicación del usuario por medios electrónicos
- Fomentar el uso de la página web y las posibilidades que tiene entre todos los usuarios.

### 3. RECURSOS

#### 3.1. PERSONAL

##### 3.1.1. El personal de los SB

*Analizar tipología y distribución. Valoración suficiencia*

- **Análisis Tabla 1: El personal de los S. B.**

- La plantilla actual de la BUC se compone de 66 personas con situaciones laborales diversas. Personal funcionario fijo casi en su totalidad aunque todavía existen algunos en situación de interinidad (4). El personal laboral es un grupo muy reducido dentro de la plantilla (5). Además se cuenta con 25 becarios repartidos por todos los servicios. La distribución del personal y becarios de la BUC es de 20 personas en los servicios centrales y 46 en las áreas de atención al público además de los becarios
- La orientación profesional de la plantilla es triple: bibliotecarios, administrativos e informáticos

Los problemas a resolver por la BUC en el corto plazo quedan recogidos en los *Objetivos de la Biblioteca 2003* (Anexo 7) Punto 5. Fortalecimiento e integración de la plantilla, Obj. 17 y 20.

Valoración

El Informe Rebiun 2002 proporciona algunos datos. La relación personal en bibliotecas /usuarios es en la BUC de 198. Comparando con bibliotecas de tamaño y estructura organizativa similar: Carlos III 160, Girona, 216, Illes Balears 320, la BUC tiene, en principio, una **buena ratio**.

A partir de los procesos selectivos de los últimos años se ha alcanzado una gran **estabilidad** quedando pocas plazas en situación de interinidad. Hay también homogeneidad en el régimen jurídico-administrativo del personal siendo casi todo él funcionario con un grupo muy reducido de personal laboral.

El personal informático forma parte de la biblioteca, contando con el apoyo decidido del S.I. de la UC. Este es un aspecto positivo puesto que en el escenario de las nuevas TIC este personal se muestra imprescindible.

Si analizamos la distribución del personal por horarios y centros vemos que en algunos de ellos **solo un bibliotecario trabaja con horario de tarde**. El centro donde esta carencia se revela más grave es CAM. No se puede asegurar al 100% los servicios elementales en este centro (apertura).

En prácticamente todos los centros la **dotación básica en cualificación del personal** está resuelta, es decir, en todos ellos hay auxiliares y ayudantes.

Es conocida la demanda que existe entre los usuarios de la BUC de tener horarios más amplios en determinadas épocas del año: exámenes, verano, etc. No obstante en el *Informe de Evaluación de Servicios* ofrecidos por la BUC (julio 2003) (Anexo 12) no aparece reflejada de forma clara esta cuestión. El informe global en el caso de los alumnos de 1er y 2º ciclo otorga en la variable Horario una media total de 3,70 y en el caso de los alumnos de 3er ciclo y PDI la media es más alta 4,38. Sí aparece de forma continuada en el apartado de observaciones y sugerencias donde la ampliación de horarios es la petición más común. Es evidente que la BUC en el momento actual no tiene personal suficiente para plantearse horarios de apertura y cierre más amplios ni durante más tiempo.

*Valorar pertinencia de su tipología y formación. Adecuación de los perfiles*

No se detectan problemas significativos en la cobertura de los puestos de trabajo.

La selección de personal se realiza en un proceso doble, los puestos se cubren por concurso entre funcionarios ingresados o promocionados por oposición o concurso-oposición. Los perfiles profesionales están pues adaptados a las condiciones que exigen las convocatorias.

Esto queda reflejado en los resultados del *Informe de evaluación de los servicios de la BUC 2003* los alumnos de 1er y 2º ciclo otorgan una puntuación media muy alta al personal de la biblioteca, cuando valoran en el *Punto 5. Servicios ofrecidos por el personal de la biblioteca. Variables 19. Conocimiento y dominio transmitido de su trabajo y 20. Solución satisfactoria de peticiones: 4,19 y 4,20 respectivamente.*

Por su parte el PDI y alumnos de 3er ciclo en el *Punto 6. Variables 2. Conocimiento y dominio transmitido de su trabajo, 3. Solución satisfactoria de peticiones y 4. Satisfacción en la información científica obtenida del personal de la biblioteca: otorgan una puntuación media de 4,65, 4,61 y 4,55.*

En sugerencias y observaciones sobre todo por parte del PDI se destaca la profesionalidad, el trabajo bien realizado y la atención amable del personal bibliotecario.

#### Valoración

Todo el personal es **profesional bibliotecario**, se selecciona como tal excepto para puestos administrativos o informáticos. Incluso los niveles 14 y 16 (los más bajos) tienen este mismo perfil. En el caso del personal informático la selección se hace con el **apoyo explícito del SI de la UC** que además mantiene la vinculación con este personal apoyándolo técnicamente y supervisando su trabajo.

Hay una **gran variedad de grupos de titulación de personal**: A, B, C y D. De las cuatro plazas vacantes de A sólo hay cubiertas dos en la actualidad aunque próximamente se realizará la promoción de grupo B a grupo A y se espera cubrir dos plazas más. Esto permite una distribución por áreas de personal perteneciente a todos los grupos.

De la encuesta pasada al personal de la biblioteca se desprende la *necesidad de salvar el escalón profesional existente entre la escala C y la B que ya no responde a una realidad profesional actual sino del pasado. Se propone la recatalogación de algunos puestos singulares en grupo B/C y nivel 18.*

Si la pretensión es la especialización de los bibliotecarios de nivel 20 y superiores en las disciplinas que se imparten en sus centros se necesita un **esfuerzo en formación específica**, especialmente en el ámbito de las disciplinas más científicas y técnicas (gran número de fuentes electrónicas, el idioma casi exclusivo es el inglés)

Otros aspectos a considerar: distribución por sexos con una clara mayoría de mujeres (52 vs. 17); por franjas de edad la mayoría del personal esté entre los 35-45 años, es una plantilla joven. Esto último puede ser un problema dentro de unos años.

#### *Valorar objetivos de dotación de personal explicitados en el PE*

En el Borrador del PE de la BUC 2004-2008 **no aparecen objetivos de dotación de personal**. Se apunta como una de las líneas estratégicas la *Estructura y Organización del servicio teniendo como uno de sus componentes la formación, especialización y carrera profesional del personal*. Se entiende que todos los objetivos operativos referidos a personal se incluyen en esta línea.

Es uno de los objetivos de 2003 (17 y 20) cubrir la vacante en la subdirección y las nuevas plazas de MIN y CAM (Geografía).

#### Valoración

**Los recientes procesos de oposición** (años 2001 y 2002) han cubierto las plazas vacantes y estabilizado la plantilla. Se han convocado cuatro plazas grupo B y 14 de grupo D. Esto ha

supuesto una beneficiosa revitalización de los procesos de selección de nuevo personal que venían padeciendo cierto estancamiento ya que no se realizaban desde 1992 en las escalas bibliotecarias (en 2000 se realizó además un proceso de oposición para personal auxiliar informático en colaboración con el S.I.)

En la actualidad quedan 2 plazas vacantes nuevas de nivel B y la plaza de subdirección que se cubrirán en principio por los procedimientos de concurso interno en el primer caso; la subdirección será una de las plazas ofertadas a los aprobados en el próximo proceso de promoción interna a grupo A que se va a realizar en breve.

**Cubrir la plaza de subdirección** es prioritario: asumir la responsabilidad del área de Sistemas Documentales para que este *recupere su papel de motor de cambio en la Biblioteca*.

*Política de promoción. Criterios de promoción.  
Promociones en el último trienio quinquenio*

La política de promoción de personal se rige por la normativa correspondiente de la UC y puede ser de dos tipos:

- 1) promoción a un grupo superior, sometida a las correspondientes pruebas selectivas;
- 2) promoción de nivel dentro de un grupo.

Adicionalmente existe un sistema de "subgrupo" como modo de reconocimiento del desempeño.

Las plazas vacantes se ofertan por concurso de traslado, en primer lugar, al personal de la BUC valorando los aspectos establecidos reglamentariamente de antigüedad, formación y experiencia.

Tanto en los Objetivos de la BUC (2003) (Punto 5. Fortalecimiento e integración de la plantilla. Obj.18), como en el Plan de Mejora (PM) de la BUC (Línea 2. Estructura y Organización, Obj. 10 Mejora de las perspectivas profesionales y adecuación de la plantilla) se apuntan unas líneas básicas sobre este aspecto de la promoción.

En cuanto a las promociones realizadas en el último trienio-quinquenio

- Grupo C a Grupo B: 2 plazas
- Grupo D a Grupo C: 1 plaza

Además el último período ha estado caracterizado por los procesos de oposiciones públicas a los grupos B y D (unas 18 plazas en total) Esto ha supuesto una gran estabilidad en la plantilla.

En la actualidad los procesos de promoción pasan por cubrir las vacantes del grupo A y la promoción de D a C.

Valoración

La **BUC no tiene establecida como tal una política de promoción interna** aunque sí unos planes a corto y medio plazo.

Los planes están insertos en la política general de la UC respecto a su personal. La plantilla ve pocas oportunidades de promoción profesional.

Los planes de promoción propuestos atribuyen en exclusiva a este método todos los procesos de selección de personal próximos excepto las vacantes que se generasen en el grupo D. Si puede pensarse que este tipo de procesos favorecen la endogamia e impiden y bloquean el ingreso de gente nueva cualificada que solo tiene oportunidad de entrar en los puestos mas bajos del escalafón, es igualmente cierto que motivan al personal cualificado de dentro de la institución que aspira a mejores puestos.

En cualquier caso si se existen plazas vacantes, éstas deberían ser cubiertas; bien por medio de promoción interna o, en el caso de que ningún aspirante a la promoción la obtenga convocar

un proceso de oposición libre. Mantener estas plazas sin cubrir para procesos posteriores resulta poco práctico.

#### *Mecanismos formales de evaluación del personal de los SB*

No existen mecanismos formales de evaluación del personal de la BUC fuera de los generales para toda la UC. Ni parece estar entre los objetivos de la BUC.

Sí es más habitual la **realización de Encuestas a Usuarios** (Alumnos de 1º, 2º y 3er Ciclo y PDI) para evaluar los servicios ofrecidos por la biblioteca universitaria. Sus resultados son en general altamente positivos para la BUC. Permiten medir la calidad de los servicios y la satisfacción de los usuarios. La última se ha realizado durante el primer semestre del 2003.

#### Valoración

Un sistema de indicadores relevantes de actividad y servicios bibliotecarios bien articulado y utilizado, sería un elemento básico de evaluación por equipos de trabajo. La UC no sistematiza indicadores de gestión públicos

#### **Puntos fuertes**

- Buena ratio personal/usuarios
- Estabilidad en la plantilla tras años de mucha precariedad laboral
- Personal cualificado en todos los centros y con una buena formación en relación con la misión y objetivos de la unidad-servicio-centro.
- Profesionalidad del personal en todos los grupos
- Colaboración muy estrecha y decidida con el S. I.
- Variedad de grupos de titulación que permiten, en general, una distribución por áreas de personal perteneciente a todos los grupos

#### **Puntos débiles**

- Insuficiencia de personal para poder tener horarios más amplios y abrir fines de semana en determinados períodos como exámenes y verano.
- Los cometidos y funciones del puesto de Caminos (Geografía) están fuera de la estructura de la BUC. Es además un puesto de mañana y afecta a otro parámetro de calidad, en materia de personal, que es el servicio de CAM por las tardes que está insuficientemente cubierto
- La necesidad de agilizar los procesos de provisión de plazas vacantes está lastrada por la lentitud en los procesos. Poca capacidad de maniobra en estas cuestiones
- No hay una política de promoción de personal establecida.
- No existen mecanismos formales de evaluación de personal

#### **Propuestas de mejora**

- Impulsar por parte de la BUC la creación de un sistema de indicadores relevantes de actividad y servicios bibliotecarios bien articulado
- Análisis global de la plantilla para proponer a la UC las modificaciones que permitan adaptar su dimensión y estructura a las necesidades actuales

### 3.1.2. Formación

*Analizar y valorar el plan específico de formación del personal de los SB. Si no lo hay valorar las actividades de formación*

Los *Objetivos de la BUC 2003* (Obj.19 Formación permanente) pretenden mejorar de la formación permanente del personal de la BUC:

En el *Borrador de Informe de Autoevaluación* (Punto 2. Plan de formación UC. 3. Formación en la unidad) se señalan otros aspectos que complementan anterior.

En el *Plan de Mejora de la BUC* (Línea 2, Obj. 9) se vuelve a señalar las mismas carencias y se apuntan propuestas en la línea ya subrayada en los objetivos y en el informe de autoevaluación:

Así en la actualidad se está esbozando un Plan de Formación del PAS para **el año 2004** en el que se propone para la BUC un *Plan Integral de Formación Permanente del Personal* que contemple tanto actividades incluidas dentro del Plan de Formación de la UC para el PAS, como actividades propias desarrolladas en el ámbito interno de la BUC. Se pretende que este plan contemple todos los aspectos de la formación desde un punto de vista general y plantee además actividades concretas para 2004.

**Además de la existencia de cursos**, el personal de la BUC asume algunos aspectos de la formación (personal nuevo, becarios, talleres y sesiones para formar en nuevos servicios, etc.)

En cuanto a la **difusión** de la información sobre formación se realiza a través de los canales habituales, fundamentalmente el correo electrónico. Se facilita la asistencia del personal a los cursos.

