

# **PLAN NACIONAL DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LAS UNIVERSIDADES**



**PROCESO DE EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE BIBLIOTECAS**

## **INFORME FINAL**

**JUNIO 2002**

## INDICE

1. Proceso de evaluación de la Biblioteca Universitaria.....	2
2. Calendario del proceso.....	7
3. Valoración del proceso de evaluación interna.....	8
4. Valoración del proceso de evaluación externa.....	9
5. Puntos fuertes y débiles. Acciones de mejora.....	9

## **1. Proceso de evaluación de la BU**

Tras las experiencias recogidas y las actividades desarrolladas en los últimos años en el ámbito de la mejora de la calidad, la ULPGC pretende impulsar y fomentar una evaluación continua para los tres pilares de la universidad: docencia, investigación y servicios, con objeto de establecer una filosofía de mejora continua, siguiendo la metodología desarrollada por el Plan Nacional de Evaluación de la Calidad de las Universidades (PNECU).

En el año 2000 el Servicio de Documentación y Bibliotecas planteó como uno de sus objetivos la evaluación de dicho Servicio, iniciativa que fue incluida por la ULPGC dentro del PNECU, iniciando el proceso de evaluación en 2001. El objetivo era detectar sus puntos fuertes y débiles, y elaborar propuestas de mejora que permitieran avanzar a la Biblioteca Universitaria (BU) hacia un programa de calidad total.

El proceso de evaluación del Servicio de Bibliotecas nacía por lo tanto de la necesidad de conocer mediante herramientas contrastadas y fiables, las expectativas y percepciones que del servicio tenían no solo los usuarios, sino también los prestatarios.

La autoevaluación de la Biblioteca Universitaria se ha basado en el protocolo diseñado por el Consejo de Universidades siguiendo el procedimiento del modelo EFQM (European Foundation Quality Managment).

El proceso de autoevaluación comenzó con la constitución del Comité de Evaluación Interna (CEI) formado por personas representativas de los distintos estamentos universitarios, con el fin de que sus componentes pudieran aportar perspectivas y sensibilidades diferentes sobre los distintos aspectos que configuran la problemática de un servicio tan complejo como es el de la Biblioteca Universitaria.

*Relación de los miembros del CEI:*

Presidente:

- D. Gonzalo Marrero Rodríguez: Vicerrector de Estudios y Calidad Docente

Representantes del profesorado:

- D. Antonio Núñez Ordóñez: Catedrático de Universidad del Departamento de Ingeniería Electrónica y Automática.
- D. José Miguel Pacheco Castelao: Catedrático de Universidad del Departamento de Matemáticas
- D. José Juan Déniz Mayor: Profesor Asociado a TC del Departamento de Economía Financiera y Contabilidad

Representante de los estudiantes:

- Dña. Elizabeth Rodríguez López: estudiante de cuarto curso de Ingeniería Técnica Industrial

Personal de la Biblioteca Universitaria:

- Dña. Alicia Girón García: Directora de la BU
- D. Antonio Morales Comalat: Bibliotecario Jefe de la BT de Electrónica y Telecomunicaciones
- Dña. María del Carmen Martín Marichal: Bibliotecaria Jefe de la BT de Formación del Profesorado
- Dña. Elena Suárez Manrique de Lara: Jefe del Archivo Universitario
- D. Julio Andrés Martínez Morilla: Bibliotecario Jefe de la BT de Educación Física
- Dña. M<sup>a</sup>Dolores Orihuela Millares: Técnico Especialista de Biblioteca

Este Comité de Evaluación Interna (CEI) contó con el apoyo de un Técnico dependiente de la Gerencia de la ULPGC, Don Eduardo Manrique de Lara.

