

## ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	2
1. POLÍTICA Y ESTRATEGIA	
1.1 La biblioteca dentro del contexto del plan estratégico de la Universidad	6
1.2 Planificación docente y sus relaciones con los clientes	7
1.3 Planificación de la investigación y sus relaciones con la biblioteca	12
1.4 Mecanismos de relación de la biblioteca con los usuarios	13
2. PERSONAS	
2.1 Marco normativo	16
2.2 Tipología y distribución del personal	17
2.3 Formación del personal	22
3. ALIANZAS Y RECURSOS	
3.1 Alianzas	25
3.2 Recursos	25
4. LIDERAZGO	36
5. PROCESOS	
5.1 Organización	37
5.2 Descripción de los procesos	42
5.3 Oferta de servicios a distancia	45
5.4 Servicios para toda la comunidad universitaria de la ULPGC	47
6. RESULTADOS EN LOS CLIENTES	
6.1 Frecuencia de uso y servicios de biblioteca	51
6.2 Incidencias, quejas y reclamaciones	52
7. RESULTADOS EN LAS PERSONAS	54
8. RESULTADOS EN LA SOCIEDAD DE EXTENSIÓN Y COOPERACIÓN	55
9. RESULTADOS CLAVES EN LAS PRESTACIONES DE LOS SERVICIOS	
9.1 Estándares	56
9.2 Situación de la biblioteca universitaria en relación con otras bibliotecas universitarias	57
9.3 Actividad	58
9.4 Eficiencia	58
Puntos fuertes, débiles y propuestas de mejora para los criterios 6,7,8 y 9.	59
Glosario	60
Tablas de síntesis de puntos fuertes, débiles y propuestas de mejora	

---

\* La estructura del documento se ha realizado siguiendo las pautas de la Guía de Evaluación de Servicios aprobados por el Consejo de Universidades para la convocatoria del 2000

## INTRODUCCIÓN

Desde principios del s. XVII surge en las Islas el deseo de establecer estudios superiores que permitieran a sus habitantes adquirir una formación a nivel superior sin tener que desplazarse a la Península. Existen una serie de colegios conventuales, y estudios de gramática, financiados por los Concejos y el Cabildo catedralicio, y tanto Tenerife como Gran Canaria intentan conseguir el apoyo de la Corona para crear una universidad. La suerte se inclina hacia Tenerife, y en 1744 se inician los primeros estudios universitarios dirigidos por los agustinos de La Laguna. Gran Canaria por su parte sigue aspirando a establecer una universidad y por ello mueve las influencias en la Corte, siendo especialmente interesante el intento de la Sociedad Económica de Amigos del País, que en 1784 plantea en Madrid la creación en Las Palmas de una serie de cátedras dependientes de la Universidad de Sevilla, y propone como fuente de financiación los bienes de los recién expulsados jesuitas. Pero más apoyo y mejor suerte tienen los estudios de La Laguna que, aunque con intermitencias, debidas en parte a los avatares políticos y en gran medida a una constante falta de recursos económicos, subsisten hasta que en 1845 el Plan Pidal reduce a diez las universidades españolas. En 1927 vuelven a iniciar su funcionamiento los estudios de La Laguna, como dependientes de la Universidad de Sevilla y se crea el colegio de internos para albergar a los alumnos del resto de las islas.<sup>1</sup> Gran Canaria por su parte sigue insistiendo en la necesidad de contar con centros de estudio y al fin el 29 de agosto de 1853 se crea la Escuela Normal Elemental de Instrucción Primaria, precursora de la actual Facultad de Formación del Profesorado<sup>2</sup> que se instala en el Colegio de San Agustín del barrio de Vegueta. Hasta 1918 la Escuela sólo admite alumnos varones, teniendo las mujeres que examinarse por libre. La Escuela tenía biblioteca, atendida por un profesor auxiliar, que al mismo tiempo se encargaba de controlar y prestar el resto de los materiales de enseñanza. Una de sus principales preocupaciones era que los profesores devolviesen los libros al final de cada curso académico.

En el marco del movimiento regeneracionista de principios del s. XX, que pretendía formar técnicos de grado medio, se crea en Las Palmas la Escuela Superior Industrial (1 7-IX-1901), precursora de la Escuela Universitaria Politécnica.<sup>3</sup> Sin embargo, no existen en la Isla los estudios elementales previos para ingresar en la Escuela Superior y los alumnos se ven obligados a viajar a Tenerife o a la Península hasta que en 1902 el Ministerio de Instrucción Pública y Bellas Artes regula los estudios elementales, haciéndose cargo de los mismos la Escuela Normal y la Escuela Superior Industrial.

En 1927 con la nueva división territorial, Tenerife consigue la exclusividad de la Universidad regional y desde ese momento la falta de un desarrollo dirigido, planificado y generoso de los estudios en el conjunto de las Islas provoca un descontento de la población de Las Palmas, que empieza a ponerse de manifiesto en los últimos años de la Dictadura. Como resultado de la fuerte presión popular en 1979 se crea la Universidad Politécnica de Las Palmas, de ámbito regional y con un sólo Rector que integra: la Escuela Técnica Superior de Arquitectura, la Escuela Técnica Superior de Ingenieros Industriales, la Escuela Universitaria Politécnica de Las Palmas, la Escuela Universitaria de Ingeniería Técnica Agrícola y la Escuela de Arquitectura Técnica de La Laguna.

En 1982 los estudios universitarios se amplían con la creación del Centro Superior de Ciencias del Mar y los estudios de Derecho, Filología y Geografía e Historia. El desarrollo es imparable: el 12 de diciembre de 1986 tiene lugar el traspaso de funciones y servicios a la Comunidad Autónoma de Canarias en materia de Universidades (BOE de 24 de febrero de 1987), y en 1989 el Parlamento de Canarias aprueba la Ley de Reorganización universitaria de Canarias, que contempla la creación, ¡al fin!, de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria y la readscripción de los Centros por provincias según su ubicación (Ley 5/1989 de 4 de mayo de

---

<sup>1</sup> <http://opac.ulpgc.es/cgi-bin/abweb/D?ACC=DIR&EXP=54219.titn>.

<sup>2</sup> <http://opac.ulpgc.es/cgi-bin/abweb/D?ACC=DIR&EXP=132868.titn>.

<sup>3</sup> Pintado Pico, Félix. Origen de la Escuela Superior de Industriales de Las Palmas: Las Palmas, Cabildo Insular

Reorganización Universitaria de Canarias). En 1991 se aprueban los primeros Estatutos de la Universidad (94/1991 de 29 de abril, BOCAC de 23 de mayo de 1991).

Este proceso lento, definido por algunos autores como “la larga marcha por la Universidad” plagado de luchas internas, ha condicionado en gran medida el desarrollo de la Biblioteca de la ULPGC en sus diferentes aspectos.

En 1999 se aprueban los actuales Estatutos (Decreto 12/1998 de 5 de febrero) en cuya Sección Sexta se trata de la Biblioteca Universitaria<sup>4</sup>. La estructura y el funcionamiento sufren variaciones respecto al Estatuto anterior quedando claro que la Biblioteca Universitaria es una unidad funcional con unos Servicios centralizados (Información bibliográfica, Proceso Técnico, Préstamo Interbibliotecario y Coordinación Técnica), una Biblioteca General responsable de los fondos antiguos, de las tesis y proyectos fin de carrera, y del Archivo Universitarios, y por último, una serie de Bibliotecas Temáticas. Para el correcto funcionamiento de la Biblioteca Universitaria se crean las siguientes Comisiones: Comisión de Coordinación de la Biblioteca Universitaria, Comisión de la Biblioteca General y Comisiones de las diferentes Bibliotecas Temáticas.

Como desarrollo del Estatuto, la Biblioteca cuenta con un Reglamento, consensado por los bibliotecarios y aprobado en Junta de Gobierno el 25 de marzo de 1999<sup>5</sup>. El Reglamento desarrolla la estructura de la Biblioteca Universitaria desde el punto de vista funcional así como los órganos de gobierno personales y colegiados. Como novedad respecto al Estatuto se crea una Junta Técnica de carácter consultivo de la que forman parte representantes de las Bibliotecas Temáticas y de los Servicios Centralizados. Es preciso resaltar el valor que se le concede a la Biblioteca Universitaria ya que depende directamente del Rector, en lugar de hacerlo de alguno de los Vicerrectores. También hay que destacar el papel que se le da a la Comisión de Coordinación como responsable de aprobar las directrices políticas de actuación de la Biblioteca Universitaria.

Al margen de los planteamientos teóricos generales propuestos a través de sus sucesivos Estatutos, la Universidad propone cada año unas líneas de orientación que una vez aprobadas por el Claustro sirven para formular los objetivos y programas de actuación para el año siguiente. La Biblioteca Universitaria desde 1995 ha planteado objetivos y líneas de actuación tendentes a converger con los programas de actuación generales de la Universidad<sup>6</sup> (Anexos 3 y 4).

Pero, como hemos dicho antes, es evidente que los condicionantes históricos y geográficos han influido decisivamente en la conformación de la esencia de la ULPGC y, por lo tanto, en su Biblioteca, dotándola de unas características propias que vamos a intentar definir, que son las siguientes:

- *Abierta a la sociedad.*  
La fuerte vinculación entre la sociedad grancanaria y la universidad se traduce en la organización de una Biblioteca con una política de acceso muy amplia; cualquier persona puede hacer uso de la Biblioteca Universitaria. Podemos decir que las normas de acceso son más propias de una biblioteca pública que de una Biblioteca Universitaria, ya que la Biblioteca está abierta al público en general y su reglamento de préstamo es muy elástico.
- *Voluntad de promover la coordinación técnica de otras colecciones especializadas de la isla.*  
La ULPGC, a través de su Servicio de Biblioteca, promueve la cooperación con las instituciones culturales más relevantes de la isla para crear una base de datos que controle y difunda el patrimonio bibliográfico de Gran Canaria. Esta voluntad de cooperación se traduce en una activa política de convenios en los que la Biblioteca

---

<sup>4</sup> Anexo 1 <http://www.gobiernodecanarias.org/boc/1998/016/001.html>

<sup>5</sup> Anexo 2 <http://www5.ulpgc.es/servidores/biblio/Bienvenido/reglamen1.htm>

<sup>6</sup> Anexos 3 y 4

Universitaria participa ofreciendo asesoramiento técnico y apoyo tecnológico.

- *Voluntad de promover la formación continuada de expertos en el campo de la Biblioteconomía y la Documentación.*

La inexistencia de estudios reglados de Biblioteconomía y Documentación ha potenciado que la Biblioteca Universitaria se vea abocada a intentar llevar a cabo una línea de formación organizando cursos monográficos abiertos al público en general, dentro de los cursos de extensión, organizando un máster de TIC y un taller de archivos en el marco del ICFEM.

- *Voluntad de crear una colección de temas canarios que complemente las de otras instituciones.*

Esto se traduce en una política de fomento de donaciones y de compra de colecciones particulares, financiadas con créditos extraordinarias al margen de los presupuestos anuales de la Biblioteca Universitaria.

Estos son los condicionantes positivos, pero vamos a ver los negativos:

- *Falta de planificación.*

A pesar de su relativa juventud, la U.L.P.G.C. y, por lo tanto, su Biblioteca, se ha ido creando por una agregación sucesiva de titulaciones y centros, aprovechando coyunturas y utilizando locales inadecuados para cumplir las funciones que ahora se les exige, y ampliando plantillas sin estudios previos para cubrir las necesidades más urgentes. Esta forma de actuar ha condicionado enormemente a la Biblioteca Universitaria. Aunque en los Estatutos y en los Reglamentos, la Biblioteca Universitaria se define como una unidad funcional con una misión específica, la realidad es que la Biblioteca Universitaria, hasta hace muy poco, era una agrupación de puntos de servicio inconexos; y todavía hoy quedan reductos independientes. Incluso administrativamente cuesta implantar la idea de la Biblioteca como unidad funcional y, aunque la Biblioteca tiene su presupuesto propio, la partida dedicada a personal está fragmentada por centros en lugar de bajo un mismo epígrafe.

#### LA UNIVERSIDAD EN CIFRAS

##### PRESUPUESTO DE LA UNIVERSIDAD

	1999	2000	2001
Ingresos de la Universidad	16.423.551.191	15.892.616.606	16.790.495.949
Relación de gastos de la Universidad			
Capítulo 1: Personal	9.683.893.336	10.550.370.335	11.737.102.000
Capítulo 2: Gatos Corrientes y en bienes y servicios	1.857.204.736	1.869.112.464	1.945.621.981
Capítulo 3: Gastos financieros	495.100.000	332.681.706	366.500.000
Capítulo 4: Transferencias corrientes	316.967.020	351.917.293	412.596.265
Capítulo 6: Inversiones reales	4.040.386.099	2.765.534.808	2.000.513.703
Capítulo 8: Activos financieros	30.000.000	23.000.000	40.000.000
Capítulo 9: Pasivos financieros	-	-	288.160.000

Tabla 0.1

DATOS GENERALES DE LA UNIVERSIDAD

	1999	2000	2001
Número de centros de enseñanza	18	18	18
Número de Departamentos	35	35	36
Número de Institutos de Investigación	2	2	2
Nº de Administraciones de edificios	12	12	12
Nº de Servicios Generales y Sociales de la Universidad	22	22	22
Total de estudiantes en titulaciones de ciclo corto	9619	9746	9641
Total de estudiantes en titulaciones de ciclo largo	13562	13560	13269
Total de estudiantes en titulaciones de 2º ciclo	179	213	218
Total de estudiantes de doctorado	1060	1131	1052
Total de personal académico	1500	1519	1536
Total de personas de Administración y Servicios	731	743	766

Tabla 0.2

## **1. POLÍTICA Y ESTRATEGIAS**

### **1.1 LA BIBLIOTECA DENTRO DEL CONTEXTO DEL PLAN ESTRATÉGICO DE LA UNIVERSIDAD**

#### **1.1.1 Planificación.**

No existe un documento público que pueda considerarse como el plan estratégico de la Universidad. Sin embargo, cada año, la Universidad aprueba en Claustro unas líneas de orientación para el año siguiente con programas concretos de actuación, la Biblioteca Universitaria aparece incluida en el Objetivo dedicado a la Optimización y modernización de la administración interna.

Igualmente, la Biblioteca Universitaria no tiene un documento único que recoja su plan estratégico, pero cada año plantea a la Comisión de Coordinación para su aprobación unos objetivos anuales.

El procedimiento seguido para marcar estos objetivos anuales y elaborar el presupuesto es el siguiente:

- Elaboración y envío a Gerencia del borrador del presupuesto anual a fines del verano para su integración en el borrador del presupuesto general de la Universidad.
- Aprobación del presupuesto general de la Universidad en Junta de Gobierno y Consejo Social a principios de año
- Reunión de la Comisión de Coordinación en abril para aprobar los objetivos anuales y el reparto de la distribución del presupuesto de la Biblioteca.

Los objetivos generales anuales parten de la Dirección del Servicio después de un análisis previo y constan de cinco o seis puntos. Estos objetivos se difunden a través de la Memoria anual tanto impresa como a través de la WEB de la Biblioteca.

Desde finales del año dos mil, y como consecuencia del desarrollo del Reglamento, está operativa la Junta Técnica, que tiene carácter asesor de la Dirección del Servicio; y han comenzado a funcionar los grupos de mejora como instrumento para mejorar determinados servicios, alcanzar objetivos y/o solucionar problemas puntuales.

No se sabe el grado de conocimiento de los objetivos por parte del personal de la Biblioteca ya que no se han podido realizar las encuestas pertinentes.

#### **1.1.2 Fuentes de información para la planificación.**

La ULPGC está en proceso de elaborar su plan estratégico. De momento, se ha realizado el análisis DAFO de la Universidad<sup>7</sup> en el que no ha salido ningún punto relativo a la Biblioteca. También, cada año, la Universidad aprueba en Claustro unas líneas de orientación para el año siguiente con programas concretos de actuación. La Biblioteca Universitaria aparece incluida en el Objetivo dedicado a la Optimización y modernización de la administración interna.

Desde 1997, la Gerencia, a través de la Unidad de Gestión de Organización y Recursos Humanos, recoge información estadística mensual de todos los Servicios de la ULPGC, incluida la Biblioteca (Anexo 6). Por su parte, la Biblioteca recoge periódicamente información cuantitativa tanto de sus recursos como de los servicios que presta y las actividades que realiza. En este

---

<sup>7</sup> Anexo 5

aspecto la implantación de Absys en 1999 ha sido muy positiva, permitiendo recoger determinados datos de forma fiable y homogénea. Las Memorias anuales de la Biblioteca constituyen una importante fuente de información para la planificación del Servicio. A nivel institucional, la Memoria anual de la ULPGC dedica siempre un apartado al Servicio de Biblioteca.

Con referencia a la integración de la Dirección del Servicio en los órganos de Dirección de la ULPGC podemos decir que la Dirección del Servicio depende directamente del Rector y del Gerente y participa en las reuniones periódicas del conjunto de los Jefes de Servicio con el Gerente.

## **PUNTOS FUERTES**

- Existe un marco legislativo básico, constituido por el Estatuto y el Reglamento por el que se rige la Biblioteca Universitaria
- Planteamiento y valoración anual de objetivos por parte de la Biblioteca Universitaria

## **PUNTOS DÉBILES**

- Falta de un plan estratégico de la Universidad en el que integrar la actuación de la Biblioteca.
- La Biblioteca no aparece mencionada en el análisis DAFO de la Universidad.
- A pesar de la existencia de un marco normativo general hay sectores de la propia Biblioteca Universitaria que funcionan al margen del mismo.
- Falta de comunicación sistematizada entre la Biblioteca y la Institución matriz.
- Falta de mecanismos para conocer la opinión del personal de la Biblioteca.

## **PROPUESTAS DE MEJORA**

- Conseguir que la Biblioteca Universitaria se rija por una única normativa.
- Contemplación de la Biblioteca Universitaria en el plan estratégico de la ULPGC.
- Fomentar la Junta Técnica como cauce de comunicación interno.
- Fomentar la comunicación entre la Biblioteca Universitaria y el resto de los servicios administrativos.

### **1.2 PLANIFICACIÓN DOCENTE Y SUS RELACIONES CON LA BIBLIOTECA.**

Los mecanismos formales de comunicación entre el Servicio de Biblioteca y el personal docente se establecen, por un lado, a través de la Comisión de Coordinación de la Biblioteca Universitaria que tiene atribuidas, entre otras funciones, la aprobación de las directrices generales de la política universitaria y la elaboración del presupuesto de la Biblioteca Universitaria, y por otro lado, a través de las Comisiones de las Bibliotecas Temáticas y de la Comisión de la Biblioteca General, entre cuyas funciones está la de decidir sobre la adquisición de fondos bibliográficos en el marco de su presupuesto.

El funcionamiento de las Comisiones de Bibliotecas Temáticas es desigual; el grado de participación, intervención e implicación no es el mismo en todas las Bibliotecas Temáticas, por lo que las relaciones del Servicio de Biblioteca con la actividad docente es diverso y heterogéneo.

Muchas Bibliotecas Temáticas han establecido, a través de sus Comisiones o por decisión de sus responsables, otro mecanismo de comunicación con el personal docente que son los

Coordinadores de Asignaturas, Áreas o Departamentos. Las relaciones de la Biblioteca Universitaria con la actividad docente se plasman sobre todo en los siguientes aspectos:

### **1.2.1. Disponibilidad del fondo recomendado para la docencia.**

La última encuesta<sup>8</sup> llevada a cabo entre los alumnos de los 2 primeros ciclos universitarios, muestra que el valor medio de satisfacción sobre el grado de actualización de los fondos bibliográficos es de 3,2449 (en una escala Likert de 1 a 5 puntos) y sobre la cantidad de fondos bibliográficos es de 3,0175. La Comisión de Coordinación pretendiendo subsanar estas carencias acordó ir aproximando los criterios de gasto del presupuesto anual de la Biblioteca Universitaria para la compra de publicaciones a los criterios utilizados para la distribución del presupuesto entre las diferentes Bibliotecas Temáticas. El objetivo de esta medida ha sido garantizar que los alumnos de 1º y 2ª ciclo puedan tener a su disposición tanto la bibliografía básica como la recomendada ya que algunas Bibliotecas Temáticas gastaban todo su presupuesto en bibliografía especializada para la investigación y en publicaciones periódicas.

Las necesidades de bibliografía básica para los alumnos se detectan de las siguientes formas:

#### **a) Revisión de los planes docentes**

Aunque hasta ahora no haya sido un procedimiento sistemático y normalizado para todas las Bibliotecas Temáticas, muchos de sus responsables, encargados de las adquisiciones, revisan la bibliografía recomendada recogida en los planes docentes. Se detecta una tendencia por parte del profesorado a mantener la bibliografía de cursos anteriores, por lo que éste no es un procedimiento que garantice la actualización de los fondos. No obstante, el proyecto que se está llevando a cabo de vincular las listas de libros recomendados por los profesores de cada asignatura que se vayan incorporando a la página WEB de la ULPGC con el catálogo de la Biblioteca Universitaria pretende, por un lado, sistematizar y normalizar el procedimiento en todas las Bibliotecas, y, por otro lado, que el personal docente tome conciencia de la importancia de tener actualizada la bibliografía.

