

II Plan Nacional de Evaluación de la Calidad de las Universidades

Universidad de Castilla-La Mancha

Biblioteca Universitaria

Informe del Comité de Expertos Externos

Miguel Jiménez
Carmen Gambús
Helena Martínez
Abril de 2003

Índice:

1. Introducción

- 1.1. Objetivo del informe
- 1.2. Composición del Comité. Justificación
- 1.3. Plan de trabajo. Incidencias
- 1.4. Presentación de la estructura del informe

2. Análisis del proceso de evaluación interna

- 2.1. Sobre el proceso de autoevaluación
- 2.2. Proceso de toma de decisiones y reconocimiento institucional
- 2.3. Realización del proceso. Recogida de la información
- 2.4. Participación en la autorreflexión interna
- 2.5. Redacción del informe
- 2.6. Sobre el contenido del autoinforme
 - a) Ajuste a la Guía de Evaluación de los Servicios Bibliotecarios
 - b) Aspectos descriptivos y valorativos
 - c) Especificación de puntos fuertes y débiles
 - d) Propuestas de mejora

3. Valoraciones del Comité

- 3.1. El Servicio de Biblioteca y su integración en el marco de la institución
- 3.2. Procesos y comunicación
- 3.3. Recursos
- 3.4. Resultados

4. Valoración general

- 4.1. Principales puntos fuertes y débiles
- 4.2. Conclusiones y recomendaciones

5. Valoración del proceso de evaluación externa

1. INTRODUCCIÓN

1. INTRODUCCIÓN

La visita del Comité de Evaluadores Externos (CEE) para la evaluación de la **Biblioteca Universitaria de la Universidad de Castilla-La Mancha** tuvo lugar los días 18, 19, 24, 25 y 26 de febrero de 2003, de acuerdo con el Programa previamente acordado con la Oficina de Evaluación de la Calidad de la Universidad.

1.1. Objetivo del Informe.

- ? Analizar el contenido del Informe de Evaluación Interna (Autoinforme), realizado por el Comité de Autoevaluación de los Servicios Bibliotecarios.
- ? Comparar el contenido del Autoinforme con lo manifestado en las diferentes audiencias y lo observado durante la visita.
- ? Ayudar a la Biblioteca Universitaria a detectar sus puntos fuertes y débiles para permitirle formular de forma clara propuestas de mejora internas y externas.

1.2. Composición del Comité. Justificación.

El Comité de Evaluadores Externos fue nombrado por el Consejo de Universidades con la siguiente composición:

- ? **D. Miguel Jiménez Aleixandre:** Presidente, Facultativo de Bibliotecas y Director de la Biblioteca de la Universidad Autónoma de Madrid. Ha participado anteriormente en comités evaluadores externos de la Titulación de Biblioteconomía y Documentación de la Universidad Complutense de Madrid, y de los Servicio de Bibliotecas de las Universidades de Barcelona y de La Rioja.
- ? **D^a María del Carmen Gambús Picart:** Bibliotecaria. Directora del Área de Ciencias Jurídicas, Económicas y Sociales de la Universidad de Barcelona. Ha participado anteriormente en comités evaluadores externos de los Servicios de Bibliotecas de las Universidades de Burgos y de las Palmas de Gran Canaria. Asimismo participó en el proceso de autoevaluación de su propia Biblioteca.
- ? **D^a Helena Martínez Piñeiro:** Experta en evaluación, Directora del Servicio de Relaciones Institucionales e Internacionales de la Universidad Politécnica de Cataluña. Participó en el Plan Piloto de 1994 del Consejo de Universidades. También ha participado anteriormente en Comités de Evaluación Interna de diversas titulaciones de la Universidad Politécnica de Cataluña y en el comité evaluador externo de los departamentos del área de economía de la Universidad de Valladolid

y de los servicios de bibliotecas de las Universidades de La Rioja, Brugos y Las Palmas de Gran Canaria.

1.3. Plan de trabajo. Incidencias.

El Comité Externo (CEE) fue nombrado por el Consejo de Coordinación Universitaria en Junio de 2002. Se tomó contacto con la Oficina de Evaluación de la Calidad de la Universidad de Castilla-La Mancha y se fijaron las fechas del 18, 19, 24, 25 y 26 de febrero de 2003 para la visita.

A finales de diciembre de 2002, la Oficina de Evaluación de la Calidad de la Universidad remitió al CEE el Informe de Autoevaluación, junto con el Anexo que recoge los resultados de las encuestas de satisfacción. Se acordó seguir las pautas de la Guía de Evaluación Externa de los Servicios Bibliotecarios del II Plan de Calidad de las Universidades: http://www.mec.es/consejou/calidad/Evaluacion_externa_de_bibliotecas.htm

Una vez recibida la documentación, cada uno de los miembros del Comité realizó su estudio previo de acuerdo con lo establecido en la Guía de Evaluación Externa.

Tras algunas consultas, la Oficina de Evaluación de la Calidad de la Universidad envió una propuesta de Programa de la visita que fue la que se aprobó y que se incluye al final de este Informe como Anexo.