Constituido el CEI y decidida la aplicación del protocolo de la Guía de Autoevaluación del Consejo de Universidades, el proceso se desarrolló del siguiente modo:

1º- Se crearon cinco subcomités como grupos de trabajo, coordinados cada uno por uno o dos miembros del CEI, que abordaron las siguientes áreas de estudio:

Subcomité 1: *Política y estrategia.*

Subcomité 2: *Procesos.*

Subcomité 3: *Personas y Resultados en las personas.*

Subcomité 4: *Recursos (financieros, fondos bibliográficos, instalaciones).*

Subcomité 5: *Resultados (claves, en la sociedad, en los clientes).*

Como metodología el CEI decidió integrar la guía de Evaluación de los Servicios con el modelo catalán de evaluación de Bibliotecas Universitarias y, como consecuencia, no se creó un apartado específico dedicado al Liderazgo sino que se incluyó el contenido del mismo en los restantes epígrafes.

2º- Los coordinadores de cada Subcomité seleccionaron los componentes de los mismos teniendo en cuenta que, para que estos fueran operativos, no debían, por un lado, superar las cinco personas y, por otro y en la medida de lo posible, estar representados estudiantes, profesores y personal de la BU (Bibliotecarios, Técnicos Especialistas y Auxiliares de Biblioteca).

3º- Cada Subcomité recopiló los datos objetivos y evidencias relacionadas con el área a estudiar.

*Relación de miembros de los Subcomités:*

Subcomité 1: Política y estrategia

Coordinadora: Alicia Girón García

Miembros: Rosario Blanco Guzmán (Bibliotecaria Jefe de la BT de Humanidades)

M<sup>a</sup> Dolores Orihuela Millares (Técnico Especialista de Biblioteca y miembro del CEI)

Carmen González Ramos (Gestora de la BU)

Elizabeth Rodríguez López (Estudiante y miembro del CEI)

Subcomité 2: Procesos

Coordinadora: María del Carmen Martín Marichal

Miembros: Teresa Cabrera Morales (Bibliotecaria)

Mercedes Celada Azcona (Técnico Especialista de Biblioteca)

María Eugenia Rúa-Figueroa Hernández (Bibliotecaria Jefe de la BT de Informática y Matemáticas)

Subcomité 3: Personas y resultados en las personas

Coordinador: Julio A. Martínez Morilla

Miembros: Fernando Barrera Luján (Bibliotecario)

Manuel A. Falcón Díaz (Técnico Especialista de Biblioteca)

Alicia Bonnet Guzmán (Auxiliar de Gestión de la BU)

Subcomité 4: Recursos financieros

Coordinador: Antonio Morales Comalat y Juan José Déniz Mayor

Miembros: Félix Pintado Pico (Bibliotecario Jefe de Acceso al documento)

Ginés Cedrés Gutiérrez (Técnico especialista de Biblioteca)

Subcomité 5: Resultados

Coordinadora: Elena Suárez Manrique de Lara

Miembros: Luz Marina Acosta Peñate (Bibliotecaria)

Beatriz Belón González (Técnico Especialista de Biblioteca)

Avelina Fernández Manrique de Lara (Bibliotecaria Jefe de la BT de Ciencias Básicas)

Héctor López Campos (Bibliotecario Jefe de la BT de Ciencias Jurídicas)

La existencia de Subcomités como órganos de diagnóstico, no restaron las funciones de dirección del proceso que fueron asumidas por el propio CEI.

4º- Los informes de cada subcomité fueron analizados y debatidos por el CEI decidiéndose la realización de algunos cambios. Se aprobó crear un grupo de trabajo constituido por cuatro miembros del CEI para la elaboración del primer borrador del Informe de Autoevaluación a partir de los Informes revisados.

Por decisión del CEI, el Informe presentó algunas variaciones con respecto al modelo propuesto por el Consejo de Universidades manifestadas en:

- No se desarrolló el capítulo específico de Liderazgo por considerar que se encontraba desarrollado en otros capítulos, aunque de forma genérica.
- El apartado de Resultados en las Personas no pudo desarrollarse ampliamente, por carecer de información objetiva sobre el mismo, ya que la ausencia de encuestas imposibilitó desarrollar un estudio riguroso en este sentido.
- Los Resultados en los Clientes se obtuvieron a partir de un estudio realizado en 1998 sobre la “Calidad Externa de los Servicios Bibliotecarios de la Universidad”. Este estudio se fundamentó en la realización de encuestas a estudiantes de primer y segundo ciclo a partir del modelo SERVQUAL. Para algunos miembros del CEI este estudio presentaba serias limitaciones.
- Los puntos fuertes, débiles y propuestas de mejora de los apartados de Resultados se agruparon en un único epígrafe.

