



II PLAN DE CALIDAD DE LAS UNIVERSIDADES ANDALUZAS

Plan de Evaluación del

Sistema Bibliotecario Universitario Andaluz

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN

Sistema Bibliotecario de la Universidad de Cádiz

Volumen I

Diciembre 2003

PRESIDENTE

- Manuel Larrán Jorge, Vicerrector de Planificación Económica e Infraestructuras

SECRETARIA

- Juana Álvarez Delgado, Asesora Técnica de la Unidad de Evaluación y Calidad

VOCALES

- Miguel Duarte Barrionuevo, Director de Área de Bibliotecas
- Aurora Márquez Pérez, Coordinadora de la Sección de Normalización y Proceso Técnico
- Ester Salaverry Baro, Jefa de la Biblioteca de Ciencias Sociales y Jurídicas (Campus de Cádiz)
- Irene Martínez Carmona, TGR1 de la Biblioteca del Campus de Jerez
- Carmen Velázquez García, Técnico Especialista de la Biblioteca de Ciencias Sociales y Jurídicas (Campus de Cádiz)
- Domingo Cantero Moreno, Catedrático de Universidad, Departamento de Ingeniería Química, Tecn. alimentos y Tecn. Medio Ambiente
- M^a Paz Sánchez González, Profesora Titular del Dpto. de Derecho Privado (Campus de Jerez)
- Amorina Gonzáles Armayor, representante de alumnos de la Facultad de Ciencias del Mar y Ciencias Ambientales (Campus de Puerto Real)

Relación de siglas

| | |
|---------|---|
| ARC | Áreas de Resultados Claves |
| BI | Becarios de Investigación |
| CA | Comité de Autoevaluación |
| CBUA | Consortio de Bibliotecas Universitarias de Andalucía |
| CITI | Centro Integrado de Tecnología de la Información |
| EDB | Equipo de Dirección de la Biblioteca |
| FESABID | Federación Española de Sociedades Archivísticas, Biblioteconomía, Documentación y Museística |
| G3 | Convenio de Colaboración en el ámbito bibliotecario entre la Universidad de Cádiz, la Universidad de Salamanca y la Universidad de Las Islas Baleares |
| GEUIN | Grupo Español de Usuarios de Innopac |
| GEUL | Grupo Español de Usuarios Libertas |
| LDAP | Lightweight Directory Access Protocol (Protocolo de Acceso a Directorios) |
| NTI | Nuevas Tecnologías de la Información |
| PARIS | Puntos de Acceso Remoto a Información y Servicios |
| PAS | Personal de Administración y Servicios |
| PDI | Personal Docente e Investigador |
| PE | Plan Estratégico |
| REBIUN | Red de Bibliotecas Universitarias Españolas |
| SCB | Servicio Central de Biblioteca |
| TAVIRA | Tablones Virtuales de la Universidad de Cádiz |
| TGRI | Técnico de Gestión de Recursos de Información |
| UAL | Universidad de Almería |
| UAM | Universidad Autónoma de Madrid |
| ULCO | Universidad de la Coruña |
| ULL | Universidad de la Laguna |
| UPC | Universidad Politécnica de Cataluña |
| WEBCT | Web Course Training (Herramienta base para enseñanza virtual) |

INDICE

| | |
|--|-----------|
| INTRODUCCIÓN | 3 |
| DESCRIPCION DE LA UCA | 5 |
| DESCRIPCION DE LA BIBLIOTECA | 6 |
| COMITÉ DE AUTOEVALUACIÓN (CA) | 9 |
| ANÁLISIS DE VALOR DEL PROPIO PROCESO DE EVALUACIÓN INTERNA | 17 |
| CRITERIO 1. LIDERAZGO | 19 |
| SUBCRITERIO 1A: EL EQUIPO DE DIRECCIÓN DE LA BIBLIOTECA (EDB) DESARROLLA LA MISIÓN, VISIÓN Y ACTÚA COMO MODELO DE REFERENCIA DENTRO DE UNA CULTURA DE EXCELENCIA | 19 |
| SUBCRITERIO 1B: EL EQUIPO DE DIRECCIÓN (EDB) SE IMPLICA PERSONALMENTE PARA GARANTIZAR EL DESARROLLO, IMPLANTACIÓN Y MEJORA CONTINUA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA BIBLIOTECA | 21 |
| SUBCRITERIO 1C: EL EQUIPO DE DIRECCIÓN (EDB) TIENE EN CUENTA LA OPINIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS Y SE INVOLUCRA EN LA SATISFACCIÓN DE SUS EXPECTATIVAS | 22 |
| SUBCRITERIO 1D: EL EQUIPO DE DIRECCIÓN (EDB) MOTIVA, APOYA Y RECONOCE EL DESEMPEÑO DE LAS PERSONAS DE LA BIBLIOTECA | 24 |
| CRITERIO 2. POLÍTICA Y ESTRATEGIA | 27 |
| SUBCRITERIO 2A: LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS GRUPOS DE INTERÉS SON EL FUNDAMENTO DE LA POLÍTICA Y ESTRATEGIA | 27 |
| SUBCRITERIO 2B: POLÍTICA Y ESTRATEGIA SE SUSTENTAN EN LA INFORMACIÓN PROCEDENTE DE LAS ACTIVIDADES RELACIONADAS CON LA MEDICIÓN DEL RENDIMIENTO, LA INVESTIGACIÓN, EL APRENDIZAJE Y LA CREATIVIDAD | 32 |
| SUBCRITERIO 2C: POLÍTICA Y ESTRATEGIA SE DOCUMENTAN, SE REVISAN Y SE ACTUALIZAN | 33 |
| SUBCRITERIO 2D: DESPLIEGUE DE LA POLÍTICA Y ESTRATEGIA MEDIANTE UN ESQUEMA DE PROCESOS CLAVES | 34 |
| SUBCRITERIO 2E: COMUNICACIÓN E IMPLANTACIÓN DE LA POLÍTICA Y ESTRATEGIA | 35 |
| CRITERIO 3. GESTIÓN DEL PERSONAL | 37 |
| SUBCRITERIO 3A: LA GESTIÓN DEL PERSONAL ES OBJETO DE PLANIFICACIÓN Y MEJORA | 37 |
| SUBCRITERIO 3B: LA EXPERIENCIA Y LAS CAPACIDADES DEL PERSONAL SE POTENCIAN Y ADAPTAN A LAS NECESIDADES DE LA BIBLIOTECA | 40 |
| SUBCRITERIO 3C: LOS OBJETIVOS DEL PERSONAL Y EL DESEMPEÑO DE SUS FUNCIONES SE ACUERDAN Y SE REVISAN CONTINUAMENTE | 41 |
| SUBCRITERIO 3D: SE PROMUEVE LA IMPLICACIÓN Y PARTICIPACIÓN DE TODO EL PERSONAL EN LA MEJORA CONTINUA, SE RECONOCE EL DESEMPEÑO Y SE LE FACULTA PARA TOMAR DECISIONES | 42 |
| CRITERIO 4. ALIANZAS Y RECURSOS | 45 |
| SUBCRITERIO 4A: GESTIÓN DE LAS ALIANZAS | 45 |
| SUBCRITERIO 4B: GESTIÓN DE LOS RECURSOS ECONÓMICOS Y FINANCIEROS, INSTALACIONES, EQUIPOS Y MATERIALES | 47 |
| SUBCRITERIO 4C: GESTIÓN DE EDIFICIOS, EQUIPOS Y MATERIALES | 54 |
| SUBCRITERIO 4D: GESTIÓN DE LA TECNOLOGÍA | 56 |
| SUBCRITERIO 4E: GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y EL CONOCIMIENTO | 57 |

| | |
|--|-----------|
| CRITERIO 5. PROCESOS | 61 |
| SUBCRITERIO 5A: DISEÑO Y GESTIÓN SISTEMÁTICA DE LOS PROCESOS | 61 |
| SUBCRITERIO 5B: SE APLICAN PROCESOS INNOVADORES QUE GENERAN MAYOR VALOR AÑADIDO PARA LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE | 66 |
| SUBCRITERIO 5C: EL DISEÑO Y DESARROLLO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS SE BASAN EN LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS CLIENTES | 68 |
| SUBCRITERIO 5D: PRODUCCIÓN, DISTRIBUCIÓN Y SERVICIO DE ATENCIÓN A LOS CLIENTES | 68 |
| CRITERIO 6. RESULTADOS EN LOS CLIENTES | 71 |
| SUBCRITERIO 6A: MEDIDAS DE PERCEPCIÓN | 71 |
| SUBCRITERIO 6B: INDICADORES DE RENDIMIENTO | 77 |
| CRITERIO 7. RESULTADOS EN EL PERSONAL | 81 |
| SUBCRITERIO 7A: MEDIDAS DE PERCEPCIÓN | 81 |
| SUBCRITERIO 7B: INDICADORES DE RENDIMIENTO | 84 |
| CRITERIO 8. IMPACTO SOCIAL | 87 |
| SUBCRITERIO 8A: MEDIDAS DE PERCEPCIÓN | 87 |
| SUBCRITERIO 8B: INDICADORES DE RENDIMIENTO | 89 |
| CRITERIO 9. RESULTADOS CLAVE | 91 |
| SUBCRITERIO 9A: MEDIDAS DE PERCEPCIÓN | 91 |
| SUBCRITERIO 9B: INDICADORES DE RENDIMIENTO | 92 |

Introducción

Las actuales exigencias de mejora que, desde todos los ámbitos, se imponen a la Universidad, ha generado lo que ha sido denominada una *cultura de la excelencia*: no se trata solo de incrementar el volumen de servicios. Es esencial aumentar la calidad de los mismos.

La UCA es una institución pública comprometida con la sociedad, con proyección internacional cuya misión es la formación integral de personas a través de la creación y difusión del conocimiento y la cultura, mediante una investigación y enseñanza de calidad.

Consciente de estas exigencias, desde sus orígenes nuestra Universidad ha venido participando en los distintos Planes Nacionales de Calidad. De acuerdo con esa trayectoria, el presente Autoinforme se inscribe dentro del Plan de Evaluación del Sistema Bibliotecario Universitario Andaluz, dentro del II Plan de la Calidad de las Universidades, puesto en marcha por la Unidad de Calidad de las Universidades Andaluzas (UCA).

En lo que se refiere a los servicios, el Área de Biblioteca, junto con el Área de Deporte, son pioneros en este proceso, indefectiblemente dirigido a una mejora de la institución.

DESCRIPCION DE LA UCA

La Universidad de Cádiz (UCA) fue creada el 30 de Octubre de 1979 siendo el 26 de Diciembre de 1985 cuando, a propuesta de la Consejería de Educación y Ciencia, el Consejo de Gobierno de la Junta de Andalucía aprueba sus Estatutos, por acuerdo del Consejo del 15 de Mayo de 1985.

La UCA se caracteriza por la gran dispersión geográfica de sus Campus universitarios. Sus centros están distribuidos geográficamente entre las ciudades de Cádiz, Puerto Real, Jerez y Algeciras, constituyendo cuatro Campus.

La distribución de centros en dichos Campus es la siguiente:

Campus de Cádiz

Facultad de Medicina
Facultad de Filosofía y Letras
Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales
Escuela Superior de Ingeniería
Escuela Universitaria de Ciencias de la Salud
Escuela Universitaria de Relaciones Laborales
Escuela Universitaria de Enfermería del S.A.S (Centro adscrito)
Escuela Universitaria de Enfermería "Salus Infirmorum" (Centro adscrito)

Campus Río San Pedro

Facultad de Ciencias
Facultad de Ciencias del Mar
Facultad de Ciencias Náuticas
Escuela Universitaria de Ingeniería Técnica Naval
Facultad de Ciencias de la Educación

Campus del Campo de Gibraltar

Escuela Politécnica Superior
Escuela Universitaria de Estudios Jurídicos y Económicos del Campo de Gibraltar (Centro adscrito)
Delegación de la Escuela Universitaria de Ciencias de la Salud
Escuela Universitaria de Formación del Profesorado de E.G.B. "Virgen de Europa" (Centro adscrito)

Campus de Jerez

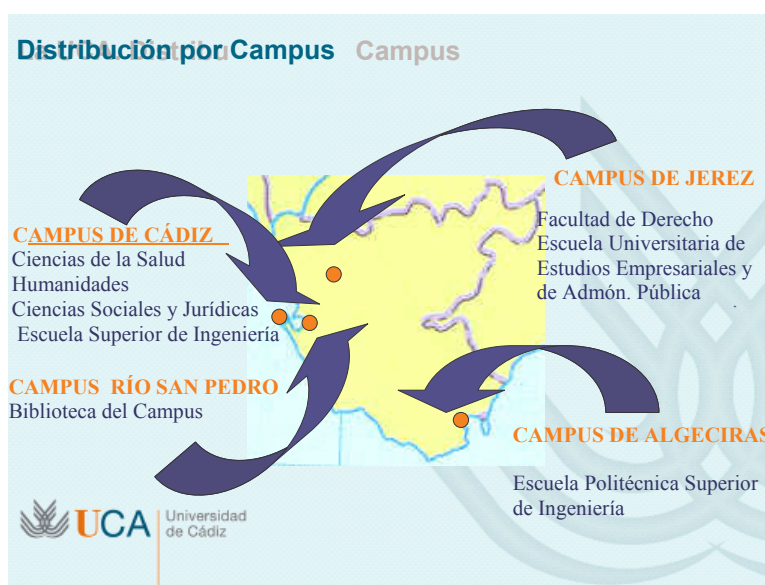
Facultad de Derecho
Escuela Universitaria de Estudios Empresariales

Escuela Universitaria de Graduados Sociales (Centro adscrito)
Escuela Universitaria de Enfermería del S.A.S. (Centro adscrito)

Los datos generales a fecha del curso 2002-2003 son recogidos en la siguiente tabla:

| Datos del curso 2002-2003 | |
|---|--------|
| Numero de Campus | 4 |
| Nº de Departamentos | 45 |
| Nº total de titulaciones | 53 |
| Nº alumnos de nuevo ingreso en ciclo corto | 3.158 |
| Nº alumnos de nuevo ingreso en ciclo largo | 2.009 |
| Nº alumnos de nuevo ingreso en estudios de sólo segundo ciclo | 481 |
| Total alumnos matriculados en titulaciones propias | 18.380 |
| Nº alumnos matriculados en Tercer Ciclo | 732 |

En el siguiente gráfico se muestran las distintas bibliotecas distribuidas por Campus.



DESCRIPCION DE LA BIBLIOTECA

La Biblioteca de la UCA, tal como se la conoce hoy, tiene su origen en las bibliotecas de las instituciones consideradas germen de los estudios universitarios en Cádiz: Real Colegio de Cirugía de la Armada de Cádiz, La Escuela de Pilotos y los fondos documentales constituidos por los estudios de maestros. Los dos primeros centros dependerán en un principio de la Armada y tendrán casi idéntica fecha de creación (1748), en el primer caso se pretendía dotar de cirujanos a la armada y en el segundo dotarla de pilotos. La preocupación por la formación de los alumnos lleva a los responsables de las instituciones a dotar a las mismas de buenas bibliotecas.

En cuanto a los estudios de maestros, su origen es posterior. Es en 1855 cuando la Diputación inicia los trámites para su creación.

Desde su inicio hasta formar parte de la Universidad de Cádiz, los centros sufren diferentes cambios en cuanto a nombre y tutela que afecta directamente a las colecciones que se formaron y que han llegado hasta nuestros días. A pesar de ello, la biblioteca de la UCA, cuenta con una colección bibliográfica de origen representativa de las inquietudes intelectuales y docentes de la época.

Situación actual de la biblioteca

En el art. 1 del *Reglamento de la Biblioteca*, ésta se define como *'una unidad funcional en la que se organizan, procesan y se ponen a disposición del usuario todos los recursos bibliográficos y documentales de la UCA, independientemente del soporte material, del lugar en que están depositados y de la partida presupuestaria con que hayan sido adquiridos. La Biblioteca de la Universidad de Cádiz, en tanto que unidad administrativa y de gestión, es un servicio de la UCA cuya finalidad es garantizar la información documental necesaria para que la institución universitaria pueda cumplir sus objetivos: docencia, discencia, investigación y extensión universitaria'*.

A partir de 1990 con la creación del Servicio Central de Biblioteca, se inicia un proceso de concentración de recursos de bibliotecas y recursos por Campus.

La Biblioteca de la UCA se estructura en divisiones que, en unos casos, corresponden a grandes unidades temáticas, y en otros, se ajusta a criterios de territorialidad. Cada una de las divisiones de la Biblioteca Universitaria presta servicios indistintamente a los Centros, Departamentos, Institutos Universitarios y Servicios Centralizados de su especialidad, o ubicados en el mismo Campus.

Las bibliotecas que componen el Sistema Bibliotecario de la UCA son:

- Servicio Central de Biblioteca
- Biblioteca de Humanidades
- Biblioteca de Ciencias de la Salud
- Biblioteca de Ciencias Sociales y Jurídicas (Cádiz), con dos puntos de servicios:
 - Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales
 - Escuela Superior de Ingeniería.
- Biblioteca del Campus del Río S. Pedro, inaugurada en verano de 2002 para concentrar dos puntos de servicio.
- Biblioteca de Ciencias Sociales y Jurídicas de Jerez de la Frontera, con dos puntos de servicios:
 - Facultad de Derecho.
 - Escuela Universitaria de Estudios Empresariales
- Biblioteca del Campus de Algeciras

Según lo establecido en el título II del Reglamento, la Biblioteca de la Universidad de Cádiz tiene los siguientes órganos de dirección:

- Director
- Comisión General de la Biblioteca de la Universidad de Cádiz
- Comisión Técnica de la Biblioteca de la Universidad de Cádiz
- Comisiones de Bibliotecas

Los datos generales de la Biblioteca a fecha del curso 2002-2003 son recogidos en la siguiente tabla:

| Datos de la Biblioteca (curso 2002-2003) | |
|--|--------|
| Numero de Campus | 4 |
| Nº de Bibliotecas | 7 |
| Nº de puntos de servicios | 9 |
| Fondo bibliográfico | 483455 |
| Nº de usuarios potenciales | 20883 |

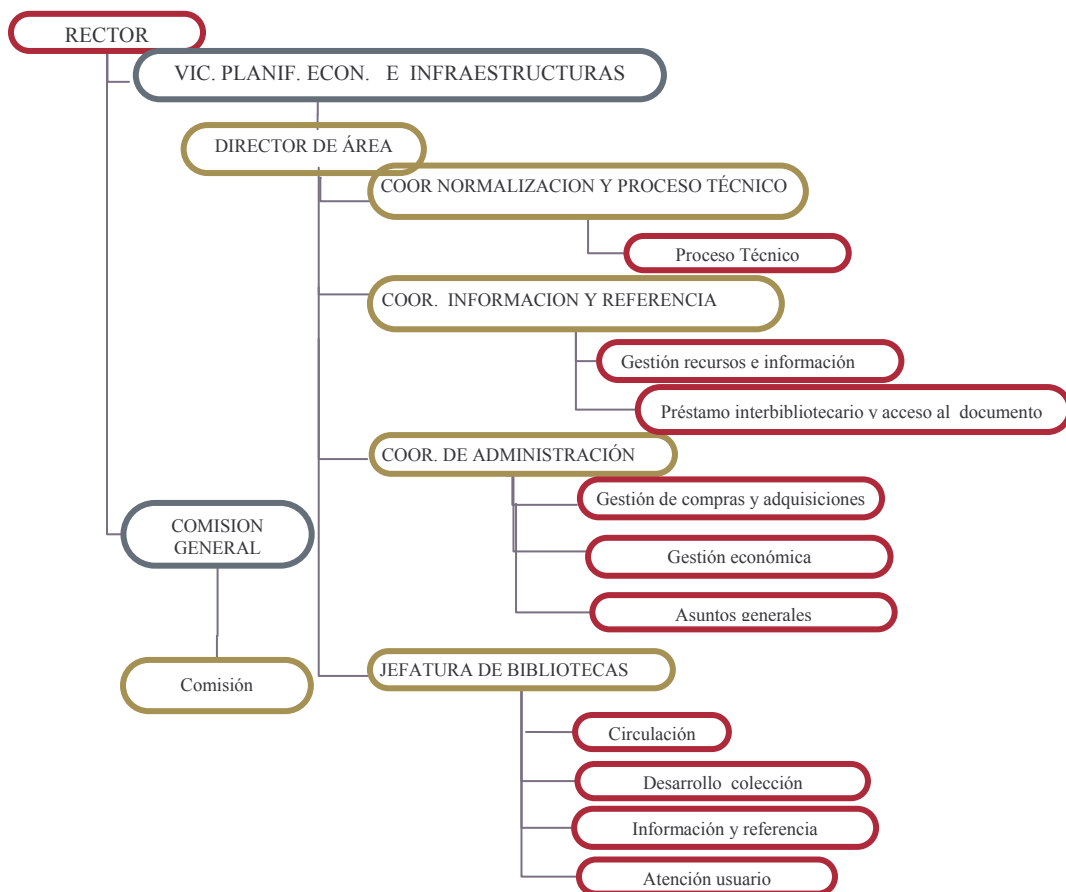
El modelo organizativo actual de la Biblioteca se basa en los siguientes niveles orgánicos/funcionales:

Dirección de Área, con responsabilidad en la relación exterior de la Biblioteca (relación con el PDI, Órganos de Gobierno, Consorcios/Redes de Bibliotecas...y coordinación y dirección técnica de la totalidad del Sistema Bibliotecario.

Secciones de coordinación, con dependencia directa bajo la Dirección de Área, y en las que se incluyen el Archivo de la UCA, Sección de Administración, Sección de Información y Referencia y Sección de Normalización y Proceso Técnico, de la que, desde la reorganización llevada a cabo tras el Rediseño del Proceso Técnico y reflejada en la RPT, dependen las Unidades de Proceso Técnico de los distintos Campus.

Jefaturas de Bibliotecas, que junto la Dirección y las Secciones de coordinación forman el Equipo de Dirección de la Biblioteca (EDB), y de las que dependen el funcionamiento de cada una de las unidades del sistema, también en la doble vertiente, externa, de relación con grupos de interés (PDI, alumnos...), y la interna, dirigiendo y coordinando las funciones que el personal de las mismas ejercen en relación a Información y Referencia, bajo la coordinación de la Sección correspondiente, apoyo a las labores técnicas llevadas a cabo por las Unidades de Proceso Técnico, labores de coordinación sobre la circulación de documentos, y todas aquellas relacionadas con el desarrollo de la colección.

Esta estructura descrita queda reflejada en el siguiente organigrama:



COMITÉ DE AUTOEVALUACIÓN (CA)

El principal criterio aplicado para conformar el CA ha sido el de conseguir el más fiel reflejo de la realidad de la Universidad de Cádiz, para ello se intentó conseguir la representación de los distintos Campus, así como de los estamentos que componen la propia Universidad.

Los criterios a aplicar para formar el CA han sido:

- Representatividad de los distintos Campus
- Representación de los distintos grupos de usuarios
- Representación de las distintas categorías del personal de la plantilla
- Representación de la Unidad de Evaluación y Calidad, con funciones de Secretaría del CA

La aplicación de estos criterios dio como resultado el siguiente CA:

PRESIDENTE

- Domingo Cantero Moreno, Vicerrector de Infraestructuras y Recursos

SECRETARIA

- Juana Álvarez Delgado, Asesora Técnica de la Unidad de Evaluación y Calidad

VOCALES

- Miguel Duarte Barrionuevo, Director de Área de Bibliotecas
- Aurora Márquez Pérez, Coordinadora de la Sección de Normalización y Proceso Técnico
- Ester Salaverry Baro, Jefa de la Biblioteca de Ciencias Sociales y Jurídicas (Campus de Cádiz)
- Irene Martínez Carmona, TGR de la Biblioteca del Campus de Jerez
- Elena García Almozara, TGR de la Biblioteca de Humanidades (Campus de Cádiz)
- Carmen Velázquez García, Técnico Especialista de la Biblioteca de Ciencias Sociales y Jurídicas (Campus de Cádiz)
- Manuel Larrán Jorge, Director del Departamento de Economía de la Empresa (Campus de Cádiz)
- Araceli Losey León, Profesora Asociada del Dpto. de Filología Francesa e Inglesa (Campus de Puerto Real)
- M^a Paz Sánchez González, Profesora Titular del Dpto. de Derecho Privado (Campus de Jerez)
- Rafael Peña Sánchez, Profesor Titular del Dpto. de Economía General (Campus de Jerez)
- M^a Ángeles Chacón Payes, representante de alumnos de la Facultad de Derecho (Campus de Jerez)
- Daniel García Pérez, representante de alumnos de la Facultad de Filosofía y Letras (Campus de Cádiz)
- José Luis Barrones Rozadillas, representante de alumnos de la Escuela Politécnica Superior de Algeciras (Campus Bahía de Algeciras)

- Amorina Gonzáles Armayor, representante de alumnos de la Facultad de Ciencias del Mar y Ciencias Ambientales (Campus de Puerto Real)

Como incidencia en el momento previo a la constitución del CA, cabe mencionar que en el caso de Campus Bahía de Algeciras se contactó, tanto con personal de biblioteca, como con PDI, invitando a su participación en el CA, no obteniendo respuesta afirmativa en ninguno de los dos casos.

El día de la constitución del CA, coincidente con el día de la sesión formativa organizada por la Unidad de Evaluación y Calidad y a la que se convocó a la totalidad de los miembros arriba indicados, se produjeron las siguientes bajas:

- Araceli Losey León, Profesora Asociada del Dpto. de Filología Francesa e Inglesa (Campus de Puerto Real)
- Rafael Peña Sánchez, Profesor Titular del Dpto. de Economía General (Campus de Jerez)
- Daniel García Pérez, representante de alumnos de la Facultad de Filosofía y Letras (Campus de Cádiz)
- José Luis Barrones Rozadillas, representante de alumnos de la Escuela Politécnica Superior de Algeciras (Campus Bahía de Algeciras)

A principios del proceso, se produjeron nuevas bajas:

- Elena García Almozara, TGRI de la Biblioteca de Humanidades (Campus de Cádiz)
- M^a Ángeles Chacón Payes, representante de alumnos de la Facultad de Derecho (Campus de Jerez)

A mediados de la fase de Autoevaluación se produjo el cambio del Equipo Rectoral de la UCA, lo que se traduce en un cambio de roles de dos miembros del CA, ocupando Manuel Larrán Jorge, nuevo Vicerrector de Planificación Económica e Infraestructuras, la presidencia y Domingo Cantero Moreno asume el rol de vocal.

Por último, e inmediatamente anterior a la redacción del Autoinforme, se producen dos bajas temporales por maternidad:

- Ester Salaverry Baro, Jefa de la Biblioteca de Ciencias Sociales y Jurídicas (Campus de Cádiz)
- Irene Martínez Carmona, TGRI de la Biblioteca del Campus de Jerez

Procedimientos de trabajo del CA

En la primera reunión del CA se estableció un procedimiento de trabajo, según el cual éste se subdividió en 3 Subcomités, repartiéndose entre ellos los criterios, con objeto de hacer un borrador del Autoinforme para que posteriormente fuera revisado y completado de nuevo por la totalidad del CA.

El reparto que se realizó fue:

- Subcomité A: Criterios 3, 4 y 7
- Subcomité B: Criterios 1, 5 y 6
- Subcomité C: Criterios 2, 8 y 9

A partir de este momento se compaginan reuniones del CA en su conjunto, con sesiones de trabajos de los distintos Subcomités.

| Calendario de reuniones | |
|--------------------------------------|-------------------------------|
| Primera Reunión CA | 22 de enero |
| Segunda Reunión CA | 20 de febrero de 2003 |
| Reunión Grupo A (Criterios 3, 4 y 7) | 12 de marzo de 2003 |
| Reunión Grupo C (Criterios 2, 8 y 9) | 21 de marzo de 2003 |
| Reunión Grupo C (Criterios 2, 8 y 9) | 27 y 28 de marzo de 2003 |
| Reunión Grupo A (Criterios 3, 4 y 7) | 2 de abril de 2003 |
| Reunión Grupo B (Criterios 1, 5 y 6) | 21 de abril de 2003 |
| Reunión CA | 30 de abril de 2003 |
| Reunión Grupo A (Criterios 3, 4 y 7) | 30 de abril de 2003 |
| Reunión Grupo B (Criterios 1, 5 y 6) | 13 de mayo de 2003 |
| Reunión CA | 20 de junio de 2003 |
| Reunión Grupo C (Criterios 2, 8 y 9) | 1 de Julio de 2003 |
| Reunión Grupo C (Criterios 2, 8 y 9) | 15 y 16 de Julio de 2003 |
| Reunión Grupo C (Criterios 2, 8 y 9) | 24 y 25 de Septiembre de 2003 |
| Reunión CA | 19 de Noviembre de 2003 |
| Reunión Grupo C (Criterios 2, 8 y 9) | 19-23 de Enero de 2004 |
| Reunión CA | 9 de Febrero de 2004 |
| Reunión CA | 13 de Febrero de 2004 |

La herramienta de trabajo utilizada ha sido el servidor de trabajo cooperativo de la Universidad de Cádiz. Dicha herramienta ha servido para poner a disposición de los miembros del CA toda la documentación necesaria para realizar su trabajo. Asimismo los miembros del CA han tenido acceso directo para poner a disposición del resto de compañeros los trabajos que se han ido elaborando.

Las fuentes de información utilizadas han sido:

1. Documentación sobre la actividad, en términos generales, de la Biblioteca

Documentación del Sistema Bibliotecario

- Documentos básicos:
 - Programa Omega (1996-2000). La Biblioteca de la Universidad de Cádiz, Centro de Recursos de Información Electrónica (Junio, 1996)
 - La Biblioteca Electrónica de la Universidad de Cádiz: (1995-1998)
 - Planes operativos
 - Estrategias de cambio en el Sistema Bibliotecario de la Universidad de Cádiz (presentación e informe)
 - Aprovisionamiento global de recursos de información en el Sistema Bibliotecario de la Universidad de Cádiz
 - Reglamento de la Biblioteca

- Web de Biblioteca
- Rediseño del proceso Técnico (incluye ejemplos de toda la documentación relativa a dicho Proyecto, desde el informe técnico inicial, fichas de seguimiento, actas de reuniones...)
- RPT
- Calendario de sesiones informativas organizadas por las bibliotecas y formulario de inscripción e 'Informe 2002'.
- Información sobre los grupos de mejora
- Presentaciones realizadas por miembros del Sistema Bibliotecario sobre temas relacionados con algunos de los criterios
- Informes técnico, como por ejemplo 'Datos de catalogación: Informe (06-05-02)' o 'Difusión y catalogación del fondo antiguo de la Biblioteca de la UCA: Proyecto (23-05-02).
- Fichas de seguimiento de procesos
- Relación de cursos relativos a calidad (impartidos y recibidos)
- Documentación relativa a participación de la plantilla en selección del personal
- Documentación relativa a participación de la plantilla en órganos extrabibliotecarios
- Plan de formación
 - Ejemplos de informes de evaluación de cursos impartidos
- Actas de reuniones de órganos técnicos
- Normativas y procedimientos
- Noticias de prensa

Documentación relativa al sistema de gestión de bibliotecas Innopac/Millennium

- Informe técnicos
- Calendario de implementación
- Folleto informativo
- Plan de formación Innopac/Millennium
- Seguimiento mensual
- transitorias adquisiciones.doc
- Mapa de objetivos 2000-2001

Documentación relativa a la comunicación interna

- Circulares
- Convocatorias
- Correo electrónico

Documentación relativa a las alianzas

- Acuerdo con el Colegio Médico
- Consorcio de Bibliotecas Universitarias Andaluzas (CBUA)
 - Convenio de constitución
 - Propuesta de adquisición de Innopac/Millennium
- Convenio "Equa"
- Convenio Baleares/Salamanca
- Ejemplo de donaciones
- Grupo Español de Usuarios Innopac/Millennium (GEUIN)
 - Presentaciones
 - URL
- Proyecto de Referencia Virtual
 - Estudio de software
 - Noticia de prensa
 - Informes varios
 - Actividades de difusión del proyecto
 - Ficha de seguimiento
- Proyecto Tempus (Para la implementación de técnicas de gestión TQM en cooperación con bibliotecas de países de la Unión Europea)
 - Información
 - Descripción del proyecto

- Noticia de prensa
- Proyecto Universe
 - Acuerdo
 - Información
 - Correspondencia
- Rebiun
- FESABID.Grupo BPI

Documentación relativa a edificios e instalaciones

- Planos (url de planos informativos de distribución de espacio incluidos en la web)
- Cumplimiento de normas internacionales para las instalaciones
- Contrato de mantenimiento de instalaciones
- Contratos de mantenimiento anual de equipos (terminales de autopréstamo, fotocopiadoras, etc.)