Se valora muy positivamente la implicación institucional tanto del personal de los servicios generales como el de todos y cada uno de los campus, así como el de las autoridades académicas en la acogida y acompañamiento del CEE, quién se ha sentido atendido en cada momento pero ha gozado de suficiente libertad y tiempo para poder desarrollar su trabajo con comodidad.

La Universidad de Castilla-La Mancha tiene cuatro campus principales y la visita los incluyó a todos ellos. Las audiencias tuvieron lugar en diversas salas de reuniones, con capacidades para entre 20 y 30 personas y que reunían las condiciones requeridas por la Guía de Evaluación. Todos los asistentes a las Audiencias, incluidos los miembros del Comité Externo, pudieron sentarse alrededor de la mesa. Como despacho de trabajo se utilizaron esas mismas salas, en la que se proporcionó al CEE todo lo necesario, incluido –en uno de los campus- un ordenador conectado a la red.

Dado que la evaluación interna se ha llevado a cabo por dos Comités (uno para los campus de Ciudad Real y Toledo y otro para los campus de Albacete y Cuenca), hubo dos Audiencias Públicas, en Toledo y Albacete respectivamente. En la de Toledo, participaron unas ocho personas y se llevó a cabo en un salón de actos con gran capacidad. La de Albacete se celebró en la misma sala de reuniones que se había utilizado para las restantes Audiencias y asistió, mayoritariamente, el personal de la Biblioteca que ya había asistido a la Audiencia correspondiente.

Las restantes audiencias tuvieron en unas ocasiones una duración de una hora y media y en otras de una hora, y se desarrollaron en un ambiente distendido que permitió una comunicación fluida entre los asistentes y el Comité, y ayudó a este último a captar la esencia de las opiniones.

La mayoría de los asistentes fue muy puntual lo que permitió cumplir con el horario prefijado en todo momento.

Las audiencias han cumplido bien con su función, ya que los asistentes han participado y aportado puntos de vista que han ayudado al CEE a realizar su tarea de contraste.

En cuanto a la composición de los colectivos que se han entrevistado, han sido bien equilibrados en cuanto a áreas de estudio, ya que han estado presentes todas las que se imparten en la UCLM. Sin embargo, se ha echado en falta al colectivo de los estudiantes de tercer ciclo, que consideramos muy importante por su particularidad y su asiduidad como usuario de la Biblioteca. Ha llamado la atención el hecho de que, tanto en el caso de Albacete como en el de Ciudad Real, apenas asistieron mujeres en la audiencia del PDI.

El hecho que se considera más relevante es que todos los profesores convocados a las reuniones eran personas con alguna vinculación con los servicios de la Biblioteca, ya que dentro de su departamento ejercían alguna responsabilidad como responsables de cuentas de compra de libros. Consideramos, por lo tanto, que este colectivo se encuentra, de alguna manera, sesgado y que hubiéramos debido entrevistarnos con personas cuya distancia respecto al servicio de Biblioteca fuese mayor y cuyas opiniones –presumiblemente- hubiesen sido más variadas.

Se valora muy positivamente el hecho de que la asistencia a las audiencias fuera muy alta respecto de las personas que habían sido convocadas, este poder de convocatoria da indicios importantes del compromiso de la comunidad universitaria con su institución y su confianza en la evaluación como sistema de mejora de la calidad

El CEE considera que, dadas las peculiaridades de esta Universidad, las audiencias presenciales se deberían haber complementado con el uso de la videoconferencia que hubiese fomentado la aportación de los colectivos de los diferentes campus de forma simultánea, lo que hubiese favorecido el contraste de opiniones y hubiese acortado la duración de la visita de los evaluadores externos y, manteniendo la cohesión del proceso, hubiese aliviado la tarea de tener que entrevistar en cuatro ocasiones diferentes a todos los colectivos relacionados con el servicio que se evalúa. Se considera, sin embargo, imprescindible la visita a las instalaciones de los diferentes campus, ya que la observación in situ es muy rica. Esta valoración se recoge para que se tenga en cuenta, si se considera oportuno, para futuras autoevaluaciones de otros servicios.

Las visitas a las instalaciones de las Bibliotecas en los diferentes campus tuvieron en todos los casos una duración de una hora y media que fue suficiente para las observaciones necesarias.

Las visitas han sido muy completas e instructivas y han permitido apreciar un muy buen ambiente de trabajo en general, una constante voluntad de mejora de la calidad y una fuerte implicación con la Institución.

El CEE valora muy positivamente la comodidad del programa de visitas, a pesar de la complejidad, distancia entre campus y repetición de entrevistas a los mismos colectivos de los diferentes campus.

Todas las necesidades del CEE y toda la información requerida en el transcurso de las dos visitas han sido perfectamente atendidas.

1.4. Presentación de la estructura del Informe.

Este informe se ha redactado conforme a la estructura y contenidos que se establecen en la Guía de Evaluación Externa de los Servicios Bibliotecarios del II Plan de Calidad de las Universidades.

