



**GUÍA DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD
DE LA BIBLIOTECA COMPLUTENSE**

INDICE

PRESENTACIÓN.....	4
INTRODUCCIÓN.....	5
EL PLAN DE EVALUACIÓN.....	6
1. Primera fase o autoevaluación interna.....	6
2. Segunda fase o Evaluación externa.....	8
LOS INFORMES DE EVALUACIÓN.....	9
1. El informe final de los Servicios Bibliotecarios.....	9
2. Informe final de la universidad.....	12
LOS CRITERIOS DE EVALUACIÓN.....	13
1. ELEMENTOS BASADOS EN DATOS.....	13
1.1. Criterios referidos a recursos.....	13
1.1.1. Espacio físico, instalaciones, equipamientos.....	13
1.1.2. Recursos bibliográficos.....	14
1.1.3. Recursos financieros.....	16
1.2. Resultados: circulación, préstamo interbibliotecario, formación de usuarios, uso de recursos electrónicos, etc.....	19
1.2.1. Eficacia en la prestación de servicios.....	19
1.2.2. La eficiencia en la prestación de servicios.....	23
1.3. Grado de Satisfacción del usuario.....	26
2. ELEMENTOS RELACIONADOS CON LOS PROCESOS.....	29
2.1. Grado de integración de la biblioteca en la institución.....	29
2.2. Nivel de relación de la biblioteca y sus usuarios.....	32
2.2.1. Relación global biblioteca / usuarios.....	32
2.2.2. Relación Biblioteca/docencia.....	33
2.2.3. Relación Biblioteca/Investigación.....	36
2.3. Gestión, organización y procesos.....	38
2.3.1. Gestión y Organización.....	39
2.3.2. Procesos.....	41
2.3.3. Oferta de servicios a distancia.....	42
2.4. Política de personal: capacitación, formación promoción, etc.....	43
2.4.1. Tipología, dotación y distribución del personal.....	43
2.4.2. Políticas de acceso y promoción.....	44
2.4.3. Formación.....	45
2.4.4. Implicación, satisfacción y motivación del personal.....	46

3. ELEMENTOS RELACIONADOS CON LA MEJORA DERIVADA DEL PROCESO DE EVALUACIÓN	47
3.1. Criterios referidos a los planes de mejora y su desarrollo.	47
3.2. Participación de la biblioteca en proyectos transversales dentro de su propia institución en los ámbitos de docencia, investigación y gestión.	48
ANEXO: Tablas.....	51

PRESENTACIÓN.

La biblioteca universitaria ha experimentado cambios sustanciales durante los últimos años en sus métodos de trabajo, en sus servicios e incluso en su concepción y filosofía. Su favorable posición estratégica le convierte en pieza clave del nuevo modelo europeo de enseñanza-aprendizaje: profesionales sobradamente cualificados, buenos recursos de información, avanzadas tecnologías o servicios de gran calidad hacen de la biblioteca centros de especial relieve en el panorama educativo que se impone. Por esas razones, la biblioteca es un servicio universitario que se está adaptando satisfactoriamente al nuevo paradigma impuesto por el Espacio Europeo de Educación Superior. Para completar su adecuación total deberá ampliar y mejorar aún más sus servicios, actualizar los conocimientos profesionales en un proceso continuo de formación permanente, desarrollar nuevos lenguajes o adecuarse a las nuevas herramientas tecnológicas que permitan integrar recursos de muy diversa índole.

El nuevo Espacio Europeo de Educación Superior pone el acento, más que en la docencia pura, en los procesos de estudio y aprendizaje, en los cuales la biblioteca ocupa un papel primordial. Aprendizaje y estudio para cuyo desempeño se van a considerar de manera especial las horas que el estudiante va a dedicar al trabajo de investigación documental y bibliográfica en la biblioteca. Para el profesor, la llamada *actividad académica* va a primar sobre la *carga docente*, de modo que no sólo se va a considerar las horas lectivas sino también el tiempo que un docente va a dedicar a organizar y supervisar el trabajo de sus alumnos, orientarles en la bibliografía e inculcarles el trabajo en la biblioteca con todos los recursos y herramientas que aquélla les ofrece. El cambio profundo en los hábitos y metodología de estudio de los alumnos va a inferir necesariamente una transformación del concepto de biblioteca. De ser la sala de estudio de apuntes y manuales, la nueva biblioteca universitaria deviene en centro dinámico de acceso y difusión de la información científica con todos los recursos tecnológicos, informativos y documentales al servicio del estudiante y del profesor e investigador, en el marco del nuevo espacio europeo de educación superior.

Con estos mimbres la Biblioteca de la Universidad Complutense pone en marcha su Plan de evaluación encaminado a mejorar sus servicios y su producto y solicitar posteriormente el correspondiente Certificado de Calidad de la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA).

Esta Guía de Evaluación de la Calidad de la Biblioteca Complutense es el marco conceptual y metodológico por el cual se va a desarrollar su Plan de Evaluación de la Calidad y constituye una herramienta de trabajo imprescindible para los equipos que van a desarrollar el Plan.

José Antonio Magán Wals
Director de la Biblioteca de la Universidad Complutense de Madrid

INTRODUCCIÓN.

Los fundamentos metodológicos de la Guía están basados en dos documentos esenciales para el proceso de evaluación de bibliotecas:

- a. La *Guía de Evaluación de Bibliotecas*, elaborada por el Consejo de Coordinación Universitaria en el marco del II Plan de la Calidad de las Universidades. Esta Guía es, a su vez, una adaptación de la elaborada por la Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari a Catalunya, traducida por bibliotecarios de la Universidad Carlos III de Madrid, cedida al Plan de Calidad para uso de todas las universidades.
- b. El *Manual de procedimientos para la emisión del Informe conducente a la obtención del Certificado de Calidad para los Servicios de Biblioteca*. Convocatorias 2003 y 2004 de la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA)
- c. Resolución de 24 de agosto de 2004, de la Secretaría de Estado de Universidades e Investigación, por la que se convoca el Certificado de Calidad de los Servicios de Biblioteca de las Universidades y la obtención de ayudas para la mejora de los servicios de biblioteca en las Universidades públicas y privadas sin ánimo de lucro (BOE de 7 de septiembre de 2004)

La Guía de Evaluación de la BUC contempla los criterios metodológicos establecidos por la ANECA para la obtención del Certificado de Calidad de los Servicios de Biblioteca de las Universidades, incluidos en la citada Resolución de 24 de agosto de 2004.

Esos criterios son los siguientes:

1. Elementos basados en datos.
 - 1.1. Recursos: financieros, bibliográficos, espacio físico, etcétera.
 - 1.2. Resultados: circulación, préstamo interbibliotecario, formación de usuarios, uso de recursos electrónicos, etcétera.
 - 1.3. Grado de satisfacción de los usuarios.
2. Elementos relacionados con los procesos.
 - 2.1. Grado de integración de la biblioteca en la institución.
 - 2.2. Nivel de relación de la biblioteca y sus usuarios: biblioteca/docencia; biblioteca/investigación.
 - 2.3. Gestión, organización y procesos.
 - 2.4. Política de personal: capacitación, formación promoción, etcétera.
3. Elementos relacionados con la mejora derivada del proceso de evaluación.
 - 3.1. Criterios referidos a los planes de mejora y su desarrollo.
 - 3.2. Criterios referidos a la participación activa de la biblioteca en proyectos de innovación y cooperación.

Puntos fuertes y puntos débiles
Propuestas de mejora

La metodología y el contenido de estos criterios se ha completado y ampliado con los criterios establecidos por la ANECA para las anteriores convocatorias, recogidos en la *Guía de Evaluación de Bibliotecas* del Consejo de Coordinación Universitaria, y el *Manual de procedimientos para la emisión del Informe conducente a la obtención del Certificado de Calidad para los Servicios de Biblioteca*.

EL PLAN DE EVALUACIÓN.

El Plan de Evaluación de la BUC comprende dos fases:

1. Primera fase o autoevaluación interna.

Esta primera fase constituye la llamada evaluación interna o autoevaluación de los servicios bibliotecarios en su conjunto. Consiste en el estudio pormenorizado de los criterios establecidos por la ANECA, la definición de sus puntos fuertes y débiles y las propuestas de mejora, todo ello reflejado en el correspondiente Informe de **Autoevaluación Interna** o **Autoinforme**.

Para ello, se constituye un Comité de Autoevaluación Interna (CAI) con sus respectivos Grupos de Trabajo.

El CAI está presidido por el Vicerrector de Investigación y compuesto por los miembros de la Subcomisión de Servicios de la Comisión de la BUC, el director de la BUC, los vicedirectores, el director de calidad, los coordinadores de los grupos de trabajo, un miembro de la Oficina de Calidad y Desarrollo Estratégico de la Universidad (OCyDE) y/o servicio de la UCM responsable de los programas de calidad, y representantes del profesorado, personal administrativo no bibliotecario y estudiantes.

Es misión del CAI representar a la Universidad en el Plan de Evaluación de la Biblioteca, dirigir y coordinar el Plan, crear los Grupos de Trabajo y presentar al Comité de Evaluación Externa de la ANECA los resultados del estudio elaborado durante la primera fase de Autoevaluación, reflejado en el Informe de Autoevaluación Interna o Autoinforme.

Los Grupos de Trabajo son creados por el CAI y constituidos por personal bibliotecario y representantes del profesorado, estudiantes y personal administrativo no bibliotecario. Cada Grupo de trabajo desarrollará uno o dos criterios del Plan de Evaluación, según el grado de similitud en el caso de dos criterios.

Todos los grupos tienen un miembro coordinador, que se encargará de:

- Convocar las reuniones de su grupo con el orden del día.

- Redactar las actas de las reuniones (también lo puede hacer otro miembro).
- Responsabilizarse de que el Grupo elabore el informe final del trabajo desarrollado y todos los borradores previos que el Grupo estime convenientes para la discusión o el desarrollo de las tareas. Los miembros del Grupo decidirán quién o quiénes elaborarán el Informe final del Grupo y/o el/los borradores de trabajo previos.
- Informar periódicamente al CAI de la actividad del Grupo. El responsable del Plan de Evaluación y miembro del CAI convocará periódicamente a los coordinadores de los grupos para recabar la información del desarrollo de las actividades.

Los Grupos de Trabajo están asistidos por la Oficina Técnica, constituida por la Unidad de Evaluación de la BUC y el Departamento de Análisis y Planificación de la UCM.

El Informe de Autoevaluación.

El Informe de Autoevaluación o Autoinforme es el resultado de los estudios y análisis realizados por los Grupos de Trabajo del CAI, y constituye la culminación de la primera fase o autoevaluación interna del proceso. El CAI elabora el Autoinforme una vez recibidos los informes preceptivos de cada Grupo de Trabajo. Antes de proceder a la redacción final del Autoinforme, el CAI elabora un primer borrador que somete a la consulta de la comunidad universitaria para que ésta haga las alegaciones, correcciones, sugerencias, matizaciones, críticas, etc., que considere pertinentes, para, con todo ello, elaborar el Autoinforme final que presentará al Comité de Evaluación Externa nombrado por la ANECA.

Estructura del Informe de Autoevaluación:

El Autoinforme contemplará cada uno de los criterios establecidos por la ANECA. Cada criterio incluirá un capítulo introductorio dedicado al análisis y valoración del proceso de evaluación interna.

La tipología de la información que se aconseja para incluir en el Autoinforme es la siguiente:

- Información objetiva cuantitativa y cualitativa debidamente documentada
- Información documentada, pero basada en opiniones de diferentes agentes de la comunidad universitaria
- Inferencias-juicios de valor del Comité de Autoevaluación basados en la evidencia de la información o en datos documentales
- Inferencias-juicios de valor del Comité de Autoevaluación que no se refieren a la evidencia de la información o los datos documentales.