Documentación relativa a gestión de recursos económicos y financieros

- Informes para Gerencia
- Plan de racionalización de las bibliografías docentes (curso 2001-2002/2002-2003)
- Evaluación contrato-programa necesidades bibliográficas
- Contrato Programa Necesidades Bibliográficas (documento excel)
- Evolución de los gastos en Recursos de Información 1998/2002
- Fórmula de distribución (documento excel)
- Reparto Presupuesto Libros 1998/1999/2001/2002 (documento Excel)
- Url donde se incluyen las tarifas aplicadas

Documentación específica de las distintas Bibliotecas que forman el Sistema Bibliotecario

- Actas
- Cursos/Publicaciones
- Datos/estadísticas
- Encuestas
- Memorias/Informes/Reglamentos
- Objetivos
- Presupuestos/informes económicos
- Procedimientos

2. Datos e indicadores

- Anuarios
- Anuarios REBIUN
- Cuadros de indicadores de rendimiento
- Protocolo estadístico

3. Informes finales de evaluación de titulaciones

4. Audiencias realizadas por el Subcomité B

Fecha/Lugar: 28 de mayo de 8 a 15 horas en la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales.

Las personas convocadas fueron:

- 8,00 h. Director de Área
- 9,00 h. Coordinadores de Secciones del Servicio Central de Bibliotecas

- 10,30 h. Jefes de Biblioteca
- 12,00 h.: Elena García Almozara (no asistió), Antonia Arias, Juan Lara, Rosario Marín, José Antonio Sáez, Técnicos Gestión Recursos de Información.
- 13,30 h.: Juan Caballero, Gertrudis Revuelta, Rosario Pérez, Africa Fontcuberta (no asistió y se excusó), Manuel Tardío, José M^a Lojo. Técnicos Laborales de Biblioteca, Grupos III y IV. El Subcomité intentó convocar a personal de esta categoría de la Biblioteca del Campus de Algeciras, pero tras un sondeo telefónico previo no fue posible la incorporación de ningún miembro de la plantilla.

5. Encuestas

Los modelos de encuestas utilizadas fueron elaborados y consensuados por el Grupo de Coordinación, enmarcado en el Plan Transversal de Evaluación de Bibliotecas de la Unidad para la Calidad de las Universidades Andaluzas. (UCA).

Los procedimientos de distribución y recogida de encuestas han sido dos. Por una parte, para PDI, PAS general y plantilla de la Biblioteca el método empleado ha sido el tablón virtual de la UCA (Tavira). Con referencia a los alumnos, la muestra seleccionada, de conformidad con el Grupo de Coordinación de Bibliotecas Andaluzas, contemplaba, en nuestro caso, a estudiantes de dos titulaciones por grandes Áreas de Conocimiento, eligiendo una asignatura por curso dentro de aquéllas. La distribución se realizó en las aulas, método que aseguraba el mayor número de respuestas posible.

En la siguiente tabla se recoge la información completa sobre la muestra de las encuestas

Encuesta Alumnos

| AREA | CENTRO | TITULACION | 1º | 2º | 3º | 4º | 5º | 6º | TOTAL |
|-------------------------|---------------------------------------|---------------------------------|----|----|----|----|----|----|-------|
| CIENCIAS DE LA SALUD | F. MEDICINA | LIC. MEDICINA | 87 | 57 | 51 | 56 | 39 | 28 | 318 |
| | E.U. ENFERMERIA Y FISIOTERAPIA | DIPL.FISIOTERAPIA | | | 1 | | | | 1 |
| | | DIPL. ENFERMERIA | 50 | 17 | 8 | | | | 75 |
| CIENCIAS EXPERIMENTALES | F. CIENCIAS | LIC QUIMICA | | | | | 10 | | 10 |
| | | MATEMATICA | | 1 | | 1 | | | 2 |
| | F. CIENCIAS DEL MAR Y CC. AMBIENTALES | CC.MAR | 91 | 52 | 45 | 40 | 31 | | 259 |
| | | CC. AMBIENTALES | 4 | 6 | 7 | | | | 17 |
| TECNICAS | F. CIENCIAS | ING. QUIMICA | 1 | | | 4 | 9 | | 14 |
| | E. SUPERIOR POLITECNICA ALGECIRAS | I.T.I. MECANICA | | | 1 | | | | 1 |
| | | I.T. OBRAS PUBLICAS: C. CIVILES | 14 | 30 | 63 | | | | 107 |
| | | NAVALES: PROP. Y S. BUUE | 2 | 2 | 6 | | | | 10 |

| AREA | CENTRO | TITULACION | 1º | 2º | 3º | 4º | 5º | 6º | TOTAL |
|-------------------------|-----------------------------------|-----------------------------|----|----|----|----|----|------|-------|
| SOCIALES | E.U. ING. TECNICA NAVAL | ITN: PROP. Y Sº BUQUE | 1 | | 9 | | | | 10 |
| | F. CC. NAUTICAS | DIPL. NAVEGACION MARITIMA | 2 | | 1 | | | | 3 |
| | | LIC. MAQUINAS NAVALES | | | 1 | | | | 1 |
| | E. SUPERIOR DE INGENIERÍA | ITI. ELECTRONICA INDUSTRIAL | 3 | 3 | 4 | | | | 10 |
| | | ITI. MECANICA | 4 | 9 | 7 | | | | 20 |
| | | ITI. ELECTRICIDAD | 3 | 1 | 7 | | | | 11 |
| | | IT. INFORMATICA GESTION | 51 | 28 | 69 | | | | 148 |
| | F. DERECHO | LIC. DERECHO | 21 | 24 | 43 | 32 | 57 | | 177 |
| | F. CC. DEL TRABAJO | DIPL. RELACIONES LABORALES | 1 | | 4 | | | | 5 |
| | F. CC. ECONOMICAS Y EMPRESARIALES | LADE | 91 | 62 | 57 | 35 | | | 245 |
| DIPL. CC. EMPRESARIALES | | 8 | 8 | 16 | | | | 32 | |
| HUMANIDADES | F. FILOSOFIA | LIC. HISTORIA | 32 | 20 | 30 | 55 | | | 137 |
| | | LIC. FIL. CLASICA | | | | 1 | | | 1 |
| | | LIC. FIL. HISPANICA | | | 1 | | | | 1 |
| | | LIC. FIL. INGLESA | 21 | 13 | 35 | 68 | 3 | | 140 |
| | F. CC. EDUCACION | MAESTRO: ED. INFANTIL | 1 | | | | | | 1 |
| | | MAESTRO: EDU. PRIMARIA | 4 | 3 | | | | | 7 |
| | | MAESTRO: ED. MUSICAL | | | | 2 | | | 2 |
| | | MAESTRO: ED. ESPECIAL | 1 | | 1 | | | | 2 |
| | | LIC. PSICOPEDAGOGIA | 1 | | | | | | 1 |
| | | | | | | | | | |
| | ERRORES EN CODIGOS | | | | | | | 92 | |
| | | | | | | | | 1860 | |

Encuesta PDI

a) Distribución por Centros

| Centro | Frecuencia | % |
|--------------------------------|------------|------|
| F. Medicina | 4 | 5,8 |
| F. Ciencias | 7 | 10,1 |
| F. Derecho | 7 | 10,1 |
| F. CC. Del Trabajo | - | - |
| F. Filosofía y Letras | 20 | 29 |
| F. CC. Educación | 1 | 1,4 |
| F. CC. Náuticas | 1 | 1,4 |
| F. CC. Empresariales | 5 | 7,2 |
| F. CC. Del Mar | 5 | 7,2 |
| E.S.P. Algeciras | 5 | 7,2 |
| Escuela Superior Ingeniería | 4 | 5,8 |
| E.U. Enfermería y Fisioterapia | 7 | 10,1 |
| E.U. Ing. T. Naval | - | - |
| E.U. Empresariales - Jerez | 2 | 2,9 |
| Delg. Enfermería Algeciras | 1 | 1,4 |

b) distribución por Departamentos

| Fr. | DEPARTAMENTO | Fr. | DEPARTAMENTO |
|-----|--|-----|---|
| - | Matemáticas | 1 | Bioquímica y Biología Molecular, Microbiología, Medicina Preventiva y Salud Pública, Fisiología |
| 1 | Anatomía Patológica, Biología Celular, Historia de la Ciencia, Toxicología y Legislación Sanitaria | 2 | Química Analítica |
| - | Anatomía y Embriología Humana | 1 | Química Física |
| - | Cirugía | - | Ciencia de los Materiales e Ingeniería Metalúrgica y Química Inorgánica |
| - | Construcciones Navales | - | Química Orgánica |
| - | Derecho Público | 2 | Historia Moderna, Contemporánea, del Arte y de América |
| 3 | Derecho Privado | - | Psicología |
| - | Disciplinas Jurídicas Básicas | - | Didáctica de la Educación Física, Plástica y Musical |
| - | Didáctica de la Lengua y Literatura | 1 | Didáctica |
| 1 | Economía General | - | Derecho Mercantil |
| 1 | Economía de la Empresa | - | Ciencias y Técnicas de la Navegación, Teoría de la Señal y Comunicaciones |
| 5 | Enfermería | 6 | Lenguaje y Sistemas Informáticos |
| - | Cristalografía y Mineralogía, Estratigrafía, Geodinámica y Petrología y Geoquímica | 1 | Biología Animal, Biología Vegetal y Ecología |
| 4 | Filología | 6 | Organización de Empresas |
| 3 | Filología Francesa e Inglesa | 2 | Ingeniería de Sistemas y Automática, Tecnología Electrónica y Electrónica |

| | | | |
|---|---|---|---|
| - | Neurociencias | 3 | Derecho Internacional Público, Penal y Procesal |
| 7 | Historia, Geografía y Filosofía | 1 | Física Aplicada |
| 1 | Ingeniería Eléctrica | - | Física de la Materia Condensada |
| 2 | Ingeniería Industrial e Ingeniería Civil | 1 | Derecho del Trabajo y de la Seguridad Social |
| - | Ingeniería Mecánica y Diseño Industrial | 4 | Filología Clásica |
| 5 | Ingeniería Química, Tecnología de Alimentos y Tecnología del Medio Ambiente | 1 | Estadística e Investigación Operativa |
| 1 | Materno Infantil y Radiología | 1 | Máquinas y Motores Térmicos |
| 1 | Medicina | 1 | VALOR PERDIDO |

| Categoría | Frecuencia | % |
|------------|------------|------|
| Doctor | 49 | 71 |
| No doctor | 10 | 14,5 |
| Doctorando | 10 | 14,5 |

c) Biblioteca de uso

| Biblioteca | Frecuencia | % |
|--|------------|------|
| Servicio Central de Bibliotecas | 1 | 1,5 |
| Ciencias de la Salud | 11 | 16,2 |
| Humanidades | 20 | 29,4 |
| Ciencias Sociales y Jurídicas | 7 | 10,3 |
| Escuela Superior de Ingeniería | 3 | 4,4 |
| Campus Puerto Real | 14 | 20,6 |
| Derecho | 6 | 8,8 |
| E.U. Empresariales de Jerez | 1 | 1,5 |
| Escuela Politécnica Superior Algeciras | 5 | 7,4 |

A juicio de este CA, las fuentes enumeradas han sido adecuadas para el proceso.

El canal de comunicación utilizado dentro del CA ha sido el correo electrónico.

Dentro de la campaña de difusión del proceso de evaluación se han acometido las siguientes actuaciones:

- Mensaje institucional del Presidente del CA a toda la comunidad universitaria
- Se distribuyeron folletos informativos en todos los Centros Universitarios
- Información en la Web

El presente documento describe y analiza cada uno de los Criterios EFQM, incluyendo en todos ellos puntos fuertes, puntos débiles y propuestas de mejora. Las relaciones entre los distintos criterios se han realizado insertando una cita al Criterio relacionado que se indica con el número del mismo entre corchetes [].

El periodo evaluado comprende los años 1998-2002, sin embargo es destacable que, tanto a la hora de incluir datos, como los resultados de los Cuestionarios hace que la evaluación incluya también aspectos comprendidos en el año 2003.

ANÁLISIS DE VALOR DEL PROPIO PROCESO DE EVALUACIÓN INTERNA

El clima de trabajo ha propiciado una comunicación distendida entre los miembros del Comité. El proceso de elaboración del Autoinforme se ha dilatado excesivamente en el tiempo (por distintas causas, muchas de ellas justificadas) que, en todo caso, ha restado fluidez y agilidad al proceso. Por otra parte, a pesar de que las previsiones de composición del Comité de Autoevaluación implicaban una representación de PDI y alumno por cada uno

de los Campus, la realidad ha determinado que la referida representación haya quedado muy limitada. Indiscutiblemente, ello ha constituido una debilidad del proceso, pues únicamente se ha podido contar con la visión personal (y por ello, no excesivamente contrastada) de estos últimos. El desarrollo del trabajo ha sido por grupos reducidos con una puesta en común en distintas sesiones y jornadas. La información ha sido recabada de diferentes ámbitos de la UCA y a través de distintas encuestas con el apoyo logístico de los miembros del Comité y la Unidad de Calidad.

Es de destacar las notables facilidades ofrecidas por las distintas unidades de la UCA a las que este Comité se ha dirigido para la obtención de los materiales necesarios para la realización de su tarea.

Valoración del grado de implicación institucional del que ha dispuesto el CA

No es usual que un Comité de las características del presente cuente con un miembro del más alto nivel institucional como Presidente, lo que demuestra el grado de importancia que el Rectorado de nuestra Universidad ha atribuido a la labor del Comité. Ahora bien, la gran cantidad de compromisos ineludibles que conlleva un cargo de tales características ha imposibilitado que los dos Vicerrectores que sucesivamente nos han presidido, hayan tenido un mayor grado de participación en las distintas sesiones celebradas.

Valoración de la 'Guía EFQM para la Autoevaluación de Bibliotecas Universitarias'

El principal obstáculo al utilizar la Guía fue entender el lenguaje en el que está escrita. Aunque este Comité contó con miembros de Biblioteca que estaban familiarizados con la terminología, no siempre se da esta circunstancia, sería conveniente que en la revisión de la Guía participaran además personas ajenas al sistema bibliotecario. También ha de destacarse la mayor utilidad por su carácter práctico que ha representado el Anexo frente a la propia Guía, como ha quedado demostrado por el uso dado por todos los miembros del Comité.

CRITERIO 1. Liderazgo

Subcriterio 1a: El Equipo de Dirección de la Biblioteca (EDB) desarrolla la misión, visión y actúa como modelo de referencia dentro de una cultura de excelencia

El Título I del *Reglamento de la Biblioteca de la Universidad de Cádiz* define a la Biblioteca como “una unidad funcional en la que se organizan, procesan y se ponen a disposición del usuario todos los recursos bibliográficos y documentales de la UCA, independientemente del soporte material, del lugar en que están depositados y de la partida presupuestaria con que hayan sido adquiridos”.

En tanto que “unidad administrativa y de gestión”, se configura como “un servicio de la UCA cuya finalidad es garantizar la información documental necesaria para que la institución universitaria pueda cumplir sus objetivos: docencia, discencia, investigación y extensión universitaria”.

Describe una estructura organizativa acorde con la dispersión de Centros de la provincia de Cádiz en unidades de gestión centralizadas y puntos de servicio, desde los que el usuario accede a la información y a los documentos.

Los órganos de direcciones unipersonales y colegiados y el marco normativo de relaciones y competencias entre los mismos se reflejan en el Título II. El Título IV, finalmente, define el marco presupuestario necesario para asegurar el crecimiento sostenido de la Biblioteca asignando “un presupuesto global” y estableciendo que la *Comisión General de la Biblioteca de la Universidad de Cádiz*, “velará para que esta asignación se ajuste a las necesidades reales del momento de la Universidad y no sea inferior a los porcentajes estándar”.

El Reglamento de la Biblioteca recoge, por tanto, desde el momento de su aprobación en sesión de Junta de Gobierno de la Universidad de Mayo de 1993, la misión de la Biblioteca, un modelo de organización, la participación de los diferentes grupos de interés a través de los órganos colegiados de dirección (Comisión General y Comisiones de Biblioteca) y una clara voluntad de autonomía e independencia presupuestaria.

Este hecho evidencia la importancia que la Biblioteca tiene en el contexto de la Universidad de Cádiz, incrementada a lo largo de los años con el ejercicio de un fuerte liderazgo interno y externo, tal como se evidencia en el desarrollo de proyectos de gestión innovadores, en el establecimiento de alianzas externas con proveedores y en la cooperación con otras Bibliotecas con un entorno similar [4].

A ello se une la participación de la Biblioteca en el equipo de Gerencia de la Universidad y la contribución de la misma a proyectos transversales de gestión para el conjunto de la Universidad, participando personal de la Biblioteca en Grupos de Trabajo sobre implantación de la Dirección por Objetivos, Planes de Calidad, Indicadores de rendimiento, etc. Asimismo, en proyectos transversales al conjunto del Sistema Universitario de Andalucía, como la participación en el Grupo de Trabajo que ha adaptado el modelo europeo de evaluación EFQM para la Unidad para la Calidad de las Universidades Andalucía (UCUA) para su aplicación a bibliotecas universitarias o la contribución, junto con el resto de universidades andaluzas, en el esfuerzo colectivo que ha representado la consolidación del Consorcio de Bibliotecas Universitarias de Andalucía (CBUA).

A falta de un Plan Estratégico de la Universidad [2], la Biblioteca ha desarrollado ciclos plurianuales de planificación [2], en los que la misión, visión y objetivos de la Biblioteca se han revisado y adaptado a la coyuntura tecnológica, económica y de gestión de la Universidad, de acuerdo a las directrices generales marcadas por el Equipo Rectoral.

De estos planes plurianuales emanan proyectos específicos, que, a su vez, se traducen en objetivos anuales. Sin embargo, la definición y propuesta de éstos ha estado desvinculada de la propuesta de presupuesto anual, con lo que no se asegura la viabilidad de los mismos. En ambos casos, las propuestas son aprobadas por el Consejo de Dirección, a propuesta del Vicerrector responsable de la Biblioteca.

Como se ha puesto de manifiesto en las entrevistas realizadas al personal, los mecanismos de participación no están claros. Aunque la participación en la planificación de los objetivos por parte del EDB (formado por el Director de Área, Coordinadores y Jefes de Bibliotecas), se evidencia en variada documentación (actas de reuniones celebradas por el EDB, comunicación escrita, informes, etc.), no se evidencia como se realiza la transmisión al resto de la plantilla. Al mismo tiempo, en contradicción con la documentación mencionada, los Jefes de Bibliotecas apuntan la falta de participación en esa fase inicial de planificación de objetivos, iniciándose ésta en una segunda fase. Todo el EDB pone de manifiesto la falta de consenso previo en la definición de objetivos, la dispersión, la falta de coordinación y de plazos temporales adecuados.

Los mecanismos de definición de objetivos anuales no están regulados y se hacen sin un cronograma temporal en varias fases a lo largo de un período de tiempo relativamente largo. Los objetivos se definen después de varios borradores y reuniones con la Gerencia de la Universidad y/o con el Vicerrectorado del que en cada momento ha dependido la Biblioteca. Es a partir de este paso previo de planteamiento de objetivos generales con Gerencia/Vicerrector, cuando la planificación de los mismos se transmite al EDB para su posterior desarrollo.

En algunos casos, la consecución de determinados objetivos implica la participación y cooperación de otras Áreas de la Universidad (Asuntos Económicos, Contrataciones, Unidad Técnica de Obras y Proyectos...), entre los que se recaba previamente su disponibilidad a contribuir al desarrollo del proyecto. Por ejemplo, la elaboración del *Pliego de Homologación de Proveedores de Recursos de Información* ha sido el resultado de la estrecha colaboración entre el Servicio de Contrataciones y Patrimonio y el Servicio Central de Bibliotecas [4].

La Biblioteca dispone de importante y abundante información cuantitativa acerca de los servicios, las actividades que se realizan y de las cargas de trabajo desde 1992, resultado de la explotación de los módulos estadísticos del programa de gestión de Bibliotecas Libertas y, desde 1999, del módulo correspondiente de Innopac/Millennium, así como del módulo de administración del software de gestión de bases de datos.

Esta información estadística permite objetivar la toma de decisiones en relación con la definición de objetivos. En el ámbito de los Servicios Centrales de la Biblioteca se hace un seguimiento semestral de objetivos y proyectos; este seguimiento, no obstante, no se ha conseguido hacer efectivo a todas las unidades de gestión Bibliotecaria y es difícil implicar a los diferentes niveles jerárquicos.

No existen en general evidencias de mecanismos de estudios comparativos acerca del grado de cumplimiento de los objetivos marcados, ni de adopción de medidas correctoras de las posibles desviaciones del proyecto inicial. Una excepción de esta afirmación puede encontrarse en el documento *'Informe sobre el programa de mejora de la bibliografía docente (cursos 2001-2002/2002-2003)'* [4].

Hay que mencionar que la Universidad de Cádiz sólo cuenta con un Plan Estratégico de Comunicación desde el año 2002, en el que se ha definido la imagen corporativa de la Universidad y se han marcado pautas de actuación, difusión y comunicación.

Los mecanismos formales de comunicación entre la Biblioteca y los diferentes grupos de interés (función de las diferentes comisiones), no ha funcionado con eficacia. Así, un 46,7% de las respuestas al *Cuestionario de opinión...*, valora nulos los mecanismos de comunicación.

Destacable, en este sentido, el punto 19 de dicho Cuestionario en el que la información que recibe la plantilla sobre los objetivos (relacionado con lo descrito anteriormente) y misión de la Biblioteca sólo alcanza una nota media de 2, sintiéndose el porcentaje más alto de los encuestados indiferentes con este punto.

19. Información que recibes sobre los objetivos y misión de la Biblioteca

| Sin opinión | | Nula | | | | | | | | Alta | |
|-------------|---|------|------|---|------|---|------|---|-----|------|---|
| F | % | F | % | F | % | F | % | F | % | F | % |
| - | - | 7 | 46,7 | 2 | 13,3 | 5 | 33,3 | 1 | 6,7 | - | - |

Media: 2 Desviación típica: 1,07

Este problema de comunicación es un tema reiterativo y coincidente entre los diferentes miembros de la plantilla, y así se reflejó en las Audiencias celebradas, indicándolo como un punto débil de la organización, a todos los niveles. Relacionado también con el mismo tema, y ya en un ámbito más general, estaría uno de los ítems del *Cuestionario de opinión y satisfacción del Personal de la Biblioteca*, según el cual el 86,7% de los encuestados dice 'No' conocer los objetivos de la Universidad,

2.2 ¿Sabes si existe un documento anuales de objetivos de la Universidad?

| | Frecuencia | % |
|----|------------|------|
| Sí | 2 | 13,3 |
| No | 13 | 86,7 |

Así, en el *Cuestionario de opinión y satisfacción del Personal de la Biblioteca* ocho de las quince respuestas recibidas apuntaban como punto débil de la Biblioteca la comunicación, proponiendo, seis de ellas, mejorar los canales y la transparencia informativa. Los mecanismos de comunicación reciben una puntuación media de 2 sobre 5 (ítem 39).

Subcriterio 1b: El Equipo de Dirección (EDB) se implica personalmente para garantizar el desarrollo, implantación y mejora continua del sistema de gestión de la Biblioteca

El hecho de que el primer grupo de mejora formado en la UCA, se pusiera en marcha en el año 1997 con personal de biblioteca, con el objetivo tanto de servir como experiencia piloto como para analizar los efectos de la implementación de una nueva tecnología y estudiar cargas de trabajo (Grupo de mejora '*Préstamos: procedimientos de la Biblioteca de Humanidades*' [3]), evidencian un fuerte compromiso tanto del EDB de la Biblioteca como la mayor parte de la plantilla con la cultura de calidad.

Junto con la tecnología y la innovación de procesos, la calidad aparece definida en los documentos de planificación como una estrategia para el cambio (véase '*Estrategias de cambio en el Sistema Bibliotecario de la UCA*', 1998-2000) en el marco de la implantación de técnicas de gestión.

El Plan de Calidad en Bibliotecas, de carácter plurianual, contiene líneas de acción específicas relacionadas con las instalaciones, los servicios, los mecanismos de evaluación, etc. [2]

En el marco de las convocatorias realizadas por la Unidad para la Calidad de la UCA, actualmente Unidad de Evaluación y Calidad, la Biblioteca ha participado activamente con la propuesta y organización de grupos de mejora. Personal del servicio ha participado como miembro de grupos propuestos por otras unidades.

La falta de nuevas convocatorias de carácter institucional, a partir del año 2000, y el escaso impulso recibido a la implantación de los planes de mejora propuestos, ha dificultado la puesta en marcha un plan de mejora sistemático.

En este contexto, la Biblioteca ha planificado en 2001 un doble proceso de Evaluación y Certificación, que han dado lugar a que la Biblioteca sea uno de los primeros Servicios de la Universidad en entrar en un proceso de Evaluación, como paso previo para implantar un sistema de calidad certificado por la norma ISO 9001:2000 (Véase *Documentación de planificación*).

Los planes de formación contienen cursos específicos para técnicas de gestión y gestión de calidad [3] y los miembros del EDB de los Servicios Centrales participan activamente en la difusión de la calidad en foros profesionales nacionales e internacionales [Anexo].

La valoración que se da al 'nivel de formación en gestión de calidad', recogido en el ítem 36, del *Cuestionario de opinión y satisfacción del Personal de la Biblioteca* alcanza una nota media de 3 sobre 5.

Subcriterio 1c: El Equipo de Dirección (EDB) tiene en cuenta la opinión de los grupos de interés y se involucra en la satisfacción de sus expectativas

Tal como se apunta en el Subcriterio 1a, existen mecanismos formales e informales para conocer la opinión de los diferentes grupos de interés en relación con los servicios que se ofrecen.

1. Docencia y Biblioteca

La detección de necesidades en el ámbito docente se regula en el seno de la Comisión General y las Comisiones de Biblioteca, donde están representados, profesores y alumnos. Sus funciones están reguladas por el Reglamento de la Biblioteca de la UCA, entre las que destacan el reparto del presupuesto para libros, la política de adquisiciones y la regulación de la circulación de documentos.

En este sentido, el resultado del *Cuestionario de Opinión del Personal Docente e Investigador sobre los servicios bibliotecarios*, en cuanto a los canales de comunicación refleja un alto nivel de satisfacción, como muestra la tabla siguiente:

| Cuestionario de opinión y satisfacción del Personal Docente e Investigador | | | | |
|---|---|----------|----------|----------|
| Nº | ítem | I | U | S |
| 10 | Página Web de la biblioteca | 4,57 | 4,42 | 3,94 |
| 25 | Bibliotecarios para consulta por teléfono, etc. | 3,91 | 2,75 | 3,98 |
| 29 | Canales de comunicación biblioteca/profesorado | 4,47 | 3,08 | 3,88 |

I = Importancia

U = Uso

S = Satisfacción

El alumnado, por su parte, considera que son elementos con una alta importancia, aunque de poco uso, pero el grado de satisfacción es alto.

| Cuestionario de opinión y satisfacción del Personal Docente e Investigador | | | | |
|--|---|------|------|------|
| Nº | ítem | I | U | S |
| 11 | Página Web de la biblioteca | 3,60 | 2,75 | 3 |
| 22 | Información de la biblioteca... | 3,77 | | 3,99 |
| 24 | Bibliotecarios para ayudar a encontrar información... | 4,20 | 2,96 | 2,90 |
| 25 | Bibliotecarios para consulta por teléfono, etc. | 3,73 | 2,13 | 2,42 |
| 27 | Atención y trata recibido del personal de biblioteca | 4,25 | | 3,23 |

I = Importancia

U = Uso

S = Satisfacción

La revisión de las guías docentes constituye otro canal de detección de necesidades bibliográficas. La Biblioteca revisa la bibliografía recomendada para las asignaturas y propone la adquisición de las carencias detectadas a través de planes de compra anuales, de acuerdo a un Programa aprobado por la Comisión General de la Biblioteca en 2001, con tres años de vigencia [2, 4].

En cualquier caso, no hay un estudio en el que se detecten las necesidades de los diferentes colectivos, alumnos y profesores para su actividad docente, faltando un mecanismo de coordinación en este sentido.

Se ha detectado la tendencia del PDI a no revisar las bibliografías de cursos anteriores, lo que está generando problemas de actualización de nuevas obras o ediciones y a que haya un alto porcentaje de referencias de libros agotados, lo que dificulta la ejecución presupuestaria.

La Biblioteca ha puesto en marcha durante el año 2000 una opción de búsqueda en el catálogo automatizado que permite el acceso a las bibliografías recomendadas por profesor y por asignatura, estructurada por Centro, Titulaciones, Curso y Tipo de Asignatura (troncal, obligatoria, optativa). Además de mejorar la información que se suministra al alumno, es un útil instrumento de revisión.

Asimismo, se ha organizado un mecanismo de revisión mediante un formulario Web para la propuesta de nuevas adquisiciones. Los alumnos pueden enviar a la Biblioteca propuestas de adquisición (deseadas), igualmente vía Web, mediante diferentes opciones accesibles en el catálogo automatizado. Pero no existe una norma general para el tratamiento de estas peticiones.

2. Investigación y Biblioteca

La Biblioteca cuenta con una importante colección de revistas, e-revistas y bases de datos, para la investigación, potenciada en los últimos años con las adquisiciones consorciadas que se realizan a través del CBUA [4]. Los presupuestos para la adquisición de estos productos se ejecutan de manera centralizada y los mecanismos para la detección de necesidades suelen ser informales (peticiones de compra directas al Vicerrector de productos concretos).

No sucede lo mismo con la cobertura que los libros proporcionan a las diferentes líneas de investigación. Por acuerdo de la Comisión General, se destina el 25% del total de presupuesto en libros para bibliografía especializada, que luego es repartido en proporción similar por cada una de las Comisiones, y en la mayoría de los casos, la financiación proceden de fuentes externas (PAI, Proyectos de I+D, etc.).

No existen mecanismos formales de comunicación Investigación/Biblioteca para la detección de necesidad, y son sustituidos por la relación directa entre PDI/Jefes de

Biblioteca. Tampoco existen mecanismos para la detección de necesidades de alumnos de tercer ciclo.

En el *Cuestionario de opinión y satisfacción del Personal de la Biblioteca*, el ítem 6.4. 'la plantilla de la Biblioteca conoce las necesidades de los distintos clientes y plantea servicios y productos acordes con las mismas' alcanza un puntuación media de '3.71', estando 'muy de acuerdo' con tal afirmación un 35.7% de los encuestados. En contraposición con lo anterior y quizás no entendiéndose como contradictorio, sino en el sentido de considerar aún insuficientes todas las medidas descritas, se hallan las respuestas dadas por el EDB en las Audiencias con miembros del CA. En concreto se señala la falta de implicación de las Comisiones de Bibliotecas para establecer mecanismos formales que se impliquen directamente en la detección de necesidades de los grupos de interés. En esta línea los Jefes de Bibliotecas echan en falta la ausencia de personal bibliotecario en la Comisión General de Bibliotecas.

Subcriterio 1d: El Equipo de Dirección (EDB) motiva, apoya y reconoce el desempeño de las personas de la Biblioteca

El EDB no es autónomo en la planificación y ejecución de las políticas de motivación, evaluación del desempeño y reconocimiento de la plantilla. En este sentido, sigue las directrices marcadas por la Gerencia y el Área de Personal.

