



UNIVERSIDAD DE  
CASTILLA-LA MANCHA

**SERVICIO DE BIBLIOTECAS**

# **INFORME FINAL DEL PROCESO DE EVALUACIÓN**

**Junio de 2003**

## ÍNDICE

<b>1. INTRODUCCIÓN</b>	3
<b>2. VALORACIÓN DEL PROCESO DE AUTOEVALUACIÓN</b>	5
<b>3. VALORACIÓN DEL PROCESO DE EVALUACIÓN EXTERNA</b>	6
<b>4. PRINCIPALES PUNTOS FUERTES Y DÉBILES DETECTADOS</b>	7
4.1. LOS SERVICIOS DE BIBLIOTECA Y SU INTEGRACIÓN EN EL MARCO DE LA INSTITUCIÓN	7
4.1.1. El plan del sistema de bibliotecas en el contexto del plan estratégico de la Universidad	8
4.1.2. Planificación docente e investigadora y sus relaciones con el Servicio de Biblioteca	8
4.2. LOS PROCESOS Y LA COMUNICACIÓN	9
4.3. LOS RECURSOS	9
4.3.1. Personal	9
4.3.2. Instalaciones	10
4.3.3. Fondos	10
4.4. LOS RESULTADOS	11
<b>5. ACCIONES ESTRATÉGICAS DE MEJORA</b>	12
1. INTEGRACIÓN DEL SERVICIO DE BIBLIOTECA EN EL MARCO DE LA INSTITUCIÓN	12
2. LOS PROCESOS Y LA COMUNICACIÓN	13
3. LOS RECURSOS: EL PERSONAL	14
4. LOS RECURSOS: LAS INSTALACIONES	15
5. LOS RECURSOS: LOS FONDOS	16

## 1. INTRODUCCIÓN

La calidad de los servicios constituye uno de los objetivos prioritarios de la Biblioteca de la Universidad de Castilla-La Mancha y de la propia gestión universitaria. La apuesta por la calidad ha sido un objetivo estratégico para el Equipo de Gobierno de la UCLM, y así lo ha demostrado en su larga andadura, a través de dos vías diferentes pero complementarias entre sí: el *Plan de Mejora de la Calidad Docente* y el *Plan de Calidad en la Gestión Universitaria*. En el año 2001, la UCLM decidió evaluar, como primer servicio, el de Biblioteca, en el marco del *II Plan de la Calidad de las Universidades*.

El 24 de enero de 2002, los directores de las Bibliotecas Generales de Campus y la Directora de la Unidad de Formación y Sistemas de Mejora participaron en la *Jornada de Formación de Evaluadores de la Calidad*, celebrada en la Universidad Politécnica de Cartagena. A partir de ahí se configuraron los dos Comités de Autoevaluación de los Servicios Bibliotecarios, con representantes de todos los sectores implicados: responsables de las bibliotecas, personal técnico, profesores y alumnos. Quedaron formados por las siguientes personas:

### **Comité de Autoevaluación para los Campus de Albacete-Cuenca:**

- Francisco Alía Miranda, Director Académico de la Biblioteca Universitaria (Presidente).
- Rosa M<sup>a</sup> Abad Romero, Directora de la Unidad de Formación y Sistemas de Mejora (Secretaria).
- Martín Muelas Herranz, C.E.U. Área Didáctica de la Lengua y Literatura E.U. Magisterio de Cuenca.
- Francisco Montero Riquelme, C.E.U. Producción Vegetal E.T.S. Ingenieros Agrónomos de Albacete
- Ángel J. Aguilar Bañón, Director de la Biblioteca General de Albacete.
- Paloma Alfaro Torres, Directora de la Biblioteca General de Cuenca.
- José Eugenio Mañas Moreno, Gestor Técnico de Biblioteca, con destino en la Biblioteca General de Albacete.
- Joaquín Potenciano Lázaro, Alumno de la E.T.S.I. Industriales, representante en la Comisión de Bibliotecas.
- Juan Antonio Cruz Aparicio, Alumno de la Facultad de Humanidades de Albacete, Delegado de Alumnos del Campus de Albacete.

### **Comité de Autoevaluación para los Campus de Ciudad Real-Toledo:**

- Francisco Alía Miranda, Director Académico de la Biblioteca Universitaria (Presidente).
- Rosa M<sup>a</sup> Abad Romero, Directora de la Unidad de Formación y Sistemas de Mejora (Secretaria).
- Adolfo Sequeira Martín, Catedrático de Derecho Mercantil de la Facultad de Derecho y Ciencias Sociales de Ciudad Real.
- Publio Pintado Sanjuán, C.U. Área Mecánica Aplicada de la E.T.S. de Ingeniería Industrial de Ciudad Real.
- Álvaro Hidalgo Vega, T.U. Área Fundamentos del Análisis Económico de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales de Toledo.
- Marta Navascués Palacio, Directora de la Biblioteca General de Toledo.
- María Luisa Rincón Atienza, Directora de la Biblioteca General de Ciudad Real.
- José Luis Rivera Hernández, Gestor Técnico de Biblioteca, con destino en la Biblioteca General de Ciudad Real.