Además, se considera de especial interés la inclusión en de los siguientes documentos:

- Organigrama de la biblioteca

- Relación del personal indicando categoría y puesto de trabajo
- Plan estratégico de la universidad
- Plan estratégico de los servicios bibliotecarios
- Plan de actuaciones u objetivos de los servicios bibliotecarios para el año en curso
- Datos estadísticos del anuario de *Rebiun* de los últimos 3 años
- Liquidación del presupuesto del último ejercicio y del ejercicio en curso

El Autoinforme incluirá asimismo en los anexos toda la documentación utilizada para la elaboración de los estudios pertinentes, así como las tablas cumplimentadas, incluidas en la presente Guía.

El Comité de Autoevaluación deberá describir y valorar (en términos de adecuación e inadecuación) las acciones y los criterios utilizados en relación con:

- El lanzamiento (publicidad, información) del proyecto en el marco de la universidad en general y de los servicios bibliotecarios en particular
- La constitución del mismo Comité de Autoevaluación y el procedimiento de trabajo adoptado
- El desarrollo del periodo de opinión pública sobre el autoestudio y el nivel de participación de los diferentes grupos implicados
- La elección de los diferentes participantes en las sesiones de audiencia con el Comité de Evaluación Externa

Por otra parte, se explicitará la valoración sobre la pertinencia, calidad y suficiencia de las fuentes de información (evidencia) disponibles y sobre el grado de apoyo y de implicación institucional de que ha dispuesto el mismo Comité de Autoevaluación

Finalmente, el Comité hará las consideraciones que crea necesarias para ofrecer a los destinatarios del autoestudio un marco preciso de referencia, en el cual pueda interpretarse correctamente el contenido.

La extensión del autoestudio debe ser razonable, entre 30 y 50 páginas, sin contar tablas, anexos y relaciones documentales.

El Comité de Evaluación Externa deberá disponer del autoestudio, como mínimo, quince días antes de hacer la visita.

2. Segunda fase o Evaluación externa.

La evaluación externa constituye una fase necesaria en cualquier proceso de evaluación institucional. Junto con la fase de evaluación interna se consiguen dos objetivos fundamentales en el proceso de evaluación: facilitar la mejora de los diferentes ámbitos evaluados y rendir cuentas a la comunidad de los resultados y de los recursos asignados para el cumplimiento de los fines previstos.

Una vez acabado el autoinforme como resultado final del proceso de autoevaluación interna, comienza la evaluación externa. De esta fase se encargará un Comité de Evaluación Externa, creado por la ANECA para este fin, que elaborará un informe. Para la realización de este informe, dicho Comité deberá dar los siguientes pasos:

1. Análisis de los documentos guía. Se analiza la guía para la autoevaluación y también los protocolos para la realización del autoestudio. A la vez, se repasan las instrucciones contenidas en la guía para los evaluadores externos.
2. Análisis del autoinforme y de la documentación adicional. El autoinforme constituye uno de los elementos fundamentales en que se basará la actividad del Comité de Evaluación Externa. A la vez, tiene una utilidad distinta de la documentación adicional que la BUC puede poner a disposición del Comité.
3. Visita la BUC con la realización de entrevistas a las distintas audiencias. Durante la visita, el CEE observará las instalaciones y el funcionamiento de los diversos servicios de la BUC, se entrevistará con los protagonistas (personal y usuarios) del servicio de biblioteca y diferenciará los siguientes colectivos:
 - Comité de Autoevaluación
 - Equipos directivos de los centros
 - Equipos directivos de los departamentos y grupos de investigación
 - Profesorado
 - Personal de la BUC.
 - Estudiantes
4. Redacción del informe que, después de una fase de *feedback* con el Comité de Autoevaluación, dará lugar al documento de evaluación externa.

LOS INFORMES DE EVALUACIÓN.

1. El informe final de los Servicios Bibliotecarios

Una vez recibido el informe externo definitivo, el Comité de Evaluación deberá someterse a una fase de audiencia pública tan amplia como sea posible. A continuación, el Comité de Evaluación deberá desarrollar la fase más importante y de más impacto del proceso de evaluación: la redacción del informe final.

Este informe final deberá contener una síntesis de la valoración de las diferentes dimensiones de la BUC, una relación de los principales puntos fuertes y puntos débiles y, como un elemento fundamental del documento,

una identificación de las acciones que se deben emprender para profundizar en los puntos fuertes y la resolución o mejora de los puntos débiles.

La evaluación institucional tiene dos objetivos fundamentales: rendir cuentas y mejorar las prestaciones. Este último, que podemos considerar como prioritario, requiere que la BUC formule y ejecute acciones dirigidas a mejorar la calidad de los servicios que ofrece.

Posteriormente, el informe será difundido ampliamente entre los estamentos que han participado en las diferentes audiencias, a través de la Comisión de Calidad de la universidad para cumplir tres funciones principales:

- Rendir cuentas delante del órgano superior del desarrollo y de los resultados del programa de evaluación.
- Comprometer a la comunidad implicada para que ejecute adecuadamente el conjunto de acciones propuestas en el informe.
- Conseguir que la Comisión de Calidad de la universidad se comprometa con las mejoras propuestas, facilitando y proporcionando soporte a las medidas que, en cada caso, se consideren necesarias.

El contenido del informe final, deberá incluir los siguientes apartados:

1.1. Introducción.

Presentación y descripción breve del programa de evaluación que se ha seguido, con especificación de las fases, los miembros de los diferentes comités, los informes y los documentos redactados, etc. También se proporcionará una relación o explicación de los diferentes apartados del informe final.

1.2. Valoración del proceso de autoevaluación.

Los factores metodológicos y los del proceso tienen una gran importancia para el éxito de un programa de evaluación. En este apartado, la BUC deberá hacer una valoración de los aspectos del proceso que hayan funcionado mejor o peor. Este análisis deberá de ser bastante reflexivo para identificar las cuestiones que se han de resolver y la manera de hacerlo en próximos programas de evaluación.

1.3. Valoración del proceso de evaluación externa.

Dentro del programa de evaluación, la fase de evaluación externa deberá de tener un papel fundamental. La percepción y valoración por parte de la BUC del trabajo desarrollado por el Comité de Evaluación Externa es básica para conseguir que la evaluación externa sea un elemento fundamental para la orientación, dinamización y soporte a la BUC para el análisis, la reflexión y la toma de decisiones sobre su realidad.

1.4. Principales puntos fuertes y débiles detectados.

El CAI deberá hacer una valoración sintética de las principales dimensiones evaluadas. Deberá especificar y explicar los principales puntos fuertes y débiles detectados. Para eso, tendrá en cuenta el autoestudio, el informe externo y las sugerencias y las valoraciones de las diferentes audiencias. Ahora bien, en esta fase el Comité de Evaluación deberá concretar también los niveles de implicación y las responsabilidades de los diferentes puntos fuertes y débiles.

Acciones estratégicas de mejora.

Un proceso de evaluación no puede quedar en un simple diagnóstico de una situación (que va bien, que va mal), sino que se debe completar con propuestas de solución que, en el marco de actuación de La BUC, permitan una mejora de la situación actual. La utilidad de un proceso de evaluación es precisamente la mejora conseguida. Esta mejora se basa precisamente en las decisiones o medidas que, fundamentadas en el análisis evolutivo, resuelven los aspectos negativos o reafirman los positivos.

Una evaluación sin propuestas de resolución se puede convertir fácilmente en un ejercicio burocrático y estéril. El esfuerzo y la dedicación que un proceso de este tipo supone, sólo se puede justificar en la medida que tenga un impacto directo sobre la realidad de la BUC.

Con el término estratégico se pretende reflejar que estas acciones se planifican como medidas necesarias para conseguir una situación a corto y medio plazo. Por tanto, son formulaciones que miran al futuro y se basan en la experiencia pasada, pero tienen en cuenta que el futuro inmediato planteará situaciones nuevas y diferentes.

Así mismo, se deberá hacer un análisis en profundidad de la viabilidad de cada una de las acciones, de los obstáculos previsibles en su ejecución y de las estrategias más adecuadas que se han de emprender. Para que este análisis sea válido, parece que es razonable exigir una reflexión previa sobre las posibles causas y factores de riesgo asociados a la situación que se pretende mejorar. La debilidad o fortaleza de esta reflexión influirá necesariamente en el impacto de las medidas a tomar. Por tanto, este apartado deberá de contener las acciones prioritarias de mejora que se deben emprender ordenadas de mayor a menor nivel de factibilidad y con una identificación de los niveles de implicación y de decisión comprometidos en su ejecución. Así, en primer lugar deberán constar las acciones que se consideran factibles de llevar a término dentro del ámbito del Centro o Servicio. En los últimos lugares se detallarán las acciones que se consideran de especial dificultad, en la mayoría de los casos por el hecho de que pertenecen a ámbitos de decisión-ejecución externos a los servicios bibliotecarios

2. Informe final de la universidad.

La singularidad de los servicios bibliotecarios dificulta hacer la distinción entre el informe final de los servicios bibliotecarios y el informe final de la universidad sobre los servicios bibliotecarios. Ahora bien, con el objetivo de mantener el esquema general adoptado en el propio plan de evaluación, convendría mantener la distinción entre ambos (mejor entre las fases del proceso) con el fin de que la Comisión de Calidad de la universidad pueda actuar como un verdadero comité de calidad, comprometiéndose con los resultados derivados del propio proceso de evaluación, especialmente en dos cuestiones:

- Apoyando las propuestas de mejora que propongan los servicios bibliotecarios y facilitando que se les preste la ayuda necesaria (económica, humana, política, etc.) para realizarlas. Por eso, la Comisión de Calidad de la universidad deberá hacer una valoración razonada de estas acciones, establecer prioridades y gestionar las medidas oportunas cuando la toma de decisiones y los recursos necesario trasciendan el ámbito de los servicios bibliotecarios
- Hacer el seguimiento y la supervisión de las acciones de mejora planteadas por los servicios bibliotecarios en su informe final. Con esto se pretende garantizar que este proceso de mejora comprometa a todas las partes y que su correcto desarrollo sea un elemento que tenga un impacto real en las decisiones que la universidad adopte sobre los servicios bibliotecarios

Así mismo, este informe será un documento fundamental para profundizar en la cultura evaluativa de la institución y para dar credibilidad a los procesos de evaluación institucional. Precisamente, en este documento es donde con más claridad debe quedar reflejado el impacto real que un proceso de evaluación institucional debe tener en la organización y la gestión de la universidad.

LOS CRITERIOS DE EVALUACIÓN

1. ELEMENTOS BASADOS EN DATOS.

1.1. Criterios referidos a recursos.

- 1.1.1. Espacio físico, instalaciones, equipamientos
- 1.1.2. Recursos bibliográficos
- 1.1.3. Recursos financieros

1.1.1. Espacio físico, instalaciones, equipamientos.

(Tablas 0 y 2)

Criterios de evaluación:

- La adecuación de las instalaciones y equipamiento a las diferentes tareas asociadas a los diversos servicios.
- La adecuación de los medios tecnológicos a las diferentes tareas asociadas a los diversos servicios.
- La existencia de mecanismos para la detección de necesidades y su satisfacción.

Objetivos:

- Analizar y valorar la adecuación del espacio físico a las diferentes tareas asociadas a los diversos lugares de trabajo y de consulta.
- Valorar la funcionalidad de las instalaciones, tanto de los puntos de trabajo del personal como de los puntos de consulta de los usuarios.
- Analizar y valorar la adecuación de los medios tecnológicos en cada uno de los puntos de trabajo-servicio.
- ¿Son adecuados los recursos tecnológicos del sistema de información?
- ¿Cómo se detectan las necesidades de nuevas tecnologías?
- Valorar de manera especial las bases de datos existentes, así como su mecanismo y disponibilidad de acceso.