Es obvio que cada miembro del EDB, como responsable de una unidad concreta, motiva, apoya, potencia las capacidades de cada uno de los miembros de su equipo y valora su rendimiento, como lo demuestran las respuestas al *Cuestionario de opinión del personal de biblioteca*, reflejadas en la siguiente tabla:

| Cuestionario de opinión y satisfacción del Personal de Biblioteca | | |
|--|--|-------------------|
| número | Item | Puntuación |
| 21 | Clima laboral | 3,47 |
| 22 | Niveles de motivación | 3,00 |
| 23 | Valora tu Grado de satisfacción personal | 3,47 |
| 34 | Se fomenta el trabajo en equipo | 2,87 |

Sin embargo actuaciones puntuales de personas con responsabilidad en el ámbito del EDB para acciones o proyectos concretos, no pueden considerarse el resultado de una actuación planificada y sistemática, por lo que este Subcriterio en su totalidad representa una fuerte debilidad del sistema de dirección de la Biblioteca de la UCA.

| Criterio 1. Liderazgo | |
|---|--|
| Puntos fuertes | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Alta Importancia de la Biblioteca en el contexto de la UCA. ▪ (Fuerte grado de) Integración de la Biblioteca en la Universidad. ▪ Participación en equipos de trabajo transversales dentro de la Universidad (Asuntos Económicos, Personal, implantación de técnicas de gestión...). ▪ Participación en grupos de trabajo externos. ▪ Preocupación por la mejora continua. |
| Puntos débiles | Propuestas de mejora |
| 1. Desvinculación de la propuesta de presupuesto con la definición de objetivos. | Establecimiento de Presupuestos por Programa. |
| 2. Falta de participación en la definición inicial de objetivos. | Elaboración Plan de actuación del EDB que subsane estas deficiencias. |
| 3. Dificultad de implicar la cultura de objetivos al conjunto de la Biblioteca. | |
| 4. Faltan mecanismos de comunicación. | |
| 5. Falta de implicación institucional en la mejora continúa. | Consensuar el Plan de Mejora definitivo con el Equipo Rectoral. |
| 6. Insuficientes mecanismos de detección de necesidades. | Establecer un calendario anual de reuniones con los diferentes grupos de interés para la detección de necesidades. |
| 7. Insuficientes acciones orientadas a motivar, apoyar y reconocer el desempeño de las personas de la Biblioteca. | Plan de evaluación del desempeño, en el marco de las acciones de la Política de Personal de la UCA. |

CRITERIO 2. Política y estrategia

Subcriterio 2a: Las necesidades y expectativas de los grupos de interés son el fundamento de la política y estrategia

En el período evaluado, la Universidad de Cádiz no cuenta con un Plan Estratégico. Durante el año 2002 se ha puesto en marcha un Plan Estratégico de Imagen y Comunicación para cuya redacción se han detectado fortalezas y debilidades de la organización, que podrán servir de soporte futuro a acciones emprendidas por las diferentes unidades.

No obstante, a finales del curso 2002-2003 tomó posesión un nuevo Equipo Rectoral que, siguiendo las líneas marcadas en su programa electoral, en el momento de redacción de este Autoinforme está trabajando en el diseño del Plan Estratégico de la Universidad de Cádiz.

La situación descrita anteriormente dificulta la definición de Política y Estrategia que pueda realizar la Biblioteca.

No obstante, trabaja con programas en los que se reflejan ciclos de planificación a medio-largo plazo, en sustitución de lo que podría ser un Plan Estratégico. Así se han desarrollado los siguientes: '*Programa Impacto (1992-1995) para la modernización de los servicios bibliotecarios*'; '*Programa Omega (1996-2000), la Biblioteca un centro de recursos de información electrónica*' (cuyas líneas se mantienen, por acuerdo del Equipo Rectoral para el periodo 2001-2002.

| Programa Omega |
|--|
| Misión |
| <i>Convertir la Biblioteca de la UCA en un Centro de Recursos de Información electrónica para dar soporte a todos los miembros de la Comunidad Universitaria (Estudiantes, Profesores, gestores, Personal de Administración) en sus actividades docentes, desarrollo curricular y de investigación y contribuir a que puedan solucionar por si mismos sus necesidades informacionales</i> |
| Visión |
| <i>La Biblioteca de la UCA como un centro de recursos de información electrónica.</i> |
| Objetivos del programa |
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar y proporcionar acceso a los servicios y recursos de información apropiados a la actividad de la institución. 2. Identificar los recursos bibliográfico/documentales necesarios a la docencia y la investigación y gestionarlos de manera eficiente. 3. Establecer canales de comunicación adecuados entre la biblioteca y los distintos estamentos universitarios a fin de atender sus necesidades y satisfacerlas mediante la cooperación con otros servicios administrativos. |

4. Formar sobre como usar la biblioteca, los servicios bibliotecarios, los recursos informativos en red y las fuentes de información de cada disciplina.
5. Conseguir que todos los miembros de la comunidad universitaria encuentren en la Bibliotecas de la UCA asesoramiento, atención, los servicios y los recursos que les permitan usarlas como centro de recursos adecuados para resolver sus problemas informacionales.
6. Ofrecer recursos bibliográficos y documentales que soporten y resuelvan las nuevas exigencias docentes, que fomenten hábitos culturales y que faciliten la formación integral del universitario.
7. Dotar a la universidad de espacios de biblioteca con la capacidad, la organización, el equipamiento adecuado y los servicios necesarios para ofrecer un entorno que favorezca y facilite el trabajo intelectual.
8. Profundizar en la especialización de las bibliotecas y en la coordinación del Sistema Bibliotecario de la UCA aprovechando el valor añadido que genera el trabajo en equipo y, desde esta perspectiva aprovechar las posibilidades y capacidades de otros sistemas regionales, nacionales e internacionales a través de la cooperación.
9. Utilizar las posibilidades telemáticas para acceder a la información local, regional, nacional e internacional disponible y dotarse de los instrumentos necesarios que faciliten el acceso y la integración de la información obtenida en los procesos de trabajo personal de forma que se favorezca la creación intelectual.
10. Profundizar el potencial tecnológico de la UCA y las habilidades y capacidades de sus miembros para seguir en la vanguardia de los desarrollos tecnológicos de las bibliotecas universitarias andaluzas y aplicarlos a sus servicios bibliotecarios.

Los programas de la Biblioteca han sido aprobados por el Equipo de Gobierno, a propuesta del Vicerrector correspondiente, pero al no existir un documento similar de política y estrategia de la Universidad se evidencia la dificultad de desarrollar el criterio sin marco de referencia. Esto refleja un procedimiento no participativo, tal como tendría que elaborarse la política y estrategia. La Biblioteca propone líneas de actuación que posteriormente se aprueban, faltando la participación directa de los grupos de interés, aunque sí se obtiene información de los mismos, como se menciona posteriormente.

El análisis estratégico en el Sistema Bibliotecario de la UCA se fundamenta en la información obtenida a través de los siguientes canales:

- *Análisis de necesidades y expectativas de los distintos grupos de interés:*
 - Contacto personal con grupos de interés
 - Resultados de los proyectos
 - Demandas por áreas de interés
 - Quejas y sugerencias
- *Análisis interno:*
 - Evolución de los indicadores de rendimiento
 - Reuniones de coordinación y grupos de trabajo
 - Análisis internos realizados por el Equipo de Dirección de la Biblioteca
 - Propuestas Comisión General de Biblioteca y Comisiones de Centro
- *Análisis externo:*
 - Evolución de los Resultados Claves
 - Pertenencia a Asociaciones, Grupos de usuarios, Actividades Consorciadas, ...
 - Asistencia a Congresos
 - Informes y revistas especializadas
 - Benchmarking

De los ítems anteriores, habría que puntualizar los siguientes aspectos:

1. Se analiza el mercado potencial de la Biblioteca a través de canales formales e informales (contacto personal, resultados de los proyectos, quejas y sugerencias, evolución de los indicadores, asistencia a Congresos, informes, revistas especializadas, pertenencia a grupos de usuarios). Este análisis no se realiza de forma sistemática [1].
2. Existen canales para la realización de quejas y sugerencias de los usuarios (mecanismo de reclamaciones, quejas y sugerencias establecido por la gerencia, paneles en las salas de lectura, mecanismo de sugerencias integrado en la Web, etc.). El tratamiento de dichas quejas no se traduce en medidas correctoras de manera sistemática a fin de minimizar las quejas. No se integran en la política y estrategia.
3. En general, de las actuaciones correctoras de la Biblioteca no siempre se informa para que los usuarios sepan en que momento se encuentran.
4. No se realizan sistemáticamente encuestas de satisfacción de usuarios.

La Biblioteca, una vez identificados los valores internos más importantes, las necesidades y prioridades de información, así como las expectativas de los grupos de interés, con los mecanismos anteriormente mencionados, despliega las siguientes líneas de desarrollo estratégico para el período evaluado, tal como se evidencia en el documento *Programa Omega: 1996-2000*, p. 19):

- fomentar el autoservicio
- seguir avanzando en la modernización del Sistema Bibliotecario de la UCA
- potenciar la implantación de estructuras organizativas dinámicas
- aumentar la cantidad de información disponible en formato electrónico
- potenciar la formación de usuarios
- liderar la organización de un sistema integrado de información que aglutine bibliotecas científicas y contribuya a maximizar los recursos de información disponibles en el entorno local (hospitales, etc.)
- contribuir a organizar un sistema de información documental de las Bibliotecas Universitarias de Andalucía

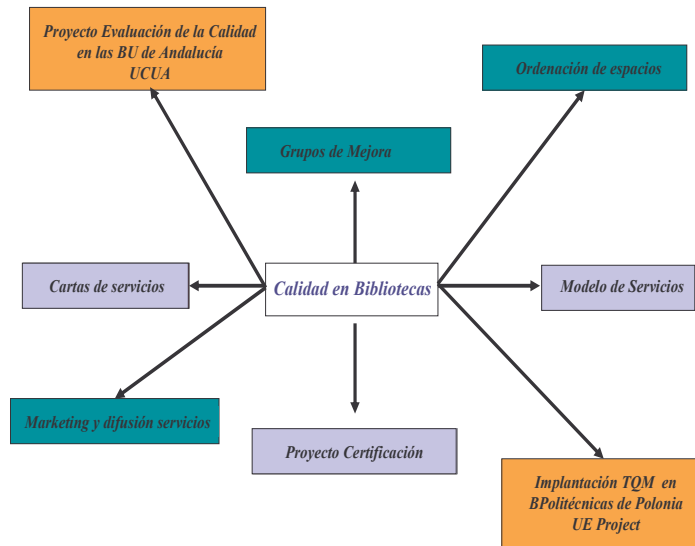
Concretadas en planes de acción y líneas de actuación agrupadas en el siguiente cuadro:

| Estrategia | Planes de acción | Proyectos |
|--|--|--|
| Centro de Recursos de Información electrónica | Formación de usuarios | ▪ Programa de formación de usuarios y promoción de servicios (Proyecto Prisma) |
| | Formación del personal | ▪ Plan de Formación |
| | Adaptación/conversión de servicios a soporte electrónico | ▪ Sumarios online ▪ Proyecto UCADoc |
| | Promoción Servicios | ▪ Plan de difusión de recursos de información y servicios |
| Recursos bibliográficos y documentales para dar soporte a la docencia, investigación y formación integral | Recursos para la docencia y la investigación | ▪ Programa de mejora de la Bibliografía docente (Cursos 2001/2-2002/3) |
| | Aumento de dotaciones presupuestarias | |
| | Política de adquisiciones eficientes | ▪ Programa de mejora de la Bibliografía docente (Cursos 2001/2-2002/3) |
| | Métodos y recursos para la Autoformación | ▪ Plan de difusión de recursos de información y servicios (Proyecto Prisma) |
| | Acuerdos/convenios para aumento de los recursos documentales | ▪ G3 ▪ CBUA ▪ Acuerdo firmado entre la UCA y el Excmo. |

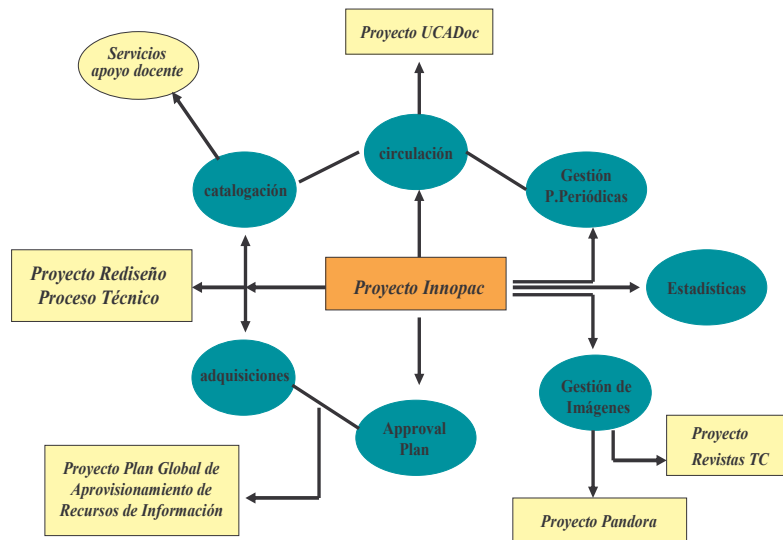
| Estrategia | Planes de acción | Proyectos |
|---|--|--|
| | y Captación de recursos externos | Colegio Oficial de Médicos de Cádiz |
| Entorno que favorezca y facilite el trabajo intelectual | Aumento espacios destinados a biblioteca | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Programa de Conversión de Espacios e Infraestructuras (Proyectos Bibliotecas de Ciencias Sociales y Jurídicas, 1997, Campus Río San Pedro, 2002) ▪ Programa de Conversión de Espacios e Infraestructuras (Ampliación Biblioteca de Humanidades, 2000) |
| | Organización de espacios | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Carrels, mostradores de referencia, salas de cursos |
| | Dotación equipamiento e infraestructuras | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Paris, terminales de autopréstamo, audiovisuales... |
| | Ampliación disponibilidad horaria | <ul style="list-style-type: none"> ▪ |
| | Orientación servicios al usuario | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Mesa de Referencia (1996-1997) ▪ Proyecto Vía Virtual (2002-2003) |
| | Implantación técnicas de gestión modernas | Agrupaciones físicas y organizativas |
| Servicios bibliotecarios a los Departamento y fomento de Unidades de Documentación Interdepartamentales | | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Recursos especializados ▪ Servicio de Alerta |
| Cobertura de necesidades específicas a determinados grupos de usuarios | | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Servicio Documentación Jurídica ▪ Bases de datos específica en ingeniería (IEEE), normas y patentes (Suscrinorma) |
| Programas de compra coordinados | | <ul style="list-style-type: none"> ▪ G3 ▪ CBUA |
| Planificación por Objetivos | | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Planes operativos anuales |
| Técnicas complementarias de gestión | | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Plan de Calidad en Bibliotecas, Grupos de Mejora ▪ DPO |
| Mejora de la eficiencia, rendimiento y productividad del Sistema Bibliotecario | | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Cuadro de Mando (véase evolución indicadores) |
| Aumento de información accesible telemáticamente | | Aumento de información local disponible en formato electrónico |
| | Aumento del numero de bases de datos referenciales y de texto completo | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Véase evolución de los recursos (Tabla de Datos/Indicadores) |
| | Organización servicios de información electrónica personalizados | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Véase evolución de los recursos (Tabla de Datos/Indicadores) |
| | Aprovechamiento de otros recursos de información y documentación | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Véase evolución de los recursos (Tabla de Datos/Indicadores) |
| | Acceso a revistas electrónicas, foros, debates... | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Véase evolución de los recursos (Tabla de Datos/Indicadores) |
| Vanguardia de los desarrollos tecnológicos | Sistemas de Información en interfaces gráficos | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Web, Red CdRom, formularios internet, UCADOC, catalogo |
| | Protocolo de | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Z39.50, EDIFACT, BISAC, |

| Estrategia | Planes de acción | Proyectos |
|------------|--|---|
| | intercambio de datos | |
| | Adaptación datos a formatos de Internet | |
| | Accesibilidad de la información | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Web 1º versión 1997 2ª versión 2000 3ª versión 2003 |
| | Organización de un sistema de información local | |
| | Organización de un catalogo colectivo regional | <ul style="list-style-type: none"> ▪ CBUA |
| | Canales de colaboración y cooperación con organismos y redes bibliotecarias (nacionales e internacionales) | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Rebiun ▪ GEUIN ▪ GEUL ▪ UCUA ▪ Nuevo Méjico ▪ Proyecto Tempus. Universidad de Cracovia ▪ IUG (Innovative Users Group) ▪ UKSG ▪ ISTEAC |

Estas líneas de actuación se completan con las emprendidas en el período inmediatamente posterior (2001-2002) tal como se menciona anteriormente y reflejadas en los siguientes gráficos.



Línea de actuación Calidad de Bibliotecas



Línea de actuación Proyecto Innopac/Millennium

Subcriterio 2b: Política y estrategia se sustentan en la información procedente de las actividades relacionadas con la medición del rendimiento, la investigación, el aprendizaje y la creatividad

La Biblioteca recoge elevada información numérica sobre sus actividades que han permitido establecer un cuadro de indicadores de rendimiento, que servirá de base para el diseño del Cuadro de Mando Integral (CMI). En el año 2000, a iniciativa de la Gerencia de la Universidad, se organizó un Grupo de trabajo con el objeto de establecer un modelo de CMI para la UCA. La iniciativa no llegó a convertirse en Proyecto, pero ha servido de base para la organización del modelo de la Biblioteca (véase *Documento de Propuesta de CMI*).

El uso de los módulos de estadísticas, primero del Sistema de Gestión de Bibliotecas Libertas (1993-1999) y posteriormente de Innopac/Millennium (2000-...), ha proporcionado la herramienta adecuada para la obtención, tanto de los datos, como de informes estadísticos relacionados con la mayoría de procesos.

Se recogen datos sobre procesos claves: adquisiciones, catalogación, circulación de documentos, suscripciones, consultas a bases de datos, entradas en la biblioteca... con lo que se construye la siguiente batería de indicadores.

1.DATOS GENERALES

- 1.1.Usuarios activos
- 1.2.Usuarios por personal

2.RECURSOS

2.1.Instalaciones

- 2.1.1 Puestos de lectura por usuario
- 2.1.2.Superficie útil por usuario
- 2.1.3.M/I. estantería por usuario

2.2.Equipamiento

- 2.2.1.Terminales/PCs consultapor usuario
- 2.2.2.Usuario por terminales/PCs consulta
- 2.2.3.Item de equipamiento por usuario

2.3. Colecciones

- 2.3.1.Fondo bibliográfico total por plantilla
- 2.3.2.Fondo bibliográfico total por usuario
- 2.3.3.Ejemplares adquiridos por usuario
- 2.3.4.Tasa de obsolesc. de la colección
- 2.3.5.Tasa de obsolesc.de las adquis.
- 2.3.6.Gasto total de la biblioteca/ Item añadido
- 2.3.7.Unidades procesadas por plantilla

3. SERVICIOS

- 3.1.Horas de estudio al año por usuario
- 3.2.Promedio puntos de servicio/horas apert.

3.3.Préstamos

- 3.3.1.Ejemp. prestados por usuarios
- 3.3.2.Ejemp. prestados por fondo bib. total
- 3.3.3.Ejemp. no prestados
- 3.3.4.Ejemp. adquiridos año no prestados
- 3.3.5.Proporción PIB/fondo bibl. total
- 3.3.6.Proporción PIB/adquisiciones anuales

3.4. Consultas

- 3.4.1.Nº consultas bd por usuario
- 3.4.3.Nº consultas revistas electrónicas/usuario

4. PERSONAL

- 4.1.Plantilla por usuario
- 4.2.Usuario por plantilla

5. DATOS ECONOMICOS

- 5.1.Gasto total por usuario

5.2.Gastos en material

- 5.2.1.Gasto en adquis. por usuario
- 5.2.2.Gasto en adquis. (libros) por usuario
- 5.2.3.Gasto en adquis. (revistas) por usuario

5.3.Gastos de personal

- 5.3.1.Costes de personal por usuario real

6.PROCESOS

- 6.1.Coste unitario por título pedido
- 6.2.Item procesado por plantilla
- 6.3.Coste unitario por título catalogado
- 6.4.Item procesado por plantilla

Además, de la batería de indicadores de carácter genérico, se utilizan también indicadores de procesos, sobre los que soportar la toma de decisiones.

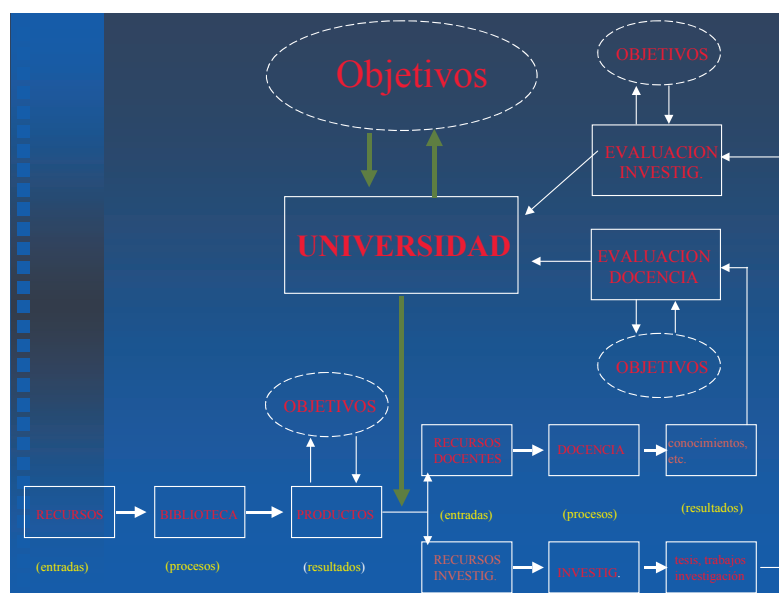
Subcriterio 2c: Política y estrategia se documentan, se revisan y se actualizan

La actualización de política y estrategia no es el resultado de un proceso sistemático. Tras la definición contenida en el Programa Omega, se han realizado revisiones puntuales que aparecen en estrategias de cambio, se revisan en reuniones periódicas del EDB, pero no se documentan ni se divulgan al conjunto de la organización. En relación con este punto, los resultados del *Cuestionario de opinión y satisfacción del Personal de la Biblioteca* indican que alrededor del 60% de las personas que han contestado consideran que es nula o casi nula la información que reciben sobre objetivos y misión de la Biblioteca, al mismo tiempo se reseña como el punto más débil detectado la falta de comunicación (50% de las respuestas) [1].

Subcriterio 2d: Despliegue de la política y estrategia mediante un esquema de procesos claves

La Biblioteca identifica puntos fuertes, áreas de mejora y procesos claves, pero no de manera sistemática (véase *Estrategias de cambio en el Sistema Bibliotecario de la UCA (1990-1998)*, p. 46). En esta línea, se pueden mencionar proyectos como Rediseño, Grupos de Mejora, etc. De manera puntual se han tomado medidas conducentes a acciones de mejora sacadas de los informes finales de las titulaciones (por ejemplo, el *Plan de racionalización de las bibliografías docentes: Cursos 2001/2002-2002/2003*).

La Biblioteca cuenta con un esquema general de integración sistémica como suministradora de servicios y productos para la docencia y la investigación, que sirve de base en el diseño y ejecución de sus procesos. Sobre este esquema se articulan los Áreas de Resultado Clave (véase *Estrategias de cambio en el Sistema Bibliotecario de la UCA (1990-1998)*, p. 46...).



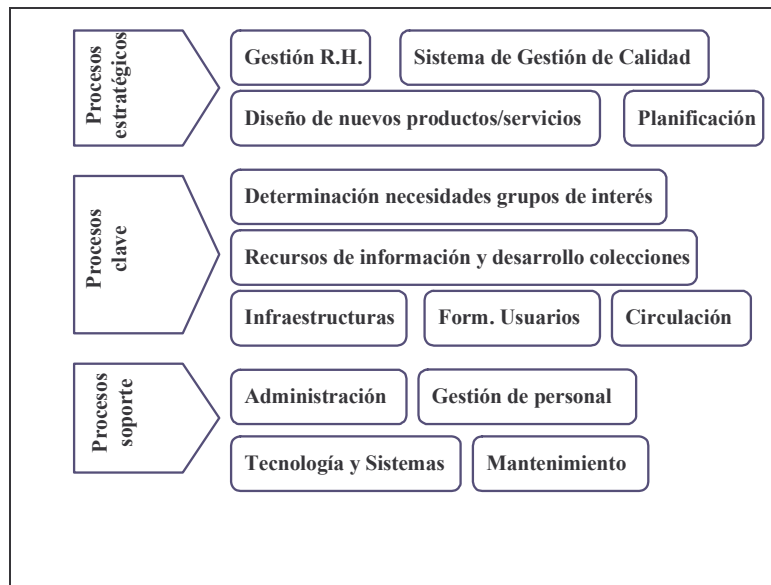
En este mismo documento se indica:

'Las Áreas de Resultado Clave son uno de los el elemento más significativos de la gestión por procesos. Representan aquellos procesos "en los que un buen resultado produce un impacto significativo en la eficacia y la eficiencia de toda la organización". La determinación de estas áreas facilita el proceso de formulación de objetivos y contribuye a racionalizar considerablemente la gestión de la biblioteca'. (Estrategias de cambio en el Sistema Bibliotecario de la UCA (1990-1998), p. 46)

Y se enumeran como áreas de resultados claves (ARC) de la Biblioteca las siguientes:

- Rentabilidad social (impacto de las políticas aplicadas por la Biblioteca)
- Innovación
- Formación de Recursos Humanos
- Comunicación
- Cooperación con otras Bibliotecas y asociaciones profesionales
- Atención al usuario
- Economía
- Organización

También están identificados los procesos claves tal como se ve en el siguiente esquema:



Pero, tal como se menciona anteriormente, la actualización y comunicación, tanto de las ARC, como de los procesos claves no se realiza de forma sistemática, no pudiendo, por tanto, afirmar este Comité que la política y estrategia de la Biblioteca se desplieguen mediante un esquema de procesos claves.

Subcriterio 2e: Comunicación e implantación de la política y estrategia

Aunque no existe un Plan de Comunicación Interna, la política y estrategia de la Biblioteca se comunica a través de canales formales, de manera no sistemática, como es el correo electrónico, circulares, reuniones con el EDB, listas de distribución, etc. Aunque como se desprende de los resultados del *Cuestionario de opinión y satisfacción del Personal de la Biblioteca*, no se percibe que estas medidas den el resultado esperado por la Dirección.

| Criterio 2. Política y estrategia | |
|---|--|
| Puntos fuertes | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Trabajo con Programas que reflejan ciclos de planificación que sustituyen al Plan Estratégico. ▪ Disposición de una gran batería de indicadores. ▪ Líneas de actuación acordes con las exigencias del mercado y demanda social del Siglo XXI. ▪ Hay Áreas de Resultados Claves (ARC) definidas. |
| Puntos débiles | Propuestas de mejora |
| 1. La Biblioteca no tiene desarrollada su política y estrategia. | Desplegar la política y estrategia de la Biblioteca en el marco del Plan Estratégico de la UCA (en fase de elaboración). |
| 2. Los programas de acción no son fruto de un proceso participativo. | <p>Como propuesta de mejora que dé respuesta a los puntos débiles 2 a 7:</p> <p>Diseñar un Plan de Comunicación de la Biblioteca que contemple los mecanismos de participación de los distintos grupos de interés, incluida la propia plantilla, con objeto de incorporar sus propuestas en el diseño y actualización de la política y estrategia de la Biblioteca.</p> |
| 3. La actualización de los Programas no es sistemática. | |
| 4. La identificación de puntos fuertes, áreas de mejora y procesos claves no es sistemática. | |
| 5. El tratamiento de quejas no se traduce en medidas correctoras de forma sistemática ni en la integración de la política y estrategia. | |
| 6. No se realizan de forma sistemática encuestas de satisfacción de usuarios. | |
| 7. No existe un Plan de Comunicación de la Biblioteca. | |

CRITERIO 3. Gestión del personal

La política de personal de la UCA se diseña con carácter global para el conjunto de la plantilla. La planificación y desarrollo del potencial humano de la Biblioteca de la Universidad de Cádiz se articula en torno a la Relación de Puestos de Trabajo (RPT), como es legalmente preceptivo, donde se recogen:

- la estructura organizativa de la biblioteca y su dependencia jerárquica y funcional en el ámbito de la UCA
- los criterios de organización de la plantilla en las diferentes Áreas, Secciones, Unidades
- el número de personal asignado a cada una de ellas
- los diferentes niveles jerárquicos de responsabilidad
- los perfiles de los puestos de trabajo y la asignación de funciones y responsabilidades a cada uno de ellos
- los conceptos retributivos de cada puesto de trabajo
- los elementos complementarios que se negocian en cada revisión (planes de promoción, incentivos, etc.)

Es difícil encontrar puntos de unión entre la gestión de personal de la UCA y lo establecido en el criterio de gestión de las personas del Modelo EFQM, según la cual la propia organización evaluada es la responsable de la gestión de su personal, cosa que no ocurre en este caso al estar integrada la Biblioteca en la estructura de la Universidad.

Subcriterio 3a: La gestión del personal es objeto de planificación y mejora

El EDB como órgano directivo de carácter estrictamente bibliotecario, está documentado en la RPT. Pero la composición de este órgano directivo y su funcionamiento interno (periodicidad de las convocatorias, toma de decisiones) no están reglamentados. Realiza reuniones periódicas no estando sistematizado su funcionamiento.

Los Estatutos de la UCA no prevén que la Biblioteca participe en órganos extrabibliotecarios con competencias en materia de personal.

La tabla siguiente refleja la evolución de la plantilla por categorías profesionales

2.1. Personal por categorías

| | 1998 | 1999 | 2000 | 2001 | 2002 |
|--|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| Funcionarios A | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| Funcionarios B | 27 | 27 | 27 | 28 | 26 |
| Funcionarios C | 1 | 1 | 1 | 2 | 4 |
| Funcionarios D | 6 | 6 | 6 | 5 | - |
| Funcionarios E | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| Laborales I | - | - | - | - | - |
| Laborales II | - | - | - | - | 1 |
| Laborales III | 17 | 22 | 22 | 22 | 21 |
| Laborales IV | 17 | 12 | 12 | 13 | 13 |
| Laborales V | - | - | - | - | - |
| Nº total de personal adscrito al Servicio | 69 | 69 | 69 | 71 | 68 |

El CA ha detectado que, aunque los efectivos se mantienen constantes en los 5 años evaluados, la documentación manejada (como *Rediseño del Proceso Técnico, 1999* [5]) evidencian estrategias de implantación de tecnología como base para la innovación de procesos [2 y 4] reflejan un enfoque dirigido a compensar esta debilidad.

Asimismo, la elaboración y uso de indicadores de rendimientos relacionados directamente con los procesos claves reflejan una labor de la Biblioteca en relación con la planificación y mejora de los mismos repercutiendo a su vez, también en la planificación y mejora de la plantilla.

En la siguiente tabla se indica la distribución actual de la plantilla por funciones:

| | 1998 | 1999 | 2000 | 2001 | 2002 |
|--|---|---|---|---|---|
| <i>Directivas y de coordinación</i> | <ul style="list-style-type: none"> ▪ 1 Director de Área ▪ 2 Coord. de secciones ▪ 6 Jefes de Bibliotecas | <ul style="list-style-type: none"> ▪ 1 Director de Área ▪ 2 Coord. de secciones ▪ 6 Jefes de Bibliotecas | <ul style="list-style-type: none"> ▪ 1 Director de Área ▪ 2 Coord. de secciones ▪ 6 Jefes de Bibliotecas | <ul style="list-style-type: none"> ▪ 1 Director de Área ▪ 3 Coord. de secciones ▪ 6 Jefes de Bibliotecas | <ul style="list-style-type: none"> ▪ 1 Director de Área ▪ 3 Coord. de secciones ▪ 6 Jefes de Bibliotecas |
| <i>Administrativas y relacionadas con la gestión de compras</i> | 7 gestores | 7 gestores | 7 gestores | 7 gestores | <ul style="list-style-type: none"> ▪ 1 Jefa de gestión ▪ 3 gestores |
| <i>Apoyo a la coordinación y mantenimiento</i> | 2 TGRIs | 2 TGRIs | 2 TGRIs | 2 TGRIs | 2 TGRIs |
| <i>Proceso técnico</i> | 12 TGRIs | 12 TGRIs | 12 TGRIs | 12 TGRIs | <ul style="list-style-type: none"> ▪ 4 TGRIs ▪ 6 Técnicos especialistas |
| <i>Información y referencia</i> | 4 TGRIs | 4 TGRIs | 4 TGRIs | 4 TGRIs | 12 TGRIs |
| <i>Atención al préstamo</i> | 35 aux./técnicos especialistas | 35 aux./técnicos especialistas | 35 aux./técnicos especialistas | 36 aux./técnicos especialistas | 30 aux./técnicos especialistas |
| <i>Mantenimiento de salas y preparación física de los documentos</i> | | | | | |

Dos aspectos de la tabla anterior a destacar serían, por una parte la reestructuración sufrida en la gestión administrativa consecuencia de la concentración de recursos humanos de la misma, que ha tenido como consecuencia la amortización de tres gestores y, por otra, el nuevo enfoque que la Biblioteca está realizando en los últimos años; potenciación de las tareas relacionadas con la atención directa al usuario (formación de usuarios, explotación de recursos electrónicos, información bibliográfica...) frente a las tradicionales relacionadas con el proceso técnico.

