



Programa Institucional de Calidad

II Plan de Calidad de las Universidades

Servicio de Biblioteca

Informe Externo

Abril 2004

**Montserrat Espinós
Miguel Jiménez**

Carmen Martínez del Valle



UNIVERSIDAD DE CANTABRIA

1. INTRODUCCIÓN
 - 1.1. Objetivo del informe
 - 1.2. Composición del Comité. Justificación
 - 1.3. Plan de trabajo. Incidencias
 - 1.4. Presentación de la estructura del informe

2. ANÁLISIS DEL PROCESO DE EVALUACIÓN INTERNA
 - 2.1. Sobre el proceso de autoevaluación
 - 2.2. Toma de decisiones sobre la evaluación y reconocimiento institucional
 - 2.3. Realización del proceso. Recogida de la información
 - 2.4. Participación en la reflexión interna
 - 2.5. Redacción del Autoinforme
 - 2.6. Contenido del Autoinforme

3. VALORACIONES DEL CEE
 - 3.1. La Biblioteca y su integración en el marco de la institución
 - 3.2. Procesos y comunicación
 - 3.3. Recursos
 - 3.4. Resultados

4. VALORACIÓN GENERAL
 - 4.1. Principales puntos fuertes y débiles
 - 4.2. Conclusiones y recomendaciones

5. VALORACIÓN DEL PROCESO DE EVALUACIÓN EXTERNA
 - 5.1. Organización interna
 - 5.2. Satisfacción

1. INTRODUCCIÓN

1 INTRODUCCIÓN

El II Plan Calidad de las Universidades (PCU) del Consejo de Universidades establecido por R.D. 408/801, de 20 de abril de 2001, considera a la etapa de evaluación externa como una estrategia de apoyo para las unidades evaluadas en su proceso de Evaluación Institucional, siendo el caso que nos ocupa el de la Biblioteca de la Universidad de Cantabria (BUC).

El presente Informe Externo corresponde por tanto, a la etapa de Evaluación Externa de la BUC dentro del proceso de Evaluación Institucional que dicha Universidad realiza para el II Plan de la Calidad de las Universidades, promovido y gestionado por el Consejo de Coordinación Universitaria.

Dicho Informe, se ha elaborado como un documento reflexivo y crítico generado a partir de varias fuentes: de la lectura y análisis del Autoinforme de evaluación realizado por el Comité Interno de la BUC, de la información obtenida en las reuniones mantenidas con los distintos colectivos de la unidad evaluada, y de la información obtenida de la observación directa de las distintas bibliotecas e instalaciones existentes en la Universidad de Cantabria y que configuran su Biblioteca.

El Comité de Evaluación Externa (en adelante, CEE) ha concebido su misión en la evaluación en el sentido de facilitar, clarificar y dinamizar el proceso de análisis, reflexión y diálogo de la Biblioteca, de manera que pueda llegar a formular una serie de acciones de mejora viables y en las que se sientan implicados los distintos estamentos universitarios y así debe ser entendido el Informe Externo que aquí se presenta.

1.1 Objetivo del Informe Externo.

El objetivo general del Informe Externo es emitir una valoración sobre los procesos, la organización y el diseño de la Biblioteca de la Universidad de Cantabria para que contribuya a la toma de decisiones que permitan mejorar la calidad de las actividades anteriormente mencionadas.

Este objetivo se concreta en los siguientes objetivos específicos, de acuerdo con la metodología del Plan Nacional de Calidad de las Universidades:

- Contrastar la calidad, tanto del proceso de evaluación interna como de su resultado y el Autoinforme, en lo que respecta a su adecuación metodológica a los requisitos técnicos de la guía de autoevaluación.
- Cotejar el contenido del mismo con lo manifestado en las distintas audiencias y lo observado durante la visita.
- Elaborar una opinión sobre los procesos, los recursos, la organización y el funcionamiento de la unidad analizada.

- Proporcionar, desde la perspectiva de agentes externos, un análisis reflexivo y con propuestas de mejora para que, tanto los miembros de la BUC, como el equipo de dirección de la Universidad lo consideren en la toma de decisiones encaminadas a incrementar la calidad de su biblioteca.

1.2 Composición del Comité de Evaluación Externa. Justificación.

El Comité de Evaluación Externa fue nombrado por el Consejo de Universidades, con tiempo suficiente para organizar la evaluación externa, siendo dicha propuesta aceptada por la BUC. Los integrantes han sido:

- Presidente: Miguel Jiménez Aleixandre, Director de la Biblioteca de la Universidad Autónoma de Madrid. Con una amplia experiencia, avalada por su trayectoria profesional, en gestión y dirección de bibliotecas, y en procesos de evaluación y mejora de Bibliotecas universitarias.
- Vocal: Montserrat Espinós Ferrer: Directora de la Biblioteca de la Universidad Pompeu Fabra. Ha participado en otros procesos de evaluación externa de Biblioteca y ha realizado la evaluación de su propia biblioteca. Posee una amplia experiencia avalada por su trayectoria profesional en gestión y dirección de bibliotecas
- Vocal de Apoyo Técnico: Carmen Martínez del Valle, Directora de la Unidad de Prospectiva, Evaluación y Armonización de la Universidad de Alcalá. Con experiencia como metodóloga y formadora con el Consejo de Coordinación Universitaria en los temas de Evaluación Institucional desde el año 1996, a la vez que ha dirigido procesos de evaluación interna en la U.A.H. tanto en titulaciones como en servicios y ha participado en procesos de evaluación externa de servicios de bibliotecas. Asimismo colabora con la ANECA en el grupo de Acreditación de Titulaciones.