- Joaquín Potenciano Lázaro, Alumno de la E.T.S.I. Industriales, representante en la Comisión de Bibliotecas.
- Raquel Rodríguez Sánchez, Alumna de la Facultad de Derecho y Ciencias Sociales de Ciudad Real, Delegada de Alumnos del Campus.

La primera reunión de los mismos, la de su constitución, se celebró de manera conjunta en Ciudad Real el día 28 de mayo de 2002. Para la elaboración del informe interno, se acordó seguir el modelo de la *Guía de Evaluación de los Servicios Bibliotecarios* de la Agencia per a la Qualitat del Sistema Universitari a Catalunya, seguida por otras universidades pioneras, como las propias de Cataluña, la Carlos III de Madrid y la de La Rioja. También se aprobó la metodología a seguir en el proceso de evaluación y el plan de trabajo, con un calendario determinado. Se procedió al estudio detenido de las encuestas recomendadas, porque no se adaptaban a la estructura de la UCLM, acordándose alguna modificación, supresión e incremento de ítems. También se hicieron modificaciones en la metodología de la guía, porque tanto el texto como el modelo estadístico no se ajustaban en su totalidad al modelo multicampus de nuestra Universidad, lo que ha creado nuevas dificultades de adaptación.

Las encuestas a los usuarios y personal interno se realizaron en el mes de junio (entre los días 5 y 30). En total, se contabilizaron 1.572 encuestas, de ellas 1.097 correspondían a alumnos, 246 a profesores, 80 a personal de administración y servicios, 54 a personal de la Biblioteca y 95 a usuarios externos.

El día 17 de diciembre de 2002 fue aprobado el borrador del Informe de Evaluación Interna, procediéndose a continuación a su envío a los miembros de la Comisión de Bibliotecas, a Gerencia, al Vicerrector de Cooperación Cultural (responsable funcional del servicio bibliotecario), a representantes de alumnos y a todo el personal de la Biblioteca, con el fin de presentar las alegaciones que estimasen oportunas. El día 18 se reunió en Ciudad Real la Comisión de Bibliotecas para estudiar el borrador del Autoinforme, apuntando ésta diversas sugerencias. El día 20 de diciembre se reunieron los Comités de Autoevaluación (CEI), por el sistema de videoconferencia, para proceder a la redacción definitiva del Informe de Evaluación Interna, teniendo en cuenta las alegaciones presentadas, y a su aprobación.

Durante el mes de febrero de 2003 (días 18, 19, 24, 25 y 26) el Comité de Evaluación Externo (CEE) realizó la visita estipulada, de acuerdo con el programa previamente acordado con la Oficina de Evaluación de la Calidad de la Universidad, con el fin de obtener las evidencias y las opiniones sobre la Biblioteca que complementaban la información suministrada por el Autoinforme, las encuestas, las estadísticas y documentación complementaria solicitada. Durante la visita el CEE se entrevistó con representantes de profesores, alumnos, personal de biblioteca, con la Comisión de Bibliotecas y con los Comités de Autoevaluación. En los Campus de Toledo y Albacete se celebraron audiencias públicas. Además de estas entrevistas y audiencias, el CEE visitó detenidamente las instalaciones.

El Informe del Comité de Expertos Externos fue enviado a la UCLM a mediados de abril. Con fecha 6 de mayo se reunieron los CEI, por el sistema de videoconferencia, para tomar las decisiones necesarias para redactar el Informe final y para difundir el informe del CEE. Entre ellas, podemos destacar las siguientes:

- Someter a audiencia pública el Informe Externo para conocimiento general de toda la comunidad universitaria, por medio de todos los recursos posibles: página Web de la Biblioteca, carteles, mensajes de correo electrónico...
- Hacer las modificaciones recomendadas por el CEE en el Informe de Autoevaluación.
- Elaborar el Informe final de acuerdo con los apartados que recomienda la Guía.

El Informe final se ha elaborado a partir de la comparación de las valoraciones y resultados del Informe de Autoevaluación y del Informe del Comité de Expertos Externos, con los siguientes objetivos:

- Sintetizar las valoraciones aportadas por ambos informes.
- Relacionar los diferentes puntos fuertes y débiles.
- Identificar y programar las propuestas de mejora.