5º- Elaborado el Informe provisional se procedió a enviar por correo electrónico el Informe a todo el personal de la BU, a las Delegaciones de Estudiantes, a los profesores de la Universidad así como a su publicación en la página web institucional para que hicieran las aportaciones que consideraran oportunas.

## **2. Calendario del proceso**

- Constitución del Comité de Autoevaluación: febrero 2001
- Redacción del protocolo: febrero 2001
- Jornada de Formación: marzo 2001
- Creación de Subcomités: abril 2001
- Entrega del primer borrador por parte de los Subcomités: mayo 2001
- Elaboración y divulgación del primer informe provisional: junio 2001
- Elaboración del informe de autoevaluación definitivo: julio 2001
- Difusión del informe de autoevaluación: julio-octubre 2001
- Constitución de un Comité Externo y remisión del informe de autoevaluación: octubre 2001

- Evaluación externa: noviembre 2001- enero 2002
- Elaboración de informe final de evaluación: junio 2002

### **3. Valoración del proceso de evaluación interna**

La primera cuestión que hemos de destacar, en torno a todo el proceso de evaluación interna, es la unanimidad en lo que se refiere a la valoración del mismo por parte de los miembros del CEI. El hecho de acometer una iniciativa de este tipo, primera que se efectúa en la ULPGC, merece nuestro reconocimiento y aprobación, independientemente de los resultados a los que se ha llegado que, por otra parte, consideramos igualmente positivos.

Sin embargo, el CEI considera que existen algunos aspectos que podrían mejorarse para ediciones futuras.

1.- El procedimiento seguido por el CEI ha cumplido con los requisitos metodológicos y técnicos especificados en la Guía de Evaluación de Servicios elaborada por el Consejo de Universidades, según el modelo EFQM. El CEI consideraba más adecuado realizar el proceso siguiendo el modelo catalán.

2.- Se estima conveniente que en próximas ediciones se impartan cursos por profesionales que hayan participado en procesos semejantes y expertos en la aplicación de una metodología específica para la evaluación de Bibliotecas Universitarias.

3.- El CEI considera que una de las deficiencias más importantes, aunque el modelo elegido no lo exige, fue la no realización de las correspondientes encuestas a los distintos grupos de usuarios y al propio personal, ya que hubiesen aportado opiniones y percepciones más acordes con la realidad actual de la BU. La ausencia de encuestas, por falta de recursos, tuvo como consecuencia que las mediciones comparadas tuvieran unas limitaciones que fueron subsanadas parcialmente, unas veces con las memorias anuales del propio Servicio, y otras con datos aportados por la Unidad de Calidad de la ULPGC de años anteriores.

4.- Por último, el CEI cree que ha sido escasa la implicación de la Comunidad Universitaria en el proceso de autoevaluación.

No obstante, la valoración final del CEI es muy positiva con respecto al propio proceso y su dinámica aunque piensa que es mejorable en los puntos arriba señalados.

#### **4. Valoración del proceso de evaluación externa**

Igual que ha ocurrido con todo el proceso de autoevaluación, la opinión de este CEI es altamente positiva sobre la evaluación externa. Desde un punto de vista conceptual, la posibilidad de contrastar las reflexiones, opiniones y conclusiones a las que se ha llegado tras varios meses de trabajo con la opinión de expertos provenientes de otros ámbitos, representa un elemento de mejora que repercute en el documento final y permite una aproximación contextual más real. Así pues, desde este punto de vista, consideramos imprescindible la introducción de valoraciones externas al CEI.

En el terreno más concreto de la actuación específica del Comité de Evaluación Externa (CEE), nos congratulamos de que los resultados del Informe de Evaluación Externa coincidan, en lo sustancial, con los elaborados por el CEI, coincidencia que evidencia una percepción muy similar de la problemática por la que atraviesa la Biblioteca de nuestra Universidad y la estrategia para solucionar la misma.