Los integrantes del CEE conocen, con suficiente profundidad, tanto la filosofía como el método de trabajo del Plan de Calidad de las Universidades.

La composición de este Comité ha sido equilibrada, y todas las opiniones expresadas en este Informe Externo han sido acordadas bajo criterios unánimes por sus miembros.

1.3 Plan de trabajo. Incidencias.

El CEE ha empleado la siguiente documentación como referencia metodológica y que fue aportada por el Consejo de Coordinación Universitaria de acuerdo a la fase externa del II Plan de Calidad de las Universidades:

- Guía de Evaluación Externa de Bibliotecas
- Herramientas para la Evaluación Externa de Bibliotecas

El plan de trabajo llevado a cabo por el CEE ha sido el siguiente:

- Análisis individual del Autoinforme elaborado por el Comité Interno, que fue remitido en el plazo que marca el Consejo de Coordinación Universitaria.
- Visita a la Universidad y a la Biblioteca, realizada los días 8, 9 y 10 de marzo de 2004

El trabajo desarrollado se ha realizado de acuerdo al horario establecido y acordado entre la Presidencia del CEE y la Presidencia del Comité Interno de la BUC, acorde con la metodología del Plan, tal y como se presenta a continuación.

1.3.1 Programa visita del CEE: Biblioteca de la Universidad de Cantabria

Día	Horario	Actividad
Día 7		Reunión preparatoria del Comité de Evaluación Externa (CEE)
Día 8	9:00-10:30	Reunión con el Comité de Autoevaluación de la Biblioteca (CEI)
	11:30-14:00	Visita a las instalaciones
	14:00-15.30	Comida
	17:00-18:00	Visita a las instalaciones
	18:15-19:15	Reunión interna del Comité de Evaluación Externa.
Día 9	9:00-10:30	Reunión con el PAS de Biblioteca
	11:00-12:30	Reunión con profesores e investigadores
	12:30-14:00	Reunión con alumnos de primer y segundo ciclo
	14:00-15:30	Comida
	15:30-16:30	Audiencia pública
	16:30-18:00	Reunión con alumnos de tercer ciclo
	18:30-19:30	Reunión interna del Comité de Evaluación Externa
Día 10	9:30-11:00	Presentación del informe oral al CEI

El trabajo se inició en la tarde del día 7 de marzo cuando el CEE mantuvo su primera reunión en el hotel donde se alojaban y donde se trataron los siguientes aspectos:

- Presentación y constitución del CEE como grupo de trabajo.
- Especificación de la misión y del objetivo del trabajo a desarrollar, así como la distribución de material metodológico de apoyo.

- Distribución de tareas y especificación de directrices para realizar las reuniones.
- Puesta en común del análisis que del Autoinforme se había realizado individualmente y aclaración de dudas. Asimismo, se llegó a un acuerdo sobre el contenido de la primera reunión con el Comité Interno y de la información complementaria que se solicitaría para completar la presentada en el Autoinforme de evaluación interna.

Cabe comentar que el trabajo se desarrolló de acuerdo con lo previsto, sin ninguna incidencia, con la excepción de cambios en la ubicación de las salas para las reuniones y para la audiencia pública dado que la inicialmente prevista no reunía las condiciones apropiadas para el desarrollo de aquéllas.

1.4 Presentación de la estructura del Informe Externo.

El presente Informe se ha elaborado siguiendo las recomendaciones de la Guía para la Evaluación Externa del Consejo de Coordinación Universitaria y se ajusta a la estructura que se ofrece en dicha metodología, dado que la experiencia ha demostrado que es adecuada para el fin que debe cumplir un Informe Externo:

- Que estén recogidos todos los elementos fundamentales
- Que posibilite la claridad, la concreción y su fácil lectura.

Una vez realizada la introducción Capítulo I, y si atendemos al objeto de análisis, el Informe Externo se estructura en tres partes claramente diferenciadas:

- El análisis y la valoración de la fase de evaluación interna, que da cumplimiento al primer objetivo específico de la evaluación externa: contrastar la calidad, tanto del proceso de evaluación interna como de su resultado, el Autoinforme, por lo que respecta a su adecuación metodológica a los requisitos técnicos de la guía de autoevaluación. Esto se recoge en el Capítulo II del presente Informe Externo.
- Las valoraciones que el CEE realiza sobre la BUC junto con las conclusiones y recomendaciones para su mejora, que se recogen en los Capítulos III y IV.
- El Informe Externo concluye con una reflexión sobre el proceso de evaluación externa (Capítulo V) con la intención de contribuir a la revisión y optimización del mismo para las siguientes evaluaciones que se lleven a cabo en el seno de la Universidad de Cantabria.