#### **b) Comunicación directa con los coordinadores de área, coordinadores de las asignaturas, decanos, directores de departamentos y profesores.**

Algunas Bibliotecas Temáticas tienen establecido un mecanismo de comunicación con el personal docente a través de la figura del Coordinador de Asignatura, Área o Departamento como interlocutor entre el colectivo al que representa y la Biblioteca.

Estas Bibliotecas Temáticas comunican, al finalizar cada curso académico, a los Coordinadores la necesidad de revisar y actualizar la bibliografía para que esté disponible a comienzos del curso siguiente. Se pretende que el Coordinador difunda esta información entre los profesores de su Asignatura, Área o Departamento.

Otras Bibliotecas Temáticas realizan esas mismas tareas a través de los Decanos y Directores de Departamentos. Otras lo hacen directamente a través de los profesores.

La comunicación directa con los profesores existe en las Bibliotecas Temáticas independientemente de la existencia o no de coordinadores en las mismas.

#### **c) Peticiones directas de compra (DESIDERATA)**

---

<sup>8</sup> Anexo 8



Los alumnos pueden proponer la adquisición de fondos a través de unos impresos de desiderata que depositan en los buzones *ad hoc* que se encuentran en todas las Bibliotecas. Sin embargo, según la última encuesta llevada a cabo entre los alumnos de los dos primeros ciclos universitarios éste es uno de los servicios menos conocido/utilizado.

### **1.2.2 Disponibilidad de fondos especializados.**

La Biblioteca Universitaria destina parte de su presupuesto a la adquisición de fondos especializados de apoyo a la docencia. Al no existir ratios fijas para toda la Biblioteca Universitaria, es cada Biblioteca Temática, generalmente a través de su Comisión, la que establece la cantidad que ha de ser invertida cada año en este concepto. En la mayoría de las Bibliotecas Temáticas se gestiona la adquisición de estos materiales a petición de los docentes a través de la figura del Coordinador.

Los mecanismos de comunicación más generalizados son los siguientes:

- Las peticiones de adquisición se reciben en las Bibliotecas Temáticas a través de los Coordinadores o de los propios profesores vía correo electrónico, WEB, correo interno o en mano.
- Las Bibliotecas Temáticas informan periódicamente a los Coordinadores, Decanos/Directores o bien a las Comisiones de Biblioteca de la situación económica de cada Área.
- Las Bibliotecas Temáticas notifican a los Coordinadores o directamente a los profesores los títulos recibidos y cancelados mediante una carta que genera el programa de gestión de la Biblioteca Universitaria o a través del sistema que cada Biblioteca Temática utilice para realizar las adquisiciones.

### **1.2.3 Información de novedades bibliográficas.**

Los mecanismos para conocer las nuevas incorporaciones al fondo de las diferentes bibliotecas no son los mismos en todas las bibliotecas de la ULPGC. Pueden resumirse en:

- A través del propio sistema de gestión integrada (Absys) que genera cartas que informan a los coordinadores y/o a los profesores de las obras que se han recibido o cancelado.
- Boletín de las nuevas adquisiciones por materias, autores y títulos (en papel y/o por correo electrónico) que se envía a los profesores y departamentos del área y al resto de las bibliotecas.
- Boletín de las nuevas adquisiciones en la WEB de algunas bibliotecas.
- Boletín de sumarios de revistas

Como se ve no está definido un procedimiento único de información de novedades bibliográficas. Tampoco está definido un servicio de DSI personalizado y sistemático aunque algunas Bibliotecas lo hagan de forma habitual a través del correo electrónico.

### **1.2.4. Información bibliográfica y formación de usuarios.**

#### **a) Información bibliográfica**

Una de las funciones principales de la Biblioteca Universitaria es satisfacer las necesidades de sus usuarios y para ello es fundamental prestar un buen servicio de información bibliográfica. En

cada Biblioteca Temática se atienden estas necesidades de información, pero donde está constituido el Servicio de Información Bibliográfica (SIB) es en el Edificio Central de la Biblioteca Universitaria. Desde allí se ha puesto en marcha el Servidor de Bases de Datos para que éstas sean accesibles desde la Intranet de la Universidad. En la página web de la Biblioteca Universitaria hay un apartado dedicado a instrucciones de uso, así como posibles problemas y soluciones, un listado de las bases de datos no accesibles desde el servidor y un vínculo a bases de datos y catálogos en Internet. En breve estarán disponibles los títulos de revistas suscritos por la Biblioteca Universitaria existentes en las bases de datos a texto completo.

Las búsquedas bibliográficas también están centralizadas en el SIB y para solicitarlas se cuenta con la posibilidad de hacerlo de forma presencial o telefónica, a través de correo electrónico o bien desde las Bibliotecas Temáticas. Dichas búsquedas son realizadas por la responsable del Servicio y una vez que están terminadas se envían por correo electrónico si así lo desea el usuario o se le avisa para que recoja el disquete con el resultado de la búsqueda.

El Servicio de Información Bibliográfica también ofrece al usuario la posibilidad de poder recuperar la información personalmente, y para ello dispone de equipos informáticos para la consulta de Internet, del Servidor de Bases de Datos y del OPAC. Para facilitar la recuperación de información, además de las guías de las bases de datos, se ha realizado una página Web con recursos y direcciones electrónicas estructurada en cuatro zonas geográficas (Canarias, España, Unión Europea y resto de países) accesible desde los ordenadores destinados a la consulta de internet y unas pequeñas ayudas para la búsqueda en el OPAC y para la localización bibliográfica de los fondos.

#### **b) Formación de usuarios**

La Biblioteca Universitaria carece de una política centralizada de formación de usuarios, y la relación con los docentes para tal fin es bastante escasa. Sin embargo, la mayor parte de las Bibliotecas Temáticas organizan cursos de Formación de Usuarios, pero la asistencia es voluntaria y el índice de participación es bajo. El objetivo de estos cursos es formar al usuario en el manejo de los distintos servicios de la biblioteca, principalmente en la búsqueda en el OPAC y en la localización de los fondos bibliográficos, siendo eminentemente prácticos y con una duración inferior a una hora.

Actualmente se ha creado una Comisión de Mejora de Formación de Usuarios para coordinar esta actividad entre todas las Bibliotecas. Se pretende fomentar la colaboración entre docentes y bibliotecarios para poder poner en práctica una verdadera política de formación y hacer que los usuarios asistan a estos cursos motivados desde las aulas, principalmente los de primer curso. Incluso se está estudiando la posibilidad de que puedan obtener algún crédito con ellos; para el resto de los usuarios también se organizarían unos cursos de formación dirigidos a aquellos que desconocieran el funcionamiento de la Biblioteca, y otros para aprender el manejo de las distintas bases de datos.

#### **1.2.5 Implicación docente en actividades de la Biblioteca.**

Conocer realmente la participación de los docentes en las tareas bibliotecarias es una labor compleja debido a que cada biblioteca sigue una política diferente y no existe coordinación alguna en este aspecto.

A pesar de que el Reglamento de la Biblioteca Universitaria establece como órganos de gobierno de la misma la Comisión de Coordinación de la Biblioteca Universitaria, la Comisión de la Biblioteca General y las Comisiones de las Bibliotecas Temáticas de las que forman parte representantes del personal docente, en la práctica suele ser el personal bibliotecario quien invita a los profesores a la participación. Dicha participación en algunos casos es nula, y cuando se

manifiesta es de manera desigual, aunque podemos citar como vías de colaboración más usuales, la donación de fondos, la organización de exposiciones bibliográficas, o la inclusión en sus horas de clase de cursos o charlas de formación de usuarios.

Se está trabajando para conseguir el apoyo de la docencia para la realización de los cursos de formación de usuarios dentro de las horas lectivas o bien que la asistencia a dichos cursos sea promovida desde las aulas.

Por otro lado, la bibliografía de apoyo para las actividades docentes no siempre se encuentra en la Biblioteca, lo que demuestra falta de compenetración entre docentes y bibliotecarios, siempre en función de cada Biblioteca.

## **PUNTOS FUERTES**

- Consolidación del presupuesto destinado por la ULPGC para la adquisición de bibliografía.
- Existencia de mecanismos que permiten a los alumnos hacer peticiones de adquisición de fondos bibliográficos recomendados por los docentes.
- Existencia de órganos de participación del personal docente en la Biblioteca.
- Buen acceso al Servidor de Bases de Datos que hace posible la consulta de éstas sin necesidad de desplazarse hasta la biblioteca.
- Centralización de la adquisición de las Bases de Datos.
- Existencia de recursos electrónicos y guías orientativas para facilitar la búsqueda en Internet, así como en las distintas bases de datos y en el OPAC.

## **PUNTOS DÉBILES**

- Escaso conocimiento/utilización por parte de los alumnos de los mecanismos existentes para hacer peticiones de adquisición de fondos.
- Funcionamiento desigual de las Comisiones de Bibliotecas Temáticas.
- Inexistencia de unas fórmulas de actuación homogéneas y sistemáticas para conocer la nueva bibliografía docente, adquirirla y darla a conocer.
- La realización de las búsquedas bibliográficas suele ser lenta debido a la falta de personal.
- Los equipos informáticos destinados a la consulta de internet se hacen escasos a causa de la alta demanda.
- Falta de coordinación entre las distintas bibliotecas para llevar a cabo una política de formación de usuarios.
- Escasa colaboración de los docentes para fomentar el uso de la biblioteca y para la organización de los cursos de formación.

## **PROPUESTAS DE MEJORA**

- Mejorar los canales y las formas de comunicación entre la Biblioteca y los alumnos.
- Establecer mecanismos reglados de comunicación entre las Comisiones de Bibliotecas Temáticas y la Comisión de Coordinación.
- Establecer mecanismos formales y operativos de comunicación con los docentes.
- Insistir en la necesidad de adecuar los criterios de gasto a los de distribución del presupuesto.
- Incluir en la programación de las nuevas enseñanzas y programas una dotación presupuestaria para la bibliografía básica
- Poner en marcha una auténtica política de formación de usuarios para llevar a cabo una programación centralizada y en colaboración con el personal docente.

- Mejorar la relación docentes-bibliotecarios para potenciar desde las aulas el uso de la biblioteca como recurso fundamental para la docencia y la investigación.

### **1.3 PLANIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN Y SUS RELACIONES CON LA BIBLIOTECA.**

La relación existente entre las distintas bibliotecas temáticas y los grupos de investigación y alumnos de tercer ciclo, no se encuentra normalizada, cada Biblioteca Temática tiene un trato diferente con los distintos Departamentos en materia de investigación.

En algunos de los Departamentos de la Universidad existe la figura del Coordinador de área en materia de investigación, éste coordinador tiene la función de actuar como intermediario eficaz de la biblioteca y las necesidades del Departamento. Sin embargo, en otros Departamentos no existe la figura del coordinador de área y la comunicación entre la Biblioteca, los grupos de investigación y alumnos de tercer ciclo se realiza de una forma más directa, informal pero igualmente eficaz.

#### **1.3.1 Detección de necesidades y su traducción en la planificación.**

A través de las solicitudes realizadas por los alumnos de tercer ciclo, grupos de investigación o coordinador de área en materia de investigación se detectan las necesidades de las líneas de investigación.

Una vez conocidas las necesidades de las líneas de investigación la mayoría de las bibliotecas facilitan a los grupos de investigación, alumnos de tercer ciclo o al coordinador de área la información de los nuevos catálogos que pudieran ser de interés para estas líneas. En las bibliotecas no se emplean otras alternativas para conocer las necesidades de investigación.

#### **1.3.2 Disponibilidad de fondos para las líneas de investigación.**

La Biblioteca de la Universidad posee una buena colección de bases de datos y obras de referencia para la investigación, ello ha sido posible debido a la política de compras, donaciones y adquisiciones de bibliotecas privadas.

Otras fuentes para la adquisición y disponibilidad de fondos bibliográficos son los proyectos de cooperación con otras instituciones locales, Museo Canario, Casa de Colón, Sociedad Económica de Amigos del País y especialmente con la Universidad de la Laguna, con la que se han establecido una serie de objetivos concretos.

No obstante, se ha detectado una falta de recursos para cubrir las necesidades bibliográficas para la investigación, especialmente las revistas de las áreas de ciencias, veterinaria y medicina. Esto se podría solucionar en parte con una adecuada política de consorcios.

La Biblioteca se encarga del mantenimiento y la actualización de las colecciones específicas de uso inmediato, tanto para el desarrollo de las asignaturas como para las tareas de investigación de los distintos departamentos, según se regula en los Estatutos de la Universidad.

El acceso a los fondos se realiza de las siguientes formas:

- Acceso directo a los libros y revistas.
- El catálogo informatizado.
- Bases de datos en red.
- Sistema automatizado de préstamo, reserva y renovación.
- Nuevas máquinas de autopréstamo.

- Comunicación de las nuevas publicaciones periódicas electrónicas disponibles en los diferentes campos.

## **PUNTOS FUERTES**

- Buena colección de bases de datos y obras de referencia para la investigación.
- 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.

## **PUNTOS DÉBILES**

- Falta de procedimientos normalizados para llegar a conocer las necesidades de bibliografía para la investigación.
- Falta de recursos para cubrir las necesidades bibliográficas para la investigación, especialmente revistas de las áreas de ciencias, veterinaria y medicina.
- Falta colaboración económica de los grupos de investigación y departamentos.

## **PROPUESTAS DE MEJORA**

- Evaluar periódicamente la colección de revistas y bases de datos para adecuarlas a las líneas de investigación.
- Acciones institucionales para promover el uso por parte de los docentes de los recursos documentales y tecnológicos de la Biblioteca Universitaria
- Organizar un consorcio con las Bibliotecas de Medicina de Gran Canaria.
- Ultime el consorcio con la Biblioteca de la Universidad de La Laguna.

## **1.4 MECANISMOS DE RELACIÓN DE LA BIBLIOTECA CON SUS USUARIOS.**

### **1.4.1 Mecanismos formales de participación.**

La Biblioteca Universitaria cuenta con los siguientes mecanismos formales de participación:

- a) Comisión de Coordinación
- b) Comisión de la Biblioteca General
- c) Comisiones de las Bibliotecas Temáticas

#### **a) Comisión de Coordinación**

La Comisión de Coordinación de la Biblioteca Universitaria es el órgano colegiado que hace de nexo entre la Biblioteca y sus usuarios. Presidida por el Rector, en la misma participan el Gerente, el Director del Servicio de Bibliotecas y Documentación, cuatro representantes del personal docente, cuatro estudiantes y cuatro miembros del PAS de Biblioteca, elegidos por la Junta de Gobierno.

Su función principal es participar en la planificación, desarrollo y gestión de la biblioteca. En la misma se debate los temas de política bibliotecaria, se aprueba la memoria anual, se informa de las novedades del servicio, cualquier otra cuestión que le someta su Presidente.

#### **b) Comisión de la Biblioteca General**

Su función principal es la de velar por el cumplimiento de las tareas del personal adscrito a la misma y decidir sobre la adquisición de fondos en el marco de su presupuesto.

#### **c) Comisiones de las Bibliotecas Temáticas**

Cada biblioteca temática cuenta con una comisión, cuyas funciones principales son proponer/informar las directrices de su actuación en el marco de los planes de la Biblioteca Universitaria y decidir sobre la adquisición de fondos bibliográficos de acuerdo con su presupuesto. Su funcionamiento es muy desigual, habiendo centros que no han llegado a constituirlos.

A pesar de que en todos los niveles de las comisiones los alumnos forman parte de ellas, su participación es bastante escasa.

### **1.4.2. Mecanismos informales de participación**

Existen distintos procedimientos o mecanismos de relación informal de la Biblioteca con sus usuarios. Se dispone de dos sistemas:

Sistemas presenciales:

- Mostradores de préstamo, en los que se recogen solicitudes, quejas y se demanda información.
- Contacto directo de los usuarios con las bibliotecas, a través de los distintos servicios.
- Los cursos de formación de usuarios son también receptivos a las sugerencias y quejas de los usuarios.

En algunas bibliotecas temáticas existe un importante nexo de colaboración de la Biblioteca con los profesores coordinadores, lo que facilita y agiliza la adquisición de fondos bibliográficos.

Sistemas no presenciales:

- Buzones de sugerencias en los que se pueden expresar quejas y sugerencias.
- Libro de sugerencias y reclamaciones.
- Información accesible a través de Internet en la [página Web de la Biblioteca](#) en la que los usuarios pueden obtener gran cantidad de información sobre el Servicio de Biblioteca: organización, política y servicios. Además, hay Bibliotecas que tienen su propia página Web independiente de la oficial de la Biblioteca Universitaria.
- Acceder a formularios electrónicos para solicitar información especializada, solicitar documentos que no están en la Biblioteca a través del préstamo interbibliotecario.

A través de la página Web de la Biblioteca, los usuarios pueden: acceder a todos los fondos del conjunto de bibliotecas, conocer la guía de uso del sistema, hacer sugerencias de compra, renovar préstamos, consultar su ficha de usuario y conocer las novedades de las bibliotecas.

Internet se constituye como medio vital de relación de la Biblioteca con sus usuarios y en este sentido se está trabajando por aportar el mayor número de información de calidad y facilidad de acceso.

- El correo electrónico: todas las bibliotecas disponen de distintas direcciones de correo para que los usuarios puedan contactar cuando lo necesiten, con el servicio o departamento pertinente.
- El correo interno, el teléfono y el fax son utilizados para una comunicación más individual; aunque la apuesta por la automatización va en detrimento y menor uso de estos sistemas.
- Los documentos que en la Biblioteca reflejan la relación de la Biblioteca con sus usuarios, en papel y en formato electrónico son:
  - Memoria del Servicio de Biblioteca.
  - Guías y catálogos: guía impresa de la Biblioteca Universitaria, normativa de uso, guías de uso de las bases de datos y del OPAC. En la guía del alumno de incluye una guía de la Biblioteca.
  - Carteles y anuncios: normas de uso de instalaciones, novedades, cursos de formación y en general todo aquello que puntualmente se quiere destacar.

#### **PUNTOS FUERTES**

- Existencia de mecanismos formales de relación y comunicación entre la Biblioteca y sus usuarios, tanto presenciales como no presenciales.
- Existencia de textos básicos reguladores de las relaciones entre la Biblioteca y sus usuarios.
- Existencia de contactos no formales, pero en algunos casos fuertes y permanentes entre la Biblioteca y los profesores.

#### **PUNTOS DÉBILES**

- La comunicación entre la Biblioteca y el PDI es escasa.
- Es insuficiente la asistencia de los alumnos a las reuniones de los órganos de gobierno de la Biblioteca.
- Falta comunicación y coordinación suficiente de los recursos disponibles.

#### **PROPUESTAS DE MEJORA**

- Establecer mecanismos formales de coordinación de la Biblioteca con los órganos de gobierno de las Facultades y, fundamentalmente con los Directores de los departamentos, para potenciar la comunicación entre profesores y bibliotecarios.
- Aumentar el uso del correo electrónico para comunicarnos con todos nuestros usuarios, y utilizarlo como herramienta de marketing.
- Los presidentes de las comisiones de las bibliotecas temáticas deberían formar parte de la Comisión de Coordinación de la Biblioteca Universitaria.
- Mejorar y normalizar la página Web de la Biblioteca, integrando en ella a todas las bibliotecas temáticas.

## 2. PERSONAS

### 2.1 MARCO NORMATIVO.

El Personal de Administración y Servicios de la Universidad, colectivo al que pertenecen los trabajadores que prestan servicio en la Biblioteca, se compone de personal funcionario y personal laboral. Los Estatutos de la Universidad le dedican su Título IV (de la comunidad universitaria), sección iv (del personal de administración y servicios), Decreto 12/1998, de 5 de febrero, por el que se aprueban los nuevos Estatutos de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria<sup>9</sup>. (BOC 1998/016 - Viernes 06 de Febrero de 1998).

Según el Estatuto le corresponden las “funciones de gestión, apoyo, asistencia y asesoramiento en orden a la prestación de los servicios universitarios que contribuyen a la consecución de los fines propios de la Universidad.”

Además de las normas administrativas de carácter general para el personal al servicio de las administraciones públicas, existen dos normas propias de la Universidad que le afectan:

- 1.- El Reglamento de la Biblioteca Universitaria (aprobado en Junta de Gobierno el 25.03.1999).
- 2.- El Convenio Colectivo para el Personal Laboral <sup>10</sup>(Resolución de 24 de abril de 2000, que dispone el registro, depósito y publicación del Convenio Colectivo para el Personal Laboral de las Universidades Públicas Canarias. BOC 2000/064 - Miércoles 24 de Mayo de 2000).

Los primeros Estatutos incluyen ya un Capítulo dedicado a la Biblioteca, estableciendo el marco estructural en el que ha de moverse y diseñando un modelo organizativo mínimo que hiciera frente a los problemas básicos del momento, como eran, controlar los fondos bibliográficos y establecer un servicio de préstamo y consulta. La propia dispersión de la Universidad y la falta de planificación a medio y largo plazo provocó una proliferación de los puntos de servicio de la Biblioteca Universitaria y, consecuentemente, un encarecimiento de los costes de la misma.