#### *Política de asistencia de personal a cursos externos*

En general se facilita la asistencia del personal a congresos y jornadas y se computa dentro del horario laboral.

La situación periférica de Cantabria y su lejanía de los centros de actividad, formación, etc., Madrid y Barcelona hace que sea costoso enviar personal a los cursos. El desarrollo de sistemas de formación online permitirá complementar este mecanismo formativo.

#### Valoración

Falta un plan específico de formación del personal de la BUC, aunque se establecen las líneas básicas para la elaboración de uno. Debería concretarse en planes anuales de formación para el personal de la BUC.

El resultado de la encuesta al personal (Anexo 8.1) demuestra que el personal tiene conciencia de la falta de una política de formación permanente e insiste mucho en la necesidad de reactivar estas actividades.

En cuanto a las actividades realizadas se puede señalar lo siguiente:

- Los cursos organizados en este último año para la escala de auxiliares (preservación y conservación de materiales bibliográficos) resultan poco acordes con las tareas fundamentales que éstos realizan que tienen otro cariz (atención al público, conocimiento y manejo básico de las fuentes impresas y electrónicas, etc.)
- Sería deseable que los cursos que se organizaran cuyo contenido tenga un carácter general (ej. Internet invisible o la preservación) no fuesen dirigidos de forma excluyente a un grupo o grupos determinado de personal, léase Ayudantes y responsables o Auxiliares, sino que dentro de la lógica limitación de plazas y en la medida de lo posible se abran a todo el personal de la BUC.

### **Puntos fuertes**

- Del reconocimiento del decaimiento de esta actividad surge la conciencia e interés del personal BUC y de sus órganos de dirección por retomar los cursos y las actividades de formación. Este interés queda plasmado en los objetivos 2003 y se ha comenzado a elaborar un plan de formación de personal 2004 integrado dentro de un más ambicioso Plan Integral de Formación del Personal BUC
- Asunción por parte del personal BUC de algunos aspectos de la formación: Existe un interés genuino y buena disposición de la plantilla para realizar actividades de formación propias.

### **Puntos débiles**

- Inexistencia a día de hoy de un plan de formación a medio plazo
- Los cursos organizados en este último año para la escala de auxiliares (preservación y conservación de materiales bibliográficos) poco acordes a las tareas que realizan parte de ellos que tienen otro cariz.
- Sería deseable que los cursos que se organizaran cuyo contenido tenga un carácter general (ej. Internet invisible o la preservación) no fuesen dirigidos de forma excluyente a un grupo o grupos determinado de personal, léase Ayudantes y responsables o Auxiliares, sino que dentro de la lógica limitación de plazas y en la medida de lo posible se abran a todo el personal de la BU

### **Propuestas de mejora**

- Trabajar decididamente en la elaboración del Plan Integral de Formación Permanente del Personal.
- Flexibilizar el acceso del personal a los cursos de formación ofertados.

### **3.1.3. Implicación, satisfacción y motivación del personal**

#### *Análisis y valoración*

Para conseguir la coordinación entre las bibliotecas de área los responsables de los diferentes centros realizan periódicamente reuniones con el jefe de área. En el Grupo de Dirección, formado por la directora, la administradora y los responsables de cada una de las unidades o áreas, se coordinan los trabajos de las distintas unidades. Los responsables de área y centro son los encargados de comunicar al resto del personal los resultados de estas reuniones.

En el *Borrador de Informe de Autoevaluación*, a pesar de que se evidencia un conocimiento correcto del trabajo de los compañeros, se detectan lagunas en la comunicación interna entre unidades BUC que inciden en el funcionamiento correcto de los procedimientos de la biblioteca: es importante que los mismos problemas tengan la misma respuesta en las diferentes áreas y servicios. Lo contrario afecta negativamente al funcionamiento y a la imagen de la BUC en su conjunto.

La estrategia seguida para conocer el grado de satisfacción del personal ha sido realizar una encuesta cuyos resultados se recogen en el *Borrador del Informe de Autoevaluación* (Anexo 8.3), y éste parece ser un buen mecanismo. Es significativo en este sentido la gran participación del personal.

Los resultados de la encuesta muestran que la participación del personal en cada unidad es fluido, satisfactorio y también están satisfechos con el trabajo desarrollado por sus responsables, cuestión que se destaca mucho en centros como IND y DEC.

El mayor descontento se centra en aspectos referidos a promoción profesional, estabilidad de la plantilla y remuneraciones.

#### **Puntos fuertes**

- Clima laboral muy satisfactorio en aspectos referidos a ambiente de trabajo, comunicación, posibilidad de participación (las ideas se escuchan y se llevan a la práctica e incluyen en la formulación de objetivos)

#### **Puntos débiles**

- Descontento con aspectos referidos a promoción profesional, estabilidad y remuneraciones.
- Necesidad de herramientas de reconocimiento de personal: se destaca la evaluación de resultados, de modo que cada uno pueda medir su propia evolución y percibir su contribución a la marcha y evolución del servicio. Posibilidad de que el *reconocimiento negativo* (con quienes no responden al trabajo de la unidad o no desean estar en ella) sea menos difícil

#### **Propuestas de mejora**

- Continuar estableciendo cauces que faciliten la comunicación entre las diferentes áreas de la BUC que incidan en la mejora de la visión global y conocimiento del servicio por parte de todo el personal.
- En la medida de sus posibilidades la BUC debe favorecer la atención a las expectativas de promoción profesional, estabilidad y mejora de las remuneraciones de su personal.
- Mejorar la visión global y el conocimiento de toda la organización

### **3.2. INSTALACIONES**

#### **3.2.1. Adecuación del espacio. Funcionalidad de las instalaciones**

*Analizar y valorar la adecuación del espacio físico a las diferentes tareas asociadas a los diversos lugares de trabajo y consulta. Valorar la funcionalidad de las instalaciones, tanto de los puntos de trabajo del personal como de los puntos de consulta de los usuarios.*

a) Los servicios de acceso al público

Los servicios al público que ofrece la BUC son:

- Salas de lectura. Su distribución varía en cada centro.
- Gabinetes de investigación, puestos destinados a quienes durante un plazo de tiempo continuado y muchas horas necesitan utilizar abundante bibliografía de la biblioteca.
- Salas de formación, de uso abierto a toda la comunidad universitaria
- Salas de trabajo en grupo
- Este mismo curso 2003-2004 se ha puesto en marcha un nuevo servicio de puestos de trabajo con equipamiento informático.
- Equipos audiovisuales, puestos de consulta electrónica y servicios de reprografía.

La mayor dotación, ampliación y mejora de estos servicios cara al futuro está muy mediatizada en la BUC por graves problemas de infraestructura en los centros, siendo en algunos de ellos muy graves. En los objetivos 2003 de la BUC y en el Plan de Mejora se evidencian estas carencias y es también una de las líneas contempladas en el Borrador del Plan Estratégico 2004-2008.

*Valoración del espacio y la funcionalidad de las instalaciones por centros.*

El espacio es, sin duda, uno de los mayores problemas con los que se enfrenta la BUC en la actualidad. Un recorrido por sus instalaciones evidencia que con diferente gravedad y proporción entre unos y otros centros se detecta:

Falta de espacio para crecimiento/relegación de fondos impresos que es un problema muy grave en CIE, CAM, MAR y MED

Falta de espacio para puestos de consulta suficientes. La tabla 2 desglosa por centros la relación puntos de lectura/usuario. Cualquier ratio por encima de 10 usuarios/puesto es clamorosamente deficiente y centros como CAM, IND y MIN rebasan esta ratio, alguno de ellos como IND de forma muy amplia. Debería ser objetivo de la UC llegar a una dotación de 5 puestos de consulta por estudiante de ellos un 20% informatizados como puestos de aprendizaje con estación de trabajo y medios integrados.

Falta de espacio para introducción de servicios electrónicos a los usuarios

Los centros globalmente peores son CAM, CIE y MAR. Todos los demás tienen deficiencias pero no tan generalizadas (tienen algunas ventajas o virtudes, al menos son nuevos...)

Los dos problemas que se deberían abordar en materia de construcciones serían: 1. Mejorar, equipar y ampliar donde y hasta donde se pueda las instalaciones existentes y 2. Creación de un depósito central para documentación relegada anejo a los servicios centrales de la biblioteca

#### *Espacios para fondos*

La BUC dispone de 9.096 m. lineales de estantería de libre acceso y 965 m. lineales para depósito. Se han mencionado ya las graves dificultades de espacio en algunos centros, particularmente en CIE, la insuficiencia de espacio es un problema que se aborda en los objetivos de la BUC 2003 donde se propone habilitar un pequeño depósito secundario en INT para resolver los problemas más acuciantes y como medida de urgencia a corto/medio plazo.

Por otro lado la necesidad de un depósito central para relego de obras de uso poco frecuente se evidencia en el PM como una *propuesta de importancia estratégica para poder dimensionar la biblioteca en el medio-largo plazo y para poder avanzar en la configuración de la BUC como centro de recursos.*

No se puede abordar una política de expurgo sin un espacio para poder relegar los fondos debidamente acondicionado y organizado.

#### **b) Las condiciones ambientales generales en la buc**

Al valorar las condiciones de infraestructura por centros hay que hacer referencia a algunos aspectos ambientales. Del informe de evaluación de servicios de la biblioteca se desprenden algunos datos de la percepción de los usuarios sobre estos aspectos.

Las condiciones de trabajo son consideradas en general satisfactorias por los usuarios de la Biblioteca, tanto en lo que respecta a la comodidad como a las referidas a climatización, ruido o iluminación. Pero hay serias excepciones:

Existe un problema muy severo de climatización en DEC. Otros centros como CAM, IND y PAR también lo sufren pero en menor medida

Problemas de construcción en el INT (goteras)

Como apreciación general se considera que la limpieza es correcta, a duras penas. Se señala falta de personal y se identifican zonas concretas o franjas horarias poco o nada cubiertas por el servicio de limpieza. Algunos centros como INT tienen deberían de efectuar una desratización eficaz.

### 3.2.2. Los recursos tecnológicos

¿Son adecuados los recursos tecnológicos del sistema de información?

- Infraestructura de comunicaciones
- Sistemas informáticos centrales
- Equipos informáticos: ordenadores, terminales y otra periferia clasificada funcionalmente en:
  - Equipos internos de trabajo del personal
  - Equipos públicos para catálogos e internet
  - Equipos públicos para información electrónica
  - Estaciones de trabajo públicas, puestos de estudio informatizados
  - Equipos para salas de formación
  - Otros equipos

Se carece de instalaciones para audición de registros sonoros y las de visionado de video son escasas.

Para la gestión de los fondos la BUC viene funcionando desde 1988 con el Programa de gestión SABINI. Es un programa con tecnología, por tanto de los años 80. Su última versión completa es de 1993. Posteriormente solo ha habido añadidos o correcciones, ninguna actualización global.

Estamos ante un sistema cerrado, aislado, que no se puede conectar con otras aplicaciones intranet/internet, ni en la propia biblioteca ni en el conjunto universitario, lo que sería muy interesante de cara al Aula virtual y demás servicios docentes.

Es así que en el Plan de Mejora propuesto por la BUC, se plantea como un objetivo de alta prioridad y considerado como de importancia estratégica el cambio del actual sistema de gestión (Sabini) por otro más actual y flexible.

No integra correctamente todos los procesos, no ofrece informes estadísticos sobre los distintos servicios, no permite la obtención de catálogos específicos u otros subproductos, no permite ofrecer servicios completos al usuario.

Ha sido objetivo en los dos últimos años el estudio y seguimiento de los sistemas de gestión de bibliotecas actuales, de modo que se tiene información reciente sobre el mercado y prestaciones de los sistemas actuales. Existen en el mercado grandes productos de alta calidad.

El resto del equipamiento, en diversos grados, es considerablemente más moderno, actualizado y adecuado.

¿Cómo se detectan las necesidades de nuevas tecnologías?

Se detectan, primero, a partir de la evolución del mercado de la edición electrónica (contenidos), en la perspectiva de que la Biblioteca estratégicamente tiene que ser un lugar público privilegiado de *distribución* y *acceso* a información científica digital.

En segundo lugar se procura expandir activamente las capacidades tecnológicas del servicio bibliotecario mediante nuevas funciones/servicios: salas de formación, Paraninfo, estaciones de trabajo para estudio, etc.

Adicionalmente se tienen en cuenta cuestiones de sentido común: obsolescencia del equipamiento existente, número de usuarios potenciales, demanda efectiva de uso, observaciones y sugerencias de los usuarios, propuestas e iniciativas del Serv. Informática, aprovechamiento de oportunidades y ocasiones, etc.

*Inversión en TICs.* En el último quinquenio (v. Tabla 3.4.2.1. Inversiones BUC. Capítulo Ingresos) las inversiones han pasado de 9.015 € en 1998 a 24.040 € en 2002. En estas partidas presupuestarias no está contemplada la inversión externa procedente de mecenazgo.

Sin el patrocinio BSCH-FMB, no se explicaría mucha de la inversión en TICs y contenidos electrónicos (Paraninfo, biblioteca intranet, suscripciones de bases de datos...) a finales de los 90 y primeros 2000.

Mantener la adecuación y suficiencia de los recursos TIC exige un continuo esfuerzo inversor, simplemente para mantener al día los medios disponibles y los niveles de calidad. Para avanzar, mejorar o renovar un servicio bibliotecario la inversión ha de ser cualitativa y considerablemente superior.