2. ANÁLISIS DEL PROCESO DE EVALUACIÓN INTERNA

2. ANÁLISIS DEL PROCESO DE EVALUACIÓN INTERNA

2.1. Sobre el proceso de autoevaluación.

Dada la complejidad estructural de la Universidad de Castilla-La Mancha (cuatro campus principales en cuatro capitales de provincia), el Comité de Evaluación Externa valora muy positivamente el gran esfuerzo que se ha realizado para coordinar un procedimiento que, a priori, resulta difícil de encajar en una organización como la que nos ocupa.

2.2. Proceso de toma de decisiones y reconocimiento institucional.

Respecto al compromiso de las autoridades académicas de la Universidad de Castilla-La Mancha con el proceso de evaluación institucional, se observa una larga trayectoria de apoyo a la calidad, hecho que todos colectivos confirman, manifestando de forma generalizada que se confía en los resultados que estos procesos tienen en la institución.

Respecto al proceso de toma de decisiones, el informe no precisa cómo se realizó, aunque en las entrevistas se manifestó que se tomaban por consenso.

2.3. Realización del proceso. Recogida de información.

Respecto al procedimiento, cabe constatar que ha habido diversidad de opiniones acerca de la adecuación del momento en el que se pasaron las encuestas de satisfacción de los usuarios. Hay personas que opinan que, en la época en la que se hizo esto, los estudiantes estaban demasiado preocupados por los exámenes y otras que opinan que, precisamente en ese periodo, es cuando los alumnos frecuentan más las bibliotecas y, por lo tanto, el número de respuestas fue mayor que el que habría sido en cualquier otro momento.

La muestra se realizó tanto entre el colectivo de estudiantes como en el PDI y personal de Biblioteca. El objetivo de las encuestas fue recoger información sobre el grado de satisfacción de los diferentes usuarios y personal propio respecto al funcionamiento del servicio.

2.4. Participación en la autorreflexión interna.

En cuanto a los dos Comités, que han llevado a cabo la evaluación de forma separada, se puede constatar que ha habido poca presencia entre sus componentes del personal de biblioteca, lo que ha provocado alguna queja por no haber podido participar de forma más intensa

y, además, ha tenido como consecuencia una desinformación entre este colectivo respecto a la finalidad de las distintas audiencias, ocasionando situaciones un tanto peculiares, fruto de dicha confusión.

Se ha observado una falta de difusión en el procedimiento ya que solamente el personal de Biblioteca está informado desde su inicio, lo ha seguido y ha conocido las primeras conclusiones. El resto de las personas entrevistadas recuerda solamente las encuestas como indicio de que la Biblioteca se estaba evaluando.

Respecto al Borrador del Informe, se ha constatado en la totalidad de las entrevistas que no ha sido difundido más que entre el personal de la Biblioteca, lo que ha impedido que se recojan las opiniones de los colectivos de usuarios. El personal de Biblioteca sí afirma haber conocido el Borrador, haber podido opinar sobre él y sentir que sus aportaciones se han tenido en cuenta a la hora de elaborar el Informe de Autoevaluación.

En cuanto al Informe de Autoevaluación, éste se ha dado a conocer solamente entre el personal que fue convocado a las entrevistas con el CEE. No es pues un informe difundido a la comunidad, que no parece conocerlo ni en borrador ni en su versión definitiva.

2.5. Redacción del informe.

Nos parece muy adecuada la decisión de elaborar un único informe de autoevaluación, ya que ello ha facilitado la labor de acercamiento a dicha institución, el conocimiento de su realidad y la comparación entre los diferentes campus que la componen y las realidades que la articulan. Por este motivo, también se coincide con el criterio de mantener un solo CEE para que elabore un único informe que recoja la perspectiva de toda la Universidad.

2.6. Sobre el contenido del autoinforme.

a) Ajuste a la Guía de Evaluación de los SB.

El informe de autoevaluación se ajusta perfectamente a la Guía de Evaluación de Bibliotecas del II Plan de Calidad de las Universidades, hecho que se valora muy positivamente ya que ello favorece la labor de los evaluadores externos.

b) Aspectos descriptivos y valorativos

Por lo que se ha podido comprobar en las entrevistas con todos los colectivos, el informe se ajusta al máximo a la realidad del servicio de Biblioteca de la Universidad de Castilla-La Mancha y recoge con acierto los matices y particularidades de cada uno de los campus y, dentro de ellos, de las diferentes Bibliotecas.

En alguna ocasión, parte de los entrevistados ha manifestado que al informe le falta autocrítica. Este comité comparte esta apreciación, aunque la mayoría de las personas ha afirmado sentirse satisfechas con la realidad reflejada.