Tratando de seguir las pautas marcadas por la *Guía de Evaluación*, el Informe final consta de los siguientes apartados:

1. Introducción.
2. Valoración del proceso de evaluación interna.
3. Valoración del proceso de evaluación externa.
4. Puntos fuertes y puntos débiles que se detectan.
5. Acciones de mejora.

## **2. VALORACIÓN DEL PROCESO DE AUTOEVALUACIÓN**

En la Biblioteca, la evaluación interna o autoevaluación se ha entendido como un ejercicio participativo de reflexión profunda, que ha desembocado en un análisis autocrítico de la realidad de la misma, detectando sus puntos fuertes y sus puntos débiles. Pero todo ello con un fin determinado: establecer las soluciones pertinentes para conseguir mejorar el servicio en beneficio de los usuarios, de los profesionales y, sobre todo, de la institución.

En la elaboración del Autoinforme se ha implicado de forma especial todo el personal bibliotecario, no sólo el de los comités, mostrando un extraordinario interés, sintiéndolo como algo suyo y, sobre todo, como algo útil. Todos han seguido atentamente la información suministrada por medio de circulares, correo electrónico, multiconferencias y, especialmente, en la reunión por videoconferencia (17 de diciembre) en la que fueron presentadas sus principales conclusiones. Las sugerencias realizadas a partir del envío del borrador permitieron, indudablemente, mejorar el Autoinforme y, sobre todo, hacer ver a los miembros de los CEI la alta valoración del mismo que hacían en su conjunto, al identificarse de forma plena en todos sus apartados. Este interés del S.B. y de todo su personal se ha visto corroborado en la visita externa del CEE, especialmente en las reuniones específicas y en las audiencias públicas.

En la elaboración y reflexión del Autoinforme no sólo ha participado el personal bibliotecario. A la hora de elegir a los miembros de los comités de autoevaluación, teniendo en cuenta las recomendaciones de la *Guía de Evaluación* y la compleja estructura de la UCLM, se procuraron cubrir tres objetivos:

- Representación de todos los sectores de la comunidad universitaria: profesores, personal de la biblioteca y alumnos.
- Representación de todas las escalas técnicas del personal de bibliotecas: Gestor Técnico (Grupo C), Ayudante (Grupo B), Facultativa (Grupo A).
- Representación de todos los Campus: Albacete, Ciudad Real, Cuenca y Toledo.

En un principio se formaron dos comités (Albacete-Cuenca y Ciudad Real-Toledo) para estudiar con más detenimiento cada Campus y elaborar cada uno de ellos un informe. Al comenzar los trabajos de los citados comités ya pudimos apreciar la dificultad que entrañaba esta división en un servicio que desde su configuración había estado coordinado en todos sus servicios públicos y procedimientos de trabajo con el fin de garantizar su unidad dentro de la multiplicación de Campus. Por ello se decidió realizar un único informe (cuestión valorada positivamente por el CEE) y trabajar los dos comités de forma conjunta.

En la redacción del Autoinforme se ha intentado mostrar la Biblioteca Universitaria en su unidad, aunque siempre atendiendo las particularidades que en cada Campus se presentan. En el capítulo 4 del Autoinforme, dedicado a “Resultados”, se han mantenido apartados independientes para cada Campus porque creímos necesario explicar cómo aunque se partan de las mismas situaciones, los resultados pueden diferir.

Los CEI hubiéramos deseado una mayor aportación de los alumnos y profesores, lo que hubiera permitido conocer más y mejor el S.B. Los delegados de alumnos de Centros y Campus y los profesores responsables de Biblioteca en sus Centros han querido participar en las reuniones con el CEE, pero las audiencias públicas, previamente anunciadas, no han contado con la asistencia de alumnos ni profesores. El número de encuestas de estos colectivos, sin embargo, no nos parece insuficiente, dado el nivel de movilización que puede esperarse de ellos para todo este tipo de cuestiones. Y gracias a ellas hemos podido obtener una información muy valiosa para la redacción del Autoinforme, que el CEE ha podido corroborar en las entrevistas.

Aunque los apartados del Autoinforme se han realizado por grupos de trabajo distintos formados por los miembros de los CEI, se ha intentado redactar el Autoinforme de forma conjunta y homogénea, lo cual ha costado mucho trabajo, sobre todo de reflexión conjunta, pero creemos que, como afirma el Informe del CEE, se ha conseguido. Éste 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 UCLM.

