

INFORME FINAL



**Programa Institucional de Calidad
Universidad de Cantabria**

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

2003

**Informe Final de la evaluación del
Servicio de Biblioteca de la
Universidad de Cantabria**

COMPOSICIÓN DEL COMITÉ DE AUTOEVALUACIÓN:

- ✓ 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.

COMPOSICIÓN DEL COMITÉ DE EVALUACIÓN EXTERNA.

- Presidente: Miguel Jiménez Aleixandre, Director de la Biblioteca de la Universidad Autónoma de Madrid.
- Vocal: Montserrat Espinós Ferrer: Directora de la Biblioteca de la Universidad Pompeu Fabra.
- Vocal de Apoyo Técnico: Carmen Martínez del Valle, Directora de la Unidad de Prospectiva, Evaluación y Armonización de la Universidad de Alcalá.

0. VALORACIÓN DEL PROCESO DE EVALUACIÓN

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 en el procedimiento de evaluación externa.
- Hay una coincidencia muy clara de los puntos débiles entre lo deducido del Autoinforme, de las audiencias y de la visita.

Puntos débiles

- Poca representatividad de la muestra en alguno de los apartados de las encuestas de usuarios.
- Demasiados puntos fuertes y débiles en el Autoinforme.

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

Puntos fuertes

- Documentos de planificación (Plan estratégico y Planificación anual) ampliamente conocidos por el personal
- Preocupación interna por el buen funcionamiento del servicio
- Fortaleza económica: apoyo presupuestario institucional; búsqueda eficaz de recursos externos y participación en consorcios.
- Orientación estratégica a la infraestructura para actividades de aprendizaje y existencia de planes de formación de usuarios
- Adecuada cobertura bibliográfica
- Buena comunicación Biblioteca – usuarios gracias a la variedad y simplicidad de las herramientas posibles.
- Muy buena valoración de los servicios ofertados por el personal de la biblioteca

Puntos débiles

- Ausencia de Plan Estratégico de la Universidad.
- Débil y poco formalizada interrelación de la biblioteca con la institución: escasa participación externa a la BUC en elaborar objetivos y planes estratégicos; falta de relaciones formales con los

responsables de la planificación docente; ausencia de una Comisión de biblioteca o similar que permita la participación formal de los universitarios

- Planificación difícil como resultado de la dispersión de los temas de investigación.
- Cauces de demanda poco definidos para investigadores ; existencia de fondos especializados fuera del control de la BUC

2. LOS PROCESOS Y LA COMUNICACIÓN

Puntos fuertes:

- 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. Clara delimitación entre las Áreas de atención al público y los Servicios centrales lo que favorece una mayor eficacia, aunque se detectan algunas lagunas de comunicación.
- Incorporación de más herramientas de comunicación interna. Buena relación personal entre la mayoría de los miembros de la Biblioteca Universitaria.
- Estructura organizativa flexible con claridad en las relaciones verticales y facilidad para la creación de grupos horizontales de trabajo *ad hoc* Los grupos de trabajo existentes tienen un papel reconocido por la plantilla.
- Servicios a distancia cada vez más utilizados; descargan de trabajos repetitivos al personal y agilizan la gestión de Préstamo Interbibliotecario y adquisiciones

Puntos débiles:

- El sistema de gestión de bibliotecas actual no es capaz de atender las necesidades de una biblioteca universitaria en 2004.
- Se observa cierta falta de comunicación entre las diversas unidades (tanto centrales como bibliotecas) del servicio. En concreto se observa una excesiva compartimentación en U. Gestión Documental; y falta de comunicación esporádicamente de lo tratado en grupos de trabajo.
- Problemas en INT por su relativa falta de autonomía frente a las unidades centrales.
- La práctica desaparición del grupo de formación de usuarios dado que la política bibliotecaria va en la línea de potenciar este tipo de servicios.
- Se necesita que haya manuales de procedimiento en todas las secciones.
- La falta de subdirector afecta al funcionamiento interno de la U. Sistemas Documentales. La BUC necesita que esta Unidad 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.)

- No se han definido indicadores de eficacia y de eficiencia de cada proceso.
- En ocasiones el acceso a la documentación electrónica no es todo lo ágil que sería deseable.