El Informe recoge una cantidad importante de datos que ayudan a la valoración de la situación y a la comparación con otras Bibliotecas Universitarias. Sin embargo, se echan en falta valoraciones más explícitas que expliquen los datos y justifiquen cómo de ellos se extraen los puntos débiles o fuertes que se reflejan en el Informe. Según este CEE, no siempre se encuentra una correlación entre los datos y las conclusiones, por lo que faltan argumentos que expliquen estas últimas. Además, se considera que no está justificado con qué criterio se escogen las Universidades con las que se va comparando la Biblioteca de la UCLM, ni por qué se va cambiando el conjunto de Bibliotecas con las que se compara.

Se valoran muy positivamente los datos recopilados y las encuestas llevadas a cabo para la elaboración del Informe. Se recomienda que las encuestas se realicen de manera periódica en el futuro con el fin de disponer de indicadores para el seguimiento de las valoraciones del servicio.

c) Especificación de puntos fuertes y débiles.

Puntos fuertes:

- ? Recogida de información exhaustiva, que se recomienda se sistematice periódicamente
- ? Informe con el que la comunidad muestra su conformidad por recoger la realidad del servicio con fidelidad
- ? Existencia de un solo informe que evalúa la totalidad del servicio

Puntos débiles:

- ? Falta, en algunos momentos, autocrítica en el Informe
- ? Necesidad de incorporar valoraciones que justifiquen los puntos débiles y fuertes, a partir de los datos recogidos
- ? Inexistencia de priorización, temporalización, designación de responsables y valoración de recursos en el plan de actuaciones

d) Propuestas de mejora.

La principal carencia del Informe es la falta de orden, prioridad, plazos, designación de responsables y valoración de recursos en el plan de actuaciones para llevar a cabo las mejoras que se detectan necesarias. Consideramos que no todas las carencias son de la misma importancia, ni necesitan los mismos recursos, ni se pueden abordar a la vez, por lo que es imprescindible un proceso de reflexión en el que se decida

de forma estratégica cuál va a ser el plan de acción para este año y los próximos, donde se especifique qué se va a abordar en cada momento, quién es el responsable de que esa acción se realice y si son necesarios recursos materiales o humanos para concluirla con éxito.

3. VALORACIONES DEL COMITÉ

3. VALORACIONES DEL COMITÉ

3.1. El Servicio de Biblioteca y su integración en el marco de la institución

En términos generales, se observa una integración de la Biblioteca en la estructura de la Universidad: está presente, recibe atención, se escuchan sus demandas...

Pero, aunque en la Universidad existen instrumentos de planificación y control, en particular el Plan de Consolidación y Ampliación de la Universidad de Castilla-La Mancha (1997-2005) y el Contrato-Programa (2001) con la Comunidad Autónoma, la Biblioteca no dispone de un Plan Estratégico específico, si bien en los documentos anteriormente citados se incluyen objetivos para ella.

Pensamos que se debe aprovechar el momento de finalización del proceso de evaluación para elaborar dicho Plan que debería:

- Señalar unos objetivos y unos planes detallados
- Ser difundido para su conocimiento por todos los sectores interesados (autoridades, personal de bibliotecas y usuarios)
- Incluir mecanismos de control para su seguimiento, es decir: indicadores
- Definir de manera explícita el modelo de biblioteca que aspira a tener la Universidad y que, sin estar claramente explicitado, se está implementando. A saber: una biblioteca de campus con determinados recursos de todo tipo y bibliotecas de centro en algunos casos que no están bien definidos

Tampoco existe una Planificación por Objetivos, tanto de tipo general como operacionales ni en la Universidad, ni en la Biblioteca. Resulta difícil asumir una planificación de este tipo sin un apoyo institucional que impulse y dé formación en este tipo de prácticas.

Se observa una clara voluntad y necesidad por parte del Servicio de Biblioteca de contar con estos instrumentos de gestión y control.

Existe una Comisión de Biblioteca en la que, según el artículo 10 del Reglamento de la Biblioteca Universitaria, deben estar representados profesores, estudiantes y PAS, pero cuenta sólo con un miembros del personal bibliotecario, además del Director Académico del Servicio; sería conveniente que formaran parte de ella más bibliotecarios y se equilibrara la relación con los profesores. Por otra parte, siendo la Comisión de Biblioteca un órgano no ejecutivo, tal vez se podría evaluar la posibilidad de crear reglamentariamente un órgano más ejecutivo que garantice la coordinación formal en una estructura universitaria tan dispersa geográficamente.

Se recomienda una participación activa de la Comisión de Biblioteca en las tareas de Planificación y definición de Objetivos que emanen de los Órganos de Gobierno universitarios.

En lo que respecta a la planificación de los servicios en relación con la Docencia y la Investigación existe un gran reconocimiento por parte del PDI de la labor que desempeña la Biblioteca como apoyo a sus tareas cotidianas.

Las alianzas parecen bien establecidas con las autoridades y con los usuarios, tanto profesores como estudiantes. El apoyo del equipo de gobierno de la Universidad es manifiesto y reconocido por la Dirección.

3.2 Procesos y Comunicación

Se detecta la dificultad –habitual por otra parte en muchas universidades- de comunicar a los profesores todos los servicios nuevos que ofrece la Biblioteca, sobre todo los que usan las nuevas tecnologías informáticas.