El CEI acepta la recomendación del CEE de establecer un epígrafe específico que analice el Liderazgo.

El CEI hace una valoración positiva en relación a la composición del CEE tanto por su capacitación profesional como por su experiencia en procesos de evaluación de Servicios de Bibliotecas Universitarias.

#### **5. Puntos fuertes y débiles. Acciones de mejora**

**1. POLÍTICA Y ESTRATEGIAS**

	<b>PUNTOS FUERTES</b>	<b>PUNTOS DÉBILES</b>	<b>PROPUESTAS DE MEJORA</b>	<b>Dirigida a:</b>	<b>Prioridad:</b>	<b>Plazo:</b>
1.1 El Plan de la Biblioteca Universitaria en el contexto del Plan Estratégico de la Universidad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Existe un marco legislativo básico, constituido por el Estatuto y el Reglamento por el que se rige la Biblioteca Universitaria.</li> <li>➤ Planteamiento y valoración anual de objetivos por parte de la Biblioteca Universitaria.</li> <li>➤ Recogida mensual de datos de actividad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Falta de un plan estratégico de la Universidad en el que integrar la actuación de la Biblioteca.</li> <li>➤ La Biblioteca no aparece mencionada en el análisis DAFO de la Universidad.</li> <li>➤ Ausencia de un modelo de Biblioteca consensuado y definido.</li> <li>➤ Falta de comunicación sistematizada entre la Biblioteca y la Institución matriz.</li> <li>➤ Falta de mecanismos para conocer la opinión del personal de la Biblioteca.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Contemplación de la Biblioteca Universitaria en el plan estratégico de la ULPGC.</li> </ul>	JG	1	C
			<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Articular el modelo de Biblioteca más conveniente para hacer frente a las necesidades reales.</li> </ul>	DBU + JG	1	C
			<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Apoyar a los diferentes Centros y Unidades en todo lo que se refiere a la planificación y desarrollo en lo que es la información: web institucional, Intranet...</li> </ul>	DBU	1	C
			<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Desarrollar una programación sistemática de recogida de opinión de los diferentes colectivos.</li> </ul>	DBU	1	M

**1. POLÍTICA Y ESTRATEGIAS**

	<b>PUNTOS FUERTES</b>	<b>PUNTOS DÉBILES</b>	<b>PROPUESTAS DE MEJORA</b>	<b>Dirigida a:</b>	<b>Prioridad:</b>	<b>Plazo:</b>
1.2 Planificación docente y sus relaciones con la Biblioteca Universitaria.	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Consolidación del presupuesto destinado por la ULPGC para la adquisición de bibliografía.</li> <li>➤ Existencia de mecanismos que permiten a los estudiantes hacer peticiones de adquisición de fondos bibliográficos recomendados por los docentes.</li> <li>➤ Existencia de órganos de participación del personal docente en la Biblioteca.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Funcionamiento desigual de las Comisiones de Bibliotecas Temáticas.</li> <li>➤ Inexistencia de unas fórmulas de actuación homogéneas y sistemáticas para conocer la nueva bibliografía docente, adquirirla y darla a conocer.</li> <li>➤ Escasa colaboración de los docentes para fomentar el uso de la biblioteca y para la organización de los cursos de formación.</li> </ul>	➤ Normalizar las relaciones de la Comisión de Coordinación con las comisiones de las Bibliotecas	JG	1	C
			➤ Promover la puesta en marcha y funcionamiento de las Comisiones de las BT.	JG+BJ	1	C
			➤ Insistir en la necesidad de adecuar los criterios de gasto a los de distribución del presupuesto de adquisiciones bibliográficas.	JG	2	M
			➤ Incluir en la programación de las nuevas enseñanzas y programas una dotación presupuestaria para la bibliografía básica y recomendada.	JG	1	C
			➤ Poner en marcha una auténtica política de formación de usuarios para llevar a cabo una programación centralizada y en colaboración con el personal docente.	DBU+BJ +D y C	1	M
1.3 Planificación de la investigación y su relación con la Biblioteca Universitaria.	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Buena colección de bases de datos y obras de referencia para la investigación.</li> <li>➤ Integración de los fondos procedentes de diferentes organismos, empresas e instituciones de la sociedad canaria, en virtud de los convenios existentes entre la ULPGC y los distintos organismos empresas e instituciones, en una única fuente común de información para los investigadores y usuarios.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Falta de procedimientos normalizados para llegar a conocer las necesidades de bibliografía para la investigación.</li> <li>➤ Falta de recursos para cubrir las necesidades bibliográficas para la investigación, especialmente revistas de las áreas de ciencias, veterinaria y medicina.</li> <li>➤ Falta de colaboración económica de los grupos de investigación y departamentos.</li> </ul>	➤ Evaluar periódicamente la colección de revistas y bases de datos para adecuarlas a las líneas de investigación.	BJ+ C y D	2	M
			➤ Promover el uso por parte de los docentes de los recursos documentales y tecnológicos de la Biblioteca Universitaria	DBU+BJ+C y D	1	L
			➤ Participación de la BU en los diferentes consorcios de Bibliotecas Universitarias que se consideren beneficiosos para la institución.	DBU	1	C