En el cuadro de Indicadores del Anexo se observa la evolución del personal en relación con el número de usuarios potenciales de la Biblioteca, reflejándose una tendencia positiva de la misma, sin duda por el descenso del número de usuarios potenciales que se ha producido en los últimos años (menor número de alumnos matriculados). Comparándose con la media de Rebiun (*Anuario Rebiun 2002*) '316', la Biblioteca de la UCA se encuentra en una situación favorable sobre la media nacional.

| INDICADOR | | 1998 | 1999 | 2000 | 2001 | 2002 |
|-----------|--|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| 1 | Usuarios potenciales por total de personal (-becarios) | 332,92753 | 331,40579 | 329,62318 | 302,78873 | 308,11764 |
| 2 | Usuarios potenciales por total de personal (+becarios) | 314,68493 | 309,01351 | 315,88888 | 275,61538 | 275,68421 |

Se ha producido una deficiente comunicación de la política y estrategia de la Universidad y de la Biblioteca en materia de personal [2].

Existen grupos de trabajo para la coordinación de las diferentes operaciones técnicas (catalogación, circulación, etc.), control de calidad, etc. que evidencian la potenciación de trabajos en equipo. [5]

En colaboración con la Unidad de Formación del PAS, se planifica un plan específico de formación tendente al desarrollo de habilidades acordes con las necesidades de las nuevas competencias y los nuevos perfiles de los puestos de trabajo.

La distribución del trabajo está organizada por procesos siendo un estímulo a la asunción de responsabilidades [2 y 5], aunque no hay aun un documento explícito de delegación de funciones.

Existe un plan de promoción de escalas B a A para personal funcionario y de grupos IV a III para personal laboral, aunque no un plan sistemático de reconocimiento. El Área de Personal no dispone de la información anual del número de puestos que se promocionan.

En la tabla siguiente se indican las pruebas realizadas de promociones durante los años evaluados.

| PROMOCIONES DE PERSONAL DE BIBLIOTECA (AÑOS 1998-2002) | | |
|---|----------------------|---|
| 1998 | P.Laboral | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Concurso Oposición para cubrir 6 plazas de la categoría de Técnico Especialista de Bibliotecas, Archivos y Museos por el sistema de promoción interna y por transformación de plazas, convocado por resolución de 21 de Mayo de 1998 |
| 1999 | | No hubo |
| 2000 | | No hubo |
| 2001 | Personal funcionario | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Concurso-Oposición para ingreso en la Escala de Facultativos de Archivos, Bibliotecas y Museos (grupo A), por el sistema de Promoción Interna, convocado por Resolución de 9 de mayo de 2001 |
| 2002 | P. Laboral | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Concurso-Oposición para cubrir 8 plazas de la categoría de "Técnico Especialista de Bibliotecas, Archivos y Museos", por el sistema de Promoción Interna y por transformación de plazas, convocado por Resolución de 10 de junio de 2002. ▪ Concurso de traslado interno para las categorías de "Técnico Especialista de Bibliotecas, Archivos y Museos", y "Técnico Auxiliar de Bibliotecas, Archivos y Museos", convocado por Resolución de 12 de septiembre de 2002. ▪ Pruebas selectivas para la ampliación de la bolsa de trabajo de Ayudantes de Archivos, Bibliotecas y Museos, para el personal laboral fijo de la UCA perteneciente a las categorías de "Técnico Especialista de Bibliotecas, Archivos y Museos" y "Técnico Auxiliar de Bibliotecas, Archivos y Museos", convocadas por Resolución de 11 de enero de 2002. (No es una promoción en sí, sino unas pruebas para prestación temporal de funciones como Ayudante de Bibliotecas (grupo B), en sustitución de personal de baja. No obstante, le damos la información por si le interesa). |

No existe un plan formal para la recogida sistemática de la opinión de la plantilla ni mecanismos de evaluación y auditoria. En el *Cuestionario de opinión y satisfacción del Personal de Biblioteca* distribuido con objeto del presente proceso de autoevaluación se han incluido ítems relacionados con la política de promoción, el grado de motivación, satisfacción... de la plantilla, analizados todos ellos en el criterio 7.

Subcriterio 3b: La experiencia y las capacidades del personal se potencian y adaptan a las necesidades de la Biblioteca

La Universidad de Cádiz a través del Plan de Formación de Personal de Administración desarrolla un conjunto de acciones formativas de carácter general y específico. En este capítulo, existe un plan específico para el Área de Bibliotecas. El personal de biblioteca de manera individual y cada unidad del sistema bibliotecario puede proponer acciones formativas. La Unidad de Formación del PAS (Área de Personal) hace el tratamiento de las propuestas y una Comisión de Formación del PAS (el Director de Área de la Biblioteca no es miembro) hace la propuesta definitiva en función del presupuesto disponible.

Los objetivos del Plan de Formación son:

| Objetivos prioritarios |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Lograr una Administración eficiente y eficaz para dar a los ciudadanos unos servicios de calidad. ▪ Propiciar un cambio organizativo que responda al reto modernizador y a las nuevas demandas sociales, ofertando la formación en clave de motivación del personal. |
| Objetivos Generales |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Poner a disposición de todas las personas que trabajan en la Universidad los recursos necesarios para su formación, reciclaje y perfeccionamiento, de forma permanente, y que le permita realizar con calidad y eficiencia el trabajo encomendado. ▪ Posibilitar el desarrollo personal de todos los trabajadores de la Universidad. ▪ Impulsar un proceso de formación adaptado a las necesidades y demandas de los trabajadores públicos de la Universidad, elaborado de forma participativa. ▪ Servir de punto de partida para un posterior desarrollo de la promoción interna y carrera profesional. |
| Objetivos Específicos |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Formar en la cultura y organización de la Universidad a las personas de nuevo ingreso. ▪ Capacitar y dotar a mandos y directivos de métodos de trabajo, gestión y dirección eficaces y acordes a las necesidades institucionales y sociales. ▪ Perfeccionar e impartir conocimientos de gestión que dinamicen el proceso interno y mejoren la prestación de servicios públicos. ▪ Fomentar comportamientos y poner en práctica estilos y sistemas de comunicación intraorganizacionales y el contacto con los ciudadanos. ▪ Desarrollar el conocimiento y uso de la informática como instrumento de trabajo. ▪ Reciclar y adaptar a todas aquellas personas cuyo puesto de trabajo y/o desempeño de tareas esté sometido a cambios y/o innovaciones tecnológicas. ▪ Planificar, coordinar y supervisar todos los programas y acciones formativas que tengan como destinatarios los empleados públicos de la Universidad. ▪ Estos objetivos estarán avalados por el análisis y diagnóstico efectuado en la fase previa, siendo susceptibles de cambio, en caso de que las necesidades así lo requieran. |

El plan de formación se articula en torno a dos tipos de acciones:

1. Instrucciones de Servicio, acciones puntuales, encaminadas a ofrecer mejoras imprescindibles en el desempeño de los puestos de trabajo. Estas mejoras imprescindibles pueden deberse a innovaciones, bien por cambio de aplicaciones informáticas, cambios en la legislación específica relacionada con el trabajo que se desarrolla normalmente o que producen cambios en los métodos de trabajo (Por ejemplo, para la implantación de Innopac/Millennium, cambios en los interfaces de las bases de datos, nuevos servicios de información electrónica, etc.).
2. Cursos de formación especializados dirigidos al personal de Bibliotecas cuyo objetivo es la adecuación y mejora del funcionamiento del Servicio, con las que se intenta potenciar la capacitación profesional de los trabajadores para el desempeño de los puestos de trabajo asignados. En los últimos años se han organizado Cursos de formación en gestión de calidad, tecnologías de la información, gestión de recursos de información, procesos técnicos bibliotecarios, etc.

Eventualmente, tal como esta regulado por el Plan, en función de la adecuación a las necesidades, es posible asistir a Cursos organizados por otras instituciones.

La normativa del Plan prevé una serie de incentivos para facilitar la asistencia a los cursos cuando se producen fuera de la jornada laboral.

La Unidad de Formación junto con la Sección de Información y Referencia del SCB realizan una evaluación de cada uno de los Cursos realizados a través de una encuesta a los asistentes [7]. En el Anexo está recogida en la Tabla 2.2.6 la relación de todos los cursos de formación e instrucciones de servicios impartidos durante el periodo evaluado.

A modo resumen se incluyen los datos globales de dichos cursos, datos también recogidos en la mencionada tabla.

2.6. Formación del personal

2.6.1. Cursos

| | 1998 | 1999 | 2000 | 2001 | 2002 |
|---|------|------|------|------|------|
| Nº total de asistentes a cursos | 82 | 116 | 64 | 62 | 46 |
| Nº de asistentes a cursos de formación específicos | 82 | 116 | 64 | 62 | 46 |
| Nº de cursos específicos ofertados al personal del Servicio | 7 | 8 | 5 | 7 | 9 |
| Nº total de cursos ofertados al personal del Servicio | 7 | 8 | 5 | 7 | 9 |
| Nº total de cursos diferentes impartidos | 7 | 7 | 4 | 7 | 9 |
| Nº total de horas de formación recibida | 81 | 101 | 82 | 120 | 106 |

2.6.2. Instrucciones de servicio

| | | | | | |
|---|----|----|----|----|----|
| Nº total de asistentes a instrucciones de servicios | 24 | 18 | 28 | 23 | 8 |
| Nº de instrucciones de servicios | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 |
| Nº total de horas de formación recibida | 16 | 10 | 42 | 30 | 12 |

No está documentada, ni regulada la participación de la Biblioteca en los procesos selectivos de incorporación de nuevo personal y en los procesos de promoción del mismo. La práctica habitual hace que la biblioteca, sin embargo, participe en todos los procesos selectivos de forma coordinada con las instancias competentes (Gerencia, órganos de representación del personal).

Las capacidades del personal no son sometidas a análisis continuos reglados y documentados en relación con las funciones desarrolladas. Desde el punto de vista funcional esto es complicado, no existiendo evaluación del desempeño, aunque podría ser un mecanismo muy útil de revisión.

Subcriterio 3c: Los objetivos del personal y el desempeño de sus funciones se acuerdan y se revisan continuamente

Es difícil analizar este subcriterio desde la perspectiva de la gestión de personal de la UCA. La Universidad de Cádiz es una organización muy centralizada, en la que la delegación de funciones, asociada a la asunción de responsabilidades y la evaluación de resultados no es una práctica habitual.

El Manual de Funciones es un elemento asociado a la RPT y se revisa paralelamente al proceso de negociación de la misma. Es complicado hacer revisión de las funciones al margen del proceso de negociación. Esto hace que sea difícil incorporar nuevas funciones, a pesar de que, la implantación de tecnología de la información asociada a tareas bibliotecarias está constantemente modificando las cargas de trabajo y los cambios en las actividades (tareas que desaparecen frente a otras nuevas).

Con carácter global, para el conjunto del Sistema Bibliotecario, en la última revisión de la RPT se han definido, dos perfiles diferentes para la categoría funcional técnica, buscando potenciar funciones emergentes relacionadas con los recursos de información y la formación de usuarios en el uso de los recursos. [5]

No existe sistema de evaluación del desempeño, sistema de incentivos asociados al cumplimiento de objetivos (ni de cualquier otro) para el conjunto de la UCA. No hay procedimientos normalizados y documentados de análisis de las competencias individuales.

Subcriterio 3d: Se promueve la implicación y participación de todo el personal en la mejora continua, se reconoce el desempeño y se le faculta para tomar decisiones

Puede decirse que la implicación y participación de la plantilla en la mejora continua es un objetivo en proceso de desarrollo. Están documentados y reglamentados los mecanismos de participación en grupos de mejora y grupos de trabajo, y la plantilla de la biblioteca sigue participando en los mismos de manera sistemática, aunque no se hayan producido nuevas convocatorias globales por la Unidad de Calidad y/o la Gerencia.

Sin embargo, las iniciativas de reconocimiento público, individual o colectivo son muy limitadas y no existen canales adecuados de comunicación de las mismas.

No existen procedimientos sistemáticos de análisis de satisfacción de la plantilla, ni evidencias de que las quejas, reclamaciones y sugerencias de la plantilla sean analizadas e incorporadas a los mecanismos de toma de decisiones y a la definición de objetivos en relación con la plantilla.

Los medios utilizados de comunicación entre la plantilla son el correo electrónico como herramienta habitual, implantada en el 100% de la plantilla, las listas de distribución son específicas por áreas de trabajo y las comunicaciones globales se realizan a través de Tavira (sistema de tableros virtuales utilizados por la UCA).

| Criterio 3. Gestión del personal | |
|---|---|
| Puntos fuertes | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Plan de formación específico. ▪ Distribución de trabajos por procesos. ▪ Implicación de la plantilla en procesos de mejora. |
| Puntos débiles | Propuestas de mejora |
| 1. No existe un Plan de Comunicación de la Biblioteca. | Diseño de un Plan de Comunicación |
| 2. No existe un documento expreso de delegación de funciones. | Incluir en la documentación de procesos la delegación de funciones. |
| 3. No se realizan de forma sistemática encuesta de satisfacción al personal. | Realizar de forma sistemática encuestas de satisfacción al personal. |
| 4. No existe un Plan de evaluación del desempeño, en el marco de las acciones de la Política de Personal de la UCA. | Plan de evaluación del desempeño, en el marco de las acciones de la Política de Personal de la UCA. |

CRITERIO 4. Alianzas y recursos

Subcriterio 4a: Gestión de las alianzas

Capítulo de particular trascendencia dentro de la evaluación de la calidad de los servicios bibliotecarios es el que hace referencia a cómo la biblioteca planifica y gestiona sus alianzas, a fin de conseguir mayor eficacia en el funcionamiento de los procesos de los que es responsable. Ello no ha resultado en modo alguno ajeno a la institución, de forma que en el Reglamento de la Biblioteca de la Universidad de Cádiz, tras la definición de la misma, se establece expresamente que "... podrá participar en programas y convenios que tengan como finalidad la mejora de los servicios ofrecidos por la Biblioteca de la Universidad de Cádiz (catálogos colectivos, intercambio de publicaciones, préstamo interbibliotecario, catalogación compartida...)" (Art. 2.)

Desde esta óptica, debe destacarse el hecho de que la Biblioteca de la Universidad de Cádiz ha participado en distintos proyectos internacionales de colaboración, tendentes todos ellos a la optimización de los propios recursos:

- Proyecto Universe un proyecto a largo plazo, basado en el concepto de Catalogo Colectivo Virtual de Bibliotecas. Su objetivo es ofrecer un conjunto de servicios bibliotecarios avanzados para bibliotecarios y usuarios finales. Fue seleccionado por la Comisión Europea para Telematics for Libraries, 4th. Framework (DG XIII) para desarrollar en 33 meses, desde Octubre de 1996 a Junio de 1999 (se ha concluido en 2001).

[<http://www.fdggroup.co.uk/research/universe>].

- Proyecto Tempus (EU- JEP 0785-94) para la implementación de técnicas de gestión Total Quality Management (TQM) en cooperación con bibliotecas de países de la Union Europea (Biblioteca de la Universidad de Delft, Biblioteca Nacional Tecnológica de Grecia y la Biblioteca de la Universidad de Cádiz).

[<http://ebib.oss.wroc.pl/matkonf/atr/indexen.html>].

- Proyecto Vía Virtual con la Universidad de Nuevo Méjico (USA) para la planificación, organización y puesta en marcha de un Servicio de Referencia Virtual con la Universidad de Nuevo México que permita compartir y difundir recursos de forma directa con los usuarios de ambas Universidades.

[http://vrl-eb10.lssi.com/wcscgi/CDM.exe/unm?SS_COMMAND=CUST_SUP&Category=SERVICIOCENTRALI]

Es especialmente importante, la participación de la Universidad de Cádiz en el CBUA, donde ejerce la función de Dirección Técnica, que desde 2001 realiza compras consorciadas de los principales editores de revistas científicas, y que han venido a complementar las actuaciones que se venían realizando por la Biblioteca. Esta participación ha permitido, tanto incrementar de manera considerable el número de títulos de revistas disponibles, como una reducción de los costes.

Por tanto, las alianzas externas hasta ahora concertadas han permitido una mejora de la gestión de los servicios bibliotecarios que, esencialmente, se traduce en:

- Mayores facilidades para el préstamo interbibliotecario, lo que permite un acceso, prácticamente directo, a los recursos bibliográficos y documentales y una racionalización de las adquisiciones bibliográficas.
- La elaboración de planes cooperativos para la adquisición compartida de recursos de información, siendo éste uno de los objetivos señalados en el Convenio para la constitución del CBUA para la cooperación bibliotecaria. En esta línea es destacable el estudio de la UCA y fechado en octubre de 1999, acerca de la propuesta de adquisición del sistema INNOPAC/MILLENNIUM por el consorcio andaluz. Aun cuando, hasta el momento, el mencionado sistema no es el común en el ámbito autonómico, la convergencia tecnológica que supone compartir un sistema de gestión de bibliotecas ampliamente difundido en nuestro país ha contribuido a reforzar los lazos de colaboración con las bibliotecas que adquieren el sistema INNOPAC/MILLENNIUM y que se encuentran integradas en una agrupación de usuarios (GEUIN).
- En el marco de acuerdo de cooperación con las Universidades de Salamanca e Islas Baleares, se han conseguido mejoras en la negociación conjunta para la adquisición de bases de datos (con Ebsco Information Services) y alcanzado acuerdos suscripción de revistas colectivas (Emerald, Elsevier Science Direct y Kluwer).
- La Biblioteca, responsable de las relaciones con los proveedores, se mantiene un estrecho contacto de colaboración con los proveedores de recursos de información, Ebsco Information Services, ProQuest Information and Learning, Blackwell, Swets... con los que se trabaja en el desarrollo de plataformas integradas para conseguir una mejor prestación de servicios. Igualmente, la puesta en marcha durante el año 2002 del proceso de homologación de proveedores ha caminado en esta dirección: reforzar las alianzas con los proveedores que estén dispuestos a trabajar de manera conjunta garantizándoles mayor volumen de negocio a cambio de un aumento de la prestación de servicios de valor añadido (Díaz de Santos. Quórum, Luna Nueva, Dawson, LTU).
- También cabría mencionar en la misma línea la relación llevada a cabo con Innovative Interfaces como empresa suministradora de Innopac, y con 3M, que proporciona equipos de seguridad con el que la Biblioteca está desarrollando el Proyecto de Control Digital de la Colección.

Todas las actuaciones anteriormente reseñadas, en cuanto suponen rentabilizar los recursos -escasos- de una Universidad fuertemente endeudada, han de ser valoradas muy positivamente. Ahora bien, de la documentación que ha sido puesta a disposición del CA, no puede deducirse la existencia de una planificación previa de la política de alianzas.

En otro orden de consideraciones, las alianzas externas en el ámbito de sus servicios bibliotecarios, se han producido también a través de la participación de miembros de la institución en distintos grupos de trabajo:

- Particular importancia, por la especificidad de su objeto, reviste la participación de la UCA en la Red de Bibliotecas Universitarias (REBIUN). La Biblioteca de la Universidad de Cádiz, como miembro de REBIUN, además de contribuir en el mantenimiento del Catálogo Colectivo con el envío de varias actualizaciones anuales y la elaboración de estadísticas para la creación del Anuario, ha coordinado el *Grupo de Evaluación* hasta 1998, ha formado parte del *Grupo de Trabajo de Estadísticas* hasta 2002 y es miembro del Grupo de Trabajo para el desarrollo de la *línea estratégica 2 sobre Tecnología de la Información* del Plan Estratégico (2003-2006).
- Durante el periodo de vida del Grupo Español de Usuarios Libertas (GEUL), la Biblioteca de la Universidad de Cádiz fue un miembro activo del mismo, llegando a ejercer la Presidencia del mismo en el período 1996-1998. Como miembro de GEUIN

(Grupo Español de Usuarios Innopac), además de la colaboración antes mencionada, ha participado en distintas actividades.

- También se ha participado en el grupo "Bibliotecas y Propiedad Intelectual" (dentro de la Federación Española de Sociedades de Archivística, Biblioteconomía, Documentación y Museística -FESABID-).

Por otra parte, dentro de esta visión crítica de la gestión de alianzas, se echa en falta un estudio del entorno geográfico inmediato de nuestra Universidad, a través del cual se pudiesen precisar concretas líneas de actuación. En este sentido, es de destacar la existencia, dentro de la provincia, de distintos organismos que cuentan con importantes recursos bibliográficos y con los que no nos consta que se haya realizado convenio alguno.

En cualquier caso, se han establecido convenios de colaboración con el Excmo. Colegio Oficial de Médicos de Cádiz, por el que la Biblioteca de Ciencias de la Salud de la Universidad da servicio bibliotecario a todos los colegiados [8] y se ha recibido en forma de donación importantes fondos bibliográficos, especialmente en el área de Ciencias de la Salud [8].

En cualquier caso, esta iniciativa debería materializarse y extenderse con otras instituciones locales, con los que se podrían compartir recursos y a los que, tal vez, podrían convertirse en patrocinadores de los nuestros a cambio de determinadas contraprestaciones.

En este sentido, la Biblioteca está liderando un Proyecto de transferencia de conocimientos técnicos y de gestión a bibliotecas del entorno local en cuestiones de digitalización. Se ha presentado a la convocatoria 2003 del Programa Profit un proyecto en este sentido (*Memoria del Conocimiento. Aportación de la Universidad de Cádiz al conocimiento científico a través de su patrimonio bibliográfico y documental, s. XVI-XIX*).

EL CA no ha tenido acceso a la documentación donde se evidencia la existencia de la cuantificación económica que representa la "colaboración institucional" (descuentos en productos, subvenciones a actividades organizadas por la biblioteca, etc.) tipificada en los pliegos de contrataciones (Concursos de revistas anuales y homologación de proveedores) por tratarse de documentación confidencial de la Mesa de Contrataciones.

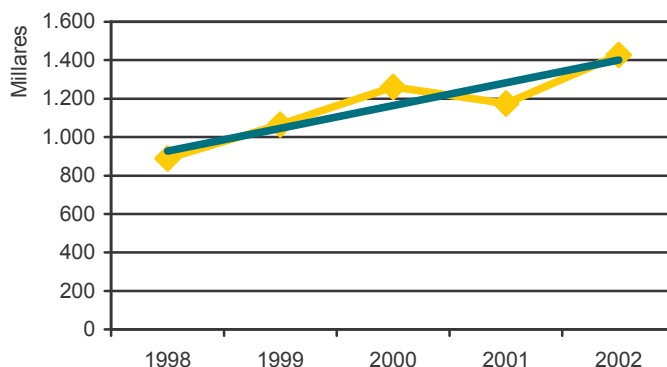
En cualquier caso, de la documentación puesta a disposición del CA no puede deducirse que todas estas acciones sean el resultado de una planificación previa de la política de alianzas.

Subcriterio 4b: Gestión de los recursos económicos y financieros, instalaciones, equipos y materiales

La Biblioteca de la Universidad de Cádiz, para poder cumplir las finalidades que le son propias, ha de poseer unos recursos económicos. Según el artículo 31.1º del Reglamento de la Biblioteca de la Universidad de Cádiz, "La Universidad de Cádiz asignará un presupuesto global destinado a adquisiciones bibliográficas y documentales....".

La evolución del presupuesto de gasto en recursos de información ha sido la siguiente:

| 1998 | 1999 | 2000 | 2001 | 2002 |
|---------|-----------|-----------|---------|-----------|
| 889.533 | 1.065.150 | 1.260.844 | 1175012 | 1.426.560 |



No tenemos constancia de cómo se determina anualmente la cuantía que de los presupuestos generales de la Universidad se destinan a los servicios de biblioteca. Sí se tiene en cuenta una estimación de la subida prevista para los gastos consolidados (revistas, bases de datos y compromisos adquiridos por el CBUA).

En relación con esta cuestión, resultaría más que conveniente que la determinación de la cantidad asignada anualmente a Biblioteca se efectuara en función de parámetros objetivos, con lo que se eliminaría cualquier atisbo de arbitrariedad. El CA es consciente de que esta debilidad no es específica del servicio del biblioteca, sino que puede ser considerada de carácter general a toda la Universidad, dado que la inexistencia de declaración de objetivos institucionales, financieros y económicos, en el período evaluado, ha llevado a la aplicación de criterios más incrementalistas que basados en propósitos o conceptos como contratos-programas.

Una vez aprobada esta cantidad global, del importe de la misma se descuenta el coste del mantenimiento de las suscripciones a las revistas, de las bases de datos y de los compromisos adquiridos en el seno del CBUA al que hemos hecho referencia en el apartado anterior. El gasto por suscripción de revistas presenta unas diferencias muy notables entre las distintas bibliotecas de Campus, como se puede apreciar en la siguiente tabla en la que se recogen los datos relativos a este tipo de adquisiciones durante el periodo 1998-2002:

| REVISTAS | 1998 | 1999 | 2000 | 2001 | 2002 | TOTAL PERIODO |
|----------|------------|------------|------------|------------|------------|---------------|
| SCB | 3.529.371 | 1.916.131 | 842.107 | 1.564.992 | 36.610.576 | 44.463.177 |
| CCS | 18.510.931 | 20.702.159 | 22.891.803 | 20.534.776 | 30.815.519 | 113.455.188 |
| HUM | 4.766.087 | 5.248.747 | 5.425.095 | 8.711.394 | 6.800.196 | 30.951.519 |
| CSJ | 9.726.883 | 11.962.468 | 12.202.255 | 19.918.660 | 10.561.351 | 57.371.617 |
| ESI | 1.593.617 | 1.867.373 | 2.76.744 | 3.504.399 | 2.178.159 | 11.870.292 |
| CYT | 36.855.820 | 35.440.524 | 45.558.363 | 40.082.249 | 29.349.991 | 187.286.947 |
| CEE | 1.566.979 | 3.394.146 | 4.148.818 | 5.207.431 | 4.603.901 | 18.865.733 |
| JER | 13.753.312 | 17.001.758 | 15.772.510 | 22.953.790 | 16.384.363 | 85.865.733 |
| EPA | 1.133.942 | 1.259.497 | 3.099.407 | 2.961.039 | 2.681.643 | 11.135.528 |

Las importantes diferencias existentes entre las bibliotecas de Campus en materia de suscripciones a revistas pueden deberse al mayor coste de las científicas.

Una vez detraídas del presupuesto globalmente asignado a recursos de información, las cantidades correspondientes a las suscripciones de revistas y bases de datos, la cantidad restante sería la destinada a libros y se distribuiría entre las distintas bibliotecas de Campus de acuerdo con los criterios establecidos por la Comisión General de Biblioteca (art. 31.3º

del Reglamento de biblioteca de la Universidad de Cádiz.) A tales efectos, la fórmula que actualmente se aplica tiene en cuenta los siguientes datos:

- Número de asignaturas troncales y obligatorias impartidas por centros dependientes de cada biblioteca (S)
- Número de asignaturas optativas y de libre elección impartidas por centros dependientes de cada biblioteca (S')
- Número de alumnos por centros dependientes de cada biblioteca (A)
- Número de profesores por centros y dedicación dependientes de cada biblioteca (P)
- Número de alumnos de tercer ciclo por centros dependientes de cada biblioteca (A3)
- Número de titulaciones nuevas por centros dependientes de cada biblioteca (T)
- Número de planes reformados para dotación especial (T')

A partir de estos datos, el cálculo de la cantidad que se asigna a cada biblioteca se realiza a partir de la siguiente fórmula:

$$\text{CANTIDAD} = K + (K1 \times S) + (K2 \times A) + (K3 \times P) + (K4 \times A3) + (K5 \times T) + (K1' \times S') + (K6 \times T')$$

donde,

K = cuota fija lineal = 1.000.000 pesetas

K1 = fijo por asignatura T/B = 10.000

K1' = fijo por asignatura O/L = 5.000

K2 = fijo por alumnos = 100

K3 = fijo por profesor = 2.000

K4 = fijo por alumno de tercer ciclo = 1.000

K5 = fijo por titulación nueva = 1.000.000

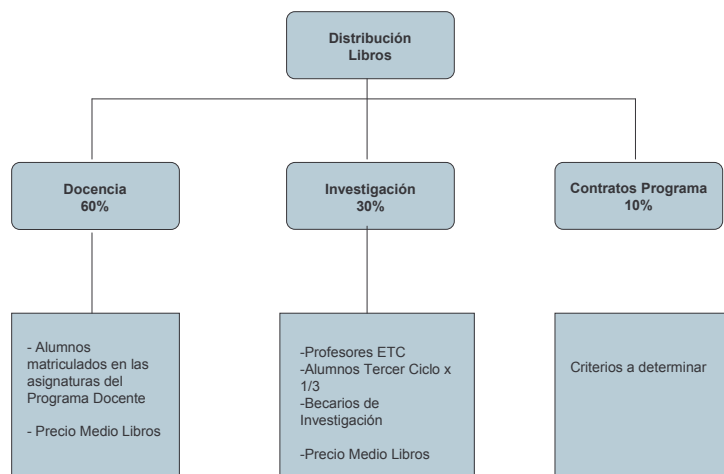
K6 = dotación especial para sustitución asignatura por otra = 500.000

Con ello se determinan unas cantidades teóricas que, se reajustan posteriormente, calculando el porcentaje que corresponde a cada biblioteca en la fórmula teórica sobre la cantidad real que puede gastarse. Dado que todos los años se produce la misma incapacidad para atender a la cantidad resultante de la aplicación de la fórmula de referencia, quizás habría que proceder a la modificación de la misma, a fin de evitar la necesidad de esos reajustes posteriores. Por otra parte, quizás sería conveniente, a fin de que la fórmula de reparto se ajustase más a las necesidades de investigación, tener en consideración otros factores, tales como la dedicación a tiempo completo o parcial del profesorado.

Durante 2003 (con efectos presupuestarios 2004) se ha aprobado por la Comisión General de Biblioteca, el siguiente cambio en la distribución del Presupuesto destinado a libros:

| Distribución Libros | |
|---------------------|-----|
| Docencia | 60% |
| Investigación | 30% |
| Contratos Programa | 10% |

Al objeto de adecuar la asignación presupuestaria a la realidad de la docencia y la investigación, para el reparto por biblioteca de estas cantidades se han utilizado las siguientes variables:



a) **Docencia.** Se incluyen en este concepto, las cantidades destinadas a la adquisición de la bibliografía recomendada y de materiales destinados a la mejora de la docencia. De acuerdo a las variables mencionadas, se aplica la siguiente formula:

$$\text{Biblioteca} = \frac{\text{Alumnos} \times \text{PML}}{\sum (\text{Alumnos} \times \text{PML})} = \% \text{ Participación} \times \text{total Docencia}$$

b) **Investigación.** Se incluyen en este concepto las cantidades destinadas a la adquisición de material bibliográfico y documental especializado y de soporte a las Programas de Tercer Ciclo líneas de investigación de los Departamentos. De acuerdo a las variables mencionadas, se aplica la siguiente formula:

$$\text{Biblioteca} = \frac{\text{PDI} \times \text{A3C}/3 \times \text{BI} \times \text{PML}}{\sum (\text{PDI} \times \text{A3C}/3 \times \text{BI} \times \text{PML})} = \% \text{ Participación} \times \text{total investigación}$$

A3C = Alumnos de Tercer Ciclo

BI = Becarios de Investigación

PML = Precio Medio del Libro

c) **Contratos Programa.** Se financiarán con cargo a esta partida, proyectos de innovación docente y que contribuyan a la extensión del uso de los recursos de información y bases de datos entre los alumnos, mejoras de las colecciones, etc.

En otro orden de consideraciones, prevé el artículo 31.1º del Reglamento de la Biblioteca de la Universidad de Cádiz, que "La Comisión General de la Biblioteca de la Universidad de Cádiz velará para que esta asignación se ajuste a las necesidades reales del momento de la Universidad y no sea inferior a los porcentajes estándar". Para verificar el exacto cumplimiento de esta obligación, sería necesario comparar esas cifras globales con las que se destinen a idéntico fin en otras Universidades. A tal fin, hemos consultado los Anuarios estadísticos de las bibliotecas universitarias y científicas españolas, elaborados por REBIUN, correspondientes a los años 1999 - 2002.

