



**Biblioteca Universitaria**  
**INFORME DE EVALUACIÓN INTERNA**

**Diciembre de 2002**

## INTRODUCCIÓN

A partir de la promulgación de la Ley de Reforma Universitaria (1983), la universidad española comenzó una profunda transformación. El número de universidades ha crecido. También lo han hecho los edificios y las partidas presupuestarias. Los planes de estudio se han reformado... En la mayor parte de ellas sus bibliotecas se han visto involucradas.

En 1984 se publicaba un artículo de Milagros del Corral con el sugerente título de *La Biblioteca, "cenicienta" de la Universidad*<sup>1</sup>. En él abundaba en la descentralización, "a veces rayano en lo increíble" que se daba en la mayoría de ellas, verdaderos reinos de Taifas: "Se derrochan, pues, recursos escasos y no existe coordinación real alguna entre los servicios generales de las bibliotecas centrales o de Facultad (fondos anticuados y unos pocos manuales para atender malamente a los alumnos de los primeros cursos) con las bibliotecas de seminario o cátedra (fondos actuales sin control técnico, sólo al servicio del Departamento)".

En la década de 1985-1995, varias universidades comenzaron la apuesta por sus bibliotecas, como garantía de la homogénea calidad que se buscaba en la diversidad del panorama universitario español, como se recalca en el preámbulo de la LRU. A partir de entonces se iba a producir un cambio que por sus dimensiones ha llevado a calificarla como "década prodigiosa"<sup>2</sup>. El primer campo de actuación consistió en la introducción de la informatización. Las primeras en arrancar fueron las de las Universidades de Navarra y de Barcelona. No era demasiado tarde; más o menos diez años de retraso con los países pioneros. Se fueron construyendo grandes bibliotecas generales de miles de metros cuadrados y de cientos de puestos de lectura, sobre todo en las nuevas universidades. La inversión en fondo bibliográfico también ha ido creciendo año tras año en cifras millonarias, como demuestran los anuarios de Rebiun. Todo ello ha facilitado uno de los cambios más importantes que han experimentado las bibliotecas universitarias españolas: el de su propia estructura. Del modelo descentralizado extremo, sin ningún tipo de coordinación, predominante hasta los años ochenta, se ha pasado a modelos semicentralizados y coordinados en la mayor parte de bibliotecas universitarias en la década de los noventa.

La Biblioteca de la Universidad de Castilla-La Mancha también ha participado de estos cambios, en sintonía con las principales bibliotecas universitarias españolas, estableciendo una planificación estratégica que ha tenido en cuenta su integración en la vida institucional, mediante la asunción de la responsabilidad en el rendimiento y el desarrollo de un fuerte papel educativo, un compromiso auténtico de participación en la toma de decisiones y una manifiesta orientación al servicio.

Pasados ya los años de cambios acelerados, de crecimiento continuo, nuestra propia "década prodigiosa", se precisa un "ligero parón" (más textual que real) para reflexionar y para seguir avanzando ofreciendo un mayor nivel de calidad en todos sus servicios, teniendo como modelo a las mejores bibliotecas universitarias españolas. Por ello, la Biblioteca de la UCLM ha asumido de forma voluntaria la evaluación de sus servicios, siempre con el fin de mejorar los existentes y de incorporar aquellos que demanden los usuarios.

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 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

---

<sup>1</sup> ABC, 24 de abril de 1984, nº 24.438, pág. 51.

<sup>2</sup> Lluís Anglada y Margarita Taladriz: "Pasado, presente y futuro de las bibliotecas universitarias españolas", en *IX Jornadas Bibliotecarias de Andalucía*. Granada: Asociación Andaluza de Bibliotecarios, Diputación Provincial, 1996, págs. 108-131.

conseguir mejorar las deficiencias. Por ello se establecen y explicitan los objetivos y acciones oportunas para mejorar la situación presente en beneficio de los usuarios, de los profesionales y, sobre todo, de la institución.

Dada la importancia del proceso, por parte del Vicerrector de Cooperación Cultural, responsable del servicio bibliotecario, se ha informado sobre el mismo en Consejo de Gobierno de la UCLM, en sus convocatorias del 17 de julio y 11 de diciembre de 2002, a los representantes de toda la comunidad universitaria. Además, la información fue intensa en el propio Servicio de Bibliotecas. A través de escritos y en distintas reuniones, todo el personal bibliotecario ha sido informado de la trascendental decisión tomada, solicitando así mismo su colaboración, sus opiniones y sugerencias.

## **METODOLOGÍA DE TRABAJO**

Con el fin de llevar a cabo el objetivo previsto, los directores de las Bibliotecas Generales de Campus y la Directora de la Unidad de Formación y Sistemas de Mejora participaron el día 24 de enero de 2002 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.
- Dos representantes de alumnos.

### **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.
- Dos representantes de alumnos.

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. En ella se aprobó la metodología a

seguir 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.

En el mes de junio (entre los días 5 y 30) se realizaron, sin limitación de franja horaria, las encuestas a los alumnos, profesores, usuarios externos, personal de la Biblioteca y PAS, estableciéndose responsables por Campus. Sus resultados fueron enviados por la Oficina de Evaluación de Calidad de la UCLM a la secretaria de los comités de Evaluación a finales del mes de octubre.

**ENCUESTAS REALIZADAS A USUARIOS DE BIBLIOTECAS**

**PERIODO REALIZADO: JUNIO 2002**

CAMPUS/CENTRO	ALUMNOS	PDI	PAS	PERSONAL BIBLIOTECA	USUARIOS EXTERNOS	TOTAL
<b>Albacete</b>						
Biblioteca General	368	61	40	17	40	526
Biblioteca Macanaz	22	9	1		0	32
<b>TOTAL ALBACETE</b>	<b>390</b>	<b>70</b>	<b>41</b>	<b>17</b>	<b>40</b>	<b>558</b>
<b>Ciudad Real</b>						
Biblioteca General	164	30	5	15	9	223
Ftad Derecho	27	5	0	0	2	34
E.U. Magisterio	54	7	1	0	2	64
E.U. I.T.A.	63	13	5	0	0	81
E.U. Politécnica (Almadén)	20	4	1	0	2	27
E.U. Enfermería	12	0	0	0	0	12
<b>TOTAL CIUDAD REAL</b>	<b>340</b>	<b>59</b>	<b>12</b>	<b>15</b>	<b>15</b>	<b>441</b>
<b>Cuenca</b>						
Biblioteca General	182	38	16	13	22	271
E.U. Magisterio	48	18	2		5	73
<b>TOTAL CUENCA</b>	<b>230</b>	<b>56</b>	<b>18</b>	<b>13</b>	<b>27</b>	<b>344</b>
<b>Toledo</b>						
Biblioteca General	55	42	2	9	1	109
E.U. Magisterio	7	0	0		2	9
Fábrica Armas	28	4	2		2	36
C.E.U. Talavera de la Reina	47	15	5		8	75
<b>TOTAL TOLEDO</b>	<b>137</b>	<b>61</b>	<b>9</b>	<b>9</b>	<b>13</b>	<b>229</b>
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>1097</b>	<b>246</b>	<b>80</b>	<b>54</b>	<b>95</b>	<b>1572</b>

Mientras tanto, entre los meses de junio y octubre, algunos miembros de los comités habían venido recopilando datos estadísticos y realizando las tablas, en cuya confección se han encontrado dificultades tanto en la obtención de datos generales como en la falta de uniformidad de algunos indicadores con respecto a las estadísticas anuales que la Biblioteca viene realizando desde 1995. Además, la guía de evaluación y el modelo estadístico no se ajustan en su totalidad al modelo multiCampus de nuestra Universidad, lo que ha creado nuevas dificultades de adaptación.

El 15 de noviembre se reunieron el personal bibliotecario, la secretaria y el presidente de los Comités de Autoevaluación al objeto de analizar los datos relativos a las encuestas, a proceder a establecer la estrategia y calendario definitivo para la redacción de los informes de Autoevaluación y al comienzo de la elaboración de los puntos generales de los mismos.

El día 28 de noviembre se celebró en Ciudad Real una reunión de los subdirectores y directores de las Bibliotecas de Campus. A todos ellos la dirección de la Biblioteca les informó personalmente, en continuidad a los escritos enviados meses antes, del estado del Autoinforme y de los objetivos e importancia de la Evaluación para el Servicio de Biblioteca.

Los días 3 y 4 de diciembre se reunieron los dos comités conjuntamente, en Ciudad Real, trabajando en la elaboración del Autoinforme a partir de las encuestas realizadas a los alumnos, profesores, personal y usuarios externos y de las tablas confeccionadas previamente. Quedaron pendientes ciertas cuestiones de cada uno de los apartados (en especial los capítulos 3 y 4), decidiéndose redactarlos por separado, en cada Campus, y remitirlas a la presidencia y secretaria de los comités para su adaptación al Autoinforme.

Los días transcurridos entre el 5 y el 16 de diciembre se han empleado en la elaboración individual a que nos hemos referido con anterioridad y en su integración conjunta. El mismo día 16 el borrador del Informe de Evaluación Interna fue enviado a los miembros de los Comités de Autoevaluación implicados en su redacción para su aprobación. El día 17 se aprobó el borrador del Autoinforme en su forma definitiva y se envió a todos los miembros de los mencionados Comités, a los miembros de la Comisión de Bibliotecas, a Gerencia, al Vicerrector de Cooperación Cultural y a todo el personal de la Biblioteca, con el fin de presentar las alegaciones que estimasen oportunas. El día 17 de diciembre, en una reunión de todo el personal de la Biblioteca, celebrada por el sistema de videoconferencia, se presentaron sus líneas generales y se invitó a participar en el turno de alegaciones y debate a todo el personal, siendo varias las sugerencias enviadas por correo electrónico. 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, 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.