Los medios tecnológicos son una preocupación central de la biblioteca y como resultado se mantienen en el límite en cuanto a su adecuación y suficiencia: son suficientes y adecuados si se siguen actualizando puntualmente, para una función bibliotecaria tradicional. Si el objetivo es que las bibliotecas se transformen en CRAI<sup>1</sup> (Centros de Recursos de Aprendizaje e Investigación) son insuficientes e inadecuados.

*Valorar de manera especial las BD existentes así como su mecanismo y disponibilidad de acceso*

Las BBDD y en general los recursos de información electrónica corresponden a una amplia y muy diversa clasificación, no sólo por su temática y contenido, sino por su soporte, canal, acceso, software, medios o formas de utilización.

Esta variedad dificulta la transparencia para el usuario final, que se pretende optimizar mediante el portal web de la Biblioteca, unificando la descripción y acceso a los recursos que pueden ser tantos y tan diversos que todo puede ser complicado. Quizá se debería trabajar más por una cierta uniformidad de las plataformas software: que fueran menos variadas, más comunes a varias publicaciones.

La financiación, los recursos electrónicos de información que la BUC sirve en general están contratados bajo licencia con tarifa plana, por suscripción, de modo que el coste pasa desapercibido al utilizador. Hay sin embargo algunos recursos de pago por uso, para búsquedas de información con mediación de bibliotecarios.

Procedimiento de selección.

Generalmente, las BBDD y otros recursos de información entrañan costes importantes y sirven para atender necesidades multidisciplinares, y siempre para muchos usuarios. Suelen ser recursos estratégicos, por ser secundarios (vías de acceso a la información primaria) o por el volumen de información que incorporan. Por eso se seleccionan, una vez al año, mediante un proceso centralizado por parte de la BUC, en el que participan activamente las diferentes Divisiones de la Biblioteca, y en el que se cuenta con las propuestas, sugerencias y necesidades de los usuarios y Departamentos de la UC.

La Biblioteca sufraga estos recursos de partidas generales para información electrónica o bibliografía de referencia, y no de las que utiliza para las necesidades de bibliografía especializada del personal docente e investigador (que desagrega por departamentos).

Valoración del proceso de selección

---

<sup>1</sup> CRAI: biblioteca universitaria evolucionada que facilita entornos integrados y automatizados de aprendizaje y formación, espacios e infraestructura para el trabajo personal por el estudiante, asistidos y tutelados profesionalmente de manera solvente, estable, eficaz y regular. Modelo *Learning centers* anglosajones, imitados en la experiencia Paraninfo, que reúnen en un ambiente único medios electrónicos, documentales y personales encaminados a agilizar la adquisición activa de conocimiento (en consonancia con el EEES) Esta **reconversión es necesaria** en el nuevo escenario tecnológico y educativo para las Universidades, que pueden aprovechar la infraestructura bibliotecaria existente, renovándola, para desarrollar nuevos y mejores servicios a sus alumnos y profesores. Una **estrategia en esta materia falta en la UC, y se echa de menos**, como no hay una política integrada, transversal y concurrente con la BUC de servicios informáticos a los estudiantes, o de infraestructura de acceso y soporte al alumno usuario del Aula Virtual. La UC no es consciente del potencial que encierra la reconversión de la BUC.

Mejorable en su mecánica, detalles y ejecución, en términos generales es adecuado y eficaz. Permite participación, mediación, reflexión, negociación, cohesión y previsión, sin demasiados burocratismos formales.

Sin embargo, dada la aceleración de las novedades, en la edición electrónica, sobre todo, cerrar la selección en julio para el año siguiente pronto va a resultar demasiado rígido y anticipado.

En el proceso de selección empieza a tener importancia la adquisición interuniversitaria, en los marcos del G-9 (*Elsevier Science Direct* y otras iniciativas que no han cuajado), de Rebiun, o del conjunto del sistema público CYT español (*World of Knowledge*). Se trata del fenómeno de concentración de la demanda, paralelo al de la oferta.

El acceso y consulta de BBDD vía "Biblioteca intranet" es un servicio importante y necesario, que supuso un gran avance en su día frente a las varias redes locales de cdrom. Sin embargo, en comparación con los servicios online plenamente basados en interfaces y protocolos web, no está funcionando de forma plenamente satisfactoria: por el propio entorno de consulta y por las dificultades de gestionar las incidencias operativas de las muy diferentes publicaciones electrónicas alojadas y distribuidas.

Esto ha llevado a proponer para 2004 un cierto trasvase de BBDD a la modalidad online: CSIC, Compendex, GBIP, etc. Queda por resolver en este terreno el problema que representa la gran BD jurídica española Aranzadi, que probablemente continúe aún en intranet y es un recurso importantísimo para toda la UC.

#### Valoración global de las bbdd

Con algunas salvedades o ausencias, la dotación de BBDD es en conjunto muy razonable en comparación a las universidades de nuestro entorno y tamaño. La financiación externa (FMB-BSCH) viene siendo crucial e imprescindible para asegurar un plus de cobertura que de otra forma no tendríamos.

En el escenario emergente de la comunicación científica, otro rol de la BU, además del de *centro de acceso*, es el de operador de distribución de info electrónica para el campus, que la BUC ya viene asumiendo pero tendrá que ampliar. La finalidad, "integración de información centrada en el usuario", es decir, redistribución de información con valor añadido "personalizado" para la comunidad universitaria que deberá resolver la biblioteca y que supone un reto profesional.

En lo tocante a la explotación efectiva de las BBDD las Divisiones de la BUC facilitan asistencia y formación para su manejo por el usuario final en o fuera de las instalaciones de la BUC. (Al mismo tiempo también facilitan servicios de búsqueda de información por encargo. Sin embargo, el desarrollo de la formación no está bien resuelto, resulta insuficiente.

En materia de información electrónica falta empezar a desarrollar colecciones de libros electrónicos y documentos comprados en formato pdf (ya hay un archivo de normas técnicas en versión pdf).

#### **Puntos fuertes**

- Esfuerzo de la BUC por ofrecer cada vez más y mejores servicios a sus usuarios en la línea del entorno tecnológico, social y educativo que se vislumbra.
- Considerable aumento de la inversión en TICs. Capacidad para encontrar financiación externa.
- Los contenidos electrónicos están muy bien valorados. La dotación de BBDD comparada con universidades de nuestro entorno y tamaño es muy razonable.
- Procedimiento de selección de BBDD adecuado y eficaz que permite la participación activa de todas las divisiones de la biblioteca y usuarios finales

- Participación de la BUC en proyectos de adquisición interuniversitaria y compra consorciada con otras universidades

#### **Puntos débiles**

- Falta de espacio para crecimiento / relegación de fondos en especial en CIE, CAM, MAR y MED
- Falta de espacio para puestos de consulta suficientes especialmente en IND, CAM y MIN
- Falta de espacio para introducir servicios electrónicos
- Problemas muy graves de climatización en DEC y de construcción en INT.
- Falta de un depósito central para relogo de obras de uso poco frecuente. Esta actuación es muy necesaria para poder dimensionar la biblioteca en el medio – largo plazo y para poder avanzar en la configuración de la BUC como centro de recursos.
- SABINI, un lastre para la BUC. Se considera como de importancia estratégica la migración a un sistema más actual y flexible.

#### **Propuestas de mejora**

- El parque tecnológico (con la excepción del SIGB Sabini) es moderno, actualizado y adecuado. Los centros están, en general, bien equipados con las excepciones mencionadas tantas veces de CIE, MAR y CAM, que no tienen posibilidad alguna de crecer. Pero si se pretende que las bibliotecas evolucionen en la línea bibliotecas evolucionen en la línea de los CRAI hay que seguir dotando e invirtiendo. Se propone, en definitiva, reforzar la política seguida hasta ahora en este aspecto.

### **3.3.- FONDOS BIBLIOGRÁFICOS**

En este apartado se analiza, en primer lugar, el proceso de adquisición de los fondos bibliográficos; posteriormente se elaboran unas estadísticas sobre el volumen de dichos fondos, y el esfuerzo inversor en la adquisición de los mismos, determinando índices por usuario y comparando los resultados con los de otras universidades. Posteriormente se analiza el uso de los fondos documentales, y la percepción del usuario sobre el proceso de adquisición y utilización de dichos fondos. Por último, y a modo de conclusión, se concretan los puntos fuertes y débiles que se han detectado, así como las acciones de mejora a emprender.

#### **3.3.1.- Adquisición de Fondos Bibliográficos**

Los fondos bibliográficos de la Universidad de Cantabria están constituidos por libros (monografías) y publicaciones periódicas (revistas), así como documentos en soporte informático (salvo software y sistemas de enseñanza asistida por ordenador). A continuación se detallan los procedimientos de compra de cada uno de estos documentos, según tengan carácter de bibliografía básica y de referencia o de bibliografía especializada, así como la distribución del presupuesto entre las distintas unidades de gasto.

##### **3.3.1.1.- Selección directa por parte de la Biblioteca**

Se analiza, en primer lugar, el procedimiento de adquisición de la bibliografía básica y de referencia, haciendo posteriormente un análisis específico del sistema de adquisición de publicaciones electrónicas.

##### **a) Bibliografía básica y de referencia**

La Biblioteca dispone de un fondo propio para hacer frente a la adquisición de la bibliografía básica (para alumnos) y de la bibliografía de referencia (de interés general y de consulta), tanto la de carácter unitario, como la periódica, y tanto la que se encuentra en soporte papel como en soporte informático. Hasta el pasado año 2002 se asignaba, para estos conceptos, una cantidad equivalente al 30% del presupuesto total de la Universidad dedicado a la adquisición

de patrimonio bibliográfico (concepto 628). Actualmente, esta cantidad se ha elevado al 50% del total, para hacer frente a la compra centralizada de paquetes informáticos.

La iniciativa de compra de fondos bibliográficos concretos con cargo al presupuesto directo de la Biblioteca, puede partir de los propios servicios de la Biblioteca (a través de sus Divisiones, que recaban información a los Centros y Departamentos), o previa solicitud de cualquier usuario (profesor o alumno) que presente la correspondiente "desiderata". Estas Divisiones reciben una parte del presupuesto anteriormente indicado, en función del número de alumnos del Centro correspondiente y del número de asignaturas que se imparten, así como del coste medio de las publicaciones normalmente utilizadas por el Centro en cuestión.

#### b) Suscripciones electrónicas

La creciente importancia de las publicaciones en formato electrónico y el peso, también creciente, de su coste respecto del total de las publicaciones, ha hecho necesario dedicar unas cantidades mayores para su adquisición. Por otra parte, el hecho de quedar éstas configuradas en muchas ocasiones como "paquetes" de publicaciones existentes a las que se unen otras nuevas, cada vez de mayor interés para mayor número de Departamentos, hace conveniente centralizar dicha adquisición. Por ello se ha producido en la Biblioteca de la Universidad de Cantabria el cambio en la distribución de los presupuestos, a que antes se hacía referencia.

En lo que respecta a la política de adquisición de suscripciones electrónicas cabe distinguir:

En ocasiones la editorial de una revista oferta, con carácter adicional, el formato electrónico, con un incremento de coste reducido. En ese caso, se le comunica al Departamento, por si considera oportuna la adquisición, corriendo la cuenta de bibliografía de éste con la correspondiente suscripción.

En otras ocasiones, la editora de una o varias revistas a las que la Universidad de Cantabria está suscrita, oferta un paquete electrónico con éstas y otras publicaciones adicionales, para las que no existe suscripción por parte de la Universidad, pero que resultan ser de interés, incluso se ha podido solicitar su suscripción. En este caso suele adquirirse de modo centralizado, liberando al Departamento correspondiente. (De ahí la corrección en la fórmula de distribución de fondos a la que posteriormente se hará referencia).

Por último existen ofertas de paquetes informáticos correspondientes a revistas a las que la Biblioteca nunca se ha suscrito dado su elevado coste. En su formato electrónico hay siempre la posibilidad de compartir el uso y el pago entre varias universidades, lo que de hecho constituye una oportunidad única, si bien tiene el inconveniente de comprometer la capacidad de decisión individual durante muchos años. En otros casos, dado su elevado coste, se hace preciso recurrir al mecenazgo de empresas e instituciones.

#### **3.3.1.2.- Selección a través de los Departamentos**

En primer lugar se pasa revista a la fórmula de distribución del presupuesto por Departamentos. Posteriormente se describe la gestión de estas cantidades por parte de los distintos Departamentos.

##### a) Presupuesto asignado a los Departamentos

El resto del presupuesto (actualmente, el 50% de la cantidad asignada anualmente al concepto 628), es distribuido entre los distintos Departamentos de la Universidad. Para esta distribución se utiliza en la actualidad la siguiente expresión, con la que se pretende tener en cuenta tanto aspectos de demanda, como de oferta:

$$20 (D / \sum D) + 30 (I / \sum I) + 10 (M / \sum M) + 15 (P / \sum P) + 25 (K / \sum K)$$

La demanda viene expresada por los dos primeros sumandos. El primero, que representa el 20% de la cantidad total asignada a cada Departamento, es función de la cantidad percibida por dicho Departamento (en términos relativos) en concepto de "actividad docente".

Análogamente, el segundo está vinculado a la cantidad percibida por "actividad investigadora" y recibe un peso del 30%.