Puntos fuertes.

Puntos débiles.

Propuestas de mejora.

Datos estadísticos que se solicitan:

- Número de bibliotecas.
- Metros cuadrados.
- Plazas de lectura.
- Plazas de lectura con equipamiento informático o audiovisual.
- Puntos de consulta de OPAC o a red de recursos electrónicos.

Ratios:

- Metros cuadrados / usuario.
- Usuarios / plazas de lectura.
- Plazas de lectura con equipamiento informático o audiovisual / plazas de lectura.
- Usuarios / puntos de consulta de red (OPAC, BBDD y otros).

Documentos que pueden servir de apoyo para el estudio:

- Inventario de las instalaciones (dependencias) de las bibliotecas con todo su equipamiento.
- Estado de conservación de las instalaciones y del mobiliario.
- Adaptación ergonómica de los puestos de trabajo.
- Memorias estadísticas desde el año 1995.
- Resultados de la encuesta a profesores.
- Resultados de la encuesta a usuarios.
- Resultado de la encuesta al personal de la biblioteca.
- Resultados de la encuesta a PAS.
- Plan de señalización uniforme para bibliotecas.
- Plan estratégico BUC.

Otros procedimientos (a considerar por el Grupo de trabajo):

- Entrevistas directores de bibliotecas.
- Entrevistas a bibliotecarios y responsables de adquisiciones.
- Entrevistas a usuarios (alumnos y profesores).

1.1.2. Recursos bibliográficos.

(Tabla 3)

Criterios de evaluación:

- La existencia y adecuación de una política de adquisiciones a los programas docentes, las líneas de investigación y otros servicios especiales de la biblioteca.
- La existencia y adecuación de una política de compra para asegurar la óptima relación coste-calidad.

- El volumen del fondo bibliográfico y la existencia de mecanismos para asegurar su calidad, mantenimiento y difusión.
- La existencia de mecanismos para la detección de necesidades y su satisfacción.

Objetivos:

- Analizar y valorar el proceso de decisión sobre la adquisición de fondos:
 - Monografías.
 - Revistas.
 - Bases de datos.
 - Documentos en otros soportes.
- Con el fin de asegurar:
 - La calidad intrínseca y pertinencia de los fondos.
 - La inclusión de los fondos recomendados en los programas docentes de los diferentes ciclos y enseñanzas.
 - La inclusión de fondos más significativos para las líneas de investigación registradas.
 - Evitar duplicados innecesarios.
 - La adecuada política de compra: menor coste de adquisición, tiempos entre la demanda de los fondos y su disponibilidad.
- A partir de los datos recogidos en la *Tabla 3* valorar si:
 - ¿Aparecen desigualdades significativas entre áreas/centros?
 - ¿Cómo se valora el ritmo de adquisiciones del último quinquenio?
 - ¿Se conoce el número de demandas insatisfechas por tipología de documento?
 - ¿Pueden explicitarse las principales carencias?
- De la misma *Tabla 3*, valorar la existencia y adecuación de políticas o de objetivos específicos de adquisición de fondos en relación con:
 - Nuevas titulaciones.
 - Grupos consolidados de investigación.
 - Colecciones especiales.
- Valorar por áreas/centros:
 - El volumen de monografías por estudiante.
 - El volumen de revistas vivas por profesor.
 - La calidad y adecuación de los fondos disponibles en relación a:

- programas docentes.
- líneas de investigación.
- otros servicios especiales de los servicios bibliotecarios (explicitar los mecanismos empleados para valorar dicha calidad y adecuación).

Puntos fuertes.

Puntos débiles.

Propuestas de mejora.

Datos estadísticos que se solicitan:

- Monografías.
- Revistas vivas suscritas: en papel y electrónicas.
- Bases de datos.
- Materiales en otros soportes.

Ratios:

- Monografías / usuario.
- Monografías / estudiante.
- Revistas vivas / usuario.
- Revistas vivas / profesor.
- Revistas vivas en formato electrónico / revistas vivas formato papel.

Documentos de apoyo para el estudio:

- Resultados de la encuesta a usuarios del año 2003.
- Memorias estadísticas desde el año 1995.
- Resultado de la encuesta al personal de la biblioteca.
- Guías para los usuarios de todas las bibliotecas.
- Plan para la elaboración de los procedimientos para todos procesos bibliotecarios.
- Plan estratégico BUC.

Otros procedimientos (a considerar por el Grupo de trabajo):

- Entrevistas directores de bibliotecas.
- Entrevistas a bibliotecarios y responsables de adquisiciones.
- Entrevistas a usuarios (alumnos y profesores).

1.1.3. Recursos financieros.

(Tablas 0 y 4)

Los indicadores de comportamiento sobre ingresos (“la economía”) proporcionan los mecanismos de control o de referencia en donde descansan el resto de los indicadores. Son indicadores numéricos, pero la alta o baja relevancia de una cifra dependerá del tipo de institución.

Los podemos considerar en dos categorías: aquellos que describen los servicios de manera global y los que destacan aspectos concretos del servicio.

Es esencial que, a la hora de determinar el comportamiento de un servicio bibliotecario, la fuente de datos utilizada para determinar los indicadores quede claramente especificada.

La economía relaciona inputs con clientes. Los indicadores se calculan como “inputs por cliente” o “clientes por input” según lo que sea de más fácil interpretación. Los inputs se consideran o bien en dinero, o bien en recursos. Recursos son: personal, espacio, asientos u otros elementos adquiridos con dinero. Por clientes se entiende aquella población a la cual la biblioteca trata de dar servicio. En nuestro caso consideraremos clientes-usuarios al profesorado y al alumnado.

Criterios de evaluación:

- Situación actual de los recursos financieros y evolución para el quinquenio en los apartados de:
 - Adquisiciones.
 - Personal.
 - Funcionamiento.
- La política de inversiones (edificios y equipos) y su correcta aplicación en relación con los objetivos de la biblioteca.
- La adecuación de los proyectos realizados a las necesidades de la comunidad universitaria.
- La política de gastos y su adecuación a las necesidades de los usuarios.

Objetivos:

Dos son los objetivos que se pretende cumplir en el estudio de este subcriterio: la política de tarifas o ingresos propios del servicio y los ingresos y gastos.

a) Política de tarifas: Ingresos propios. (Tabla 4)

- Explicitar los servicios que están sujetos a tarifas y el importe de éstas.
- Señalar el carácter político o no de éstas.

- Valorar el volumen total de ingresos propios por los diferentes servicios. (Tabla 4)
- ¿Cómo perciben los usuarios estas tarifas?

b) Ingresos y gastos. (Tablas 0 y 4)

- Valorar la política de inversiones en los servicios bibliotecarios
 - ¿Se han aplicado correctamente en relación con los objetivos de los servicios bibliotecarios?
 - ¿Los proyectos realizados se han adecuado a las necesidades de la comunidad universitaria?
 - Se considera adecuado el coste de cada una de las realizaciones efectuadas?
- Valorar los porcentajes de gastos de cada una de las partidas presupuestarias de los servicios bibliotecarios
 - Analizar las diferencias en el quinquenio o las situaciones específicas de determinados centros.
 - Valorar el presupuesto de los servicios bibliotecarios respecto al presupuesto de la institución.
 - Valorar el gasto total por usuario. Entendiendo por usuarios tanto al profesorado como al alumnado.
 - Gasto en adquisiciones por usuario.
- Identificar los indicadores que muestren las principales debilidades en relación a los objetivos de los servicios bibliotecarios Valorar su evolución en el quinquenio. Argumentar la pertinencia de la dirección de su evolución.
- Valorar si la aportación de los recursos ha sido adecuada, señálese las principales desviaciones.

Puntos fuertes.

Puntos débiles.

Propuestas de mejora.

Ratios:

- Presupuesto de adquisiciones / usuario.

Documentos de apoyo para el estudio:

- Memorias estadísticas desde el año 1995.
- Indicadores de producción desde el año 1995.
- Indicadores de productividad desde el año 1995.
- Plan estratégico BUC.

1.2. Resultados: circulación, préstamo interbibliotecario, formación de usuarios, uso de recursos electrónicos, etc.

1.2.1. Eficacia en la prestación de servicios

1.2.1.1. Estándares

1.2.1.2. Objetivos

1.2.1.3. Actividad

1.2.2. Eficiencia en la prestación de servicios

1.2.2.1. Prestación de servicios

1.2.2.2. Distribución del gasto en adquisiciones-suscripciones

1.2.2.3. Resumen

1.2.1. Eficacia en la prestación de servicios.

(Tablas 0, 4, 5, 6)

Criterios de evaluación:

El evaluador considerará el volumen actual de actividad realizada en los servicios clave de la Biblioteca Universitaria así como la evolución en el período 2000-2004, especialmente en los apartados de:

- La consecución de estándares de servicio en un periodo dado.
- La consecución de objetivos de desarrollo.
- Los documentos suministrados por estudiante en un año.
- Las respuestas de información dadas por estudiante.
- La proporción de estudiantes que han recibido formación sobre el funcionamiento de los servicios de biblioteca.
- Los volúmenes de colecciones por estudiante.
- Las entradas a la biblioteca por estudiante.
- Visitantes (entradas).
- Circulación interna (préstamo).
- Préstamo interbibliotecario: obtenciones.
- Préstamo interbibliotecario: suministros.
- Sesiones de formación de usuarios.
- Número de asistentes a sesiones de formación de usuarios.
- Datos objetivos y comparables de uso de recursos electrónicos (descargas de artículos de revistas electrónicas).

Objetivos:

La idea de fondo de este apartado con la de sus indicadores es la de medir la efectividad de los servicios que ofrecen los servicios bibliotecarios en dos aspectos:

- a. Comprobar si los servicios ofrecidos han conseguido los objetivos propuestos por los servicios bibliotecarios o la institución.
- b. Conocer el volumen de actividad realizada en los servicios clave de los servicios bibliotecarios

Elementos de estudio del subcriterio:

La eficacia en la prestación de servicios puede medirse por tres elementos, que constituyen los objetos de estudio de este subcriterio:

- Los estándares de servicio que la biblioteca ofrece a sus usuarios (horas de apertura, tiempos de devolución de libros prestados, tiempos de proceso de adquisiciones, etc.).
- Los objetivos que se plantea el servicio para el logro de las mejoras propuestas.
- La actividad desarrollada por el servicio bibliotecario.

1.2.1.1. Estándares.

Usuarios, instituciones y personal de los servicios bibliotecarios tienen un conjunto de expectativas sobre los estándares de servicio que la biblioteca ofrece. Así, por ejemplo, el tiempo para procesar nuevas adquisiciones, los tiempos de obtención de un libro reservado, la satisfacción de un préstamo interbibliotecario, la devolución de un libro a los prestatarios, libros disponibles para los estudiantes, horas de apertura, disponibilidad de puntos de trabajo, etc. son ejemplos de estándares de servicio. Estos deben estar precisados y explicitados con el fin de permitir un adecuado seguimiento y control para asegurar que las expectativas tanto de los usuarios como del personal del equipo directivo de los servicios bibliotecarios son compatibles. La formulación explícita también permite hacer un resumen de indicadores de comportamiento que permiten mantener un seguimiento año tras año de los servicios bibliotecarios, al mismo tiempo que una comparación con otras bibliotecas.

- Especificar si se deben determinar estándares de calidad para todos o para algunos servicios. Indicar cuáles y por qué.
- Valorar la funcionalidad de estos estándares así como el nivel de adaptación en la prestación del servicio.
- Señalar las desviaciones más significativas así como sus posibles causas.
- Horarios:
Situación actual de los horarios de apertura y evolución para el período 2000-2004 en los apartados de:

- Horarios habituales.
- Horarios especiales para períodos determinados.

Puntos fuertes.

Puntos débiles.

Propuestas de mejora.

