

PLAN DE MEJORAS 2006 – 2009

Vamos a transformar la Biblioteca entre todos



INFORME FINAL DE EVALUACIÓN DE LA BIBLIOTECA COMPLUTENSE

La BUC hoy

- Más de 2.700.000 libros
- 33 bibliotecas y centros de documentación, 9.600 puestos de lectura y 1.000 ordenadores
- Su colección digital permite consultar más de 20.000 revistas científicas y 20.000 libros electrónicos desde casa.
- Los 70.000 documentos digitalizados de sus colección en Internet han superado los 2.500.000 de accesos el último mes

La percepción de los usuarios

6. El personal de la biblioteca:

Su mayor o menor satisfacción con cada uno de ellos ("1= muy insatisfecho", "5= muy satisfecho")

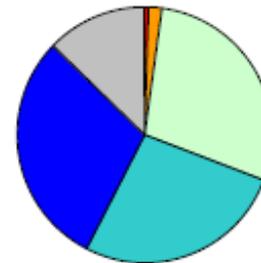
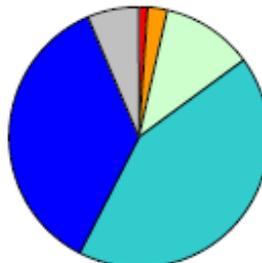
La forma en que cree ha evolucionado el servicio en los últimos 1-2 años ("1= mucho a peor", "5= mucho a mejor")

6.1 La capacidad de gestión y resolución de las preguntas de las personas que atienden los mostradores:

| ☹ | | ☺ | | ☺ | ? nc |
|------|------|-------|-------|-------|------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 0 |
| 2 | 4 | 20 | 73 | 62 | 11 |
| 1,2% | 2,3% | 11,6% | 42,4% | 36,0% | 6,4% |

| ☹ | | ☺ | | ☺ | ? nc |
|------|------|-------|-------|-------|-------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 0 |
| 1 | 3 | 49 | 46 | 51 | 22 |
| 0,6% | 1,7% | 28,5% | 26,7% | 29,7% | 12,8% |

La capacidad de gestión y resolución de las preguntas de las personas que atienden los mostradores:

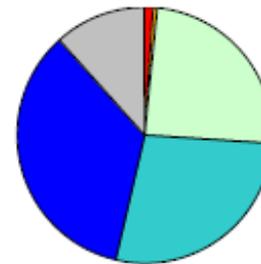
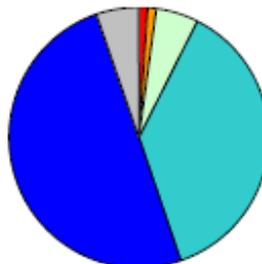


6.2 La cordialidad y amabilidad en el trato del personal de la biblioteca:

| | | | | | |
|------|------|------|-------|-------|------|
| 2 | 2 | 9 | 64 | 86 | 9 |
| 1,2% | 1,2% | 5,2% | 37,2% | 50,0% | 5,2% |

| | | | | | |
|------|------|-------|-------|-------|-------|
| 2 | 1 | 42 | 47 | 60 | 20 |
| 1,2% | 0,6% | 24,4% | 27,3% | 34,9% | 11,6% |

La cordialidad y amabilidad en el trato del personal de la biblioteca:



La percepción de los usuarios

7. Valoración global:

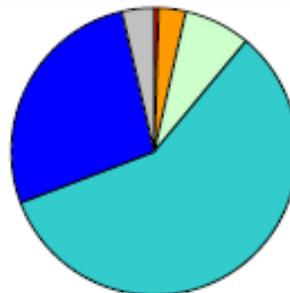
Su mayor o menor satisfacción con cada uno de ellos ("1= muy insatisfecho", "5= muy satisfecho")

La forma en que cree ha evolucionado el servicio en los últimos 1-2 años ("1= mucho a peor", "5= mucho a mejor")

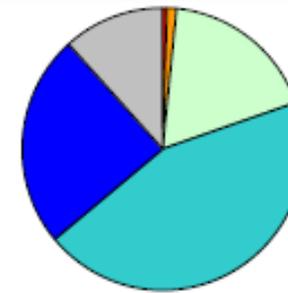
Queremos finalmente que valores el servicio de BIBLIOTECA

Queremos finalmente que valores el servicio de BIBLIOTECA considerado globalmente, es decir, considerando todos aquellos aspectos que creas son importantes cuando haces uso de este servicio:

| ☹ | | ☺ | | ☺ | ? nc |
|------|------|------|-------|-------|------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 0 |
| 1 | 5 | 13 | 100 | 47 | 6 |
| 0,6% | 2,9% | 7,6% | 58,1% | 27,3% | 3,5% |



| ☹ | | ☺ | | ☺ | ? nc |
|------|------|-------|-------|-------|-------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 0 |
| 1 | 2 | 31 | 76 | 42 | 20 |
| 0,6% | 1,2% | 18,0% | 44,2% | 24,4% | 11,6% |



1.1. EL PLAN DEL SERVICIO DE BIBLIOTECA EN EL CONTEXTO DEL PLAN ESTRATÉGICO DE LA INSTITUCIÓN.

- Actualizar el reglamento de biblioteca y las normas de funcionamiento de los principales servicios.
- Fomentar la participación, información y seguimiento de los objetivos estratégicos de la BUC entre el personal y los centros mediante la Intranet y otros procesos de comunicación interna.

1.2. PLANIFICACIÓN DOCENTE Y SU RELACIÓN CON EL SERVICIO DE BIBLIOTECA.

- Crear mecanismos para garantizar que todas las asignaturas cuenten con los recursos de información y materiales recomendados por el profesor y potenciar la participación de la Biblioteca en el Campus Virtual como gestora de contenidos y colaboradora para su elaboración.
- Realizar gestiones tendentes al reconocimiento de créditos por la asistencia a los cursos de formación de la Biblioteca.