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

## 1.1. EL PLAN DEL SISTEMA DE BIBLIOTECAS EN EL CONTEXTO DEL PLAN ESTRATÉGICO DE LA INSTITUCIÓN

La Universidad de Castilla-La Mancha comenzó su actividad en octubre de 1985 con los centros existentes en las provincias de Albacete, Ciudad Real, Cuenca y Toledo, pertenecientes hasta entonces a las universidades Politécnica, Autónoma y Complutense de Madrid y Universidad de Murcia. La nueva Universidad empezaba su andadura con 5.570 alumnos, 307 profesores y unas bibliotecas con una cantidad importante de libros (200.000), pero sin apenas difusión de sus fondos y sin ningún tipo de coordinación.

En una ponencia presentada a *las Jornadas sobre Planificación Universitaria*, celebradas en junio de 1991, el Vicerrector de Centros y Planificación Económica de la Universidad, sobre el cual recaía entonces la responsabilidad de la política bibliotecaria, hacía un significativo análisis de la situación que presentaban las bibliotecas: "En los comienzos de la Universidad de Castilla-La Mancha no se puede hablar de la existencia de Biblioteca Universitaria como tal, sino de depósitos de libros incontrolados y dispersos en su mayor parte. El hecho de que nuestra Universidad se forme a partir de centros procedentes de otras universidades, lejanos a ellas y, a veces, descuidados, hace que ni siquiera pueda planificarse a partir de cero, existiendo importantes *vicios* de funcionamiento. Funcionan ahora veintidós bibliotecas sin unión ni coordinación. Existen en todas ellas un total de 200.000 volúmenes, que utilizan unos 13.000 usuarios (1990)"<sup>3</sup>. Refiriéndose a este mismo año, el recién nombrado coordinador del servicio realizaba un informe apuntando nuevas conclusiones e incidiendo en las anteriores: insuficiente personal profesional, abundancia de alumnos becarios, fondos insuficientes y nulo proceso de informatización, y por tanto de difusión: "no siempre se goza de una máquina eléctrica o electrónica", recalca refiriéndose a los medios técnicos<sup>4</sup>.

Estos informes eran el preámbulo de una nueva etapa. En ellos se analizaba la situación, para anunciar un nuevo y ambicioso proceso de cambio, iniciado y realizado en una coyuntura nada fácil dado el elevado índice de crecimiento en titulaciones, centros, alumnos y profesores. Tres palabras e ideas definían la nueva filosofía bibliotecaria: coordinación, centralización e informatización. Se proyectaron nuevos edificios de bibliotecas generales en Albacete y Ciudad Real y se adquirió un programa informático de gestión bibliotecaria (Absys), que se comenzó a implantar poco a poco, primeramente en el módulo de catalogación.

A partir de 1993 se llevó a cabo el proceso de implantación y consolidación de la Biblioteca Universitaria, tras el establecimiento de una nueva estructura organizativa y la apertura de las Bibliotecas Generales de los Campus, que concentraban la mayor parte de los recursos técnicos y humanos, de los servicios y del fondo bibliográfico. La informatización se fue extendiendo a otros módulos (Adquisiciones y Préstamo), aprovechando además las facilidades que ofrecían la Red de Comunicaciones de la Universidad e Internet. Además, se fueron estableciendo todos los servicios bibliotecarios que habían puesto en marcha las universidades más aventajadas. Entre ellos podemos destacar la Adquisición Centralizada de Materiales Bibliográficos, la Catalogación Automatizada, el Préstamo Automatizado, el Acceso a Bases de Datos (en línea y en CD-ROM), el Préstamo Intercampus y el Interbibliotecario.

---

<sup>3</sup> Isidro Sánchez Sánchez: "¿Campus único o disperso? La planificación y gestión de recursos en un caso relativamente extremo", en *Jornadas sobre Planificación Universitaria, Alicante, 3-4 de junio de 1991*.

<sup>4</sup> Ángel Aguilar Bañón: *Informe sobre la situación de las bibliotecas de la Universidad de Castilla-La Mancha*. Junio de 1990.

La Biblioteca, por tanto, inició un profundo cambio, el cual se ha ido configurando sobre distintas líneas de actuación, que abarcan desde cuestiones tecnológicas a las de personal, pasando por económicas y estrictamente bibliotecarias. Muchas piezas que se han ido encajando para conformar un modelo general, una verdadera Biblioteca Universitaria en una universidad de compleja estructura por su división en cuatro Campus y siete ciudades. Estos factores, interrelacionados, nos ayudan a comprender el cambio en su globalidad. De forma resumida podemos destacar cuatro aspectos fundamentales como motores del cambio: nueva organización funcional, desarrollo de las infraestructuras e incorporación de nuevas tecnologías, incremento del presupuesto para la adquisición de material bibliográfico y cooperación interbibliotecaria.

En 1990 existían 22 bibliotecas de centro. En el año 2002 el sistema bibliotecario se compone de 4 bibliotecas generales, una por Campus, y 10 bibliotecas de centro. Las primeras han centralizado la mayor parte de fondos bibliográficos y servicios bibliotecarios de cada Campus. Las segundas mantienen fondos especializados en las enseñanzas que imparten. La construcción de las bibliotecas generales se ha realizado en varios casos como primeros edificios de los nuevos Campus, como espacio común a todos los profesores y alumnos. Es el caso de la Biblioteca General de Cuenca, ubicada en la rehabilitada capilla del antiguo Colegio Universitario “Gil de Albornoz”. En otros se situaba en los espacios centrales del Campus, como en Albacete o Ciudad Real, con modernos edificios diseñados por prestigiosos arquitectos. En Toledo, cuando en 1994 la Universidad se hizo cargo del convento de San Pedro Mártir, el corazón de éste, el Claustro y el Refectorio, quedaron como salas de lectura de la Biblioteca General.

Las bibliotecas generales han permitido acabar en gran parte con las tendencias disgregadoras hacia las bibliotecas departamentales. La mayor parte del fondo permanece en ellas, a disposición de todos los usuarios. Al concebirse todas las bibliotecas, tanto las nuevas como las más tradicionales (reformadas en su totalidad al efecto), con sus fondos en libre acceso, el usuario puede tener al alcance de su mano un buen porcentaje de libros y la mayor parte de revistas. Por otra parte, el crecimiento en puestos de lectura permite a buena parte de estudiantes, que en provincias con escasa densidad de población como las castellano-manchegas vienen de los pueblos a las capitales a residir en pisos compartidos, residencias universitarias..., donde en muchos casos el ambiente de estudio no es el más apropiado, disfrutar de las comodidades de nuevas instalaciones, tanto en verano como en invierno, tanto los días lectivos como los sábados, domingos y festivos en épocas de exámenes.

Aparte de los numerosos puestos de lectura, con un buen promedio entre las universidades públicas españolas, de los amplios espacios destinados al estudio y a la consulta del fondo bibliográfico, las bibliotecas han incorporado con prontitud en sus instalaciones las nuevas tecnologías. La informatización de todos los procesos, desde la catalogación al préstamo, pasando por las adquisiciones bibliográficas, se inició en 1991. Once años después, cuando ya vemos con toda normalidad la automatización de todos los servicios bibliotecarios, comienza a afianzarse la denominada “Biblioteca virtual”, que ofrece a través de la página Web de la Biblioteca tanto recursos como servicios a distancia. La Biblioteca, por tanto, se va adaptando continuamente a las necesidades de una universidad joven y dinámica y a las propias de una sociedad cada vez en mayor medida dependiente y demandante de recursos de información.

Pero sin duda alguna el más importante patrimonio de la Biblioteca sigue siendo su fondo bibliográfico, para cuyo incremento tanto cualitativo como cuantitativo se viene dedicando cada vez una más amplia partida presupuestaria, con lo que el fondo bibliográfico ha crecido a buen ritmo, cumpliendo de forma cada vez más satisfactoria las necesidades de los usuarios. En 1985 la Universidad de Castilla-La Mancha nació con 108.000 libros *heredados* de los centros pertenecientes hasta entonces a otras universidades. A finales del año 2001 se ha superado la cifra de 600.000, lo que ofrece un buen promedio de volúmenes por alumno.

Ante la cada vez más impensable autosuficiencia, por el ritmo vertiginoso de publicaciones científicas que se publican cada año en cualquier tipo de material y soporte, se

ha hecho imprescindible mejorar la circulación de los fondos entre las bibliotecas propias y facilitar el intercambio con otras bibliotecas españolas y extranjeras. Lo primero se ha logrado implantando nuevos servicios, como el préstamo intercampus, que en cuestión de pocos días facilita todos los materiales existentes en cualquier biblioteca de la Universidad. Lo segundo se ha favorecido del espíritu de cooperación interbibliotecaria que ha estimulado el avance de las nuevas tecnologías y las necesidades de información de la sociedad actual. En este sentido, nuestra Biblioteca se incorporó con rapidez a la Red de Bibliotecas Universitarias Españolas (REBIUN), que, auspiciada por la CRUE, realiza, entre otras funciones, el catálogo colectivo de todos los libros y revistas de las principales bibliotecas universitarias y científicas españolas, útil instrumento para la búsqueda de información bibliográfica y herramienta fundamental para el préstamo interbibliotecario. Dentro de REBIUN, la Universidad de Castilla-La Mancha ha estado siempre integrada en el Grupo de Trabajo de Catálogo Colectivo, representando a las bibliotecas con sistema de gestión automatizada ABSYS. Actualmente, a partir de la aprobación del Plan Estratégico de REBIUN, la UCLM forma parte del Grupo de Trabajo de la línea 4, dedicada a Formación. A propuesta de la Comisión de Bibliotecas, se ha enviado a la Comisión de Estatutos de la UCLM la definición de Biblioteca aprobada en la Asamblea Extraordinaria de Rebiun de 21 de noviembre de 2002. También hay que destacar el concierto de nuestra Biblioteca con los principales centros de obtención de documentos de todo el mundo, y la colaboración con las principales bibliotecas de la comunidad (a través de convenio con la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha) o de otras bibliotecas del país (Biblioteca Virtual “Miguel de Cervantes”).