**2. PERSONAS**

	<b><i>PUNTOS FUERTES</i></b>	<b><i>PUNTOS DÉBILES</i></b>	<b><i>PROPUESTAS DE MEJORA</i></b>	<b><i>Dirigida a:</i></b>	<b><i>Prioridad:</i></b>	<b><i>Plazo:</i></b>
2.1 Marco Normativo 2.2 Tipología y distribución del personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Relación de puestos de trabajo vigente y propuesta de modificación.</li> <li>➤ Existencia de un estudio de la R.P.T. de la Biblioteca Universitaria realizado por el Servicio de Biblioteca (Agosto 1999)</li> <li>➤ Plantilla estable cubierta en su totalidad por personal funcionario y laboral.</li> <li>➤ Principios claros de selección y contratación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Desequilibrio entre el personal técnico funcionario y el personal laboral, estando la plantilla formada mayoritariamente por este segundo colectivo.</li> <li>➤ Ausencia de encuestas de satisfacción del personal de la Biblioteca Universitaria.</li> <li>➤ Plantilla insuficiente de Técnicos Especialistas y de Auxiliares debido a la dispersión de puntos de servicio.</li> <li>➤ Los perfiles de algunos puestos de trabajo no se adaptan a las nuevas necesidades.</li> <li>➤ Funcionamiento de los servicios informáticos sostenidos por becarios.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Incremento de la plantilla para los grupos A/B</li> <li>➤ Dotación de personal informático específico para la Biblioteca Universitaria.</li> <li>➤ Análisis y distribución de la plantilla en relación con las cargas de trabajo reales y en función del modelo de Biblioteca a adoptar</li> </ul>	GA+JG  GA+JG  JG+DBU	1  1  1	C  L  L
2.3 Formación	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Asistencia sistemática de los Bibliotecarios a cursos, reuniones, etc.....</li> <li>➤ Existencia de un Plan de Formación.</li> <li>➤ Estancias de trabajo en otras Bibliotecas Universitarias.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Falta de implantación del Plan de Formación y dificultad para la realización de cursos fuera de la isla por el coste de la insularidad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Articular un plan de formación para los distintos niveles de responsabilidad del personal de la Biblioteca.</li> </ul>	OS+DBU	2	C