El 50% restante está vinculado a la oferta, es decir, a los costes relativos de las publicaciones que utilizan normalmente cada uno de los Departamentos de la Universidad. De ese 50%, un 10% corresponde a los costes de las monografías; un 15% guarda relación con el coste de las publicaciones periódicas y el 25% restante, que se incorpora por vez primera en el presente ejercicio, pretende tener en cuenta el grado de dependencia que cada Departamento conserva aún con la adquisición en formato papel. Es decir, K representa, para cada Departamento, el porcentaje (en precio) que suponen las publicaciones periódicas tradicionales (en papel) sobre el coste total de las publicaciones periódicas.

#### b) Gestión de las cantidades asignadas a los Departamentos

Estas cantidades son distribuidas, dentro de cada Departamento, entre las distintas áreas de conocimiento o grupos de investigación, en forma de "cuentas". Cada "cuenta" podrá ser gestionada por un máximo de hasta tres profesores, que serán titulares de la misma, y podrán solicitar la adquisición de fondos bibliográficos (libros o revistas), con cargo a las cantidades disponibles. Esta distribución entre las distintas cuentas deberá ser notificada por los Departamentos a los responsables de la Biblioteca, para su conocimiento. Con las cantidades asignadas a las distintas "cuentas" podrá adquirirse bibliografía especializada, tanto monografías como publicaciones periódicas. No obstante, en lo que a las revistas se refiere, la petición deberá canalizarse a través del Departamento, el cual en el mes de junio hará una propuesta sobre las altas o bajas, que, en su caso, habrán de ser efectivas al inicio del próximo año. Se establecen ciertas condiciones por parte de la Biblioteca: una continuidad de, al menos, cinco años; una calidad mínima en cuanto a contenidos o impacto; evitar duplicaciones y no exceder su cuantía del 85% del presupuesto asignado por la Biblioteca al Departamento.

Al inicio del ejercicio presupuestario se detraen de cada cuenta las cantidades correspondientes para hacer frente al pago de las publicaciones periódicas cuya adquisición haya sido aprobada.

La cantidad restante queda a libre disposición de los titulares de cada una de las cuentas, que elevarán las solicitudes de adquisición de publicaciones a la División correspondiente.

#### **3.3.1.3.- Adquisición personalizada**

Por último, existe la posibilidad de que cualquier profesor, sea o no titular de una cuenta, pueda adquirir una determinada publicación, con cargo a fondos de actividades docentes o de investigación, o con cargo a presupuestos de convenios o proyectos de investigación. La Biblioteca gestiona el pedido y contribuye con un 25% del coste de adquisición, pasando a formar parte de los fondos bibliográficos de la Universidad.

#### **3.3.2.- Datos estadísticos**

A continuación se analizan diversos datos estadísticos relativos a los fondos bibliográficos: número de adquisiciones por tipo de publicaciones; inversión realizada en fondos documentales y uso de los fondos bibliográficos; todo ello en valores absolutos y en relación con el número de usuarios. Por último se comparan estos datos con los índices de otras universidades, a partir de lo reflejado en la publicación REBIUN (Red de Bibliotecas de Universidades).

##### **3.3.2.1.- Documentos que componen los fondos bibliográficos**

###### A) Colección completa

Los fondos documentales de la Biblioteca de la Universidad de Cantabria son, en la actualidad, los que se indican a continuación:

<b>Tabla 3.3.1</b>				
<b>Ejemplares /colecciones existentes en el año 2002</b>				
Monografías	Revistas	Revistas vivas	Bases de Datos	Total (ejemp./colecs.)
264.173	7.579	1.695	85 (*)	271.837

(\*) Cifra aproximada de bases de datos compradas. Sin embargo se accede efectivamente a unas 950, ya que en la mayor parte de los casos se contrata el acceso y no se computan a efectos documentales.

La siguiente tabla muestra la evolución de la colección completa en los últimos cinco años:

<b>Tabla 3.3.2</b>				
<b>Evolución de los fondos en los últimos 5 años</b>				
1998	1999	2000	2001	2002
228.585	236.506	248.425	259.082	271.837

B) Monografías

A continuación se muestra el incremento de las monografías en el último año y el valor relativo, por alumno y por usuario, de dicho incremento.

<b>Tabla 3.3.3</b>				
<b>Monografías adquiridas en el año 2002</b>				
Nº monografías	Nº alumnos	Nº usuarios	Incremento alumno por	Incremento por usuario
12.755	13.624	14.723	0,93	0,87

Este valor puede compararse con el de otras universidades:

<b>Tabla 3.3.4</b>		
<b>Incremento de monografías por usuario (2002)</b>		
Universidad	Índice	Nº de orden
Carlos III	1,3	17
REBIUN	1,3	18
Gerona	1,1	23
Islas Baleares	1,0	24
Huelva	0,9	29
Cantabria	0,87	37
Rey Juan Carlos	0,6	47
Almería	0,6	48

C) Revistas

A continuación, se determina el índice de las revistas "vivas" por profesor y por investigador, resultando:

Tabla 3.3.5				
Revistas vivas por profesor y por investigador (año 2002)				
Nº Revistas vivas	Profesores	Investigadores (*)	Revistas/Prof. (**)	Revistas/Invest. (**)
1.695	1.099	1.650	1,54	1,03

(\*) Como investigadores se contabilizan los profesores con dedicación a tiempo completo, más los alumnos de tercer ciclo.

(\*\*) El nº de revistas vivas **no incluye aquellos títulos no suscritos en papel pero accesibles a través de paquetes electrónicos** editoriales. Esto añadiría aprox. unos 1.500 títulos accesibles. Esta observación es importante ya que la política de los últimos dos años ha sido la de invertir en este tipo de productos más que en la suscripción de títulos nuevos individuales como forma de crecimiento de la "colección" de revistas.

Estos resultados pueden compararse con otras universidades, según información de la publicación REBIUN.

Tabla 3.3.6		
Revistas vivas por investigador		
Universidad	Índice	Nº de orden
Gerona	4,4	6
Almería	4,1	9
REBIUN	2,1	21
Huelva	2,1	24
Islas Baleares	1,6	39
Carlos III	1,3	49
Cantabria	1,03	53
Rey Juan Carlos	1,0	55

### 3.3.2.2.- Fondos bibliográficos por Divisiones (Centros)

Se analizan a continuación los fondos correspondientes a las ocho Divisiones de la Biblioteca existentes en los distintos edificios en los que se imparte docencia: Derecho/Económicas, Interfacultativo (Letras y Educación), Medicina, Ciencias, Caminos, Industriales, Minas y Marina Civil, así como la División existente en el Paraninfo de la Universidad. Se ofrecen estos datos tanto en valor absoluto como en relación con el número de usuarios.

Tabla 3.3.7			
Fondos Bibliográficos por Divisiones (Centros)			
División	Nº monografías	Nº colecciones (revistas)	Revistas vivas
Derecho/Económicas	78.304	1.630	517
Interfacultativo	93.599	2.544	461
Medicina	19.707	869	133
Ciencias	21.065	850	126
Caminos	24.908	885	245
Industriales	18.023	525	102
Minas	3.808	94	39
Marina Civil	4.503	177	59
Paraninfo	256	5	13
Total	264.173	7.579	1.695

<b>Tabla 3.3.8</b>		
<b>Fondos por División y usuario (monografías)</b>		
División	monografías/alumno	monografías/usuario
Derecho/Económicas	17,1	16,2
Interfacultativo	45,0	41,5
Medicina	23,0	18,7
Ciencias	31,5	26,9
Caminos	15,1	13,8
Industriales	6,1	5,8
Minas	10,7	9,9
Marina Civil	9,6	8,9
Paraninfo	-	-
Media	19,4	17,9

Se observan grandes variaciones en este índice entre los distintas Divisiones, estando mucho mejor dotadas Letras, Ciencias y Medicina y bastante peor, las Ingenierías.

<b>Tabla 3.3.9</b>		
<b>Fondos por División y usuario (revistas vivas)</b>		
División	Revistas vivas/profesor	Revistas vivas/usuario
Derecho/Económicas	2,8	0,11
Interfacultativo	3,2	0,20
Medicina	0,6	0,13
Ciencias	0,9	0,16
Caminos	1,8	0,14
Industriales	0,5	0,03
Minas	1,3	0,10
Marina Civil	1,3	0,12
Paraninfo	-	-
Media	1,54	0,12

Al igual que en la tabla anterior pueden verse diferencias sustanciales entre las distintas Divisiones, de hasta una relación 1:6. Las mejores dotadas en este caso vuelven a ser las de Letras y Ciencias Sociales; Ciencias e Ingeniería se hallan en una situación similar. No obstante, la dotación de títulos en formato electrónico, no computados en el ítem “revistas vivas” es voluminosa y afecta principalmente a las áreas científico-técnicas

### 3.3.2.3.- Distribución del gasto por tipo de documento

Se analiza, en primer lugar, la evolución del gasto en los últimos 5 años, tanto en lo que respecta a la inversión en monografías como en publicaciones periódicas. Estos valores se comparan con las inversiones realizadas por la Universidad de Cantabria y con sus presupuestos totales en estos últimos 5 años. Se determinan también los valores relativos (por usuario) y se establecen comparaciones con otras universidades españolas.

<b>Tabla 3.3.10</b>					
<b>Evolución del gasto en adquisición de Fondos Bibliográficos (€)</b>					
Años	1998	1999	2000	2001	2002
Monografías	200.808	302.850	306.781	399.380	345.257
Revistas	501.341	637.532	737.415	771.400	837.656
Bases de Datos (*)	-	(154.537)	(227.077)	(236.757)	(246.222)
Total adquisición documentos	702.149	940.382	1.044.196	1.170.780	1.182.913

(\*) Su coste no debe ser contabilizado aparte en la suma total, ya que está incluido dentro del coste de las monografías o de las revistas.

La inversión en fondos bibliográficos supone un porcentaje importante y creciente sobre la inversión total y los presupuestos de la Universidad de Cantabria como se observa en la tabla adjunta.

<b>Tabla 3.3.11</b>					
<b>Evolución de la inversión en Fondos Bibliográficos respecto de las inversiones totales y del presupuesto de la Universidad de Cantabria.</b>					
Años	1998	1999	2000	2001	2002
Total inversión en Fondos Bibliográficos	702.149	940.382	1.044.196	1.170.780	1.182.913
%Fondos Bibliográficos/Inversión U.C.	4,72%	4,88%	4,82%	7,51%	7,30%
%Fondos Bibliográficos/Presupuestos U.C.	1,22%	1,50%	1,51%	1,74%	1,71%

A continuación se analiza el gasto, por usuario, de cada uno de estos tipos de fondos bibliográficos, comparándose estos valores con los de otras universidades españolas.

<b>Tabla 3.3.12</b>					
<b>Evolución del gasto total de Fondos Bibliográficos, por usuario</b>					
Años	1998	1999	2000	2001	2002
Estudiantes	15.052	14.902	14.389	14.351	13.624
Profesores	987	997	1.038	1.093	1.099
Total usuarios	16.039	15.899	15.427	15.444	14.723
Coste €/usuario(*)	43,78	59,15	67,69	75,81	80,34

(\*) No se computa aquí la financiación adicional vía mecenazgo, a diferencia de la tabla 4. Se observa como el coste por usuario ha crecido notablemente en los últimos cinco años, duplicándose casi, aún cuando esté expresado en unidades monetarias corrientes.

<b>Tabla 3.3.13</b>		
<b>Comparación con otras universidades y media REBIUN (2002)</b>		
Universidad	€/usuario	Nº de orden
Islas Baleares	110	4
Rey Juan Carlos	101	6
Cantabria	80	14
Carlos III	66	21
REBIUN	66	22
Huelva	65	25
Gerona	62	26
Almería	33	50

De este análisis se observa que el indicador "gasto por usuario" en la Universidad de Cantabria está por encima de la media, obteniéndose el puesto nº 14 de entre 65.

### 3.3.2.4.- Análisis del gasto según tipos de documento

#### A) Monografías

De las tablas 3.3.3 y 3.3.10 se obtienen los siguientes valores:

<b>Tabla 3.3.14</b>						
<b>Coste de las monografías por usuario. (año 2002)</b>						
Nº monografías	Coste €	Nº alumnos	Nº usuarios	Coste/alumno	Coste usuario	Precio medio monografía
12.755	345.257	13.624	14.723	25,34	23,45	27,07

Asimismo, de la Tabla 3.3.10, se obtiene:

<b>Tabla 3.3.15</b>					
<b>Evolución del gasto en monografías respecto del total</b>					
Año	1998	1999	2000	2001	2002
% gasto	28,6	32,2	29,4	34,1	29,2

El porcentaje que ha supuesto en el año 2002 puede compararse con otras universidades y la media REBIUN, quedando de la forma siguiente:

<b>Tabla 3.3.16</b>		
<b>Gasto en monografías sobre el total (año 2002)</b>		
Universidad	% Gasto	Nº de orden
Gerona	61	6
Rey Juan Carlos	42	23
Carlos III	41	24
REBIUN	39	32
Huelva	34	39
Almería	30	43
Cantabria	29	44
Islas Baleares	22	56

Se observa como la Universidad de Cantabria está bastante por debajo de la media en este concepto, lo que es un índice del importante peso de la adquisición de publicaciones periódicas sobre el total.

#### B) Revistas

De las tablas 3.3.10 y 3.3.12 puede obtenerse la evolución del gasto en revistas en los últimos cinco años en relación con el número de profesores e investigadores.

<b>Tabla 3.3.17</b>					
<b>Evolución del gasto en revistas por profesor y por investigador</b>					
Año	1998	1999	2000	2001	2002
Gasto por profesor (€)	508	639	710	706	762
Gasto por investigador (€)	304	386	447	468	508

El resultado del año 2002 (Coste de revistas vivas por investigador) puede compararse con los datos de otras universidades (publicación REBIUN).