1.2.1.2. Objetivos.

Los objetivos de evolución resumen las mejoras planificadas en el servicio. Por ejemplo, nuevos o mejores servicios, automatización de sistemas, reordenación del espacio actual para aumentar los puntos de trabajo y los fondos.

Como en el caso de los estándares de servicio, es muy importante definirlos claramente para poder juzgar si cada objetivo se ha conseguido completamente o en parte. Puede haber una gran cantidad de estos objetivos para un periodo, pero también es necesario un proceso de priorización y resumen.

- Especificar si se deben determinar objetivos para todos o para algunos servicios. Indicar el tipo de objetivos establecidos y por qué.
- Valorar el nivel de consecución.
- Señalar las razones de las posibles desviaciones entre las previsiones y los fines conseguidos.
- Valorar la conveniencia de la persistencia de los objetivos propuestos.

Puntos fuertes.

Puntos débiles.

Propuestas de mejora.

1.2.1.3. Actividad. (Tabla 5)

- En relación a la actividad de los servicios bibliotecarios, y ateniéndose a los resultados de la *Tabla 5*, valorar tanto los datos como la variación observada en los últimos cinco años.

- Analizar la posible variabilidad significativa entre los diferentes centros de prestación de los servicios bibliotecarios

Puntos fuertes.

Puntos débiles.

Propuestas de mejora.

Indicadores:

- Consecución de estándares de servicio en un periodo dado.
- Consecución de objetivos de desarrollo.
- Documentos suministrados por estudiante en un año.
- Respuestas de información dadas por estudiante.
- Proporción de estudiantes que han recibido formación sobre el funcionamiento de los servicios bibliotecarios
- Horas de estudio-trabajo en la biblioteca por estudiante.
- Volúmenes de colecciones por estudiante.
- Entradas a la biblioteca por estudiante.

Si se quiere tener una opinión global de los servicios bibliotecarios, los indicadores de servicios no se deben tomar de manera aislada, hay que considerar, además, los indicadores de satisfacción de los usuarios (Criterio 1.1.3) y los de gestión económica (Criterio 2.2.3).

Ratios:

El evaluador considerará la correcta adecuación de los resultados a las necesidades de la comunidad universitaria y objetivos del servicio de biblioteca teniendo en cuenta especialmente los ratios:

- Visitantes / usuario.
- Prestamos / usuario.
- Préstamo interbibliotecario: obtenciones / usuario.
- Préstamo interbibliotecario: obtenciones / préstamo interbibliotecario: suministros.
- Alumnos que han recibido formación sobre el funcionamiento de los servicios de biblioteca / alumnos.

Documentos que pueden servir de apoyo para el estudio:

- Resultados de la encuesta a profesores.
- Resultados de la encuesta a usuarios.
- Resultado de la encuesta al personal de la biblioteca.
- Resultado de la encuesta al PAS.
- Guías para los usuarios de todas las bibliotecas.

- Plan estratégico BUC.
- Memorias estadísticas desde el año 1995.
- Indicadores de producción desde el año 1995.
- Indicadores de productividad desde el año 1995.
- Informes del uso de las bibliotecas en periodos de exámenes.
- Plan de señalización uniforme para las bibliotecas.
- Plan para la elaboración de los procedimientos para todos procesos bibliotecarios.

Otros procedimientos a utilizar (a criterio del Grupo de Trabajo):

- Entrevistas con profesores, investigadores y directores de investigación (Grupo de discusión).
- Entrevistas con alumnos (Grupo de discusión).
- Entrevistas con los directores de bibliotecas.
- Análisis del funcionamiento de las Comisiones de Bibliotecas de los centros.

1.2.2. La eficiencia en la prestación de servicios.

(Tablas 3, 5, 6 y 7)

La eficiencia es una medida de la cantidad de servicio que la biblioteca realiza en relación con sus inputs. No indica la calidad en la provisión del servicio. En principio, el input base, cantidad de dinero o de personal, deberá ser el input para aquel servicio concreto. Por ejemplo, la eficiencia del servicio de préstamo se habrá de juzgar conociendo los recursos que se destinan en él. Así mismo, esta aproximación ideal está llena de obstáculos debido a la dificultad de asignar costes.

Existen muchas economías de escala respecto al personal. Así, se hace muy difícil la asignación de sus tiempos y el coste de estos tiempos. La única manera de resolver esta dificultad es utilizar una definición amplia de input, que es la que proponemos. Al utilizar de esta manera los indicadores, hay que tener presente que no se da el coste de una actividad, se da el volumen de actividad, tanto en lo que respecta al volumen de gasto de los servicios bibliotecarios como al personal ocupado. Existe un campo de trabajo de cara a establecer un modelo para analizar cómo los esfuerzos del personal y los costes de los servicios bibliotecarios pueden dividirse en diferentes áreas de actividad.

Existen dos caminos para determinar la eficiencia. Por un lado, identificar al personal implicado, de esta manera, cuantas menos personas se necesiten para conseguir un output fijo, más eficientes serán. La otra aproximación es considerar el gasto; sin embargo, esto es fuente de muchas confusiones (unos servicios bibliotecarios

pueden tener un gasto más bajo y la misma cosa ser menos eficiente).

La principal aproximación para medir el servicio es contrastar el número de las personas implicadas con el gasto realizado. De esta manera se pueden identificar vías para mejorar la eficiencia, ya sea alterando el número de personas o su coste.

Los indicadores propuestos comprenden un amplio abanico de actividades de los servicios bibliotecarios. Cada uno de ellos, de manera aislada, no nos darán una medida clara de eficiencia. Sin embargo, de manera conjunta darán una aproximación global. Unos servicios bibliotecarios que a la luz de estos resultados parezcan ineficientes necesitarán una atención especial.

Criterios de evaluación:

Se valorarán los servicios que la biblioteca presta en función de sus inputs:

- Se establecerá la relación entre el personal implicado en la prestación de servicios y los servicios prestados.
- Se ha considerado el gasto en relación con la prestación de servicios. El Comité ha considerado los siguientes aspectos:
- Los indicadores y valoraciones realizadas en los capítulos referentes a:
 - Recursos de personal.
 - Eficacia de la prestación de servicios.
 - Gastos de los servicios de biblioteca.
- Los indicadores y valoraciones resultantes de las relaciones establecidas entre el contenido de los conceptos anteriores.

Objetivos:

1.2.2.1. Prestación de Servicios. (Tabla 6)

- De acuerdo con los datos de la *Tabla 6*, valorar el coste de la prestación de servicios del personal de servicios bibliotecarios y su evolución en los últimos cinco años.
- Calcular los siguientes costes para cada año del quinquenio, considerando el coste operativo del servicio de biblioteca según la fórmula: Coste operativo = (Coste total de los servicios) - (Coste de personal + Coste de Adquisiciones):
 - a) Coste del personal por documento procesado.
 - b) Coste del personal por préstamo realizado.
 - c) Coste del personal por respuesta de información dada al usuario.
 - d) Coste del personal por préstamo en sala.

- e) Coste del personal por hora de formación impartida.
 - f) Coste del personal por usuario potencial.
 - g) Coste operativo de los servicios bibliotecarios por hora de apertura.
 - h) Coste operativo de los servicios bibliotecarios por visita recibida.
 - i) Gasto total en adquisiciones por número de préstamos.
- Valorar las posibles diferencias detectadas entre centros o en el quinquenio.

1.2.2.2. Distribución del gasto en adquisiciones-suscripciones. (Tablas 3, 5 y 7)

Considerando los datos de la *Tabla 7*, valorar la distribución del gasto de la biblioteca en relación a los diferentes tipos de fondos:

- ¿Es adecuado el gasto entre los diferentes tipos de fondos y áreas/centros?
- ¿Cómo se valora el gasto medio por estudiante en adquisición de información?

Considerar también, los datos de la *Tabla 3 (Fondos Documentales)* y de la *Tabla 5 (Actividad)* para el conjunto del quinquenio analizado. Valorar:

- Coste medio de adquisición por cada tipo de fondos.
- Identificar los indicadores que muestran las mayores potencialidades y debilidades en relación con la eficiencia de los servicios bibliotecarios Valorar su evolución en el quinquenio. Argumentar la pertinencia de la dirección de su evolución.

1.2.2.3. Resumen.

Valorar:

- La relación entre el aumento del gasto de adquisición de fondos y el número de nuevos fondos adquiridos.
- La relación entre el incremento de fondos y el incremento en el número de préstamos.

Puntos fuertes.

Puntos débiles.

Propuestas de mejora.

Documentos de apoyo:

- Plan estratégico de la BUC.
- Memorias estadísticas desde el año 1995.
- Indicadores de producción desde el año 1995.
- Indicadores de productividad desde el año 1995.

1.3. Grado de Satisfacción del usuario.

(Tablas 2, 5 y 6)

La satisfacción de los usuarios es un indicador de la calidad de los servicios bibliotecarios evaluados desde la perspectiva de los estudiantes, profesores y personal de investigación como clientes del servicio. Este es un proceso eminentemente cualitativo que presenta dificultades substanciales al asesor o compilador de la información.

Criterios de evaluación:

a) Existencia de mecanismos y estrategias de evaluación continuada de la calidad.

El evaluador considerará los mecanismos y estrategias de que dispone el servicio de biblioteca para conocer las expectativas y necesidades percibidas de sus usuarios y los niveles de uso y satisfacción de los usuarios con los servicios recibidos. Especialmente:

- Encuestas específicas de uso y satisfacción de los servicios:
 - La calidad y pertinencia de estos mecanismos y estrategias con el fin de obtener una información adecuada para la mejora de los servicios ofertados.
 - Los resultados obtenidos especialmente en niveles de uso y de satisfacción en niveles clave (edificio e instalaciones, horarios, fondos, préstamo, etcétera) y general (trato personal, grado de satisfacción general).
- Otros mecanismos de percepción de necesidades detección e identificación de insatisfacciones:
 - La calidad y pertinencia de estos mecanismos y estrategias con el fin de obtener una información adecuada para la mejora de los servicios ofertados.
 - Los resultados obtenidos con estos otros mecanismos.

b) Nivel de uso de los servicios.

El Comité ha considerado los tipos de evidencia que garantizan el nivel de satisfacción de los usuarios (profesores, alumnos y personal de administración y servicios) en relación a:

- Uso de los fondos bibliográficos.
- Uso de los diferentes servicios ofertados.
- Uso de la información sobre los servicios de biblioteca.
- Uso de las actividades de formación desarrollados.
- Uso de las instalaciones y equipamientos.

c) Grado de satisfacción por parte de los usuarios.

- Satisfacción general con la prestación del servicio de los servicios de biblioteca.
- Satisfacción con los fondos bibliográficos.
- Satisfacción con los diferentes servicios ofertados.
- Satisfacción con la información sobre los servicios de biblioteca.
- Satisfacción con las actividades de formación desarrollados.
- Satisfacción con las instalaciones y equipamientos.

Objetivos:

- Explicitar los mecanismos y estrategias que disponen los servicios bibliotecarios para conocer:
 - a) Las expectativas y necesidades percibidas de sus usuarios.
 - b) Los niveles de uso y satisfacción de los usuarios con los servicios recibidos.
- ¿Cómo se valora la calidad y pertinencia de estos mecanismos y estrategias con el fin de obtener una información adecuada para la mejora de los servicios ofertados?
- ¿Qué tipos de evidencia garantizan el nivel de satisfacción de los usuarios (profesores, alumnos) en relación a:
 - a) Satisfacción general con la prestación del servicio de los servicios bibliotecarios
 - b) Uso y satisfacción de los fondos bibliográficos.
 - c) Uso y satisfacción de los diferentes servicios ofertados.
 - d) Uso y satisfacción con la información sobre los servicios bibliotecarios
 - e) Uso y satisfacción con las actividades de formación desarrollados.
 - f) Uso y satisfacción con las instalaciones y equipamientos.
- Con los resultados de estos datos sobre uso y satisfacción de los usuarios cuya valoración realiza el Comité de Autoevaluación respecto a:
 - a) Diferentes servicios-usuarios.
 - b) Posibles diferencias entre áreas-centros.
 - c) Condiciones de prestación de servicios.