3. ALIANZAS Y RECURSOS

	<b>PUNTOS FUERTES</b>	<b>PUNTOS DÉBILES</b>	<b>PROPUESTAS DE MEJORA</b>	<b>Dirigida a:</b>	<b>Prioridad:</b>	<b>Plazo:</b>
3.2.1 Presupuesto e Instalaciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Existencia de un presupuesto centralizado, conocido y consensado con criterios de reparto objetivos a nivel general.</li> <li>➤ Existencia de un Edificio Central de la Biblioteca Universitaria.</li> <li>➤ Gratuidad de los Servicios.</li> <li>➤ Integración activa del Servicio de Biblioteca en proyectos cooperativos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Presupuesto global destinado a la Biblioteca Universitaria por debajo del porcentaje recomendado por REBIUN y recogido en los Estatutos de la ULPGC</li> <li>➤ Inadecuación de las instalaciones: múltiples y pequeños locales muy desperdigados</li> <li>➤ Inseguridad de los locales.</li> <li>➤ Falta de instalaciones para algunas Bibliotecas temáticas.</li> <li>➤ No intervención de la Biblioteca Universitaria en la planificación de nuevas instalaciones., ni en la remodelación de las antiguas</li> <li>➤ Infraestructura Informática y de telecomunicaciones y mobiliario insuficientes</li> <li>➤ Falta de planificación en relación con los accesos para discapacitados.</li> <li>➤ Ausencia de encuestas de valoración de instalaciones, etc.</li> <li>➤ Poca actividad de la Comisión de Coordinación</li> <li>➤ Poca conexión entre Comisión de Coordinación y Comisiones de Bibliotecas Temáticas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Alcanzar el porcentaje recomendado por REBIUN en cuanto al presupuesto.</li> <li>➤ Continuar la renovación del equipamiento informático</li> <li>➤ Mejorar las condiciones integrales de seguridad.</li> <li>➤ Establecimiento por parte de la ULPGC de una línea de acción encaminada a la concentración de los recursos humanos y materiales por grandes áreas del conocimiento en locales idóneos para el Servicio de Bibliotecas teniendo en cuenta la aproximación de los usuarios habituales.</li> <li>➤ Articular un plan de necesidades de instalaciones en colaboración con la Unidad de Infraestructuras de la Universidad.</li> <li>➤ Hacer encuestas de valoración de instalaciones, etc.</li> </ul>	JG	3	L
				JG	1	C
				JG	1	M
				JG+DBU	1	L
				OS+JG+DBU	1	M
				DBU	1	M



**4. LIDERAZGO**

	<b><i>PUNTOS FUERTES</i></b>	<b><i>PUNTOS DÉBILES</i></b>	<b><i>PROPUESTAS DE MEJORA</i></b>	<b><i>Dirigida a:</i></b>	<b><i>Prioridad:</i></b>	<b><i>Plazo:</i></b>
4.1 Liderazgo en el SB	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Se establecen desde la dirección unos objetivos anuales</li> <li>➤ Se han desarrollado una batería de indicadores sobre el SB siguiendo el modelo establecido por REBIUN</li> <li>➤ Se está procediendo al desarrollo de manuales de procedimientos</li> <li>➤ Creación de grupos de mejora y apoyo a la participación de personas en jornadas y encuentros sectoriales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ No se realizan estudios de satisfacción a usuarios y personal del servicio</li> <li>➤ Falta de comunicación horizontal y vertical</li> <li>➤ Participación escasa del personal en la definición y despliegue de los objetivos anuales</li> <li>➤ Falta de identificación por miembros del personal con un modelo de trabajo, un liderazgo y unos objetivos comunes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Realización de encuestas de satisfacción a usuarios y personal</li> <li>➤ Potenciar unos canales de comunicación interna eficientes entre todo el personal de la Biblioteca que facilite la participación e implicación de todos en los cambios organizativos y en los proyectos de trabajo</li> </ul>	<p>DBU</p> <p>DBU+BJ</p>	<p>1</p> <p>1</p>	<p>M</p> <p>C</p>
4.2 Liderazgo en la institución y en la sociedad	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ La Comisión de Coordinación de la Biblioteca Universitaria la preside el Rector y el Gerente en calidad de vocal</li> <li>➤ Desarrollo de convenios con otras instituciones</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ No hay definido un Plan Estratégico de la Institución</li> <li>➤ El SB no ha desarrollado un Plan Estratégico específico</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Desarrollo e implantación de un Plan Estratégico del Servicio de Bibliotecas enmarcado en el Plan Estratégico de la Universidad</li> </ul>	<p>DBU</p>	<p>1</p>	<p>M</p>