1.4.1 Estructura del Informe Externo del CEE

1 INTRODUCCIÓN

- 1.1 Objetivo del informe
- 1.2 Composición del Comité de Evaluación Externa. Justificación
- 1.3 Plan de trabajo. Incidencias
- 1.4 Presentación de la estructura del informe

2 ANÁLISIS DEL PROCESO DE EVALUACIÓN INTERNA

- 2.1 Sobre el proceso de autoevaluación
- 2.2 Toma de decisiones sobre la evaluación y reconocimiento institucional
- 2.3 Realización del proceso. Recogida de la información
- 2.4 Participación en la reflexión interna
- 2.5 Redacción del Autoinforme
- 2.2 Contenido del Autoinforme

3. VALORACIONES DEL COMITÉ DE EVALUACIÓN EXTERNA

- 3.1 La Biblioteca y su integración en el marco de la institución
- 3.2 Procesos y comunicación
- 3.3 Recursos
- 3.4 Resultados

4. VALORACIÓN GENERAL

- 4.1 Principales puntos fuertes y débiles
- 4.2 Conclusiones y recomendaciones

5. VALORACIÓN DEL PROCESO DE EVALUACIÓN EXTERNA

- 5.1 Organización interna
- 5.2 Satisfacción

2. ANÁLISIS DEL PROCESO DE EVALUACIÓN INTERNA

2 ANÁLISIS DEL PROCESO DE EVALUACIÓN INTERNA

En este apartado se analizan las principales características del proceso seguido en la fase de autoevaluación de la BUC, así como el resultado del mismo: el Informe de Autoevaluación (Autoinforme).

2.1 Sobre el proceso de autoevaluación.

De la lectura del Autoinforme no se puede obtener ninguna información respecto a cómo se ha realizado la fase de autoevaluación, por lo que, en la primera reunión que el CEE mantuvo con el Comité de Autoevaluación, se solicitó una cronología de las etapas más relevantes del proceso, a partir de la cual y junto con lo evidenciado en la visita, se elabora este apartado.

La Universidad de Cantabria decide iniciar la evaluación de su Biblioteca como una forma de complementar una encuesta realizada al personal entre febrero y abril de 2002. Entre junio y julio se realiza la selección del Comité de Autoevaluación que tiene su primera reunión el 15 de octubre. A principios de diciembre, un borrador del Autoinforme es sometido a revisión pública desde el 2 al 15 de diciembre, dándose a conocer el definitivo en enero de 2003.

2.2 Toma de decisiones sobre la evaluación y reconocimiento institucional.

El Comité de Autoevaluación que aparece en el Autoinforme está formado por 15 personas y se presenta agrupado por colectivos. En la reunión con el Comité de Autoevaluación asistieron cinco personas; en los casos de algunas ausencias la presidenta disculpa su asistencia. En el Comité de Autoevaluación aparece la figura del Vicerrector al cual estaba adscrita -con el equipo anterior- la Biblioteca, aunque este CEE no llegó a saber su grado de participación en el proceso.

2.3 Realización del proceso. Recogida de información.

La información de apoyo al proceso de evaluación se puede agrupar en dos bloques: por un lado la información obtenida a partir de la mencionada encuesta donde se recaba la opinión y valoración sobre la biblioteca de los colectivos de P.A.S., profesorado y alumnos y, por otro, los datos que, dentro de la metodología del II Plan Nacional, se requieren.

Para el primer bloque se ha contado con el apoyo de la Unidad Técnica de Calidad de la Universidad en cuanto al diseño y tabulación de la encuesta. Respecto al segundo, la información se ha obtenido por el propio personal de la BUC.

Por lo que se refiere a la fiabilidad de la información, en el caso de la encuesta del colectivo de alumnos se aprecian algunos errores de índole estadís-

tico en el tratamiento de la información agrupada, que se producen en los casos de las divisiones de Marina Civil y de Minas, donde el número de respuesta es casi nulo (3 y 4 respectivamente) por lo que, a la hora de realizar las medias generales por preguntas, pueden llegar a desvirtuar el significado de las mismas en los resultados globales.

Respecto a los datos de indicadores del Plan Nacional, en las tablas donde se solicita la información por años o cursos no aparece en ninguna el año o curso al que corresponden los datos y se presentan de modo tal que dificulta su comprensión.

El proceso se ha realizado acorde con la metodología propuesta por el Consejo de Coordinación Universitaria y se emplea la guía de Bibliotecas del II Plan de Calidad de las Universidades.

2.4 Participación en la reflexión interna.

El proceso de reflexión en la etapa de evaluación interna ha sido desigual, se puede considerar mayor dentro del personal de la BUC, y prácticamente inexistente entre el alumnado y el profesorado.

Las diferentes etapas de la evaluación se divulgaron mediante correos electrónicos, carteles y cartas. El proceso de divulgación se realizó del 2 al 15 de diciembre de 2003 con las siguientes acciones:

- Inclusión en la página WEB de la Universidad
- Envío de dos ejemplares a cada división de la BUC
- Envío de un ejemplar a cada delegación de alumnos
- Envío de un ejemplar electrónico a cada departamento

Los comentarios recibidos fueron dos -enviados por correo electrónico- que se entregaron al CEE atendiendo a su petición, y ambos se refieren a discrepancias con los datos presentados en las tablas del Autoinforme.

Como conclusión sobre el proceso de reflexión y participación, se puede resumir que ésta ha estado centrada en el propio personal de la Biblioteca, que se encargó de la divulgación del proceso pero no ha sido efectiva entre el resto de colectivos, tal y como se constató en las reuniones que el CEE mantuvo con alumnos y profesores.