En 1993, la Universidad hace el esfuerzo de ampliar la plantilla en 10 Ayudantes de Archivos, Bibliotecas y Museos con la idea de centralizar los servicios técnicos de catalogación y adquisiciones, pero, ante la lamentable situación de las Bibliotecas de Edificio son destinados mayoritariamente a las mismas. Con esta decisión, los puntos de servicio mejoraron su funcionamiento en cuanto a cubrir las necesidades anteriormente señaladas de control bibliográfico, préstamo y consulta. Sin embargo, el mantenimiento de tantos y precarios puntos de servicio seguía encareciendo el coste de la Biblioteca Universitaria al tiempo que impedía el desarrollo de una estructura organizativa adecuada a los nuevos servicios que debería haber acometido.

Con la creación del Servicio de Bibliotecas y Documentación y la inauguración del Edificio Central de la Biblioteca Universitaria se inició una nueva etapa de coordinación y desarrollo de nuevos servicios que afectan al conjunto de la comunidad universitaria y que se han podido llevar a cabo, en gran medida, gracias a la integración de diferentes Bibliotecas Temáticas en el mencionado Edificio Central.

---

<sup>9</sup> Anexo 10

<sup>10</sup> Anexo 11



## 2.2 TIPOLOGÍA Y DISTRIBUCIÓN DEL PERSONAL.

La tipología del personal de la Biblioteca Universitaria viene reflejada en la Relación de Puestos de Trabajo de la Universidad (543 RESOLUCIÓN de 20 de marzo de 1996. BOC 1996/044 - Miércoles 10 de Abril de 1996).<sup>11</sup>

### 2.2.1 Cobertura de personal.

Hasta la fecha no se ha realizado ningún estudio sobre el plan de plantilla de la Universidad que analice de forma objetiva los distintos puestos y realizado por una empresa consultora. Sin embargo, existen dos documentos que van a contribuir para la futura organización de la Biblioteca Universitaria:

- a) Un estudio de la Directora de la Biblioteca Universitaria, presentado a la Gerencia en el verano del año 1999.<sup>12</sup>
- b) Un Documento de Plantilla del PAS para el cuatrienio 2001-2004, presentado por la Gerencia en enero de este año,<sup>13</sup> en el que se recoge parcialmente el anterior estudio de la dirección del servicio.

De ambos documentos se desprende la necesidad de ampliar la plantilla de bibliotecarios que ha quedado desbordada para los servicios que se pretenden dar.

### 2.2.2. Dotación y distribución del personal.

El documento que refleja la dotación de personal es la RPT del año 1996, hasta que se apruebe el documento de plantilla del PAS para el cuatrienio 2001-2004. Esto se traduce en un crecimiento nulo de la plantilla de la de Biblioteca desde entonces.

En el documento en vigor se puede apreciar la distribución por colectivos –funcionarios y laborales-, grupos y niveles. De igual modo, queda reflejada el desequilibrio por niveles existente entre los funcionarios pertenecientes al Cuerpo de Archivos, Museos y Bibliotecas:

- 1 Grupo A, nivel 28 : corresponde a la Dirección del Servicio de Bibliotecas y Documentación.
- 1 Grupo B, nivel 26: corresponde a la Dirección de la Biblioteca General Universitaria.
- 14 Grupo B, nivel 24: plazas correspondientes a los Bibliotecarios Temáticos y a los Bibliotecarios de Adquisiciones y Catalogación, la última de las cuales se encuentra ocupada en Comisión de Servicio por un Grupo B, nivel 22.
- 8 Grupo B, nivel 22: 4 de estas plazas se encuentran al frente de servicios en el Edificio Central de la Biblioteca Universitaria (Información Bibliográfica, Hemeroteca, CDE y Mediateca), el resto se dedica a la catalogación de fondos bibliográficos y documentales.

---

<sup>11</sup> <http://www.gobiernodecanarias.org/boc/1996/044/014.html> Anexo 12

<sup>12</sup> Anexo 13.

<sup>13</sup> Anexo 14.

Por su parte, los laborales se distribuyen entre Técnicos Especialistas de Biblioteca y Auxiliares de Bibliotecas dedicados fundamentalmente al préstamo, al mantenimiento del orden en las estanterías y en las salas, al control de las publicaciones periódicas, etc.

El nivel de estabilidad de la plantilla de la Biblioteca Universitaria es bastante alto, ya que se cuenta con 31 funcionarios de carrera (6 personal no-bibliotecario destinado a tareas administrativas en el Edificio Central de la Biblioteca Universitaria), y 51 laborales (4 personal no-bibliotecario y con destino en la Conserjería del Edificio Central de la Biblioteca Universitaria).

En los indicadores de REBIUN, el personal A, B, LG1 y LG2, está por debajo de la media. A continuación expondremos los datos comparativos con aquellas Universidades que mantienen un número similar de usuarios potenciales.

UNIVERSIDAD	PERSONAL	
	A, B, LG1 Y LG2	C, D, LG3, LG4 Y LG5
A Coruña	44	38
Alacant	45	77
Alcalá	30	46
Aut. Madrid	51	41
Cádiz	27	46
Córdoba	34	37
Extremadura	31	38
La Laguna	36	82
ULPGC	25	57
Vigo	37	62
REBIUN (media)	35	49
Orden ocupado por la ULPGC	10º	3º

Tabla 2.1

La tabla precedente muestra claramente la carencia de personal cualificado para las tareas de gestión bibliotecarias (último lugar de las Universidades comparadas). Por otro lado, aunque es evidente que el personal dedicado a tareas auxiliares se mantiene por encima de la media (tercer lugar de las Universidades comparadas) es preciso tener en cuenta la cantidad de puntos de servicio, consecuencia de la dispersión de las bibliotecas.

A continuación analizaremos la ratio de usuarios/personal de biblioteca al objeto de disponer de datos comparativos con otras Universidades similares con respecto a la suficiencia de personal:

UNIVERSIDAD	RATIOS USUARIOS/PERSONAL		
	USUARIOS/PERSONAL	USUARIOS/ A, B, LG1 Y LG2	USUARIOS/ C, D, LG3, LG4 Y LG5
A Coruña	350	652	755
Alacant	234	701	410
Alcalá	349	943	615
Aut. Madrid	230	712	885
Cádiz	300	844	496
Córdoba	293	689	633
Extremadura	245	986	804
La Laguna	247	817	359
ULPGC	283	1040	456
Vigo	306	820	489
REBIUN (media)	336	838	603
Orden de ULPGC	5º	10º	3º

Tabla 2.2

Los datos obtenidos nos indican que si analizáramos únicamente el total del personal adscrito a la Biblioteca Universitaria, obtendríamos un lugar por encima de la media de REBIUN y el cuarto de las diez Universidades similares con las que nos estamos comparando. Sin embargo, si desglosamos al personal cualificado y al auxiliar, vemos como en cuanto al primero estamos a la cola de las Universidades comparadas y considerablemente por debajo de la media de REBIUN.

DISTRIBUCIÓN DEL PERSONAL POR EDIFICIOS

	A, B, LG1 Y LG2		C, D, LG3, LG4 Y LG5	
	J.M.	J.T.	J.M.	J.T.
EDIFICIO CENTRAL	12		12	3
ARQUITECTURA	1		3	2
CIENCIAS BÁSICAS	1		1	1
ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES	1		2*	2*
CIENCIAS JURÍDICAS	1*		2*	2*
ELECTRÓNICA Y TELECO.	1*		2*	1*
INGENIERÍA	1		3	2
INFORMÁTICA Y MATEMÁTICAS	1		2	1
EDUCACIÓN FÍSICA	1		1	1
CIENCIAS DE LA SALUD	1		2	2
VETERINARIA	1		1	1
HUMANIDADES	1*	1*	3*	3*
FORMACIÓN DEL PROFESORADO	1*		1*	1*
Total	24	1	35	22

\* Este personal presta servicios en el Edificio Central de la Biblioteca Universitaria.

Tabla 2.3

\* El personal de estas Bibliotecas comparte las mismas instalaciones

En cuanto al personal auxiliar de la Biblioteca Universitaria, a pesar de estar por encima de la media de REBIUN resulta insuficiente debido a la gran dispersión de los puntos de servicio. Los problemas más acentuados se presentan en las Bibliotecas de Ciencias Básicas, Educación Física y Veterinaria, al contar única y exclusivamente con 1 Técnico Especialista de Biblioteca en jornada de mañana y otro en jornada de tarde. En el mismo caso se encuentra la Biblioteca de Formación del Profesorado cuyo problema se ha paliado desde que en el año 1997, y debido a las deficiencias de espacio existentes en el edificio ocupado por esta Biblioteca hasta entonces, se trasladó al edificio ocupado por la Biblioteca de Humanidades, complicando la situación de esta última.

Por otro lado, el Edificio Central que acoge los servicios centralizados, la Biblioteca General y transitoriamente a las Bibliotecas Temáticas de Ciencias Jurídicas, Electrónica y Telecomunicaciones y Ciencias Económicas y Empresariales, tanto en su colección como en su personal (salvo a la Bibliotecaria de esta última y la colección de revistas), ha podido inaugurarse gracias a la concentración de efectivos.

La distribución del personal laboral no obedece a un estudio de cargas de trabajo, es una distribución coyuntural consolidada y sin posibilidad de variación sin lesionar derechos adquiridos por el personal laboral.

Sería necesaria una ampliación de efectivos para cubrir las deficiencias de personal y de esa manera solventarla, aunque una concentración de fondos bibliográficos por grandes áreas del conocimiento en locales adecuados permitiría optimizar los actuales recursos humanos. Este personal dedica una parte considerable de su jornada a la atención al público como comprobaremos en la tabla siguiente.

DISTRIBUCIÓN DEL TIEMPO DE TRABAJO (Datos REBIUN 1999)

UNIVERSIDAD	Distribución del tiempo de trabajo (C, D, E, LG3, LG4 y LG5)				
	Adquisiciones	Catalogación	P.I.B.	Atención al público	Gestión
Alacant	10%	2%	13%	65%	10%
Alcalá	21%	0%	1%	69%	9%
Córdoba	5%	0%	5%	70%	20%
Extremadura	13%	5%	13%	57%	13%
La Laguna	7%	0%	7%	70%	15%
ULPGC	10%	0%	9%	70%	11%
Vigo	5%	0%	70%	20%	5%
REBIUN (media)	13%	5%	11%	61%	11%

Tabla 2.4

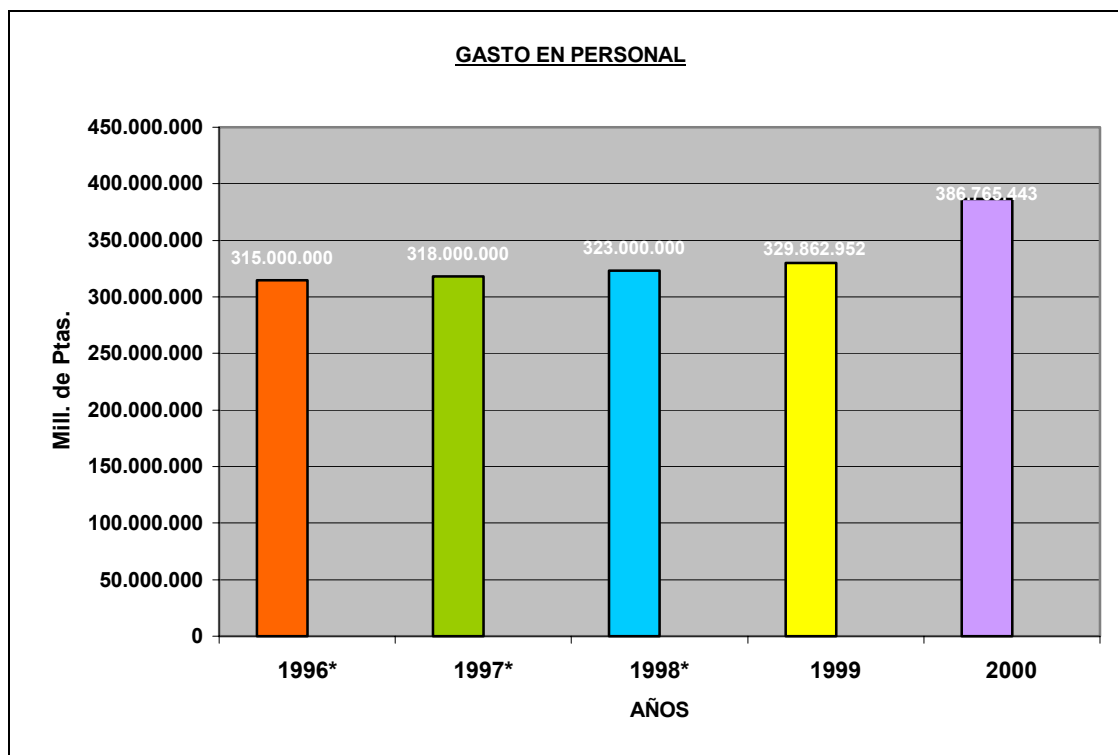


Tabla 2.5

\* Los datos para estos años se han obtenido de forma aproximada.

### 2.2.3. Política de selección, acceso y promoción del personal.

La política de selección y acceso se rige por la legislación de funcionarios así como por el Convenio Colectivo del PAS laboral de las Universidades Canarias<sup>14</sup>.

Haciendo un poco de historia, la creación de la ULPGC en el curso 89-90, con la aprobación por el Parlamento de Canarias, el 26 de abril de 1989, de la Ley de Reorganización Universitaria de Canarias, significó una nueva situación para la Biblioteca Universitaria. Se hereda una estructura e infraestructura muy deficientes de la Universidad Politécnica de Canarias y de la Universidad de La Laguna. Es en 1991, cuando se impulsa una nueva estructura con la incorporación de personal bibliotecario y se hace efectiva en 1993. A partir de esta fecha las incorporaciones de nuevo personal se realizan a cuentagotas hasta 1996, fecha en que se paraliza el incremento de la plantilla, que en cuanto al personal cualificado es totalmente insuficiente.

La promoción del personal en estos años es nula, la última se produjo en el año 1995, cuando siete Ayudantes de Biblioteca accedieron del nivel 22 al nivel 24 mediante concurso, ocupando las plazas de dirección de las siete Bibliotecas de Edificio que se crean a tal efecto. Desde esa fecha y hasta la actualidad no se ha producido promoción alguna, este hecho ha provocado en el personal una falta de expectativa en la carrera profesional, viendo como el resto del PAS de la Universidad seguía promocionando durante dichos años. A esta frustración se le añade la diferencia enorme en el complemento específico que existe entre los funcionarios de la Universidad que pertenecen al mismo grupo y nivel, aunque a Escalas diferentes a la de Biblioteca.

Por otro lado, el personal funcionario de las escalas propias de biblioteca pertenece al grupo A/B y el personal laboral a los grupos LG3 y LG5, al tener dos sistemas de promoción diferentes, así como pruebas de acceso diferentes, no puede existir la promoción de un puesto LG3 a uno B.

<sup>14</sup> Anexo 15 <http://www.ulpgc.es/gerencia/conveniocolectivo/index.shtml>

En el documento presentado por la Gerencia de la Universidad para desarrollar la plantilla del PAS de la Universidad durante los años 2001/2004, en cuanto a la creación de nuevas plazas la consideramos positiva pero no suficiente. Por otro lado este documento tampoco resuelve la falta de flexibilidad de la plantilla y no aborda la promoción del personal.

#### 2.2.4. Becarios.

La carencia de personal se ha solventado parcialmente y de una forma temporal a través de dos tipos de becarios:

- 1) Becarios de colaboración: 20 para el año 2000. Dedicados a tareas auxiliares y que en muchos casos reemplazan en la atención al público en aquellas bibliotecas con déficit de personal.
- 2) Becarios de investigación: 8 para el año 2000. Dos de ellos dedicados a tareas de informatización y los 6 restantes a gestión documental.

La figura del becario se entiende en ambos casos como un personal de apoyo a las tareas más rutinarias de la Biblioteca, coordinados siempre por personal funcionario y entendiendo que la prioridad es su propia formación, cuestión que no se cumple.

La selección de los becarios de colaboración obedece a criterios de tipo social y el personal de la Biblioteca se debe volcar en su formación en el período inicial de la beca de una manera intensiva. El período de la beca dura desde enero hasta julio y el cómputo de horas semanales es de 10 a distribuir según el horario del alumno.

En cuanto a los becarios de investigación, seis, son diplomados o licenciados con formación bibliotecaria, seleccionados por la Biblioteca Universitaria y se dedican exclusivamente a tareas de catalogación. Los dos restantes son titulados en informática o telecomunicaciones y suplen la falta de personal informático de la plantilla de la Biblioteca Universitaria.

La necesidad de tener becarios es indiscutible, así como aumentar el número de ellos.

Nº de BECARIOS	
UNIVERSIDAD	BECARIOS
A Coruña	0
Alacant	13
Alcalá	5
Aut. Madrid	66
Cádiz	3
Córdoba	9
Extremadura	56
La Laguna	1
ULPGC	10
Vigo	0
REBIUN (media)	16
Orden ocupado por la ULPGC	4º

Tabla 2.6

## **PUNTOS FUERTES**

- Existencia de un estudio de la RPT de la Biblioteca Universitaria realizado por el servicio de Biblioteca (agosto 1999).
- Plantilla estable cubierta en su totalidad por personal funcionario y laboral.

## **PUNTOS DÉBILES**

- Existencia de un sistema normalizado de acceso a los puestos de trabajo.
- Plantilla escasa de los grupos A/B, con nulo crecimiento desde el año 1996.
- Desequilibrio entre el personal funcionario y el personal laboral, estando la plantilla formada mayoritariamente por este segundo colectivo.
- Falta de una política de promoción.
- Ausencia de encuestas de satisfacción del personal de la Biblioteca Universitaria.
- Plantilla insuficiente de los Técnicos Especialistas y de los Auxiliares de Biblioteca debido a la dispersión de puntos de servicio.
- Escasas becas de colaboración.
- Funcionamiento de los servicios informáticos sostenidos por becarios.

## **PROPUESTAS DE MEJORA**

- Necesidad de realizar una encuesta fiable al personal de la Biblioteca Universitaria para poder evaluar de una forma correcta el servicio.
- Incremento de la plantilla para los grupos A/B.
- Establecer una política de promoción.
- \*Concentración de puntos de servicio por grandes áreas del conocimiento y campus.
- Establecer una política de becas de colaboración más acorde con las necesidades de la Biblioteca Universitaria.

### **2.3. FORMACIÓN DEL PERSONAL.**

Para cumplir los objetivos primordiales de la ULPGC es necesario el incremento de la cualificación de los empleados públicos para adaptarlos a los procesos de innovación tecnológica y a las nuevas formas de organización del trabajo, además de mejorar la calidad de los servicios que se prestan a la comunidad universitaria y a la sociedad canaria.

Los Estatutos de la ULPGC en su art. 205 contempla la formación continuada y el perfeccionamiento en la actividad administrativa y laboral como un derecho y un deber del PAS. Para ello la ULPGC elabora el programa de formación y perfeccionamiento del PAS para cada ejercicio económico, además de facilitar la asistencia a cursos de perfeccionamiento y formación organizados por otras entidades públicas o privadas. Así mismo, le corresponde al Dirección de la Biblioteca Universitaria “promover la realización de actividades que favorezcan la formación permanente profesional del personal del sistema bibliotecario”. (art. 10. Reglamento de la Biblioteca Universitaria)

El personal de la Biblioteca Universitaria realiza su formación a través de diferentes procedimientos:

\* En este punto no hubo consenso por parte de los miembros del Comité de Autoevaluación

**a) Plan de formación del PAS.**

ÁREAS	Bibliotecario / Ayte.Biblioteca	Técnico Especialista	Auxiliar de Biblioteca	TOTAL
Biblioteca	4	6	4	14
Informática	10	10	7	27
Administrativa	1	1	1	3
Jurídica	4	1	1	6
Seguridad Laboral	1	1	1	3
Habilidades Sociales	4	4	4	12
Servicios	0	1	0	1

Tabla 2.7

Actualmente está vigente el Plan de Formación<sup>15</sup> plurianual, gestionado por una comisión de formación en el que se contempla un número importante de cursos destinados al personal de las bibliotecas. Estos cursos están divididos en tres grupos denominados: cursos obligatorios, muy recomendados y recomendados. Hay que destacar que su puesta en marcha fue en diciembre de 2000, hasta el momento no se ha realizado ningún curso dentro del Área de Bibliotecas y sólo 1 de todo el plan (Prevención de Riesgos Laborales), sin que exista hasta la fecha previsión alguna para su realización.

**b) Cursos organizados por la Biblioteca Universitaria para su personal.**

En los años 1996 y 1998 la Biblioteca Universitaria no realizó ningún curso específico para el personal de la misma, mientras que en 1999 los cursos de formación que se realizaron estaban dirigidos a la implantación del nuevo programa de gestión y del nuevo servidor de bases de datos. En el año 2000 sólo realizó 1, destinado a todo el personal laboral y cuyo contenido era: nociones de informática básica, aplicaciones ofimáticas y consulta y préstamo en ABSYS.

**c) Cursos organizados por la Biblioteca Universitaria en el marco de los cursos de Extensión universitaria.**

Estos están abiertos al público en general y para poder realizarlos deben de autofinanciarse y la participación del personal de la Biblioteca Universitaria es voluntaria.

**d) Asistencia a cursos organizados por otras entidades.**

Dentro de las posibilidades económicas del servicio se promueve la asistencia del personal a cursos organizados fuera de la universidad para la mejora del servicio.

**e) Estancias formativas en otras bibliotecas, empresas, etc.**

Se considera un elemento importante las estancias en otros centros porque conllevan un aprendizaje de métodos que pueden ser aplicados en nuestra biblioteca.