5. LOS PROCESOS

	<b>PUNTOS FUERTES</b>	<b>PUNTOS DÉBILES</b>	<b>PROPUESTAS DE MEJORA</b>	<b>Dirigida a:</b>	<b>Prioridad:</b>	<b>Plazo:</b>
.1 Organización	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Existencia del Reglamento de la Biblioteca Universitaria.</li> <li>➤ Existencia del Reglamento de Préstamo de la Biblioteca Universitaria.</li> <li>➤ Existencia de grupos de trabajo trasversales</li> <li>➤ Posibilidades ofrecidas por el correo electrónico y la Intranet para conseguir una comunicación más fluida.</li> <li>➤ Inicio de las reuniones de la Junta Técnica.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Ausencia de encuestas que permitan conocer el grado de conocimiento y satisfacción del personal con la organización.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Potenciar los grupos trasversales de trabajo.</li> <li>➤ Realizar encuestas que permitan conocer el grado de conocimiento y satisfacción del personal de la Biblioteca Universitaria con la organización</li> </ul>	<p>DBU</p> <p>DBU</p>	<p>2</p> <p>1</p>	<p>C</p> <p>M</p>
5.2 Descripción de los procesos	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Se cuenta con manuales de procedimiento de algunos servicios</li> <li>➤ Creación de grupos de trabajo para la normalización y actualización de algunos procesos.</li> <li>➤ Normalización en la recogida de datos para la realización de estadísticas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Falta de algunos manuales de procedimiento.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Potenciar la Intranet como medio para difundir la documentación existente: manuales, guías, formularios, etc.</li> <li>➤ Elaborar los manuales de procesos pendientes.</li> <li>➤ Editar y difundir todos los manuales de procedimiento.</li> </ul>	<p>DBU+BJ</p> <p>DBU+BJ</p> <p>DBU+BJ</p>	<p>3</p> <p>2</p> <p>2</p>	<p>M</p> <p>M</p> <p>M</p>
5.3 Oferta de servicios a distancia	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Catálogo informatizado prácticamente completo.</li> <li>➤ Servidor de bases de datos que facilita el acceso remoto a las distintas aplicaciones.</li> <li>➤ Existencia de la WEB de la Biblioteca Universitaria</li> <li>➤ Puesta en marcha del “Grupo de Mejora de la página WEB”</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Inexistencia del catálogo informatizado de revistas.</li> <li>➤ Página WEB de la Biblioteca Universitaria mal estructurada</li> <li>➤ Problemas de mantenimiento y actualización de la información a distancia.</li> <li>➤ Comunicaciones lentas e infraestructura informática insuficiente.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Informatizar el catálogo de publicaciones periódicas.</li> <li>➤ Publicar en la WEB los sumarios electrónicos de las revistas.</li> <li>➤ Facilitar y orientar el acceso a los distintos recursos propios y externos, incluyendo mecanismos de ayuda virtual.</li> </ul>	<p>BJ</p> <p>BJ</p> <p>BJ</p>	<p>3</p> <p>3</p> <p>1</p>	<p>M</p> <p>C</p> <p>L</p>

**5. LOS PROCESOS**

	<b><i>PUNTOS FUERTES</i></b>	<b><i>PUNTOS DÉBILES</i></b>	<b><i>PROPUESTAS DE MEJORA</i></b>	<b><i>Dirigida a:</i></b>	<b><i>Prioridad:</i></b>	<b><i>Plazo:</i></b>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Formularios de petición de servicios a distancia casi inexistentes y poco centralizados.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Fomentar la comunicación y la participación del personal en los servicios a distancia a través de las TIC</li> <li>➤ Implementar formularios electrónicos de petición de servicios.</li> <li>➤ Modificar la página WEB haciéndola más dinámica y participativa, mejorando su estructura y trabajando sus contenidos.</li> </ul>	<p>DBU</p> <p>DBU+BJ</p> <p>DBU+BJ</p>	<p>2</p> <p>1</p> <p>1</p>	<p>L</p> <p>C</p> <p>C</p>

**6. RESULTADOS EN LOS CLIENTES**  
**7. RESULTADOS EN LAS PERSONAS**  
**8. RESULTADOS EN LA SOCIEDAD DE EXTENSIÓN Y COOPERACIÓN**  
**9. RESULTADOS CLAVES EN LAS PRESTACIONES DE LOS SERVICIOS**