En cambio, en la fase externa la participación de profesores fue muy alta, representativa y fructífera. En el caso del grupo de alumnos y aunque en la reunión con el CEE asistieron un gran número de alumnos que habían tenido o tenían- relación como becarios en la biblioteca, este Comité considera que fueron representativos de los distintos centros y sus aportaciones fueron adecuadas para recabar la opinión del colectivo.

Por último, es de destacar la alta participación con el CEE del colectivo de alumnos de tercer ciclo que mostraron un conocimiento grande de las bibliotecas que frecuentaban con mayor asiduidad.

2.5 Redacción del Autoinforme.

El Comité de Autoevaluación ha realizado un gran esfuerzo en el proceso y se ha ajustado a las recomendaciones de la guía.

El Autoinforme es descriptivo y valorativo, y se aprecian asimetrías entre los apartados.

2.6 Contenido del Autoinforme

En cada apartado se incluyen puntos fuertes/débiles y dada la gran cantidad que recoge el Autoinforme: 54 puntos fuertes, 63 puntos débiles y 42 acciones de mejora se recomienda, para futuros procesos de evaluación, incluir un resumen de ellos al final del Autoinforme y un apartado de propuestas de mejora priorizándolas y que podrían servir de base para plan de mejora en el Informe Final.

Según la información obtenida en la reunión con el Comité de Autoevaluación, la redacción del Autoinforme se distribuyó por apartados entre el personal de la biblioteca que integraba el Comité para su posterior integración en un único texto.

3. VALORACIONES DEL C.E.E.

3 VALORACIONES DEL C.E.E.

3.1 La Biblioteca y su integración en el marco de la institución

La Biblioteca de la Universidad de Cantabria se ha dotado de diversos documentos de planificación: unas líneas estratégicas de alcance quinquenal y unos objetivos operativos anuales, elaborados internamente en la misma Biblioteca. En este sentido, es destacable que la Biblioteca haya tratado de articular el conjunto de instrumentos para encauzar y orientar sus actividades en una dirección específica y preestablecida y compartida por todos sus miembros.

El CEE valora la existencia de estos documentos, el esfuerzo de su elaboración y la importancia que tienen como elementos de cohesión de todo el personal. Por otro lado, el CEE quiere señalar que, en su visita, obtuvo la evidencia de que se trataban efectivamente de instrumentos conocidos por parte de la plantilla, ya que los asistentes a la audiencia del personal de la Biblioteca se refirieron a ellos en más de una ocasión.

Por lo tanto, resulta evidente que los instrumentos de planificación se hallan consolidados a nivel interno –hacia adentro– de la Biblioteca. Sin embargo, en opinión del CEE, hay algunos aspectos del ámbito de planificación que sería muy necesario mejorar: la proyección hacia fuera, es decir, la interrelación de las actividades y los instrumentos de planificación de la Biblioteca con los de la universidad a la que esta Biblioteca sirve, con el objetivo de conseguir una mayor integración de ésta en aquélla.

En la página 3 del Autoinforme, se dice literalmente: “La independencia de la BUC respecto la resto de la UC evita interferencias en su funcionamiento, pero puede conducir a cierto aislamiento respecto a los centros de la UC”. La frase es representativa, según el CEE, de esta falta de integración de la Biblioteca en la universidad en la que inscribe y a la que, repetimos, debe servir.

El CEE ha constatado que no existe, o no es conocido, un plan estratégico de la Universidad de Cantabria, que pudiera servir de marco referencial y de punto de anclaje para la elaboración de los instrumentos de planificación de la Biblioteca y que asegurara el perfecto paralelismo de ambos rumbos y, en consecuencia, la sintonía entre los objetivos de la Biblioteca y los de su universidad. Es obvio, por lo tanto, que sería muy valorado que se produjera esta circunstancia, pero es obvio también que queda fuera del alcance de actuación de la Biblioteca como tal.

Sin embargo, hay otros mecanismos de relación Biblioteca–Universidad que la Biblioteca debería fomentar y plantear entre sus objetivos y actuaciones de mejora para evitar el aislamiento de la Biblioteca respecto a su universidad; aislamiento que detectan los propios miembros (reportado en el *Autoinforme de evaluación* y en las audiencias con el personal de la Biblioteca) y que se percibe entre los usuarios de sus servicios (evidenciado en las audiencias con otros

colectivos) y por la escasa repercusión institucional que ha tenido la experiencia del proceso de evaluación.

Bien es verdad que las relaciones de los miembros de la Biblioteca con sus usuarios, en todas sus tipologías, son intensas. El CEE apreció en todas las audiencias una evidencia de buenas relaciones personales y un alto grado de satisfacción de los usuarios sobre la Biblioteca y sus servicios. Sin embargo, el CEE considera necesario un esfuerzo en la articulación de mecanismos formales, no basados en el voluntarismo ni en las relaciones personales para profesionalizar la gestión y para que, en definitiva, los usuarios se beneficien de ello.

Los mecanismos que, a juicio del CEE, podrían plantearse y que podrían ser válidos son diversos. El CEE tan sólo los relaciona como posibles y cree que, en cualquier caso, deben ser valorados y situados en el contexto de la institución antes de ser aceptados de manera no contrastada.