<sup>15</sup> Anexo 16 <http://www.ulpgc.es/gerencia/estudioseinformes/formacionpas/index.shtml>

TIPOLOGIA	1996	1997	1998	1999	2000
Cursos organizados por la Biblioteca Universitaria para su personal	0	3	0	10	1
Cursos organizados por la Biblioteca Universitaria en el marco de Extensión Univ.	1	0	1	5	1
Asistencia a cursos organizados por otras entidades *	2	4	6	7	8
Estancias formativas en otras bibliotecas, empresas, etc. *	6	3	10	8	6

\* N°. de asistentes

Tabla 2.8

#### CURSOS DE FORMACIÓN ORGANIZADOS EN 2000 (REBIUN)

UNIVERSIDAD	Número	Asistentes
A Coruña	1	50
Alacant	13	153
Alcalá	17	156
Aut. Madrid	38	44
Cádiz	6	117
Córdoba	12	25
Extremadura	36	33
La Laguna	5	72
ULPGC	10	271
Vigo	11	52
REBIUN (media)	19	83
Orden ocupado por la ULPGC	7º	1º

Tabla 2.9

Si contemplamos los cursos realizados en las universidades españolas durante 2000 obtenemos una media de 19 cursos al año por universidad, lo que da como resultado que la Biblioteca Universitaria está por debajo de la media en el 2000.

#### PUNTOS FUERTES

- Asistencia sistemática de los Bibliotecarios a cursos, reuniones, etc.
- Existencia de un Plan de Formación.
- Estancias de trabajo en otras Bibliotecas Universitarias.

#### PUNTOS DÉBILES

- Falta de datos para evaluar y conocer las necesidades de formación del personal.
- Falta de implementación que conlleva un desfase de los contenidos de los cursos del Plan de Formación.
- Falta de distinción entre la formación necesaria para el trabajo (que deberá ser obligatoria) y la formación como beneficio social.
- Negativa relación entre la formación y la promoción.

#### PROPUESTAS DE MEJORA

- Estudiar y planificar la formación continua del personal de la Biblioteca Universitaria.
- Realización de encuestas para conocer las necesidades de formación del personal.
- Actualización y ejecución del Plan de Formación.



### 3. ALIANZAS Y RECURSOS

#### 3.1 ALIANZAS

El apartado de alianzas se ha reflejado en el capítulo 8: "Impacto en la sociedad"

#### 3.2 RECURSOS

##### 3.2.1. RÉGIMEN ECONÓMICO Y ASIGNACIÓN DEL PRESUPUESTO.

En el art. 39 de los Estatutos se indica que "la Universidad deberá garantizar a la Biblioteca los recursos económicos humanos y materiales para llevar a cabo sus funciones", sin fijar un porcentaje mínimo recomendable del presupuesto de gastos de la Universidad que debería ser asignado para el fondo documental y bibliográfico como sucede con otras Universidades.

No obstante lo anterior, el Reglamento de la Biblioteca Universitaria señala en su art. 16 que dicho servicio "contará con un presupuesto propio integrado en el presupuesto ordinario de la ULPGC que tenderá, en la medida de las disponibilidades presupuestarias a ser, como mínimo, un 5% del presupuesto total de la Universidad, exceptuando el capítulo 1 y el plan de inversiones". También precisa (art. 17) que "entre las partidas de gasto deberán figurar obligatoriamente partidas presupuestarias para adquisiciones, mantenimiento de las colecciones, formación del personal, equipamiento y material".

Además de los recursos procedentes del presupuesto de la Universidad, la Biblioteca Universitaria puede beneficiarse de otros recursos financieros, procedentes de la propia Universidad o de personas o instituciones ajenas a ella; en tal caso, serán ingresados en la cuenta de la Universidad con destino específico a la Biblioteca de la misma (art.17).

Toda la gestión presupuestaria se lleva de forma centralizada desde la Administración de la Biblioteca y tanto los ingresos como los gastos se actualizan en línea mediante el programa *Arkhe* de gestión económica de la Universidad, teniendo capacidad de gestión en los Capítulos 2, 4 y 6.

Durante el período 1995-2000 el presupuesto de la Biblioteca Universitaria presenta la evolución que se describe a continuación (expresada en miles de pesetas):

	1995	1996	1997	1998	1999	2000
Cap.1 Personal	S/D	315.000	318.000	323.000	329.862	386.765
Cap.2 Bienes corr. y serv.	180.200	190.200	156.080	153.711	19.000	22.150
Cap. 4 Transf. Corrientes <sup>16</sup>	0	0	4.000	5.700	8.000	9.500
Cap. 6 Inversiones reales	7.500	5.500	6.420	19.000	186.000	192.000
Totales (A)	S/D	510.700	484.500	501.411	542.862	610.415
Cap. 2+6 (B)	187.700	195.700	162.500	172.711	205.000	214.150
% (A) sobre Presupuesto global ULPGC	S/D	S/D	S/D	1,65%	3,3%	3,84%
% (B) sobre Presupuesto global ULPGC	S/D	S/D	S/D	0,98%	1,25%	1,35%
Usuarios potenciales (C)	24.870	23.501	25.661	27.012	26.489	26.003
B/C x 1.000	8.199	8.673	6.333	6.394	7.739	8.236

Tabla 3.1

<sup>16</sup> Integrado por becas de colaboración.

En 1999 se produjo un importante cambio de criterio contable al traspasarse la partida dedicada a fondos bibliográficos del Capítulo 2 al Capítulo 6.

Por otra parte, si nos centramos en la suma de los Capítulos 2 y 6, observamos que, exceptuando el declive experimentado en el bienio 1997-1998, existe una tendencia al alza en la participación de dichas partidas con respecto al total de la Universidad, si bien todavía se hallan muy lejos del 5% planteado como mínimo aconsejable por REBIUN (Normas y directrices para bibliotecas universitarias y científicas. 1997) y recogido en el Reglamento de la Biblioteca Universitaria.

Por lo que respecta a la asignación presupuestaria para Fondos Bibliográficos, la evolución en el periodo analizado se caracteriza por una marcada tendencia decreciente con una leve recuperación a partir de 1999.

**Evolución del gasto en fondos bibliográficos por usuario (en ptas.)**

	1995	1996	1997	1998	1999	2000
Total (A)	169.600	178.000	150.000	135.000	146.500	156.000
Usuarios potenciales (B)	24.870	23.501	25.661	27.012	26.489	26.003
A/B x 1.000	7.408	7.889	5.845	4.998	5.531	5.999

Tabla 3.2

Según el *Anuario estadístico de las bibliotecas universitarias y científicas españolas 2000* publicado por REBIUN, la posición relativa de la ULPGC presenta ciertos claroscuros que pasamos a analizar a continuación<sup>17</sup>.

Si nos comparamos con otras universidades, el gasto total por usuario de nuestra Universidad, según el anuario 5.209 ptas., no sólo es bajo sino que además supone cerca del 53,67% de la cifra promedio de REBIUN (9.704 ptas.), existiendo sólo una universidad de nuestras características con una cifra de gasto inferior a la nuestra y otra, La Coruña, que se encuentra entre las diez primeras, ocupando la ULPGC la posición 40 de un total de 60.

**Comparación del gasto en adquisiciones por usuario (en ptas.)**

Universidades	Gasto en adquisiciones por usuario
La Coruña	15.220
La Laguna	8.112
Cádiz	9.200
<b>ULPGC</b>	<b>5.209</b>
Alcalá	6.669
Extremadura	3.733

Tabla 3.3

En lo referente al gasto en revistas por investigador, la situación es ligeramente mejor que la descrita anteriormente, al alcanzar un 63% de la media de REBIUN. La posición de nuestra universidad con respecto a las otras instituciones a comparar se mantiene más o menos igual, continuando La Coruña entre las diez universidades que más recursos dedican a este concepto al igual que La Laguna que se encuentra en el puesto número 11.

<sup>17</sup> Se ha excluido al CSIC por su especial naturaleza.

Comparación del gasto en revistas por investigador (en ptas.)

Universidades	Gasto en revistas por investigador	Orden (sobre un total de 54)
La Coruña	80.189	7
La Laguna	66.414	11
Cádiz	49.849	22
<b>REBIUN</b>	<b>45.184</b>	<b>28</b>
<b>ULPGC</b>	<b>29.220</b>	<b>37</b>
Extremadura	18.196	47
Alcalá	15.170	48

Tabla 3.4

Ahora bien, si nos centramos en el estudio del gasto dedicado a la adquisición de monografías sobre el total de la partida dedicada a fondos bibliográficos las cifras experimentan un pequeño vuelco, si bien manteniéndose la dispersión en los puestos ocupados por las cinco universidades que nos sirven de comparación. Sólo una de ellas se halla entre las diez primeras y la ULPGC alcanza la media de REBIUN.

Comparación del gasto en monografías sobre el total

Universidades	Gasto en monograf. sobre el total	Orden (sobre un total de 57)
Extremadura	56%	10
La Coruña	57%	14
<b>ULPGC</b>	<b>41%</b>	<b>29</b>
<b>REBIUN</b>	<b>41%</b>	<b>29</b>
Alcalá	32%	40
Cádiz	30%	43
La Laguna	19%	57

Tabla 3.5

Es sin embargo en el apartado dedicado a los fondos en formato electrónico donde se observa un cambio significativo de tendencia ya que, en este caso, la ULPGC ha descendido su porcentaje de recursos a la adquisición de este tipo de material (del 13% al 7% ) situándose por debajo de lo que constituye el promedio de REBIUN (11%).

Comparación del gasto en recursos electrónicos sobre el total

Universidades	Gasto en recursos electrónicos sobre el total	Orden (sobre un total de 60)
Cádiz	11%	18
<b>REBIUN</b>	<b>11%</b>	<b>20</b>
Alcalá	11%	21
La Coruña	9%	27
<b>ULPGC</b>	<b>7%</b>	<b>31</b>
La Laguna	3%	55
Extremadura	1%	60

Tabla 3.6

Debe tenerse en cuenta, no obstante, que los Centros, Departamentos y Grupos de Investigación detraen recursos de sus propios presupuestos para la adquisición de material bibliográfico que pasa a formar parte del Fondo de la Biblioteca Universitaria, no hallándose consolidados tales importes en el presupuesto de fondos bibliográficos de la Biblioteca, no disponiéndose de todos los datos.

### 3.2.1.1 Asignación presupuestaria para Fondos Bibliográficos de las Bibliotecas Temáticas.

Tras aprobarse la asignación presupuestaria para la Biblioteca, compete a la Comisión de Coordinación el reparto de la partida de Fondos Bibliográficos entre las Bibliotecas Temáticas y la Biblioteca General, de acuerdo con el siguiente criterio:

1. Se retienen las cantidades necesarias para asumir los pagos comprometidos, entre otros, de las renovaciones de bases de datos temáticas y generales, revistas técnicas -destinadas a la formación profesional de los bibliotecarios- de la Biblioteca General y el Centro de Documentación Europea.
2. Se distribuye el resto del presupuesto entre las Bibliotecas Temáticas, de acuerdo con los criterios expuestos en la siguiente tabla, aprobados por la Comisión de Coordinación de la Biblioteca Universitaria el 14 de abril de 2000:

Criterios de reparto del presupuesto de fondos bibliográficos		
Docencia		40%
Núm. de alumnos de primer y segundo ciclo	25%	
Número de profesores a tiempo completo.(1)	15%	
Número de profesores a tiempo parcial (0,4)		
Investigación		9%
Alumnos de tercer ciclo	6%	
Doctores	3%	
Biblioteconómicos		31%
Rotación	6%	
Precio Medio Revistas	15%	
Estándar compensatorio <sup>18</sup>	10%	
Cantidad fija por centro		
		20%

Tabla 3.7

Los centros, a través de sus correspondientes Comisiones de Biblioteca efectúan el reparto de su asignación, debiendo disponer de recursos suficientes para la adquisición de la bibliografía recomendada en los diferentes proyectos docentes (programas) de las asignaturas impartidas, mantener las colecciones de revistas y adquirir material especializado a petición del personal docente e investigador.

La evolución en el reparto del presupuesto entre las diferentes Bibliotecas Temáticas durante los últimos tres años ha sido el siguiente:

<sup>18</sup> Con arreglo al número de volúmenes mínimos por materia

Distribución por Bibliotecas del concepto 602.05.00 (en ptas.)

BIBLIOTECA	1998	1999	2000	Var 98/00
Arquitectura	7.605.000	8.117.232	7.879.375	3,61%
Ciencias Básicas	9.594.000	10.320.183	13.160.205	37,17%
Derecho	12.951.900	13.680.018	13.877.099	7,14%
Económicas y Empresariales	12.636.000	14.847.243	15.867.043	25,57%
Formación del Profesorado	7.488.000	9.839.209	10.178.679	35,9%
Educación Física	5.382.000	5.702.840	5.824.770	8,23%
Humanidades	14.578.200	16.145.115	16.549.460	13,52%
Informática y Matemáticas	7.839.000	8.428.461	9.545.062	21,76%
Ingeniería	10.296.000	11.591.179	13.891.814	34,92%
Medicina	14.250.600	13.590.973	13.254.471	-6,99%
Electrónica y Telecomunicaciones	7.722.000	8.118.737	8.304.464	7,54%
Veterinaria	6.142.500	7.591.053	7.667.559	24,83%
<b>Total</b>	<b>118.439.080</b>	<b>128.000.000</b>	<b>136.000.000</b>	<b>14,83%</b>

Tabla 3.8

Dada la variedad de titulaciones existentes en esta Universidad, las necesidades de bibliografía varían de unas a otras. A este respecto, cabe reseñar, en lo referente a la distribución final del presupuesto por parte de las diferentes Bibliotecas Temáticas, la existencia de criterios dispares en torno al reparto final entre monografías y colecciones de revistas. A título ilustrativo, si bien el 47,78% del presupuesto del año 2000 se destinó a la adquisición de libros, existen centros que dedican más del 70% de su asignación a este tipo de publicaciones, caso de Arquitectura, Formación del Profesorado, Informática y Matemáticas, Ingeniería Electrónica y Telecomunicaciones, frente a centros cuyo reparto es inverso, hallándose por debajo del promedio, como Ciencias Básicas, Económicas y Empresariales, siendo el caso extremo Medicina que no solo dedica su presupuesto íntegramente a revistas, sino que lo rebasa, presentando déficit presupuestario al adquirir fondos por una cuantía superior a la asignada.

Distribución del concepto 620.05.00 entre libros y revistas

Biblioteca	Libros	Revistas	Total	Libros/Total
Arquitectura	6.368.172	1.511.203	7.879.375	80,82%
Ciencias Básicas	3.343.926	9.816.279	13.160.205	25,40%
Derecho	7.967.498	5.909.601	13.877.099	57,41%
Económicas y Empresariales	3.787.750	12.079.293	15.867.043	23,87%
Formación del Profesorado	7.147.262	3.031.417	10.178.679	70,21%
Educación Física	3.291.587	2.533.183	5.824.770	56,51%
Humanidades	9.147.794	7.401.666	16.549.460	55,27%
Informática y Matemáticas	6.187.193	3.357.869	9.545.062	64,82%
Ingeniería	9.888.202	4.003.612	13.891.814	71,18%
Medicina	336.502	14.862.496	13.254.471	2,53%*
Electrónica y Telecomunicaciones	7.343.461	961.003	8.304.464	88,42%
Veterinaria	2.119.230	5.548.328	7.667.559	27,63%
<b>Totales</b>	<b>64.984.050</b>	<b>71.015.950</b>	<b>136.000.000</b>	<b>47,78%</b>

\* Déficit financiado con cargo a otro conceptos de la Biblioteca Universitaria.

Tabla 3.9

No existe tampoco un criterio uniforme para la adquisición de libros de texto (manuales) para los alumnos, por parte de los Centros, aunque en la reunión de la Comisión de Coordinación celebrada el 27 de marzo de 2001 se acordó recomendar a los Centros que destinasen a la adquisición de manuales un mínimo del presupuesto para fondos bibliográficos que se les asignase. En otras universidades existe un criterio de reparto objetivo basado en el número de alumnos por asignatura.

En lo que respecta al déficit de Medicina, en la reunión de la Comisión de Coordinación de la Biblioteca Universitaria se planteó la necesidad de crear un consorcio con la Universidad de La Laguna y con los Hospitales de la Comunidad Autónoma para hacer frente de una manera conjunta a los altos costes de las publicaciones periódicas de este campo de conocimiento, sobre todo si se tiene en cuenta el hecho de que la Biblioteca de Ciencias Médicas lleva cinco años sin apenas dedicar cantidad alguna a la compra de monografías para los alumnos.

### 3.2.1.2 Ingresos y gastos.

La biblioteca de la Universidad tiene desde el principio la política de gratuidad en sus servicios, salvo en lo referente a la organización de cursos y la reprografía, aplicándose en este último caso el mismo precio que el concertado con las empresas externas encargadas de prestar dicho servicio en los distintos centros de la Universidad. Estos ingresos no revierten en el presupuesto de la BU. Los ingresos por este concepto se recogen en la siguiente tabla:

Evolución de los ingresos por reprografía (en ptas.)				
	1998	1999	2000	Variación
Ingresos	1.927.000	4.464.615	5.617.100	291,49%

Tabla 3.10

### 3.2.2 FONDOS.

El art. 20 del Reglamento de la Biblioteca Universitaria especifica que todos los fondos bibliográficos y documentales adquiridos por cualquier unidad de gasto forman parte del patrimonio de la Biblioteca Universitaria.

#### 3.2.2.1 Gestión de la colección.

- *Selección y adquisición:* dada la diversidad de titulaciones y disciplinas que afectan a las mismas y que se reflejan en los materiales que adquiere la Biblioteca Universitaria, las necesidades de bibliografía varía de unas a otras, así como el tipo de material.
- *Monografías:* la adquisición de monografías cubre las necesidades de docencia e investigación. El modo de adquisición más frecuente de las monografías es la compra en firme. La donación es, en general, espontánea más que solicitada. También se cuenta con el Intercambio aunque lo gestiona el Servicio de Publicaciones y Producción Documental de la ULPGC.
- *Manuales:* la actualización de las bibliografías es responsabilidad del profesorado que imparte docencia. No se aplica ningún criterio de baremos sobre los ejemplares a adquirir. Las desideratas son atendidas por los bibliotecarios temáticos, procediendo a su compra si la obra no se encuentra en su Biblioteca.
- *Colección de referencia:* es responsabilidad de la biblioteca la selección y mantenimiento de la colección de referencia.

- *Publicaciones periódicas*: la selección de las publicaciones periódicas se hace a propuestas de los docentes y en los centros donde funcionan las Comisiones Temáticas, es misión de las mismas su aprobación. La mayor parte de la colección se adquiere por compra a través de concurso público plurianual, también a través de intercambio y con regularidad se reciben títulos en donación. El préstamo interbibliotecario se muestra como alternativa a la supresión de determinados títulos poco consultados.
- *Bases de datos*: la selección la realiza la Dirección del Servicio de Bibliotecas y Documentación teniendo en cuenta las necesidades de las diferentes Bibliotecas Temáticas, novedades en el mercado, contenidos de las mismas y presupuestos.
- *Política de proveedores*: la evaluación de los distintos proveedores es una de las tareas que se abordará en el presente año. En la misma se analizarán entre otros criterios los tiempos de entrega y servicios que ofrecen. Parejo a esta política de proveedores se aconseja una agilización de los pagos a los mismos por parte de la Universidad.

### 3.2.2.2 Estado de la colección.

En las siguientes tablas se ofrece una visión estadística acerca del estado de los fondos bibliográficos de la Biblioteca Universitaria a fecha 31 de diciembre de 2000, junto a una serie de bibliotecas universitarias similares por el número de usuarios.

Monografías. Colecciones a 31 de Diciembre de 2000				
	Volúmenes	Compra	Donación/Intercambio	Total
La Laguna	492.428	19.609	4.502	24.111
<b>Ulpgc</b>	<b>416.918</b>	<b>11.533</b>	<b>13.558</b>	<b>25.091</b>
Extremadura	387.462	10.126	4.450	14.576
La Coruña	417.681	37.829	7.430	45.259
Alcala	305.836	20.965	4.734	25.699
Cádiz	329.928			13.344

Tabla 3.11

Publicaciones periódicas. Colecciones a 31 de Diciembre de 2000						
	Títulos	Compra	Donación/intercambio	Total	Rev. Elect.	Colecc. +
Laguna	11.236	4.581	1.515	6.096	369	5.140
<b>Ulpgc</b>	<b>8.221</b>	<b>1.913</b>	<b>854</b>	<b>2.767</b>	<b>308</b>	<b>5.454</b>
Extremadura	7.727	2.011	2.435	4.446	0	3.281
La Coruña	6.668	3.3354	967	4.321	566	2.347
Cádiz	6.796	2.052		2.052	913	4.744
Alcalá	3.419	1.654	661	2.315	1.310	1.104

Tabla 3.12

Material no librario. Colecciones a 31 de Diciembre de 2000						
	Mapas	Fotos/Diap	Microformas	Mat. Fong	Videos	Cd
Extremadura	2.348	8.739	27.012	784	2.304	934
La Coruña	3.267	8.697	22.637	412	2.064	1.333
Alcalá	2.777	16.913	52.744	3.194	1.045	1.733
Laguna	2.034	1.373	4.487	1.449	1.098	580
<b>Ulpgc</b>	<b>960</b>	<b>8.188</b>	<b>41.398</b>	<b>2.995</b>	<b>4.061</b>	<b>3.778</b>
Cádiz	270	154	1.508	1.311	774	586

Tabla 3.13

### 3.2.3. INSTALACIONES.

La provisionalidad y la falta de planificación a largo plazo han sido hasta ahora las características más sobresalientes, explicables por el proceso de creación y desarrollo de la Universidad. En los viejos edificios adaptados para Escuelas y Facultades la Biblioteca ocupa los locales que le dejan, y que evidentemente son inadecuados e insuficientes. Ahora bien, lo grave es que en las construcciones de nueva planta unas veces se olvidan de reservar espacio para la Biblioteca, caso de Educación Física, y otras los locales no se ajustan a ningún estándar mínimo por el número de alumnos a dar servicio y/o el número de volúmenes que deben formar dichas Bibliotecas.