La Biblioteca de la UCLM, como ya se ha comentado con anterioridad, ha intentado conducir el cambio a su favor estableciendo una planificación estratégica que ha tenido en cuenta su integración en la vida institucional, mediante la asunción de la responsabilidad en el rendimiento y el desarrollo de un fuerte papel educativo, un compromiso auténtico de participación en la toma de decisiones y una manifiesta orientación al servicio. Y todo ello se ha visto propiciado por múltiples circunstancias y personas. La actuación del Equipo de Gobierno ha sido determinante en un servicio que siempre ha considerado estratégico. Prueba de esto es el papel que se ha asignado a la Biblioteca tanto en los propios **Estatutos de la Universidad** (donde en su artículo 100.2 se define a la Biblioteca como servicio básico) como en los documentos marco que han guiado la política universitaria en los últimos años. A falta de la plasmación en un documento del plan estratégico de la UCLM en su conjunto, nos referimos, fundamentalmente, a los siguientes:

- **Programa Electoral del Rector.** El último fue expuesto al Claustro Universitario el 16 de diciembre de 1999 por el candidato y luego Rector D. Luis Arroyo Zapatero. Este programa ha sido considerado como plan estratégico a seguir. Las bibliotecas figuraban entre las propuestas prioritarias para los estudiantes (punto 1.3) y para los investigadores (punto 4.1).
- **Plan de Consolidación y Ampliación de la Universidad de Castilla-La Mancha (1997-2005)**, aprobado en Junta de Gobierno el 10 de marzo de 1997. En consonancia con el plan anterior, la Biblioteca tuvo que realizar su propio *Plan de Consolidación y Ampliación (1998-2000)*, informe remitido al Rector en julio de 1997, y divulgado entre el personal del servicio como una especie de plan estratégico de la propia Biblioteca. En él se proponían como objetivos fundamentales el incremento de instalaciones e infraestructuras en puntos de servicio centralizados; el aumento del presupuesto propio de la Biblioteca, especialmente en inversiones bibliográficas; y la profesionalización e incremento de la plantilla de personal técnico.
- **Contrato-Programa entre la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha y la Universidad de Castilla-La Mancha, para la financiación del Plan de Consolidación y Ampliación de Enseñanzas Universitarias (2001).** En él se

considera como objetivo básico para la docencia “potenciar la dotación y fomentar la utilización de las Bibliotecas Universitarias como medio de apoyo a la formación” (cláusula 3ª). Entre los indicadores de objetivos a tener en cuenta figuran el incremento de puestos de lectura, de volúmenes, de revistas impresas y electrónicas, de bases de datos y de solicitudes de préstamo intercampus e interbibliotecario, como principales.

- **Presupuesto anual:** el *Presupuesto* y objetivos del presupuesto aprobados en Consejo Social cada año han sido y son constantemente el punto de referencia obligado de los objetivos de la Biblioteca Universitaria. La Biblioteca tiene una orgánica propia, lo que supone otro nuevo indicio del reconocimiento que tiene por parte de la Institución.

En la Biblioteca, la planificación estratégica tal vez ha adolecido de falta de documentos que la oficializasen, aunque anualmente, desde 1995, se han venido elaborando las *Memorias anuales* del servicio, donde se ponen de manifiesto las principales actuaciones del año y los objetivos básicos para el siguiente. Desde 1999, además, se ha venido realizando la *Estadística anual*, que sirve de base a la información enviada a REBIUN. Todas estos informes, más las memorias presupuestarias, se han distribuido a los subdirectores y directores de las Bibliotecas Generales de Campus, con la finalidad de conocerlos y divulgarlos entre su personal. También se han mantenido actualizados en la página Web de la Biblioteca, para información general.

El Servicio de Biblioteca, aparte de estos documentos, ha impulsado la información y la coordinación de los servicios bibliotecarios y de todas las bibliotecas a través de múltiples reuniones, unas organizadas desde Gerencia, a través de planes generales de reuniones, otras a iniciativa de la propia Biblioteca. En muchos casos estas reuniones se han establecido de forma presencial, para subdirectores y directores; en otras por videoconferencia, para todo el personal. Las más frecuentes, sin embargo, han sido las reuniones que periódicamente se desarrollan por multiconferencia entre los directores de las Bibliotecas, por un lado, y por otro entre los responsables de las distintas secciones de las Bibliotecas Generales de Campus, especialmente Adquisiciones, Proceso Técnico y Acceso al Documento, con el fin de coordinar acciones, plantear necesidades, estudiar nuevos objetivos y realizar el seguimiento de los presentes. En la actualidad, cada Subdirector de la Biblioteca Universitaria se encarga de la coordinación de las reuniones de dos secciones: Proceso Técnico-Acceso al Documento y Adquisiciones-Hemeroteca.

En cuanto a los resultados derivados de las encuestas de ámbito interno, en relación con el ítem “Participo en las reuniones informativas aportando sugerencias y propuestas de mejora”, la media general obtenida ha sido de un 64%, por lo que podemos señalar que existe un buen nivel de participación activa, mostrando los porcentajes más altos los relativos a los Campus de Cuenca (81,8%) y Ciudad Real (71,5%), seguido del (57,1%) perteneciente al Campus de Toledo y finalizando en Albacete con un porcentaje de participación inferior a la media, del 44%.

A estas reuniones se han añadido constantemente diversas iniciativas para divulgar entre todo el personal todas las acciones emprendidas y relacionadas con los objetivos del servicio y su seguimiento. Entre estas iniciativas destacan la información puntual ante cualquier novedad a través del correo electrónico, del correo impreso y la publicación de una hoja informativa propia, *Tablón de la Biblioteca*, con ocho números publicados en cuatro años (1997-2000).

Según los resultados de las encuestas realizadas al personal de la Biblioteca, se observa por una parte, que los Campus de C. Real y Cuenca manifiestan conocer los objetivos anuales de la biblioteca y sus principales líneas estratégicas (60% y 75%), frente a los Campus de Albacete y Toledo (88% y 67%), que revelan su desconocimiento. Una media del 85% en todos los Campus señalan desconocer los objetivos anuales de la UCLM. Asimismo, el personal desconoce en su gran mayoría la existencia del control y seguimiento periódico de los objetivos de biblioteca, alcanzándose una media general en torno al 74%.

En consecuencia, los datos refrendan la percepción existente entre el personal de bibliotecas en lo referente a la necesidad del establecimiento de un plan estratégico de la biblioteca, como elemento incardinado en el Plan Estratégico de la UCLM. También nos fundamentan la insuficiente comunicación e información sobre las directrices generales de la UCLM, y sobre el propio servicio de bibliotecas.

### **Puntos fuertes y débiles y propuestas de mejora**

#### **Puntos fuertes:**

- Apoyo institucional al S.B.
- Buena posición de liderazgo del S.B. en la Institución.
- Potenciación de servicios a distancia para los diferentes tipos de usuarios.
- Incremento continuo del presupuesto propio de la Biblioteca y del destinado por Centros y Departamentos a la adquisición de material bibliográfico.
- Publicaciones informativas propias de la Biblioteca (Memoria, Estadísticas, Hoja informativa...).

#### **Puntos débiles:**

- Falta de plasmación en un documento del plan estratégico de la UCLM y de la Biblioteca.
- Falta sistematizar el control y seguimiento de los objetivos de biblioteca.
- Falta sistematizar las necesidades y expectativas de los usuarios de bibliotecas.
- Falta de continuidad y homogeneidad en la recogida de datos estadísticos.
- Falta de continuidad en algunas publicaciones informativas propias de la Biblioteca.

#### **Propuestas de mejora:**

- Apoyar el desarrollo de una plan estratégico de la Universidad, donde se definan, en sintonía con el plan estratégico de REBIUN, las líneas de actuación de la Biblioteca.
- Refuerzo del Plan de Comunicación para asegurar su despliegue a todo el S.B.
- Adoptar un sistema de recogida de indicadores de actividad.
- Mejorar el sistema de recogida de datos estadísticos del S.B.
- Tender a ofrecer un carácter regular en las publicaciones informativas propias de la Biblioteca.

## **1.2. PLANIFICACIÓN DOCENTE Y SUS RELACIONES CON EL SERVICIO DE BIBLIOTECA**

Aparte de la implicación de la institución en la Biblioteca, ésta y sus profesionales han sabido conducir el cambio a su favor, aprovechando una coyuntura favorable por medio de la oferta de nuevos servicios y de una gestión dirigida fundamentalmente al usuario. Y lo han hecho, fundamentalmente, y aunque parezca una paradoja, integrándose en la vida de la institución, asumiendo su principal función, la de apoyo a la docencia y a la investigación.

En este punto, ha resultado clave la **Comisión de Bibliotecas**, en funcionamiento desde 1997. Definida en el artículo 10 del Reglamento de la Biblioteca Universitaria, es el órgano colegiado en el que están representados los distintos colectivos de la comunidad universitaria: profesores, estudiantes y personal de administración y servicios. Actualmente está presidida por el Vicerrector de Cooperación Cultural (por delegación del Rector). Como

secretario actúa el director de la Biblioteca. Además está compuesta por siete vocales, todos miembros del Consejo de Gobierno: cinco profesores (de todos los Campus), un representante de alumnos y un representante del PAS. Entre sus funciones, según se establece en el Reglamento de la Biblioteca (Art. 11), figuran las de proponer a la Junta de Gobierno de la Universidad, para su aprobación, las posibles modificaciones del Reglamento de la Biblioteca Universitaria; aprobar las normas generales de funcionamiento de la Biblioteca; determinar los criterios generales de selección de adquisiciones, así como la ubicación de los fondos; estudiar las necesidades de infraestructura de la Biblioteca; velar porque todos los fondos bibliográficos sean conservados, procesados y difundidos convenientemente, y trasladar a la dirección de la Biblioteca todas las propuestas que se estimen oportunas para el mejor funcionamiento del servicio.