- Existencia de una comisión de estrategia. Se trataría de una comisión formada por miembros de la Biblioteca y, personas con responsabilidades de gobierno en la universidad (decanos, directores de departamentos, vicerrectores, vicegerentes, etc.) para establecer y acordar el plan estratégico de la Biblioteca. Se trataría, en definitiva, de recoger la visión de autoridades académicas y administrativas y obtener un mayor compromiso institucional.
- Existencia de una comisión de usuarios. Se trataría de una comisión con una amplia representatividad de los distintos colectivos y tipologías de usuarios para recoger sus necesidades, inquietudes y valorar sus demandas. Se trataría de un mecanismo formalizado de relación de la Biblioteca con sus usuarios y un foro donde canalizar adecuadamente su participación. En cuanto al modelo, según la opinión del CEE, podría pensarse en diversas formas de funcionamiento: una única comisión para toda la Biblioteca, una comisión para cada división de la Biblioteca, o incluso, una única comisión para toda la Biblioteca con una subcomisión para cada división.
- Participación de miembros de la Biblioteca, (aquellas personas con responsabilidades de dirección y gestión), en los órganos de gobierno colegiados de la Universidad, especialmente en aquellos más próximos a las divisiones (juntas de gobierno de facultades, escuelas y otros centros, consejos de departamento, etc.). Se trataría de acercar la Biblioteca a los centros de decisión de carácter académico. El CEE cree que esta participación, ya fuera estatutaria o no, aportaría algunas ventajas competitivas a la Biblioteca.
- Aumento de las relaciones directas entre bibliotecarios y profesores mediante el reforzamiento de la especialización temática de los bibliotecarios: implantación de la figura del bibliotecario temático: el bibliotecario que, a su formación generalista, añade la formación especializada sobre el contenido y el uso de los recursos de información del área temática de referencia. Se trata de un mecanismo de gran eficacia para mejorar las relaciones entre el personal docente e investigador y el personal bibliotecario y para aumentar el grado de fidelización respecto a los servicios que la Biblioteca les ofrece.
- Establecimiento de nuevos, o renovados, instrumentos de difusión de novedades de servicios y recursos de la Biblioteca hacia la comunidad universi-

taria y aumento de los canales de transmisión de información. Se trataría de aumentar la visibilidad de la Biblioteca en la Universidad.

El CEE insiste en que propone estos mecanismos sólo como posibles ejemplos de actuaciones necesarias para aumentar la implicación de la Biblioteca en la Universidad. Con toda probabilidad, existen otras formas válidas para conseguir este objetivo y es muy importante valorar la conveniencia de una u otra según las circunstancias y los condicionamientos imperantes. En cualquier caso, el CEE resalta, con especial énfasis, la necesidad de emprender acciones en esta dirección en vista a los cambios que se van a producir en las universidades a raíz de la puesta en marcha del nuevo modelo de enseñanza derivado de la implantación del Espacio Europeo de Educación Superior (EEES). Como ya es sabido, la nueva metodología se basa primordialmente en el aprendizaje del alumno y en el uso de todos los recursos que la universidad pone a su alcance para la adquisición de conocimientos, habilidades y competencias. En este nuevo escenario de enseñanza, el papel de las bibliotecas universitarias adquiere una nueva y más potente dimensión como lugar físico y como unidad ineludible para la integración de recursos y la prestación de servicios (como dice el Plan Estratégico de Rebiun, para convertir las Bibliotecas en Centros de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación).

Estos mecanismos formalizados de relación de la Biblioteca con sus usuarios también ayudarían a mejorar la conexión de las necesidades de la investigación con la planificación de la Biblioteca. En este sentido, sería conveniente revisar el ajuste de las compras de recursos de información a las necesidades reales de los investigadores y el equilibrio presupuestario entre la compra de monografías y de publicaciones periódicas en los diversos ámbitos temáticos para asegurar y garantizar la mejor rentabilidad y la más óptima inversión de los recursos económicos utilizados. Una vía de comunicación establecida de manera fija mejoraría estos temas.

Todos estos mecanismos y otros que puedan plantearse mejorarían la integración de la Biblioteca en la institución y que, por lo tanto, la Biblioteca pueda adquirir un papel más central como servicio imprescindible de apoyo a todas las actividades propias de la universidad. A juicio del CEE, la Biblioteca debería aprovechar la oportunidad de esta evaluación para reposicionarse en la institución y tomar un papel activo en el nuevo marco educativo EEES derivado de la declaración de Bolonia.

3.2 Procesos y comunicación

En lo que respecta al modelo estructural de biblioteca y su organigrama, el CEE constata un alto nivel de identificación entre las debilidades que se apuntan en el *Autoinforme de evaluación* y la percepción que tienen los implicados y las evidencias que el CEE obtuvo de las audiencias y las visitas realizadas.

En relación al organigrama, se trata de un instrumento conocido; las relaciones orgánicas y funcionales que se desprenden de él y las dependencias están bien delimitadas y establecidas, y los responsables, bien acreditados.

El CEE observa un buen equilibrio entre el modelo de biblioteca como servicio o entidad “única” y el necesario margen de acción de las bibliotecas.

Las distintas unidades tienen suficiente autonomía para realizar sus funciones con eficacia, al tiempo que se mantienen los mecanismos de coordinación y homogeneización de procesos y tareas, con la excepción quizás de la biblioteca del centro interfacultativo, cuyo caso parece que podría solucionarse delimitando con claridad las responsabilidades de las personas que trabajan en ella.