El Informe del CEE apunta que durante la visita algunas reuniones se podrían haber celebrado por videoconferencia, al ser éste un sistema plenamente implantado en la Universidad y porque muchos colectivos entrevistados en los distintos Campus tenían las mismas informaciones y preocupaciones. Para todo el CEI hubiera sido también mejor utilizar este medio técnico, pero se decidió no hacerlo porque entendíamos que el CEE quería entrevistas en vivo. La recomendación que realiza el CEE para que en futuras visitas se utilice la videoconferencia es plenamente asumible.

En conjunto, y para finalizar este apartado, añadir que el proceso de Evaluación Interna se ha considerado altamente positivo por parte de los CEI, considerando que se han cumplido ampliamente las expectativas con las que se inició el trabajo.

### **3. VALORACIÓN DEL PROCESO DE EVALUACIÓN EXTERNA**

El proceso de evaluación externa ha sido llevado a cabo por un Comité de Evaluación Externa (CEE) formado por tres miembros:

- D. Miguel Jiménez Aleixandre, Presidente, Facultativo de Bibliotecas y Director de la Biblioteca de la Universidad Autónoma de Madrid.
- D<sup>a</sup>. María del Carmen Gambús Picart, Bibliotecaria, Directora del Área de Ciencias Jurídicas, Económicas y Sociales de la Universidad de Barcelona.
- D<sup>a</sup>. Helena Martínez Piñeiro, Experta en Evaluación, Directora del Servicio de Relaciones Institucionales e Internacionales de la Universidad Politécnica de Cataluña.

En el mes de febrero de 2003 se llevó a cabo la visita del CEE, conforme al siguiente calendario:

- 18 de febrero de 2003: Ciudad Real.
- 19 de febrero de 2003: Toledo.
- 24 de febrero de 2003: Albacete.
- 25 de febrero de 2003: Cuenca.
- 26 de febrero de 2003: Albacete.

La visita transcurrió de acuerdo a la programación prevista, entre reuniones con los distintos colectivos (profesores, alumnos y personal de la biblioteca) y órganos (Comisión de Bibliotecas y Comités de Autoevaluación), audiencias públicas y visita a las instalaciones. El CEE apunta en su Informe final que hubiera deseado la participación de más alumnos de tercer ciclo y profesores menos implicados en el funcionamiento de la Biblioteca. A las reuniones y audiencias los CEI invitaron a todos los colectivos a participar, aunque no todos lo hicieron de la misma manera. Todos los asistentes participaron de forma voluntaria y como consecuencia de

la difusión que se hizo de la visita del CEE, mediante correos personales al PDI, reuniones con delegados de alumnos, carteles en las bibliotecas y recordatorios constantes a los decanos y directores de Centro.

Creemos que la visita cumplió la función que tenía, principalmente la de poder contrastar y obtener información con la que interpretar el Informe de Evaluación Interna. Las sesiones fueron numerosas y multitudinarias, aunque las audiencias no contaron con todo el público esperado ni deseado. Cinco días de trabajo intenso, pero no se podía hacer en menos tiempo. El CEE valora muy positivamente la implicación institucional tanto del personal de la biblioteca, así como el de las autoridades académicas en la acogida y acompañamiento del CEE, quien se ha sentido atendido en todo momento. También se destaca de forma positiva la puntualidad de todos los asistentes y, en consecuencia, de toda la programación. En conjunto, para el CEE, las visitas 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 Informe del CEE creemos que cumple con los objetivos esperados:

- Analizar el contenido del Autoinforme.
- Comparar el contenido de éste 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.

#### **4. PRINCIPALES PUNTOS FUERTES Y DÉBILES DETECTADOS**

Los puntos fuertes y débiles detectados durante el proceso de evaluación han sido sintetizados y agrupados en torno a los cuatro grandes apartados en que se estructuraron los informes del CEI y CEE. Se ha pretendido realizar una síntesis de lo analizado en los mismos, reflejando las líneas generales y la problemática común al S.B. No obstante, en casi todos los aspectos hay características diferenciadoras en cada uno de los Campus, que se reflejan de forma más específica en las propuestas de mejora.

##### **4.1. LOS SERVICIOS DE BIBLIOTECA Y SU INTEGRACIÓN EN EL MARCO DE LA INSTITUCIÓN**

La Universidad de Castilla-La Mancha ha realizado un gran esfuerzo en los últimos años para mejorar su S.B., comenzando por el propio reconocimiento institucional y continuando por un notable incremento presupuestario en todas las actividades e inversiones de la Biblioteca. En respuesta, ésta ha intentado en todo momento ofrecer un servicio de calidad a toda la comunidad universitaria y a todos los investigadores de la Comunidad, ofertando sus servicios a la población de Castilla-La Mancha. Pero falta un Plan Estratégico que formalice las líneas de actuación del servicio tanto a sus usuarios internos como externos y que garantice su evolución.