La Comisión se viene reuniendo, al menos, una vez al año, coincidiendo habitualmente con la época de estudio del presupuesto y objetivos de la Biblioteca para el año siguiente, participando en la elaboración de ambos. Por este medio, el sector docente e investigador, alumnado y personal de administración y servicios participa en el desarrollo global de los objetivos de la Biblioteca.

Además de la actuación de la Comisión, la Biblioteca ha intentado conseguir formar una colección bibliográfica que respondiera a la demanda de todos sus usuarios, dotándose de un presupuesto propio principalmente dirigido a obras de referencia generales y especializadas y a manuales o bibliografía básica para alumnos. Este presupuesto propio tiene como objetivo principal el de completar el de los centros y departamentos, y prioritariamente es gastado siguiendo la bibliografía básica recomendada en las guías docentes o las recomendaciones de la Comisión de Bibliotecas. También, por supuesto, se dirige a la adquisición de colecciones particulares de gran valor por su antigüedad o características singulares, lo que ha permitido, junto a aportaciones extraordinarias, reunir un fondo bibliográfico tan o más brillante que el de muchas universidades de tradición histórica.

Pero hay que añadir respecto a la adquisición del material bibliográfico, que según la normativa vigente, los Centros y Departamentos son libres de asignar los recursos económicos necesarios para la adquisición de bibliografía, por lo que de esta manera se garantiza que el propio profesor decida y seleccione la compra de la bibliografía necesaria para el desarrollo de la docencia y la investigación, aunque el proceso de compra es realizado a través del Servicio de Adquisiciones de la Biblioteca. Este sistema de selección abierto, realizado una parte por los profesores e investigadores, otra por el personal bibliotecario, se implantó en el momento de centralizar y concentrar servicios y fondos en las Bibliotecas Generales, y se viene demostrando como eficaz, porque respeta los intereses de unos y otros, y porque permite a la Biblioteca solventar las lagunas ocasionadas por profesores que no están al tanto de las necesidades bibliográficas de sus alumnos o de materias imprescindibles que no forman parte de ningún plan de estudios.

La mayor parte del fondo bibliográfico se ha procurado ofrecer en libre acceso a los alumnos, profesores e investigadores, con el fin de facilitar la tarea docente e investigadora. Además, también en su mayor parte se encuentra automatizado, por lo que puede accederse a él a través del catálogo en línea.

La Biblioteca ha intentado en todo momento orientarse hacia los servicios que los investigadores, profesores y alumnos necesitaban o demandaban, aprovechando las ventajas de las nuevas tecnologías. El personal de la Biblioteca no ha querido ir por detrás de los acontecimientos, modificando para ello sus propias funciones básicas de los primeros años: la catalogación y clasificación bibliográfica. En virtud del intercambio de registros y de la catalogación compartida a la que se ha podido llegar tras la realización del catálogo colectivo en 1997 y con el intercambio de registros a partir de protocolos internacionales, se ha aumentado el número de registros en el catálogo automatizado con bastante menos tiempo de dedicación del personal. El tiempo liberado, con el ganado además por la ampliación de la plantilla, se ha podido dedicar a nuevos servicios de contacto directo con el usuario, creados antes de que el profesor y el alumno lo requirieran, pero que ahora son para ellos fundamentales. Nos referimos principalmente al préstamo intercampus, al préstamo

interbibliotecario y al acceso a bases de datos y recursos bibliográficos en línea y en disco óptico.

También la Biblioteca ha pretendido ganarse la confianza de sus usuarios innovando tanto en servicios como en nuevas tecnologías, pretendiendo que el profesor y el alumno la vean como un servicio moderno y eficaz. La innovación ha sido importante tanto en el contexto bibliotecario nacional como dentro de la Universidad, siendo los primeros en conectar simultáneamente, a través de la red, varios centros, en nuestro caso las cuatro bibliotecas generales o, mejor expresado, los cuatro ordenadores que soportaban los catálogos de cada uno de los Campus en 1994. Ello facilitaba la consulta simultánea a través de los ordenadores de acceso al público (OPAC)<sup>5</sup>.

Dentro de nuestra Universidad, la Biblioteca ha sido pionera en el diseño de la página Web (1996), posteriormente adoptado como modelo institucional. Aparte de la información general que sobre la propia Biblioteca contiene y del acceso a recursos bibliográficos de Internet, se ha logrado en ella superar el acceso al catálogo propio descrito anteriormente con una *interface* de consulta de fácil manejo, que permite acceder al catálogo colectivo de forma global o especializada por Campus o materiales. Además, los profesionales de la Biblioteca han adoptado desde el primer momento, sin titubeos, los cambios tecnológicos de las comunicaciones en su favor. El correo electrónico, la multiconferencia y la videoconferencia han permitido mejorar tanto el préstamo intercampus e interbibliotecario como la coordinación de todos los servicios, por medio de frecuentes reuniones. La adquisición de los últimos programas y medios técnicos para la transmisión electrónica de documentos (programa Ariel) ha permitido llevar los documentos de forma inmediata entre las bibliotecas de los distintos Campus. También se han generalizado, vía Web, Intranet y correo (postal y electrónico), las comunicaciones a los profesores sobre novedades bibliográficas (mensual, vía web), sobre el estado de su presupuesto en adquisiciones (se envía por escrito dos al año, junio y octubre, más la comunicación final del cierre del ejercicio en enero; además se ofrece de forma continua otra serie de información complementaria para mantener informado al peticionario), estado de los pedidos (a través de [Red@mpus](mailto:Red@mpus), en Intranet), estado del préstamo a domicilio (a iniciativa del profesor o usuario, vía Intranet), préstamo intercampus e interbibliotecario (por correo electrónico, a través del programa SOD, en el momento de cursar la solicitud y de llegar el material, así como de cualquier incidencia)... En fin, la información al servicio del usuario: este es el objetivo fundamental de los recursos que gestiona la Biblioteca como servicio pro-activo de anticipación a las necesidades de los usuarios.

### **Puntos fuertes y débiles y propuestas de mejora**

#### **Puntos fuertes:**

- Normativa de adquisición de material bibliográfico flexible, abierta a las necesidades de todos los sectores implicados.
- Buena cobertura de la bibliografía básica recomendada a los alumnos, consolidada a nivel presupuestario.
- Comunicación continua entre la Biblioteca y los profesores en todos los aspectos relacionados con los servicios demandados.
- Potenciación de servicios a distancia para los diferentes tipos de usuarios.
- Existencia de suficientes mecanismos oficiales e informales para detectar las necesidades de los usuarios.

---

<sup>5</sup> La experiencia fue presentada a las V Jornadas Españolas de Documentación Automatizada, *Documat 96*, en cuyas actas queda reflejada: Francisco Alía Miranda y Antonio Luis Galán Gall, "La Biblioteca de la Universidad de Castilla-La Mancha: de una difícil situación de partida a una realidad consolidada", en *Sistemas de Información: balance de 12 de años de jornadas y perspectivas de futuro*. Cáceres: FESABID, 1996, págs. 189-192.

**Puntos débiles:**

- Falta de continuidad y homogeneidad en la recogida de datos estadísticos.
- En algunos casos hay poca implicación del profesorado con la renovación del fondo bibliográfico básico y recomendado para los tres ciclos.

**Propuestas de mejora:**

- Profundizar en el siempre considerado escaso tema de la comunicación tanto interna como externa.
- Mejorar el sistema de recogida de datos estadísticos del S.B.
- Garantizar en el presupuesto de Centros y Departamentos una cantidad mínima para la adquisición de bibliografía.
- Potenciar las reuniones periódicas en los Campus con los representantes de alumnos y con los profesores con el fin de detectar de forma más precisa las necesidades básicas de los usuarios de las bibliotecas e informar sobre los objetivos y realizaciones de la misma.

**1.3. PLANIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN Y LAS RELACIONES CON LOS S.B.**

En este apartado puede repetirse la mayor parte de lo mencionado en el anterior, por transcurrir la actividad docente e investigadora muy unidas. La Biblioteca tiene entre sus objetivos el mantenimiento de la colección básica de revistas impresas (que adquiere por medio de concurso público de suministro) y electrónicas y las bases de datos. Para ello destina una parte importante de su presupuesto, con el fin de atender las necesidades y demandas de la investigación. Y este material es el que los investigadores han requerido de forma más frecuente a la Comisión de Biblioteca.

La Comisión de Bibliotecas es el cauce oficial de relación entre los intereses de la investigación y la Biblioteca, porque en su seno se estudian las necesidades demandadas por los investigadores (enviadas por escrito) para ser elevadas para su aprobación en Consejo de Gobierno y Consejo Social.

Los Departamentos reciben fondos departamentales de investigación, procedentes del Vicerrectorado de Investigación, que reparten entre sus profesores e investigadores para atender sus demandas. Estos comunican a la Biblioteca el presupuesto que destinan a la adquisición de bibliografía básica, y ésta se encarga de tramitar los pedidos realizados por los denominados “responsables de cuenta”. Este proceso es similar al explicado en el apartado de la docencia. La diferencia fundamental está en el presupuesto de los proyectos de investigación, que el investigador principal es libre de asignar la cantidad que estime oportuna, tramitar los pedidos por la Biblioteca o cursarlos directamente. En este último caso, la Biblioteca no tiene ninguna función, salvo la de inventariar el material una vez recibido.

Esta libertad permite al investigador seleccionar todo el material necesario. En la práctica puede parecer un buen sistema para el desarrollo de las líneas de investigación, pero presenta algunas dificultades, como la poca capacidad de planificación para la Biblioteca de este tipo de fondos, lo que repercute de forma negativa sobre todo en la suscripción de revistas; que buena parte de la bibliografía adquirida la retienen los investigadores con préstamos a largo plazo (durante la duración del proyecto); y que la bibliografía recomendada para alumnos de Tercer Ciclo no es suficientemente atendida por los profesores, y queda frecuentemente olvidada por parte de las bibliotecas porque queda silenciada en las guías docentes.