[\[http://www.crue.org/web_rebiun/informeEstadistico00.pdf\]](http://www.crue.org/web_rebiun/informeEstadistico00.pdf)

| Monografías | | | | |
|----------------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| | 1999 | 2000 | 2001 | 2002 |
| UCA | 328.888 | 378.525 | 179.995 | 343.625 |
| UAM | 403.571 | 430.306 | 506.496 | 499.947 |
| ULL | 1.047.359 | 270.181 | 511.021 | 700.413 |
| ULCO | 1.262.890 | 1.353.960 | 1.372.044 | 1.382.088 |
| UAL | 625.955 | 620.819 | 587.815 | 739.337 |
| UPC | 873.257 | 948.722 | 814.923 | 819.088 |
| REBIUN | 508.751 | 485.086 | 444.200 | 480.337 |
| Suscripciones | | | | |
| | 1999 | 2000 | 2001 | 2002 |
| UCA | 629.025 | 694.169 | 838.242 | 652.687 |
| UAM | 813.653 | 848.868 | 1.034.806 | 1.115.229 |
| ULL | 739.242 | 1.121.627 | 1.006.685 | 1.694.762 |
| ULCO | 900.761 | 984.614 | 1.240.093 | 1.198.124 |
| UAL | 761.895 | 833.615 | 982.530 | 968.834 |
| UPC | 348.587 | 426.719 | 468.789 | 585.987 |
| REBIUN | 702.537 | 789.803 | 818.400 | 870.807 |
| Bases de datos | | | | |
| | 1999 | 2000 | 2001 | 2002 |
| UCA | 94.169 | 144.195 | 135.563 | 180.349 |
| UAM | 166.146 | 228.439 | 252.570 | 352.338 |
| ULL | 42.070 | 42.071 | 67.962 | 67.622 |
| ULCO | 65.095 | 225.922 | 138.799 | 142.587 |
| UAL | 342.020 | 352.082 | 394.594 | 358.500 |
| UPC | 135.528 | 222.374 | 486.820 | 261.440 |
| REBIUN | 99.498 | 116.051 | 166.462 | 137.341 |

Nota: El nombre completo de las Universidades citadas pueden consultarse en la relación inicial de siglas.

Como puede comprobarse, las cantidades asignadas por la Universidad de Cádiz a cada uno de los conceptos descritos son inferiores a la media nacional (según los datos de REBIUN), salvo en lo que se refiere a suscripciones 2001 y bases de datos de los años 2000 y 2002.

En la siguiente tabla se ha recogido la *ratio* correspondiente a gastos en adquisiciones por usuarios, comprobándose que en los años 1999-2001, la Universidad de Cádiz está por debajo de la media, en el año 2002 se produce un incremento que hace superar la media de REBIUN.

| Gastos en adquisiciones por usuarios | | | | |
|--------------------------------------|------|------|------|------|
| | 1999 | 2000 | 2001 | 2002 |
| UCA | 48 | 55 | 55 | 69 |
| ULL | 62 | 49 | 55 | 84 |
| ULCO | 80 | 90 | 98 | 94 |
| UAL | 53 | 57 | 62 | 53 |
| UPC | 38 | 43 | 62 | 42 |
| UAM | 38 | 42 | 57 | 55 |
| REBIUN | 56 | 58 | 69 | 66 |

En cambio, tal como se aprecia en la tabla siguiente la *ratio* correspondiente a gastos en revistas por investigador la UCA se encuentra siempre por encima de la media nacional.

| Gastos en revistas por investigador | | | | |
|--|-------------|-------------|-------------|-------------|
| | 1999 | 2000 | 2001 | 2002 |
| UCA | 266 | 300 | 316 | 328 |
| ULL | 255 | 399 | 351 | 569 |
| ULCO | 483 | 482 | 640 | 608 |
| UAL | 312 | 375 | 354 | 353 |
| UPC | 81 | 57 | 104 | 122 |
| UAM | 154 | 157 | 185 | 206 |
| REBIUN | 264 | 272 | 300 | 316 |

La siguiente tabla recoge los valores promedios de los indicadores de referencia, referentes a recursos económicos, de Universidades de tamaño medio-grande (17.000-40.000 alumnos) del "Proyecto de estudio comparativo de la calidad de las Bibliotecas Universitarias españolas y desarrollo de un catálogo de 'mejores prácticas'" (pp. 17-18).

| Recursos económicos | Valor promedio 17000-40000 | Valor UCA |
|---|---------------------------------------|------------------|
| Gasto en monografías por usuario potencial | 20,74 | 22,39 |
| Gasto en suscripciones por usuario potencial | 23,82 | 87,88 |
| Gasto en bases de datos por usuario potencial | 5,46 | 14,13 |
| Gasto en personal técnico por usuario potencial | 41,29 | 109,21 |

Datos correspondientes al período 1999-2001

El gasto de personal técnico por usuario potencial en nuestra Universidad es sensiblemente mayor que el promedio correspondiente a otras Universidades con un número de alumnos similar al nuestro. Una razón que puede justificar esta disparidad puede encontrarse en las peculiaridades geográficas de la UCA, cuya dispersión en cuatro Campus obliga, necesariamente, a incrementar los gastos por estos conceptos. En todo caso, el calibre del desfase entre los datos correspondientes de la UCA y la media con la que se compara, quizás haría necesaria una reestructuración de los recursos humanos, que se tradujera en un mayor grado de eficiencia.

Además de las partidas procedentes del propio presupuesto de la Universidad, los fondos bibliográficos de la UCA se ven incrementados con las cantidades que, procedentes de grupos y proyectos, los investigadores de esta Universidad destinan a aquel fin. Resultaría muy ilustrativo comparar qué porcentaje respecto del total de adquisiciones tienen este origen, ya que en el caso de las efectuadas con cargo a proyectos y grupos, no existe obligación de someterse a los criterios establecidos por la Comisión General de Biblioteca. Por otra parte, no parece que estas otras fuentes de financiación sean tenidas en cuenta, a fin de lograr un mayor grado de equilibrio, a la hora de distribuir entre las distintas bibliotecas la cantidad global específicamente destinada en los presupuestos de la Universidad.

Constituye también una fuente de recursos propios las tarifas que se aplican a los préstamos interbibliotecarios y, en general, a todos los servicios que se prestan desde la biblioteca. El artículo 22.7º del Reglamento de la Biblioteca de la Universidad de Cádiz prevé expresamente que "la impresión de datos, la obtención de materiales impresos o fotocopios, la entrega de material informático y la consulta de bases de datos externas será sometida a tarifas y a una normativa específica". En cumplimiento de lo preceptuado en esta norma, las tarifas de los servicios bibliotecarios se encuentran convenientemente tipificadas, pudiéndose acceder fácilmente a esta información a través de la página web [<http://biblioteca.uca.es/scb/tarifasdoc.htm>].

El CA no ha tenido evidencias de la existencia de patrocinadores externos que, a cambio de prestaciones de servicios concretos, sean una fuente de ingresos para la Biblioteca.

Como mecanismos reglados de aporte de recursos a los servicios bibliotecarios, se regulan en la disposición Adicional Primera del Reglamento de la Biblioteca “depósitos y donaciones”.

El CA valora muy positivamente la financiación procedente de contratos-programa para la ejecución de proyectos y acciones específicas. En este sentido, es de destacar que en la convocatoria del 2002, al Servicio de Bibliotecas de la UCA le ha sido concedido un Contrato-Programa destinado a certificar el sistema de gestión de calidad del sistema bibliotecario de la UCA por AENOR.

En cuanto a la gestión de los recursos procedentes de las vías anteriormente reseñadas, debe tenerse en consideración que los que se derivan de grupos y proyectos de investigación son destinados a las finalidades que libremente determine el responsable de la unidad (con sujeción, evidentemente, a las directrices de la correspondiente convocatoria), por lo que, en relación con los mismos, la responsabilidad de la biblioteca se limita a la gestión de las concretas peticiones bibliográficas formuladas.

Los recursos procedentes de contratos-programas han de distribuirse y gestionarse en la forma prevista en el correspondiente contrato.

De las consideraciones anteriores puede fácilmente colegirse que la valoración de la gestión por la Biblioteca de sus recursos financieros debe centrarse en los que, de forma directa, recibe del propio presupuesto anual de la Universidad. En relación con estas partidas, los artículos 31 a 33 del Reglamento de la Biblioteca de la Universidad de Cádiz establecen unas reglas que, al ser muy generales, no permiten resolver todas las cuestiones que en materia de gestión se pueden plantear.

Desde hace algunos años, los Servicios de Biblioteca vienen planificando la gestión de sus recursos financieros. Así, en los Planes operativos, se prevén distintas actuaciones que inciden en este campo, tales como la puesta en marcha de un proceso de homologación de proveedores (uno de cuyos ítems hace referencia a los posibles descuentos que puedan ofrecer), el desarrollo y mantenimiento del presupuesto de funcionamiento, desarrollo de sistemas de control del presupuesto (objetivos 3 y 4, respectivamente, del plan operativo de 1999)...

Al tratarse de partidas de gasto de gestión descentralizada, las distintas Bibliotecas elaboran informes anuales acerca de la actividad desarrollada durante el periodo de referencia.

Sobre la base del diagnóstico realizado en la “Propuesta de organización de aprovisionamiento global de recursos de información en la biblioteca de la UCA” (Enero, 1998, véase) [2], la Política de Adquisiciones de libros se ha desarrollado a través de dos Programas aprobados por la Comisión General de Bibliotecas, constituyendo la base de la política de adquisiciones desarrollada en el periodo 2001-2004, para paliar deficiencias detectadas en el periodo anterior en cuanto a la distribución de gasto realizadas por las Comisiones de Bibliotecas.

La desigual aplicación del acuerdo no ha permitido alcanzar resultados óptimos. Con lo cual en el Programa de Mejora de la Bibliografía Docente (cursos 2001/2-2002/3.), aprobado por la Comisión General de Bibliotecas en sesión ordinaria de 20 de Julio de 2001, la distribución porcentual se insiste en su obligado cumplimiento.

Este Programa ha sido ratificado en la CGB del año 2004 y está pendiente la evaluación del mismo.

Por su parte, la opinión que la gestión presupuestaria que se viene efectuando merece al propio personal de biblioteca se evidencia en las respuestas dadas a la pregunta nº 5, apartados 16 a 18, de la encuesta correspondiente, que arrojó el siguiente resultado:

| Cuestionario de opinión y satisfacción del Personal de Biblioteca | | |
|---|------|------------|
| número | Ítem | Puntuación |

| | | |
|----|---|------|
| 16 | Presupuestos para gastos corrientes | 3.10 |
| 17 | Presupuestos para inversiones | 2.5 |
| 18 | Presupuestos para actividades profesionales | 1.3 |

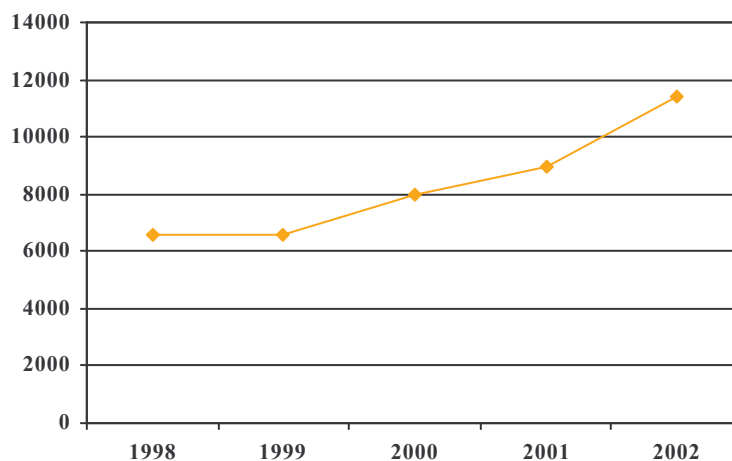
En los informes finales de evaluación de las titulaciones de Medicina, Escuela Universitaria de Estudios Empresariales (Jerez), la Licenciatura en Químicas y en Facultad de Derecho(en este último se aportan datos estadísticos) se señala como punto débil de la titulación la falta de presupuesto para cubrir la bibliografía necesaria. En cambio, en el "Informe Final de Evaluación de la LADE" se valora positivamente los fondos con los que cuenta su Biblioteca.

En el "Informe Final de la Facultad de Ciencias del Mar" se alude a la mala distribución de revistas y bases de datos en la Biblioteca.

Subcriterio 4c: Gestión de edificios, equipos y materiales

Respecto a la gestión de edificios, equipos y materiales, la Universidad de Cádiz ha realizado en estos últimos años un considerable esfuerzo para dotar de infraestructuras adecuadas a la Biblioteca de la Universidad contando con edificios nuevos dedicados exclusivamente a biblioteca como la Biblioteca del Campus Río San Pedro, o con la renovación de edificios antiguos de gran importancia para la ciudad, como el establecimiento de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales en el antiguo Hospital de Mora, Facultad de Derecho y de la Escuela Superior de Ingeniería, en la Biblioteca de Humanidades y se encuentra en fase de construcción la Biblioteca del Campus de Jerez.

El siguiente gráfico muestra la evolución de espacios de biblioteca en el periodo evaluado:



Evolución espacios

Todos los edificios en los que se ha actuado cumplen las normas específicas para edificios públicos de la Comunidad Autónoma de Andalucía, las nacionales y las de la Unión Europea.

Un incremento similar se ha producido en relación con las instalaciones y equipamiento (puestos de lectura, estanterías, PC's, impresoras, etc.) como puede observarse en la tabla siguiente:

Instalaciones

| | | | | | |
|---------------------------|--------|-------|--------|--------|--------|
| Puntos de servicio | 10 | 10 | 10 | 10 | 9 |
| Superficie m ² | 6.558 | 6.604 | 7.980 | 8.930 | 11.435 |
| Puestos de lectura | 1.342 | 1.348 | 1.548 | 1.732 | 2.146 |
| Estanterías libre acceso | 11.496 | 9.875 | 11.823 | 13.310 | 14.630 |
| Estanterías depósito | 1.313 | 2.320 | 2.633 | 3.320 | 3.320 |

Equipamiento³

| | | | | | |
|-----------------------------|----|----|----|----|----|
| Gestión interna: PCs | 57 | 53 | 63 | 70 | 70 |
| Gestión interna: Terminales | 11 | 23 | 21 | – | – |
| Terminales públicos OPAC | 38 | 36 | 39 | 22 | 18 |
| PCs públicos | 19 | 44 | 40 | 78 | 94 |
| Impresoras | 16 | 16 | 22 | 23 | 23 |
| Equipamiento audiovisual | 9 | 11 | 12 | 23 | 22 |

Sin embargo, hemos de reseñar las diversas deficiencias observadas en distintos documentos sobre el estado de determinados equipamientos, que inciden tanto en la comodidad (por ejemplo las quejas referidas al aire acondicionado, y a la ubicación externa al centro en la biblioteca de la Facultad de Medicina) como en los servicios (necesidad de más PARIS, fotocopiadoras, falta de espacio para el fondo bibliográfico... en la Biblioteca de la Facultad de Derecho).

Según los informes a los que ha tenido acceso el CA, existe el procedimiento de quejas y reclamaciones establecido en el Decreto 171/1989 de 11 de junio, regulador del Libro de Hojas de reclamaciones de Consumidores y Usuarios de Andalucía. Este procedimiento es general, por lo que en el se pueden establecer las quejas y reclamaciones relativas tanto a los diversos servicios como al estado de los edificios y materiales.

También existen contratos en vigor relativos al mantenimiento de las instalaciones móviles y fijas contra incendios. El Servicio de Prevención de la UCA asegura la existencia y progresiva implantación de los Planes de Autoprotección con carácter general a la Universidad. Las tareas de mantenimiento dependen del Área de Infraestructuras de la Universidad, que dispone de planes de actuación preventivos para los edificios. Las actuaciones puntuales de mantenimiento son solicitadas por cada responsable de unidad directamente a la Unidad de Mantenimiento del Área de Infraestructuras por correo electrónico.

Las bibliotecas de los Campus de Cádiz, Río San Pedro y Jerez disponen de equipamiento básico para la detección de hurtos y medidas de protección de los fondos bibliográficos (equipos de antihurto). El fondo bibliográfico en papel y los equipos sensibles (teclados, ratones, Uds. CD's, etc.) están equipados con tiras magnéticas de detección antihurtos. También cuentan con equipos de autopréstamo que potencian la estrategia de promoción del autoservicio definida en el Programa Omega (1996-2000).

Las instalaciones de la Biblioteca del Campus de Algeciras en la Escuela Superior Politécnica son, con carácter general, muy deficientes y no ha sido posible hasta la fecha poner en marcha ningún tipo de acción similar a las realizadas en el resto del sistema (fondos en libre acceso, mejora de espacios, terminales de autoservicio, etc.)

A partir de 2002 se ha puesto en marcha, asociado al nuevo edificio de Biblioteca del Campus Río San Pedro, un proyecto de colaboración con la empresa 3M para el Control Digital de la Colección en papel, basado en un *chip* de radiofrecuencia que mejora sustancialmente la seguridad de los fondos.

Los activos que gestiona el Sistema bibliotecario están inventariados en el Inventario General de la Universidad. Se han detectado problemas derivados de la no existencia de una base de datos consultable que permita establecer las diferencias que puedan existir

entre los datos existentes y la realidad; esto además dificulta la transferencia o la cesión de equipamiento o material entre unidades o el dar de baja el material obsoleto.

Subcriterio 4d: Gestión de la tecnología

La tecnología de la información representa uno de los puntos fuertes del sistema bibliotecario de la UCA. En este sentido, es importante tener en cuenta la sinergia de Proyectos y Actuaciones realizadas por el Área de Informática (PICUC, cableado fibra óptica ATM entre centros/Campus...) que han permitido mejorar las comunicaciones y la velocidad de conexión y que han potenciado los desarrollos bibliotecarios (Véase *Programa Omega y Estrategias de cambio*).

Los sistemas críticos que gestiona la Biblioteca son:

- Innopac/Millennium, para la gestión automatizada de las operaciones y servicios bibliotecarios. Proporciona, además, la batería de datos estadísticos.
- Sistema RedCD que gestiona el acceso remoto a bases de datos en CD-ROM. Durante el año 2002 se sustituyó por el producto IRIS de Information Suply Services. El sistema soporta el acceso a 155 bases de datos en CD desde cualquier punto en que se encuentre el usuario, tanto dentro como fuera del Campus.
- Servidor Web de la Biblioteca.
- Bases de datos en línea, a través de Internet a diferentes plataformas de los distribuidores y productos de información electrónica (Ebscohost, EJS, ProQuest, Elsevier Science Direct, Springer, etc.).

Además, durante el periodo evaluado, se han acometido las siguientes acciones tecnológicas, que el CA cree conveniente mencionar:

- Backups normalizados estándar automáticos en los servidores del catalogo (Diana) y minerva (servidor Web).
- Antivirus institucional, accesible a través de la página Web del Área de Informática.
- Formularios html para la gestión de servicios.
- PARIS, puntos de acceso públicos a los recursos de información en las salas de lectura, con software ofimático de uso público, etc.
- EDIFACT (estándar de intercambio de datos para administración, comercio y transporte), Z39.50, etc.
- Infraestructura de última generación en los puestos de trabajo informáticos.
- Transferencia de ficheros FTP y teledescarga de registros bibliográficos.
- Carga masiva de registros proporcionados por los proveedores (ProQuest, Dawson, Diaz de Santos, Ebsco) para la obtención de registros de pedidos con actualización automática de los precios individuales y de los presupuestos.
- Envío de copias de documentos a través de Ariel (formato FTP comprimido).
- Tecnología de Chat y de mensajería instantánea en el servicio Vía Virtual.

- Integración Innopac/WebCT para apoyo al Aula Virtual de la UCA, con tecnología de LDAP.
- Tecnología de Control Digital del Fondo Bibliográfico.
- Terminales de autopréstamo (para préstamo y renovación) y magnetizado/desmagnetizado automático de los documentos.

En la mayoría de los casos, su implantación ha tenido un fuerte impacto en las cargas de trabajo [9]

Subcriterio 4e: Gestión de información y el conocimiento

La Biblioteca dispone de diversos instrumentos para facilitar el acceso a la información de toda la comunidad universitaria, desde el sistema IRIS de acceso a las bases de datos (<http://biblioteca.uca.es/iris/bdatos.htm>) que facilita tanto al personal de la biblioteca como a toda la comunidad una mejora de la gestión de dichas bases de datos, como el acceso automatizado a las revistas (UCADoc, <http://biblioteca.uca.es/ucadoc>), etc. Todos estos sistemas son accesibles a través de la página Web de la biblioteca y disponibles 24 horas.

El acceso a la información por parte de los usuarios de la Universidad como por parte de los usuarios externos a la misma, está recogido en el Reglamento de la Biblioteca de la UCA, y en la Web de la Biblioteca se indica asimismo desde qué ordenadores está accesible este tipo de servicios.

También se disponen de manuales de entrenamiento en lo referente a utilización de recursos (como el catálogo automatizado, páginas de ayuda en la Web, páginas de novedades, FAQ's para preguntas más frecuentes, etc.), aunque sería deseable que en breve se estableciera una Intranet en la que todos los recursos e información de uso interno estuviera fácilmente accesible al personal de la biblioteca.

Se ha realizado asimismo un programa de formación de todo el personal ante la instalación del sistema Innopac/Millennium de gestión de bibliotecas. [5]

El CA no ha podido encontrar evidencias que indiquen que la Biblioteca cuente con procedimientos para garantizar y mejorar la validez, integridad y seguridad de la información.

| Criterio 4. Alianzas y recursos | |
|--|--|
| Puntos fuertes | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Participación en Proyectos internacionales tendentes a la optimización de recursos. ▪ Miembro del CBUA. ▪ Alianzas con proveedores. ▪ Participación en Grupos de Trabajo (REBIUN, GEUIN, FESABID..). ▪ Existe presupuesto y procedimiento reglamentado de gestión del mismo. ▪ Tipificación de las tarifas aplicadas a servicios bibliotecarios. ▪ Contrato-Programa para la certificación. ▪ Existen mecanismos reglados respecto a donaciones. ▪ Mejora de las instalaciones. ▪ Existencia de procedimiento de quejas y reclamaciones. ▪ Gestión de la tecnología. ▪ Gestión de la Información y el Conocimiento. |
| Puntos débiles | Propuestas de mejora |
| 1. inexistencia de criterio objetivo para determinar la asignación de presupuesto anual a la Biblioteca. | Establecimiento de criterio objetivo. |
| 2. Falta de planificación de la política de alianzas. | Estudio del entorno geográfico para redefinir y planificar la política de alianzas en el marco del Plan Estratégico de la UCA. |
| 3. Falta de estudio del entorno geográfico orientado a posibles líneas de actuación. | |
| 4. Fórmula de distribución del presupuesto. | Estudiar alternativas para ajustar la distribución a las necesidades. |
| 5. Falta de estudios comparativos de la aportación de los grupos de investigación con la aportación de la UCA. | Estudio comparativo de los aportes a la compra de bibliografía por parte de los grupos de investigación. |
| 6. Instalaciones de la Biblioteca del Campus de Algeciras. | La propuesta de mejora esta asociada a la terminación de las nuevas instalaciones de la Escuela. |
| 7. Inexistencia de Intranet. | Planificación y puesta en marcha de la Intranet. |
| 8. Inexistencia de patrocinadores. | Búsqueda de patrocinadores como complemento a la financiación. |

CRITERIO 5. Procesos

Subcriterio 5a: Diseño y gestión sistemática de los procesos

A continuación se reseñan todos los procesos de la Biblioteca, entendiendo proceso en un sentido amplio, tal como se recoge en la *Guía EFQM para la autoevaluación de bibliotecas universitarias*, es decir, como *'conjunto de actividades de valor añadido, integradas e interrelacionadas, necesarias para la obtención de un producto y su correspondiente prestación de servicio'*.

1. PROCESO TÉCNICO

'Todas las actividades y procesos relacionadas con la adquisición, organización, preparación y mantenimiento de la colección documental' (*Guía EFQM para la autoevaluación de bibliotecas universitarias*)

Según la documentación consultada, el CA detecta que el Proceso Técnico se ha sometido a un proceso de reingeniería “orientado a la eliminación de transacciones duplicadas usando la tecnología y los nuevos servicios que los proveedores ofrecen... un nuevo concepto de proceso técnico multidisciplinario, orientado a eliminar costes, donde la conjunción de vendedores especializados, tecnología y procesos dinámicos contribuyan a aumentar la eficiencia de los servicios”. El soporte conceptual y la metodología utilizados son los siguientes:

- reingeniería de procesos, a partir del análisis de diagramas de flujo...
- *outsourcing* aspectos relacionados con la catalogación, se estima que en torno al 80% de los registros bibliográficos serán aportados por los proveedores...
- redimensionamiento de la plantilla, se reduce en términos absolutos la cantidad y cualificación de personal destinado a proceso técnico para dedicarlos a actividades relacionadas con la atención al usuario y el desarrollo de nuevos servicios”

Sin embargo, el CA ha detectado que el cambio de filosofía que representa este Proyecto no se ha gestionado de manera adecuada al fallar los procesos de comunicación al personal y la implicación del mismo.

Incluye los siguientes subprocesos, todos ellos documentados con manuales de procedimientos accesibles a través de la Web:

- **Desarrollo de la colección. Proceso descentralizado por bibliotecas.** Existe evidencia de una planificación para el desarrollo de la colección, tal como se aprecia en los distintos proyectos llevados a cabo desde la Biblioteca en los últimos años. Así sería reseñable el 'Proyecto para la optimización de manuales y bibliografía recomendada (1999-2000)', continuado por el '*Programa de mejora de la bibliografía docente (2001-2002/2002-2003)*' [4], cuyo objetivo es *'cubrir el 100% de las necesidades bibliográficas de las materias que componen el programa docente de la Universidad de Cádiz, estableciendo objetivos cuantitativos anuales para alcanzar como cifra objetivo la media de gasto/usuario de las universidades españolas'*.

Sin embargo, y aunque sí se han utilizado indicadores específicos en aspectos tales como control de obsolescencia o uso de la misma, no existe una planificación sistemática para estudiar la colección. En este sentido, se han tomado ya algunas medidas asociadas al Proyecto de control digital de la colección, iniciado por la Biblioteca del Campus Río San Pedro en el año 2002, y aún en fase de implantación.

A pesar de existir cierta colaboración entre la Biblioteca y el PDI [1] con respecto al desarrollo de la colección, sobre todo en las relaciones establecidas entre los jefes de Bibliotecas y las Comisiones de Bibliotecas, sería necesaria una planificación y sistematización de la misma.

| PROCESOS | Manuales/tutoriales | Responsable | Grupos trabajo/reuniones periódicas | Indicad. | Herramientas de evaluación |
|----------------------------|---------------------|----------------------|-------------------------------------|----------|----------------------------|
| Desarrollo de la colección | SI | ▪ Jefe de biblioteca | EDB | SI | NO |

▪ **Adquisiciones. Proceso Centralizado en la Sección Administrativa del Servicio Central de Bibliotecas.** Continúa en vigor un procedimiento provisional desde Febrero de 2001 hasta la conclusión definitiva del Rediseño del Proceso Técnico.

Se han establecido varios procedimientos de adquisición de documentos, cada uno de ellos con procesos documentados:

- La gestión de las *adquisiciones de la bibliografía básica* se realiza de forma global desde el SCB, elaborándose desde las distintas bibliotecas la fase preliminar de selección dentro del desarrollo de la colección.
- El resto de adquisiciones de libros se realiza a través de un formulario en la Web.
- Las publicaciones periódicas se gestionan a través de una lista única, adjudicada mediante concurso público.

Ambos procedimientos de compra se han integrado en el módulo de Adquisiciones de Innopac/Millennium de manera automática [4, 8, 9].

| PROCESOS | Manuales/tutoriales | Responsable | Grupos trabajo/reuniones periódicas | Indicad. | Herramientas de evaluación |
|---------------|---------------------|-------------------------|-------------------------------------|----------|--|
| Adquisiciones | SI | ▪ Coord. Administración | SI | SI | SI (En el proceso de Homologación de proveedores está recogida la fase de evaluación de los mismos) |

▪ **Catalogación. Proceso descentralizados por Campus.** Se ha rediseñado el proceso con el objetivo de redistribuir las cargas de trabajo en las bibliotecas, liberando tiempo dedicado al proceso técnico para redirigirlo a información y referencia (véase Proyecto de *Rediseño del Proceso Técnico, 1999*). En este sentido se enmarca la creación de las Unidades de Proceso Técnico de los distintos Campus (desde 2002).

Se han establecido varios procedimientos para la catalogación de documentos:

- Teledescarga de registros
- Cargas masivas de ficheros de registros bibliográficos suministrados por proveedores
- Catalogación original

Este rediseño ha tenido un fuerte impacto en las cargas de trabajo [9].

| PROCESOS | Manuales/tutoriales | Responsable | Grupos trabajo/reuniones periódicas | Indicad. | Herramientas de evaluación |
|--------------|---------------------|--------------|-------------------------------------|----------|---|
| Catalogación | SI | ▪ Coord. NPT | SI | SI | SI (se realiza una labor de seguimiento y evaluación de las distintas Unidades de PT de los Campus, utilizando indicadores de rendimiento para ello) |

▪ **Publicaciones periódicas. Proceso descentralizado por bibliotecas.** El control de las altas y reclamaciones se realiza a través del módulo de Innopac/Millennium específico para esta tarea.

| PROCESOS | Manuales/tutoriales | Responsable | Grupos trabajo/reuniones periódicas | Indicad. | Herramientas de evaluación |
|--------------------------|---------------------|----------------------|-------------------------------------|----------|----------------------------|
| Publicaciones Periódicas | SI | ▪ Jefe de biblioteca | SI | NO | NO |

▪ **Recepción de libros. Proceso descentralizado por bibliotecas.** El control de alta en el inventario se realiza a través del modulo de Innopac/Millennium específico para esta tarea.

| PROCESOS | Manuales/tutoriales | Responsable | Grupos trabajo/reuniones periódicas | Indicad. | Herramientas de evaluación |
|---------------------|---------------------|----------------------|-------------------------------------|----------|----------------------------|
| Recepción de libros | SI | ▪ Jefe de biblioteca | SI | SI | SI |

▪ **Preparación material. Proceso descentralizado por bibliotecas.** La preparación del material, magnetización, tejuelado y sellado, se realiza desde las distintas bibliotecas, no existiendo un procedimiento general que normalice el proceso. En las prescripciones técnicas del Proyecto de Homologación de proveedores se incluye como un servicio de valor añadido, que esta previsto incorporar a partir de 2004.

| PROCESOS | Manuales/tutoriales | Responsable | Grupos trabajo/reuniones periódicas | Indicad. | Herramientas de evaluación |
|----------------------|---------------------|----------------------|-------------------------------------|----------|----------------------------|
| Preparación material | NO | ▪ Jefe de biblioteca | NO | NO | NO |

▪ **Colocación/ordenación en las estanterías. Proceso descentralizado por bibliotecas** Cada biblioteca tiene sus propios criterios y métodos de colocación según sus características. Para estudiar este tema se formó un grupo de mejora que estudiara la problemática de esa tarea y buscara soluciones, aunque el grupo se centraba en las particularidades de la Biblioteca del Campus de Jerez- Derecho, las conclusiones podían ser aplicables al resto de las bibliotecas (“Grupo de Mejora sobre circulación de libros y revisión de estanterías”).

| PROCESOS | Manuales/ tutoriales | Responsable | Grupos trabajo/reuniones periódicas | Indicad. | Herramientas de evaluación |
|---------------------------|-------------------------|-------------------------|---|----------|-------------------------------|
| Colocación/ ordenación | NO | ▪ Jefe de biblioteca | NO | NO | NO |

2. CIRCULACIÓN DE DOCUMENTOS

Incluye los siguientes subprocesos, todos ellos documentados con manuales de procedimientos accesibles a través de la Web:

▪ **Préstamo. Proceso descentralizado por bibliotecas.** El proceso viene determinado por la política de préstamo de las distintas bibliotecas, gestionada desde las Comisiones de Bibliotecas y siempre encuadrada dentro del Reglamento de la Biblioteca. El proceso se gestiona de forma automatizada por el módulo correspondiente de Innopac/Millennium. Dicho procedimiento se ha integrado con el funcionamiento de las terminales de autopréstamo, mediante Grupo de Mejora específico (Préstamo: Procedimientos de la Biblioteca de Humanidades).