Lamentablemente, esta situación es difícil que cambie, ya que en la elaboración de los proyectos de las nuevas construcciones no se solicita un programa de necesidades a la Dirección del Servicio de Bibliotecas y Documentación y los arquitectos trabajan sin comunicación con la misma. Por consiguiente, las Bibliotecas no se acercan a los estándares mínimos bibliotecarios sino que además incumplen otras normas como las de seguridad, acceso de minusválidos, etc.

El resultado es que la infraestructura de la Biblioteca de la Universidad está formada por 9 puntos de servicio, de los cuales sólo uno (Edificio Central) ha sido proyectado como Biblioteca. En su conjunto la Biblioteca Universitaria tiene 11.215 m<sup>2</sup> distribución en cuatro campus:

Biblioteca	M <sup>2</sup>	Nº. de puestos de lectura	Estudiantes por puestos de lectura	Libre Acceso (estanterías M lineales)	Depósito (estanterías M lineales)
Edificio Central	6000	452	22,3	2.576	2.011
Arquitectura	646	226	5,4	467	20
Ciencias Básicas	400	88	12,25	960	
Ingenierías	1338	402	11,5	1037	
Educación Física	256	48	19,6	569	15
Informática y Matemáticas	524	104	12,8	211	104
Humanidades y Formación del Prof	1097	369	12,7	1944	4216
Ciencias de la Salud	760	174	8,7	214	
Veterinaria	194	43	15,3	280	
<b>Total</b>	<b>11215</b>	<b>1906</b>	<b>5,4</b>	<b>8258</b>	<b>6366</b>

Campus de Tafira

Campus del Obelisco

Campus de San Cristóbal

Campus de Montaña Cardones

Tabla 3.14

Comparando el dato de los m<sup>2</sup>/ usuario con los de otras Universidades, la Biblioteca Universitaria se encuentra por debajo de la media de las Universidades españolas. Desglosando estos datos, los resultados son los siguientes:



Relación m2 /Usuarios en Universidades Españolas

	M <sup>2</sup> construidos por usuario
La Laguna	0,76
<b>REBIUN</b>	<b>0,47</b>
<b>Ulpgc</b>	<b>0,44</b>
La Coruña	0,38
Extremadura	0,38
Alcalá	0,36
Cádiz	0,35

Tabla 3.15

Teniendo en cuenta el estándar que propone REBIUN de 1 puesto de lectura/5 usuarios nuestra Universidad de encuentra muy por debajo del mismo.

Si analizamos la situación por bibliotecas temáticas, se comprueba que la oferta es muy desigual, siendo Arquitectura (ARQ) y Medicina (MED) las únicas que se aproximan al estándar REBIUN, habiendo otras con situaciones francamente difíciles de sostener. Caso especial lo constituye el Edificio Central de la Biblioteca Universitaria que alberga provisionalmente las bibliotecas de Ciencias Jurídicas, Económicas y Empresariales y Electrónica y Telecomunicación lo que nos da un alto índice de utilización de 22'3 usuarios/puestos de lectura.

Número de Alumnos por Puesto de Lectura. Datos REBIUN 00

Universidades	Nº. alumnos/puesto de lectura	Libre Acceso (estanterías M lineales)	Depósito (estanterías M lineales)
La Laguna	7,3	14900	15339
A Coruña	7,6	12320	5978
Extremadura	9,3	9880	11046
Alcalá	11,5	10618	9090
<b>ULPGC</b>	<b>12,5</b>	<b>8258</b>	<b>6366</b>
Cádiz	13,3	11983	2903

Tabla 3.16

En lo que respecta al equipamiento informático la Biblioteca Universitaria cuenta con un parque informático escaso y anticuado en algunas de sus áreas, a pesar del esfuerzo realizado desde el año 1999. Los datos REBIUN son los siguientes:

Universidades	PCs y terminales de la plantilla	PCs y terminales de uso público	Lectores y reproductores diversos
La Coruña	71	59	105
Alcalá	65	60	116
Cádiz	98	75	57
Extremadura	71	62	32
La Laguna	100	47	22
<b>ULPGC</b>	<b>71</b>	<b>56</b>	<b>115</b>
<b>REBIUN</b>	<b>82</b>	<b>85</b>	<b>57</b>

Tabla 3.17

### **3.2.4. HORARIO.**

El horario normal de apertura al público de las bibliotecas de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria se encuentra en una franja horaria que va desde las 8,15 hasta las 20,30 de lunes a viernes, siendo el horario más común entre las 9,00 y las 20,00 horas.

Durante el verano y las vacaciones de Navidad , Semana Santa y Carnaval hay horarios especiales que suponen durante algunos días la reducción de horas de apertura y el cierre de algunas tardes.

Respecto a otras Universidades, las horas de apertura de las Bibliotecas de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria mantienen un promedio algo inferior a la media de REBIUN (257 días por año la ULPGC, por 269 la media de REBIUN). En cuanto a las horas de apertura semanales, la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria tiene un promedio no lejos con respecto al resto de Universidades (57 horas semanales frente a 69 de REBIUN).

### **PUNTOS FUERTES**

- Centralización del presupuesto y de la gestión económica de la Biblioteca Universitaria.
- Existencia de un modelo consensuado del sistema de distribución del presupuesto para la compra de publicaciones distinguiendo entre las áreas científicas y humanísticas.
- Existencia de un Edificio Central de la Biblioteca Universitaria.
- Gratuidad de los Servicios.
- Concentración mayoritaria de los fondos que forman el Patrimonio Bibliográfico de la Universidad en la Biblioteca Universitaria.
- Adquisición centralizada de la colección de referencia, las Bases de Datos, las revistas científicas y los libros extranjeros.
- Tendencia a un crecimiento constante de la colección.
- Recomendación de la Comisión de Coordinación a los Centros para que destinen un mínimo de su presupuesto a la adquisición de bibliografía básica.

### **PUNTOS DÉBILES**

- Presupuesto global destinado a la Biblioteca Universitaria por debajo del porcentaje recomendado por REBIUN y recogido en los Estatutos de la ULPGC.
- Escasa o nula aportación realizada a través de sus propios presupuestos por Centros, Departamentos y Grupos de Investigación para la adquisición de fondos bibliográficos.
- Inadecuación de las instalaciones: múltiples y pequeños locales muy desperdigados.
- Falta de instalaciones para algunas Bibliotecas temáticas.
- No intervención de la Biblioteca Universitaria en la planificación de nuevas instalaciones, ni en la remodelación de las antiguas.
- Deficientes condiciones ambientales (climatización, ruido, iluminación...)
- Infraestructura Informática y de telecomunicaciones, así como de mobiliario insuficientes.
- Falta de planificación en relación con los accesos para discapacitados.
- Ausencia de encuestas de valoración de instalaciones, etc.

- Inadecuación de la inversión en monografías por usuarios.
- Falta de adecuación de la inversión en revistas por investigador.
- Escasa inversión en la adquisición de bibliografías básicas y bibliografías recomendadas, especialmente en algunas áreas temáticas.

## **PROPUESTAS DE MEJORA**

- Alcanzar el porcentaje recomendado por REBIUN en cuanto al presupuesto.
- Hacer coincidir el gasto real en publicaciones con los criterios utilizados para la distribución del presupuesto entre las Bibliotecas Temáticas.
- Disponer salas para trabajo en grupo.
- Continuar la renovación del equipamiento informático.
- Mejorar las condiciones ambientales de la Biblioteca Universitaria.
- \*Establecimiento por parte de la ULPGC de una línea de acción encaminada a la concentración de recursos humanos y materiales por grandes áreas del conocimiento en locales idóneos para el Servicio de Bibliotecas.
- Hacer encuestas de valoración de instalaciones, etc.
- Aumentar el presupuesto de inversión en publicaciones (revistas, monografías, publicaciones electrónicas, ...)
- Crear el consorcio de Bibliotecas de Hospitales de Canarias.

\* En este punto no hubo consenso por parte de los miembros del Comité de Autoevaluación

#### **4. LIDERAZGO**

La comisión de autoevaluación decidió no realizar un apartado específico sobre el liderazgo porque las referencias a este epígrafe se encuentran desarrolladas en los otros capítulos del Informe de autoevaluación.

## 5. PROCESOS

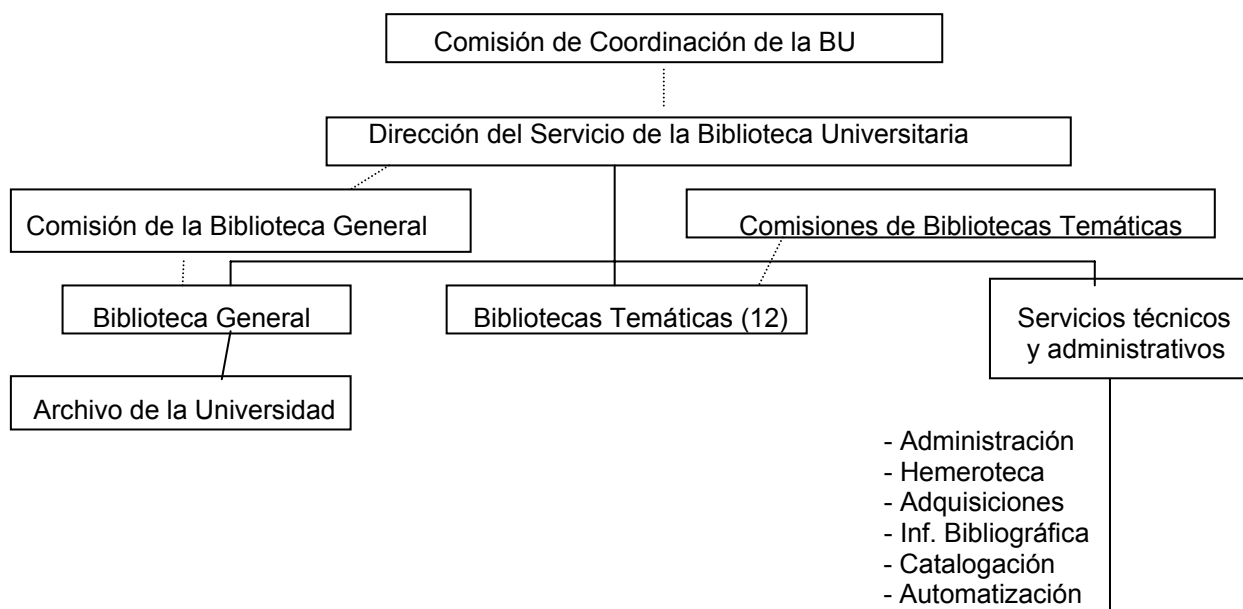
### 5.1. ORGANIZACIÓN.

El modelo organizativo de la Biblioteca Universitaria de Las Palmas de Gran Canaria ha intentado adaptarse a las exigencias impuestas por la evolución experimentada por la Universidad a través del tiempo.

Esta adaptación se ha visto y se ve limitada por una Relación de Puestos de Trabajo (RPT) insuficiente y poco flexible que dificulta considerablemente la movilidad del personal, con unos perfiles que, en muchos casos, no se adaptan a las nuevas necesidades.

#### 5.1.1. Modelo organizativo actual.

La aprobación del actual Reglamento de la Biblioteca Universitaria, en marzo de 1999, clarifica la estructura orgánica, dejándola como sigue:



Tanto los Servicios Técnicos y Administrativos, como la Biblioteca General y el Centro de Documentación Europea se encuentran en el Edificio Central de la Biblioteca Universitaria donde, transitoriamente, se encuentran también las Bibliotecas de Ciencias Jurídicas, Electrónica y Telecomunicaciones y Económicas y Empresariales, aunque en el caso de esta última se encuentra sólo parte de su fondo, ya que el resto de los libros de esta Biblioteca se encuentran localizados en Departamentos y en despachos, así como la totalidad de sus publicaciones periódicas. Igualmente, la Bibliotecaria responsable de este fondo tiene su despacho en la Facultad y no en el Edificio Central de la Biblioteca Universitaria. Esto provoca que los profesores de esta Facultad tengan, prácticamente en exclusiva, este fondo y que, a su vez, puedan acceder al depositado en la Biblioteca Universitaria, mientras que el resto de la Comunidad Universitaria no puede disfrutar de esta reciprocidad. Esta situación se reproduce, aunque a menor escala, en otras Facultades lo que tiene como consecuencia, por un lado, que el Reglamento de la Biblioteca Universitaria se esté incumpliendo y, por otro, que el Reglamento de Préstamo de la misma no se aplique por igual.

El Reglamento de la Biblioteca Universitaria<sup>19</sup> también establece una estructura funcional de la misma: la ausencia de encuestas de ámbito interno hace que desconozcamos el grado de conocimiento de este organigrama por parte del personal de la biblioteca.

### 5.1.2. Niveles de organización y procesos.

Este modelo se basa en el desarrollo de los siguientes niveles de organización:

- *La Dirección de la Biblioteca Universitaria:*

Es un cargo técnico orientado al exterior (relación y participación en los órganos de gobierno, en Redes de Bibliotecas, etc.) y al interior para asegurar una coordinación efectiva de todas sus bibliotecas y servicios, una organización y planificación de los servicios, una gestión del entorno bibliotecario y una evaluación de la Biblioteca Universitaria.

La Dirección de la Biblioteca Universitaria se apoya en la Junta Técnica, que es un órgano consultivo constituido actualmente por cuatro bibliotecarios, que representan las Bibliotecas Temáticas de las cuatro grandes áreas de conocimiento, dos responsables de los Servicios Centralizados y un informático especializado en sistemas bibliotecarios. La Subdirección de la Biblioteca Universitaria, puesto que aún no está dotado, también pertenece a esta Junta Técnica.

- *Servicios Técnicos y Administrativos:*

Estos servicios están orientados a:

- Facilitar el trabajo de las Bibliotecas Temáticas, en particular en lo referente al acceso y gestión de las bases de datos, elaborando guías de uso de las mismas.
- Suscripción de publicaciones periódicas.
- Poner a disposición de las Bibliotecas Temáticas y sus usuarios recursos de información externa e interna.
- Elaboración de normas de uso de la Biblioteca Universitaria.
- Mantenimiento y gestión del catálogo.
- Automatización del Servicio, adaptando el equipamiento a las nuevas necesidades.
- Adquisición de libros extranjeros y acceso al documento.

El Servicio de Adquisiciones, al igual que el de Catalogación, tiene actualmente al frente un Bibliotecario reconocido en la RPT. Este Servicio se responsabiliza de la compra de libros extranjeros, salvo los de ámbito hispanoamericano que la mayor parte de las Bibliotecas Temáticas adquieren por su cuenta, sin que esto suponga un ahorro de tiempo, trabajo y dinero para éstas últimas.

Por otro lado, este Servicio también realiza tareas de Fotodocumentación y Préstamo Interbibliotecario. Algunas de las Bibliotecas Temáticas, en particular aquéllas que realizan intercambio gratuito de artículos de revistas con Bibliotecas de similares características, que pertenecen a redes de colaboración, o que mantienen cuentas compensatorias con otras Bibliotecas, sólo tramitan parte de sus peticiones a través de este Servicio. Otras, las menos, lo gestionan de un modo independiente. Sin embargo, el préstamo interbibliotecario sí se centraliza en la mayor parte de los casos.

El Servicio de Catalogación dedica la mayor parte de su tiempo al mantenimiento del catálogo, echando en falta las Bibliotecas Temáticas la existencia de una coordinación real a este respecto.

El resto de los Servicios Centralizados descansan en Ayudantes de Biblioteca que no tienen

---

<sup>19</sup> Anexo 2

reconocida esta competencia en la RPT actual, aunque existe un nuevo estudio de plantilla que se supone regulará esta situación.

Por último, la Dirección de la Biblioteca Universitaria solicitó, ante el cambio de sistema informático de gestión de la Biblioteca, el apoyo de dos de los responsables de las Bibliotecas Temáticas para coordinar la Automatización y el Préstamo. En la actualidad, sólo se mantiene la primera de las coordinaciones, ya que la segunda ha recaído en el recientemente creado Grupo de Mejora del Préstamo.

• *La Biblioteca General asegura:*

- La custodia de los fondos antiguos, tesis doctorales, etc.
- El depósito y custodia de fondos de carácter genérico, así como revistas de interés general.

El Reglamento de la Biblioteca Universitaria recoge como función de la Biblioteca General el mantenimiento y custodia del Archivo de la Universidad, aunque éste se encuentra actualmente en formación y va a estar localizado en un local preparado para ello en el Edificio de Ciencias Básicas.

• *Las Bibliotecas Temáticas* están orientadas principalmente al servicio a los usuarios con:

- La relación con los docentes.
- La organización y planificación del servicio.
- La coordinación con los servicios centralizados y con las otras Bibliotecas.
- La adquisición, proceso y puesta a disposición de los fondos bibliográficos.
- La información especializada en el área de su conocimiento.
- La formación de usuarios.
- La orientación e información general a usuarios.
- El acceso y circulación de documentos internos y externos.

• *Centro de Documentación Europea:*

En 1998 se concede a la ULPGC por parte de la Comisión Europea la creación de un Centro de Documentación Europea. Este Centro se localiza en el Edificio Central de la Biblioteca Universitaria y depende técnicamente de la Dirección de la Biblioteca Universitaria

En la memoria del año 1999 elaborada por la Dirección del Servicio, se plantea como objetivo para el año siguiente la realización de la autoevaluación del Servicio de Bibliotecas, lo que dio como resultado un documento (análisis DAFO) recogido en la memoria del año 2000 y aprobado por la Comisión de Coordinación de la Biblioteca Universitaria en julio de ese mismo año. En esta propuesta una de las sugerencias que se realizan es la promoción del trabajo en equipo como metodología a seguir.

Así, se crean Grupos Transversales para abordar cuestiones concretas y en los que participa personal de diferentes unidades, escalas y bibliotecas. Los actualmente vigentes son:

- Formación de usuarios.
- Préstamo.
- WEB de la Biblioteca Universitaria

Una vez más, la ausencia de encuestas de ámbito interno nos impide conocer la satisfacción del personal con respecto a la organización, aunque la respuesta a la creación de estos grupos de trabajo ha sido bastante positiva y la predisposición aceptable.

### 5.1.3. Canales de comunicación de la organización.

La comunicación interna se hace a través de los siguientes canales:

- Reuniones de trabajo.
- Correo interno.
- Correo electrónico.
- Intranet.
- Boletín informativo.

#### • *Reuniones de trabajo.*

La Dirección de la Biblioteca Universitaria reúne a la Junta Técnica para solicitar asesoramiento y plantear cuestiones determinadas. Estas reuniones no responden a un calendario determinado, sino a las necesidades que la Dirección del Servicio pueda tener. Esta Junta Técnica se constituyó e inició sus reuniones en el año 2000 y, hasta la fecha, sólo se ha reunido en dos ocasiones.

Por otro lado, los Grupos Transversales o Grupos de Mejora establecen ellos mismos el número de reuniones a mantener. Lo habitual suele ser que lo hagan una vez al mes bajo la dirección del Coordinador del Grupo.

#### • *Correo interno.*

Los comunicados de la Dirección de la Biblioteca Universitaria, así como los envíos de documentos entre Servicios se hace a través de este cauce.

#### • *Correo electrónico.*

Este medio es cada vez más utilizado para la comunicación en la Biblioteca.

La Dirección del Servicio, a través de la Administración, lo utiliza para el envío de comunicados a las Bibliotecas Temáticas y al resto de los Servicios. A su vez, éstas lo utilizan para comunicarse entre ellas y para el envío de documentación.

Recientemente y por iniciativa de una Bibliotecaria, se ha creado una lista de distribución compuesta por la mayor parte de los Bibliotecarios de la ULPGC y de la que no forma parte la Dirección de la Biblioteca Universitaria. El objetivo principal de esta lista es la aclaración de dudas, el envío de información de interés, etc. entre el personal suscrito a la misma.

#### • *Intranet.*

Los Servicios Centralizados, a través de la Coordinación de Automatización, han puesto en marcha la Intranet de la Biblioteca, a través de la cual se puede acceder al servidor de bases de datos, a la hemeroteca virtual, a solicitar documentos al servicio de Acceso al Documento, etc.

Este es un instrumento en pleno desarrollo que se convertirá, cada vez más, en el canal básico de información de la biblioteca.

#### • *Boletín informativo*<sup>20</sup>.

En el año 1997 se crea esta publicación con el objetivo de informar sobre las novedades de la Biblioteca Universitaria, pero en abril de 1999 sale el último número, dejando de publicarse por la ausencia de colaboración en la misma.

