



**PLAN DE EVALUACIÓN
DE LA BIBLIOTECA COMPLUTENSE.**

**CRITERIOS Y METODOLOGÍA DE LOS
GRUPOS DE TRABAJO**

GRUPOS DE TRABAJO. DISTRIBUCIÓN DE CRITERIOS ANECA Y OBJETIVOS

Grupo de trabajo 1

Criterio 1.1.1.:

Espacio físico, instalaciones, equipamiento

Grupo de trabajo 2

Criterio 1.1.2.:

Recursos bibliográficos

Grupo de Trabajo 3

Criterios:

1.1.3.: Recursos financieros

1.2.2.: Eficiencia en la prestación de servicios

Grupo de trabajo 4

Criterio 1.2.1.:

Eficacia en la prestación de servicios

Grupo de trabajo 5

Criterios:

1.3.: Satisfacción del usuario

2.2.: Relación Biblioteca-Usuarios

Grupo de trabajo 6

Criterios:

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

2.3.: Gestión y organización y procesos

Grupo de Trabajo 7

Criterio 2.3.:

Oferta de servicios a distancia

Grupo de Trabajo 8

Criterio 2.4.:

Política de personal

Grupo de Trabajo 9

Criterios:

3.1.: Planes de mejora y desarrollo

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

Oficina técnica. Unidad de Evaluación

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

1. ELEMENTOS BASADOS EN DATOS.....	5
1.1. Criterios referidos a recursos.	5
1.1.1. Espacio físico, instalaciones, equipamientos (GRUPO DE TRABAJO 1)..	5
1.1.2. Recursos bibliográficos (GRUPO DE TRABAJO 2).	5
1.1.3. Recursos financieros (GRUPO DE TRABAJO 3)	7
1.2. Resultados: circulación, préstamo interbibliotecario, formación de usuarios, uso de recursos electrónicos, etc.	8
1.2.1. Eficacia en la prestación de servicios (GRUPO DE TRABAJO 4)	8
1.2.2. La eficiencia en la prestación de servicios (GRUPO DE TRABAJO 3). 10	
1.3. Grado de Satisfacción del usuario (GRUPO DE TRABAJO 5).....	11
2. ELEMENTOS RELACIONADOS CON LOS PROCESOS.....	12
2.1. Grado de integración de la biblioteca en la institución (GRUPO DE TRABAJO 6).....	12
2.2. Nivel de relación de la biblioteca y sus usuarios. (GRUPO DE TRABAJO 5) 14	
2.2.1. Relación global biblioteca / usuarios	14
2.2.2. Relación Biblioteca/docencia.....	14
2.2.3. Relación Biblioteca/Investigación.	16
2.3. Gestión, organización y procesos.....	17
2.3.1. Gestión y Organización. (GRUPO DE TRABAJO 6).....	17
2.3.2. Procesos. (GRUPO DE TRABAJO 6)	18
2.3.3. Oferta de servicios a distancia . (GRUPO DE TRABAJO 7)	18
2.4. Política de personal: capacitación, formación promoción, etc. (GRUPO DE TRABAJO 8)	19
2.4.1. Tipología, dotación y distribución del personal.....	19
2.4.2. Políticas de acceso y promoción.	20
2.4.3. Formación.	20
2.4.4. Implicación, satisfacción y motivación del personal.....	21
3. ELEMENTOS RELACIONADOS CON LA MEJORA DERIVADA DEL PROCESO DE EVALUACIÓN (GRUPO DE TRABAJO 9)	21
3.1. Criterios referidos a los planes de mejora y su desarrollo.	21
3.2. Participación de la biblioteca en proyectos transversales dentro de su propia institución en los ámbitos de docencia, investigación y gestión.	22

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.

(GRUPO DE TRABAJO 1)

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.

1.1.2. Recursos bibliográficos.

(GRUPO DE TRABAJO 2)

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.

1.1.3. Recursos financieros.

(GRUPO DE TRABAJO 3)

(Tablas 0 y 4)

Objetivos:

a) Política de tarifas: Ingresos propios

- 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

- 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, señálense las principales desviaciones.

Puntos fuertes.

Puntos débiles.

Propuestas de mejora.

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.

(GRUPO DE TRABAJO 4)

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.

- 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.

- 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.

- En relación a la actividad de los servicios bibliotecarios, 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.

1.2.2. La eficiencia en la prestación de servicios.

(GRUPO DE TRABAJO 3)

Objetivos:

1.2.2.1. Prestación de Servicios

- 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: $\text{Coste operativo} = (\text{Coste total de los servicios}) - (\text{Coste de personal} + \text{Coste de Adquisiciones})$:
 - 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.

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?
- 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.

1.3. Grado de Satisfacción del usuario.

(GRUPO DE TRABAJO 5)

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 decisiones.
 - b) en relación a servicios y usuarios específicos.

Puntos fuertes.

Puntos débiles.

Propuestas de mejora.

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.

(GRUPO DE TRABAJO 6)

Objetivos:

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.

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

(GRUPO DE TRABAJO 5)

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.

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.

2.2.2. Relación Biblioteca/docencia.

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.

2.2.3. Relación Biblioteca/Investigación.

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.

2.3. Gestión, organización y procesos.

(GRUPO DE TRABAJO 6)

En este subcriterio se evaluarán:

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

2.3.1. Gestión y Organización.

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.

2.3.2. Procesos.

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.

2.3.3. Oferta de servicios a distancia .

(GRUPO DE TRABAJO 7)

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.

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

(GRUPO DE TRABAJO 8)

- 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

2.4.1. Tipología, dotación y distribución 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.

2.4.2. Políticas de acceso y promoción.

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.

2.4.3. Formación.

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.

2.4.4. Implicación, satisfacción y motivación 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.

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

(GRUPO DE TRABAJO 9)

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

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.

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.