<b>Tabla 3.3.18</b>		
<b>Comparación gasto en revistas vivas por investigador (año 2002)</b>		
Universidad	Índice (€/investigador)	Nº de orden
Islas Baleares	945	2
Cantabria	508	12
Huelva	436	14
Carlos III	368	21
Rey Juan Carlos	332	27
REBIUN	316	30
Almería	269	35
Gerona	173	45

De lo que se desprende que el esfuerzo en adquisición de revistas sitúa a la Biblioteca de la Universidad de Cantabria en una posición aceptable, aún cuando no era tan favorable el indicador del número de ellas.

#### C) Bases de Datos

**De las tablas 3.3.10 y 3.3.12 se obtiene la evolución del gasto en Bases de Datos en los últimos cuatro años en los que se dispone de valores numéricos:**

<b>Tabla 3.3.19</b>					
<b>Evolución del gasto en revistas por profesor y por investigador</b>					
Año	1998	1999	2000	2001	2002
Gasto por profesor (€)	508	639	710	706	762
Gasto por investigador (€)	304	386	447	468	508

Tiene también interés analizar la proporción que sobre el coste total de los fondos bibliográficos tienen las publicaciones electrónicas. Así, de la tabla 3.3.10, se obtiene:

<b>Tabla 3.3.20</b>					
<b>Peso del gasto en recursos electrónicos sobre el total</b>					
Año	1998	1999	2000	2001	2002
% coste sobre el total	-	16,4%	21,7%	20,2%	20,1%

Si se compara este último resultado con los valores de otras universidades españolas, se puede establecer la siguiente tabla:

<b>Tabla 3.3.21</b>		
<b>Comparación gastos en recursos electrónicos sobre el total</b>		
Universidad	% gasto sobre el total	Nº de orden
Almería	36	6
Rey Juan Carlos	33	7
Islas Baleares	23	16
Cantabria	20,1	24
REBIUN	19	25
Gerona	17	31
Carlos III	15	35
Huelva	11	46

Se observa que es también aceptable el esfuerzo inversor realizado en recursos electrónicos, sobre el total de la inversión en fondos bibliográficos.

### 3.3.3.- Uso de los Fondos Bibliográficos

A continuación se presenta la tabla 3.3.22 que refleja la utilización de los fondos bibliográficos por parte de los usuarios, tanto en lo que respecta a préstamos de documentos (por profesores, alumnos y en total), como en lo que se refiere a consultas de las bases de datos.

<b>Tabla 3.3.22</b>						
<b>Uso de los Fondos Bibliográficos (valores absolutos)</b>						
Año		1998	1999	2000	2001	2002
Préstamos profesores	a	23.055	25.546	28.172	31.010	31.220
Préstamos alumnos	a	117.522	120.416	109.832	96.985	90.352
Préstamos totales a usuarios		140.577	145.962	138.004	127.995	121.572
Consulta Bases de datos por usuarios		-	-	33.500	168.750	185.628

Por último, la tabla 3.3.23 indica la evolución de estos préstamos y consultas en valor relativo, es decir, por profesor, alumno y usuario.

<b>Tabla 3.3.22</b>						
<b>Uso de los Fondos Bibliográficos (valores absolutos)</b>						
Año		1998	1999	2000	2001	2002
Préstamos profesores	a	23.055	25.546	28.172	31.010	31.220
Préstamos alumnos	a	117.522	120.416	109.832	96.985	90.352
Préstamos totales a usuarios		140.577	145.962	138.004	127.995	121.572
Consulta Bases de datos por usuarios		-	-	33.500	168.750	185.628

Puede observarse que los préstamos a profesores crecen ligeramente, tanto en valor absoluto como relativo. No así el préstamo a alumnos que disminuye notablemente en valor absoluto como consecuencia de la fuerte caída del alumnado en la Universidad de Cantabria. También disminuye en valor relativo, lo que puede explicarse en parte por ser los alumnos de "letras" (normalmente mayores usuarios), los que más han sufrido esa reducción. Por último cabe destacar el fuerte incremento de las consultas de Bases de Datos, tanto en términos absolutos como relativos, dada la fuerte implantación de estos documentos en los últimos años, la incorporación del texto completo a numerosas fuentes de información es otro factor de la disminución del préstamo.

### **3.3.4.- Percepción del usuario**

A continuación se analiza, muy brevemente, la percepción del usuario en cuanto a los fondos bibliográficos y a las condiciones de uso de los mismos. Los datos han sido obtenidos a partir de una encuesta realizada por el personal de la Biblioteca.

Dicha encuesta se distribuyó entre un total de 500 alumnos de primer y segundo ciclo, proporcionalmente a su peso en los distintos Centros. Se recibieron un total de 447, por lo que la respuesta puede calificarse de buena. Según los responsables de la encuesta, daría un error muestral de 4,55% con un nivel de confianza del 95% y en el supuesto de  $p=q=50\%$ .

Análogamente se hizo un muestreo entre los alumnos de tercer ciclo, en proporción al uso que habían hecho de las distintas Divisiones en el curso anterior. Se recibieron 127 cuestionarios cumplimentados, a partir de un total de 300. Por último, y en lo que respecta al profesorado, se envió una carta personalizada a todos ellos, recibándose, a la vuelta, tan sólo 260. Dada la escasa participación de estos dos últimos colectivos, se decidió unir las poblaciones y las muestras, ya que los alumnos de tercer ciclo tienen también la condición de investigadores. Con ello, según el equipo que realizó la encuesta, se obtendría un error muestral de 5,59%.

De la citada encuesta se muestran tan sólo los valores globales y el valor mínimo y máximo en relación con tres "items", formulados tanto a alumnos como profesores y de otros seis, formulados sólo al personal docente e investigador. El rango de las calificaciones podía oscilar entre uno y cinco puntos.

Nº	Variable analizada	Calificación Alumnos			Calificación Profesores		
		media	mínima	máxima	media	mínima	máxima
1	Disponibilidad en los catálogos y fondos de obras buscadas.	<b>3,63</b>	3,29	4,28	<b>3,34</b>	3,19	3,59
2	Disponibilidad de las obras encontradas en el catálogo para su consulta o préstamo.	<b>3,34</b>	3,20	3,82	<b>3,66</b>	3,00	3,90
3	Suficiencia en el número de ejemplares de cada libro para el préstamo.	<b>3,04</b>	2,84	3,45	<b>3,54</b>	3,41	3,75
4	Valoración general de la dotación de libros y revistas en la Biblioteca de la U.C.	-	-	-	<b>3,50</b>	3,27	3,80
5	Rapidez en la compra y puesta a disposición de los libros pedidos.	-	-	-	<b>3,91</b>	2,00	4,25
6	Fiabilidad en la recepción regular de los números de revistas.	-	-	-	<b>3,87</b>	3,00	4,17
7	Facilidad para seleccionar suscripciones de revistas cada año.	-	-	-	<b>3,21</b>	1,50	3,57

8	Utilidad de las revistas electrónicas.	-	-	-	<b>3,97</b>	3,14	4,36
9	Facilidad a la hora de encontrar y acceder a las revistas electrónicas a través de la Web.	-	-	-	<b>4,05</b>	3,00	4,61

Puede observarse como el grado de satisfacción en relación con la disponibilidad y el uso de los fondos documentales es medio-alto; también se observa como, en las preguntas que se han formulado a profesores y alumnos, la calificación no difiere sustancialmente en ambos colectivos.

No obstante se aprecian ciertas variaciones en las respuestas que las distintas Divisiones han hecho a algunas de las preguntas. Para algunos "items" la valoración mínima es excesivamente baja.

### **Puntos fuertes**

- Es destacable la política inversora de la Universidad de Cantabria en cuanto a la adquisición de fondos bibliográficos. Esta inversión ha sido creciente en los últimos años, no sólo en valor absoluto, sino en porcentaje, tanto sobre la inversión total como sobre el presupuesto de la institución.
- La política de centralización/descentralización de este presupuesto parece adecuada, habida cuenta además la importancia cada vez mayor de las publicaciones electrónicas y la necesidad de centralizar su adquisición. También es adecuado el procedimiento de distribución de los presupuestos entre los distintos Departamentos y áreas de conocimiento.
- Son múltiples los procedimientos de solicitud de adquisición de fondos, ya que la iniciativa puede partir de cualquier miembro de la Universidad; hay que destacar también que la adquisición puede hacerse con cargo a distintos presupuestos: centralizado, descentralizado y externo a los fondos propios de la Biblioteca.
- La estructura de la Biblioteca es muy adecuada, pues teniendo un carácter único, está constituida por ocho Divisiones distintas, ubicadas en los diferentes Centros en los que se imparte docencia y donde tienen los profesores sus lugares de trabajo. El acceso a los servicios de la Biblioteca y, en concreto, a sus fondos bibliográficos, es más sencillo y directo y redundante en beneficio de toda la comunidad universitaria.
- Se ha hecho un esfuerzo notable en la informatización de todo el catálogo y más recientemente en la adquisición de publicaciones electrónicas, que facilitan aun más el acceso, por parte de los distintos usuarios, a los fondos existentes.

### **Puntos débiles**

- A pesar del esfuerzo inversor, se observan unos índices relativos (fondos bibliográficos por usuario) inferiores a otras universidades tanto en lo que respecta a la adquisición de monografías, como de publicaciones periódicas. También parece bajo el número de revistas vivas sobre el total, inferior al 25% (no obstante hay que tener presente, como ya se ha anotado, la decisión de incrementar el esfuerzo de suscripción electrónica en forma de paquete, que matiza bastante las ratios correspondientes)
- La distribución de los fondos, por Divisiones, es bastante irregular, si se analizan éstos en números relativos. En lo que respecta a las monografías, el índice "monografías por usuario" oscila desde 6 hasta 40, y lo mismo cabe decir del índice "revistas vivas por profesor", que varía desde 0,6 hasta 3,2 (de nuevo, esta ratio se vería matizada si se tiene en cuenta los paquetes de suscripciones electrónicas).

- La percepción del usuario de la calidad del servicio, en cuanto a los fondos bibliográficos, es aceptable, pero también bastante irregular. Los alumnos detectan un insuficiente número de ejemplares para el préstamo. En algunas Divisiones los profesores valoran escasamente la disponibilidad real de las obras, identificadas en el catálogo. Lo mismo ocurre con el tiempo que transcurre desde que se solicita una publicación hasta que ésta se encuentra disponible, así como con las facilidades que se ofrecen para la selección de las suscripciones de las revistas, año a año. Por el contrario estos mismos "items" son valorados muy positivamente por otras Divisiones.
- La persistencia de la práctica en algunos departamentos o áreas de adquirir grandes volúmenes de fondos bibliográficos con su propio presupuesto merma la disponibilidad global de los fondos.
- La baja participación del profesorado en la elaboración y preparación de la encuesta podría ser un indicador de una cierta falta de sintonía entre una parte del personal docente y el Servicio de Biblioteca. Probablemente sólo una cierta parte del profesorado colabora activamente en la gestión de los fondos bibliográficos. Los demás son simples usuarios, más o menos ocasionales, del servicio.

### Propuestas de mejora

- Debe continuarse con el actual esfuerzo inversor dirigido a incrementar la adquisición de revistas especializadas y de publicaciones en soporte informático, pero sin olvidar las monografías, incluso las de carácter básico, tan necesarias para los alumnos.
- Es preciso mejorar e incrementar los fondos bibliográficos en ciertas Divisiones, tendiendo hacia un mayor equilibrio en los índices "publicaciones por usuario".
- Es preciso que las autoridades académicas y los responsables de la Biblioteca desarrollen una política más activa en relación con los usuarios, en dos vertientes: a) hacia los profesores, que deberán involucrarse más en la adquisición de los fondos y en su uso; b) hacia los alumnos, a través de los responsables de los Centros, pues deberán, unos y otros, participar más activamente en la elección de la bibliografía para su óptima utilización.
- La creación de colecciones digitales podría, en la medida de lo posible, no restringirse a la mera adquisición sino a la generación de colecciones de la propia producción científica de la UC.

## 3.4. INGRESOS

### 3.4.1. Política de tarifas: Ingresos propios

La Biblioteca de la Universidad tiene asignadas unas tarifas que atienden a los servicios prestados por parte de ésta. En la Tabla 3.4.1.1. se indican la naturaleza de las mismas y los importes asignados.

Tabla 3.4.1.1. Servicios y Tarifas

#### *Acceso al Documento*

Fotodocumentación: Copias de documentos obtenidas del exterior	• De España:	5 € hasta 10 páginas + 0,20 € por página adicional
	• Del extranjero:	12,00 €
Fotodocumentación por fax: Servicios urgentes de suministro documental	• De España:	10,20 € hasta 10 páginas + 1 € por página adicional
	• Del extranjero:	42,00 €

Préstamo interbibliotecario: Consulta temporal de originales obtenidos en otros centros	• De España:	7,20 €/volumen
	• Del extranjero:	24,00 €/volumen
Documentos en venta: libros, tesis, patentes, normas, informes, etc. que se incorporan a las colecciones de la Biblioteca	• precio de adquisición menos un 25% de descuento.	