## **Puntos fuertes y débiles y propuestas de mejora**

### **Puntos fuertes:**

- Normativa de adquisición de material bibliográfico flexible, abierta a las necesidades de los investigadores.
- Buena cobertura de la bibliografía básica recomendada a los alumnos, consolidada a nivel presupuestario.
- Comunicación continua entre la Biblioteca y los investigadores sobre todos los aspectos relacionados con los servicios demandados.
- Potenciación de servicios a distancia para los investigadores.
- Existencia de suficientes mecanismos oficiales e informales para detectar las necesidades de la investigación.

### **Puntos débiles:**

- Falta de continuidad y homogeneidad en la recogida de datos estadísticos.
- En algunos casos hay poca implicación del investigador con la renovación del fondo bibliográfico básico y recomendado para los tres ciclos, especialmente en Doctorado.
- Falta de regularidad en las partidas presupuestarias de los Proyectos de Investigación, lo que impide una planificación correcta y provoca que los recursos en ocasiones se dupliquen innecesariamente y, en otros, se continúen (suscripciones a revistas).
- El préstamo a investigadores de las obras adquiridas con sus proyectos, tanto en plazo como en número de ejemplares.

### **Propuestas de mejora:**

- Profundizar en el siempre considerado escaso tema de la comunicación tanto interna como externa.
- Mejorar el sistema de recogida de datos estadísticos del S.B.
- Abogar porque en el presupuesto de Investigación una cantidad mínima para la adquisición de bibliografía.
- Potenciar las reuniones periódicas en los Campus con los investigadores con el fin de detectar de forma más precisa sus necesidades básicas e informar sobre los objetivos y realizaciones de la misma.
- Modificar la normativa de préstamo a profesores e investigadores para evitar acaparamiento de fondos en Departamentos.

## **1.4. MECANISMOS DE RELACIÓN ENTRE LOS S.B. Y SUS USUARIOS**

Con el fin de lograr una estrecha y necesaria relación entre los servicios bibliotecarios y sus usuarios se viene actuando en tres direcciones fundamentales: una, como mecanismo formal de participación, por medio de los órganos oficiales de Gobierno de la Universidad (especialmente el Consejo de Gobierno, el Consejo Social y la Comisión de Bibliotecas); otra, como mecanismo informal de participación, a través de la edición y publicación de material informativo y estudios publicados en las revistas especializadas en la materia; por último, a través de la formación de usuarios.

La primera ya la hemos analizado en el apartado anterior. Podríamos añadir que con frecuencia la Biblioteca ocupa y preocupa a los representantes de la comunidad universitaria y de la comunidad autónoma en los órganos oficiales de Gobierno: Consejo de Gobierno y Consejo Social, órganos encargados, además, de aprobar los presupuestos de la Biblioteca y, por tanto, sus objetivos. La Comisión de Biblioteca también viene siendo un órgano activo

en este sentido, aunque su carácter es meramente consultivo. En ella están representados todos los colectivos de la Universidad y en todos los Campus, para intentar reflejar la distinta problemática de cada uno de ellos.

La difusión de la información, de las novedades, servicios y fondos se viene realizando desde los primeros años de la nueva estructura organizativa, y podemos dividirla en varios tipos principales:

- **Publicación de material informativo (guías, folletos):** la divulgación de los fondos y servicios entre los profesores y alumnos de la Universidad ha sido siempre considerado como una tarea fundamental de la Biblioteca. Para ello no se han regateado esfuerzos en tal sentido, tanto a través de la oportuna información virtual, ofrecida a partir de la página Web (guía, estadística, directorio, horarios, novedades...), como en impresos, con grandes tiradas que permitieran llegar a todos los interesados. A este respecto, podemos destacar la publicación de las siguientes iniciativas: dos guías generales (1995, 1999 y otra actualmente en imprenta); tres guías especiales (Sección de Adquisiciones, Bases de datos y Biblioteca Virtual); un especial de la revista institucional *Info-Campus* (nº 45, 1994); dos tarjetas informativas (revistas electrónicas y bases de datos, año 2001); y el calendario de los años 2000, 2001 y 2002 de apertura extraordinaria de fines de semana en época de exámenes, en formato de separador de páginas.
- **Edición de catálogos de fondos propios:** el Servicio de Publicaciones de la UCLM, a iniciativa de la Biblioteca, ha editado en su colección *Biblos* los catálogos de los principales fondos bibliográficos de la misma, como el de la colección Entrambasaguas (1996), el de la colección de discos de pizarra (2000) y el del fondo antiguo de la colección Bravo-Villasante (2000).
- **Publicación de estudios sobre la Biblioteca en publicaciones científicas y divulgativas:** también desde los primeros años la Biblioteca y parte de su personal ha querido participar en los principales foros de reflexión sobre la materia, como las ya mencionadas *V Jornadas Españolas de Documentación Automatizada* (1996); las *I Jornadas Bibliotecarias de Castilla-La Mancha* (Toledo, 29-30 de enero de 1998), organizadas por ANABAD-Castilla-La Mancha; las *II Jornadas de Bibliotecas Digitales* (Almagro, 19-20 de noviembre de 2001), o en otras jornadas más recientes, como *XII Jornadas Bibliotecarias de Andalucía* (Málaga, 23-25 mayo de 2002) y el *Congreso Hispano-Luso de Literatura Infantil y Juvenil* (Santiago de Compostela, 17-19 de septiembre de 2002). Además, también se ha participado en números monográficos de las principales revistas sobre bibliotecas de nuestro país (como *Boletín de la ANABAD* y *Educación y Bibliotecas*) con la publicación de artículos de carácter divulgativo sobre nuestra Biblioteca.
- **Remisión de los Manuales de Procedimientos del Área de Bibliotecas.** Envío tanto de las carpetas y de los libros, como documentación controlada de calidad a los usuarios.

Además de toda esta información publicada, a la que debemos añadir las frecuentes noticias sobre novedades de la Biblioteca publicadas en la revista de difusión general de la UCLM *Info-Campus*, se ha considerado siempre prioritario en nuestras bibliotecas ofrecer una completa señalización de los servicios y de sus responsables en todos los recintos (por supuesto, esta información se ofrece vía Web en el directorio de la Biblioteca), como todo tipo de información y carteles indicadores en las salas de lectura, sala de OPACs, entrada, tabloneros de anuncios... Las bibliotecas generales disponen también de buzón de sugerencias

(complemento al existente en la página Web) y de impresos con solicitud de *desiderata* y de búsqueda de material bibliográfico para aquellos volúmenes extraviados.

Por otro lado, hay que añadir la formación de usuarios, que se viene realizando de forma sistemática en todos los Campus, aunque en algunos de ellos, como Ciudad Real, exclusivamente a iniciativa de los Centros, a través de los denominados “curso cero”. En Albacete, Cuenca y Toledo además de las charlas solicitadas por los Centros al comienzo de curso para los alumnos de primero, se realizan este tipo de charlas a iniciativa de la Biblioteca, bien en sus instalaciones, bien en las aulas.

De los resultados de las encuestas realizadas, es de destacar que en relación con la “Satisfacción con la respuesta obtenida al solicitar información” se observa:

- En el Campus de Albacete, el porcentaje entre bastantes satisfechos y muy satisfechos, es el siguiente: 60%, 75% y 85%, entre los alumnos, profesores y usuarios externos, respectivamente.
- En el Campus de Ciudad Real, la franja seleccionada es de 63%, 80% y 100% , de los colectivos citados anteriormente.
- En el Campus de Cuenca, es de 75% obtenidos por los alumnos, 92% por el profesorado y 71% por los usuarios externos.
- Y para el Campus de Toledo, los porcentaje de alta satisfacción, ascienden a un 75% de los alumnos y un 74% de los profesores. No se consigna los usuarios externos, al contestar sólo 1 persona y no considerarse representativa su respuesta.

En relación con los ítems “Satisfacción con la facilidad para consultar el catálogo de la biblioteca” y “Facilidad para consultar la Web de la Biblioteca” los resultados obtenidos son:

- Albacete: Los alumnos responden con un 55% y un 46% como bastantes satisfechos; el profesorado obtiene un 85% y un 87%, y los usuarios externos un 84% y un 77% respectivamente.
- C. Real: Con un 54% y un 43% responden los alumnos como bastantes satisfechos, un 80% y 84% manifiesta el profesorado, y un 89% y 78%, respectivamente señalan los usuarios externos.
- Cuenca: Alumnos, sigue en su tónica, 48% y 32%, el profesorado manifiesta su elevado nivel de satisfacción con un 87% y 84% y los usuarios externos en torno al 75% para ambos ítems.
- Toledo: Alumnos un 58% y 38% respectivamente y profesorado 76% y 73%.

Como puede apreciarse, en los alumnos el grado de satisfacción es menor porque el acceso se realiza a partir de ordenadores públicos y, por tanto, más saturados; mientras que los profesores lo hacen desde sus propios despachos.

Por último, respecto a los ítems sobre “Facilidad para hacer sugerencias, comentarios, o peticiones para nuevas adquisiciones” y “Respuesta obtenida a las sugerencias, comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones”, los resultados por Campus han sido los siguientes, tomando como franja la suma de bastantes satisfechos y muy satisfechos :

- Albacete: Los alumnos manifiestan en torno al 40% en ambos ítems, 90% y 86% son las otorgadas por el profesorado, y un 84% declaran los usuarios externos.
- Ciudad Real: En torno al 35% obtienen los alumnos, el profesorado manifiesta estar bastante satisfecho en un 63% y 56% respectivamente, y con puntuaciones muy bajas, 33% y 22% declaran los usuarios externos, quizás fundamentado por el desconocimiento.
- Cuenca: Un 50% y 47% declaran los alumnos, un porcentaje elevado manifiesta el profesorado, 84% y 76% respectivamente, y por último, el porcentaje es bajo para los usuarios externos, 40 y 35%.
- Toledo: En la misma línea anterior, 45% y 30% para los alumnos, y con un 60 de porcentaje de satisfacción para el profesorado.

Sin embargo, aparece como asignatura pendiente, obteniendo puntuaciones bajas la formación de usuarios y la difusión de la misma.