- ¿Qué tipos de acciones se consideran más urgentes con el fin de mejorar de manera inmediata los puntos más débiles?
 - a) en relación a la metodología de obtención de evidencias para tomar decisiones¹.
 - b) en relación a servicios y usuarios específicos.

Puntos fuertes.

Puntos débiles.

Propuestas de mejora.

Documentos que pueden servir de apoyo para el estudio:

- Resultados de la encuesta a profesores.
- Resultados de la encuesta a usuarios.
- Resultado de la encuesta al personal de la biblioteca.
- Resultado de la encuesta al PAS.
- Guías para los usuarios de todas las bibliotecas.
- Plan estratégico BUC.
- Memorias estadísticas desde el año 1995.
- Indicadores de producción desde el año 1995.
- Indicadores de productividad desde el año 1995.
- Informes del uso de las bibliotecas en periodos de exámenes.
- Plan de señalización uniforme para las bibliotecas.
- Plan para la elaboración de los procedimientos para todos procesos bibliotecarios.

Otros procedimientos a utilizar:

- Entrevistas con profesores, investigadores y directores de investigación (Grupo de discusión).
- Entrevistas con alumnos (Grupo de discusión).

¹ El procedimiento de encuesta puede ser pertinente para obtener evidencia sobre el uso y satisfacción de los usuarios. En su diseño deberá tenerse presente, por un lado la tipología variada de usuarios:

- a) Dirección de grupos-proyectos de investigación.
- b) Coordinación de doctorados.
- c) Investigadores.
- d) Profesorado.
- e) Alumnos de 1er ciclo.
- f) Alumnos de 2º ciclo.
- g) Alumnos de 3er ciclo.
- h) Otros.

Por otro lado, aspectos como:

- a) El momento (diferentes períodos lectivos pueden desviar los resultados).
- b) La acotación servicio-usuario (la falta de pertinencia de un servicio a un usuario puede distorsionar sus opiniones al respecto).
- c) El tamaño de la muestra de opiniones en relación con los usuarios potenciales.
- d) La clara distinción entre frecuencia-intensidad de uso y satisfacción.

- Entrevistas con los directores de bibliotecas.
- Análisis del funcionamiento de las Comisiones de Bibliotecas de los centros.

2. ELEMENTOS RELACIONADOS CON LOS PROCESOS.

- 2.1. Grado de integración de la biblioteca en la institución.
- 2.2. Nivel de relación de la biblioteca y sus usuarios.
 - 2.2.1. Biblioteca / usuarios.
 - 2.2.1. Biblioteca / Docencia.
 - 2.2.2. Biblioteca / Investigación.
- 2.3. Gestión, organización y procesos.
- 2.4. Política de personal: Capacitación, formación, promoción, etc.

2.1. Grado de integración de la biblioteca en la institución.

En esta primera área de trabajo se evalúa el grado de integración de la BUC en el marco global de la UCM como institución.

***Criterios de evaluación*¹:**

El evaluador considerará los mecanismos y estrategias de que dispone el servicio de biblioteca para conocer los planes y objetivos de su universidad así como el grado de integración de la planificación del servicio de biblioteca con la planificación de la universidad, en función de dos ámbitos:

a) Mecanismos de relación de la biblioteca con la Universidad:

- La existencia y adecuación de instrumentos de planificación y mejora y el grado de integración de los mismos con los de la universidad. Se tendrá en cuenta y valorarán:
 - La existencia y desarrollo de un Plan estratégico para el servicio de biblioteca.
 - La existencia y desarrollo de un programa anual de objetivos del servicio de biblioteca o Definición por Objetivos (DPO) y su adecuación al Plan Estratégico de la Universidad.
 - La metodología y grado de participación de los agentes significativos del servicio de biblioteca y de

¹ Junto a estos criterios, la ANECA establece el Criterio 3.2.: "Participación activa de la biblioteca en proyectos de innovación y cooperación"

- la universidad en la elaboración de dicha planificación.
- Los planes de seguimiento y evaluación de esos planes.
- Consideración de la biblioteca en los presupuestos de la universidad y existencia de un presupuesto específico con una orgánica propia.
- Al margen de la existencia o no de planes estratégicos o de objetivos, se valorará la existencia de sistemas de control o indicadores de la actividad del servicio de biblioteca.
- La existencia y adecuación de un marco legislativo y normativo que facilite y permita al servicio de biblioteca ejercer su función en el seno de la universidad. Se tendrán en cuenta y valorarán:
 - La mención del servicio de biblioteca en los estatutos de la universidad.
 - La existencia de un reglamento del servicio de biblioteca.
 - La normativa de servicios existentes.
 - Otros elementos normativos existentes.
- Se valorará no sólo la existencia de estos instrumentos sino su adecuación a las finalidades perseguidas.

b) Mecanismos de información, seguimiento y resultados de estos instrumentos de gestión:

- La existencia de canales de información internos.
- Los planes de seguimiento de esos instrumentos de gestión.
- La existencia de indicadores de actividad.
- El grado de ejecución presupuestaria.

Objetivos:

Este estudio se abordará en las siguientes fases:

Fase 1. Preliminar:

La situación de la BUC en el Plan Estratégico de la UCM.

Para abordar este estudio de evaluación, la Guía propone partir de la siguiente evidencia:

- a) ¿Existe un documento público donde se especifica la misión y el Plan estratégico de los servicios bibliotecarios?
- b) ¿Cuál es su nivel de publicidad?

En primer lugar, se definirá y especificará el Plan Estratégico de la UCM, dirigido y coordinado por la Oficina de Calidad y Desarrollo Estratégico (OCyDE). Se hará un breve recorrido histórico de las propuestas y proyectos de Planes Estratégicos, a partir de estudios encargados a consultoras externas y, posteriormente, el denominado Libro Blanco de la UCM y sucesivos, que, por diferentes razones, no se llevaron a la práctica, o se pusieron en marcha de forma parcial en algunos casos.

Por estas razones, se propone abordar este estudio de evaluación conforme a los siguientes criterios:

- Exposición del plan Estratégico de la UCM.
- Su nivel de concreción y adecuación a la BUC.
- El nivel de publicidad.

Fase 2:

A continuación, y conforme a lo establecido por la Guía de Evaluación de Bibliotecas, será preciso analizar y valorar:

- La planificación de la BUC a corto, medio y largo plazo: Plan Estratégico de la BUC.
- La metodología y el grado de participación de los agentes significativos de la BUC en la elaboración de la planificación descrita
- La pertinencia del plan en relación con los objetivos generales de la Universidad.
- El nivel de conocimiento y aceptación de la comunidad universitaria del Plan estratégico de la BUC.
- Existencia y adecuación de un marco legislativo (estatutos, reglamento, normativa, etcétera).

Fase 3:

Posteriormente, se analizarán los siguientes aspectos:

- ¿Qué mecanismos existen para que los responsables de la BUC participen en el diagnóstico de necesidades y definición de objetivos del Plan Estratégico de la BUC? Valórese la eficacia.
- Fuentes de información.
- Analizar los mecanismos de seguimiento del Plan Estratégico de la BUC y su pertinencia con el fin de determinar el grado de consolidación de los objetivos propuestos.
- Indicar todos los procedimientos de información empleados con el fin de que el personal de la BUC conozca todo lo

relacionado con los fines, objetivos y criterios de calidad del propio servicio establecidos en el Plan Estratégico de la BUC. Valorar la eficacia de estos mecanismos.

- Valorar el soporte del gobierno de la institución y de la comunidad universitaria al Plan Estratégico de actuación de la BUC.

Puntos fuertes.

Puntos débiles.

Propuestas de mejora.

Documentos que pueden servir de apoyo para este estudio:

- Plan estratégico de la UCM (Oficina de Calidad y Desarrollo Estratégico UCM).
- Plan estratégico de la BUC.
- Diferentes planes estratégicos de la UCM, propuestas y proyectos de estrategia elaborados, Libro Blanco, etc. (Dpto. Análisis y Planificación UCM).

2.2. Nivel de relación de la biblioteca y sus usuarios.

2.2.1. Relación global biblioteca / usuarios

Este ámbito de relación es común a todos los demás ámbitos y se aplicará al estudio de ellos.

Criterios de evaluación:

- La existencia y funcionamiento de los mecanismos formales de relación entre los usuarios y la biblioteca (Comisiones de biblioteca, de biblioteca de área o biblioteca de centro).
- La participación de los usuarios en estos mecanismos.
- La existencia de mecanismos para la detección de las demandas de los usuarios de nuevos materiales bibliográficos.
- La disponibilidad de los recursos de información recomendados.

Objetivos:

- Valorar los mecanismos de participación y eficacia de los diferentes estamentos de la comunidad universitaria en la definición de los objetivos de los servicios bibliotecarios
- Objetivos, frecuencia y procedimientos de las relaciones directas que la dirección y responsables de los servicios bibliotecarios establecen con los usuarios.

- Valorar la existencia o no de Comisiones de Biblioteca en cada uno de los centros, y su funcionamiento.
- Valorar la composición, responsabilidades y actividad de la Comisión de Biblioteca en sus diferentes niveles.
- Identificar y valorar los procedimientos utilizados por los servicios bibliotecarios en relación a:
 - La información a los usuarios de la estructura y de los responsables de los diferentes servicios.
 - Las prestaciones de cada uno de los servicios.
 - Los procedimientos de demanda de servicios.
 - Las novedades en adquisiciones y servicios.

Puntos fuertes.

Puntos débiles.

Propuestas de mejora.

Documentos que pueden servir de apoyo para el estudio:

- Resultados de la encuesta a profesores del año 2003 y anteriores.
- Resultados de la encuesta a usuarios del año 2003 y anteriores.
- Resultado de la encuesta al personal de la biblioteca del año 2003 y anteriores.
- Resultado de la encuesta al PAS del año 2003 y anteriores.
- Guías para los usuarios de todas las bibliotecas.
- Plan estratégico de la BUC.

Otros procedimientos a utilizar:

- Entrevistas con profesores, investigadores y directores de investigación (Grupo de discusión).
- Entrevistas con alumnos (Grupo de discusión).
- Entrevistas con los directores de bibliotecas.
- Análisis del funcionamiento de las Comisiones de Bibliotecas de los centros.

2.2.2. Relación Biblioteca/docencia.

Criterios de evaluación:¹

- a) Criterios generales comunes a la relación de la Biblioteca con todos los usuarios:

¹ Junto a estos criterios, la ANECA establece el Criterio 3.2.: "Participación activa de la biblioteca en proyectos de innovación y cooperación"

- La existencia y funcionamiento de los mecanismos formales de relación entre los usuarios y la biblioteca (Comisiones de biblioteca, de biblioteca de área o biblioteca de centro).
 - La participación de los usuarios en estos mecanismos.
 - La existencia de mecanismos para la detección de las demandas de los usuarios de nuevos materiales bibliográficos.
 - La disponibilidad de los recursos de información recomendados.
- b) Criterios particulares referidos a la relación Biblioteca/Docencia:
- La existencia y funcionamiento de los mecanismos formales de relación entre los responsables de la planificación docente y la biblioteca.
 - La participación de los docentes en estos mecanismos.
 - La existencia de mecanismos para la detección de las demandas de los profesores de nuevos materiales bibliográficos en su campo disciplinar.
 - La disponibilidad de los recursos de información recomendados.