Si bien es verdad que el CEE también valora muy positivamente la existencia de grupos de trabajo y la celebración periódica de reuniones informativas y de planificación, cree que la organización de nuevos grupos de trabajo, quizás ocasionales o creados *ad hoc* con objetivos específicos o para la realización de proyectos de mejora, y con una representatividad amplia de todos los colectivos del personal, constituiría una buena estrategia de implicación de la plantilla a la vez que aportaría beneficios para mejorar el funcionamiento y la prestación de servicios.

Por otro lado, el CEE observa una cierta falta de comunicación entre las diversas unidades que componen el organigrama. En este sentido, la transversalidad de los grupos de trabajo adquiere una gran importancia. Además se deberían reforzar los canales de comunicación internos. El CEE quiere hacer hincapié en dos de ellos: la planificación y celebración puntual de reuniones de las diversas unidades y la utilización de la Intranet como instrumento eficaz y poderoso no sólo de comunicación interna sino también de mejora de procesos y eficacia de gestión. El *Autoinforme de evaluación* dice: “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”. El CEE coincide totalmente con esta declaración de mejora, pero quiere apuntar que, para impulsar su uso, se tiene que hacer un especial esfuerzo previo para dotarla de contenidos. Ello significa, cuanto menos, una dedicación especial a la revisión, documentación y fijación de procesos para su posterior incorporación a la Intranet y difusión entre todo el personal.

3.3 Recursos

Como señala el Autoinforme, según el indicador de tamaño de plantilla que utiliza Rebiun (número total de usuarios potenciales dividido por el total de la plantilla) deja situada, en el Anuario de 2002 en muy buena posición a la BUC: el octavo lugar, con un valor de 198, mucho mejor que la media de Rebiun que es de 316. Según ese mismo Anuario, la proporción de bibliotecarios sobre el total de la plantilla en la BUC es del 35%, ligeramente más baja que la media de Rebiun (37%).

En cuanto a locales y puestos de lectura, la BUC ocupa muy buenas posiciones en las tablas de indicadores correspondientes: la décima con 0'76 m² por usuario potencial en el primer caso, y la número 15 con 7'3 estudiantes por cada puesto de lectura en el segundo. Sin embargo, y como también señala el Autoinforme, la capacidad de almacenamiento en los depósitos y salas es muy pequeña y está al límite en la actualidad, en especial los depósitos cerrados (solamente 965 metros de estanterías).

Este CEE quiere dejar claro que aprecia el esfuerzo de la Universidad en años pasados en la construcción y dotación de los locales para las bibliotecas,

en especial la Biblioteca Electrónica Emilio Botín pero, como ya se señala en el Autoinforme, algunas de las instalaciones actuales necesitan urgentes mejoras, muy en particular las de Marina Civil.

El CEE quiere destacar la excelente impresión que le ha causado la Biblioteca del Paraninfo que, a tenor de la ocupación de sus salas y estaciones de trabajo, es coincidente con la de los estudiantes. Es sin duda un buen ejemplo de la acogida que tienen los buenos servicios de bibliotecas cuando, además, están bien situados geográficamente.

Continuando con los locales, en general, el CEE ha echado en falta una señalización de las salidas de emergencia y considera que sería necesaria una revisión general de las condiciones de seguridad en los locales.

Otros problemas detectados en lo que se refiere a locales y horarios son:

- Problemas de climatización en varias de las bibliotecas, pero muy en especial en Derecho, en I. Industrial y en Ciencias
- Problemas muy evidentes de mantenimiento del edificio en el Interfacultativo

Locales poco adecuados para la prestación del servicio en Caminos, Ciencias y Marina Civil

En lo que se refiere a las dotaciones tecnológicas, el CEE está de acuerdo con la necesidad expresada repetidamente de cambiar el programa de automatización y gestión integrada de la Biblioteca. El cambio de sistema, reportado como propuesta de mejora en el *Autoinforme* y referido ampliamente en las audiencias y visitas, aportaría grandes beneficios tanto para la mejora interna de los procesos y la realización de tareas como para la prestación directa de servicios a los usuarios. El CEE abunda en esta propuesta a lo ya expresado por el Comité interno y sugiere a los órganos de gobierno de la universidad que asuma esta propuesta como prioritaria e ineludible si la Universidad de Cantabria no quiere que su Biblioteca quede obsoleta y relegada. Esta acción de mejora debería de tener una de las mayores prioridades ya que sin ella será difícil mejorar la gestión de varios de los procesos claves de las bibliotecas, la información electrónica a los usuarios y adaptarse a las continuas innovaciones –en especial en este ámbito de la información electrónica- que se desarrollan cada año en las bibliotecas.

En lo que se refiere a los equipamientos para la prestación de los servicios a los usuarios, el CEE considera que se deberían definir unas dotaciones mínimas por punto de servicio sobre fotocopiadoras para uso público, terminales y PCs de consulta de los recursos que ofrece la biblioteca, y estaciones de trabajo.