###### **4.1.1. El plan del sistema de bibliotecas en el contexto del plan estratégico de la Universidad**

Puntos fuertes:

- ?? Existe un claro apoyo de la Universidad al S.B., que se encuentra bien integrado y en posición de liderazgo dentro de la institución.
- ?? Se percibe un reconocimiento generalizado, más acusado en el colectivo del PDI, a la labor del S.B.

- ?? El S.B. tiene una notable proyección social en la Comunidad Autónoma, a través de los servicios que presta a los usuarios externos.

Puntos débiles:

- ?? Falta la plasmación en un documento del plan estratégico de la UCLM, en el que se defina de manera explícita el modelo de S.B. que se desea implantar y sus relaciones con otros centros de documentación e información de la UCLM y de la Comunidad Autónoma.
- ?? Falta también la plasmación en un documento del Plan Estratégico del S.B., en el que se sistematice el seguimiento y control de los objetivos propuestos, así como de las necesidades y expectativas de sus usuarios.
- ?? El personal bibliotecario no está suficientemente representado en los órganos de gestión del S.B.: su presencia en la Comisión de Bibliotecas es escasa, no hay formalmente un órgano de gestión-coordinación del servicio multicampus, no hay comisiones de bibliotecas en cada Campus, etc. Estos órganos y comisiones deberían participar de forma activa en las tareas de planificación y definición de objetivos que emanen de los órganos de gobierno universitarios.

#### **4.1.2. Planificación docente e investigadora y sus relaciones con el Servicio de Biblioteca**

Puntos fuertes:

- ?? Satisfacción del profesorado respecto al servicio recibido, manifestando tener la sensación de que el S.B. se adelanta a sus necesidades.
- ?? Potenciación de servicios a distancia, con base en las nuevas tecnologías, para los diferentes tipos de usuarios.
- ?? Buena cobertura de la bibliografía básica recomendada a los alumnos, consolidada a nivel presupuestario.

Puntos débiles:

- ?? En algunos casos, falta implicación del profesorado respecto a la actualización del fondo bibliográfico básico y recomendado para los alumnos de los tres ciclos.
- ?? No hay regularidad en las asignaciones presupuestarias de centros, departamentos y proyectos de investigación, lo que dificulta una correcta planificación del incremento de la colección.

#### **4.2. LOS PROCESOS Y LA COMUNICACIÓN**

Desde su puesta en funcionamiento, la Biblioteca Universitaria ha apostado firme por los procesos y la comunicación, como aspectos básicos de la coordinación de un servicio que se imparte en cuatro Campus. Todo el personal se ha implicado en la redacción de los procesos y procedimientos del servicio, aunque es preciso mantener ese esfuerzo para ir actualizando toda la normativa.

Puntos fuertes:

- ?? El S.B. tiene una estructura definida, coordinada, consolidada y flexible, que le permite adaptarse a nuevas necesidades y orientarse a prestar un servicio basado en la mejora de la satisfacción del usuario.

- ?? La aprobación en momentos tempranos del *Reglamento de la Biblioteca Universitaria*, ha ofrecido un marco legal estable para la evolución del S.B. y una base para la redacción de una normativa que lo desarrolle.
- ?? La publicación del *Manual de Procedimientos Operativos del Área de Bibliotecas* evidencia la normalización de los procedimientos de trabajo.
- ?? Existencia entre el personal de una actitud generalizada tendente a la mejora continua de los procesos y servicios.

**Puntos débiles:**

- ?? Se observan deficiencias en la comunicación, a pesar de que están establecidos mecanismos fluidos para la misma dentro del S.B..
- ?? Se detectan dificultades en la comunicación con los usuarios, en especial en lo relacionado con los nuevos servicios que implanta el S.B., lo que provoca una infrautilización de los mismos.
- ?? No se lleva a cabo de manera sistemática y regular la actualización, revisión y mejora del *Manual de Procedimientos Operativos del Área de Bibliotecas*.

### **4.3. LOS RECURSOS**

El personal bibliotecario ha resultado fundamental en la evolución del servicio. Buen clima laboral, esfuerzo y convicción han sido claves en este proceso para hacer de la Biblioteca un servicio de calidad, moderno y eficaz, a pesar de la insuficiencia de la plantilla, comparada con otras bibliotecas universitarias similares de REBIUN. Esta limitación se ha conseguido ir paliando en gran parte, también, con la mayor eficacia en la gestión conseguida por el modelo bibliotecario basado en la concentración y centralización de fondos, servicios y recursos. Se han contado con buenos medios técnicos, instalaciones adecuadas y recursos económicos para inversiones bibliográficas crecientes, aunque la colección de revistas impresas y los recursos electrónicos son cada vez más insuficientes, como demuestran los indicadores de REBIUN.