### **Puntos fuertes y débiles y propuestas de mejora**

#### **Puntos fuertes:**

- Existencia de múltiples canales y métodos de información y de comunicación entre la Biblioteca y sus usuarios, tanto de forma presencial como no presencial.
- Existencia de Manuales de Procedimientos operativos del área.
- Buena percepción de satisfacción del servicio prestado al profesorado en cuanto facilidad para hacer sugerencias, respuestas a las mismas y rapidez en facilitar información.
- Intensa actividad de publicaciones donde se divulgan los servicios, fondos y novedades de la Biblioteca.
- Atención al usuario en los servicios de información bibliográfica.

#### **Puntos débiles:**

- Escaso interés, en general, de alumnos y profesores en la formación de usuarios.
- En ocasiones, falta de seguimiento con algunas de las peticiones de los usuarios, como desideratas y búsquedas de material bibliográfico, por falta de información y actualización por parte de los propios usuarios.
- Sistematizar el conocimiento de las necesidades y expectativas de los usuarios de biblioteca.

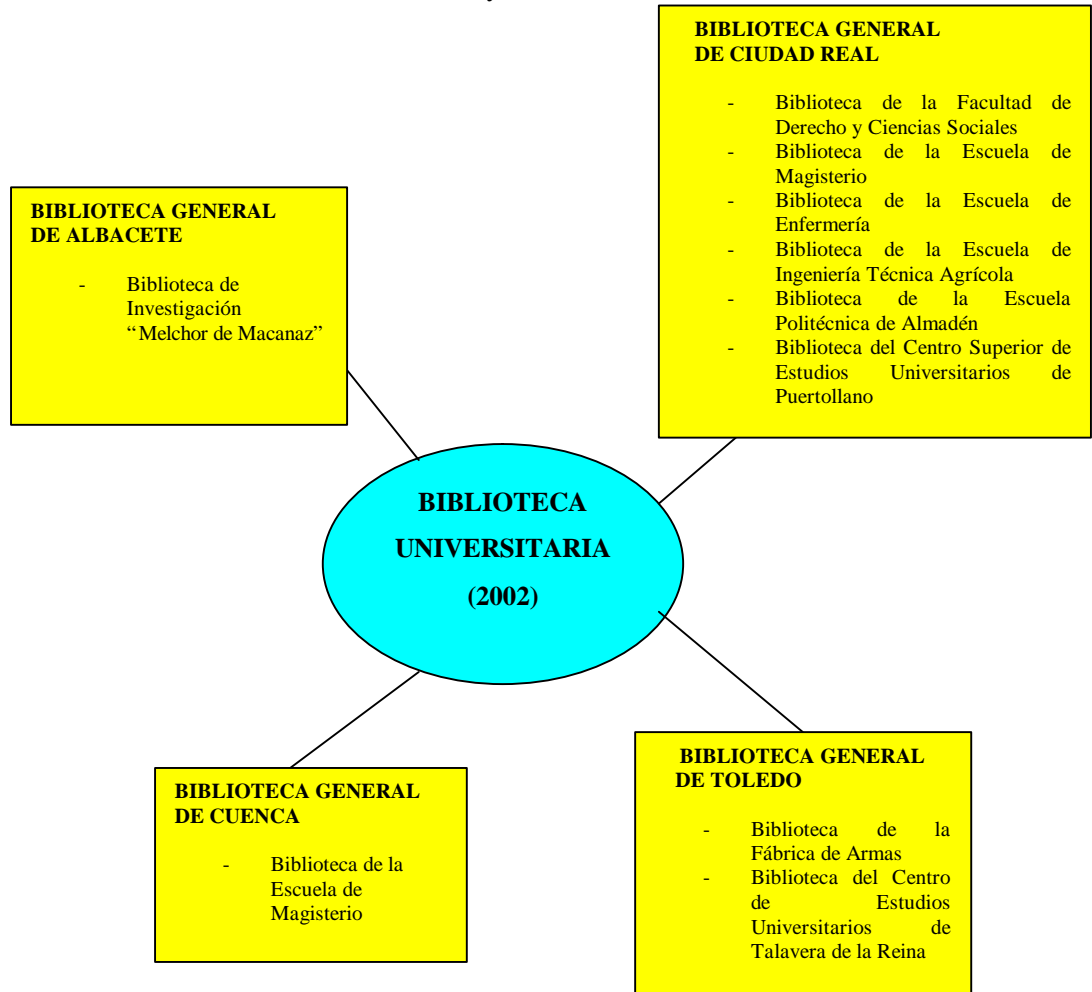
#### **Propuestas de mejora:**

- Establecer un procedimiento normalizado que garantice que las peticiones de los alumnos son atendidas y seguidas.
- Activar planes de formación de usuarios (alumnos y profesores) que los acerquen a los servicios y recursos bibliotecarios, en el caso de los profesores, especialmente a los electrónicos.

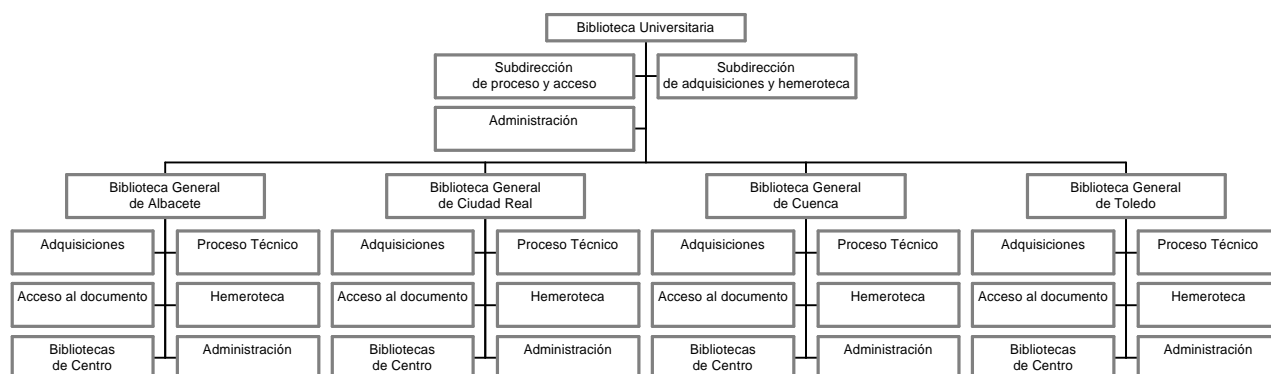
## 2. LOS PROCESOS Y LA COMUNICACIÓN

### 2.1. ORGANIZACIÓN

La Biblioteca Universitaria se concibe como un espacio abierto y sin fronteras para la cultura, la educación y el aprendizaje. Tiene como principal objetivo servir a la docencia e investigación de la UCLM, pero también atiende las demandas de todos los profesores, investigadores y estudiosos de la Comunidad Autónoma. Para ello, la Biblioteca de la UCLM comprende actualmente cuatro Bibliotecas Generales, una en cada Campus (Albacete, Ciudad Real, Cuenca y Toledo) y diez Bibliotecas de Centro, repartidas entre Albacete, Almadén, Ciudad Real, Cuenca, Puertollano, Talavera de la Reina y Toledo.



Cada Biblioteca General se divide en cuatro secciones técnicas, que organizan el trabajo y los servicios respectivos en su Campus: Adquisiciones, Proceso Técnico, Acceso al Documento y Hemeroteca. Estos servicios se completan con los que ofrece, de forma global, la Biblioteca Universitaria a través de su Biblioteca Virtual. El organigrama es el siguiente:



La coordinación y la normalización han constituido prioridades básicas de la Biblioteca Universitaria desde 1993, cuando se modificó el sistema bibliotecario. En primer lugar se aprobó una nueva Relación de Puestos de Trabajo (RPT), en 1994, cuya configuración de la estructura organizativa estaba basada en torno a equipos de trabajo, que adaptaba la plantilla de personal a las necesidades de cada Biblioteca de Campus y a las propias finalidades de la Biblioteca Universitaria. En ella todo el personal se adscribía a una Biblioteca General y a una determinada sección (Adquisiciones, Proceso Técnico y Acceso al Documento). Al frente de cada Biblioteca General de Campus figuraba un director y al de cada sección, un subdirector. Estos responsables debían pertenecer a la Escala de Ayudantes de Archivos y Bibliotecas de la UCLM (Grupo B). En cada sección se incorporarían, como personal de apoyo, otros Ayudantes o Gestor Técnico de Bibliotecas (Grupo C). Constituía un paso necesario y firme para el desarrollo con personalidad propia de la Biblioteca, fuera de intereses de Centros y Departamentos.

Como desarrollo de la RPT se aprobaron diversos documentos donde se establecían las funciones del personal y del servicio, su dependencia y las condiciones de trabajo. Entre ellos podemos destacar los titulados *Organización Administrativa* y *Condiciones de Trabajo del PAS de la UCLM*. En 1997 comenzó una nueva fase de estudio y reforma de la estructura de la plantilla de PAS, aprobando la Junta de Gobierno en diciembre de 1997 el documento *Desarrollo de la nueva estructura organizativa*, que ha servido de base a la nueva Relación de Puestos de Trabajo.

En 1998 la RPT fue modificada para dar entrada a nuevo personal, nuevas jornadas y nuevas secciones (Hemeroteca), cuestiones básicas para los objetivos de la Biblioteca, por tanto ampliamente demandadas y que fueron tenidas en cuenta por Gerencia, de quien depende orgánicamente la Biblioteca, ya que funcionalmente lo hace en la actualidad del Vicerrectorado de Cooperación Cultural. En este documento se establecían las funciones y competencias básicas de cada servicio y las de cada puesto de trabajo, las dependencias funcionales y orgánicas.