Objetivos generales comunes a la relación de la Biblioteca con todos los usuarios:

- Valorar los mecanismos de participación y eficacia de los diferentes estamentos de la comunidad universitaria en la definición de los objetivos de los servicios bibliotecarios
- Objetivos, frecuencia y procedimientos de las relaciones directas que la dirección y responsables de los servicios bibliotecarios establecen con los usuarios.
- Valorar la existencia o no de Comisiones de Biblioteca en cada uno de los centros, y su funcionamiento.
- Valorar la composición, responsabilidades y actividad de la Comisión de Biblioteca en sus diferentes niveles.
- Identificar y valorar los procedimientos utilizados por los servicios bibliotecarios en relación a:
 - La información a los usuarios de la estructura y de los responsables de los diferentes servicios.
 - Las prestaciones de cada uno de los servicios.
 - Los procedimientos de demanda de servicios.
 - Las novedades en adquisiciones y servicios.

Objetivos específicos referidos a la relación biblioteca/Docencia:

- La existencia y funcionamiento de mecanismos formales de relación entre los responsables de planificación docente y los servicios bibliotecarios
- Proceso de detección de necesidades y traducción en la planificación de los servicios bibliotecarios
- La participación de los profesores en estos mecanismos.

- Las actuaciones de la biblioteca para informar a los profesores de nuevos materiales bibliográficos en su campo disciplinar.
- ¿Cómo se asegura la disponibilidad de los fondos recomendados en los programas docentes?
- Analizar cómo y cuando se conocen las demandas de los profesores. Valorar la pertinencia y eficacia de los procedimientos empleados y períodos estudiados.
- Valorar el nivel de implicación (respuesta activa) de los profesores en las acciones de los servicios bibliotecarios orientadas al uso de los recursos por parte de los alumnos.
- ¿Quedan suficientemente bien recogidas las necesidades docentes en el plan de actuación de los servicios bibliotecarios?
- Valorar la implicación de los profesores en las actuaciones de la biblioteca dirigidas a la difusión, mejora y oferta de nuevos servicios.
- Valorar el uso de los fondos documentales por parte de los alumnos:
 - A partir de los resultados de las encuestas a los usuarios.
 - De los métodos docentes estimuladores del uso de las bibliotecas.

Puntos fuertes.

Puntos débiles.

Propuestas de mejora.

Documentos que pueden servir de apoyo para el estudio:

- Resultados de la encuesta a profesores.
- Resultados de la encuesta a usuarios.
- Resultado de la encuesta al personal de la biblioteca.
- Resultado de la encuesta al PAS.
- Guías para los usuarios de todas las bibliotecas.
- Plan estratégico de la BUC.

Otros procedimientos a utilizar:

- La Formación de usuarios que se imparte en las bibliotecas.
- Entrevistas con profesores (Grupo de discusión).
- Entrevistas con estudiantes (Grupo de discusión).
- Entrevistas con los directores de bibliotecas.
- Análisis del funcionamiento de las Comisiones de Bibliotecas de los centros.

2.2.3. Relación Biblioteca/Investigación.

Criterios generales de evaluación para la relación de la biblioteca con todos los usuarios:

- La existencia y funcionamiento de los mecanismos formales de relación entre los usuarios y la biblioteca (Comisiones de biblioteca, de biblioteca de área o biblioteca de centro).
- La participación de los usuarios en estos mecanismos.
- La existencia de mecanismos para la detección de las demandas de los usuarios de nuevos materiales bibliográficos.
- La disponibilidad de los recursos de información recomendados.

Criterios de evaluación particulares para la relación Biblioteca/Investigación:¹

- Existencia y funcionamiento de mecanismos formales de relación entre los responsables de la planificación docente, los responsables de la investigación y los usuarios con el servicio de biblioteca.
 - De forma especial, se valorará la existencia, composición, y funcionamiento de una comisión de biblioteca para la universidad y para las distintas bibliotecas físicas.
 - En todos los casos se valorará la participación de los docentes, investigadores y estudiantes en las comisiones de biblioteca y en los demás mecanismos de relación.
- Existencia y efectividad de mecanismos que aseguren la presencia y accesibilidad de los recursos de información recomendados, especialmente de la bibliografía incluida en los programas docentes, así como de nuevos materiales bibliográficos en su campo disciplinar.
 - La existencia y efectividad de mecanismos que aseguren la presencia y accesibilidad de los recursos de información necesarios para el desarrollo de la docencia e investigación.
 - La existencia y adecuación de una política de adquisiciones que se dirija a los programas docentes actuales y futuros y a las líneas de investigación prioritarias para la universidad.
 - La existencia de mecanismos estables y adecuados de comunicación del servicio de biblioteca con sus usuarios.

⁴ Junto a estos criterios, la Aneca establece el Criterio 3.2.: "Participación activa de la biblioteca en proyectos de innovación y cooperación"

Objetivos generales para la relación de la biblioteca con todos los usuarios:

- Valorar los mecanismos de participación y eficacia de los diferentes estamentos de la comunidad universitaria en la definición de los objetivos de los servicios bibliotecarios
- Objetivos, frecuencia y procedimientos de las relaciones directas que la dirección y responsables de los servicios bibliotecarios establecen con los usuarios.
- Valorar la existencia o no de Comisiones de Biblioteca en cada uno de los centros, y su funcionamiento.
- Valorar la composición, responsabilidades y actividad de la Comisión de Biblioteca en sus diferentes niveles.
- Identificar y valorar los procedimientos utilizados por los servicios bibliotecarios en relación a:
 - La información a los usuarios de la estructura y de los responsables de los diferentes servicios.
 - Las prestaciones de cada uno de los servicios.
 - Los procedimientos de demanda de servicios.
 - Las novedades en adquisiciones y servicios.

Objetivos particulares para la relación Biblioteca/Investigación:

- La existencia y funcionamiento de mecanismos formales de relación entre los responsables de la investigación y los servicios bibliotecarios
- Proceso de detección de necesidades y traducción en la planificación de los servicios bibliotecarios
- La participación de estos responsables en los mecanismos descritos.
- Las actuaciones de la biblioteca para informar al personal de investigación de nuevos materiales bibliográficos en su campo disciplinar.
- ¿Cómo se asegura la disponibilidad de los fondos documentales más relevantes para las líneas de investigación operativas en la universidad?
- La planificación de los responsables de investigación en estos mecanismos de relación con los servicios bibliotecarios
- Implicación de estos responsables en las actuaciones de la biblioteca encaminadas a la difusión, mejora y oferta de nuevos servicios.
- De manera más específica ¿cómo se asegura la disponibilidad de la bibliografía recomendada en los cursos de los programas de doctorado?
- Analizar cómo y cuando se conocen las demandas del profesorado implicado en líneas-grupos de investigación. Valorar la pertinencia y eficacia de los procedimientos empleados.

- ¿Están claramente recogidas las necesidades documentales en el ámbito de la investigación en el Plan de actuación de los servicios bibliotecarios?
- Valorar la implicación del profesorado vinculado en proyectos-grupos-líneas de investigación en las actuaciones de la biblioteca encaminadas a la difusión, mejora y oferta de nuevos servicios.

Puntos fuertes.

Puntos débiles.

Propuestas de mejora.

Documentos que pueden servir de apoyo para el estudio:

- Resultados de la encuesta a profesores del año 2003 y anteriores.
- Resultados de la encuesta a usuarios del año 2003 y anteriores.
- Resultado de la encuesta al personal de la biblioteca del año 2003 y anteriores.
- Guías para los usuarios de todas las bibliotecas.
- Plan estratégico de la BUC.

Otros procedimientos a utilizar:

- Entrevistas con profesores, investigadores y directores de investigación (Grupo de discusión).
- Entrevistas con los directores de bibliotecas.
- Análisis del funcionamiento de las Comisiones de Bibliotecas de los centros.

2.3. Gestión, organización y procesos.

El hecho de analizar los mecanismos internos que aseguren la calidad de los servicios ofrecidos, supone preguntarse sobre los procesos y el conocimiento e implicación del personal en la misión y finalidad de la biblioteca.

En este subcriterio se evaluarán:

- 2.3.1. Gestión y Organización.
- 2.3.2. Procesos.
- 2.3.3. Oferta de servicios a distancia.

Criterios generales de evaluación:

El evaluador considerará los mecanismos y estrategias usados para gestionar el servicio de biblioteca. Se incluyen aquí los mecanismos organizativos de diferente tipo.

De forma especial, se considerará:

- La estructura organizativa del servicio de biblioteca, la existencia de un organigrama completo y equilibrado, y su nivel de adaptabilidad a nuevos entornos.
- La existencia de mecanismos internos que pongan en relación a la totalidad de la estructura (jefaturas, reuniones de dirección, perfiles de responsabilidad asociados a cada puesto de trabajo...) así como la existencia de grupos de trabajo regulares y ad hoc.
- El grado de desarrollo de los objetivos del servicio de biblioteca a nivel de objetivos operacionales para las diferentes unidades de servicio.
- La existencia y adecuación de mecanismos internos de difusión de los planes, objetivos y actividades del servicio de biblioteca entre su personal.
- La identificación por parte del servicio de biblioteca de sus procesos clave y el grado y nivel de documentación y normalización de estos procesos.
- La existencia de estándares de servicio para servicios específicos.

2.3.1. Gestión y Organización.

Criterios de evaluación:

a) Análisis y valoración del organigrama de la biblioteca:

- La existencia y adecuación del organigrama de la biblioteca a su estructura organizativa.
- La existencia de mecanismos de difusión y conocimiento por parte del personal.
- La existencia de mecanismos para la detección de necesidades y su satisfacción.

b) Análisis y valoración del grado de flexibilidad y adaptabilidad de la organización y su personal:

- El grado o nivel de flexibilidad-adaptabilidad de la organización y su personal.
- La existencia de mecanismos para la detección de necesidades y su satisfacción.

Objetivos:

- **Estructura:**
 - Analizar y valorar el organigrama de la estructura organizativa de los servicios bibliotecarios
 - Valorar la publicidad y el grado de conocimiento por parte del personal.
 - ¿Está claramente asignado todo el personal de los servicios bibliotecarios a las diferentes unidades organizativas?
 - ¿Las dependencias funcionales están suficientemente establecidas?

- **Funcionamiento:**
 - ¿Las unidades tienen suficiente autonomía para realizar sus funciones con eficacia?
 - ¿La doble dependencia, académica y administrativa, ayuda a la detección de necesidades y a su satisfacción?
 - Valorar el grado de flexibilidad - adaptabilidad de la organización y de su personal (cambios de lugar de trabajo, polivalencia del personal, flexibilidad horaria, etc.).
 - ¿Se celebran reuniones informativas y de planificación?

Puntos fuertes.

Puntos débiles.

Propuestas de mejora.

Documentos que pueden servir de apoyo para el estudio:

- Relación de las tareas que desarrollan en cada una de las dependencias.
- Indicadores de producción desde el año 1995.
- Indicadores de productividad desde el año 1995.
- Base de datos del personal.
- Resultado de la encuesta al personal de la biblioteca del año 2003.
- Plan para la elaboración de los procedimientos para todos procesos bibliotecarios.
- Procedimientos y normativa utilizados en los procesos.
- Relación de Puestos de Trabajo.
- Organigrama de la BUC.
- Plan Estratégico de la BUC.

Otros procedimientos a utilizar:

- Entrevistas a directores de bibliotecas.

- Entrevistas a bibliotecarios (Grupo de discusión).

2.3.2. Procesos.

Criterios de evaluación:

- En este subcriterio se evalúa la normalización y documentación de los procesos, en función de:
 - a) El grado o nivel de normalización de los procesos.
 - b) La documentación de esos procesos.
 - c) La existencia de mecanismos de difusión y conocimiento por parte del personal.