#### **4.3.1. Personal**

**Puntos fuertes:**

- ?? Trabajo desarrollado en un buen clima laboral, con un entorno adecuado y con buena disponibilidad del personal hacia todos los usuarios.
- ?? Existe una planificación de la política de personal por parte de la Universidad con la que, mediante diversos procesos, se ha pretendido unificar el estatus laboral y disminuir el índice de temporalidad.
- ?? Los usuarios han dado la máxima valoración al personal bibliotecario, tanto en lo referente al trato y cordialidad, como en los aspectos profesionales.
- ?? Existe un Plan de Formación para el PAS, en el que se incluye el personal del S.B.

**Puntos débiles:**

- ?? La plantilla es claramente insuficiente para prestar unos servicios acordes con la calidad que se desea.
- ?? No se cumple la dotación fijada ni la revisión en función de indicadores y parámetros prevista en la RPT vigente, ni se lleva a cabo una actualización de dichos indicadores y parámetros.
- ?? Hay inestabilidad laboral en una parte significativa de la plantilla y falta promoción interna y concursos de traslados.

- ?? Algunos servicios están poco profesionalizados por excesiva dependencia de becarios de colaboración para su gestión.
- ?? El CEE cree que hay indefinición en los perfiles profesionales.
- ?? Hay lagunas en la formación del personal, en especial en el manejo de programas o recursos de reciente implantación.

#### **4.3.2. Instalaciones**

##### Puntos fuertes:

- ?? Buena calidad de las infraestructuras, instalaciones y equipamientos de Biblioteca, con recintos de nueva creación o rehabilitados, mobiliario nuevo y funcional.
- ?? Buena proporción de alumnos por puestos de lectura, con existencia de planes de ampliación en algunos edificios.
- ?? Herramientas y tecnologías de la información plenamente implantadas.

##### Puntos débiles:

- ?? Los S.B. no tienen una partida presupuestaria propia para inversiones en instalaciones, equipamiento informático e infraestructuras.
- ?? Algunas instalaciones tienen deficiencias: depósitos que no reúnen las condiciones óptimas de seguridad para el material que conservan, salas de lectura con necesidad de más puestos, etc.
- ?? No hay suficientes equipos informáticos de uso público para el acceso a los recursos electrónicos en las propias bibliotecas, aunque se ofrecen más de 500 ordenadores re acceso público (OPACs) en aulas de trabajo situadas en sus inmediaciones en todos los Campus.
- ?? Se detectan problemas con el equipamiento y la red informática.
- ?? En algunas bibliotecas generales y de centro no hay un servicio de reprografía para usuarios, suficiente y de calidad.

#### **4.3.3. Fondos**

##### Puntos fuertes:

- ?? El tamaño de la colección y su incremento anual sitúan a los S.B en una posición alta respecto al conjunto de REBIUN.
- ?? El fondo bibliográfico es suficiente en cuanto a sus novedades, y valioso, sobre todo en monografías. El CEE valora positivamente el esfuerzo realizado en la adquisición de sus colecciones históricas (Entrambasaguas, Bravo-Villasante, etc.).
- ?? Existe sensibilidad de las autoridades académicas en cuanto a las necesidades presupuestarias y corresponsabilidad de los centros y departamentos en el aporte de recursos.
- ?? Aunque no están informatizados todos los fondos, hay una buena proporción de automatización del catálogo.
- ?? Hay un claro interés por integrar las nuevas tecnologías con los recursos tradicionales: planes para digitalización de fondos; integración en el catálogo de recursos electrónicos a texto completo; Biblioteca Virtual, etc.

##### Puntos débiles:

- ?? Aún quedan fondos bibliográficos sin automatizar.
- ?? En determinados departamentos y áreas, existe una falta de ajuste entre recursos económicos destinados y las necesidades bibliográficas existentes.
- ?? No existen partidas presupuestarias específicas que permitan planificar las inversiones y la adquisición de manuales y bibliografía recomendada a los alumnos. Las dotaciones para nuevas enseñanzas se manifiestan insuficientes.
- ?? La colección de revistas y de recursos electrónicos es muy básica e insuficiente para las necesidades de los investigadores.

#### **4.3.5. Los resultados**

##### **Puntos fuertes**

- ?? Los usuarios manifiestan una alta satisfacción respecto al conjunto del S.B., y en especial respecto a la calidad y diligencia en la atención por parte del personal bibliotecario y al funcionamiento del servicio de préstamo interbibliotecario e intercampus.
- ?? La evolución en el periodo evaluado, en cuanto a instalaciones y equipamiento informático, ha sido en general positiva.
- ?? El S.B. tiene una importante proyección social, al prestar numerosos servicios a usuarios externos ajenos a la comunidad universitaria, lo cual valora de forma muy positiva el CEE.
- ?? Las nuevas herramientas de tecnologías de información están plenamente implantadas.