3. RECURSOS

Puntos fuertes

PERSONAL

- 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. Variedad de grupos de titulación que permiten, en general, una distribución por áreas de personal perteneciente a todos los grupos
- Colaboración muy estrecha y decidida con el S. I.
- Formación: 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 Integral de Formación del Personal BUC
- Interés genuino y buena disposición de la plantilla para realizar actividades de formación propias.
- Clima laboral muy satisfactorio en aspectos referidos a ambiente de trabajo, comunicación, posibilidad de participación.

INSTALACIONES

- 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

FONDOS BIBLIOGRAFICOS

- destacable política inversora de la UC 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.
- Múltiples procedimientos de solicitud de adquisición de fondos, la iniciativa puede partir de cualquier miembro de la Universidad; hay que destacar que la adquisición puede hacerse con cargo a distintos presupuestos.
- La estructura de la Biblioteca es muy adecuada. El acceso a los servicios y a los fondos bibliográficos, es sencillo y directo.
- 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.

INGRESOS

- 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

PERSONAL

- Insuficiencia de personal para poder tener horarios más amplios y abrir fines de semana en determinados períodos
- Los cometidos y funciones del puesto de Caminos (Geografía) están fuera de la estructura de la BUC.
- Necesidad de agilizar los procesos de provisión de plazas vacantes.
- No hay una política de promoción de personal establecida.
- No existen mecanismos formales de evaluación de personal
- Inexistencia a día de hoy de un plan de formación a medio plazo

- Los cursos organizados en el último año (2003) para la escala de auxiliares eran poco acordes a las tareas que realizan parte de ellos.
- Sería deseable que los cursos que se organizaran cuyo contenido sea de carácter general, en la medida de lo posible, se abran a todo el personal de la BU
- 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

INSTALACIONES

- 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. Problemas muy graves de climatización en DEC y PAR, y de construcción en INT.
- 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 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.
- 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.
- SABINI, un lastre para la BUC. Se considera como de importancia estratégica la migración a un sistema más actual y flexible.

FONDOS BIBLIOGRÁFICOS

- 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 los 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 irregular. Los alumnos detectan 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 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.
- Desequilibrios entre las inversiones en libros y revistas en algunas áreas temáticas.
- Dificultades técnicas para acceder, en ocasiones, a las bases de datos.

INGRESOS

- 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 información descentralizada de los distintos centros.
- Falta de relación entre planificación presupuestaria y de objetivos.

4. RESULTADOS

Puntos fuertes

- 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.
- 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.
- 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
- 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

- 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 y espacio disponible.
- Dificultades para ofrecer una oferta de formación de usuarios que conecte con las necesidades de éstos.
- Desviación significativa de los estándares en algunos aspectos concretos (espacio)
- No definición de estándares propios
- Volumen de uso decreciente de algunos servicios para alumnos
- Poca eficiencia de los servicios de información presenciales en relación con los costes de personal
- Poca eficiencia del servicio de préstamo para alumnos
- Fuertes desequilibrios entre las condiciones de préstamo de los profesores y las de los estudiantes.

PROPUESTAS DE ACTUACIÓN	PRIORIDAD (A, M, B)	Ámbito de DECISIÓN	% DE REALIZACIÓN	Tiempo de ejecución (Años)
1.-SERVICIOS BIBLIOTECARIOS (S.B.) Y SU INTEGRACIÓN EN EL MARCO DE LA INSTITUCIÓN				
Crear vías de participación en la planificación de la BUC (Tipo Comisión de Biblioteca o similar)	B	Gobierno de la UC	0	4
Buscar mecanismos de participación entre los responsables de la planificación docente, los propios docentes y la biblioteca.	A	BUC Responsables docentes	10	4
Publicación de la planificación anual	B	BUC	90	Permanente (anual)
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.	M	Gobierno de la UC BUC	-	-
Mejorar la visibilidad de la Biblioteca y de sus servicios. Establecer (o renovar) los instrumentos de difusión de servicios y novedades.	A	BUC	25	Permanente
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	M	BUC Unidades citadas	30	Permanente
Incrementar la participación en consorcios o redes que abaraten el acceso a los documentos.	M	Vicerrector BUC	50	-