Las dependencias funcionales y orgánicas, por tanto, están suficientemente establecidas. Además, existe una clara disposición de mandos de las bibliotecas, con cuatro subdirecciones responsables de cada una de las secciones donde se engloba el personal y con

una dirección por Biblioteca General de Campus. Por encima, encargados de la coordinación, dos subdirecciones de Biblioteca Universitaria y la dirección. Esta organización es flexible y adaptable a las nuevas necesidades, porque ni los mandos intermedios ni el personal base están asignados de forma fija a un puesto de trabajo, sino que están solamente destinados en la Biblioteca General, y la dirección de ésta es la que en función de las necesidades del servicio determina el lugar y destino de cada uno, en bibliotecas de centro o en las secciones de la propia Biblioteca General.

Tal vez donde menos autonomía tienen las unidades y que impiden un desarrollo adecuado de las funciones de los servicios es en el de las infraestructuras, instalaciones y tecnología, que dependen directamente de otros servicios (Oficina General de Infraestructuras y Gerencia de Informática y Nuevas Tecnologías). En el presupuesto de la Biblioteca no se contempla ninguna partida para este tipo de actuaciones, lo que provoca que en muchos casos los objetivos de la Biblioteca no concuerden con los de estas otras unidades.

### **Puntos fuertes y débiles y propuestas de mejora**

#### **Puntos fuertes:**

- Estructura clara, definida y consolidada del Servicio de Biblioteca, pero a la vez flexible y adaptable a nuevas necesidades.
- Normativa abundante en cuanto al personal, su puesto de trabajo, funciones, condiciones laborales...
- Organización que demuestra su capacidad para cambiar, orientada a mejorar la satisfacción del usuario.
- Coordinación y comunicación entre bibliotecas de Campus.

#### **Puntos débiles:**

- Inexistencia de partidas presupuestarias propias para material inventariable que no sea bibliográfico, lo que provoca una total dependencia de la Biblioteca de otras Unidades.

#### **Propuestas de mejora:**

- Elaboración de un plan estratégico de la UCLM donde se defina el modelo y organización bibliotecaria.
- Establecimiento de partidas presupuestarias propias en material inventariable no librario.

## **2.2. PROCESOS**

Con la estructura organizativa ya creada, el objetivo era dotar al Servicio de Biblioteca de una normalización básica que garantizara la coordinación de servicios. Esta formativa, siempre expuesta en la Web, ha sido la siguiente, por orden cronológico:

- **1996:** *Reglamento de la Biblioteca Universitaria*. Aprobado por la Junta de Gobierno de 4 de noviembre de 1996, en siete títulos se establecen las funciones, estructura, órganos unipersonales y colegiados, servicios y horarios de las bibliotecas, además de las obligaciones de los usuarios y faltas y sanciones. Ha constituido y constituye el marco legal para el funcionamiento de la Biblioteca, siendo desarrollado posteriormente por normativas y procesos específicos.

- **1997:** *Normativa Básica de la Biblioteca Universitaria*. Aprobada por la Comisión de Bibliotecas el 1 de diciembre de 1997, se compone de tres normas: “Normativa del Servicio de Acceso al Documento”, “Normativa para la Adquisición Centralizada de Materiales Bibliográficos” y “Manual de Proceso Técnico de Documentos”. En ellas se regulan desde el préstamo a la catalogación, pasando por la adquisición de materiales bibliográficos. Esta completa normativa supuso un punto de arranque coordinado y homogéneo, que dio entidad y calidad a la Biblioteca Universitaria.
- **2001:** *Manual de Procedimientos Operativos, Área de Biblioteca*. Es posible que seamos la primera Universidad en publicar los procedimientos de trabajo de diferentes áreas estratégicas. El proyecto de normalización ha sido arduo y dilatado en el tiempo, pero el contar con la elaboración interna por los propios ejecutores de los trabajos, asegura la participación, entusiasmo y credibilidad ante el proyecto acometido.

Este se inició con la impartición de cuatro acciones de “Formación en procedimientos de trabajo”, al objeto de favorecer la adquisición de los fundamentos teóricos-prácticos necesarios para llevar a buen término el reto al que aspirábamos. Posteriormente se diseñó el mapa de procesos del área, asignando un responsable a cada procedimiento de trabajo, y se estableció una Comisión de Revisión, ajena a la aprobación de los procedimientos por el Comité de Calidad, compuesta por los Directores de las Bibliotecas Generales de Campus, Director Biblioteca Universitaria y Responsable de Calidad.

En la elaboración del Manual han participado 24 personas, en 1999 comenzaron a redactarse y han sido publicados en el 2001. El Manual de Procedimientos Operativos, Área de Biblioteca, se presentó públicamente en Toledo el 9 de mayo de 2002, repartiéndose un original a cada participante y diversos ejemplares a las bibliotecas. Además, se ha enviado el volumen impreso y electrónico a la mayor parte de bibliotecas universitarias españolas, donde ha sido muy bien acogido por su carácter innovador. El manual está compuesto por 38 procedimientos, donde se regula el trabajo de cada una de las secciones de las bibliotecas generales, no quedando prácticamente nada fuera.

Los objetivos fundamentales pretendidos han sido:

- Disponer de un sistema documental que ayude a optimizar y controlar los procesos que se llevan a cabo
- Mayor confianza de los usuarios del servicio.

Existe un control de la documentación tal y como exigen las normas ISO, a fin de poder conocer en todo momento el número de copias distribuidas, los receptores de dicho material y sobre todo las actualizaciones de dichos documentos, así como un adecuado sistema de archivo de documentos.

Además, se han insertado los procedimientos en la Intranet de la UCLM, con acceso facultado con clave personal facilitando a los usuarios la consulta de la información por red.

En breve, se publicará el procedimiento de actualización y revisión de los procedimientos, asegurándose su validez con documentos vivos con objeto de que sigan cubriendo la función para la que fueron creados y ofrecer un servicio eficaz, rápido y fiable a todos los miembros de la Comunidad Universitaria.

Los procesos y procedimientos están suficientemente identificados, lo que supone para todo el personal conocer de forma detallada el funcionamiento del servicio, cuestión que redundará de forma positiva en la productividad del mismo. Sin embargo, todavía quedan asignaturas pendientes, como la de definir indicadores de eficacia y de eficiencia en cada proceso para garantizar el correcto funcionamiento de la Biblioteca.

## Puntos fuertes y débiles y propuestas de mejora

### Puntos fuertes:

- Abundancia de normativa de procesos de la Biblioteca.
- Existencia del Manual de Procedimientos de Biblioteca.
- Temprana existencia de un Reglamento que ofrece el marco legal del desarrollo del servicio.
- Implicación del personal en la realización de sus normas y procedimientos.
- Coordinación y comunicación entre bibliotecas de Campus.

### Puntos débiles:

- Falta de actualización de ciertas partes de la normativa.
- Indefinición de los indicadores de eficacia y de eficiencia.
- Insuficiencia de mecanismos de control de aplicación de la normativa.
- Definir indicadores de mejora a cada proceso.
- Sistematizar el proceso de actualización, revisión y mejora de los procedimientos.

### Propuestas de mejora:

- Establecer un plan de actualización de la Normativa Básica de la Biblioteca Universitaria y del Manual de Procedimientos Operativos.
- Mejorar los mecanismos de control en el desarrollo y aplicación de la normativa.
- Definir los indicadores de eficacia y de eficiencia de cada proceso.

## 2.3. OFERTA DE SERVICIOS A DISTANCIA

En la era de la electrónica y de la digitalización, estos servicios nos parecen fundamentales, aunque siempre teniendo en cuenta que debemos construir la biblioteca del futuro respetando la del pasado. Podemos destacar los siguientes servicios a distancia:

- **Catálogo General:** permite el acceso, vía Web, a los registros bibliográficos informatizados de todas las bibliotecas de la Universidad; casi 500.000 referencias en 2001. Aunque en este año quedaba por catalogar de forma automatizada un 20% del fondo, en 2002 se ha realizado, a nivel presupuestario, un importante esfuerzo, lo que ha permitido rebajar el porcentaje en un 12%, y este presupuesto extraordinario seguirá en 2003 y 2004 para informatizar el cien por cien, por medio de un plan cuatrienal aprobado en Comisión de Bibliotecas en 2000. El catálogo se ofrece con un *interface* en entorno gráfico, con ayuda incorporada para facilitar su uso. Permite la búsqueda por todos los Campus o por alguno de ellos, aparte de dar entrada a colecciones especiales.
- **Préstamo automatizado:** todas las bibliotecas disponen de lectura óptica para realizar el préstamo a domicilio de forma automatizada, y se están implantando paulatinamente máquinas de Autopréstamo, para que el usuario lo pueda realizar él mismo. Actualmente existen éstas en Albacete, Ciudad Real y Toledo. En Cuenca está prevista su adquisición en 2003. El sistema informático permite realizar reservas sobre los ejemplares prestados y facilita información sobre el estado de los préstamos de los usuarios y la disponibilidad de los libros, a través de la página Web o de la [Red@ampus](mailto:Red@ampus). No está implantado el servicio de préstamo a través de teléfono o correo electrónico, aunque actualmente está en estudio este último.