Objetivos:

- ¿Tienen los servicios bibliotecarios identificados los principales procesos que componen sus actividades?:
- ¿Están normalizados los procesos?
- ¿Están documentados los procesos?
- ¿Los procesos se conocen por todo el personal?
- ¿Hay grupos estables u ocasionales de trabajo que examinen los procesos y determinen las mejoras?
- ¿Se han definido indicadores de eficacia y de eficiencia de cada proceso?
- ¿Dispone cada unidad (biblioteca o servicio técnico) de un único responsable?
- ¿Existe un responsable claramente definido para cada proceso o el conjunto de ellos?
- ¿Está integrado el sistema de información de manera que se eliminen las redundancias o los procesos paralelos?
- ¿Sirve la información sobre los procesos para tomar decisiones?
- ¿Cómo se integran las demandas de los usuarios?
- ¿Es adecuado el sistema de archivo de datos?

Puntos fuertes.

Puntos débiles.

Propuestas de mejora.

Documentos que pueden servir de apoyo para el estudio:

- Relación de las tareas que desarrollan en cada una de las dependencias.
- Indicadores de producción desde el año 1995.
- Indicadores de productividad desde el año 1995.
- Memorias estadísticas desde el año 1995.
- Base de datos del personal.

- Resultado de la encuesta al personal de la biblioteca del año 2003.
- Plan para la elaboración de los procedimientos para todos procesos bibliotecarios.
- Procedimientos y normativa utilizados en los procesos.
- Relación de Puestos de Trabajo.
- Organigrama de la BUC.
- Plan Estratégico de la BUC.

Otros procedimientos a utilizar:

- Entrevistas a directores de bibliotecas.
- Entrevistas a bibliotecarios (Grupo de discusión).

2.3.3. Oferta de servicios a distancia .

Objetivos:

- Analizar y valorar si se dan facilidades para utilizar los servicios de la biblioteca de forma remota.
- ¿Todos los libros y material bibliográfico están catalogados de forma automatizada?
- ¿El catálogo se consulta de forma remota?
- ¿Se pueden consultar las bases de datos desde los despachos o las aulas informáticas?
- ¿Se resuelven consultas por teléfono y correo electrónico?
- ¿Se puede gestionar el préstamo por teléfono o correo electrónico?
- ¿Cuales son los servicios a distancia que se ofrecen?

Puntos fuertes.

Puntos débiles.

Propuestas de mejora.

Documentos que pueden servir de apoyo para el estudio:

- Plan para la elaboración de los procedimientos para todos procesos bibliotecarios.
- Procedimientos y normativa utilizados en los procesos técnicos.
- Análisis de todos los servicios a distancia de la BUC.
- Estudios de los diferentes servicios a distancia realizados por la Unidad de Tecnología y Sistemas de la BUC.
- Memorias estadísticas desde el año 1995.
- Plan estratégico de la BUC.

2.4. Política de personal: capacitación, formación promoción, etc.

(Tabla 1)

- 2.4.1. Tipología, dotación y distribución del personal
- 2.4.2. Políticas de acceso y promoción
- 2.4.3. Formación
- 2.4.4. Implicación, satisfacción y motivación del personal

Criterios generales de evaluación:

El evaluador considerará los programas y mecanismos usados para gestionar los recursos humanos del servicio de biblioteca. Se valorará la existencia de una política de personal que fomente la participación, la formación y la promoción del personal.

2.4.1. Tipología, dotación y distribución del personal

Criterios de evaluación:

- La pertinencia de la tipología y distribución del personal en relación a los servicios y los centros bibliotecarios y a los diferentes horarios de funcionamiento del servicio.
- La suficiencia de personal en relación a los fines y objetivos de los servicios y centros.
- Los mecanismos de participación del personal en los planes y actividades del servicio de biblioteca.
- La existencia de perfiles profesionales asociados con cada puesto de trabajo y la de mecanismos formales de evaluación del personal.

Objetivos:

- Analizar la tipología y distribución del personal de los servicios bibliotecarios tanto en los referidos a los servicios como a los centros bibliotecarios. Valorar su suficiencia en relación a los fines y objetivos de los servicios y centros.
- Valorar la pertinencia de su tipología y formación en relación con la misión y objetivos de la unidad-servicio-centro de destino
- Políticas de contratación de personal.
 - ¿Están definidos los perfiles profesionales por cada puesto de trabajo?
 - ¿Se cubren los puestos de trabajo de acuerdo con los perfiles profesionales?
- Valorar los objetivos de dotación de personal explicitados en el Plan Estratégico (o política de personal) de los servicios bibliotecarios
- Adecuación del personal en relación con los objetivos y la misión de la unidad - servicios – centro

Puntos fuertes.

Puntos débiles.

Propuestas de mejora.

Documentos que pueden servir de apoyo para el estudio:

- Relación de las tareas que desarrollan en cada una de las dependencias.
- Indicadores de producción desde el año 1995.
- Indicadores de productividad desde el año 1995.
- Memorias estadísticas desde el año 1995.
- Base de datos del personal.
- Resultado de la encuesta al personal de la biblioteca
- Plan para la elaboración de los procedimientos para todos procesos bibliotecarios.
- Procedimientos y normativa utilizados en los procesos.
- Relación de Puestos de Trabajo.
- Organigrama de la BUC.
- Plan Estratégico de la BUC.

2.4.2. Políticas de acceso y promoción.

Criterios de evaluación:

- El grado de estabilización de la plantilla, la frecuencia de oposiciones y, si existe, la política de promoción del personal
- La existencia de una política de promoción del personal de la biblioteca, su pertinencia y operatividad.
- La tipología, el volumen y la frecuencia de las promociones realizadas
- La existencia de mecanismos formales de evaluación del personal, su adecuación y pertinencia.

Objetivos:

- ¿Existe una política de promoción del personal de los servicios bibliotecarios? ¿Quedan definidos los criterios de promoción? Valorar su pertinencia y factibilidad.
- Señalar y valorar el volumen y tipología de las promociones realizadas en el último trienio-quinquenio
- ¿Existen mecanismos formales de evaluación del personal de los servicios bibliotecarios? Valorar la adecuación, pertinencia y resultados de la evaluación.

Puntos fuertes.

Puntos débiles.

Propuestas de mejora.

Documentos que pueden servir de apoyo para el estudio:

- Relación de las tareas que desarrollan en cada una de las dependencias.
- Indicadores de producción desde el año 1995.
- Indicadores de productividad desde el año 1995.
- Memorias estadísticas desde el año 1995.
- Base de datos del personal.
- Resultado de la encuesta al personal de la biblioteca.
- Plan para la elaboración de los procedimientos para todos procesos bibliotecarios.
- Procedimientos y normativa utilizados en los procesos.
- Relación de Puestos de Trabajo.
- Organigrama de la BUC.
- Plan Estratégico de la BUC.

2.4.3. Formación.

Criterios de evaluación:

- La existencia de un plan de formación del personal específico para el servicio de biblioteca y la adecuación de su contenido al contexto profesional actual y a los objetivos del servicio.
- La existencia de mecanismos de difusión y conocimiento por parte del personal.
- La existencia de mecanismos para la detección de necesidades y su satisfacción.

Objetivos:

- En caso de existir, analizar y valorar el plan específico de formación del personal de los servicios bibliotecarios. Si no lo hay, valorar las actividades de formación que se impulsan.
- Valorar en ambos casos:
 - La adecuación de su contenido: relación de la formación con los objetivos de los servicios bibliotecarios.
 - Procedimientos para la detección de las necesidades.
 - El nivel de asistencia a las actividades de formación.
 - Los mecanismos que facilitan la asistencia.
 - La difusión de la información sobre formación.
 - La satisfacción de los asistentes.
- ¿Cuál es la política en relación con facilitar la asistencia del personal a cursos externos de formación y a congresos?

Puntos fuertes.

Puntos débiles.

Propuestas de mejora.

Documentos que pueden servir de apoyo para el estudio:

- Plan de Formación de la BUC.
- Cursos de formación impartidos y su evaluación.
- Memorias estadísticas desde el año 1995.
- Resultado de la encuesta al personal de la biblioteca.
- Entrevistas a directores de bibliotecas.
- Entrevistas a bibliotecarios (Grupo de discusión).
- Plan estratégico de la BUC.

2.4.4. Implicación, satisfacción y motivación del personal

Criterios de evaluación:

- La existencia de mecanismos para conocer la motivación y satisfacción del personal.

Objetivos:

- Estrategias para conocer el grado de satisfacción del personal y sus resultados.
- Estrategias de motivación-incentivo del personal.
- ¿Existe un sistema que permite una participación activa del personal en la mejora de los servicios?
- Valorar los mecanismos de comunicación interna: reuniones periódicas, paneles de noticias, etc.
- Estrategias de motivación - incentivos del personal.
- Valorar el clima laboral de los servicios bibliotecarios: implicación, compromiso, tolerancia, entusiasmo...

Puntos fuertes.

Puntos débiles.

Propuestas de mejora.

Documentos que pueden servir de apoyo para el estudio:

- Relación de las tareas que desarrollan en cada una de las dependencias
- Indicadores de producción desde el año 1995
- Indicadores de productividad desde el año 1995
- Memorias estadísticas desde el año 1995
- Base de datos del personal
- Resultado de la encuesta al personal de la biblioteca

- Plan para la elaboración de los procedimientos para todos procesos bibliotecarios.
- Procedimientos y normativa utilizados en los procesos
- Relación de Puestos de Trabajo
- Organigrama de la BUC
- Plan Estratégico de la BUC

Otros procedimientos a utilizar:

- Entrevistas a directores de bibliotecas.
- Entrevistas a bibliotecarios (Grupo de discusión).

3. ELEMENTOS RELACIONADOS CON LA MEJORA DERIVADA DEL PROCESO DE EVALUACIÓN

3.1. Criterios referidos a los planes de mejora y su desarrollo.

Criterios de evaluación:

- Se considerarán los mecanismos usados para gestionar la mejora continuada del servicio de biblioteca.
- Se valorarán los mecanismos de seguimiento y las acciones de mejora derivadas de los procesos avalados por alguna de las agencias de calidad de las CCAA, el Consejo de Coordinación Universitaria o la certificación ISO.

Objetivos:

- Analizar el proceso de evaluación y sus resultados finales (informes interno, externo y final), las acciones derivadas de los informes de evaluación u otros y la adecuación de las mismas.
- Inclusión de las mejoras en la planificación del servicio de biblioteca (planes estratégicos o de objetivos) así como la pertinencia de las mismas, el grado de priorización y los instrumentos para su seguimiento.
- El grado de cumplimiento de las mejoras propuestas en los informes de evaluación o en los procesos ISO.
- Pertinencias de las mejoras en relación con las debilidades detectadas.
- Prioridad de las mejoras.
- Precisión-claridad de los objetivos de mejora.
- Viabilidad de las mejoras.
- Mecanismo de revisión del plan de mejoras.
- Grado de cumplimiento.

Puntos fuertes.

Puntos débiles.

Propuestas de mejora.

3.2. Participación de la biblioteca en proyectos transversales dentro de su propia institución en los ámbitos de docencia, investigación y gestión.

Criterios de evaluación:

El evaluador considerará la participación del servicio de biblioteca en programas de innovación y cooperación. Se valorará el grado de implicación del servicio en promover proyectos de innovación y mejora conjuntamente o no con otros estamentos de la universidad, la voluntad de difusión de los mismos al resto de la comunidad bibliotecaria y el grado de participación en movimientos asociativos y cooperativos.

Objetivos:

- Existencia de proyectos de innovación y mejora, sean estos desarrollados por el servicio de biblioteca o, de forma conjunta con otras entidades de la misma universidad o de fuera.
 - Adecuación de estos proyectos a las finalidades del servicio.
 - Grado de liderazgo ejercido por el servicio de biblioteca en los proyectos de innovación.
 - Liderazgo de la biblioteca en grupos o proyectos cooperativos.
 - Liderazgo de la biblioteca en grupos o proyectos transversales.
- Participación activa del servicio de biblioteca en asociaciones profesionales y en consorcios.
 - Se valorarán las responsabilidades asumidas y el grado de trabajo asociativo o cooperativo asumido.
- Presentación pública de los resultados de dichos proyectos o de otras actividades de mejora en congresos o revistas profesionales o en otros foros de intercambio de información.