---

<sup>20</sup> Anexo 9



## **PUNTOS FUERTES**

- Existencia del Reglamento de la Biblioteca Universitaria.
- Existencia del Reglamento de Préstamo de la Biblioteca Universitaria
- Participación del personal en grupos de trabajo.
- Posibilidades ofrecidas por el correo electrónico y la Intranet para conseguir una comunicación más fluida.
- Inicio de las reuniones de la Junta Técnica.

## **PUNTOS DÉBILES**

- Organigrama poco desarrollado y organización interna poco flexible.
- En algunos Centros, la ubicación de fondos bibliográficos en Departamentos y Despachos provoca desigualdad en el uso de los mismos.
- Las funciones de algunos puestos de trabajo no se adaptan a las nuevas necesidades.
- La comunicación horizontal y la vertical aún son bastante deficientes.
- Ausencia de encuestas que permitan conocer el grado de conocimiento y satisfacción del personal con la organización.

## **PROPUESTAS DE MEJORA**

- Adecuar la estructura de la Biblioteca Universitaria a las necesidades de los usuarios y a los nuevos servicios.
- Ubicar los fondos depositados en Departamentos y Despachos en las Bibliotecas Temáticas correspondientes para que puedan ser conocidos y, consecuentemente, usados en igualdad de condiciones por toda la Comunidad Universitaria.
- Potenciar el correo electrónico y la Intranet como medio de comunicación.
- Promover el trabajo en equipo.
- Incrementar el número de reuniones de la Junta Técnica.
- Volver a publicar el Boletín Informativo como un medio más de comunicación, animando al personal de la Biblioteca Universitaria a participar en la elaboración del mismo.
- Realizar encuestas que permitan conocer el grado de conocimiento y satisfacción del personal de la Biblioteca Universitaria con la organización.

## 5.2. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS

Se identifican los siguientes procesos y su vinculación con el nivel organizativo actual:

PROCESOS	DBU	SC	BT
Coordinación y comunicación	X		
Planificación de nuevos servicios y proyectos	X		
Atención a las necesidades bibliográficas de la comunidad universitaria			X
Plan informático y tecnológico	X		
Coordinación de Grupos de Mejora	X		
Comisión de Coordinación y Órganos de Gobierno	X		
Formación del personal del sistema bibliotecario	X		
Evaluación y memoria anual	X	X	
Soporte informático y de telecomunicaciones	X		
Gestión del Web de la Biblioteca	X		X
Gestión de la Intranet de la Biblioteca	X		
Gestión del Préstamo Interbibliotecario		X	X
Gestión del programa integrado de gestión bibliotecaria	X		
Gestión de las revistas		X	X
Gestión de Fotodocumentación		X	X
Gestión de Bases de Datos	X	X	X
Gestión de las Comisiones de Bibliotecas Temáticas			X
Control presupuestario	X		X
Proceso técnico de la colección		X	X
Gestión de las adquisiciones		X	X
Orientación e información general a usuarios		X	X
Información especializada		X	X
Gestión de la circulación y el préstamo	X		X
Ordenación, localización y señalización de los fondos		X	X
Gestión de lectores	X		X
Formación de usuarios		X	X
Respuestas a sugerencias, incidencias y reclamaciones	X	X	X
Gestión del personal	X		X
Relación con el personal docente	X	X	X
Estadísticas	X	X	X
Elaboración de manuales, normas, guías y catálogos	X	X	X

DBU= Dirección de la Biblioteca Universitaria  
SC= Servicios Centralizados  
BT= Biblioteca Temática

Tabla 5.1

La utilización de unos manuales de procedimiento que definan cada uno de los procesos realizados sirve de pauta al personal de la Biblioteca y son utilizados como referencia para la prestación de los distintos servicios.

Actualmente se dispone de los siguientes manuales:

- Manual de préstamo.
- Manual de catalogación.

• *Manual de préstamo:*

Se normalizan todos los procesos relacionados con el préstamo a través del programa de gestión bibliotecaria ABSYS 5.0 tomando como referencia el Reglamento de Préstamo vigente.

Este manual fue realizado por una bibliotecaria a la que se le asignó la tarea de coordinar el préstamo, no obstante, está siendo revisado actualmente por un grupo de trabajo con

representación del personal de las distintas escalas bibliotecarias, al mismo tiempo que se han hecho consultas a través del correo electrónico a los responsables de las distintas bibliotecas temáticas con el objeto de recoger los procedimientos seguidos en cada una de ellas y unificarlos.

• *Manual de catalogación:*

Este manual está pendiente de actualización y ha sido realizado por la bibliotecaria responsable de este servicio. Se limita a dar instrucciones sobre la introducción de datos en el programa de gestión bibliotecaria.

Además de este manual, las bibliotecas cuentan con copias del Manual de Usuario v.5.0 diseñado por la empresa BARATZ.

Al mismo tiempo se ha diseñado un formulario utilizado por el personal catalogador para la introducción de nuevas materias y referencias y su posterior envío al Servicio de Catalogación.

Otros manuales en fase de preparación y/o difusión son los siguientes:

- Manual de adquisiciones
- Manual de fotodocumentación y préstamo interbibliotecario

• *Manual de adquisiciones:*

Actualmente sólo tres bibliotecas realizan sus pedidos a través del Programa de gestión bibliotecaria por lo que se hace preciso contar con el Manual de adquisiciones y hacer extensiva la aplicación del mismo entre todas las bibliotecas de la Universidad.

Este manual está siendo realizado por el bibliotecario responsable del servicio y está orientado a la realización de pedidos en el programa de gestión bibliotecaria.

En él se omite la parcela correspondiente a la precatalogación, que deberá ser tratada en el manual de catalogación, pendiente aún de su actualización.

• *Manual de fotodocumentación y préstamo interbibliotecario:*

Este manual, que aún no ha sido difundido entre el personal, se ha realizado previa consulta a los responsables de las bibliotecas temáticas donde se han venido prestando estos servicios de forma paralela.

Actualmente, se dispone de un formulario para realizar las peticiones en distintos soportes (impreso, Intranet y por correo electrónico).

Además se han creado los siguientes *Grupos de mejora* para la normalización de procesos en:

- Formación de usuarios
- Página WEB de la Biblioteca Universitaria

Al margen de la elaboración de los manuales se han llevado a cabo desde dos de los servicios centralizados iniciativas de normalización :

• Desde el *Servicio de Información Bibliográfica*, se han elaborado guías de uso de las bases de datos en CD-ROM disponibles en la Intranet de la Biblioteca. Estas guías también se han distribuido de forma impresa entre todas las bibliotecas temáticas.

Está pendiente la elaboración de un manual para la realización de guías de bases de datos.

- Desde el *Servicio de Hemeroteca* se han normalizado por escrito una serie de procedimientos para la digitalización de los sumarios de publicaciones periódicas y su posterior colocación en la Intranet de la Biblioteca Universitaria. Ahora bien, estas instrucciones no responden al concepto de manual propiamente dicho.

Se ha conseguido la normalización en la recogida de datos para la elaboración de estadísticas entre las distintas bibliotecas temáticas, así como entre los servicios centralizados. Los datos resultantes se remiten mensualmente a la Gerencia, quedando reflejados en la Memoria Anual de la Biblioteca Universitaria.

Es importante destacar que no se ha llegado a definir el grado de responsabilidad de cada uno de los niveles que componen la estructura organizativa de la Biblioteca en lo que a la elaboración y actualización de los manuales se refiere, éstos han sido realizados hasta el momento por los bibliotecarios al frente de los servicios en cuestión, excepto en el caso de Manual de préstamo que está siendo abordado por un grupo de trabajo.

Por último, es necesario indicar que no se cuenta con encuestas de ámbito interno que nos permitan conocer el grado de satisfacción del personal con respecto al uso de los escasos manuales existentes.

#### **PUNTOS FUERTES.**

- Se cuenta con el manual de préstamo y el manual de catalogación.
- Creación de grupos de trabajo para la normalización y actualización de algunos procesos.
- Se está elaborando el Manual de adquisiciones.
- Se ha finalizado la realización de los manuales de fotodocumentación y préstamo interbibliotecario y adquisiciones (pendientes de difusión).
- Se ha conseguido la normalización en la recogida de datos para la realización de estadísticas.

#### **PUNTOS DÉBILES.**

- La mayoría de los procesos no cuentan todavía con un Manual de Procedimiento.
- Falta de actualización de alguno de los manuales existentes.
- Inexistencia de encuestas de ámbito interno entre el personal para medir el grado de satisfacción por el uso de los manuales existentes.

#### **PROPUESTAS DE MEJORA.**

- Potenciar la Intranet como medio para difundir la documentación existente: manuales, guías, formularios, etc.
- Elaborar los manuales de procesos pendientes.
- Realización de encuestas de ámbito interno para medir el grado de satisfacción del personal con los manuales existentes.

### **5.3. OFERTA DE SERVICIOS A DISTANCIA.**

En la llamada Sociedad de la Información, los servicios a distancia ofertados por una biblioteca permiten mejorar la eficacia de sus servicios y rentabilizar sus recursos de información. Las tecnologías nos facilitan la gestión de dicha información, garantizan una mejor difusión de la misma y nos exigen, al mismo tiempo, un mayor esfuerzo en tareas de actualización y mejora. Lamentablemente, la ausencia de encuestas y análisis estadísticos nos impiden conocer el impacto de estos servicios, su adecuación con las necesidades reales de nuestros usuarios y el grado de satisfacción de los mismos.

Desde el año 1998 la Biblioteca Universitaria cuenta con una página WEB dependiente de la Dirección del Servicio. Ésta ha sido desarrollada y puesta en marcha por el Servicio de Automatización, servicio técnico contemplado en la nueva estructura orgánica aprobada por el Reglamento de la Biblioteca Universitaria, en el año 1999.

En sus orígenes, la página WEB surgió como resultado de un proyecto de fin de carrera de la Escuela Universitaria de Ingeniería Técnica de Telecomunicación. Se convirtió básicamente en la página WEB de la Biblioteca General y de los servicios centralizados albergados en el Edificio Central de la Biblioteca Universitaria, más que en una página representativa de toda la Biblioteca Universitaria propiamente dicha. Aunque estos errores trataron de ir subsanándose con la creación de un grupo de trabajo que no dio los resultados esperados, la falta de coordinación, implicación y motivación, ligada a una ausencia de formación ha impedido un trabajo en equipo de todo el personal bibliotecario, para mejorar y actualizar los contenidos de esta página.

La falta de unidad y coordinación en la información del WEB Institucional de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria ha motivado que durante años, las diferentes Facultades y Escuelas hayan desarrollado sus propias páginas electrónicas de forma independiente y sin ajustarse a ningún formato establecido por la propia Universidad, para garantizar la coherencia e integración de la información dentro del marco institucional. Al mismo tiempo, esto ha originado problemas de duplicidad, disgregación y dificultad de acceso a dicha información. Por ello es posible entender que diferentes Bibliotecas Temáticas hayan desarrollado páginas WEB ligadas a sus propias Facultades y Escuelas, sin estar vinculadas directamente con la página WEB de la Biblioteca Universitaria.

En la actualidad tienen sus propias páginas WEB las Bibliotecas de: Ciencias Básicas, Ciencias de la Salud, Educación Física e Ingenierías. También la Facultad de Económicas y Empresariales ha desarrollado su propia página de Biblioteca, con acceso a una "Hemeroteca Virtual", al gestionar ellos directamente el fondo hemerográfico, que permanece en la Facultad y que nunca ha llegado a integrarse con el resto de la Biblioteca de Económicas y Empresariales, en el Edificio Central de la Biblioteca Universitaria.

Todos estos problemas se estudian actualmente en el "Grupo de Mejora de la Página WEB" creado por la Dirección del Servicio, a propuesta de la Junta Técnica.

La oferta de servicios a distancia que ofrece la Biblioteca Universitaria es accesible básicamente a través de esta vía electrónica, que en ocasiones presenta problemas por la lentitud de las comunicaciones dentro de la red de la Universidad. En función del nivel de acceso a los diferentes servicios e información que de forma remota permite la Biblioteca, se podrían establecer tres categorías de servicios a distancia:

#### **5.3.1 Información sobre la Biblioteca Universitaria.**

A través de la página WEB de la Biblioteca Universitaria se encuentra información de interés general: planos, fondos, normas, puntos de servicio, usuarios, servicios que se ofrecen y publicaciones de la biblioteca. Sin embargo, los planos y la información sobre servicios que se ofrecen, siguen cometiendo, en muchas ocasiones, el error de confundir Biblioteca Universitaria con servicios ofrecidos desde el Edificio Central de la Biblioteca Universitaria, donde, junto a los

servicios centralizados, se ubican los fondos de la Biblioteca General, Biblioteca de Ciencias Jurídicas, Biblioteca de Económicas y Empresariales, Biblioteca de Electrónica y Telecomunicaciones y Centro de Documentación Europea. Este tipo de información general viene también incluida en las distintas páginas WEB de las Bibliotecas de Ciencias Básicas, Educación Física e Ingenierías.

Bajo el epígrafe de "Últimas Noticias" se informa de aspectos más puntuales que son de interés para los usuarios: exposiciones, cursos, horarios especiales, nuevos servicios implementados en la página o novedades, etc.

### **5.3.2. Acceso a los recursos informativos de la Biblioteca.**

La Biblioteca Universitaria comenzó a automatizar sus fondos en el año 1993 con el sistema de gestión bibliotecaria DOBIS/LIBIS, al tiempo que inició la reconversión de sus catálogos manuales. Sin embargo, algunas bibliotecas siguieron utilizando sistemas alternativos de catalogación, hasta el año 1996, fecha en la que se consiguió una implantación total del sistema en todas las bibliotecas. Desde el año 1996 ya era posible consultar los fondos de la Biblioteca Universitaria a través de Internet, con diversos programas emuladores para Telnet 3270, si bien el acceso era lento y complicado.

En el año 1997 se planteó la necesidad de actualizar el sistema DOBIS/LIBIS y en el año 1999 cuando el Gobierno de Canarias adquirió el sistema ABSYS 5.0 para informatizar todas las bibliotecas de titularidad pública de Canarias, finalmente se logró la migración a este nuevo sistema integrado de gestión bibliotecaria. Desde entonces, el OPAC ya está disponible en un entorno WEB y, a través del mismo, se accede a prácticamente la totalidad de la colección bibliográfica de la Biblioteca Universitaria, a excepción de las publicaciones periódicas.

El OPAC permite hacer consultas en el catálogo para conocer el fondo bibliográfico de la Biblioteca Universitaria. Se pueden hacer búsquedas tanto en el catálogo general, que incluye la totalidad de los fondos de la Biblioteca Universitaria, como por bibliotecas, de forma independiente. Existen dos modelos básicos de consulta para realizar búsquedas: búsquedas expertas o búsquedas asistidas. Las estrategias de búsqueda permiten utilizar diferentes operadores booleanos, de proximidad o de truncamiento. Los resultados de las búsquedas se visualizan en pantalla de información abreviada o de registro completo, pudiendo luego imprimir o grabar la información resultante, registro a registro.

En la actualidad, por parte del Servicio de Proceso Técnico de Catalogación se ha remitido al Servicio de Automatización un listado con problemas de configuración del OPAC que tendrán que ser resueltos antes de implementar las ayudas en línea del sistema. También queda pendiente incluir una pequeña ayuda que explique los distintos códigos y signaturas suplementarias que forman las signaturas topográficas de los documentos, con el fin de facilitar la localización de los mismos.

### **5.3.3. Acceso a otros recursos ajenos a la Universidad.**

En la página WEB de la Biblioteca Universitaria se han incluido enlaces a distintos recursos externos de carácter general: bibliotecas virtuales, obras de referencia, periódicos electrónicos, revistas electrónicas; así como una selección de recursos interesantes del área de biblioteconomía y documentación. Dentro del apartado de "Bases de Datos" se incluyen también enlaces a diferentes bases de datos y catálogos de bibliotecas accesibles a través de Internet.

También las Bibliotecas de Ciencias Básicas, Ciencias de la Salud, Educación Física e Ingenierías, han incluido una selección de recursos de interés para los usuarios de sus áreas respectivas.

Sin embargo, se sigue notando la falta de una selección organizada de recursos externos, en función de su utilidad y contenidos científicos, ordenados fundamentalmente por materias, de interés para las distintas titulaciones que se imparten en la Universidad.

#### **5.4. SERVICIOS PARA TODA LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA DE LA ULPGC.**

Los miembros de la comunidad universitaria de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria pueden acceder, junto a los mencionados anteriormente, a los siguientes servicios y recursos informativos a distancia:

##### **5.4.1. Bases de datos.**

En el año 1999 la Biblioteca Universitaria realizó una gran inversión para mejorar el acceso remoto a las bases de datos. El antiguo servidor de CD-ROM, puesto en marcha en el año 1996, planteaba problemas derivados del mal estado del hardware, la lentitud de las comunicaciones y la falta de memoria, motivo por el cual fue sustituido por el moderno sistema INFOWARE CD/HD de la empresa ITS (Info Technology Supply) que ya estaba funcionando con eficacia en otras bibliotecas universitarias españolas.

No obstante, en el año 2000, se detectaron problemas en las conexiones desde equipos que trabajaban en distintas subredes de la Universidad. Con el fin de prevenir futuros problemas y de dar cobertura a toda la comunidad universitaria, bajo cualquier plataforma, se modernizó el sistema, haciendo una migración desde Citrix Winframe a Citrix Metaframe, y aumentando la capacidad física y las licencias de uso simultáneo de 25 a 50 usuarios.

Hoy en día están disponibles en el Servidor de Bases de Datos (DORAMAS) 49 títulos - 28 son suscripciones en curso -, cuya gestión se ha logrado centralizar en el Servicio de Información Bibliográfica, un servicio centralizado de la Biblioteca Universitaria. Además se han suscrito 8 títulos para su consulta online a través del servidor EBSCOHost de la empresa EBSCO, apostando la Dirección del Servicio por el acceso a las bases de datos a texto completo. Finalmente se dispone de 17 títulos para su consulta local en distintas bibliotecas.

Aunque todavía se realizan búsquedas bibliográficas en bases de datos, tramitadas desde las Bibliotecas Temáticas, o solicitadas por teléfono o correo electrónico, las nuevas posibilidades de acceso remoto y la falta de personal para garantizar un servicio rápido y efectivo de este tipo, exigen una mayor difusión y formación en el uso de las bases de datos a nuestros usuarios, lo cual es todavía una tarea pendiente. Del mismo modo, convendría evaluar la satisfacción de los usuarios, para mejorar la selección de los títulos ofertados.

##### **5.4.2. Revistas.**

Con relación a las revistas y debido a que en su momento no se habilitó el correspondiente módulo de DOBIS/LIBIS cuando se automatizó el fondo bibliográfico, por las dificultades que éste presentaba, se distribuyó por todas las bibliotecas de la Universidad una adaptación del programa CODEX, basado en CDS/ISIS, para la realización del catálogo colectivo de publicaciones periódicas de la Biblioteca Universitaria. Actualmente se trabaja con la empresa Baratz de transferir toda esa información al sistema integrado ABSYS 5.1, y poner así en funcionamiento el módulo de publicaciones periódicas.

De momento, el catálogo de publicaciones periódicas sigue sin poder ser consultado de forma electrónica. Por ello, se han publicado recientemente los listados alfabéticos de títulos del catálogo colectivo de publicaciones periódicas, en formato HTML, en la página WEB de la Biblioteca Universitaria. Las Bibliotecas de Ciencias de la Salud, la de Educación Física y la "Hemeroteca Virtual" de la Facultad de Económicas y Empresariales ofrecen también información de sus

publicaciones periódicas, y la Biblioteca de Ciencias Básicas añade a lo anterior información sobre suscripciones, separatas y duplicados.

En la actualidad se están digitalizando los sumarios de las revistas recibidas a partir del año 2000, para publicarlos y tenerlos disponibles a corto plazo, en la página WEB de la Biblioteca Universitaria.

En el epígrafe "Hemeroteca Virtual" de la página WEB de la Biblioteca Universitaria se accede al texto completo de las distintas revistas electrónicas: a 196 títulos disponibles en el servidor EBSCO Online de la empresa EBSCO; a 33 títulos a través de Emerald, en virtud del convenio existente entre distintas bibliotecas de universidades españolas y portuguesas; y a una amplia selección de títulos ofrecidos por Elsevier, a través de su servicio Science Direct. Dependiendo del productor, se pueden realizar búsquedas por autor, materias, palabras-claves y novedades o activar servicios de alerta.

#### **5.4.3. Información bibliográfica.**

Todavía no se dispone de un formulario electrónico para la petición de información a los bibliotecarios que canalice las preguntas en función su área temática. De momento todas las peticiones llegan a través del correo electrónico de las diferentes bibliotecas o de sus bibliotecarios. También es posible recibir información personalizada sobre las bibliotecas y sus servicios a través del teléfono o fax.

#### **5.4.4. Servicios al usuario.**

En el OPAC está operativa la opción de "Lector". Identificándose con su número de carnet, los usuarios pueden acceder a su ficha personal para conocer el estado de sus préstamos y sanciones. Las opciones de renovación y reservas han sido desactivadas por los problemas que estos procesos acarreaban, debiendo acudir a los mostradores de préstamo de las bibliotecas para tramitarlos.