Se celebran reuniones periódicas en las que, además de tratar cuestiones habituales del trabajo diario, se realiza una labor de revisión de procedimientos.

| PROCESOS | Manuales/ tutoriales | Responsable | Grupos trabajo/reuniones periódicas | Indicad. | Herramientas de evaluación |
|----------|-------------------------|--------------------------|---|----------|-------------------------------|
| Préstamo | SI | ▪ Jefes de biblioteca | SI | SI | NO |

▪ **Préstamo intercentros. Proceso descentralizado por bibliotecas.** Integrado en el módulo de préstamo, se trata de un tipo de préstamo interno entre los distintos Campus de la UCA. El objetivo de este proceso es salvar las dificultades que representa la dispersión geográfica de los distintos Campus. Se revisa de forma paralela a los procedimientos generales de préstamo.

| PROCESOS | Manuales/ tutoriales | Responsable | Grupos trabajo/reuniones periódicas | Indicad. | Herramientas de evaluación |
|--------------------------|-------------------------|--------------------------|---|----------|-------------------------------|
| Préstamo Intercentros | SI | ▪ Jefes de biblioteca | SI | SI | NO |

▪ **Préstamo interbibliotecario. Proceso en fase de descentralización.** Tanto la normativa, como las instrucciones de uso están documentados, siendo visibles para los usuarios a través de la web de Biblioteca, dentro de los servicios electrónicos ofrecidos. En el año 2002 se ha implementado el módulo de Préstamo Interbibliotecario de Innopac/Millennium en sustitución de la aplicación utilizada hasta el momento, no integrada en el Sistema de Gestión de Biblioteca. Esto ha permitido un proceso de descentralización de la actividad. Se han puesto en marcha las unidades del Servicio Central de Bibliotecas y de Humanidades en 2003.

| PROCESOS | Manuales/ tutoriales | Responsable | Grupos trabajo/reuniones periódicas | Indicad. | Herramientas de evaluación |
|-------------------------------|-------------------------|-------------|---|----------|-------------------------------|
| Préstamo interbibliotecar. | SI | ▪ Coord. IR | SI | SI | NO |

3. SERVICIOS

Se entienden también como procesos, tal como se ha dicho al inicio del criterio, todos aquellos cuyo resultado es una prestación de servicio. En este sentido la Biblioteca ofrece a sus usuarios, además de algunos ya mencionados, entre otros los siguientes, además de formularios de acceso específicos, aunque no se cuenta con un Manual de procesos de servicios:

a) servicios accesibles a través de la Web

- Búsqueda de Referencias Bibliográficas
- Alertas Personalizadas
- Petición de Documentos
- Petición de Documentación Jurídica y Administrativa
- Petición de Normas UNE
- Novedades en el Catálogo
- Reserva de Libros

b) servicios accesibles desde la sala de lectura

- Sesiones de Información
- Servicio de referencia
- Consulta en sala
- Acceso a los recursos de información
- Atención al usuario
- Fotodocumentación y reprografía

| PROCESOS | Manuales/ tutoriales | Responsable | Grupos de trabajo/reuniones periódicas | Indicadores | Herramientas de evaluación |
|---|-------------------------|--------------------------------------|--|-------------|-------------------------------|
| Búsquedas de referencias bibliográficas | SI | ▪ Coord. IR | NO | SI | NO |
| Alertas personalizadas | SI | ▪ Jefes de biblioteca | NO | SI | NO |
| Petición de documentos | SI | ▪ Jefes de biblioteca ▪ Coord. IR | SI | SI | NO |
| Petición de documentación jurídica/Administrativa | SI | ▪ Jefes de biblioteca | SI | SI | NO |
| Petición de normas UNE | SI | ▪ Coord. IR | - | SI | NO |
| Novedades del Catálogo | SI | ▪ Coord. NPT | - | NO | NO |
| Sesiones de información | SI | ▪ Jefes de biblioteca | SI | SI | NO |
| Servicio de referencia | SI | ▪ Coord. IR | NO | SI | NO |
| Consulta en sala | SI | ▪ Jefes De Biblioteca | SI | SI | NO |
| Acceso a los recursos de información | SI | ▪ Coord. IR | NO | SI | NO |
| Atención al usuario | NO | ▪ Jefes de Bibliotecas | SI | NO | NO |
| Fotodocumentación y reprografía | NO | ▪ Jefes de Biblioteca | NO | SI | NO |

En relación con los procesos cuyo resultado es una prestación de servicio, el CA ha detectado que no todos están documentados, no estando precisados los responsables, ni existen grupos de trabajo tipificados ni se encuentran homogeneizados para el conjunto del sistema

No obstante, la valoración que la plantilla hace en el Cuestionario de Opinión y Satisfacción del Personal de la Biblioteca distribuido por el CA, con carácter general, la valoración de todos ellos tiene una puntuación media/alta, como se observa en la siguiente tabla:

| Cuestionario de opinión y satisfacción del Personal de Biblioteca | | |
|--|--|-------------------|
| número | Ítem | Puntuación |
| 25 | Asignación de responsabilidades | 3.31 |
| 34 | Se fomenta el trabajo en equipo | 2.87 |
| 40 | Están normalizados los procesos | 3.6 |
| 41 | Consistencia, fiabilidad y revisión de la documentación | 2.79 |
| 42 | Seguimiento de los procesos y establecimientos de modificaciones y mejoras | 2.93 |
| 43 | Reuniones periódicas de coordinación | 2.53 |
| 48 | Grado de conocimiento de los módulos Innopac/Millennium | 3.67 |

La Biblioteca no cuenta con procedimientos para evaluar el impacto de los procesos críticos en el cumplimiento de los objetivos de la organización.

Subcriterio 5b: Se aplican procesos innovadores que generan mayor valor añadido para la satisfacción del cliente

En el documento *Estrategias de cambio en el Sistema Bibliotecario de la UCA* se evidencia que la implantación de tecnología de la información ha sido el soporte del campo y de la introducción de procesos innovadores, desde la circulación de documentos hasta las relaciones con los proveedores. En estos últimos años, el avance ha sido exponencial y las herramientas de cuarta generación de las que se dispone están generando mayor valor añadido a los servicios que se prestan [9].

En el diseño de algunos de sus procesos claves, el CA ha detectado que se ha realizado una labor de Benchmarking con otras organizaciones que destacan por su excelencia, por ejemplo, el rediseño del proceso técnico tuvo como modelo la Biblioteca de Stanford, mientras que para otros procesos relacionados con servicios, personal de la biblioteca realizó sesiones de trabajo con personal de la Biblioteca de la Universidad Carlos III, de Islas Baleares, etc.

La opinión de la plantilla reflejada en el ítem 44 del Cuestionario de opinión y satisfacción del Personal de Biblioteca, *Disponibilidad y grado de adaptación del personal para la adopción de innovaciones y nuevos procesos*, recibe un 3.87 como media. Además de este criterio en la siguiente tabla se recogen otros aspectos de dicho cuestionario relacionado con este subcriterio.

| Cuestionario de opinión y satisfacción del Personal de Biblioteca | | |
|--|--|-------------------|
| número | Ítem | Puntuación |
| 27 | Equilibrio en la asignación de cargas de trabajo | 3.47 |
| 28 | Se potencian la incorporación de nuevas funciones técnicas o sistemas de trabajo | 3.57 |
| 39 | Mecanismos de comunicación | 2 |
| 44 | Grado de disponibilidad y adaptación del personal para la adopción de innovaciones y nuevos procesos | 3.87 |

La nota media en todos ellos tienen una puntuación media/alta.

Un objetivo marcado por la Biblioteca ha sido el control de la eficacia y eficiencia de algunos de sus procesos, para esto se han utilizado indicadores de rendimiento [2].

Una racional distribución de cargas de trabajo está condicionada por aspectos externos a la propia organización de la Biblioteca, como es la RPT, movilidad del personal... A pesar de esto, y como refleja la tabla anterior, la valoración de la plantilla sobre este punto es positiva.

Por otro lado, uno de los objetivos del Proyecto de Rediseño del Proceso Técnico es liberar tiempo del personal de sus funciones técnicas para '*dedicarlo a actividades relacionadas con la atención y soporte al usuario y al desarrollo de nuevos servicios*' a partir de la introducción de tecnología de la información y la revisión de procesos (*Rediseño del Proceso Técnico. Documento de Trabajo, 1999*). Como resultado se crearon dos perfiles profesionales dentro del personal técnico de Biblioteca [3].

| Perfil de Técnico de Biblioteca | Perfil de Técnico de Gestión de Recursos de Información (TGR) |
|---|--|
| (*) Se define un puesto base con una posición compartida (en una proporción 80/20) entre tareas de proceso técnico y la coordinación de la Circulación de Documentos, entendida como servicio natural que corresponde a la explotación de los catálogos y la función referencia e implementación de nuevos servicios de apoyo a la docencia y la investigación | (*) Se define un puesto polivalente con una posición compartida (en una proporción 20/80) entre tareas de proceso técnico marginales y la implementación de nuevas funciones de organización y desarrollo de servicios de soporte a la docencia y la investigación (tales como la puesta en marcha de servicios electrónicos de carácter didáctico, servicios personalizados a grupos de investigación o la formación de usuarios en la explotación de recursos de información), incorporando las tecnologías de la información las más allá de las funciones de referencista tradicional |
| FUNCIONES ESPECÍFICAS | |
| F1: Catalogación, clasificación e indización original y derivada F2: Creación de ejemplares F3: Catalogación de recursos en Internet F4: Mantenimiento de catálogos en su colección (de acuerdo con las directrices emanadas de la Sección Normalización y Proceso Técnico) F5: Control de calidad de la catalogación, clasificación e indización derivada (de acuerdo con las directrices emanadas de la Sección Normalización y Proceso Técnico) F6: Control de calidad del catálogo (de acuerdo con las directrices emanadas de la Sección Normalización y Proceso Técnico) F7: Elaboración de productos derivados del catálogo demandados por los usuarios F8: Formación de usuarios en el uso del catálogo F9: Gestión y control de los servicios de circulación de documentos F10: Elaborar los informes que le sean solicitados por el Jefe de la Biblioteca en el ámbito de su competencia | F1: Organización, puesta en marcha y explotación de sistemas de información especializados en las áreas de conocimiento relativas a la biblioteca. F2: Organización y mantenimiento de los entornos gráficos de acceso a la información especializadas en las áreas de conocimiento relativas a la biblioteca F3: Formación de usuarios en el uso de los recursos de información especializados en las áreas de conocimiento relativas a las bibliotecas F4: Desarrollo y ejecución de los servicios de información electrónica especializado en las áreas de conocimiento relativas a la biblioteca F5: Elaboración de guías y otros productos de difusión de servicios F6: Ejecutar planes de acogida e inmersión en el uso de los servicios bibliotecarios y recursos de información a nuevos usuarios F7: Adaptar al ámbito de su competencia y ejecutar los planes de comunicación y fomento del uso de los servicios elaborados por instancias superiores F8: Elaborar los informes que le sean solicitados por el jefe de la biblioteca en el ámbito de su competencia |

Para dar a conocer a todo el personal los tipos y especificidades de cada uno de los procesos, se han realizado algunas actuaciones entre el personal vinculado a procesos concretos. Se crearon listas de distribución por procesos, sustituidas posteriormente por la creación de los Tablones Virtuales Tavira. En ese momento esas listas de distribución formales y documentadas fueron eliminadas sustituyéndose por listas de correo electrónico usadas habitualmente por los equipos de trabajo por iniciativa propia.

Relacionado con este punto habría que señalar el ítem 39 del Cuestionario recogido en la tabla anterior, que como se puede apreciar valora por debajo de la media los mecanismos

de comunicación de la Biblioteca. Este mismo punto débil fue indicado en las audiencias realizadas por miembros de CA entre la plantilla.

Subcriterio 5c: El diseño y desarrollo de productos y servicios se basan en las necesidades y expectativas de los clientes

La Biblioteca no cuenta con estudios periódicos y sistemáticos de usuarios para el desarrollo de nuevos productos. Tal como se indica en el criterio 2, la Biblioteca realiza el análisis de las necesidades y expectativas de los distintos grupos de interés a través del contacto personal con dichos grupos, estudio de resultados de los proyectos, demandas por áreas de interés, quejas y sugerencias... Por tanto, se puede afirmar que se analiza el mercado potencial de la biblioteca a través de canales formales e informales, pero no de manera sistemática ni con un objetivo predefinido en el ámbito del diseño y desarrollo de productos y servicios.

Subcriterio 5d: Producción, distribución y servicio de atención a los clientes

Existen documentos que evidencian la existencia de planificación del marketing de servicios (véanse *Planificación de difusión de los recursos documentales (1998-1999)* y *Plan de difusión de recursos y servicios 2000-2001*). En estos documentos se plasman las actuaciones a seguir, objetivos de las mismas, calendarios, etc. Entre estas se encuentran las sesiones informativas dirigidas a grupos de interés de la Biblioteca y celebradas según calendario acordado entre la Biblioteca y los decanos y directores de Centro.

En apoyo de estas sesiones informativas se ha elaborado un tutorial de servicios en formato electrónico, distribuido tanto en las sesiones como desde las bibliotecas.

Paralelamente se realiza una labor de difusión de dichos servicios a través de la Web (novedades), la distribución de folletos informativos, etc.

La Biblioteca no dispone de Carta de Servicios, aunque en el año 2003 se ha iniciado la elaboración de la misma.

| Criterio 5. Procesos | |
|---|--|
| Puntos fuertes | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Las TI soportan el diseño de los procesos. ▪ Técnicas de reingeniería de procesos. ▪ Existen Manuales de procedimientos. ▪ Diagramas de flujo de los procesos. ▪ Existencia de Grupos de mejora relacionados con procesos. ▪ Existencia de responsables de procesos. ▪ Evaluación de procesos. ▪ Se han realizado labores de Bechmarking a la hora de diseñar algunos de sus procesos claves. ▪ Labor de marketing de sus productos a través de la web, folletos, sesiones informativas. |
| Puntos débiles | Propuestas de mejora |
| 1. No existe un estudio real de la colección. | Desarrollar y extender al conjunto bibliotecario el plan piloto de control digital de la colección puesto en marcha en la Biblioteca del Campus del Río San Pedro. |
| 2. No están documentados todos los procesos. | Elaborar el Manual de Procesos. |
| 3. No existe Manual de procedimiento para la preparación material de documentos. | Formación de un grupo de trabajo que elabore un Manual de procedimiento para la preparación material de documentos. |
| 4. La Biblioteca no cuenta con procedimientos para evaluar el impacto de los procesos críticos en el cumplimiento de sus objetivos. | <p>Redefinición de procesos críticos de acuerdo a las directrices del PE.</p> <p>Elaboración de un procedimiento de evaluación del impacto de los procesos críticos en el cumplimiento de sus objetivos.</p> |
| 5. Falta de carta de servicios. | Elaboración de la Carta de Servicios. |
| 6. Ausencia de un Plan de Comunicación e Información sobre los procesos/servicios. | Elaboración de Plan de Comunicación e Información General. |
| 7. La Biblioteca no cuenta con estudios periódicos y sistemáticos de usuarios para el desarrollo de nuevos productos. | <p>Elaboración de un plan de estudio de necesidades y expectativas de usuarios que recoja:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Elaboración sistemática de encuestas ➤ Encuentros sistemáticos con usuarios |
| 8. No se incorporan con carácter inmediato en la revisión de procesos las sugerencias de los usuarios. | Tratamiento sistemáticos de sugerencias y quejas de usuarios para su incorporación a los procesos. |

CRITERIO 6. Resultados en los clientes

Subcriterio 6a: Medidas de percepción

La Biblioteca, tal como se indica en el Criterio 2, '*analiza el mercado potencial de la biblioteca a través de canales formales e informales (contacto personal, resultados de los proyectos, quejas y sugerencias, evolución de los indicadores, asistencia a Congresos, informes, revistas especializadas, pertenencia a grupos de usuarios)*'.

Aunque existen canales para la realización de quejas y sugerencias de los usuarios (mecanismo de reclamaciones, quejas y sugerencias establecido por la gerencia, paneles en las salas de lectura, mecanismo de sugerencias integrado en la Web, etc.), el tratamiento de las mismas no se traduce en medidas correctoras de manera sistemática y, en general, no siempre se informan para que los usuarios sepan en que momento se encuentran [2]. Tampoco se realizan sistemáticamente encuestas de satisfacción de usuarios; por tanto, se puede afirmar que la Biblioteca no evalúa el nivel de satisfacción de los distintos grupos de usuarios con los servicios ofertados.

Se han realizado encuentros, pero de nuevo, no de una manera sistemática. Así, se puede mencionar el encuentro celebrado entre miembros de EDB con los representantes de alumnos para recoger sugerencias y quejas de los mismos.

También habría que recoger en este apartado todas aquellas actividades organizadas por la Biblioteca que, aunque teniendo un objetivo marcado más de difusión de servicios que de mecanismos de percepción de satisfacción de los usuarios, en la práctica están también realizando esta segunda función por la estrecha relación que se marca entre el personal bibliotecario y los distintos grupos de usuarios. Así, son destacables las sesiones de información en recursos y servicios de la Biblioteca de la UCA [5], en su doble vertiente, la realizada de forma anual desde la Sección de Información y Referencia del Servicio Central de Bibliotecas, dirigidas especialmente al personal docente con objeto de enseñar las novedades de cada año y las realizadas desde las distintas bibliotecas, las cuales están reglamentadas, estando accesible un formulario de inscripción a través de la página Web de la Biblioteca o las mesas de acogidas a alumnos realizadas desde algunas de las bibliotecas.

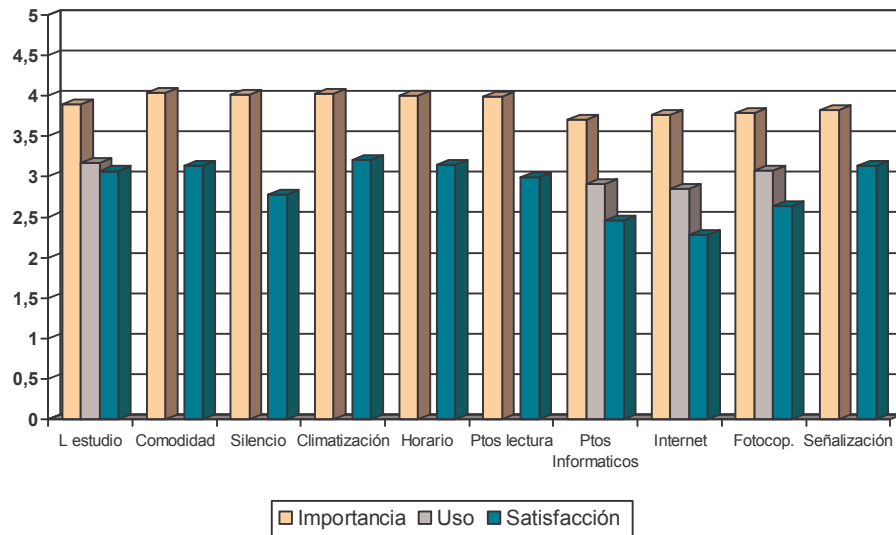
La Biblioteca muestra sus servicios a través de su página Web.

En los *Cuestionarios de opinión y satisfacción* distribuidos durante este periodo de evaluación del Sistema Bibliotecario, están recogidos unas series de ítems relacionados directamente con este criterio 6.

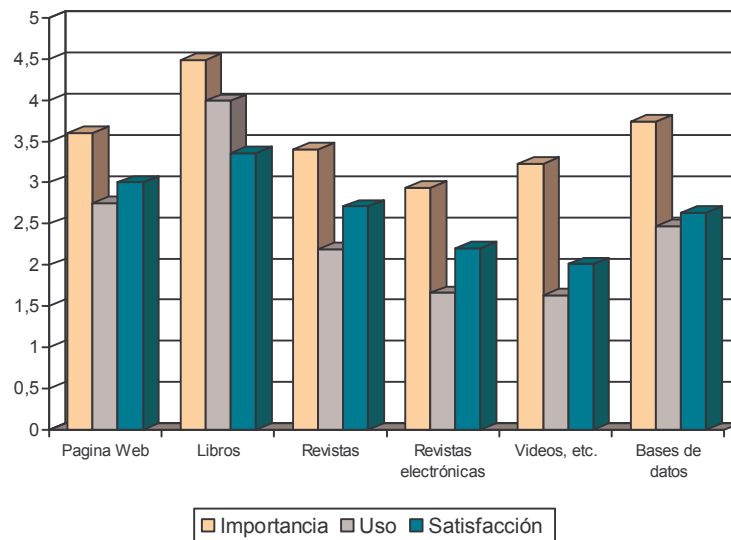
En las siguientes tablas se han distribuido entre ítems relacionados con las instalaciones y recursos, los servicios y un último apartado que recoge canales de comunicación. Se ha utilizado una escala del tipo Likert de 1 a 5.

Alumnos

▪ **Instalaciones y recursos**

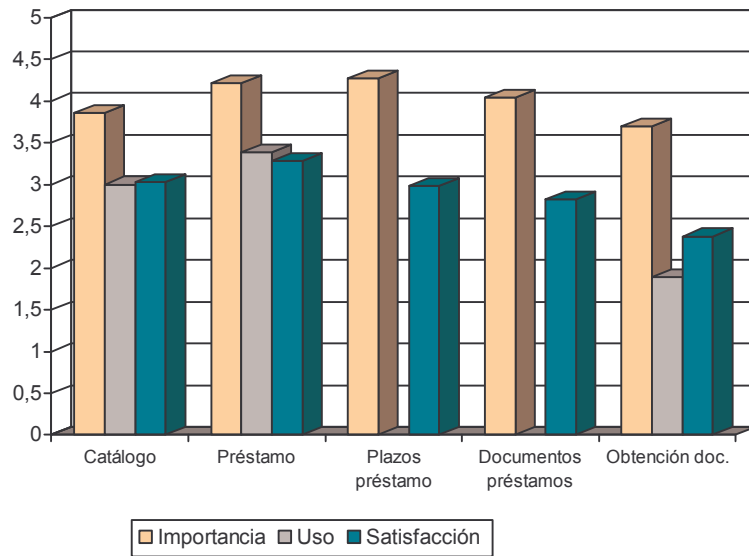


En relación con las instalaciones, los alumnos consideran aspectos importantes todos los ítems que se muestran en el gráfico. Sin embargo, las respuestas dadas con respecto a las Nuevas Tecnologías muestran que el grado de satisfacción no cubre sus expectativas. Asimismo, se observa desfase entre importancia y satisfacción en ítems como Silencio y Reprografía.



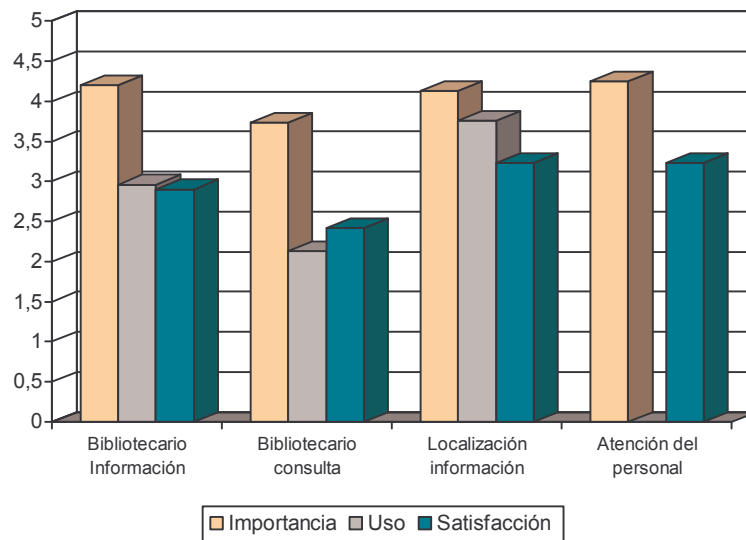
En relación con los recursos, los alumnos consideran como ítem más importante “Libros”, siendo el que recibe mayor puntuación en los aspectos valorados; no obstante, la diferencia entre importancia y satisfacción podría indicar insatisfacción con el número de ejemplares puestos a su disposición. El escaso uso en publicaciones periódicas, en papel y electrónicas y bases de datos vendría a reflejar tanto poco interés para su actividad discente, como la insatisfacción reflejada anteriormente en los ítems de NTI.

▪ **Servicios**



El servicio más valorado por el alumnado es el préstamo en todos sus aspectos (servicio, plazos y número de libros). Sin embargo, el grado de satisfacción con el mismo no es el adecuado. El desfase del ítem “Obtención de documentos” entre importancia y satisfacción queda desvirtuado por el poco uso que se hace del mismo.

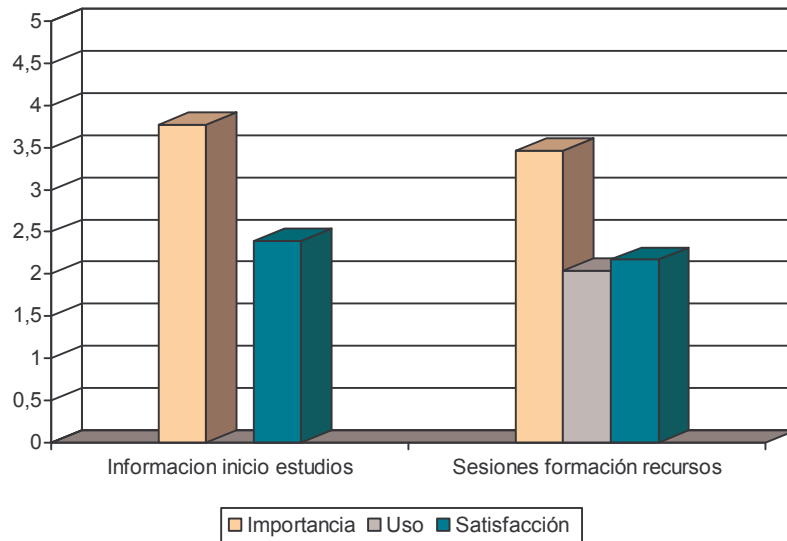
▪ **Atención al usuario**



En relación con la asistencia y la atención que recibe del personal de la biblioteca, el alumno prefiere localizar la información personalmente y es la opción más usada, antes que acudir a un bibliotecario.

Como se pone de manifiesto en los dos gráficos anteriores, la satisfacción de los alumnos con la atención recibida por el personal bibliotecario es mucho más baja cuando el servicio solicitado es especializado (Información, Consulta – Obtención documentos) frente a la atención general recibida de este personal.

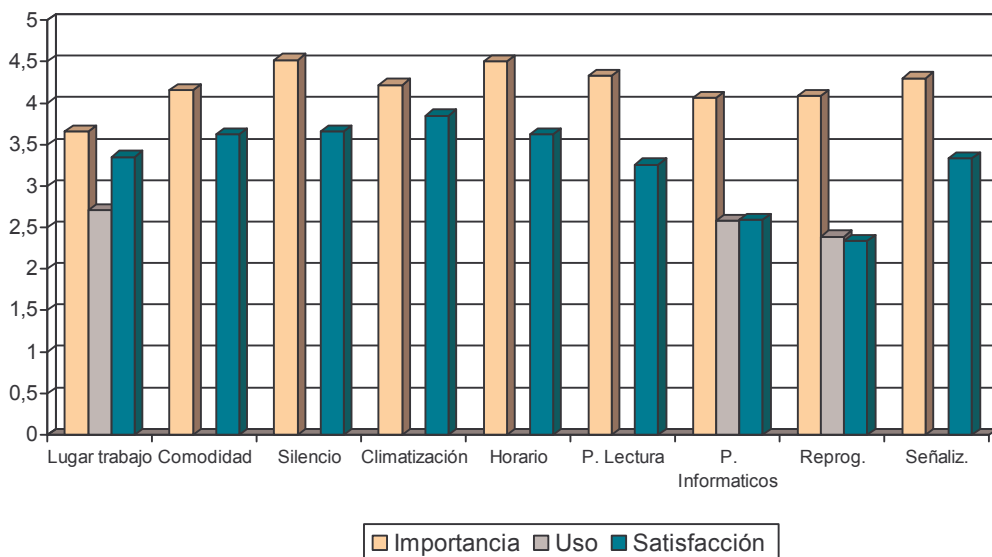
▪ **Formación de usuarios**



En relación con la formación que recibe al inicio de sus estudios y durante los mismos para el uso de los recursos bibliográficos, parece que no se cubren las expectativas de los alumnos. Si bien es cierto que el número de participantes a las sesiones de formación organizadas por las bibliotecas es reducida con relación al número total de usuarios potenciales.

Personal Docente Investigador

▪ **Instalaciones**

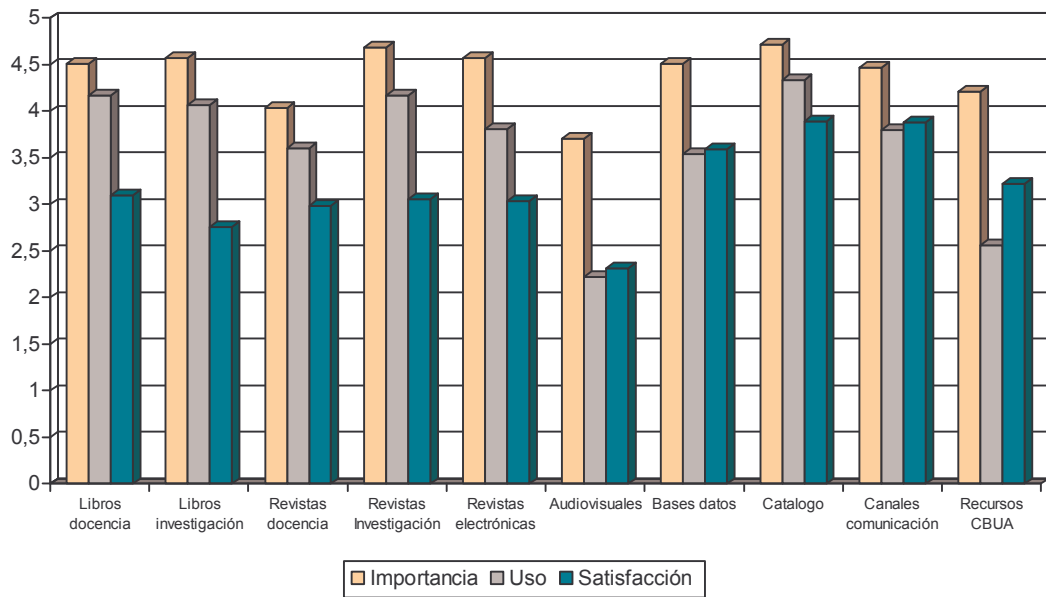


En relación con las instalaciones, el PDI, al igual que los alumnos, consideran importantes todos los ítems que se muestran en el gráfico. Asimismo, las respuestas dadas con respecto a las Nuevas Tecnologías muestran que el grado de satisfacción no cubre sus expectativas

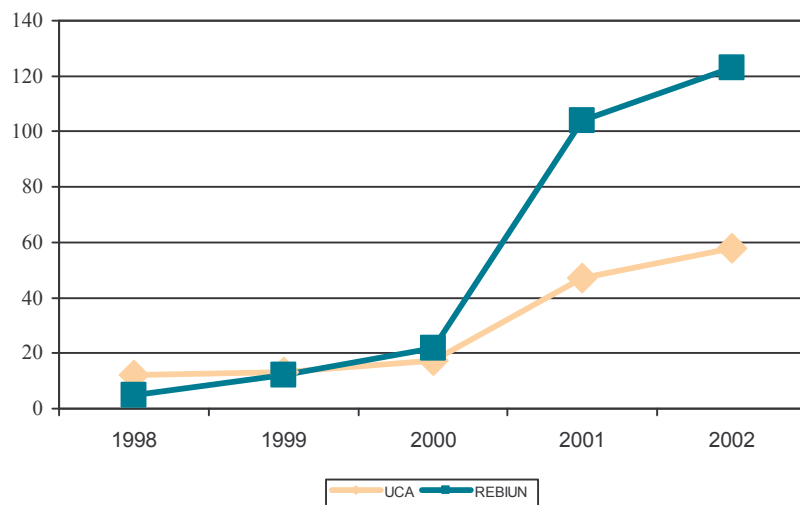
y se observa desfase entre importancia y satisfacción en el ítem "Reprografía". A destacar la importancia que da a la Biblioteca como lugar de trabajo.