### Reprografía

Máquinas autoservicio con monedas	• 0.05 €/copia
Reproducción de Microformas	• 0,15 €/página
	Profesores e investigadores pueden hacer copias sin pagar en efectivo, el gasto se factura después al Dpto. correspondiente
Servicio de máquinas con contador	Profesores e investigadores pueden hacer copias sin pagar en efectivo mediante un contador que se facilita en el mostrador de cada División. En este caso, el gasto se factura después al Dpto. correspondiente.
Máquinas autoservicio con monedero electrónico	• 0,05 €/copia

### Servicios de préstamo

Obras devueltas fuera de plazo	• Importe de las tarifas postales de las reclamaciones
Libros extraviados o deteriorados	• Si la reposición directa no es posible, se cobrará el precio según bases de datos de publicaciones en venta

### Servicios de Información

Búsquedas bibliográficas, consultas de referencia, difusión selectiva de la información, etc. sobre fuentes impresas, cd-rom, Internet, en línea, etc.	• Gratuito
Búsquedas bibliográficas o de información en servicios en línea por suscripción	• Usuarios de la UC : Precio de coste • Usuarios externos : Precio de coste • *
Resultados impresos	• 0,06 €/hoja
	• 0,45 €/hoja en color (sólo en PAR)
Resultados en disquete	• 0,50 €/disquete
Resultados en disco compacto	• 0,75 €/cd
Actividades y sesiones de formación individuales o en grupo	• Gratuito
Alquiler de espacios, instalaciones	• Según tarifas generales de la

	UC
Boletines de sumarios, novedades, etc.	• 1 €/boletín

\* Con carácter general, son gratuitas, tanto las búsquedas como la obtención de documentos, con las siguientes excepciones:

- CELEX: Búsquedas gratuitas / 1,2 € por documento Gratuito PDI.
- BOE: Búsquedas gratuitas / 1,2 € por documento en formato HTML y 0,30 € página en formato TIFF Gratuito PDI.
- DIALOG: Coste total de la sesión. Pregunte al personal de la biblioteca Gratuito PDI, (algunas bases de datos pueden incurrir en costo, según su utilización)

#### Servicio de Fax

Faxes a España	• Primera hoja :	1,75 €
	• Cada hoja adicional :	1,05 €
Faxes a otros países	• Primera hoja :	2 €
	• Cada hoja adicional :	1,35 €

Estas tarifas se aprueban anualmente junto con los presupuestos generales de la Universidad ajustándose a las establecidas en Rebiun.

Se destaca en general el carácter no político de las tarifas de los Servicios Bibliotecarios, establecidas en función de los costes y del material fungible derivado de la aplicación de los distintos servicios. Si bien algunos de estos servicios se minora su precio respecto del coste, en otro se hace mayor, siendo necesario conocer cuales son los criterios específicos de estas desviaciones.

La consulta de la colección junto con la información que de ella se desprende además de la ayuda del personal para el aprendizaje de manejo/consulta es gratuita. En el caso del acceso al documento se aplican las tarifas que Rebiun tiene establecidas a nivel nacional y en el caso de que los documentos haya que pedirlos fuera, el coste revierte directamente sobre el usuario.

En la Tabla 3.4.1.2 se muestra el volumen total de los ingresos propios extraídos de la Tabla referente a los datos económicos de los Servicios Bibliotecarios.

Tabla 3.4.1.2. Evolución de Ingresos Propios

Indicador	1998	1999	2000	2001	2002
Ingresos Propios (Euros)	37.433	44.151	52.230	49.777	47.189

En la Tabla 3.4.1.3 se indican los principales ingresos propios totales por los diferentes servicios.

Tabla 3.4.1.3. Ingresos Propios

Servicio	Acceso Documento	Bibliografía Personalizada	Resultados Información*
Ingresos (Euros)	11.000	11.000	17.370

\* En este apartado se incluyen fotocopias, impresiones, disquetes, cds y hojas impresas de microfilm

A partir de los resultados mostrados se puede concluir que el mayor volumen de ingresos propios procede de aquellos servicios destinados a los resultados de la información y que son soportados directamente por los usuarios. En este sentido se podría estudiar la conveniencia de una valoración de las tarifas aplicadas a estos servicios junto con la percepción de los usuarios de las mismas, de modo que este estudio conduzca a la aplicación objetiva de las tarifas por estos servicios.

No se disponen de datos que permitan conocer la percepción por parte de los usuarios en lo referente a estas tarifas. Estos datos parecen ser importantes para la valoración del conjunto de los servicios prestados.

### **3.4.2. Ingresos y Gastos**

#### **a) Inversiones**

En la tabla 3.4.2.1. se indican las inversiones de la Biblioteca Universitaria en los cinco últimos años. Además se presenta el cálculo para todo el quinquenio dado que puede ser más factible este dato considerando que algunas partidas de inversiones

En esta Tabla se separan las inversiones en tecnologías de la información considerando estas en una partida independiente y sin incluir la financiación externa (mecenazgo) muy importante en este capítulo. Por tanto como Inversiones se consideran las efectuadas en edificios y mobiliario. No obstante, es muy importante señalar que esta cifra se refiere a inversiones "menores" en el sentido de que las inversiones en obras de envergadura (edificación nueva, por ejemplo) se realizan con presupuestos centralizados de la UC y no se imputan al presupuesto de la Biblioteca.

Tabla 3.4.2.1. Inversiones B.U.C.

Concepto	1998		1999		2000		2001		2002		Total
	Euros	%	Euros	%	Euros	%	Euros	%	Euros	%	Euros
Inversiones	30.552	0,21	18.153	0,10	15.318	0,07	21.164	0,14	4.504	0,03	89.691
Tecnología Información	9.015	0,38	18.030	0,71	15.025	0,53	24.040	0,79	24.040	0,81	

Analizados los objetivos en cuanto inversiones y comparados con las inversiones realizadas, se concluye que estas han sido insuficientes para el cumplimiento de dichos objetivos. En general, los objetivos planteados son mayores con respecto a los objetivos cumplidos en materia de inversiones.

Igualmente, se puede concluir en cuanto a las inversiones realizadas en Tecnologías de la Información un buen cumplimiento en cuanto a las necesidades de la comunidad universitaria y en concordancia con los objetivos propuestos en este sentido y que se constatan en los resultados de las encuesta realizadas y que forman parte de la valoración de los usuarios (estudiantes y profesores).

## b) Presupuesto

De acuerdo a los estatutos de la Universidad de Cantabria La Biblioteca Universitaria cuenta con asignaciones presupuestarias, infraestructura e instalaciones propias, adecuadas para el desarrollo de sus funciones.

En este sentido la BUC sostiene su funcionamiento y colecciones de forma ordinaria con un presupuesto anual como cualquier otra unidad funcional de la Universidad de Cantabria. En su mayor parte (80%) es la propia biblioteca quien sostiene la financiación de las inversiones, secundada por los Departamentos (10%). Además, algunos proyectos de carácter más experimental o extraordinario han recibido o reciben el apoyo de otras instituciones de carácter privado (10%).

En la Tabla 3.4.2.1. se indica una comparativa de las fuentes de financiación de distintas bibliotecas universitarias similares en tamaño, titulaciones, alumnado, etc. a la Biblioteca Universitaria de la Universidad de Cantabria.

A partir de los datos mostrados no se valora con carácter especial una desviación específica en cuanto a las universidades de características similares a la Universidad de Cantabria. Valorándose muy positivamente la financiación externa a la Universidad, que en el conjunto de las Universidades españolas se sitúa en los más altos porcentajes.

En lo que respecta al presupuesto total de los Servicios Bibliotecarios, se presenta la Tabla 3.4.2.2. en la que se muestra la evolución de este presupuesto en relación al presupuesto total de la Universidad.

Tabla 3.4.2.1. Fuentes de Financiación (porcentaje)

Universidad	Biblioteca	Universidad	Facultades	Departamentos	Externas
Cantabria	80%			10%	10%
Carlos III	84%			2%	12%
Girona	46%		30%	9%	15%
Huelva	84%	6%	1%	6%	4%
Rey Juan Carlos	90%				10%
Almería	91%			9%	
Jaume I	56%	4%		16%	24%

Fuente: Rebiun

Tabla 3.4.2.2. Presupuesto Bibliotecario

Indicador	1998	1999	2000	2001	2002
Presupuesto Universidad	57.430.994	62.679.261	69.374.825	67.164.000	69.258.000
Presupuesto Biblioteca	2.378.495	2.533.214	2.842.145	3.013.753	2.978.126
Relación de Presupuestos	4,14%	4,04%	4,09%	4,48%	4,30%

De la tabla se desprende una muy ligera evolución en el porcentaje de los presupuestos de la Universidad destinados a los Servicios Bibliotecarios.

Analizado el presupuesto de los Servicios Bibliotecarios en su conjunto corresponde el análisis de los gastos efectuados en las distintas partidas presupuestarias. En este sentido, se analizan como conceptos de gastos los de Personal, adquisición de documentos y Funcionamiento

propriadamente dicho de la Biblioteca, entendiendo este ultimo apartado asociado al concepto de coste operativo, es decir, incluidos los gastos de adquisición de tecnologías de información y la formación del personal técnicos de los S.B. La Tabla 3.4.2.3. muestra estos datos (no se incluyen, sin embargo, gastos centralizados como limpieza o mantenimiento).

Tanto el capítulo de personal como el de adquisición de documentos ha experimenta un crecimiento sostenido en los últimos años. No ocurre lo mismo en lo referente a la partida de funcionamiento que de forma general ha descendido como consecuencia de una adecuación de los presupuestos generales a las distintas partidas, es decir, se produce una adecuación de los presupuestos a las distintas partidas dando prioridad a la adquisición de documentos.

El gasto total por usuario se mantiene de forma creciente debido a la disminución del número de usuarios más que al incremento presupuestario. En lo referente al gasto en adquisiciones por usuario se constata un crecimiento sostenido lo que se valora muy positivamente.

Tabla 3.4.2.3. Gastos por Partida presupuestaria

Concepto	1998		1999		2000		2001		2002	
	Euros	%	Euros	%	Euros	%	Euros	%	Euros	%
Personal	1.224.925	51,5	1.339.923	52,8	1.465.545	51,5	1.565.368	51,9	1.634.518	54,8
Adquisición documentos	702.149	29,5	940.382	37,1	1.044.196	36,7	1.170.780	38,8	1.182.913	39,2
Funcionamiento	451.421	18,9	252.909	9,9	332.404	11,6	277.605	9,2	160.695	5,3
Gasto total/usuario	146,39		158,19		183,24		193,77		201,97	
Gasto adquisición/usuario	43,78		67,85		71,57		84,66		83,99	

No es posible establecer la diferenciación entre los distintos centros, pues no se dispone de datos para efectuarlo. Esto es debido a que la gestión presupuestaria se lleva de forma centralizada desde la Unidad Administrativa del Servicio de Biblioteca y tanto los ingresos como los gastos se actualizan en línea en el programa de gestión económica de la Universidad (Sorolla), dado que en muchos casos los servicios son centralizados y no se pueden imputar a un centro en particular. En este sentido se plantea la necesidad de evaluar la conveniencia y en su caso la viabilidad de llevar a cabo si no una gestión particularizada para cada centro si una contabilidad a modo informativo de los gastos y presupuestos de cada uno de los centros de manera que permitan incidir en las posibles desviaciones respecto a las necesidades de una manera más directa.

En lo referente al gasto en adquisiciones por usuario se constata un crecimiento sostenido lo que se valora muy positivamente.

**Puntos fuertes**

- Priorización del presupuesto en la partida destinada a adquisición de documentos.
- Importante fuente de financiación externa y mecenazgo.
- Corresponsabilidad de los departamentos en el aporte de recursos.
- Creciente inversión en Tecnologías de la información en cumplimiento con los objetivos y la valoración de los usuarios.
- Crecimiento del gasto por usuario y del gasto de adquisiciones por usuario.

**Puntos débiles**

- Falta de ajuste entre recursos económicos y necesidades planteadas como objetivos, sobre todo en lo referente a inversiones en edificios y espacios de trabajo.
- Escaso crecimiento del presupuesto respecto del global de la Universidad.

- Necesidad de adaptar las distintas partidas presupuestarias en función de las necesidades de adquisición de documentos y personal, dejando en un segundo plano el funcionamiento de la biblioteca, lo que puede incidir negativamente en la calidad de los servicios prestados.
- Falta de criterios específicos en lo referente a la política de tarifas de los servicios bibliotecarios, así como indicadores que muestren la percepción por parte de los usuarios de estas tarifas y la incidencia de las mismas en la calidad de aplicación de los distintos servicios.
- Falta de información y gestión descentralizada de los distintos centros.
- Falta de indicadores que permitan valorar la adecuación del coste de las inversiones realizadas, dado que en el planteamiento de los objetivos no se dispone de un presupuesto determinado a cada uno de los planteamientos previstos.
- Falta de relación entre planificación presupuestaria y de objetivos.

### **Propuestas de mejora**

- Asegurar y mejorar la distribución presupuestaria en función de las necesidades reales de las diferentes unidades de gasto.
- Establecer una política de tarifas de acuerdo a las necesidades reales de autogestión de los servicios bibliotecarios considerando la importancia relativa que los ingresos propios tienen en el total de los presupuestos. Valorar las tarifas y su posible modificación.
- Establecer los mecanismos necesarios que permitan evaluar y valorar independientemente las necesidades económicas y los gastos efectuados de cada uno de los centros en relación con los objetivos y valoraciones de sus usuarios.
- Incluir en los objetivos previstos un análisis detallado y real de los gastos presupuestarios derivados de la ejecución y consecución de esos objetivos, de forma que en los criterios para la priorización de los objetivos se pueda tener además en cuenta el factor económico.