En cuanto a las inversiones en recursos de información y bibliografía, y volviendo a utilizar como referencia el Anuario de Rebiun, el Autoinforme pone de manifiesto que la inversión en revistas es comparativamente buena y el gasto global por usuario en 2002 (79 €) está por encima de la media de Rebiun (66 €) dejando a la BUC en la posición 14 sobre 65. Sin embargo, paradójicamente, frente a una media de 1'3 libros comprados por usuario en 2002 en Rebiun, la BUC solo alcanza un valor de 0'7.

El CEE considera también, como ya se ha comentado anteriormente, que se debe revisar la distribución de las asignaciones presupuestarias entre monografías y revistas para buscar un equilibrio que, teniendo en cuenta los diferentes comportamientos de precios entre unas y otras y el hecho de que atienden a necesidades en ocasiones diferentes, mejore la situación actual.

3.4 Resultados

La valoración que la gran mayoría de los usuarios hace de la Biblioteca y de sus servicios es muy positiva; hemos recogido, en especial, varias menciones al servicio de Préstamo Interbibliotecario. La BUC debe poner todo su empeño en no perder esa excelente valoración. El CEE ha podido constatar, en especial, la positiva valoración del personal de que trabaja en las bibliotecas.

En lo que se refiere a la prestación de servicios medida por el Anuario de Rebiun, la BUC figura con un valor medio en visitas por usuario y en préstamos por usuario.

En cuanto al préstamo de documentos, el CEE recomienda revisar las condiciones en que se realiza tanto para equilibrar las grandes diferencias en plazos y cuotas entre estudiantes y personal docente, como para explorar las posibilidades de atribuir distintos valores de préstamo a diferentes tipos de materiales (bibliografía básica, bibliografía especializada, lecturas recomendadas, etc.). De esta forma, tal vez se podría sacar más rendimiento a la circulación de la colección y ajustar mejor la oferta de las bibliotecas a la demanda de los usuarios, en especial de los estudiantes.

Los usuarios están razonablemente satisfechos con las adquisiciones de bases de datos, pero se debería hacer un esfuerzo por mejorar los sistemas de acceso a muchas de ellas, buscando soluciones tecnológicas más avanzadas que las actuales que eliminen los problemas detectados. Quizá por estos problemas de acceso, la BUC dé un valor (95) por debajo de la media de Rebiun (que es de 123) en cuanto a consultas bases de datos por investigador.

El CEE ha recogido el sentir de los estudiantes en lo que se refiere a la ampliación de los horarios del servicio en épocas de exámenes, en especial los de septiembre (agosto).

En lo que se refiere a la formación de usuarios, los problemas para llevarla a cabo más eficazmente no son muy diferentes de los que se detectan en otras muchas universidades españolas, pero se recomienda establecer una alianza con los docentes y los estudiantes de Tercer Ciclo para acometer su mejora.

4. VALORACIÓN GENERAL

4 VALORACIÓN GENERAL

4.1 Principales puntos fuertes y débiles

Principales puntos fuertes:

- El proceso se ha realizado ajustándose, en todas sus fases, a los procedimientos prescritos
- Buena participación del personal de las bibliotecas
- Amplia difusión del procedimiento de autoevaluación
- Buena participación de profesores, estudiantes y –sobre todo- tercer ciclo en las audiencias
- Existencia de documentos de planificación que son ampliamente conocidos por el personal
- Hay una coincidencia muy clara de los puntos débiles entre lo deducido del Autoinforme, de las audiencias y de la visita
- El organigrama de la biblioteca es bien conocido por la plantilla, así como las dependencias y las responsabilidades
- Se aprecia un equilibrio adecuado entre la unificación hacia el exterior del servicio y el margen de autonomía de las bibliotecas
- Los grupos de trabajo existentes tienen un papel reconocido por la plantilla
- Elevado índice de satisfacción de los usuarios con la biblioteca y excelentes relaciones personales con los trabajadores de ésta
- Destaca, en especial, la valoración muy positiva del buen hacer del personal que trabaja en las bibliotecas

Principales puntos débiles:

- Falta información en el Autoinforme sobre el proceso de autoevaluación
- Signos de débil participación de las autoridades institucionales
- Errores de índole estadística en la presentación de las encuestas
- Demasiados puntos fuertes y débiles en el Autoinforme
- Ausencia de Plan Estratégico de la Universidad
- Débil (y, por tanto, mejorable) y poco formalizada interrelación de la biblioteca con la institución
- Se observa cierta falta de comunicación entre las diversas unidades (tanto centrales como bibliotecas) del servicio

- El sistema de gestión de bibliotecas actual no es capaz de atender las necesidades de una biblioteca universitaria en 2004
- En varias bibliotecas, son muy necesarias acciones para adecuar los locales: obras, climatización reparación de defectos de estructura, ampliación de espacios, etc. En especial, en el caso de Marina Civil
- Deficiencias en la señalización de emergencia y, en general, en las condiciones de seguridad de los locales
- Deficiencias de dotaciones, en varias de las bibliotecas, de máquinas fotocopadoras y de ordenadores
- Desequilibrios entre las inversiones en libros y revistas en algunas áreas temáticas
- Dificultades técnicas para acceder, en ocasiones, a las bases de datos
- Dificultades para ofrecer una oferta de formación de usuarios que conecte con las necesidades de éstos
- Fuertes desequilibrios entre las condiciones de préstamo de los profesores y las de los estudiantes