##### **Puntos débiles**

- ?? Se detecta insatisfacción en algunos usuarios respecto a la política de préstamo, que parece desequilibrada entre profesores y alumnos en cuanto a los plazos y número de préstamos.
- ?? Se detectan deficiencias en el acceso a los recursos y servicios electrónicos a través de la página web.
- ?? La formación de usuarios es insuficiente y no siempre se ajusta a las necesidades reales.

## 5. ACCIONES ESTRATÉGICAS DE MEJORA

A = Aprueba

R = Responsable

C = Colabora

S.B. = Servicio de Biblioteca

1 INTEGRACIÓN DEL SERVICIO DE BIBLIOTECA EN EL MARCO DE LA INSTITUCIÓN					
	PROPUESTA DE MEJORA	PRIORIDAD	RESPONSAB.	PLAZO	COSTE
1.1	Apoyar el desarrollo de un Plan Estratégico de la UCLM.	Media	Órganos de Gobierno (R)(A) Comisión Biblioteca (C) Biblioteca Universitaria (C)	Medio	--
1.2	Elaborar un Plan Estratégico para los S.B., con difusión a todos los colectivos afectados, y en sintonía con los planes estratégicos de la UCLM y de REBIUN.	Alta	Órganos de Gobierno (A) Vicerrector Cooperación Cultural (R) Gerencia (C) Servicios Informáticos (C) Biblioteca Universitaria (C)	Corto	--
1.3	Modificar la composición y funciones de la Comisión de Bibliotecas.	Media	Órganos de Gobierno (A) Vicerrector Cooperación Cultural (R) Comisión de Biblioteca (C) Biblioteca Universitaria (C)	Medio	--
1.4	Establecer una sistemática en la recogida de datos estadísticos y de indicadores de actividad, adaptada a los requerimientos de REBIUN y a las necesidades de planificación del S.B.	Alta	Biblioteca Universitaria (R)	En marcha	--
1.5	Participación de la Biblioteca en los Proyectos de la Universidad	Alta	Órganos de Gobierno (A)	Corto	--

	colaborando con los distintos Órganos de Gobierno, Departamentos y Servicios		Gobierno (A) Servicios (C) Biblioteca Universitaria (R)		
1.6	Reforzar la proyección social de la Biblioteca Universitaria en la Comunidad Autónoma	Media	Órganos de Gobierno (A) Vicerrector Cooperación Cultural (R) Biblioteca Universitaria (R)	En marcha	--

<b>2 LA COMUNICACIÓN Y LOS PROCESOS</b>					
<b>Nº</b>	<b>PROPUESTA DE MEJORA</b>	<b>PRIORIDAD</b>	<b>RESPONSAB.</b>	<b>PLAZO</b>	<b>COSTE</b>
2.1	Apoyar el Plan de Comunicaciones de Gerencia y la comunicación interna de la Biblioteca	Alta	Gerencia (R) Biblioteca Universitaria (R)	En marcha	--
2.2	Diseñar e implantar un sistema de comunicación entre los S.B. y sus usuarios.	Alta	Comisión Biblioteca (R) Biblioteca Universitaria (R)	En marcha	--
2.3	Buscar y establecer alianzas y acuerdos con otras instituciones	Alta	Órganos de Gobierno (A) y (C) Gerencia (C) Vicerrector Cooperación Cultural (R) y (C) Biblioteca Universitaria (R) y (C)	En marcha	--
2.4	Plan de actualización y mejora del Manual de Procedimientos Operativos y de la Normativa de la Biblioteca Universitaria	Alta	Órganos de Gobierno (A) Vicerrector Cooperación Cultural (C) Gerencia (C) Comisión de Biblioteca (A) y (R) Biblioteca	En marcha	--

			Universitaria (R)		
--	--	--	-------------------	--	--

<b>3 LOS RECURSOS: EL PERSONAL</b>					
<b>Nº</b>	<b>PROPUESTA DE MEJORA</b>	<b>PRIORIDAD</b>	<b>RESPONSAB.</b>	<b>PLAZO</b>	<b>COSTE</b>
3.1	Reforzar la plantilla para adecuar la dotación a las necesidades del Servicio de Biblioteca con el fin de equipararla a los indicadores de REBIUN y adecuarla a los perfiles profesionales de las nuevas tecnologías y áreas de mejora	Alta	Órganos de Gobierno (A) Gerencia (R) Vicerrector Cooperación Cultural (C) Biblioteca Universitaria (C)	Medio	
3.2	Promover la estabilidad y la carrera profesional dentro de la plantilla del Servicio de Biblioteca	Media	Órganos de Gobierno (A) Gerencia (R) Vicerrector Cooperación Cultural (C) Biblioteca Universitaria (C)	Corto	
3.3	Rediseñar un Plan de Formación especializado para el personal de bibliotecas según perfiles y servicios.	Media	Órganos de Gobierno (A) Gerencia (R) Unidad de Formación (C) Biblioteca Universitaria (C)	Medio	