## 4. RESULTADOS

### 4.1. SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

En cualquier proceso de evaluación de la calidad de los servicios, la satisfacción de los usuarios es un elemento clave para conocer las fortalezas o debilidades del servicio. Es a partir de ese conocimiento de la realidad cuando se pueden establecer las estrategias de mejora. Los mecanismos utilizados pueden ser de diversa índole: los basados en el contacto directo con los usuarios o mediante mecanismos propios y otros más estandarizados como son las encuestas de opinión.

En el primero de los casos la biblioteca tiene varios mecanismos para conocer las necesidades y contactar con los usuarios:

- ✓ Encuestas internas sobre la calidad de los servicios ofertados.
- ✓ Buzón de sugerencias.
- ✓ Contacto directo con los usuarios en los mostradores de préstamos.
- ✓ Contacto con los responsables de los departamentos con relación a la adquisición de fondos y la gestión de las colecciones.

Respecto de las encuestas de opinión en el servicio de Biblioteca se han realizado puntualmente, a través de la Secretaría Técnica de la Universidad, dos encuestas (año 1999 y 2003) sobre aspectos globales (humanos, técnicos y materiales) de la Biblioteca y dirigida a los alumnos de primer, segundo y tercer ciclo y al personal docente e investigador.

De forma general la encuesta se estructura en torno a 7 bloques fundamentales:

1. Cuestiones generales sobre instalaciones
2. Capacidad de la biblioteca
3. Información y formación facilitada desde la biblioteca
4. Análisis de los servicios prestados por la biblioteca
5. Personal de la biblioteca
6. Otros servicios (reprografía) ofertados
7. Biblioteca electrónica del Paraninfo

En el caso de los alumnos de tercer ciclo, la encuesta recoge aspectos relativos a las fuentes de información especiales y científicas. Para el personal docente e investigador se incluyen preguntas específicas para este colectivo (suscripción a revistas electrónicas e impresas, información científica, etc...).

A continuación veremos algunos de los aspectos esenciales de los resultados derivados de la encuesta. Se debe tener en cuenta que haremos referencia a los resultados globales, si bien la encuesta presenta datos relativos a cada una de las 8 bibliotecas del campus universitario.

#### **a) Utilización de la biblioteca**

La biblioteca no contabiliza en ninguno de sus centros el número de entradas a la biblioteca. Entendemos que tampoco es un dato relevante ya que las denominadas "entradas" a la biblioteca para consulta de documentación pueden hacerse por vía informática. En todo caso, se pueden aportar datos vinculados con la consulta de bases de datos y préstamos realizados. En la siguiente tabla se pueden observar los datos más significativos en estos ámbitos:

Actividad	1998	1999	2000	2001	2002
Consulta bases de datos <sup>2</sup>			33.500	168.750	185.628
Préstamos profesores	23.055	25.546	28.172	31.010	31.220
Préstamos alumnos	117.522	120.416	109.832	96.985	90.352

<sup>2</sup> En el año 2000 sólo se computan para investigadores. En el 2001 y 2002 para todos los usuarios

En cuanto a la satisfacción de los usuarios sobre las actividades presentadas, estas se relatan en un punto posterior del informe.

### b) Instalaciones y equipamiento

De los datos globales de la encuesta podemos señalar una satisfacción general en cuanto a las instalaciones de la Biblioteca. En cuanto a las “*cuestiones generales*” que hacen referencia al horario, condiciones ambientales, limpieza, organización física / señalización y ordenación y señalización de libros y revistas, la media total de la BUC se sitúa, en todos los grupos, por encima de la valoración media de la escala, excepto en el ítem “condiciones ambientales” (temperatura, iluminación, ruido) que se sitúa en el límite del valor medio en opinión de los alumnos de primer y segundo ciclo. La insatisfacción se centra en la división de Caminos, de Industriales, del Interfacultativo y Marina Civil. No obstante, se debe tener en cuenta que las condiciones ambientales son estructurales y no dependen de la organización de la BUC. En el siguiente cuadro mostramos las medias obtenidas en cada ítem y por grupos:

	1º y 2º Ciclo	3º Ciclo y PDI
Horario	3,70	3,99
Cond.Ambientales	2,96	3,90
Limpieza	4,17	4,22
Org. Física	2,96	3,63
Ord. Libros/revistas	3,70	4,38

Otro de los aspectos a considerar en las instalaciones, es lo referente a la capacidad física que ofrece la biblioteca. En este caso los elementos analizados se refieren al “sitio libre” para consultar libros y revistas, para consulta de cd-rom, bases de datos... y para estudio personal. En este caso todos los ítems analizados están por encima de la media si bien el referido al sitio libre para estudiar baja sensiblemente. El cuadro siguiente muestra este dato:

	1º y 2º Ciclo	3º Ciclo y PDI
Sitio libre consulta	3,23	3,94
Sitio libre cd, base datos...	3,03	3,81
Sitio libre estudiar	2,69	--

### c) Servicio de préstamo

En general en la encuesta realizada las cuestiones vinculadas con el servicio de préstamo están bien valoradas en las tres variables analizadas: disponibilidad de ejemplares, tiempo de espera y normas de préstamo. Esta satisfacción es sensiblemente superior en el alumnado de 3er ciclo y el profesorado a los que además de las preguntas comunes se les preguntaba sobre el éxito en la obtención del documento y la rapidez en la entrega de lo solicitado. La siguiente tabla nos muestra los datos globales de este aspecto:

	1º y 2º Ciclo	3º Ciclo y PDI
Suficiencia de ejemplares	3,04	3,54
Tiempo espera mostrador	4,35	4,46
Idoneidad normas préstamo	3,35	4,16
Éxito obtención documento	--	4,07
Rapidez de entrega	--	4,27

En general las distintas divisiones de la biblioteca están cercanas a estas medias globales si bien es preciso destacar algunos aspectos. En cuanto al ítem “*suficiencia de ejemplares*” los alumnos de 1º y 2º ciclo del Interfacultativo y de la división de Biociencias son los más críticos con este aspecto. En el caso del PDI y alumnado de Tercer Ciclo las diferencias con la media global no son significativas y en general podemos decir que es un colectivo satisfecho. Por lo que respecta al “*tiempo de espera*” es la división de ciencias la más descontenta con este aspecto con una media de 3,96. En el caso del PDI y Tercer Ciclo son los de la división de Ciencias, Interfacultativo y Biociencias los colectivos menos satisfechos si bien estimamos que las diferencias no son suficientemente significativas. Por último, en cuanto a la

“idoneidad de las normas”, los alumnos de Marina Civil, Industriales y Biociencias son los más satisfechos con las normas de préstamo, siendo el alumnado de Minas el que manifiesta más reticencias a estas normas. Por lo que respecta al colectivo de PDI y Tercer Ciclo en general hay una satisfacción generalizada con los procedimientos de préstamo utilizados. En relación a los ítems exclusivos de estos colectivos, las medias en las divisiones se acercan a la media total de la BUC, si bien se puede destacar un sensible descenso de la misma en la división del interfacultativo y caminos para el ítem “éxito en la obtención del documento”. Con relación a la “rapidez” en todas las divisiones de la biblioteca hay una satisfacción generalizada.

#### d) Recursos de información

Se incluyen en este punto aspectos generales vinculados con el número de equipos informáticos, los fondos y colecciones así como la disponibilidad de los mismos. En el caso de los alumnos de tercer ciclo, además se les pide que expresen su opinión sobre el número y calidad de las fuentes de información disponibles. Por último, al PDI, junto a los datos anteriores, se le pide opinión sobre aspectos vinculados con la compra de libros y revistas, facilidad de suscripción, etc.

Las siguientes tablas reflejan de forma muy resumida los datos globales por grupos de usuarios, destacando por divisiones la mayor o menor satisfacción.

Alumnos 1º y 2º ciclo	Media	Satisfacción/Insatisfacción
Tiempo consulta terminales	3,23	Por debajo de la media se sitúan el alumnado del Interfacultativo (2,88), Industriales (2,98) y Biociencias (2,97)
Disponibilidad de obras en fondo	3,63	Media sensiblemente inferior en las divisiones del Interfacultativo (3,29) y Marina Civil (3,41)
Disponibilidad para préstamo	3,34	Prácticamente todas las divisiones cercanas a la media global

PDI y Alumnos 3º ciclo	Media	Satisfacción/Insatisfacción
Dotación fuentes de información	3,60	En general todas las divisiones muy cercanas a la media, si bien Derecho y Ciencias sensiblemente por debajo
Tiempo consulta terminales	3,94	Caminos, Biociencias, Marina e Interfacultativo por debajo de la media
Disponibilidad de obras en fondo	3,34	Interfacultativo por debajo de la media
Disponibilidad para préstamo	3,66	Marina claramente inferior
Valoración fondos	3,50	Los más descontentos Derecho y los más satisfechos Industriales
Rapidez compra y disposición	3,91	Dos grupos claramente diferenciados: Marina, Interfacultativo e Industriales son los más insatisfechos, mientras las demás divisiones superan la media
Recepción nº de revistas	3,87	Se vuelve a repetir la tendencia anterior
Facilidad suscripciones	3,21	La misma tendencia
Utilidad rev. Electrónicas	3,97	Hay una satisfacción más generalizada en la rama de ciencias que en la de Humanidades que se muestran más insatisfechos

### e) Formación de usuarios

En este punto lo más destacable de la opinión de los alumnos es el poco conocimiento de las actividades de formación. Su media está por debajo del punto medio de la escala de valoración. En el caso del PDI y el alumnado de Tercer Ciclo, los datos son superiores.

En la tabla siguiente se proponen algunos datos relacionados con la formación:

	1º y 2º Ciclo	3º Ciclo y PDI
Conoc. actividades formación	2,53	3,31
Utilidad act. formación	3,09	4,02

Otros datos importantes a considerar en este punto, son el número total de asistentes, el número de horas dedicadas a la formación y el porcentaje de usuarios que acceden a la misma respecto del total. La tabla siguiente muestra los datos más relevantes:

Actividad	1998	1999	2000	2001	2002
Total asistentes a formación <sup>3</sup>	2.595	2.147	2.222	2.468	1.769
% respecto del total	16,17	13,5	14,4	15,98	12,01
Horas de formación	603	479	600	541	344

#### Puntos fuertes

- Existen varias herramientas para conocer y medir la satisfacción del usuario con distintos aspectos del servicio (aunque no todos)
- Alto nivel de satisfacción con la disponibilidad de los fondos, particularmente con las revistas electrónicas.
- Alto nivel de satisfacción con la disposición y competencia del personal.
- En general se percibe un alto grado de satisfacción con el servicio, mayor en Tercer ciclo-PDI que en alumnos, sin embargo.

#### Puntos débiles

- Las encuestas de satisfacción están demasiado espaciadas en el tiempo
- No existe una comisión de usuarios o similar para transmitir satisfacción-insatisfacción con el servicio
- Los alumnos manifiestan menos satisfacción con el servicio, sobre todo en cuestiones de acondicionamiento (ruido, temperatura) y espacio disponible.
- Necesidad de potenciar de la formación de usuarios, sobre todo entre el alumnado.

#### Propuestas de mejora

- Realizar encuestas de satisfacción de usuarios con una periodicidad de dos-tres años que permitan medir la eficacia y repercusión de las mejoras desarrolladas.
- Mejora de las condiciones ambientales y, en general, de los servicios para los alumnos (estudiar las causas del menor grado de satisfacción en este sector)
- Conveniencia de articular algún mecanismo de comunicación formal entre los diferentes sectores de usuarios y la BUC.
- Arbitrar métodos para, en coordinación con el profesorado, revitalizar las actividades de formación de usuarios

<sup>3</sup> Se computan conjuntamente profesores y alumnos

## 4.2. EFICACIA EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS

### 4.2.1. Estándares

La BUC no tiene establecidos estándares específicos para sus servicios. De forma ordinaria utiliza, como orientación general, las recomendaciones de Rebiun<sup>4</sup>. En el cuadro anexo 9 se indican cuáles son las principales recomendaciones de Rebiun respecto a diferentes características junto con la situación correspondiente de la BUC. En cuanto a colecciones y servicios no se observan desviaciones significativas respecto a los estándares de mínimos. En los apartados de infraestructuras y financiación conviene señalar los siguientes aspectos:

- La superficie destinada a biblioteca parece insuficiente. Serían necesarios 2.500 m<sup>2</sup> adicionales para alcanzar el mínimo de 1m<sup>2</sup>/usuario, lo cual supone un 20% de la superficie actual y es por tanto una desviación significativa del estándar.
- Los puntos de lectura y trabajo también presentan una desviación significativa (ambos aspectos están evidentemente relacionados). Si bien la tendencia de disminución del alumnado hace menos acuciante el problema por una parte, por otra los nuevos métodos docentes y de aprendizaje hacen prever un uso más intensivo de este tipo de instalaciones.
- El presupuesto considerado globalmente no ofrece una desviación grande respecto al estándar (4,3% del presupuesto de la UC frente a la recomendación del 5%). No obstante, en su distribución se observa que los apartados destinados a personal y colecciones están cercanos al máximo del rango recomendado y, en consecuencia, el presupuesto destinado a otros gastos (funcionamiento, inversiones, etc.) está bastante por debajo de las recomendaciones. Es obvio que el esfuerzo necesario para mantener las colecciones y una dotación de personal mínima se viene haciendo a costa de otros aspectos (equipamiento, etc.)