1.3. PLANIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN Y SUS RELACIONES CON EL SERVICIO DE BIBLIOTECA.

- Realizar un estudio sobre el impacto del servicio bibliotecario en la planificación de la investigación en la UCM.

1.4. MECANISMOS DE RELACIÓN ENTRE EL SERVICIO DE BIBLIOTECA Y SUS USUARIOS.

- Desarrollar estrategias para mejorar el conocimiento de las funciones de las Comisiones de Biblioteca y Grupos de Trabajo, su funcionamiento en los centros que lo requieran e incentivar la participación de los estudiantes.
- Crear la carta de servicios de la Biblioteca a fin de formalizar el compromiso de calidad de la BUC hacia los usuarios.

2.1. ORGANIZACIÓN.

- Desarrollar estrategias para la reordenación de los recursos de información disponibles en los centros, especialmente los no gestionados por las bibliotecas de centro, a fin de mejorar su accesibilidad y la rentabilidad de su gestión.
- Desarrollar las acciones oportunas para adaptar los profesionales y las unidades reflejadas en la Relación de Puestos de Trabajo de la Biblioteca a las responsabilidades y competencias necesarias para satisfacer las necesidades de los usuarios.

2.2. PROCESOS.

- Desarrollar estrategias para la creación de un sistema global de gestión y mapa general de procesos y procedimientos a fin de ser debidamente normalizados, descritos y documentados.
- Mejorar las herramientas para la recogida y tratamiento de datos para la toma de decisiones.

3.1. PERSONAL.

- Desarrollar estrategias para mejorar los procedimientos de incorporación de efectivos y la promoción y estabilización de la plantilla fomentando la flexibilidad, movilidad y adaptación a las nuevas necesidades docentes y de investigación.
- Realizar acciones de mejora en los procesos de formación y desarrollar estrategias para mejorar la motivación y establecer incentivos mediante un sistema periódico de evaluación del personal.
- Redefinición de las funciones de becarios colaboradores y progresiva adaptación a las mismas a fin de mejorar su formación.

3.2. INSTALACIONES.

- Desarrollar estrategias para la sustitución de las infraestructuras bibliotecarias más obsoletas e inadecuadas por nuevos espacios y mobiliarios que permitan una mejor accesibilidad y rentabilización de los recursos a fin de satisfacer las necesidades actuales de la investigación y docencia.
- Elaboración de un Plan Tecnológico que permita disminuir las carencias existentes y que los usuarios puedan disponer de las infraestructuras informáticas y de comunicaciones oportunas para el estudio, la investigación y la docencia tanto en las bibliotecas como fuera de ellas.
- Elaboración de un plan de actuaciones en temas de seguridad, prevención, accesibilidad y mantenimiento de las infraestructuras bibliotecarias.

3.3. FONDOS.

- Desarrollar estrategias que permitan establecer un modelo que permita la gestión por parte de la biblioteca de los recursos de información necesarios para el desarrollo de la investigación, la docencia y el estudio en la Universidad a fin de fomentar la accesibilidad y la eficacia en la gestión.

3.4. INGRESOS.

- Adaptar y homogeneizar las tarifas por la reproducción de documentos (préstamo interbibliotecario, digitalización, impresión...).

4.1 SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS.

- Desarrollar estrategias para la progresiva homogeneización y adaptación de los principales servicios a las necesidades de los usuarios.

4.2 EFICACIA EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS.

- Revisar los procesos de selección, compra, proceso técnico y circulación a fin de reducir los plazos de disponibilidad de los fondos bibliográficos.
- Desarrollar un Centro de Atención a Usuarios (CAU) para mejorar los procesos y reducir los tiempos de respuesta para la atención de las consultas y peticiones de los usuarios.
- Mejorar la política de información respecto a los productos y servicios de información de la Biblioteca Complutense.

4.3. EFICIENCIA EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS.

- Adaptar los horarios y recursos necesarios a los diferentes servicios a las necesidades reales de los usuarios a fin de minimizar sus costes.
- Incrementar las acciones dirigidas a la obtención de servicios de valor añadido por parte de los distribuidores e incrementar la cooperación con otras instituciones bibliotecarias.

Resumen principales acciones

- Vamos a duplicar las inversiones en recursos electrónicos y mantener las partidas extraordinarias para completar las bibliografías recomendadas
- Se renovarán más de 2.000 puestos de lectura y abriremos 3 nuevas bibliotecas con 3.000 puestos
- Instalación de más de 1.000 estaciones multimedia con acceso a Internet
- Los nuevos espacios que estamos construyendo permitirán ampliar un tercio la capacidad actual de almacenamiento
- Se triplicarán las partidas actuales para retroconversión y digitalización
- Se incorporarán 100 bibliotecarios y renovarán más de 200 estaciones de trabajo

Agradecimientos

- Al Rector y al equipo de gobierno de la Universidad
- Comité de Autoevaluación Interna (CAI)
- Comité de Evaluación Externa (CEE).
- Los Grupos de Trabajo.
- Oficina de Calidad y Desarrollo Estratégico (OCyDE)
- A los decanos, vicedecanos, directores y subdirectores de escuelas y profesores y estudiantes que han participado muy activamente en el proceso.
- Los gerentes y del personal de administración y servicios de la Universidad.
- Oficina Técnica del Plan de Evaluación.
- Al personal de la BUC, tanto directores como al resto del personal que trabaja y colabora en las bibliotecas.