Puntos fuertes.

Puntos débiles.

Propuestas de mejora.

Datos solicitados:

- Número de proyectos cooperativos acometidos.
- Número de proyectos en los que participa en el ámbito de la investigación.
- Número de proyectos en los que participa en el ámbito de la docencia.
- Número de proyectos en los que participa en el ámbito de la gestión.

Puntos fuertes y puntos débiles

Este apartado constituye la síntesis del autoestudio. Su formulación será relativamente fácil si cada uno de los apartados anteriores ha concluido explicitando las fortalezas y debilidades. Ahora se trata de organizar esta síntesis de manera que se puedan identificar las diferentes conexiones, en la fortaleza y en la debilidad, de los diferentes factores que constituyen la visión comprensiva que se debe adoptar en la evaluación de la calidad del Servicio de Bibliotecas.

Una vez más, la priorización de los puntos que se deben mejorar constituirá el paso previo del plan de calidad que ha de seguir todo proceso de evaluación.

- Analizar los aspectos más positivos del servicio en relación con cada uno de los apartados anteriores que han constituido el contenido de la evaluación. Téngase presente:
 - La fiabilidad de la evidencia que da soporte a las fortalezas.
 - La relación de las fortalezas con los objetivos de calidad.
- Analizar los aspectos más débiles del servicio en relación con cada uno de los ocho apartados anteriores que han constituido el contenido de la evaluación. Téngase presente:
 - La fiabilidad de la evidencia que dan soporte a las debilidades.
 - La relación de las debilidades con los objetivos de calidad.
 - La precisión en la explicación de las debilidades (causas).
 - La adecuación en los niveles de atribución de las debilidades (¿qué hay que cambiar?).

PROPUESTA DE MEJORA

La priorización de los aspectos que han de mejorarse constituirá la fase previa del plan de calidad que ha de seguir todo proceso evaluativo claramente orientado a la mejora de la calidad.

El Comité de Autoevaluación deberá de tener presente que la adopción de un plan de mejora es la consecuencia de un proceso de negociación en el cual participan diferentes niveles de gestión-decisión de la universidad. Sin embargo, en esta primera fase del proceso de evaluación (autoestudio), deberá hacerse la propuesta desde el servicio, siempre que se pueda seguir el siguiente esquema para explicitar:

- Pertinencia de las mejoras en relación con las debilidades detectadas.
- Prioridad de las mejoras.
- Precisión-claridad de los objetivos de mejora.
- Viabilidad de las mejoras.

Tendrá un interés especial el hecho de remarcar las acciones inmediatas que el servicio ha puesto en marcha como consecuencia del proceso de evaluación. Este dato puede interpretarse como el inicio o la intensificación de un clima favorable a la asunción de las acciones de mejora que sean competencia exclusiva del servicio.

ANEXO:

TABLAS:

Tabla 0: Datos generales.....	42
Tabla 1: El personal de los servicios bibliotecarios.....	43
Tabla 2: Las Instalaciones.....	44
Tabla 3: Fondos documentales.....	45
Tabla 4: Datos económicos de los servicios bibliotecarios (en miles de ptas.).....	46
Tabla 5: Actividad.....	47
Tabla 6: Servicios ofertados.....	48
Tabla 7: Gastos en Adquisiciones-suscripciones (en Euros).....	49

Tabla 0: Datos generales.

Universidad	x-4	x-3	x-2	x-1	x
Estudiantes					
Profesores					
Centros bibliotecarios					
m ² bibliotecas					
m ² Almacén					
Puntos de lectura informatizada y multimedia					
Total de entradas a la biblioteca					
Consulta de bases de datos por profesor					
Consulta de bases de datos por alumnos					
Total de préstamos por profesor					
Total de préstamos por alumno					
Total de alumnos asistentes a cursos de formación					
Total de profesores asistentes a cursos de formación					
Total de respuestas de información del personal					
Total de horas de formación impartidas					
Coste del personal de los servicios bibliotecarios					
Total de préstamos en sala					
Gasto total de adquisición de monografías					
Gasto total de adquisición de revistas					
Gasto total de adquisición de bases de datos e inf. Electrónica					
Inversiones totales universidad					
Presupuesto total universidad					
Presupuesto total de los servicios bibliotecarios					
Coste operativo total ⁽¹⁾					

⁽¹⁾ Coste operativo de los servicios bibliotecarios [(Coste Total de los servicios bibliotecarios) – (Coste de personal + Coste de Adquisiciones)]

Tabla 1: El personal de los servicios bibliotecarios.

Centros/ Servicios Técnicos	Personal bibliotecario			Otro personal		Becarios	
	Facultativos (1)	Bibliotecarios (2)		Administración (3)	Auxiliares/Bedeles (4)	Número total	Nº equiv. 20 h/s (5)
		Grupo B	Grupo C				
TOTAL							

(1) Incluir contratados laborales del Grupo 1.
 (2) Incluir contratados laborales del Grupo 2.
 (3) Incluir los contratados del Grupo 3.
 (4) Incluir los contratados de los Grupos 4/5.
 (5) El número total de becarios convertirlo en equivalente al número de becarios con una dedicación semanal de 20 h. a la semana.

Tabla 2: Las instalaciones.

Centros/Servicios Técnicos	m ² por usuario ⁽¹⁾	Puntos de lectura por usuario ⁽²⁾	Puntos de lectura x Puntos de lectura informatizada ⁽³⁾	Porcentaje m ² por depósito ⁽⁴⁾	Nº de horas de apertura anual ⁽⁵⁾

- ⁽¹⁾ Cociente entre el total de m² de los servicios bibliotecarios y el total de usuarios potenciales (Alumnos a tiempo completo + Profesores a tiempo completo + PAS).
- ⁽²⁾ Cociente entre el total de usuarios potenciales y el número de puntos de lectura (informatizados o no).
- ⁽³⁾ Cociente entre el número de puntos de lectura normal y los puntos informatizados y multimedia.
- ⁽⁴⁾ Porcentaje de m² dedicados a depósito de los servicios bibliotecarios.
- ⁽⁵⁾ Para un único centro con 200 puntos de lectura que abre 60 h. semanales durante 52 semanas, el número total de horas sería: (200 x 60 x 52)=624.000 h.

Tabla 3: Fondos documentales.

Area/Centro	Monografías	Revistas	Bases de Datos
Número total ejemplares/colecciones	(1)		

Area/Centro	x-4	x-3	x-2	x-1	x
Nuevas adquisiciones					

Area/Centro	x
Total de suscripciones vivas	

(1) Porcentaje de monografías informatizadas.

Tabla 4: Datos económicos de los servicios bibliotecarios (en miles de ptas.).

Conceptos	x-4		x-3		x-2		x-1		x		TOTAL
	Euros	%	Euros	%	Euros	%	Euros	%	Euros	%	Euros
Inversiones * (1)											
Personal **											
Adquisición de documentos **											
Tecnologías de la Información **											
Formación **											
Funcionamiento ** (2)											
Ingresos propios											
Total de los servicios bibliotecarios (3)											
Gasto total por usuario											
Gasto de adquisiciones por usuario											

* Respecto del presupuesto de la Universidad

** Respecto del presupuesto de los servicios bibliotecarios

- (1) Puede ser más factible hacer un cálculo para todo el quinquenio. Se consideran inversiones en edificios y mobiliario, pero no para el equipo informático o documentos.
- (2) Este apartado estaría asociado al concepto de coste operativo. Puede dudarse el hecho de incluir o no bajo este concepto los gastos de adquisición de tecnologías de la información y la formación del personal técnico de los servicios bibliotecarios.
- (3) Excluidas las inversiones.

Tabla 5: Actividad.

Indicador de actividad	x-4	x-3	x-2	x-1	x
Apertura ⁽¹⁾ *					
Visitas ⁽²⁾					
Consultas bases de datos ⁽³⁾					
Préstamos alumnos ⁽⁴⁾					
Préstamos profesores ⁽⁵⁾					
Consultas bases de datos/profesor ⁽⁶⁾					
Consultas bases de datos/alumno ⁽⁷⁾					
Formación alumnos ⁽⁸⁾					
Formación profesores ⁽⁹⁾					
Respuestas de información ⁽¹⁰⁾					

(1) Número de horas al año que la biblioteca permanece abierta para estudiantes a tiempo completo.

(2) Número de visitas a la biblioteca por usuario potencial.

(3) Número de horas de consulta de las bases de datos.

(4) Número de préstamos por estudiante a tiempo completo.

(5) Número de préstamos por profesor (interno/interbibliotecario) a tiempo completo.

(6) El número de consultas de bases de datos por profesor a tiempo completo.

(7) El número de consultas de bases de datos por alumno a tiempo completo.

(8) El porcentaje de alumnos que ha recibido formación específica documental.

(9) El porcentaje de profesores que ha recibido formación específica documental.

(10) El número de respuestas de información del personal por usuario potencial.

* Indicaciones para calcular este indicador:

Caso 1:

Un único centro con 200 puntos de lectura que abre 60 h. semanales durante 52 semanas con 10.000 estudiantes a tiempo completo:

$$\text{Apertura} = (200 \times 60 \times 52) / 10.000 = 62,4 \text{ h. disponibles por alumno}$$

Caso 2:

Centro A: 200 p. de lectura, 60 h. /semana, 52 semanas / 10.000 estudiantes

Centro B: 50 p. de lectura, 48 h. /semana, 52 semanas / 2.000 estudiantes

Centro C: 100 p. de lectura, 40 h. /semana, 50 semanas / 5.000 estudiantes

$$\text{Apertura} = [(200 \times 60 \times 52) + (50 \times 48 \times 52) + (100 \times 40 \times 50)] / (10.000 + 2.000 + 5.000) = 55,8 \text{ h. disponibles por alumno.}$$

Tabla 6: Servicios ofertados.

Indicadores de Coste	x-4	x-3	x-2	x-1	x
Documentos procesados ⁽¹⁾					
Préstamos ⁽²⁾					
Respuestas de Información ⁽³⁾					
Préstamo en sala ⁽⁴⁾					
Formación ⁽⁵⁾					
Usuarios potenciales ⁽⁶⁾					
Horas de apertura ⁽⁷⁾					
Vistas ⁽⁸⁾					
Adquisiciones / Préstamos ⁽⁹⁾					

⁽¹⁾ Coste de personal (que debe incluir la totalidad del personal implicado, también los becarios) de los servicios bibliotecarios.

⁽²⁾ Coste de personal por préstamo realizado.

⁽³⁾ Coste de personal por respuesta de información dada al usuario.

⁽⁴⁾ Coste de personal por préstamo realizado a sala.

⁽⁵⁾ Coste de personal por hora de formación impartida. El nombre de horas se refiere al total de horas recibidas por el conjunto de asistentes a la formación en un curso de 10 h. y 20 asistentes, las horas recibidas son 200.

⁽⁶⁾ Coste de personal por usuario potencial.

⁽⁷⁾ Coste operativo de los servicios bibliotecarios por hora de apertura.

⁽⁸⁾ Coste operativo de los servicios bibliotecarios por visita recibida.

⁽⁹⁾ Gasto total en adquisiciones por número de préstamos.

Tabla 7: Gastos en Adquisiciones-suscripciones (en Euros).

Centros/Servicios Técnicos	Monografías					Revistas					Bases de datos e inf. electrónica				
	x-4	x-3	x-2	x-1	x	x-4	x-3	x-2	x-1	x	x-4	x-3	x-2	x-1	x
TOTAL:															