Para solicitar nuevas adquisiciones o pedir que se compren ejemplares adicionales de obras ya existentes, existe un formulario electrónico de "Desideratas", incluido en la página WEB dentro del "Servicio de Préstamo" y que se recibe a través de la dirección de correo electrónico de la Biblioteca Universitaria. Desde ahí ya se distribuye a la Biblioteca apropiada. También la Biblioteca de Ingenierías dispone de un formulario creado con este fin. Este tipo de peticiones, pueden realizarse de igual forma, a través del correo electrónico.

#### **5.4.5. Préstamo interbibliotecario y fotodocumentación.**

En 1996 se adquirió el software SOD (Servicio de Obtención de Documentos) de amplio uso entre las bibliotecas universitarias españolas, para gestionar, de forma automatizada, el préstamo interbibliotecario y las peticiones de fotodocumentación. Mediante un formulario electrónico que se encuentra dentro del epígrafe de "Servicio de Acceso al Documento", proporcionado por el Servicio de Adquisiciones, se pueden conseguir aquellos documentos que no se encuentran entre los fondos de la biblioteca. Este formulario sólo puede ser utilizado por las bibliotecas autorizadas, para tramitar así, más rápidamente, la petición de documentos. Además, el programa de gestión de este servicio (SOD) permite ir informando a los usuarios del curso de sus peticiones mediante mensajes de correo electrónico. Los usuarios no pueden rellenar directamente este formulario, al no estar autorizados. Por ello, deben dirigirse previamente a su biblioteca correspondiente para formular en ella la petición, o bien, solicitarla directamente por correo electrónico a su bibliotecario.

La Biblioteca de Informática y Matemáticas dispone de un formulario propio para recibir las peticiones de artículos de sus profesores y este formulario se encuentra también incluido dentro del epígrafe "Servicio de Acceso al Documento". La Biblioteca de Ciencias Básicas dispone igualmente de un formulario de las mismas características que todavía no está operativo. La



Hemeroteca de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales ha desarrollado un servicio de estas características para sus usuarios, a través del WEB de su Facultad que no se gestiona desde la Biblioteca Universitaria

#### **5.4.6. Formación de usuarios.**

Al no estar institucionalizados los cursos de formación de usuarios, no se dispone de un calendario, incluido en la página WEB, para que los usuarios puedan conocer la oferta existente. Sin embargo, son muchas las bibliotecas que han venido impartiendo estos cursos durante años, adaptados normalmente a la naturaleza intrínseca de cada una de ellas, pero sin seguir una política de formación establecida por la Biblioteca Universitaria. Todos estos problemas se estudian actualmente en el "Grupo de Mejora de Formación de Usuarios" creado por la Dirección del Servicio.

#### **5.4.7. Bibliografía recomendada.**

En la actualidad la Universidad ha puesto en marcha un proyecto para proporcionar un sistema de información docente en línea. Un 5% del profesorado ha incluido ya información en el sistema, relacionada con sus tareas docentes e investigadoras. Entre esta información se incluye la bibliografía recomendada por ellos para las asignaturas impartidas en las distintas titulaciones. La Biblioteca Universitaria estudiará en un futuro la forma de vincular bidireccionalmente toda la información gestionada por este sistema con el OPAC, para que los alumnos conozcan la disponibilidad de estas obras. Pero, de momento, no se dispone de esta información, y se sigue apreciando una falta de implicación del profesorado en esta línea.

#### **5.4.8. Información de adquisiciones.**

Las Bibliotecas de Ciencias Básicas, Educación Física e Ingenierías incluyen en sus páginas relación de novedades bibliográficas, pero no existe información electrónica de nuevas adquisiciones para todas las bibliotecas. Muchas, sin embargo, comunican por correo electrónico esta información a sus profesores.

#### **5.4.9. Comentarios y sugerencias.**

Existe una dirección de correo electrónica a la que dirigirse para plantear dudas, o hacer sugerencias, disponible en la página de inicio del WEB de la Biblioteca Universitaria. Los diversos correos son remitidos desde el Servicio de Automatización a las bibliotecas o servicios que mejor puedan resolver las cuestiones planteadas. Sin embargo, es imposible conocer el grado de efectividad en la resolución de estas preguntas, ni la satisfacción del usuario al respecto, ni se ha asignado una responsabilidad clara que garantice el cumplimiento de este servicio a distancia.

#### **5.4.10. Información exclusiva para el personal de la Biblioteca.**

La existencia de la Intranet de la Biblioteca, nos debería permitir disponer de un instrumento de consulta, comunicación y trabajo compartido para todo el personal bibliotecario. En ella podrían incluirse: actas de reuniones, manuales de procedimiento, modelos de cartas, informes o escritos, manuales de uso de programas... Hoy en día esta información es inexistente. Ante la falta de encuestas, tampoco disponemos de datos para medir la satisfacción del personal al respecto.

Como ya se explicó anteriormente, existe una lista de distribución compuesta por la mayor parte de los Bibliotecarios de la ULPGC, cuyo objetivo es la aclaración de dudas, el envío de información de interés, etc. entre el personal suscrito a la misma.

## **PUNTOS FUERTES**

- Catálogo informatizado prácticamente completo.
- Servidor de bases de datos que facilita el acceso remoto a las distintas aplicaciones.
- Existencia de la WEB de la Biblioteca Universitaria
- Puesta en marcha del “Grupo de Mejora de la página WEB”

## **PUNTOS DÉBILES**

- Inexistencia del catálogo informatizado de revistas.
- Página WEB de la Biblioteca Universitaria mal estructurada
- Páginas WEB de Bibliotecas Temáticas desligadas del WEB de la B. U.
- Problemas de mantenimiento y actualización de la información a distancia.
- Comunicaciones lentas e infraestructura informática insuficiente.
- Formularios de petición de servicios a distancia casi inexistentes y poco centralizados.
- Falta de encuestas para medir la satisfacción de los usuarios y del personal bibliotecario en relación con los servicios a distancia.

## **PROPUESTAS DE MEJORA**

- Informatizar el catálogo de publicaciones periódicas.
- Publicar en la WEB los sumarios electrónicos de las revistas.
- Facilitar y orientar el acceso a los distintos recursos propios, incluyendo mecanismos de ayuda virtual.
- Fomentar la participación del personal en los servicios a distancia.
- Utilizar la Intranet para favorecer la comunicación y el trabajo compartido del personal.
- Mejorar la selección de recursos externos por áreas temáticas.
- Implementar formularios electrónicos de petición de servicios.
- Modificar la página WEB haciéndola más dinámica y participativa, mejorando su estructura y trabajando sus contenidos.
- Evaluar la satisfacción de los usuarios y del personal bibliotecario en relación con los servicios a distancia ofertados por la Biblioteca Universitaria

## 6. RESULTADOS EN LOS CLIENTES

A continuación se recogen datos de un estudio parcial realizado en 1998 sobre la "Calidad Externa de los Servicios de Bibliotecarios de la UPLGC".

### 6.1. FRECUENCIA DE USO Y SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA.

Se observa una confusión entre frecuencia de uso y utilización por parte de los autores, resultando paradójico que habiendo encuestado al usuario en la propia Biblioteca, éste responda que no la utiliza por diferentes razones<sup>21</sup>. Se recogen únicamente las tablas principales de utilización de los servicios. Para la valoración del mismo remitimos al documento citado.

Frecuencia de uso de la Biblioteca

	%
Casi todos los días	40'7
Una o dos veces por semana	35'9
Una vez cada quince días	12'4
Una vez al mes	5'3
Una vez al trimestre	2'4
Casi nunca	2'9
NS/NC	0'4

Tabla 6.1

Conocimiento de los servicios.

Servicios	Sí lo conoce %	No lo conoce %	NS/NC %
Consulta en sala de libros y p. p.	92'5	6	1'5
Consulta en sala de material no librario	54'3	45'2	0'5
Consulta de opac	55'9	42'3	1'8
Préstamo domiciliario	89'7	9'3	1
Préstamo intercampus	68'4	30'9	0'7
P.I.B.	22'4	74'4	3'2
Fotodocumentación	44'9	53'3	1'8
Reserva	61'2	36'6	2'2
Desideratas	35'6	59'1	5'3
Reprografía	72'7	25'4	1'9

Tabla 6.2

Frecuencia de uso de los servicios.

Servicios	Mucho %	Regular %	Nada %	NS/NC %
Consulta en sala de libros y p. p.	30'6	55'7	11'7	2
Consulta en sala de material no librario	1'3	29'8	67'6	1'3
Consulta de opac	9'9	38'6	50'6	0'9
Préstamo domiciliario	60'4	34	4'8	0'8
Préstamo intercampus	2'8	40'7	55'4	1'1
P.I.B.	2'2	17'4	78'3	2'1
Fotodocumentación	13'9	44'9	39	2'2
Reserva	11'8	41'2	44'7	2'3
Desideratas	4'7	21'6	71'6	2'1
Reprografía	32'2	35'2	30'3	2'3

Tabla 6.3

Satisfacción de usuarios

INSTALACIONES Y EQUIPOS	SATISFACCIÓN
Horario de la biblioteca	3,26
Señalización dentro de la biblioteca	3,10
Número de puestos de lectura	2,37

<sup>21</sup> O. C., Pag. 59

Comodidad del mobiliario	2,90
Climatización de la biblioteca	3,02
Número de puestos informáticos	2,11

Tabla 6.4

RECURSOS DE INFORMACIÓN	SATISFACCIÓN
Cantidad de fondos	3,01
Actualización de los recursos de información	3,24
Facilidad para localizar los fondos bibliográficos	3,47
Claridad en la colocación de los fondos	3,61
Respuesta obtenida al solicitar información	4,17

Tabla 6.5

PRÉSTAMO	SATISFACCIÓN
Agilidad al ser atendido en el mostrador	3,83

Tabla 6.6

PERSONAL DE LA BIBLIOTECA	SATISFACCIÓN
Capacidad de gestión del personal	3,66
Atención y trato del personal de la biblioteca	4,03

Tabla 6.7

## 6.2. INCIDENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES.

Las quejas y sugerencias llegan a partir de diferentes vías: la mayor parte son expresadas verbalmente al personal de la Biblioteca que está más en contacto con el usuario. También existe un formulario a disposición de los usuarios en las Administraciones y/o Conserjerías de los Edificios donde están ubicadas las Bibliotecas. Estos formularios son enviados periódicamente a Gerencia por los Administradores de los Edificios. También existen buzones de sugerencias que prácticamente no se utilizan.

Como quiera que no se han podido realizar encuestas de satisfacción de usuarios, se acompaña un resumen de las quejas habidas en los últimos cuatro años en el Edificio Central de la Biblioteca Universitaria, que pone de manifiesto algunos de los puntos débiles.

ASUNTO	Nº	%
Fallos en la conexión a la red	67	20.3
Horario de la Sala de Canarias	57	17.3
Instalaciones (condiciones ambientales, mobiliario, etc.)	48	14.5
Horarios (no apertura sábados y domingos, verano, huelga...)	40	12.5
Reglamento de préstamo (diferencia con los profesores, multas...)	28	8.5
Falta de acceso a los fondos de Económicas y Empresariales (revistas...)	26	7.9
Reprografía (coste de las tarjetas, ubicación...)	17	5.16
Tarjeta inteligente	12	3.64
Falta de salas de trabajo en grupo	9	2.73
Dificultad utilización de proyectos	7	2.12
Normas de uso (no comer, fumar, móviles...)	6	1.82
Quejas referente al personal	4	1.21
Limpieza (baños, estanterías, etc.)	3	0.91
Máquinas expendedoras de bebidas, etc.	2	0.60
Comportamiento de otros usuarios	1	0.30
Falta de vigilancia	1	0.30
Stand partido político en el acceso a la Biblioteca	1	0.300
<b>TOTAL</b>	<b>329</b>	<b>100%</b>

Tabla 6.8



## **7. RESULTADOS EN LAS PERSONAS**

La Comisión al no disponer de encuestas de satisfacción actuales, no ha considerado realizar una valoración de este epígrafe.

## 8. RESULTADOS EN LA SOCIEDAD DE EXTENSIÓN Y COOPERACIÓN

La Biblioteca Universitaria desarrolla una serie de actividades que trasciende de su misión reglamentaria y que pueden resumirse de la siguiente manera:

### 1.- *Convenios con otras instituciones o entidades.*

La Biblioteca Universitaria participa en muchos de los convenios suscritos por la ULPGC con otras instituciones y entidades. Su actividad se centra en el asesoramiento técnico y en promover que las bibliotecas de dichas entidades pasen a formar parte integrante de su catálogo colectivo. Actualmente participan en el catálogo de la ULPGC las siguientes instituciones: El Museo Canario, La Sociedad Económica de Amigos del País, La Casa de Colón, el Centro de Documentación Estadística de la Consejería de Economía y Hacienda del Gobierno de Canarias, El Centro Teológico.

Por otra parte hay convenios con otras entidades en que la Biblioteca Universitaria oferta sus recursos y servicios a los alumnos de las mismas. Son : Fonoleng, UNED, HECANSA.

### 2.- *Consortio de digitalización de la Prensa de Canarias.*

Desde 1996 por iniciativa de la Biblioteca Universitaria se digitaliza la prensa diaria de información general mediante una empresa de servicios, repartiéndose los costes entre las siguientes instituciones: El Museo Canario, Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria, Biblioteca Insular, Servicio de Bibliotecas de la Consejería de Cultura, Biblioteca Municipal de La Laguna y Universidad de La Laguna.

El proyecto es ampliar el tipo de documentación a digitalizar pero resulta difícil por la diferencia de objetivos de los participantes.

### 3.- *Consortio de las Bibliotecas de las Universidades de Canarias.*

Después de reiterados contactos, los objetivos momentáneos del Consorcio, aún no constituido formalmente, se centran en : adquisición cooperativa de recursos electrónicos; préstamo interbibliotecario y fotodocumentación recíproco y gratuito; constitución de un consorcio de las bibliotecas de Medicina del archipiélago.

### 4.- *Actividad docente.*

La Biblioteca Universitaria ha desarrollado una importante actividad docente, organizando:

- a) cursos de extensión relativos a bibliotecas: recogidos en las diferentes memorias anuales, son cursos abiertos al público en general, que como condición deben autofinanciarse.
- b) Organización de un Máster de tecnologías de la información y gestión documental en 1999 que no se llevó a cabo por falta de matrículas suficientes.
- c) Escuela taller de Archivos en el marco de los cursos del ICFEM recientemente aprobado comenzará en julio de 2001.

## 9. RESULTADOS CLAVES EN LAS PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

### 9.1 ESTÁNDARES.

Salvo en lo referente a la colección mínima por áreas temáticas la Biblioteca Universitaria no ha definido unos estándares propios y se rige por los de REBIUN. Como consecuencia para valorar la eficacia de la Biblioteca nos guiaremos por su comparación con las directrices de REBIUN y con otras Bibliotecas con semejante número de usuarios.

Situación de la Biblioteca Universitaria con relación a las directrices de REBIUN		
	Directrices REBIUN	Biblioteca Universitaria
<b>HORARIO</b>	Horario docente + ampliación en situaciones especiales	Franja horaria de 8,15 a 20,30 según puntos de servicio de lunes a viernes.
<b>MONOGRAFÍAS</b>	Colección básica de 50.000 volúmenes	416.918
<b>TÍTULOS DE REVISTAS</b>	1 Título por 3 usuarios	0,87 tít. por 3 usuarios
<b>INCREMENTO DE COLECCIONES</b>	1 Vol. por alumno y año	1 vol. por alumno y año
<b>PRESUPUESTO</b>	5% presupuesto ordinario de la Universidad	3,84 % del presupuesto ordinario
<b>PUESTOS DE LECTURA</b>	1 puesto por cada 5 usuarios	1 puesto por cada 12,5 usuarios
<b>M<sup>2</sup> DE LOCALES DE BIBLIOTECA</b>	1 m <sup>2</sup> por usuario	0,44 m <sup>2</sup> por usuario

Tabla 9.1

- *Horario.* En la Biblioteca Universitaria no se ha conseguido implantar un horario idéntico para los distintos puntos de servicio debido a la diferente dotación de personal y a los condicionantes de los locales. La no apertura de las Bibliotecas en sábado y domingo, especialmente en período de exámenes, se ve compensada con la existencia en casi todos los edificios de las denominadas salas de 24 horas, que no dependen del Servicio de Bibliotecas y Documentación. Son salas de estudio sin fondos bibliográficos custodiadas por los servicios de seguridad.
- *Colección.* La Biblioteca Universitaria a efecto de reparto anual del presupuesto destinado a fondo bibliográfico entre las Bibliotecas Temáticas se ha planteado un volumen de fondos mínimo ideal, basándose en unos estándares alemanes de los años 70. La colección de monografías ha ido evolucionando de 263.345 vol. en 1995 a 416.918 a finales de 2000. Por lo que se refiere a la colección de revistas no se alcanza el mínimo propuesto por REBIUN de 1 título por cada 3 usuarios. Si analizamos en crecimiento anual de la colección se detecta un incremento de 1 monografía por usuario y la adquisición de 1,2 títulos de revista por docente. En el primer caso la Biblioteca Universitaria está entre de la media de REBIUN y en el segundo ligeramente por debajo.
- *Presupuesto.* El presupuesto de la Biblioteca Universitaria supone el 3,84% del presupuesto ordinario de la ULPGC no alcanza el 5% propuesto por REBIUN, pero se observa una tendencia a alcanzarlo.
- *Instalaciones.* Por lo que se refiere a las instalaciones la Biblioteca Universitaria con 12,5 usuarios por puesto de lectura y 0,44 m<sup>2</sup> por usuario está muy por debajo de los estándares de REBIUN.



## 9.2. SITUACIÓN DE LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA EN RELACIÓN CON OTRAS BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS.

Utilizando como fuente el anuario estadístico de REBIUN del año 2000 se compara la Biblioteca Universitaria con otras bibliotecas universitarias españolas de similar número de usuarios.

	ULPGC		MEDIA REBIUN	A CORUÑA	ALCALA	CADIZ	EXTREMADURA	LA LAGUNA
	RANKING	DATOS						
M <sup>2</sup> usuario	27	0.44	0.47	0.38	0.36	0.35	0.38	0.76
Estudiantes/puestos de lectura	35	12.5	14.1	7.6	11.5	13.3	9.3	7.3
Incremento monograf./ usuario	19	1	0.9	1.6	0.9	0.6	0.5	0.8
Revistas vivas/ investigador	38	1.2	1.5	2.1	0.3	0.9	1.6	2.2
Visitas/usuario	11	85	72	93	68	121	19	61
Préstamo/usuario	11	10.5	7.5	11.4	4.7	12.7	5.4	6.1
P.I. vol. / investigador	37	0.76	1.85	3.14	0.61	1.79	1.52	0.08
Artic. Servido / revista viva	26	0.23	0.50	0.08	0.69	0.96	0.20	0.17
Gasto adqui. / usuario	48	5.209	9.704	15.220	6.669	9.200	3.733	8.112
Gasto revista / investigador	37	29.220	45.184	80.189	15.170	49.849	18.196	66.414
Gastos en monografía sobre el total	29	41%	41%	52%	32%	30%	56%	19%
Gasto en recursos electrónicos sobre el total	31	7%	11%	9%	11%	11%	1%	3%
Vol. informatizados sobre el total	27	89%	78%	100%	85%	55%	53%	62%
Consultas a bases de datos por investigador	26	8	22	s.d.	4.1	s.d.	0.2	s.d.
Usuarios por personal	24	283	336	350	349	300	245	247
Técnicos en relación al total	47	27%	39%	54%	37%	36%	25%	30%

Tabla 9..2

En líneas generales podemos decir que todos los datos referentes a recursos se encuentran por debajo de la media de REBIUN , mientras que aquellos relativos a eficacia se supera dicha media.

### 9.3. ACTIVIDAD.

	1996	1997	1998	1999	2000
colección	294.200	329.773	379.194	391.827	416.918
visitas	s.d.	1.331.072	931.137	1.109.011	2.214.034
préstamos	183.126	294.347	345.611	265.967	282.069
Revistas consultadas	83.861	102.531	113.156	66.215	56.841
Consulta a bases de datos	s.d.	5.804	8.300	11.875	18.969
P.I.B. y fotodoc. enviados	0	13	82	107	643
P.I.B. y fotodoc. recibidos	927	1434	953	660	1701

Tabla 9.3

Si analizamos la evolución de la actividad de la Biblioteca Universitaria a partir de 1996, fecha en la que se disponen de datos completos, podemos deducir que el crecimiento es constante en cuanto a la colección y a las visitas a la Biblioteca. Por lo que respecta al préstamo las oscilaciones se deben a la falta de fiabilidad de los datos hasta 1999 en que comienza a poder medirse de forma centralizada por el sistema integrado de gestión Absys. La tendencia a la disminución del uso de las revistas se debe al incremento de la utilización de las bases de datos con revistas a texto completo, siendo espectacular el caso de las revistas del área de Derecho.

En cuanto al servicio de P.I.B. y Fotodocumentación se observa un crecimiento de la Biblioteca Universitaria como suministradora debido probablemente a que la colección aparece ya reflejada en el catálogo de REBIUN.