Llama la atención la respuesta del PDI al ítem relativos puestos informáticos, ya que prácticamente la totalidad de los miembros de este colectivo puede acceder, desde los ordenadores de sus respectivos despachos, a los recursos informáticos de la Biblioteca. La misma consideración resulta extensible a la respuesta dada con relación la utilización de la Biblioteca como lugar de trabajo.

▪ **Recursos**



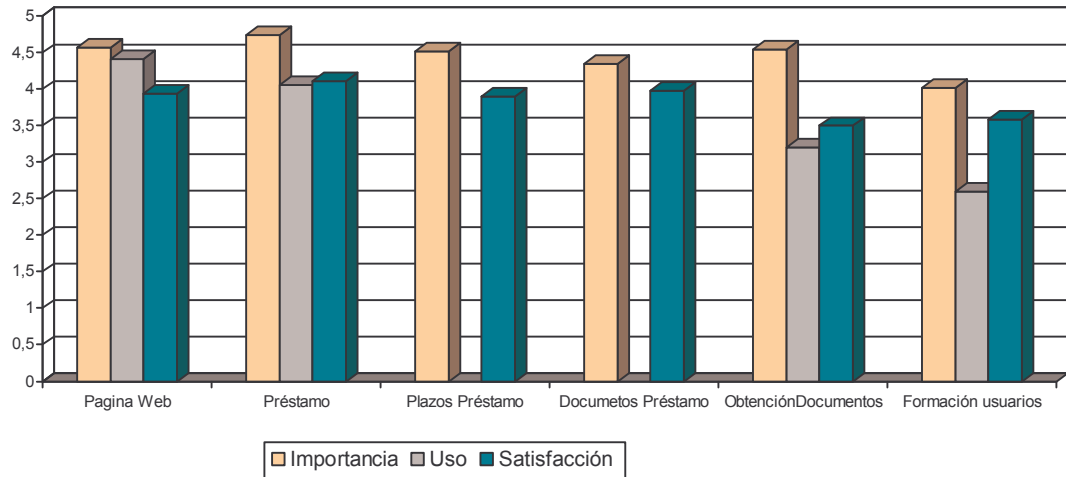
Excepto los ítems referidos al catálogo, bases de datos y canales de comunicación, el apartado de recursos se detecta como una clara área de mejora. El cruce de datos relativos a la percepción de los usuarios de la Biblioteca de los recursos disponibles con el uso que se hace de los mismo resulta, hasta cierto punto, contradictorio ya que, si bien, a la luz de las encuestas, son insuficientes los recursos con los que se cuenta, el uso que se viene haciendo de los disponibles es ciertamente muy escasos, tal como se aprecia en la siguiente tabla, tomada como ejemplo, de las consultas realizadas en las bases de datos:



Ratio de consulta a base de datos por PDI

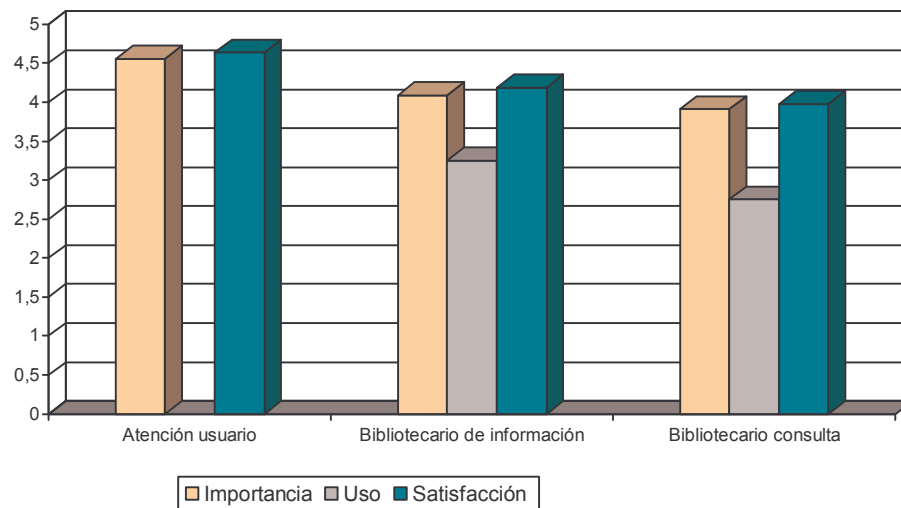
Sin embargo, los canales de comunicación se consideran adecuados.

▪ **Servicios**



El grado de aceptación y valoración de los servicios por el PDI es alto, tanto en importancia, como uso y satisfacción de los mismos.

▪ **Atención a usuario**

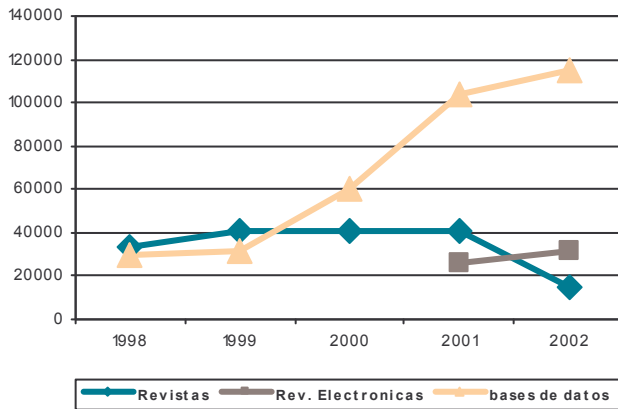


Sucede lo mismo con la atención que se recibe por parte del personal bibliotecario; se considera importante y se valora positivamente la asistencia que recibe para la consulta y la obtención de información, aunque se use menos.

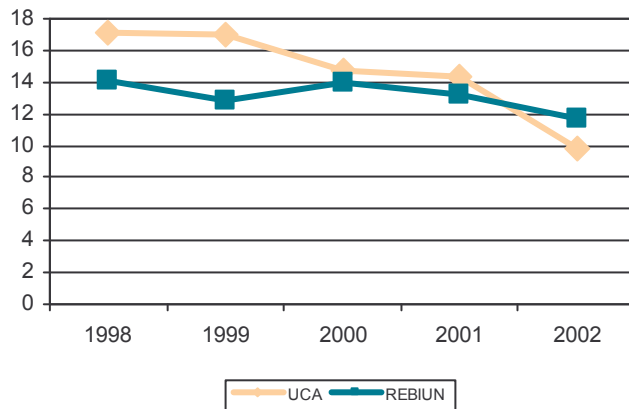
Subcriterio 6b: Indicadores de rendimiento

En la línea de lo indicado en el subcriterio 6a, la Biblioteca tiene integrado en su batería de datos e indicadores un grupo específico relacionado directamente con el uso de los servicios ofertados; la información que proporcionan permite contrastar con la opinión de los cuestionarios.

▪ **Consultas**



La evolución del número de consultas de revistas (papel y electrónicas) y bases de datos es positiva. Relacionando con los datos de uso de la encuesta: suben las consultas a bases de datos y bajan las de las revistas en papel. Es pronto para ver la evolución de las revistas electrónicas.

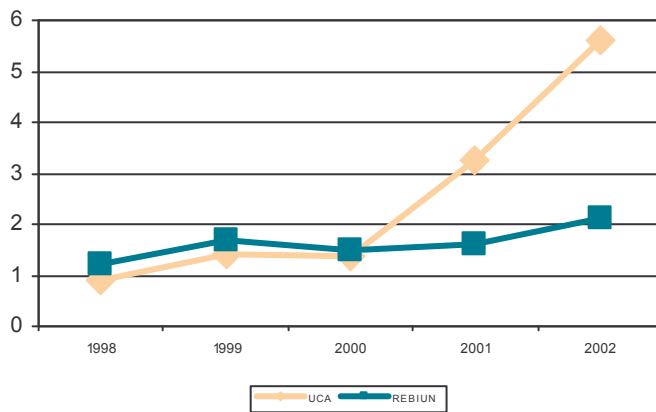


▪ **Usuarios potenciales por puesto de lectura**

El efecto combinado de reducción del número de alumnos y el incremento de puestos de lectura ha permitido mejorar la ratio de puesto de lectura ofertado. Esa tendencia positiva ha conllevado que con respecto a este ítem la Biblioteca de la UCA supera la media de REBIUN. Sin

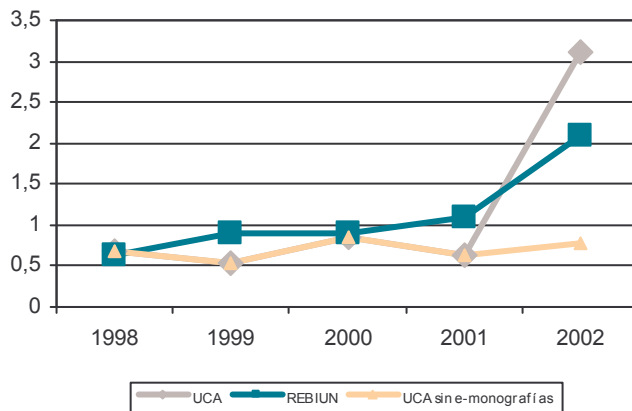
embargo, la percepción de los usuarios manifestada en los *Cuestionarios de opinión y satisfacción* es que siguen siendo insuficientes.

▪ **Ratio usuario potencial por título de revista (papel + electrónicas)**



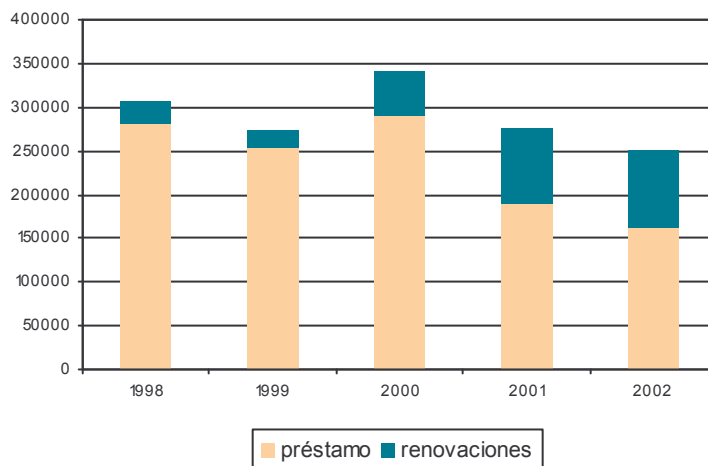
Lo mismo que en el caso anterior, la tendencia es positiva y también supera la media de REBIUN. Se está llegando a una situación cercana a un título de revista por usuario.

▪ **Ratio monografías por usuario**



El número de monografías por usuario potencial tiene un leve aumento sostenido hasta el año 2002, consecuencia no sólo del descenso del número de alumnos matriculados, sino también, del aumento que se produce en la adquisición de monografías, especialmente en formato electrónico. En este gráfico se ha añadido una tercera línea que recoge la misma *ratio* pero excluyendo las *e-monografías*. En este caso, el aumento es mínimo.

Hay que tener en cuenta que, desde este punto de vista, la comparación con la media de REBIUN no es posible, ya que ésta incluye estos documentos electrónicos.



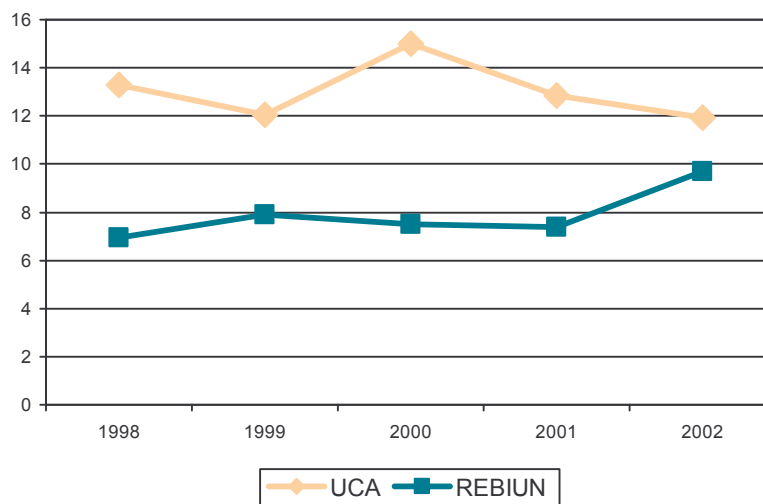
▪ **Evolución del préstamo**

Es un servicio bien valorado que sufre el descenso del número de alumnos y posiblemente la ineficiencia o la escasez de las adquisiciones, como se demuestra en la tabla siguiente de ejemplares no prestados (préstamo domiciliario).

Si se considera en términos de consumo de información, el préstamo por usuario es bajo y desciende tal como se refleja en el anterior gráfico.

| Porcentaje de la colección no préstamos | | |
|---|------|------|
| 2000 | 2001 | 2002 |
| 71% | 72% | 70% |

▪ **Préstamo por alumno**



El número de préstamos por alumnos sufre un descenso durante el periodo evaluado, sin embargo, seguimos estando por encima de la media de REBIUN, aunque ésta tiene, en contraposición una tendencia positiva que se acerca a la nuestra.

| Criterio 6. Resultados en los clientes | |
|---|--|
| Puntos fuertes | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Existencia de sesiones informativas a través de las cuales se detectan necesidades. ▪ Los servicios de Biblioteca son valorados positivamente por el PDI. ▪ Página Web y catálogo automatizado. ▪ Atención al usuario. ▪ Aumento de recursos (revistas y bases de datos). ▪ Aumento de las consultas a los recursos electrónicos. |
| Puntos débiles | Propuestas de mejora |
| 1. No se realizan encuestas de satisfacción periódicas. | Realizar encuestas de satisfacción de forma periódica. |
| 2. No hay un procedimiento para el tratamiento de las quejas y sugerencias. | Crear un procedimiento para el tratamiento de quejas y sugerencias que se traduzcan en medidas correctoras. |
| 3. No hay difusión de los datos estadísticos obtenidos. | Inclusión de datos en el Plan de Comunicación. |
| 4. Insatisfacción con los puestos informáticos en determinadas bibliotecas. | Realizar un estudio de uso de los puestos informáticos (grado de ocupación) y adopción de las medidas pertinentes. |
| 5. Insatisfacción en los servicios de información especializados. | Realizar un estudio de participación de las sesiones de formación y adopción de las medidas pertinentes. |
| 6. Insatisfacción respecto a las sesiones de formación. | Medidas para incrementar el número de asistentes a las sesiones de formación (coordinado junto con el Proyecto Brújula) |
| 7. Insatisfacción respecto al servicio de reprografía. | Revisión de pliegos de condiciones de contratación. |

CRITERIO 7. Resultados en el personal

Subcriterio 7a: Medidas de percepción

La calidad de cualquier servicio depende en buena medida del personal que lo presta, afirmación ésta que resulta completamente válida en lo que se refiere al tipo de servicio que está siendo aquí analizado: para que la biblioteca funcione adecuadamente no basta con que existan muchos y buenos libros; no basta con contar con abundantes recursos materiales; resulta también preciso que quienes se encargan de la gestión de los mismos posean la adecuada formación y, en la medida de lo posible, se encuentren satisfechos de la labor que realizan.

Las encuestas que se han efectuado con motivo del presente proceso de evaluación de la Biblioteca han constituido un buen instrumento para apreciar qué opinión le merece al personal el servicio que presta y las condiciones en que se efectúa el mismo.

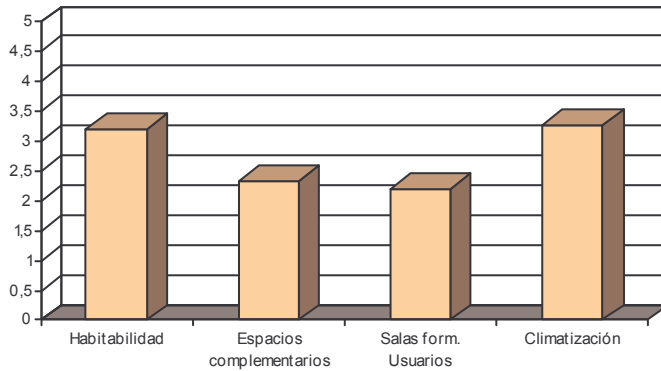
Sin embargo, las valoraciones se deben tomar con prudencia, ya que de un colectivo de 70 personas que trabajan en biblioteca, sólo han contestado 15. El perfil de los mismos es el siguiente:

| Adscripción | Frecuencia | Porcentaje |
|-------------|------------|------------|
| Funcionario | 12 | 80% |
| Laboral | 3 | 20% |

| Horario de trabajo | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------------|------------|------------|
| Mañana | 13 | 86,7 |
| Tarde | 1 | 6,7 |
| Mañana/tarde | 1 | 6,7 |

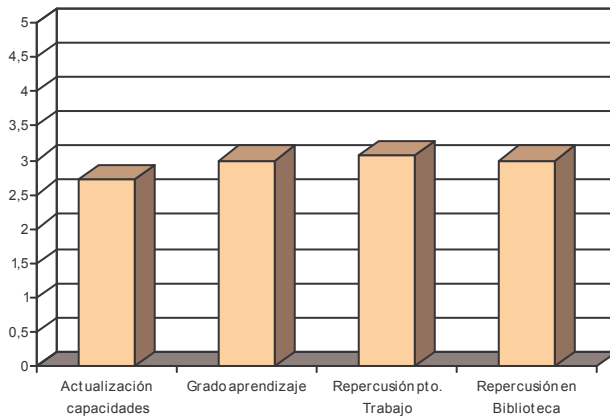
| Antigüedad en la UCA | Frecuencia | Porcentaje |
|----------------------|------------|------------|
| 10 o más años | 13 | 86,7 |
| De 5 a 10 años | 1 | 6,7 |
| De 2 a 5 años | 1 | 6,7 |

▪ **Instalaciones**



En relación con las instalaciones, la opinión de la plantilla de Biblioteca es deficiente, siendo manifiestamente mejorables los espacios complementarios y las salas para formación de usuarios.

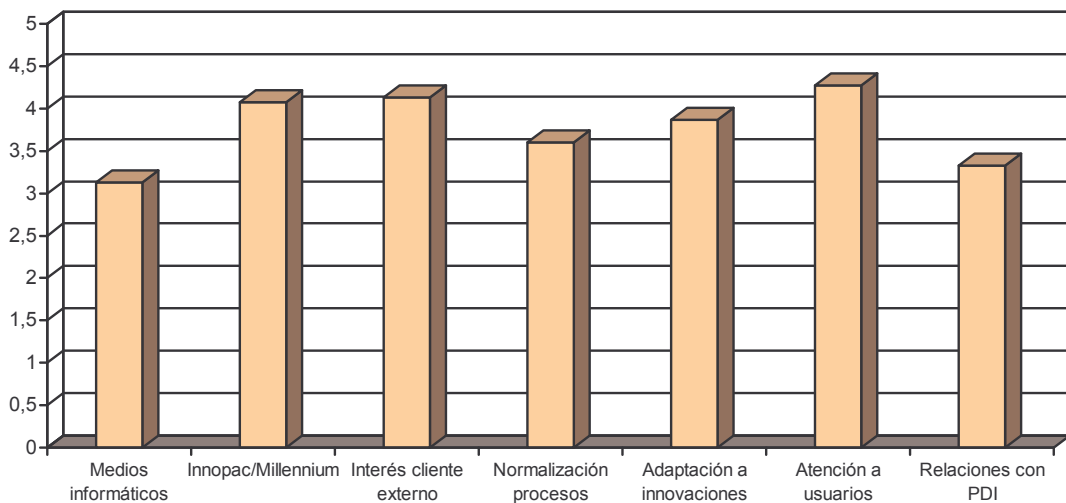
▪ **Formación**



A pesar del plan de formación específico para Biblioteca, dentro del plan de formación general, la opinión reflejada por la plantilla es que las acciones formativas constituye un área de mejora importante. Sin embargo, cuando en el correspondiente *Cuestionario* se da la oportunidad de efectuar sugerencias y propuestas de mejora no se señala la

conveniencia de emprender nuevas acciones formativas, salvo la de permitir la asistencia a formación externa.

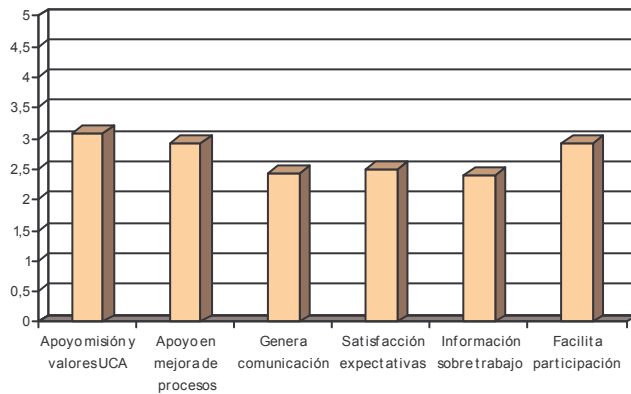
▪ **Factores que contribuyen a la consecución de objetivos**



La plantilla valora que son aspectos positivos las acciones encaminadas al logro de objetivos,

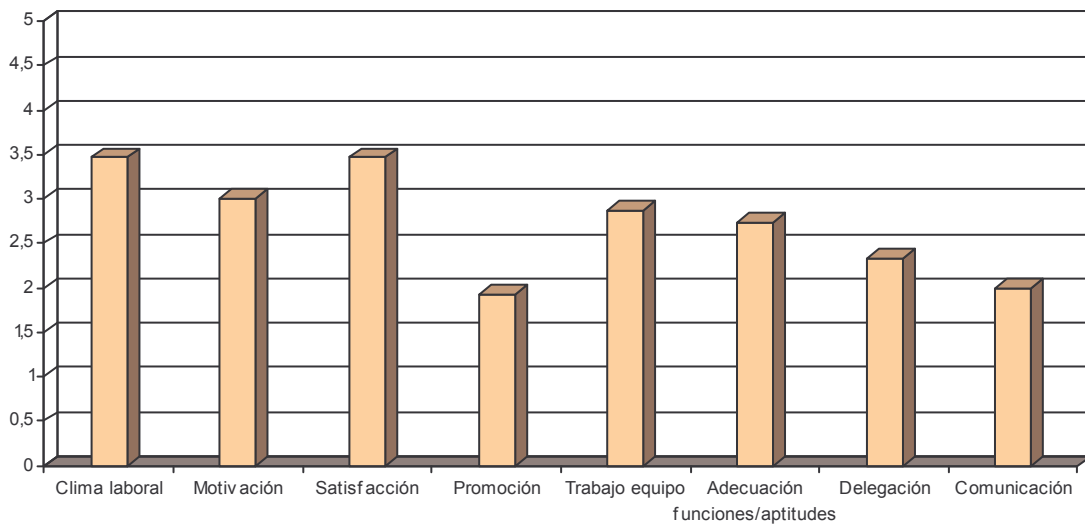
tanto en los medios de que dispone, como en las relaciones con los usuarios y la atención a los mismos.

▪ **Liderazgo**



Como se ha descrito en el criterio 3, el CA considera que la opinión de la plantilla sobre aspectos que conforman el liderazgo confirma que se trata de un área de mejora. No obstante, es de esperar que la aprobación del Plan Estratégico de la Universidad permita subvenir esta necesidad, en cuenta dentro del mismo se contemplaran las medidas necesarias.

▪ **Clima laboral y motivación de la plantilla**

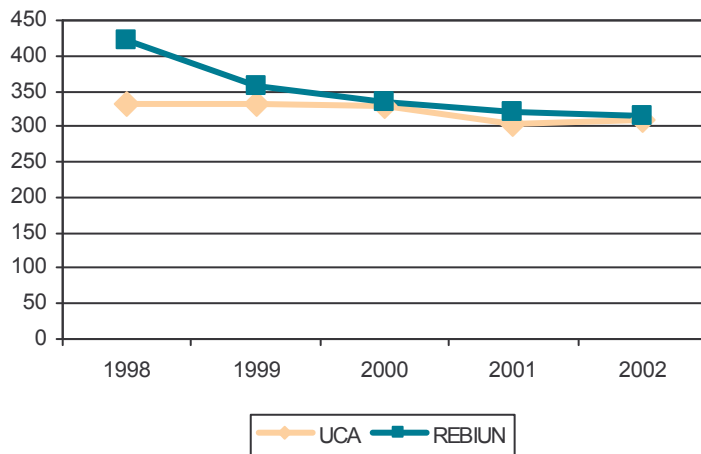


Al igual que en el apartado anterior, la opinión de la plantilla refleja las debilidades detectadas por el CA que se reflejan en el criterio 3. No obstante, se pone de manifiesto que la satisfacción personal y el clima laboral son aceptables, a pesar de la valoración negativa de la política de promoción, la delegación de tareas o la comunicación. A pesar de ello, un dato que debe tenerse en cuenta es la existencia de un Plan de Promoción específica para este colectivo, que comparativamente, tiene una situación más favorable que la correspondiente a otras escalas de la Administración General.[3]

Subcriterio 7b: Indicadores de rendimiento

A continuación se relacionan los indicadores de que dispone la Biblioteca en relación con la plantilla.

- **Usuarios potenciales por plantilla**



La caída del número de alumnos ha contribuido a mejorar la *ratio* 'usuarios potenciales por plantilla' lo que debe traducirse en una mejora del servicio. Dicho indicador ha experimentado a lo largo del período evaluado un acercamiento a la media de REBIUN.

| Criterio 7. Resultados en el personal | |
|--|--|
| Puntos fuertes | <ul style="list-style-type: none"> ▪ La realización de una encuesta sobre el grado de formación del personal de biblioteca de Puerto Real en relación con las distintas cuestiones que deben resolver en su actividad laboral, ha permitido determinar en qué áreas, a juicio de los propios interesados, se requiere formación específica. ▪ En relación con los cursos de formación que se imparten, existen métodos para identificar el grado de satisfacción del personal (encuestas de satisfacción). ▪ Plan de formación específico para Biblioteca. ▪ Plan de promoción para Biblioteca. ▪ Existencia de indicadores de rendimiento. |
| Puntos débiles | Propuestas de mejora |
| 1. No se efectúan encuestas periódicas a todo el personal de la biblioteca de la UCA a fin de determinar su grado de formación y satisfacción. | Realización periódica de encuestas, a todo el personal de biblioteca, para determinar grado de satisfacción del personal con su entorno laboral y con el propio grado de formación. Utilización de los datos que se obtengan para la planificación de los cursos de formación que deban impartirse y adecuación del entorno laboral a las necesidades detectadas. |
| 2. Son pocas las encuestas que se responden, lo que pone en tela de juicio la fiabilidad de sus resultados. | Repetir la encuesta (<i>Cuestionario...</i>) entre la plantilla y promover su participación. |
| 3. No existen cauces específicos para el tratamiento de quejas de los empleados. | Incentivar la participación del personal de biblioteca en los procesos de consulta sobre su grado de satisfacción, ya que el escaso número de encuestas que suelen responderse cuestiona la fiabilidad de las conclusiones obtenidas a partir de ellas. Necesidad de establecer un proceso de tratamiento de quejas de los empleados de Biblioteca. |
| 4. Insatisfacción del personal respecto a las instalaciones. | Realizar un estudio sobre racionalización de espacio con objeto de tomar las medidas oportunas. |

CRITERIO 8. Impacto social

Subcriterio 8a: Medidas de percepción

La biblioteca realiza una labor de transferencia de conocimientos que puede resumirse en las siguientes actividades, relacionadas en Anexo.

▪ **Publicaciones y actividad docente**

Tanto las publicaciones, como la actividad docente realizada por miembros de la Biblioteca de la Universidad de Cádiz, reflejan las áreas de interés de la misma, coincidiendo con los planes de acción del período evaluado [2]. De esta forma, se pueden establecer cuatro bloques claramente diferenciados:

- Identificación de la biblioteca como centro de recursos de información electrónica
- Implantación de un sistema de calidad
- Desarrollo tecnológico
- Implantación de técnicas de gestión

▪ **Acuerdos con otras instituciones**

Asimismo, dentro de su labor de transferencia de conocimiento, hay que mencionar algunos de los acuerdos suscritos por la Biblioteca [4] con otras instituciones universitarias, como son el acuerdo G3 [4] por la labor de benchmarking que ello conlleva entre las tres instituciones, o la participación en proyectos de gestión de calidad, como es el Proyecto Tempus [4].

▪ **Difusión del patrimonio bibliográfico en el entorno local y regional**

Durante estos últimos años se han publicado varias obras que difunden los fondos del que fuera el Real Colegio de Cirugía de la Armada (origen de la actual Facultad de Medicina), cuya autora forma parte del personal de la Biblioteca. De esta forma se realiza una labor de difusión del patrimonio bibliográfico de la Universidad de Cádiz.

En este mismo contexto de difusión del fondo histórico de la Biblioteca, hay que mencionar la realización de varias exposiciones en Cádiz, Sevilla, Córdoba, etc., tal como se reseñan en el Anexo.

▪ **Donaciones de fondos bibliográficos**

La donación recibida por la Biblioteca del Excmo. Colegio Oficial de Médicos de Cádiz se considera también un reflejo de las relaciones existentes entre la Biblioteca e instituciones locales [4]. Por este acuerdo, firmado en el año 2000 entre la Universidad de Cádiz y dicho colegio profesional, la Biblioteca de Ciencias de la Salud se hace depositaria de los fondos

de aquella institución para uso de la Comunidad Universitaria, así como para médicos pertenecientes a dicho Colegio Oficial y otros usuarios de la Biblioteca de acuerdo a su régimen interno. Otra donación destacable ha sido la realizada por la familia del Profesor Rodríguez Carrión en el ámbito del Derecho Mercantil.

▪ Acciones solidarias

Como acciones solidarias pueden considerarse las donaciones realizadas por la Biblioteca durante el periodo evaluado, de fondos bibliográficos y base de datos a las bibliotecas de las Universidades de Gramma y de La Habana (Cuba).

En la misma línea, es reseñable el acuerdo de colaboración suscrito por la Universidad de Cádiz y la Asociación para la mediación social 'Equa', firmado en julio de 2001, mediante el cual se realiza desde la Biblioteca una labor de formación profesional a personas con discapacidades psíquicas y con dificultades de aprendizaje.

▪ Barreras arquitectónicas

La eliminación de barreras arquitectónicas y el equipamiento adaptado a usuarios discapacitados en las distintas bibliotecas se reflejan en los siguientes datos:

| | |
|---|--|
| Biblioteca de Derecho | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Aseos ▪ Ascensor |
| Biblioteca de Ciencias Sociales y Jurídicas | <ul style="list-style-type: none"> ▪ 2 puestos de lectura ▪ Acceso de entrada próximo al ascensor |
| Biblioteca del Campus de Puerto Real | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Rampa de acceso ▪ Ascensor ▪ Aseo ▪ Puestos de consulta, mostradores de información y puestos de vídeos adecuados |
| Biblioteca de Humanidades | <ul style="list-style-type: none"> ▪ 7 pcs accesibles (uno de ellos reservado su uso) ▪ 90% del espacio de biblioteca accesible. 877m de estanterías no está accesible por no existir entre las estanterías espacio suficiente para transitar con silla de ruedas. |

Estos datos reflejan una clara deficiencia en dichas instalaciones.

▪ Seguridad e Higiene en el Trabajo

Existe un Plan de emergencia y seguridad para la Biblioteca, responsabilidad del Servicio de Prevención de la Universidad [4]. Todos los edificios que forman la biblioteca cumplen las normas específicas para edificios públicos de la Comunidad Autónoma de Andalucía, las nacionales y las de la Unión Europea [4].

▪ Impacto en el medio ambiente

Como medida de reciclaje del material, se ha extendido en todas las bibliotecas el uso de recipientes de almacenaje de papel y toner de impresoras para su posterior reciclaje. También se ha tenido en cuenta que el uso generalizado del formato electrónico, en contrapartida con el uso del papel, ha supuesto una bajada del consumo del mismo.

▪ Prensa

Como uno de los ítems que apoya el impacto de la Biblioteca en la sociedad, se incluyen en el Anexo los diferentes artículos que durante el periodo 1998-2002 se han publicado en la prensa local sobre la misma y que hacen referencia, tanto a temas relacionados con infraestructura de las distintas bibliotecas, como sus fondos bibliográficos, participación en proyectos internacionales, divulgación de su enfoque hacia la conversión de la biblioteca en un centro de recursos de información electrónica, etc.