Aunque se aprecia un gran esfuerzo por poner en marcha y mantener unos mecanismos de comunicación fluidos dentro del Servicio de Biblioteca, y pese a la dificultad que supone la gran distancia entre los cuatro campus principales (sin hablar de los otros menores como Puerto Llano, Almadén, etc., que no fueron visitados), se considera conveniente una mejora de estos mecanismos en ambos sentidos: de la Dirección hacia el personal y de éste hacia la Dirección.

Se valora como muy positiva la propuesta del Autoinforme de buscar alianzas en consorcios de bibliotecas. Durante la visita hemos sido informados del próximo ingreso en el consorcio G-8.

También se aprecia claramente que las bibliotecas se adelantan, en general, a las necesidades de los usuarios.

El manual de procedimientos evidencia un enorme trabajo de síntesis y racionalización con pocos ejemplos similares en España. En todo caso, no se debe dejar de revisar permanentemente para ponerlo al día.

Además, se aprecia una mejora cotidiana de procesos y servicios que se lleva a cabo de manera consciente aunque estos procesos no estén formalizados.

3.3. Recursos

Plantilla:

Se observa –y se valora como uno de los mejores activos de que dispone el Servicio de Biblioteca- un ambiente de trabajo bueno y una disponibilidad del personal de la biblioteca para con todos los usuarios. Este aspecto ha sido señalado de manera espontánea en una gran mayoría de las sesiones de entrevistas.

Se constata, tal y como señala el informe y también muchos de los entrevistados, una relativa carencia de personal de plantilla. Si se compara con la media de Rebiun (321 usuarios potenciales por cada persona en plantilla, incluidos los becarios) y se corrige el dato de los becarios, (erróneamente recogido en el Informe por no estar reducido a Equivalentes a Jornada Completa), el dato de la UCLM, de 350, se sitúa por debajo de la media citada, en torno a la posición 50 de las 65 universidades de Rebiun.

Estas carencias de plantilla pueden hipotecar el futuro del Servicio si se consume el capital de entusiasmo del personal y de benevolencia de los usuarios. Aun reconociendo el papel que los becarios tienen en la mayoría de las bibliotecas universitarias españolas y extranjeras como apoyo a las tareas más rutinarias y menos especializadas, no parece conveniente suplir con ellos las deficiencias estructurales de plantilla. Es un tema que ha surgido como queja explícita en varias de las sesiones.

También se recomienda incrementar la formación del personal de plantilla, en especial sobre los nuevos productos que continuamente se introducen para mejorar el servicio y sobre el uso de las nuevas tecnologías de la Información y la comunicación.

Se considera muy positiva la evolución de la plantilla de bibliotecas entre 1994 y 2001, periodo en el que ha tenido lugar un proceso de consolidación, pero no cabe duda de que hay que continuar avanzando por este camino pues aun no está todo hecho.

El Comité considera que una mejor definición de los perfiles profesionales de la RPT mejoraría la sensación de transparencia de los procedimientos de promoción y de distribución de los recursos humanos en bibliotecas.

Equipamientos:

Se aprecia el enorme esfuerzo realizado en la Universidad desde su creación para dotar a las bibliotecas de edificios y fondos bibliográficos.

Es muy de destacar el trabajo que se ha hecho en Toledo (tanto en San Pedro Mártir como en la Fábrica de Armas) y en Cuenca por rehabilitar edificios antiguos, con un enorme valor cultural y patrimonial para ambas ciudades y para la Universidad, y para convertirlos en bibliotecas modernas. Pero se debe de prestar atención a las dificultades que, en el primero de estos casos, supone su utilización diaria para un uso para el que no estuvieron concebidos.

La falta de un presupuesto propio en las Bibliotecas de Campus para equipamiento e informática dificulta la dotación adecuada de las bibliotecas en ese aspecto. Las visitas han evidenciado la insuficiencia de los recursos informáticos en las bibliotecas a disposición del público. Según las cifras contenidas en el último Anuario de Rebiun, hay una media de un ordenador a disposición del público por cada 262 estudiantes. En la UCLM, esta proporción baja hasta uno por cada 484 estudiantes.

Recursos bibliográficos:

Por las observaciones que hemos recogido, parece que, la gestión de la compra de los libros y revistas debería de mejorarse sobre todo en el sentido de asignar unas partidas presupuestarias específicas que permitan realizar previsiones de las inversiones que se podrán llevar a cabo cada año y que permitan afrontar la compra de manuales y bibliografía recomendada para los alumnos.

Al no estar el presupuesto centralizado en el Servicio, poco puede hacer la Biblioteca para satisfacer las demandas, que le constan, de los alumnos ya que, en esta eventualidad, tiene que dirigirse a los Departamentos para recomendar la adquisición.

En cuanto a las colecciones de revistas, la inversión de 159 euros por cada investigador (profesores más estudiantes de tercer ciclo) está muy por debajo de la media de Rebiun: 268 euros por investigador. Este dato, unido a la dispersión geográfica impuesta por los cuatro campus principales, supone un serio hándicap para el desarrollo de la investigación. Se han recogido varias quejas en este sentido. Se recomienda apostar por una mayor inversión, en la medida de lo posible en revistas en formato electrónico que pueden ser consultadas desde cualquier campus.