Adicionalmente, se ha analizado la situación de la BUC respecto al conjunto de bibliotecas Rebiun como otra forma de evaluar su posición respecto a lo que podríamos llamar estándares "de facto". En el cuadro anexo 10 se relacionan estos datos para la BUC, la media de Rebiun y los datos de algunas universidades que por tamaño u otras características podemos considerar comparables. Los aspectos más reseñables en esta comparativa son:

- En cuanto a infraestructuras (espacio, puntos de lectura), la situación relativa de la BUC es buena (éste parece ser un punto débil común)
- La posición relativa en cuanto a las colecciones y su crecimiento aparece, sin embargo, como más débil en esta tabla de comparación. El incremento de monografías por usuario es bastante inferior a la media, esto se relaciona con el indicador del porcentaje del presupuesto de adquisiciones dedicado a monografías. Por otra parte, el número de revistas vivas por investigador, si bien está por encima del punto medio del ranking, está ligeramente por debajo de la media de Rebiun.
- Paradójicamente, los indicadores gasto en adquisiciones por usuario y gasto en revistas por investigador se sitúan ambos por encima de la media Rebiun. Es obvio que la BUC hace un importante esfuerzo para mantener el nivel de crecimiento de sus colecciones, tal como se observa en la tabla 4, no obstante, el importante componente científico-técnico de la universidad (con publicaciones en general más caras) influye en que, de un lado, se invierte más en publicación periódica que en monografías y, de otro, el elevado precio de la bibliografía en estas áreas limita su volumen global.
- Por último, el indicador de gasto en recursos electrónicos sobre el total se sitúa exactamente en la media de Rebiun, y un poco por encima de varias de las universidades concretas con las que se compara en el cuadro. Los títulos de revista no suscritos pero accesibles a través de productos tipo paquete

<sup>4</sup> REBIUN, *Normas y directrices para bibliotecas universitarias y científicas*. 2ª ed. Madrid, Ministerio de Educación y Cultura, 1999

editorial, no se computan en el indicador revistas por investigador. La limitación presupuestaria ha decidido a la BUC a dedicar una parte importante del presupuesto para colecciones a la adquisición y suscripción de paquetes electrónicos como medio de incrementar el número de títulos accesibles.

Se considera que, no obstante todo lo anterior, sería deseable que la BUC se dotase de sus propios estándares de eficacia para algunos procesos no contemplados en los estándares que se manejan. En concreto se propone fijar estándares para los tiempos de proceso técnico (tanto para publicaciones unitarias como para el vaciado de artículos en Dialnet) y los tiempos de obtención de documentos externos (tanto por compra como por préstamo interbibliotecario).

#### **4.2.2. Objetivos**

A partir de 1997 la BUC comenzó a planificar su actividad en forma de objetivos anuales. Estos objetivos se articularon en torno a varias líneas estratégicas de desarrollo (ver detalle en la documentación aneja). A partir de 1999 la Universidad de Cantabria comenzó a planificar la gestión de todas las unidades administrativas por objetivos, y la planificación de la BUC se adaptó a los modelos y formas normalizadas para toda la institución. No obstante, sólo muy recientemente (en este último ejercicio) se ha comenzado a ligar parcialmente la planificación de la actividad administrativa (no así la académica) con la planificación presupuestaria. Esta forma de planificación en la BUC ha tenido efectos muy positivos en cuanto al decidido desarrollo de las líneas estratégicas consideradas fundamentales y que se prevé reformular para el período 2004-2008.

El grado de cumplimiento de objetivos ha venido siendo de en torno al 75 % los años 2001 y 2002; en el año 2003, hasta octubre, se había cumplido el 70% de los objetivos propuestos. Hay que señalar que en la formulación de objetivos se suelen incluir también aquéllos cuya ejecución depende de la unidad sólo parcialmente, de modo que no siempre es factible llevarlos a cabo. Aún así, quizá se ha pecado de cierto exceso de ambición en la planificación anual.

#### **4.2.3. Actividad (Tabla 5)**

Los indicadores de actividad se analizan considerando las variables de apertura, visitas, consultas, préstamos y aspectos vinculados con la formación, tal y como se muestran en la tabla 5. En el caso de la BUC, hay que señalar que algunas de estas variables no se computan como son el número de visitas a la biblioteca, horas de consulta a las bases de datos o formación de alumnos y profesores por separado, si bien entendemos que no son datos que puedan incidir en la calidad del servicio. De la misma forma tampoco se contabilizan todos los datos particulares de las distintas bibliotecas del campus.

En relación a las horas de apertura de la biblioteca, se puede observar un aumento paulatino en el tiempo de apertura en el quinquenio analizado. De forma específica podemos observar un salto cuantitativo importante entre el año 1998 (375,25 h.) y 1999 (437,91). La explicación reside en la apertura de la biblioteca del Paraninfo.

Por lo que respecta al préstamo, en el caso de los alumnos se produce un descenso en cuanto al número de préstamos realizados por alumno. El descenso paulatino de alumnos matriculados en la UC puede explicar estos datos ya que, por el contrario, en el caso de los profesores se observa un regular crecimiento desde el año 1998. Adicionalmente, el uso creciente de recursos electrónicos (publicaciones, material docente en Aula Virtual, etc.)

En cuanto a las consultas de bases de datos, debemos hacer alguna consideración: 1º que en los años 98/99 los datos sólo se computan en la categoría profesor. Es a partir del año 2000 cuando el cómputo se hace conjunto para profesores y alumnos, si bien en este año la cifra no es significativa porque se computa desde mitad de año. En los dos años siguientes los datos reflejan las consultas referidas a profesores y alumnos.

### Puntos fuertes

- Nivel aceptable de consecución de estándares Rebiun en general
- Fuerte inversión en colecciones, particularmente periódicas y electrónica
- Adecuación de las colecciones a las necesidades de los usuarios
- Eficacia de la planificación por objetivos
- Alto volumen de actividad en préstamo para profesores-investigadores, formación de usuarios de todos los sectores y consulta de bases de datos

### Puntos débiles

- Desviación significativa de los estándares en algunos aspectos concretos (espacio)
- No definición de estándares propios
- Recogida de datos no exhaustiva
- Volumen de uso decreciente de algunos servicios para alumnos

### Propuestas de mejora

- Ampliación de espacios que permita la adaptación a los nuevos métodos docentes y de aprendizaje.
- Definición de estándares para algunos procesos: tiempos de obtención y disponibilidad de documentos (por préstamo interbibliotecario y por adquisición / suscripción)
- Cumplimiento de al menos el 80% de los objetivos anuales
- Análisis de los servicios de formación y préstamo para alumnos para detectar posibilidades de revitalización.

## 4.3. LA EFICIENCIA EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS

### 4.3.1. Prestación de servicios

En general, el coste (tabla 6) de la prestación de servicios evoluciona al alza de forma sostenida durante los últimos cinco años (salvo excepciones que repasaremos a continuación). Globalmente considerado, este incremento no se manifiesta en forma de picos señalados sino como un aumento regular. El descenso continuado de alumnos, entre otras cosas, es la causa más relevante del incremento proporcional de los costes de servicio.

- a) *Coste de personal por documento procesado.* Este aspecto presenta oscilaciones en la evolución del coste. Es importante tener en cuenta que sólo se han tenido en cuenta las publicaciones unitarias adquiridas, el coste real del proceso de documentos sería, en realidad, inferior. El coste, no obstante, parece alto globalmente considerado, sin embargo, es preciso considerar que en los últimos siete años, la política de la biblioteca se ha orientado, por un lado, más a la suscripción de publicaciones periódicas que unitarias y, por otro, más a la prestación de servicios de información y documentación que al proceso de documentos (una vez finalizada la conversión retrospectiva de los catálogos) al cual sólo se dedica una pequeña parte del personal y no siempre a tiempo completo.
- b) *Coste de personal por préstamo realizado.* Este indicador sí presenta un incremento continuado del coste. El descenso del número de préstamos incide directamente en esta evolución. Este descenso se debe a la disminución, también constante, del número de alumnos matriculados y al incremento del volumen de información accesible en formato electrónico que en parte sustituye al contenido de monografías tradicionales. En el contexto actual, este indicador, medido de esta manera, no puede sino incrementarse. Quizá sería de más interés y más exacto medir el coste del personal dedicado a las tareas de préstamo dado que éste ya no es el único servicio que proporciona el acceso a domicilio a la documentación.

- c) *Coste de personal por respuesta de información* proporcionada al usuario. Este indicador muestra una cifra realmente alta. Parece necesario, por una parte, estimular el uso de estos servicios por parte del usuario y, por otra, recoger los datos de forma más exhaustiva (solo se recogen en la tabla las respuestas de información de cierta envergadura, no se computan para la elaboración de estadísticas las consultas sencillas, las peticiones de orientación general sobre el uso de la biblioteca, ubicación de fondos, etc., ni las preguntas sobre funcionamiento del catálogo, estaciones de trabajo, etc.). Por otra parte, la orientación del servicio a las facilidades de autoservicio por parte del usuario para la búsqueda de información, uso de bases de datos y fuentes de información etc. implica un volumen de trabajo que se traduce en un importante número de consultas y respuestas no computadas al no estar intermediadas por el personal.
- d) *Coste del personal por hora de formación* impartida. Para este indicador el coste se ha mantenido más o menos estable hasta 2001. En 2002 presenta un incremento brusco que revela cierto decaimiento en la demanda de este servicio. En conjunto el coste es muy moderado y responde al esfuerzo decidido de la Biblioteca por facilitar recursos y servicios que, en la medida de lo posible, permitan al usuario ser autosuficiente en la obtención de información.
- e) *Coste de personal por usuario potencial*. Este indicador, como todos los referidos a personal, presenta un incremento constante en la medida en que el coste del personal se incrementa (aunque tan sólo sea por el aumento anual de sueldos, sin que se incremente el número de personas) en tanto que la matrícula cae de forma constante.
- f) *Coste operativo del servicio por hora de apertura*. En este indicador se observan dos fuertes descensos, uno entre los años 1998 y 1999 que se debe a la apertura de la Biblioteca Electrónica E. Botín en el Paraninfo y que supuso un incremento enorme en el número de horas de apertura disponibles por alumno con muy poco incremento de los gastos operativos; el otro descenso brusco se observa entre los años 2001 y 2002 y se debe a que la fuerte inversión en suscripción se realizó a costa de reducir costes operativos.
- g) *Gasto en adquisiciones por número de préstamos*. El incremento en este indicador es muy pequeño (incluso es negativo en el último año) a pesar de la disminución del número de préstamos debido a que para este indicador sólo hemos tenido en cuenta la inversión en publicaciones unitarias (las únicas que se prestan) y la inversión en este apartado ha crecido poco a favor de la suscripción de revistas y fuentes electrónicas de información.

#### **4.3.2. Distribución del gasto en adquisiciones-suscripciones (tabla 7)**

Esta tabla no se ha cumplimentado ya que la gestión de las adquisiciones está centralizada y no se dispone del dato de coste discriminado para cada centro (sí de los fondos, ya que el centro es la primera unidad de división topográfica).

Teniendo en cuenta los datos de la tabla 3 (Fondos documentales), 5 (Actividad) y 1 (datos generales) para el conjunto del quinquenio:

- El coste medio de la adquisición de publicaciones unitarias se mantiene más o menos estable, no ha experimentado un aumento significativo y no se aprecia un incremento importante en los recursos destinados a este tipo de fondo.

El coste de la publicación periódica se ha incrementado en mayor proporción y, sobre todo, la Biblioteca ha aumentado los recursos que destina a este tipo de compra (suscripción, sea de revista tradicional, revista electrónica o suscripción de fuentes de información).

- Los indicadores que muestran mayores potencialidades en relación con la eficiencia del servicio parecen ser el de préstamos por profesor, consulta de bases de datos por usuario y horas de apertura.

Por el contrario, el que, desde el mismo punto de vista, muestra mayores debilidades es el de préstamo por alumno

#### **4.3.3. Resumen**

El aumento del gasto en adquisición de fondos se ha destinado, casi en exclusiva, al aumento de disponibilidad de publicaciones periódicas (papel y electrónico) y de bases de datos y otras fuentes de información, casi siempre en texto completo.

Debido a lo anterior, el incremento en la adquisición no se correlaciona con un incremento en el préstamo. Éste, más bien, disminuye de forma global aunque esta disminución no es imputable a la inversión mayor o menor en fondos sino a la disminución del número de alumnos y a la creciente utilización de materiales en otros formatos. Esto se ve corroborado por el hecho de que la ratio préstamos /profesor se incrementa sin que el incremento en adquisición de fondos destinados al préstamo sea significativo.

#### **Puntos fuertes**

- Priorización de la inversión en adquisiciones destinada a las publicaciones periódicas y fuentes de referencia (bases de datos u otras) que son las partes de la colección más eficientes.
- Elevada eficiencia de los servicios de formación de usuarios y de los horarios de apertura

#### **Puntos débiles**

- Poca eficiencia de los servicios de información presenciales en relación con los costes de personal
- Poca eficiencia del servicio de préstamo para alumnos

#### **Propuestas de mejora**

- Cómputo de servicios de información no presenciales y estimación del volumen de servicio para consultas sencillas y de orientación
- Análisis del servicio de préstamo para alumnos con el fin de identificar aspectos susceptibles de mejora (mayor visibilidad de obras recomendadas, mayor efectividad de las reclamaciones, posibilidad de un sistema de reserva, ... u otros)