4.2 Conclusiones y recomendaciones

- Creación de una (o varias) comisión(es) de biblioteca: comisión de estrategia y comisiones de usuarios
- Participación de personal de las bibliotecas en órganos colegiados de gobierno de la Universidad y de las facultades y escuelas
- Aprovechar el proceso de convergencia europea en el EEES para reposicionar la biblioteca en la institución
- Establecimiento de grupos de trabajo *ad hoc* para los asuntos que lo requieran
- Sustituir el actual sistema de gestión bibliotecaria por uno de última generación
- Especialización temática de los bibliotecarios
- Fortalecer la Intranet como un instrumento esencial para la comunicación interna y la mejora de los procesos y de la gestión
- Establecer un plan de mejora de las instalaciones que no cumplen las condiciones adecuadas para el servicio
- Mejorar tecnológicamente el acceso a los recursos electrónicos
- Conviene mejorar, en la mayoría de los locales de las bibliotecas, las condiciones de seguridad
- Definir unas dotaciones mínimas por biblioteca de fotocopadoras, y ordenadores
- Equilibrar la distribución de los fondos para adquisición de libros y revistas en las diferentes bibliotecas

- Establecer (o renovar) los instrumentos de difusión de servicios y novedades para aumentar la visibilidad
- Estudiar las peticiones de los estudiantes para ampliar los horarios en épocas de exámenes, especialmente en los de septiembre
- Equilibrar las condiciones de préstamo de profesores y estudiantes y procurar que el Reglamento se cumpla para todos
- Buscar alianzas con los docentes y el tercer ciclo para adecuar la oferta de formación a las expectativas de los usuarios

5. VALORACIÓN DEL PROCESO DE EVALUACIÓN EXTERNA

5 VALORACIÓN DEL PROCESO DE EVALUACIÓN EXTERNA.

5.1 Organización interna

Como ya se ha comentado, el Comité de Evaluación Externa determinó claramente desde su constitución la filosofía de trabajo en equipo y, al mismo tiempo, un reparto de ciertas tareas. Asimismo, procedió a poner en común del análisis que del Autoinforme se había realizado individualmente. El trabajo se desarrolló de acuerdo con lo previsto, sin ninguna incidencia.

5.2 Satisfacción

Dentro de la filosofía del II Plan de la Calidad de las Universidades, la evaluación externa viene a objetivar y consolidar el proceso de autoevaluación que desarrolla cada unidad evaluada y para ello son necesarias dos premisas básicas:

- Que dicha etapa esté suficiente cuidada por la Universidad y cada una de sus unidades de acuerdo a las indicaciones del Consejo o las Agencias de Calidad de las Comunidades Autónomas.
- Que los integrantes del CEE reúnan los requisitos establecidos en las guías de Evaluación Externa, en cuanto a conocimiento, rigor y objetividad en su trabajo. Así como, el cumplimiento de las condiciones para la elaboración de su Informe Externo y entrega del mismo.

Este Comité no va a realizar comentarios sobre la segunda premisa, pues es el Consejo de Coordinación y cada Universidad los que deben de comentar su cumplimiento o no. Pero si se pronuncia respecto a la primera.

El proceso se ha desarrollado de acuerdo a las indicaciones metodológicas del Plan de Evaluación, apreciando el esfuerzo que la BUC ha tenido que realizar para el desarrollo de la visita del CEE, aunque se recomienda para futuros procesos una mayor colaboración entre los distintos responsables de ésta fase, en la Universidad de Cantabria, respecto a las infraestructuras y soportes necesarios para la realización de las audiencias.

Respecto a las audiencias, estas se celebraron tal como estaban previstas y con buen clima de colaboración y alta participación de los colectivos, con la excepción de la audiencia pública a la que solo asistieron tres personas del PAS.

Del resto de las audiencias cabe destacar:

- La alta participación y representatividad del personal de la Biblioteca.
- Del colectivo de estudiantes se considera que existió proporción respecto al número de alumnos por centro/biblioteca. Sólo cabe mencionar que debería haberse cuidado en mayor medida la selección de estudiantes para haber

evitado el que seis de ellos estuvieran vinculados a la Biblioteca como becarios. Aún así, dicha audiencia ofreció una información eficaz para el trabajo del CEE.

- Las audiencias de los colectivos de profesores y alumnos de tercer ciclo han sido altamente representativas y esclarecedoras.

En cuanto a las visitas a las instalaciones, este Comité considera que han sido muy exhaustivas y le han permitido hacerse una idea muy precisa de la situación general y de los puntos fuertes y débiles de instalaciones y servicios, así como pulsar el ambiente de trabajo en las bibliotecas.

No queremos dejar de mencionar que a este Comité le hubiera sido de gran utilidad el haber podido captar la posición y sentir de los responsables Institucionales, tanto sobre la Biblioteca como sobre los procesos de evaluación y calidad, con el objeto de incardinar mejor nuestras sugerencias de mejora en la visión que la Universidad de Cantabria tiene al respecto.

Por último, el CEE agradece su participación a todas las personas que han contribuido a nuestro trabajo en la Universidad de Cantabria y se pone a disposición de los responsables del proceso, tanto en la Biblioteca como en la Universidad de Cantabria, para cualquier aclaración sobre el presente Informe Externo que ha sido realizado desde la perspectiva de contribuir a la mejora de la BUC.