### 9.4. EFICIENCIA.

Indicador de coste	1997	1998	1999	2000
<b>Doc. procesados</b>	<b>7.463</b>	<b>7.051</b>	<b>10.619</b>	<b>9.733</b>
Media REBIUN	8.276	9.178	9.549	9.600
<b>Préstamos</b>	<b>1.758</b>	<b>1.098</b>	<b>1.270</b>	<b>1.404</b>
Media REBIUN	1.369	1.295	1.260	1.274
<b>Usuario potencial</b>	<b>12.548</b>	<b>12.168</b>	<b>12.754</b>	<b>14.872</b>
Media REBIUN	11.680	13.007	15.830	8.969
<b>Adquisiciones/préstamo</b>	<b>507,91</b>	<b>150</b>	<b>552,96</b>	<b>494</b>
Media REBIUN	927	913	935	1.051

Tabla 9.4

Coste documento procesado = coste total de personal / total documentos procesados

Préstamos = coste total de personal / nº de préstamos

Usuario potencial = coste total de personal / usuarios potenciales

Adquisiciones / préstamo = coste total adquisiciones / nº de préstamos

En los indicadores en los que intervienen costes de personal, la Biblioteca Universitaria roza la media de REBIUN o la sobrepasa negativamente ya que el coste de su plantilla es alto. En cambio, la rentabilidad del gasto realizado en adquisición de fondos bibliográficos es muy alto.

**6. RESULTADOS EN LOS CLIENTES**

**7. RESULTADOS EN LAS PERSONAS**

**8. RESULTADOS EN LA SOCIEDAD DE EXTENSIÓN Y COOPERACIÓN**

**9. RESULTADOS CLAVES EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS**

**PUNTOS FUERTES**

- Alta utilización de la Biblioteca Universitaria y especialmente de su servicio de préstamo.
- Crecimiento lento pero progresivo del Préstamo Interbibliotecario, especialmente de la Biblioteca Universitaria como suministradora de documentos.
- Implicación de la Biblioteca Universitaria en diferentes actividades formativas y de extensión.
- Alta rentabilidad del gasto en monografías en relación con el uso de la colección
- Aprobación de la Escuela - Taller de Archivos, financiada por el ICFEM, como herramienta para organizar el Archivo Universitario.

**PUNTOS DÉBILES**

- Falta de personal técnico especializado en relación al total.
- Insatisfacción de los usuarios con relación a algunos aspectos de la normativa de préstamo.
- Insatisfacción de los usuarios con relación a los horarios (cierre de Sábados y Domingos y horario de vacaciones y Sala de Canarias).
- Insatisfacción de los usuarios con relación a los fallos en las conexiones a la red y averías en los PC'S
- Falta de plantilla de personal informático con dedicación exclusiva a la Biblioteca Universitaria.

**PROPUESTAS DE MEJORA**

- Establecer mecanismos periódicos de evaluación del grado de satisfacción de usuarios.
- Reformar el Reglamento de Préstamo en los puntos convenientes.
- Solucionar el acceso de los alumnos de Económicas y Empresariales a los libros y revistas de su área actualmente en los Departamentos.
- Homologar los horarios de los diferentes puntos de servicio
- Apertura de la Sala de Canarias en jornada de tardes.
- Promover que se financie la apertura del Edificio Central de la Biblioteca Universitaria en Sábados y Domingos.
- Ultime el consorcio con la Biblioteca de la Universidad de la Laguna.
- Promover

## GLOSARIO

**BU:** Biblioteca Universitaria

**DAFO:** Debilidades, Amenazas, Fortalezas, Oportunidades

**DSI:** Difusión selectiva de información

**HECANSA:** Hoteles Escuela de Canarias S.A.

**ICFEM:** Instituto Canario de Formación y Empleo

**OPAC:** On-line public access catalogue = Catálogo de acceso público en línea

**PAS:** Personal de Administración y Servicios

**PDI:** Personal Docente Investigador

**PIB:** Préstamo Interbibliotecario

**REBIUN:** Red de Bibliotecas Universitarias Españolas

**RPT:** Relación de Puestos de Trabajo

**s.d.:** sin datos

**SIB:** Servicio de Información Bibliográfica

**TIC:** Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

**ULPGC:** Universidad de Las Palmas de Gran Canaria

**UNED:** Universidad Nacional de Educación a Distancia

## **TABLAS DE SÍNTESIS**

**EVALUACIÓN DE LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA: SINTESIS DE PUNTOS FUERTES, PUNTOS DÉBILES Y PROPUESTAS DE MEJORA**

	<i><b>PUNTOS FUERTES</b></i>	<i><b>PUNTOS DÉBILES</b></i>	<i><b>PROPUESTAS DE MEJORA</b></i>
<b><i>1. POLÍTICA Y ESTRATEGIAS</i></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> </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>➤ A pesar de la existencia de un marco normativo general hay sectores de la propia Biblioteca Universitaria que funcionan al margen del mismo.</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>➤ Conseguir que la Biblioteca Universitaria se rija por una única normativa.</li> <li>➤ Contemplación de la Biblioteca Universitaria en el plan estratégico de la ULPGC.</li> <li>➤ Fomentar la Junta Técnica como cauce de comunicación interno.</li> <li>➤ Fomentar la comunicación entre la Biblioteca Universitaria y el resto de los servicios administrativos.</li> </ul>
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 alumnos 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> <li>➤ Buen acceso al Servidor de Bases de Datos que hace posible la consulta de éstas sin necesidad de desplazarse hasta la biblioteca.</li> <li>➤ Centralización de la adquisición de las Bases de Datos.</li> <li>➤ Existencia de recursos electrónicos y guías orientativas para facilitar la búsqueda en Internet, así como en las distintas bases de datos y en el OPAC.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Escaso conocimiento/utilización por parte de los alumnos de los mecanismos existentes para hacer peticiones de adquisición de fondos.</li> <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>➤ La realización de las búsquedas bibliográficas suele ser lenta debido a la falta de personal.</li> <li>➤ Los equipos informáticos destinados a la consulta de Internet se hacen escasos a causa de la alta demanda.</li> <li>➤ Falta de coordinación entre las distintas bibliotecas para llevar a cabo una política de formación de usuarios.</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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Mejorar los canales y las formas de comunicación entre la Biblioteca y los alumnos.</li> <li>➤ Establecer mecanismos reglados de comunicación entre las Comisiones de Bibliotecas Temáticas y la Comisión de Coordinación.</li> <li>➤ Establecer mecanismos formales y operativos de comunicación con los docentes.</li> <li>➤ Insistir en la necesidad de adecuar los criterios de gasto a los de distribución del presupuesto de adquisiciones bibliográficas.</li> <li>➤ Incluir en la programación de las nuevas enseñanzas y programas una dotación presupuestaria para la bibliografía básica</li> <li>➤ Poner en marcha una auténtica política de formación de usuarios para llevar a cabo una programación centralizada y en colaboración con el personal docente.</li> <li>➤ Mejorar la relación docentes-bibliotecarios para potenciar desde las aulas el uso de la biblioteca como</li> </ul>

**EVALUACIÓN DE LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA: SINTESIS DE PUNTOS FUERTES, PUNTOS DÉBILES Y PROPUESTAS DE MEJORA**

	<i><b>PUNTOS FUERTES</b></i>	<i><b>PUNTOS DÉBILES</b></i>	<i><b>PROPUESTAS DE MEJORA</b></i>
<b>1. POLÍTICA Y ESTRATEGIAS</b>			
			recurso fundamental para la docencia y la investigación.
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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Evaluar periódicamente la colección de revistas y bases de datos para adecuarlas a las líneas de investigación.</li> <li>➤ Acciones institucionales para promover el uso por parte de los docentes de los recursos documentales y tecnológicos de la Biblioteca Universitaria</li> <li>➤ Organizar un consorcio con las Bibliotecas de Medicina de Gran Canaria y ultimar el consorcio con la Biblioteca de la Universidad de La Laguna.</li> </ul>
1.4 Mecanismos de comunicación ente la Biblioteca Universitaria y sus usuarios.	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Existencia de mecanismos formales de relación y comunicación entre la Biblioteca y sus usuarios, tanto presenciales como no presenciales.</li> <li>➤ Existencia de textos básicos reguladores de las relaciones entre la Biblioteca y sus usuarios.</li> <li>➤ Existencia de contactos no formales, pero en algunos casos fuertes y permanentes entre la Biblioteca y los profesores.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ La comunicación entre la Biblioteca y el PDI es escasa.</li> <li>➤ Es insuficiente la asistencia de los alumnos a las reuniones de los órganos de gobierno de la Biblioteca.</li> <li>➤ Falta comunicación y coordinación suficiente de los recursos disponibles.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Establecer mecanismos formales de coordinación de la Biblioteca con los órganos de gobierno de las Facultades y, fundamentalmente con los Directores de los departamentos, para potenciar la comunicación entre profesores y bibliotecarios.</li> <li>➤ Aumentar el uso del correo electrónico para comunicarnos con todos nuestros usuarios, y utilizarlo como herramienta de marketing.</li> <li>➤ Los presidentes de las comisiones de las bibliotecas temáticas deberían formar parte de la Comisión de Coordinación de la Biblioteca Universitaria.</li> <li>➤ Mejorar y normalizar la página WEB de la Biblioteca, integrando en ella a todas las bibliotecas temáticas.</li> </ul>

**EVALUACIÓN DE LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA: SINTESIS DE PUNTOS FUERTES, PUNTOS DÉBILES Y PROPUESTAS DE MEJORA**

	<i><b>PUNTOS FUERTES</b></i>	<i><b>PUNTOS DÉBILES</b></i>	<i><b>PROPUESTAS DE MEJORA</b></i>
<b>2. PERSONAS</b>			
2.1 Marco Normativo 2.2 Tipología y distribución del personal	<ul style="list-style-type: none"> <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> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Existencia de un sistema normalizado de acceso a los puestos de trabajo.</li> <li>➤ Plantilla escasa de los grupos A/B, con nulo crecimiento desde el año 1996 para los servicios que se pretenden prestar.</li> <li>➤ Desequilibrio entre el personal funcionario y el personal laboral, estando la plantilla formada mayoritariamente por este segundo colectivo.</li> <li>➤ Falta de una política de promoción.</li> <li>➤ Ausencia de encuestas de satisfacción del personal de la Biblioteca Universitaria.</li> <li>➤ Plantilla insuficiente de los Técnicos Especialistas y de los Auxiliares debido a la dispersión de puntos de servicio.</li> <li>➤ Escasas becas de colaboración.</li> <li>➤ Funcionamiento de los servicios informáticos sostenidos por becarios.</li> <li>➤ Falta de implementación que conlleva un desfase de los contenidos de los cursos del Plan de Formación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Necesidad de realizar una encuesta fiable al personal de la Biblioteca Universitaria para poder evaluar de una forma correcta el servicio.</li> <li>➤ Incremento de la plantilla para los grupos A/B.</li> <li>➤ Establecer una política de promoción.</li> <li>➤ *Concentración de puntos de servicio por grandes áreas del conocimiento y campus.</li> <li>➤ Establecer una política de becas de colaboración más acorde con las necesidades de la Biblioteca Universitaria.</li> </ul>
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 datos para evaluar y conocer las necesidades de formación del personal.</li> <li>➤ Falta de implementación del Plan de Formación.</li> <li>➤ Falta de distinción entre la formación necesaria para el trabajo (que deberá ser obligatoria) y la formación como un beneficio social.</li> <li>➤ Negativa relación ente la formación y la promoción.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Estudiar y planificar la formación continua del personal de la BU.</li> <li>➤ Realización de encuestas para conocer las necesidades de formación del personal.</li> <li>➤ Actualización y ejecución del Plan de Formación.</li> </ul>

\* En este punto no hubo consenso por parte de los miembros del Comité de Autoevaluación



**EVALUACIÓN DE LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA: SINTESIS DE PUNTOS FUERTES, PUNTOS DÉBILES Y PROPUESTAS DE MEJORA**

	<i><b>PUNTOS FUERTES</b></i>	<i><b>PUNTOS DÉBILES</b></i>	<i><b>PROPUESTAS DE MEJORA</b></i>
<b>3. ALIANZAS Y RECURSOS</b>			
3.2.1 Presupuesto e Instalaciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Centralización del presupuesto y de la gestión económica de la Biblioteca Universitaria.</li> <li>➤ Existencia de un modelo consensuado del sistema de distribución del presupuesto para la compra de publicaciones distinguiendo entre las áreas científicas y humanísticas.</li> <li>➤ Existencia de un Edificio Central de la Biblioteca Universitaria.</li> <li>➤ Gratuidad de los Servicios.</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>➤ Escasa o nula aportación realizada a través de sus propios presupuestos por Centros, Departamentos y Grupos de Investigación para la adquisición de fondos bibliográficos.</li> <li>➤ Inadecuación de las instalaciones: múltiples y pequeños locales muy desperdigados</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>➤ Deficientes condiciones ambientales (climatización, ruido, iluminación...)</li> <li>➤ Infraestructura Informática y de telecomunicaciones, así como de 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> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Alcanzar el porcentaje recomendado por REBIUN en cuanto al presupuesto.</li> <li>➤ Hacer coincidir el gasto real en publicaciones con los criterios utilizados para la distribución del presupuesto entre las Bibliotecas Temáticas.</li> <li>➤ Disponer salas para trabajo en grupo.</li> <li>➤ Continuar la renovación del equipamiento informático</li> <li>➤ Mejorar las condiciones ambientales de la Biblioteca Universitaria.</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.</li> <li>➤ Hacer encuestas de valoración de instalaciones, etc.</li> </ul>
3.2.2 Fondos	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Concentración mayoritaria de los fondos que forman el Patrimonio Bibliográfico de la Universidad, en la Biblioteca Universitaria.</li> <li>➤ Adquisición centralizada de la colección de referencia, las Bases de Datos, las Revistas Científicas y los libros extranjeros.</li> <li>➤ Tendencia a un crecimiento constante de la colección.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Inadecuación de la inversión en monografías por usuarios</li> <li>➤ Falta de adecuación de la inversión en revistas por investigador</li> <li>➤ Escasa inversión en la adquisición de bibliografías básicas y bibliografías recomendadas, especialmente en algunas áreas temáticas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Aumentar el presupuesto de inversión en publicaciones (revistas, monografías, publicaciones electrónicas,...)</li> <li>➤ Crear el consorcio de bibliotecas universitarias de canarias.</li> <li>➤ Crear el consorcio de bibliotecas de hospital de canarias.</li> </ul>

**EVALUACIÓN DE LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA: SINTESIS DE PUNTOS FUERTES, PUNTOS DÉBILES Y PROPUESTAS DE MEJORA**

	<i>PUNTOS FUERTES</i>	<i>PUNTOS DÉBILES</i>	<i>PROPUESTAS DE MEJORA</i>
<b>3. ALIANZAS Y RECURSOS</b>			
	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Recomendación de la Comisión de Coordinación a los Centros para que destinen un mínimo de su Presupuesto a la adquisición de Bibliografía Básica</li> </ul>		

\* En este punto no hubo consenso por parte de los miembros del Comité de Autoevaluación

**EVALUACIÓN DE LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA: SINTESIS DE PUNTOS FUERTES, PUNTOS DÉBILES Y PROPUESTAS DE MEJORA**

	<i><b>PUNTOS FUERTES</b></i>	<i><b>PUNTOS DÉBILES</b></i>	<i><b>PROPUESTAS DE MEJORA</b></i>
<b>5. LOS PROCESOS</b>			
5.1 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>➤ Participación del personal en grupos de trabajo.</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>➤ Organigrama poco desarrollado y organización interna poco flexible.</li> <li>➤ En algunos Centros, la ubicación de fondos bibliográficos en Departamentos y Despachos provoca desigualdad en el uso de los mismos.</li> <li>➤ Las funciones de algunos puestos de trabajo no se adaptan a las nuevas necesidades.</li> <li>➤ La comunicación horizontal y la vertical aún son bastante deficientes.</li> <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>➤ Adecuar la estructura de la Biblioteca Universitaria a las necesidades de los usuarios y a los nuevos servicios.</li> <li>➤ Ubicar los fondos depositados en Departamentos y Despachos en las Bibliotecas Temáticas correspondientes para que puedan ser conocidos y, consecuentemente, usados en igualdad de condiciones por toda la Comunidad Universitaria.</li> <li>➤ Potenciar el correo electrónico y la Intranet como medio de comunicación.</li> <li>➤ Promover el trabajo en equipo.</li> <li>➤ Incrementar el número de reuniones de la Junta Técnica.</li> <li>➤ Volver a publicar el Boletín Informativo como un medio más de comunicación, animando al personal de la Biblioteca Universitaria a participar en la elaboración del mismo.</li> <li>➤ Realizar encuestas que permitan conocer el grado de conocimiento y satisfacción del personal de la Biblioteca Universitaria con la organización</li> </ul>
5.2 Descripción de los procesos	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Se cuenta con el manual de préstamo y el manual de catalogación.</li> <li>➤ Creación de grupos de trabajo para la normalización y actualización de algunos procesos.</li> <li>➤ Se está elaborando el Manual de adquisiciones.</li> <li>➤ Se ha finalizado la realización de los manuales de fotodocumentación y préstamo interbibliotecario y adquisiciones (pendientes de difusión)</li> <li>➤ Se ha conseguido la normalización en la recogida de datos para la realización de estadísticas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ La mayoría de los procesos no cuentan todavía con un Manual de Procedimiento.</li> <li>➤ Falta de actualización de alguno de los manuales existentes.</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> </ul>

**EVALUACIÓN DE LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA: SINTESIS DE PUNTOS FUERTES, PUNTOS DÉBILES Y PROPUESTAS DE MEJORA**

	<i><b>PUNTOS FUERTES</b></i>	<i><b>PUNTOS DÉBILES</b></i>	<i><b>PROPUESTAS DE MEJORA</b></i>
<b>5. LOS PROCESOS</b>			
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>➤ Páginas WEB de Bibliotecas Temáticas desligadas del WEB de la Biblioteca Universitaria.</li> <li>➤ Problemas de mantenimiento y actualización de la información a distancia.</li> <li>➤ Comunicaciones lentas e infraestructura informática insuficiente.</li> <li>➤ Formularios de petición de servicios a distancia casi inexistentes y poco centralizados.</li> <li>➤ Falta de encuestas para medir la satisfacción de los usuarios y del personal bibliotecario en relación con los servicios a distancia.</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, incluyendo mecanismos de ayuda virtual.</li> <li>➤ Fomentar la participación del personal en los servicios a distancia.</li> <li>➤ Utilizar la Intranet para favorecer la comunicación y el trabajo compartido del personal.</li> <li>➤ Mejorar la selección de recursos externos por áreas temáticas.</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> <li>➤ Evaluar la satisfacción de los usuarios y del personal bibliotecario en relación con los servicios a distancia ofertados por la Biblioteca Universitaria.</li> </ul>

**EVALUACIÓN DE LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA: SINTESIS DE PUNTOS FUERTES, PUNTOS DÉBILES Y PROPUESTAS DE MEJORA**

	<b><i>PUNTOS FUERTES</i></b>	<b><i>PUNTOS DÉBILES</i></b>	<b><i>PROPUESTAS DE MEJORA</i></b>
	<b>6. RESULTADOS EN LOS CLIENTES</b> <b>7. RESULTADOS EN LAS PERSONAS</b> <b>8. RESULTADOS EN LA SOCIEDAD DE EXTENSIÓN Y COOPERACIÓN</b> <b>9. RESULTADOS CLAVES EN LAS PRESTACIONES DE LOS SERVICIOS</b>		
<b><i>RESULTADOS</i></b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Alta utilización de la Biblioteca Universitaria y especialmente de su servicio de préstamo</li> <li>➤ Crecimiento lento pero progresivo del Préstamo Interbibliotecario, especialmente de la Biblioteca Universitaria como suministradora de documentos.</li> <li>➤ Implicación de la Biblioteca Universitaria en diferentes actividades formativas y de extensión.</li> <li>➤ Alta rentabilidad del gasto en monografías en relación con el uso de la colección</li> <li>➤ Aprobación de la Escuela-Taller de Archivos, financiada por el ICFEM, como herramienta para organizar el Archivo Universitario.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Falta de personal técnico especializado en relación al total.</li> <li>➤ Insatisfacción de los usuarios con relación a algunos aspectos de la normativa de préstamo.</li> <li>➤ Insatisfacción de los usuarios con relación a los horarios (cierre de Sábados y Domingos y horario de vacaciones y Sala de Canarias).</li> <li>➤ Insatisfacción de los usuarios con relación a los fallos en las conexiones a la red y averías en los PC'S</li> <li>➤ Falta de plantilla de personal informático con dedicación exclusiva a la Biblioteca Universitaria.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Establecer mecanismos periódicos de evaluación del grado de satisfacción de usuarios.</li> <li>➤ Reformar el Reglamento de Préstamo en los puntos convenientes.</li> <li>➤ Solucionar el acceso de los alumnos de Económicas y Empresariales a los libros y revistas de su área actualmente en los Departamentos.</li> <li>➤ Homologar los horarios de los diferentes puntos de servicio</li> <li>➤ Apertura de la Sala de Canarias en jornada de tardes.</li> <li>➤ Promover que se financie la apertura del Edificio Central de la Biblioteca Universitaria en Sábados y Domingos</li> <li>➤ Ultimar el consorcio con la Biblioteca de la Universidad de la Laguna</li> <li>➤ Promover el consorcio de la Biblioteca de Medicina.</li> </ul>