PROPUESTAS DE ACTUACIÓN	PRIORIDAD (A, M, B)	Ámbito de DECISIÓN	% DE REALIZACIÓN	Tiempo de ejecución (Años)
2. LOS PROCESOS Y LA COMUNICACIÓN				
Adquisición de un programa de gestión integrada de última generación que sustituya al actual y permita la mejora de todos los procesos	A	BUC	10	2
Mejorar la Intranet como un instrumento esencial para la comunicación interna, la mejora de los procesos y de la gestión.	A	BUC	30	1
Establecimiento de grupos de trabajo <i>ad hoc</i> para los asuntos que lo requieran	M	BUC	50	Permanente
Facilitar la autonomía del Interfacultativo frente a los Servicios centrales.	A	BUC	20	4
Elaborar manuales de procedimiento para todas las secciones	B	BUC	30	4
Establecer un protocolo para la respuesta normalizada a la comunicación del usuario por medios electrónicos	B	BUC	0	1
3. RECURSOS				
Impulsar por parte de la BUC la creación de un sistema de indicadores de actividad y servicios bibliotecarios bien articulado	B	BUC	25	3
Análisis global de la plantilla para proponer las modificaciones que permitan adaptar su dimensión y estructura a las necesidades actuales	M	Gerencia BUC	25	1
Elaboración del Plan de Formación Permanente del	A	BUC RRHH	75	1

PROPUESTAS DE ACTUACIÓN	PRIORIDAD (A, M, B)	Ámbito de DECISIÓN	% DE REALIZACIÓN	Tiempo de ejecución (Años)
Personal. Incidir en la especialización temática y en la mejora de la visión global y el conocimiento de toda la organización				
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.	M	Gerencia RRHH BUC	20	4
Reforzar la política seguida hasta ahora en el aspecto de equipamiento tecnológico, especialmente en la dotación de estaciones y extensión de los servicios orientados al aprendizaje del alumno.	A	BUC	40	4
Establecer un plan de mejora de las instalaciones (espacio, acondicionamiento, instalaciones: ampliación CIE, MAR; depósito central; acondicionamiento de INT, DEC y PAR; renovación CAM)	A	Unidad Técnica BUC Gerencia	20	4
Mejorar las condiciones y la señalización de seguridad	M	Unidad Técnica	10	4
Definir unas dotaciones mínimas por división de fotocopiadoras y ordenadores.	M	BUC	0	2
Debe continuarse con el actual esfuerzo inversor dirigido a incrementar la adquisición de revistas especializadas y de publicaciones en soporte electrónico.	A	BUC	75	Permanente
Mejorar tecnológicamente el acceso a los recursos electrónicos	M	BUC	20	4 años
Equilibrar la distribución de fondos para adquisición de libros y revistas en algunas bibliotecas	M	BUC	20	4 años

PROPUESTAS DE ACTUACIÓN	PRIORIDAD (A, M, B)	Ámbito de DECISIÓN	% DE REALIZACIÓN	Tiempo de ejecución (Años)
Creación de colecciones digitales propias.	M	BUC S. de publicaciones	15	4 años
Mejorar e incrementar los fondos bibliográficos en ciertas Divisiones, tendiendo hacia un mayor equilibrio en los índices "publicaciones por usuario" y mejorando las colecciones básicas destinadas al alumnado.	B	BUC	20	2
Asegurar y mejorar la asignación presupuestaria en función de las necesidades reales.	M	Gerencia	-	4
Establecer mecanismos 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.	B	BUC	0	4
Incluir en los objetivos previstos un análisis de los gastos presupuestarios derivados de la ejecución de esos objetivos, de forma que en los criterios para la priorización de los objetivos se pueda tener en cuenta el factor económico.	A	BUC	15	1
4. RESULTADOS 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 del conocimiento de la demanda)	M	Secretaría Técnica	30	4
Buscar alianzas con el profesorado para adecuar las actividades de formación a las expectativas de los usuarios.	M	BUC Docentes	0	4

PROPUESTAS DE ACTUACIÓN	PRIORIDAD (A, M, B)	Ámbito de DECISIÓN	% DE REALIZACIÓN	Tiempo de ejecución (Años)
Ampliación de espacios que permita la adaptación a los nuevos métodos docentes y de aprendizaje.	A	UT Gerencia BUC	20	4
Definición de estándares para algunos procesos: tiempos de obtención y disponibilidad de documentos (por préstamo interbibliotecario y por adquisición / suscripción)	B	BUC	0	3
Estudiar las peticiones de los estudiantes para ampliar horarios en época de exámenes	A	Gerencia BUC	50	Permanente
Análisis del servicio de préstamo para alumnos con el fin de identificar aspectos susceptibles de mejora Equilibrar las condiciones de préstamo de profesores y estudiantes y procurar que el reglamento se cumpla para todos.	B	BUC	0	4