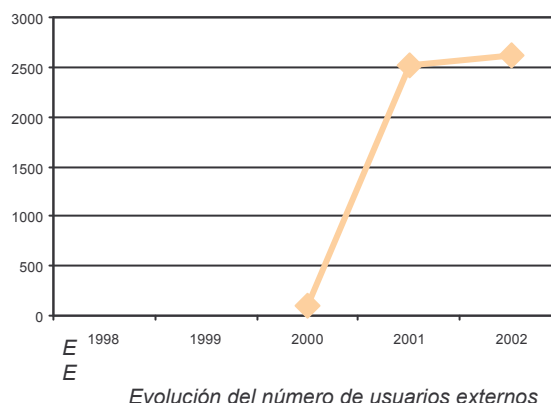
▪ Relaciones con Empresas

La Biblioteca, como suministradora de servicios, ha mantenido relaciones con algunas empresas provinciales, a las que provee servicios de información y acceso a documentos. Pero no están evidenciadas relaciones con autoridades locales y/o provinciales.

A la vista de las consideraciones anteriores, puede afirmarse la existencia de interrelación con el contexto social en el que se mueve la Biblioteca. Sin embargo no son consecuencia de una estrategia previamente planificada, ni son sometidas a un proceso de evaluación posterior a fin de acometer acciones de mejoras.

Subcriterio 8b: Indicadores de rendimiento

La Biblioteca no utiliza indicadores de rendimiento para evaluar su impacto en la sociedad, pero se puede poner de manifiesto su interés por abrirse a la sociedad observando la evolución positiva del número de usuarios externos en los últimos años.



| Criterio 8. Impacto social | |
|---|---|
| Puntos fuertes | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Labor de difusión del conocimiento, coincidentes con los planes de acción de la Biblioteca. ▪ Medidas de reciclaje de material. ▪ Existencia de un Plan de Emergencia y Seguridad. ▪ Aumento de los usuarios externos. ▪ Acciones solidarias. |
| Puntos débiles | Propuestas de mejora |
| 1. No se realiza planificación, gestión, ni evaluación del impacto de la Biblioteca en la sociedad. | Elaboración de un plan para evaluar el impacto de la Biblioteca en la sociedad. |
| 2. Barreras arquitectónicas | Propuesta de eliminación de barreras arquitectónicas. |
| | <p>Aprovechar el aumento del número de usuarios externos como fuente de financiación.</p> <p><i>Nota: propuesta de mejora relacionada con la potenciación de un punto fuerte, más que con un punto débil.</i></p> |

CRITERIO 9. Resultados Clave

Subcriterio 9a: Medidas de percepción

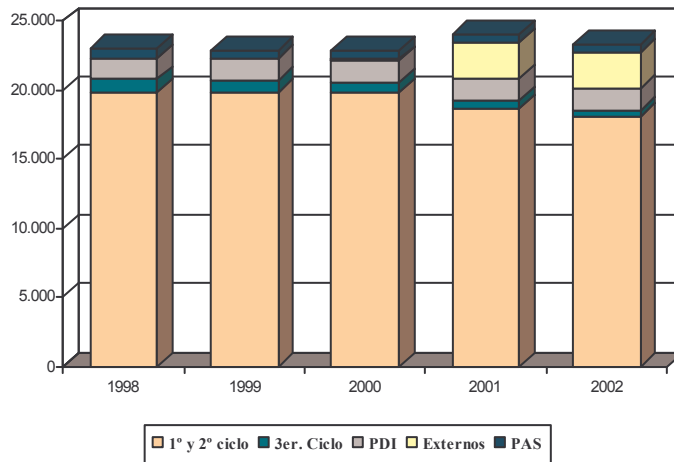
Para determinar los resultados clave obtenidos, la Biblioteca utiliza las siguientes medidas de percepción:

- Datos estadísticos e indicadores de rendimiento, obtenidos a partir del Web Management Report del programa de gestión de bibliotecas Innopac/Millennium, el módulo de administración del sistema de acceso a bases de datos IRIS, conteo manual...
- Se han realizado encuestas concretas en las distintas Bibliotecas de División/Campus para estudiar opiniones de los grupos de interés a nivel de estas unidades bibliotecarias, pero no desde el punto de vista de la totalidad del Sistema Bibliotecario. Estas encuestas se han realizado a raíz de diversos procesos en los que se han visto involucradas estas unidades.
- En el contexto de este proceso de autoevaluación, se han realizado macroencuestas para los distintos usuarios (PDI, PAS, Estudiantes), así como al personal que presta sus servicios en las distintas bibliotecas.
- Existen acuerdos formales con los proveedores en los que se recogen descuentos, condiciones comerciales y prestaciones de servicios de valor añadido, que han contribuido a la mejora general del Sistema, aunque el CA no ha tenido acceso a los informes técnicos por tratarse de información reservada de la Mesa de Contrataciones. [4]
- Asociado al Proyecto de Certificación, se está llevando a cabo un proyecto, aún no concluido, para cuantificar las disconformidades con el objetivo de reducirlas, que consideramos debe ser una de las acciones de mejora resultantes de este proceso.
- La Biblioteca tiene definidas sus Áreas Clave en términos de resultados [2], y en este sentido se va a estructurar el análisis de los indicadores: análisis del mercado (tasa de implantación, oferta y consumo), procesos (resultados en términos de Economía, Eficacia y Eficiencia), servicios e impacto de la tecnología, información y conocimiento.

Subcriterio 9b: Indicadores de rendimiento

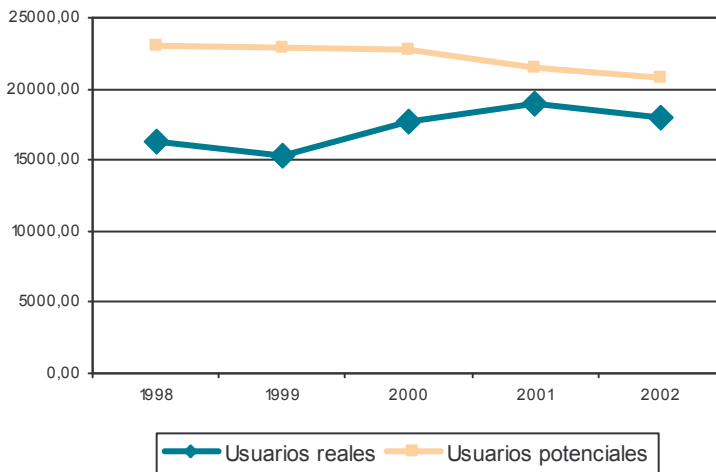
▪ **Análisis del Mercado**

➤ Evolución de usuarios por categorías



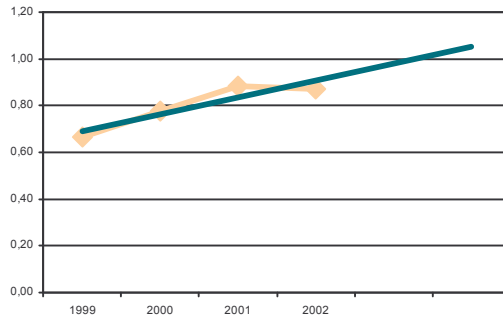
El análisis del mercado en el periodo 1998-2002 parte de la reducción en términos absolutos del número de usuarios potenciales de la Biblioteca, resultado del claro descenso del número de alumnos matriculados en la UCA.

➤ Evolución de usuarios reales/potenciales



El número de usuarios potenciales sufre un descenso, sin embargo el aumento del número de usuarios externos desde 2001, permite compensar dicha disminución. De tal manera que, como se refleja en el gráfico, se detecta un aumento en el número de usuarios reales de la Biblioteca que sitúan la tasa de implantación (relación usuarios potenciales/reales) en torno al 90%,

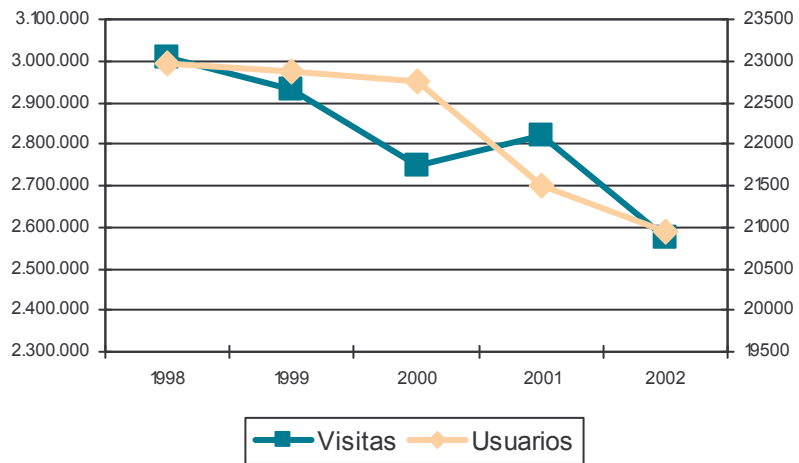
con una previsión ascendente en el futuro, como se puede observar en el gráfico siguiente:



Evolución de la tasa de implantación y línea de tendencia

➤ Evolución entradas/usuarios

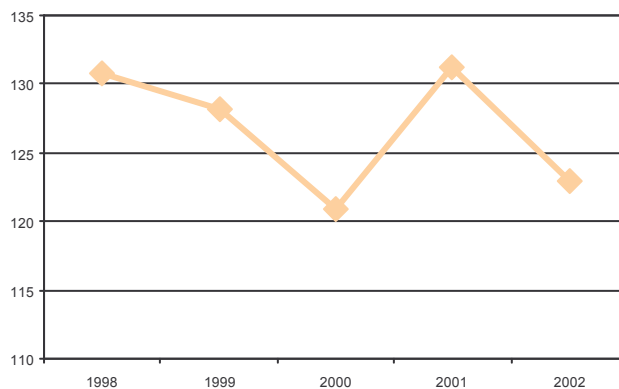
Puede observarse cómo el descenso en el número de usuarios determina una evolución similar a la baja en el número de visitas a la Biblioteca. También puede interpretarse como el impacto del incremento de la oferta en recursos y servicios electrónicos



ofrecidos en los últimos años y de la mejora en los sistemas de acceso que permiten un uso off-Campus de los mismos (véase más adelante, reservas, renovaciones electrónicas, consultas al catálogo, etc.), sin necesidad de acudir a las instalaciones de la Biblioteca.

➤ Ratio visitas/usuario

La ratio visitas/usuario presenta una situación estable, si se considera que los descensos corresponden a años en los que se ha producido el cierre por obras y reorganización de los fondos (2000) y por traslado a nuevas instalaciones (2002).



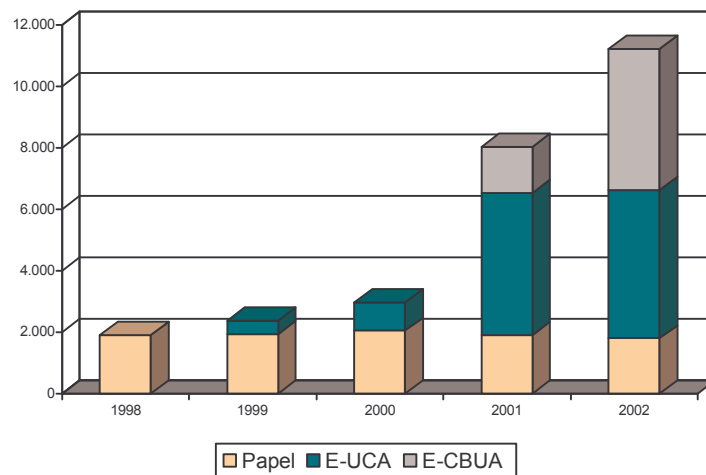
▪ Oferta

El incremento de la oferta de recursos y de servicios ofrecidos a la Comunidad Universitaria es el resultado de la apuesta que la institución ha hecho para la Biblioteca, en términos de inversión e incremento de los presupuestos –en un marco de limitación de recursos económicos- para mantener y adecuar los programas y proyectos de la biblioteca como soporte de la docencia y la investigación.

El análisis de la oferta se puede estructurar en tres apartados: la oferta de recursos de información, la oferta de servicios y la de instalaciones e infraestructura, en las que se han potenciado las áreas claves de innovación y cooperación. En todos los casos se produce un incremento significativo, tanto en términos absolutos como relativos.

➤ Recursos de información

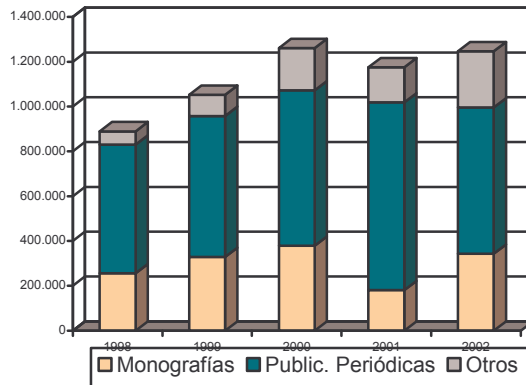
En términos cualitativos, se está produciendo un reequilibrio en la estructura de recursos ofrecidos a la comunidad universitaria. Puede observarse una disminución de productos en papel (revistas), frente a un paulatino incremento de los recursos electrónicos. De tal manera, se define un claro perfil de Biblioteca Híbrida, caracterizado por una pérdida de importancia de la colección en papel (estancamiento en número de títulos de la colección) y la marcada orientación a incrementar los recursos electrónicos.



Evolución títulos de revista (papel + electrónicas)

Esta orientación se ha incrementado con la cooperación y el aumento de recursos que entre las Universidades Andaluzas a través del CBUA.

La evolución del gasto en monografía se corresponde con el crecimiento de la colección bibliográfica, no siendo así en el caso de las revistas electrónicas, motivado por una adecuada política de alianzas [4] que hace posible el aumento de suscripciones electrónicas sin que suponga un aumento paralelo en el gasto. La segunda conclusión que se puede extraer es la desproporción existente entre el gasto entre monografías y publicaciones periódicas, consecuencia clara del coste de las mismas y de una política de adquisiciones que se ha decantado por la segunda en detrimento de la primera.



Evolución del gasto total en recursos de información

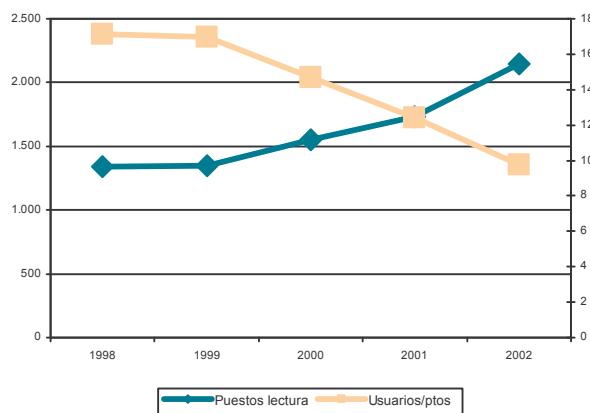
El porcentaje de gasto de recursos electrónicos sobre el gasto total ha pasado de representar 7,75% al 12,93% del total y refleja igualmente esta tendencia (véase Indicador 10 en la tabla en Anexos).

En términos relativos, el incremento espectacular de la oferta de recursos para la investigación, resultado de las acciones coordinadas con el CBUA, se refleja en el incremento del indicador revistas por usuario potencial [6].

El aumento de los recursos electrónicos, tal como se refleja en las tablas anteriores, ha supuesto uno de los objetivos prioritarios de la Biblioteca [2], concentrándose en los primeros años del periodo evaluado en la adquisición de bases de datos y en los últimos años, como consecuencia clara de una política de alianzas [4], en la adquisición de nuevas suscripciones a revistas electrónicas.

El análisis anterior presenta un mercado y una oferta de recursos consolidados no agotado, con posibilidades de expansión. Un análisis exhaustivo debería permitir ampliar el campo de actuación con nuevos usuarios a los que ofertar segmentos personalizados de información.

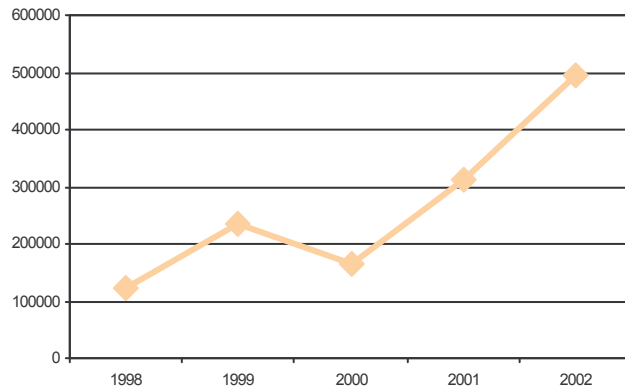
➤ Instalaciones y equipamientos



Evolución puestos de lectura y ratio puesto/usuario

➤ Horas/usuario ofertadas de PARIS

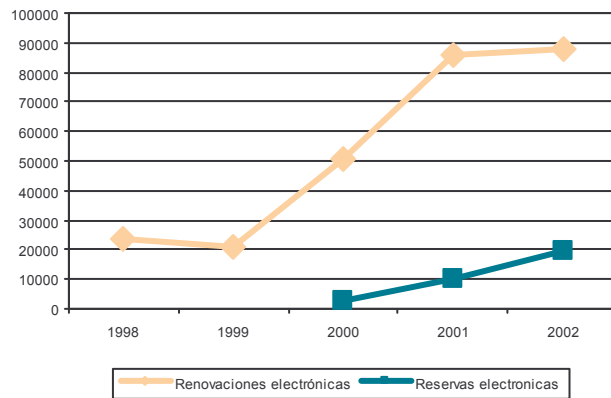
A pesar del incremento real y constante de los PARIS, hay que recordar que, de acuerdo con el resultado del *Cuestionario* efectuado a los usuarios no son suficientes [6].



▪ **Servicios**

➤ Evolución Renovaciones/Reservas electrónicas

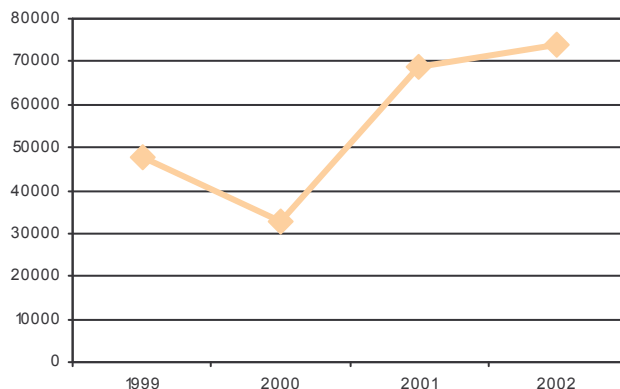
Estos servicios electrónicos, que permiten el uso no presencial de los mismos, en claro ascenso, reflejan el mayor uso realizado por los usuarios de los servicios 24x7 ofertados por la Biblioteca.



➤ Préstamos realizados a través del terminal de autopréstamo

La estrategia de autoservicio para el uso de los fondos bibliográficos con los terminales de autopréstamo (secuencia de implantación y porcentaje de incremento), se ha completado con la disposición en libre acceso de los fondos.

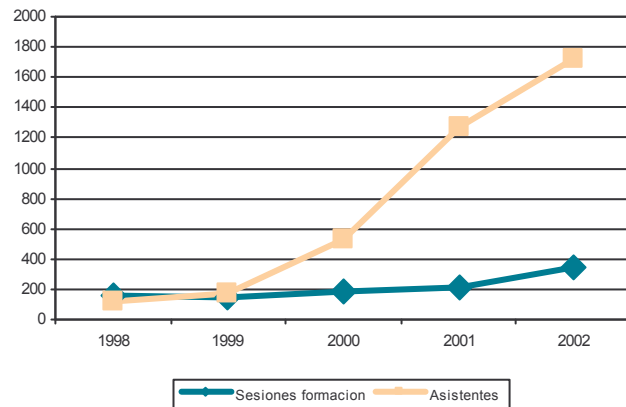
El incremento en el uso de los terminales de autopréstamo va paralelo a su impacto en las cargas de trabajo asociadas a servicios tales como préstamo, renovación, etc.



El descenso en el préstamo a domicilio [6] puede deberse, no tanto a la disminución de uso de la colección, como al aumento de las renovaciones, ya que debido a su uso generalizado no es necesario recurrir por parte del usuario a nuevos préstamos.

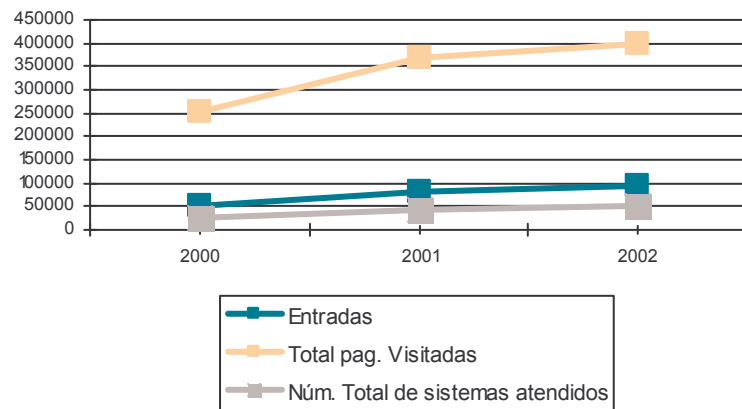
➤ Sesiones de Formación de Usuarios

Se incrementa el número de sesiones y, sobre todo, el número de asistentes a las mismas, que puede estar relacionado con el fuerte incremento en el número de recursos de información ofertados a la Comunidad y con la positiva valoración/uso que se hace de los mismos en los *Cuestionarios de opinión y satisfacción* distribuidos entre los usuarios de la Biblioteca para la realización del presente proceso de evaluación.



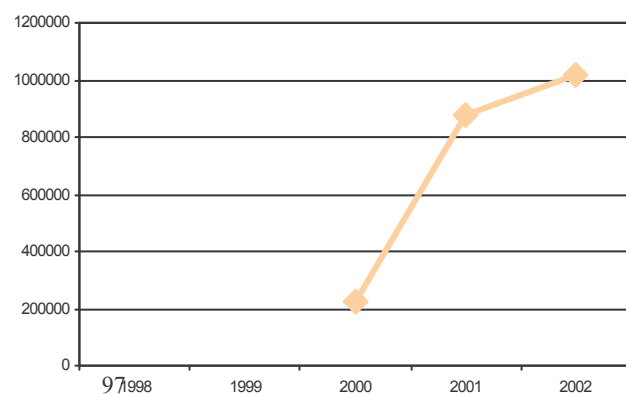
➤ Consultas a la Web y paginas visitadas

Para los años en que existen datos, los incrementos en el acceso a la Web, reflejan una tendencia parecida a los que se observan en los servicios electrónicos (renovaciones, etc.), al igual que sucede con las consultas al catalogo desde fuera del Campus. Una mejora de este indicador tendría que ir relacionada con la mejora de la infraestructura de uso TIC. Desde 2003, se facilita el acceso desde casa a los alumnos a los recursos de información (vía Innopac/Millennium - Web Acces Management).



➤ Consultas al catalogo automatizado

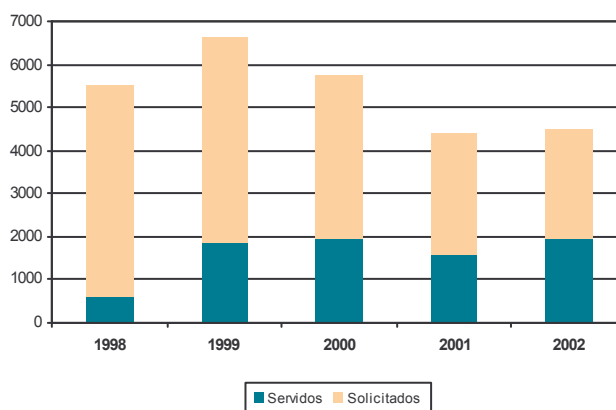
No se dispone de datos de consulta al catalogo desde fuera del Campus antes del año 2000. El incremento espectacular esta relacionado con la mejora de las prestaciones asociadas a Innopac/Millennium. La opinión y el grado de satisfacción reflejado en el *Cuestionarios de opinión y*



satisfacción vienen a indicar que se trata de una herramienta útil para los usuarios.

➤ Préstamo interbibliotecario

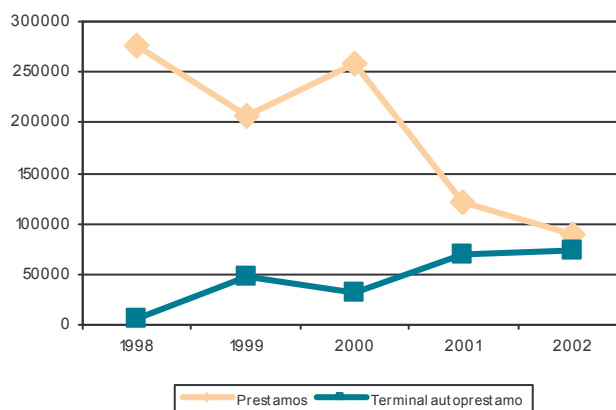
El servicio de préstamo interbibliotecario, en cuanto a documentos solicitados, muestra una clara tendencia hacia la baja, que puede ser consecuencia del aumento de los recursos bibliográficos de la Biblioteca. Mientras que el número de documentos servidos, a partir del año 99 se mantiene estabilizado.



▪ Impacto en las cargas de trabajo

➤ Relación préstamos realizados por la plantilla y terminales de autopréstamo

Este gráfico refleja como el número de préstamos realizados por la plantilla de Biblioteca desde los mostradores de atención al público ha sufrido un claro descenso, en contraposición al aumento del número de préstamos realizados directamente por los usuarios en los terminales de autopréstamo.



➤ Evolución de las tareas de Proceso Técnico

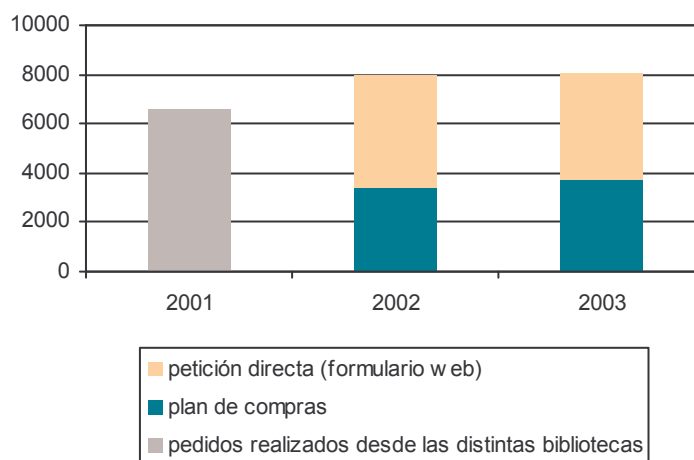
La siguiente tabla muestra como ha sido la evolución de algunas de las tareas que repercuten directamente en el proceso técnico.

| | 1992 | 1993 | 1994 | 1995 | 1996 | 1997 | 1998 | 1999 | 2001 | 2002 |
|------------------------------|--------|--------|-------|-------|--------|--------|--------|--------|--------|------|
| Catalogación original | 16.173 | 14.251 | 9.378 | 8.043 | 3.716 | 3.743 | | | 6118 | |
| Catalogación derivada | - | - | - | - | 10.966 | 17.319 | | | 6450 | 885+ |
| Clasificación | 16.173 | 3.563 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Preparación material | 16.173 | 14.251 | 9.378 | 8.043 | 5.876 | 13.799 | 13.260 | 32.264 | 19.818 | |
| Registro secundarias | 97.038 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Ordenación fichas | 97.038 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Ordenación cajetines | 97.038 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

Nota: '0' = tarea desaparecida

➤ Servicio de petición de material bibliográfico

Desde el punto de vista del servicio ofrecido, el gráfico anterior demuestra el alto uso dado al 'formulario de petición de material bibliográfico' por parte del PDI, que representa más del 50% sobre el total de las peticiones. Asimismo, se deduce, por una parte, una tendencia positiva en el número total de pedidos realizados y, por otra, la repercusión que en los procedimientos de



trabajo han conllevado los cambios producidos en la gestión de las compras. De este modo, se ha pasado de una situación inicial, en la que toda la carga de trabajo recaía en las distintas bibliotecas, a otra en la que la gestión se realiza directamente por la Sección Administrativa del Servicio Central de Bibliotecas.

Esta última tabla recoge a modo resumen de los anterior, los valores promedios de los indicadores de referencia, referente a oferta/demanda, de Universidades de tamaño medio-grande (17.000-40.000 alumnos) del "Proyecto de estudio comparativo de la calidad de las Bibliotecas Universitarias españolas y desarrollo de un catálogo de 'mejores prácticas'" (pp. 17-18).

| Oferta | Valor promedio 17000-40000 | Valor UCA |
|--|-------------------------------|-----------|
| Días de apertura anual | 257 | 244 |
| Horas de apertura semanal | 62 | 51,69 |
| Disponibilidad espacial usuario | 0,51 | 0,35 |
| Puestos de lectura/usuario | 0,11 | 0,096 |
| Espacios para almacenamiento de fondos/usuario | 0,78 | - |
| Ordenadores/usuario | 0,00042 | 0,0040 |
| Otros equipos/usuario | 0,0027 | 0,0039 |
| Personal/usuario | 0,0039 | 0,0033 |
| Monografías/usuario | 14,60 | 14,41 |
| Revistas/usuario | 0,32 | 1,03 |
| Material no librario /usuario | 0,81 | - |
| Bases de datos/usuario | 0,0033 | 0,0500 |
| Revistas electrónicas/usuario | 0,046 | 0,869 |

Datos correspondientes al período 1999-2001

La ratio ordenadores/usuarios arroja un resultado muy favorable para la UCA en relación con los promedios generales. No obstante, tal como se ha señalado con anterioridad en este Autoinforme, los usuarios encuestados estiman que son insuficientes. En cualquier caso las posibles acciones de mejora futura se decantarían por la incorporación de una red inalámbrica, que permitiría a los usuarios el acceso a los recursos a través de equipos portátiles.

| Demanda | Valor promedio 17000-40000 | Valor UCA |
|--------------------------|-------------------------------|-----------|
| Visitas/usuario | 91,24 | 127,86 |
| Uso del préstamo/usuario | 9,42 | 13,42 |

| | | |
|--|-------|-------|
| Intensidad de uso | 0,12 | - |
| Consultas a bases de datos/usuario | 5,44 | 3,05 |
| Uso de la pagina Web/usuario | 10,85 | - |
| Uso del catálogo/usuario | 25,51 | |
| Uso del préstamo interbibliotecario/investigador | 1,33 | 10,39 |

Datos correspondientes al período 1999-2001

El dato relativo al uso de préstamo interbibliotecario por investigador requiere algún comentario: en la UCA, este tipo de servicio se emplea con una frecuencia mucho mayor que en la media de las Universidades con las que se ha comparado. Ello puede ser debido a varios factores (no excluyentes entre sí), como son:

- 1) el desconocimiento por parte de los investigadores de la UCA de los recursos propios.
- 2) la falta de adaptación de estos investigadores a las Nuevas Tecnologías, prefiriendo el formato impreso en vez de su versión electrónica.
- 3) El desigual crecimiento de recursos en los distintos Campus.

| Criterio 9. Resultados Clave | |
|---|---|
| Puntos fuertes | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Inicio de Proceso de Certificación (ISO 9001:2000). ▪ Aumento de ofertas/recursos por el incremento del presupuesto. ▪ Disminución ratio usuario/puestos de lectura. |
| Puntos débiles | Propuestas de mejora |
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Cómputo de horas y días de apertura. 2. Insuficiencia en los ordenadores de uso público. 3. Bajo uso de los recursos electrónicos por parte de los usuarios. 4. Desigual crecimiento de recursos en los distintos Campus. | <p>Continuar con el Proceso de Certificación (ISO 9001:2000)</p> <p><i>Nota: No tanto relacionado con un punto débil sino con un punto fuerte a potenciar.</i></p> <p>Estudio de viabilidad para aumentar la oferta de horas de apertura.</p> <p>Reorientación del concepto PARIS en función de la implantación de redes inalámbricas y el uso de equipos portátiles.</p> <p>Fomento de acciones informativas y formativas.</p> <p>Estudio de la cobertura temática y distribución por área de conocimientos.</p> <p>Definir estrategia para rentabilizar el aumento del número de usuarios externos como fuente de financiación.</p> <p><i>Nota: propuesta de mejora relacionada con la potenciación de un punto fuerte, más que con un punto débil.</i></p> |