En relación con la recomendación anterior, hay que señalar que una progresiva sustitución de los materiales en papel por materiales bibliográficos electrónicos, requiere una adecuada infraestructura informática y de comunicaciones, así como un buen funcionamiento de los servicios de asistencia técnica correspondientes.

Por el contrario, en cuanto a la inversión en monografías por usuario, la UCLM se sitúa en un valor muy alto en referencia a la media de Rebiun: 1'5 frente a 1'1. Dada la juventud de la Universidad, tanto el tamaño global de la colección como las tasas de incremento anual son muy razonables. En todo caso, debemos señalar alguna queja recogida por profesores de nuevas titulaciones sobre la insuficiente dotación para comprar la bibliografía necesaria en esos casos.

3.4. Resultados

En primer lugar hay que señalar una dificultad para valorar lo referente a la mejora de los resultados a lo largo del tiempo debido a la ausencia de datos anteriores a la encuesta realizada como parte del proceso de evaluación.

El Comité constata que los usuarios entrevistados están claramente satisfechos con los servicios de las bibliotecas y valoran positivamente su continuo afán de mejora.

El Comité comparte la opinión del Informe sobre la necesidad de revisar la política de préstamo con el objetivo de equilibrar algo la relación entre política para profesores y política para estudiantes.

Hemos detectado cierto descontento con el hecho de que, o bien los calendarios de exámenes no son iguales en todos los estudios, o bien los periodos de apertura de exámenes no contemplan todos los horarios. En cualquier caso, es conveniente revisar la situación para coordinar los calendarios de exámenes y bibliotecas.

Hemos constatado una satisfacción generalizada con los servicios de préstamo interbibliotecario y de préstamo inter-campus. Se ha recogido alguna queja aislada por la lentitud de estos servicios, pero la mayoría opina que funcionan muy bien.

Hemos oído algunas quejas por la lentitud del proceso de adquisiciones, pero la valoración general del profesorado sobre este servicio es muy positiva.

También se ha recogido alguna queja sobre la lentitud de las páginas web de la Biblioteca. No hemos podido confirmar si se trata de problemas de comunicaciones o de ordenadores inadecuados. En todo caso, hemos detectado un gran desconocimiento por parte de la mayoría de los usuarios de las páginas Web y de las posibilidades que ofrece como instrumento difusor de los servicios de la biblioteca.

Aunque no se cuenta con indicadores, se perciben varios signos muy positivos de implicación social de la Biblioteca más allá de los límites de la Universidad, entre los que destacamos:

- El empeño por dar servicios al público externo a la propia Universidad, lo que no es frecuente en bibliotecas universitarias españolas de manera tan explícita.
- El gran esfuerzo realizado para la adquisición y difusión de colecciones especiales (Entrambasaguas, Bravo-Villasante, etc.), de mucho valor cultural y patrimonial.
- Las visitas guiadas por las bibliotecas a los estudiantes de secundaria.

4. VALORACIÓN GENERAL

4. VALORACIÓN GENERAL.

4.1. Principales puntos fuertes y débiles.

Proceso de evaluación

Puntos fuertes:

- Alto compromiso institucional con la calidad y confianza de la comunidad universitaria en la mejora de los resultados tras un proceso de autoevaluación
- Proceso bien coordinado, a pesar de la dificultad de la dispersión geográfica y de la complicación por la existencia de dos comités de autoevaluación
- Correcta difusión del borrador entre el personal de Biblioteca que ha podido opinar sobre él y cuyas opiniones han sido recogidas

Puntos débiles:

- ? Poca presencia de personal de Biblioteca en los Comités
- ? Falta de difusión del procedimiento fuera del Servicio de Biblioteca
- ? Falta de difusión del borrador del Informe fuera del Servicio de Biblioteca

Planificación

Puntos fuertes:

- La Biblioteca está muy bien integrada en la estructura de la Universidad
- Existe un reconocimiento generalizado –y más acusado por el PDI- de la labor que desempeña la Biblioteca

Puntos débiles:

- ? La Biblioteca carece de Plan Estratégico, de planificación por objetivos y de indicadores
- ? El personal de las bibliotecas está muy poco representado en la Comisión de Biblioteca

Procesos

Puntos fuertes:

- Existen mecanismos de comunicación fluidos dentro del Servicio de Biblioteca pese a la existencia de los cuatro campus
- Las bibliotecas se adelantan, en general, a las necesidades de los usuarios
- El manual de procedimientos evidencia un enorme esfuerzo de síntesis

- Se aprecia una mejora cotidiana de los procesos y servicios

Puntos débiles:

- ? Se detecta dificultad para comunicar a los usuarios los nuevos servicios que se ofrecen

Instalaciones

Puntos fuertes:

- Se aprecia un enorme esfuerzo por dotar a las bibliotecas de edificios modernos
- La labor de rehabilitación de edificios antiguos tiene un gran valor cultural y social

Puntos débiles:

- ? Hay insuficiencia de recursos informáticos para uso del público

Personal

Puntos fuertes:

- La consolidación de la plantilla desde 1994 ha sido muy positiva
- El ambiente de trabajo es muy bueno y se evidencia un gran entusiasmo

Puntos débiles:

- ? La plantilla es muy insuficiente en relación con los estándares de Rebiun
- ? Falta todavía por terminar la consolidación de la plantilla
- ? Hay todavía lagunas en la formación del personal, en especial en el manejo de programas
- ? Los perfiles profesionales no están totalmente definidos en la RPT

Recursos: fondos

Puntos fuertes:

- Las inversiones anuales en libros y el tamaño global de la colección de éstos sitúan a la Universidad en unos valores muy altos comparada con Rebiun

Puntos débiles:

- ? Falta de un presupuesto propio para adquisiciones de las bibliotecas de campus lo que repercute en disfunciones en cuanto a la compra de manuales para alumnos
- ? Las inversiones en revistas están muy por debajo de la media de Rebiun

Resultados

Puntos fuertes:

- Los usuarios están bastante satisfechos con los servicios de las bibliotecas
- El servicio de préstamo interbibliotecario está muy bien valorado, así como el de préstamo inter-campus
- La Biblioteca Universitaria desarrolla una serie de acciones muy positivas, que van más allá de los límites del servicio a la comunidad universitaria y tienen una importante proyección social

Puntos débiles:

- ? La política de préstamo a domicilio marca desequilibrios muy acusados entre estudiantes y PDI
- ? El acceso a las páginas web de la biblioteca es lento en muchas ocasiones

4.2. Conclusiones y recomendaciones.

Proceso de evaluación

- Al elaborar el Informe Final, recomendamos un poco más de sentido autocrítico
- Asimismo, sería conveniente que hubiera en ese Informe más valoraciones que, a partir de los datos, justifiquen las propuestas de mejora
- También se recomienda que las comparaciones con otras universidades sean coherentes y estén justificadas
- Es fundamental que en el Informe Final haya un orden y unas prioridades en las propuestas de mejora, así como que se especifique los responsables de las acciones y los recursos necesarios
- Se debe hacer un esfuerzo para difundir el informe final entre todos los sectores de la comunidad universitaria

Planificación

- Es necesario elaborar un Plan Estratégico para la Biblioteca y abordar una planificación por objetivos que cuente con indicadores adecuados
- Convendría que aumentara la representación del personal bibliotecario en la Comisión de Biblioteca
- Se debería definir, de manera explícita, cual es el modelo (o “mapa”) de biblioteca que se pretende poner en pie en la Universidad: por ejemplo, una única biblioteca por cada campus, condiciones para las excepciones a este modelo, etc.

Procesos

- Se recomienda hacer más esfuerzos para lograr una eficaz comunicación de los servicios de biblioteca hacia los usuarios
- También es necesario mejorar la comunicación dentro del propio Servicio de Biblioteca
- Es importante mantener permanentemente actualizado el manual de procedimientos para que no pierda su utilidad

Recursos

- Se deben mejorar los recursos informáticos puestos a disposición del público en las bibliotecas
- Sería conveniente que las bibliotecas de campus tuvieran partidas presupuestarias propias para atender a las necesidades de compra de libros para alumnos
- Tal vez también fuera conveniente que contaran con un presupuesto para el equipamiento informático
- No se debe olvidar que la creación de nuevas titulaciones exige unas inversiones extraordinarias iniciales para configurar unas colecciones de bibliografía básica
- Sería deseable incrementar las inversiones en revistas, en especial en soporte electrónico
- Convendría elaborar perfiles más definidos en la RPT que ayudarían a la transparencia en las reorganizaciones
- Convendría insistir en la formación del personal de bibliotecas, sobre todo en lo relacionado con nuevos instrumentos informáticos
- Hay que continuar el proceso de consolidación de las plantillas ya iniciado
- La plantilla de las bibliotecas es insuficiente para prestar unos servicios acordes con la calidad a que se aspira

Resultados

- Se debería revisar la política de préstamo a domicilio para hacerla más equilibrada
- Se debería mejorar el acceso a las páginas web

5. VALORACIÓN DEL PROCESO DE EVALUACIÓN EXTERNA

5. VALORACIÓN DEL PROCESO DE EVALUACIÓN EXTERNA

- ? El Comité de Evaluación Externa quiere destacar la excelente acogida que la Universidad de Castilla-La Mancha le ha brindado, proporcionándole todos los recursos necesarios para el desempeño de su trabajo y proporcionándole inmediatamente toda la documentación adicional solicitada. Quiere mencionar en especial la acogida del Rector, del equipo rectoral, de los Gerentes de Campus, de la Dirección de la Biblioteca y todo su personal, y de la Oficina de Evaluación de la Calidad y de la Unidad de Formación y Sistemas.
- ? El CEE quiere dar la enhorabuena a todos los implicados por la fluidez y el ambiente cordial que reinó a lo largo de todo el proceso.
- ? El CEE ha constatado –y valora positivamente- la voluntad del Servicio de Biblioteca de evaluarse con el único objetivo de mejorar la calidad.