<b>4 LOS RECURSOS: LAS INSTALACIONES Y EQUIPAMIENTOS</b>					
<b>Nº</b>	<b>PROPUESTA DE MEJORA</b>	<b>PRIORIDAD</b>	<b>RESPONSAB.</b>	<b>PLAZO</b>	<b>COSTE</b>
4.1	Dotar a los S.B. de presupuesto propio para inversiones en instalaciones, infraestructuras y equipamiento técnico e informático.	Alta	Órganos de Gobierno (A) Vicerrectorado de Centros y Asuntos Económicos (R) Vicerrectorado Cooperación	Medio	50.000 €

			Cultural (R) Vicerrectorado de Infraestructuras (R) Gerencia (C) Biblioteca Universitaria (C)		
4.2	Habilitar nuevos espacios para las bibliotecas y adecuar las instalaciones actuales a las nuevas necesidades de los S.B.	Alta	Órganos de Gobierno (A) Vicerrectorado de Infraestructuras (R) Vicerrectorado Cooperación Cultural (R) Oficina de Gestión e Infraestructuras (C) Biblioteca Universitaria (C)	Corto	60.000 €
4.3	Mejorar e incrementar los equipos informáticos y la Red de comunicaciones	Alta	Órganos de Gobierno (A) Gerencia de Comunicaciones (R) Vicerrectorado Cooperación Cultural (C) Biblioteca Universitaria (C)	En marcha	950.525 €
4.4	Dotar de máquinas de autopréstamo y equipos multimedia a todas las bibliotecas	Media	Órganos de Gobierno (A) Gerencia de Comunicaciones (C) Oficina de Gestión e Infraestructuras (R) Biblioteca Universitaria (C)	En marcha	111.306 €
4.5	Diseñar e implantar un servicio de reprografía propio, moderno y eficaz, tanto por fotocopiadoras como por	Media	Órganos de Gobierno (A) Gerencia de	Medio	128.957 €

	escáner.		Comunicaciones (R) Biblioteca Universitaria (R) Gerencia (C)		
--	----------	--	--	--	--

<b>5 LOS RECURSOS: LOS FONDOS/LA COLECCIÓN</b>					
<b>Nº</b>	<b>PROPUESTA DE MEJORA</b>	<b>PRIORIDAD</b>	<b>RESPONSAB.</b>	<b>PLAZO</b>	<b>COSTE</b>
5.1	Incrementar las asignaciones presupuestarias para las Bibliotecas Generales en relación con las necesidades bibliográficas de cada Campus.	Alta	Órganos de Gobierno (A) Vicerrectorado Cooperación Cultural (R) Vicerrectorado de Centros y Asuntos Económicos (R) Biblioteca Universitaria (C)	Corto	540.910
5.2	Incrementar las inversiones en publicaciones periódicas impresas para acercarnos a la media de REBIUN.	Media	Órganos de Gobierno (A) Vicerrectorado Cooperación Cultural (R) Comisión de Biblioteca (R) Biblioteca Universitaria (R)	Medio	60.101
5.3	Incrementar las inversiones para la colección de recursos electrónicos, especialmente importantes en una Universidad multicampus	Alta	Órganos de Gobierno (A) Vicerrectorado Cooperación Cultural (R) Comisión de Biblioteca (R) Biblioteca Universitaria (R)	En marcha	400.000 €
5.4	Continuar con el Plan de Reconversión e Informatización de registros hasta completar la automatización de todo el fondo.	Alta	Órganos de Gobierno (A) Vicerrectorado Cooperación Cultural (R)	En marcha	210.000 €

			Biblioteca Universitaria (C)		
5.5	Continuar con el plan de digitalización de fondos de especial valor o interés.	Media	Órganos de Gobierno (A) Vicerrectorado Cooperación Cultural (R) Biblioteca Universitaria (C)	En marcha	48.000 €
5.6	Mejorar el acceso y la difusión de la colección: política de préstamos, página Web, formación de usuarios y calendario de apertura.	Alta	Órganos de Gobierno (A) Vicerrectorado Cooperación Cultural (R) Gerencia de Comunicaciones (R) Biblioteca Universitaria (C)	En marcha	35.678 €