	<b>PUNTOS FUERTES</b>	<b>PUNTOS DÉBILES</b>	<b>PROPUESTAS DE MEJORA</b>	<b>Dirigida a:</b>	<b>Prioridad:</b>	<b>Plazo:</b>
<i>RESULTADOS</i>	➤ Alta utilización de la Biblioteca Universitaria y especialmente de su servicio de préstamo	➤ Insatisfacción de los usuarios con relación a algunos aspectos de la normativa de préstamo.	➤ Establecer mecanismos periódicos de evaluación del grado de satisfacción de usuarios.	DBU	1	L
	➤ Crecimiento lento pero progresivo del Préstamo Interbibliotecario, especialmente de la Biblioteca Universitaria como suministradora de documentos.	➤ Insatisfacción de los usuarios con relación a los horarios (cierre de sábados y domingos, horario de vacaciones y Sala de Canarias).	➤ Reformar el Reglamento de Préstamo en los puntos convenientes.	JG+DBU	3	L
	➤ Implicación de la Biblioteca Universitaria en diferentes actividades formativas y de extensión.	➤ Insatisfacción de los usuarios con parte de las instalaciones.	➤ Solucionar el acceso de los usuarios a los libros y revistas del área de Económicas y Empresariales integrándolos en el Edificio Central de la BU.	JG+D y C	1	C
	➤ Alta rentabilidad del gasto en monografías en relación con el uso de la colección	➤ Insatisfacción de los usuarios con relación a los fallos en las conexiones a la red y averías en los PC'S.	➤ Homologar los horarios de los diferentes puntos de servicio.	DBU	1	C
	➤ Aprobación de la Escuela-Taller de Archivos, financiada por el ICFEM, como herramienta para organizar el Archivo Universitario.	➤ Falta de personal técnico especializado en relación al total.	➤ Estudiar las especificidades del SB a la hora de establecer las vacaciones del personal.	DBU+OS	2	L
	➤ Alta valoración del personal de la Biblioteca por parte de los usuarios.	➤ Valoración irregular de los servicios y de los fondos bibliográficos dependiendo de los centros que se valoran.	➤ Apertura de la Sala de Canarias en jornada de tarde.	DBU	1	C
	➤ Desarrollo de convenios con otras instituciones para la catalogación compartida y la utilización de los servicios.	➤ Falta de indicadores del rendimiento de los convenios institucionales.	➤ Promover que se financie la apertura del Edificio Central de la Biblioteca Universitaria en sábados y domingos.	GA+JG	3	L
	➤ Implicación activa de la	➤ Problemas graves de espacio en la biblioteca de Humanidades.	➤ Estudiar las mejoras posibles y la racionalización de los espacios de los distintos centros dedicados a las bibliotecas, evitando la fragmentación de los fondos bibliográficos, la dispersión de los mismos y facilitando el acceso a los mismos de toda la comunidad universitaria. Sería muy recomendable que se facilitase la	JG+OS+DBU	1	L
		➤ Problemas de acondicionamiento en la biblioteca de Medicina.				

	<p>Biblioteca en los convenios institucionales.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Participación en proyectos propios con otras instituciones.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Dispersión y fragmentación de la colección del área de Económicas y Empresariales.</li> <li>➤ Fondo de monografías del área de Ciencias de la Salud poco actualizado.</li> </ul>	<p>participación de la Biblioteca en el proceso de planificación de las nuevas bibliotecas con la finalidad de que se estudie la funcionalidad de las mismas.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Los convenios institucionales deben ir acompañados de la correspondiente financiación.</li> </ul>	JG	3	L
--	---	---	--	----	---	---

## GLOSARIO DE LAS TABLAS

### DIRIGIDAS A:

GA: Gobierno Autónomo

JG: Junta de Gobierno

DBU: Dirección de la Biblioteca Universitaria

BJ: Bibliotecario Jefe

OS: Otros Servicios

DyC: Departamentos y Centros

SB: Servicio de Biblioteca

### PRIORIDAD:

1: Alta prioridad

2: Prioridad media

3: Baja prioridad

### PLAZO:

C: 1 año

M: 2 a 3 años

L: 4 años