ANEXO: AGENDA DE LA VISITA DEL CEE



UNIVERSIDAD DE CASTILLA-LA MANCHA

PROGRAMA DE LA VISITA DEL COMITÉ DE EXPERTOS EXTERNOS

Días del 17 al 19 de Febrero de 2003

<u>Días</u>	<u>Horario</u>	<u>Lugar de Celebración</u>	<u>Actividad</u>
<u>Ciudad Real</u>			
17-II	20:30h	Hotel: Doña Carlota	Reunión preparatoria del Comité de Expertos Externos (CEE).
	21:30h	Restaurante: Miami Park	Cena Institucional
18-II	09:00-09:30h	Sala de Juntas de Servicios Generales	Reunión con Dirección de Bibliotecas
	9:30-11:00h	Sala de Juntas de Servicios Generales	Reunión con Comité de Autoevaluación
	11:00-11:30h		Café
	11:30-12:30h	Sala de Juntas de Servicios Generales	Reunión Comisión de Biblioteca
	12:30-14:00h	Sala de Juntas de Servicios Generales	Reunión con profesores
	14:00h		Comida
	16:00-17:00h		Visita a las instalaciones
	17:00-18:00h	Sala de Juntas de Servicios Generales	Reunión con alumnos
	18:00-19:00h	Sala de Juntas de Servicios Generales	Reunión con el PAS
	Desplazamiento a Toledo y reunión CEE. Cena		
<u>Toledo</u>			
19-II	09:00-10:00h	Sala de Prensa: Edificio San Pedro Mártir	Reunión con profesores
	10:00-11:00h	Sala de Prensa: Edificio San Pedro Mártir	Reunión con PAS
	11:00-12:00h	Sala de Prensa: Edificio San Pedro Mártir	Reunión con alumnos
	12:00-13:00h		Visita a las instalaciones
	13:00-14:00h	Teatrillo de San Pedro Mártir	Audiencia Pública (abierta a toda la comunidad Universitaria)
	14:00h		Comida y regreso



UNIVERSIDAD DE CASTILLA-LA MANCHA

PROGRAMA DE LA VISITA DEL COMITÉ DE EXPERTOS EXTERNOS

Días del 23 al 26 de Febrero de 2003

<u>Días</u>	<u>Horario</u>	<u>Lugar de Celebración</u>	<u>Actividad</u>
<u>Albacete</u>			
<u>23-II</u>	<u>20:30h</u>	<u>Hotel:</u> <u>Gran Hotel de Albacete</u>	<u>Reunión preparatoria del Comité de Expertos Externos (CEE).</u>
<u>24-II</u>	<u>09:00-10:30h</u>	<u>Sala de reuniones del Vicerrectorado (*)</u>	<u>Reunión con Comité de Autoevaluación</u>
	<u>10:30-12:00h</u>	<u>Sala de reuniones del Vicerrectorado</u>	<u>Reunión con profesores</u>
	<u>12:00-13:30h</u>	<u>Sala de reuniones del Vicerrectorado</u>	<u>Reunión con alumnos</u>
	<u>13:30h</u>		<u>Almuerzo</u>
	<u>16:00-17:30h</u>		<u>Visita a las instalaciones</u>
	<u>17:30-19:00h</u>	<u>Sala de reuniones del Vicerrectorado</u>	<u>Reunión con el PAS</u>
	<u>19:00h</u>	<u>Sala de reuniones del Vicerrectorado</u>	<u>Reunión CEE</u>
<u>Cena</u>			
<u>Cuenca</u>			
<u>25-II</u>	<u>10:00-11:30h</u>	<u>Sala de la Biblioteca del CEPLI</u>	<u>Reunión con profesores</u>
	<u>11:30-13:00h</u>	<u>Sala de la Biblioteca del CEPLI</u>	<u>Reunión con PAS</u>
	<u>13:00-14:30h</u>	<u>Sala de la Biblioteca del CEPLI</u>	<u>Reunión con alumnos</u>
	<u>14:30h</u>		<u>Comida</u>
	<u>16:30-18:00h</u>		<u>Visita a las instalaciones</u>
	<u>18:00h</u>	<u>Sala de la Biblioteca del CEPLI</u>	<u>Reunión CEE</u>
<u>Albacete</u>			
<u>26-II</u>	<u>09:30-10:30h</u>	<u>Sala de reuniones del Vicerrectorado</u>	<u>Audiencia pública</u>
	<u>10:30-12:30h</u>	<u>Sala de reuniones del Vicerrectorado</u>	<u>Reunión CEE</u>
	<u>12:30-14:00h</u>	<u>Sala de reuniones del Vicerrectorado</u>	<u>Informe preliminar oral</u>
(*) Adyacente al Consejo Social			