- **Préstamo interbibliotecario:** facilita el préstamo de los documentos que no posee la UCLM. Para ello la Biblioteca Universitaria tiene acuerdos con el *Document Supply Center*, de la British Library; con ILL, de OCLC; con el Consejo Superior de Investigaciones Científicas (CSIC); además de con todas las bibliotecas universitarias españolas, a través de REBIUN (Red de Bibliotecas Universitarias Españolas). El formulario de solicitud puede rellenarse electrónicamente, a través de la página Web. El servicio de Acceso al Documento le notifica por correo electrónico las posibles incidencias y la llegada del material.
- **Préstamo intercampus:** facilita el préstamo de los materiales bibliográficos depositados en cualquier otra biblioteca de la UCLM, de cualquiera de sus Campus. El formulario de solicitud también puede rellenarse electrónicamente, a través de la página Web. El servicio de Acceso al Documento le notifica por correo electrónico las posibles incidencias y la llegada del material.
- **Adquisición centralizada:** permite la compra de la bibliografía recomendada por los profesores a través de la Biblioteca General. El sistema informático realiza automáticamente la gestión presupuestaria y controla el número de ejemplares, para evitar duplicados innecesarios. El formulario de solicitud también puede rellenarse electrónicamente, a través de la página Web. A través de ella puede seguir el estado de los pedidos. Limitaciones del módulo de adquisiciones de Absys impiden ofrecer una información completa y transparente.
- **Página WEB:** facilita información sobre toda la Biblioteca Universitaria (historia, horarios, normativa, servicios...), acceso a recursos electrónicos (catálogos, bases de datos, documentos digitales, enlaces de interés...) y formularios para solicitud de servicios en línea, como préstamo interbibliotecario y adquisición de libros. Las bases de datos, revistas electrónicas y otros recursos a texto completo comprados por la Biblioteca se ofrecen a los profesores y alumnos a través de Intranet, por salvaguardar los derechos de autor. Todos los profesores tienen acceso desde sus despachos, y si así lo solicitan, desde su domicilio particular. En total, en el año 2001, se contabilizaron 78.461 accesos a la página Web de la Biblioteca.
- **Biblioteca Virtual:** ofrece tanto documentos digitales, a texto completo, como servicios digitales. Entre los primeros, destacan obras de referencia, revistas, libros, boletines, bases de datos y prensa. Entre los segundos, el servicio de “Alerta informativa”, que hace llegar al correo electrónico del profesor los sumarios de las revistas de su interés y, en caso de petición, el documento completo. La Biblioteca Virtual de la UCLM se creó en el año 2001, figurando como entidad colaboradora de la Biblioteca Virtual “Miguel de Cervantes”.

Desde todos los despachos de los profesores, ya lo hemos comentado, se puede acceder a estos servicios. Los alumnos lo pueden hacer desde las aulas de informática que se han organizado en todos los Campus, con más de 500 puestos en conjunto. Además, en 2001 había en las bibliotecas un total de 65 ordenadores públicos para el acceso a recursos y servicios electrónicos: 13 en Albacete, 22 en Ciudad Real, 12 en Cuenca y 18 en Toledo.

En relación con la valoración sobre los OPACS y las Bases de Datos, es de reseñar las siguientes conclusiones:

- Albacete: Los alumnos manifiestan un 46% en ambos ítems, respecto a la franja de “bastantes satisfechos” y “Muy satisfechos”. El profesorado aumenta los resultados obteniendo más de un 75%, y los datos obtenidos por los usuarios externos, 87% y 79% respectivamente, indican un buen nivel de satisfacción con los recursos electrónicos citados.

- Ciudad Real: Los alumnos muestran unos resultados obtenidos en torno al 52% y 45%, el profesorado valora muy satisfactoriamente 76% y 73% y los usuarios externos continúan en la misma línea comentada para el Campus de Albacete.
- Cuenca: Los alumnos vuelven a estar bastantes satisfechos con un 46% y 40%, el profesorado otorga un porcentaje similar a los anteriores y los usuarios externos, valoran con 40% la satisfacción con los OPACS y con un 58% las bases de datos.
- Toledo: En la misma línea del resto de los Campus, valoran los alumnos con 48% y 33%, al igual que el profesorado que manifiesta un porcentaje de alta satisfacción, del 60%, para ambos ítems.

En consecuencia, de los datos anteriores parece desprenderse una conclusión lógica al estar los recursos electrónicos más orientados por su especialización a la docencia e investigación, percepción manifestada por el colectivo implicado.

### **Puntos fuertes y débiles y propuestas de mejora**

#### **Puntos fuertes:**

- Variedad de servicios a distancia, que complementan los servicios presenciales.
- Plan cuatrienal (2002-2004) para informatizar todos los registros bibliográficos pendientes y digitalizar ejemplares del fondo antiguo, en especial de las colecciones Bravo-Villasante y Entrambasaguas.
- Consulta de los servicios a distancia desde cualquier punto de red de la Universidad, en concreto desde cualquier despacho de profesor, aula de informática y OPAC de la Biblioteca.
- Buena oferta de puntos de conexión a red a alumnos y profesores.
- Importante grado de disponibilidad del personal para integrar al usuario en el entorno electrónico y digital.
- Existencia de la Biblioteca Virtual que organiza y aglutina los recursos electrónicos y los servicios a distancia.
- Posibilidad de personalización del sistema informático para accesos a catálogos y web.

#### **Puntos débiles:**

- Insuficiente informatización de todos los registros bibliográficos.
- Resistencia de algunos usuarios a los servicios en línea.
- Falta de pautas fijas de mantenimiento de la página Web, lo que repercute de forma negativa en los servicios y recursos que se ofrecen a través de ella.

#### **Propuestas de mejora:**

- Conseguir adaptar el sistema informático de la Biblioteca a las necesidades reales del personal técnico y a las demandas de información de los usuarios.
- Incidir en la formación de los usuarios profesores más reticentes a la era electrónica para hacer ver las ventajas de estos servicios complementarios.
- Asegurar un plazo de tiempo adecuado y el mecanismo necesario para la renovación y el mantenimiento de la página Web.
- Continuar con el plan de informatización de registros bibliográficos para conseguir automatizar todo el fondo.
- Formar una colección básica de *e-books*.

### 3. LOS RECURSOS

#### 3.1. PERSONAL

##### 3.1.1. EL PERSONAL DE LOS S.B.

El personal de la Biblioteca Universitaria está integrado por el Personal de Administración y Servicios de la Universidad de Castilla-La Mancha, que presta sus servicios en ella, mediante una relación de servicios profesionales retribuidos, y se rige por lo establecido en los *Estatutos de la UCLM*, Decreto 205/1999, de 28 de Septiembre, en su Título IV, Capítulo 3, “Del Personal de Administración y Servicios”. Este personal, como sector de la comunidad universitaria, tiene las funciones de gestión, apoyo, asistencia y asesoramiento en orden a conseguir los fines y objetivos de la Universidad de Castilla-La Mancha. Dicho personal se regirá por la legislación universitaria, por la legislación básica de funcionarios o la laboral que le sea de aplicación y por los presentes Estatutos y sus normas.

Además de las normas administrativas de carácter general del personal al servicio de las administraciones públicas, en el ámbito de nuestra Universidad, también le afectan:

1.- El Reglamento para la Implantación de Puestos de Trabajo de la UCLM, aprobado en Junta de Gobierno de 20 de Julio de 1994, (BOE 08/05/1995), modificado por Junta de Gobierno de 22 de Julio de 1998, (BOE 30/09/1998), que puso en marcha el llamado “Plan de Consolidación y Mejora de Plantillas del PAS” de la UCLM.

2.- Acuerdo sobre Condiciones de Trabajo del Personal de Administración y Servicios de la UCLM, aprobado en Junta de Gobierno de 20 de Julio de 1994, modificado por Junta de Gobierno de 22 de Julio de 1998, sobre el Régimen de Jornadas de la Relación de Puestos de Trabajo del PAS de esta Universidad. Las diversas resoluciones anuales que fijan el Calendario Laboral del PAS de la UCLM (Resolución de 17 de Diciembre de 2002).

3.- Reglamento de la Biblioteca Universitaria de la UCLM, aprobado en Junta de Gobierno de 4 de Noviembre de 1996.

4.- Las Normas de funcionamiento de las distintas secciones de la Biblioteca Universitaria, aprobadas por la Comisión de Bibliotecas de 1 de Diciembre de 1997.

La plantilla de la Biblioteca de la Universidad ha ido creciendo en los últimos años, para ajustarse a las necesidades básicas del servicio y a las nuevas necesidades surgidas ante la creación de nuevos centros y titulaciones, teniendo en cuenta su adaptación a un complejo modelo multiCampus, donde la coordinación e información resultan claves en el desarrollo de su trabajo. Por todo ello siempre se ha exigido para su ingreso (y principalmente como personal interino o contratado) un tipo de pruebas muy especializadas, con el fin de garantizar la profesionalidad de la plantilla.

#### EVOLUCIÓN DE LA PLANTILLA DE PERSONAL DE LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA (Años 1994-2001)

AÑO	BIBLIOTECARIOS					ADMINISTRACIÓN		TOTAL PERSONAL PROFESIONAL	BECARIOS
	Funcionario			Laboral		Funcionario			
	A	B	C	I	II-III	C	D		
1994	16	-		2	19	1	2	40	62
1995	17	-		2	21	2	2	44	64
1996	20	17		1	4	2	4	48	66
1997	24	17		1	4	2	4	52	68
1998	24	19		1	4	5	1	54	68
1999	27	23			4	4	2	60	68
2000	26	27			1	5	2	61	68
2001	1	28	29		1	5	2	66	68

A finales de 2001, la plantilla de personal profesional de la Biblioteca Universitaria estaba compuesta por un total de 66 personas, de las que 7 son de Administración, y 68 becarios de colaboración en diversas escalas y situaciones laborales. Prácticamente la RPT estaba al completo: 89%. No se incluye un contratado laboral por Campus para la apertura extraordinaria de las Bibliotecas (de 21 a 23 h.) en los períodos de exámenes, 85 horas en 2000 y 2001.

### PERSONAL DE LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

Resumen general (diciembre 2001)

CAMPUS	PERSONAL	PLANTILLA RPT	DIFERENCIA
Albacete	18	20	2
Ciudad Real	19	22	3
Cuenca	9	12	3
Toledo	16	15	-2*
Servicios Centrales	4	5	1
Total	66	74	7

(\* dos contratados por apertura de la Biblioteca de la Fábrica de Armas)

### PERFIL PROFESIONAL DE LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

(por categorías)

CAMPUS	PERSONAL	FACULTATIVO	AYUDANTES	GESTORES	ADMINISTRA.
Albacete	18	-	8	8	2
Ciudad Real	19	-	8	10	1
Cuenca	9	1	4	3	1
Toledo	16	-	7	8	1
Servicios Centrales	4	-	1	1	2
Total	66	1	28	30	7

Como puede observarse, hay una buena proporción entre grupos B y C, pero no con A, quizá la mayor carencia de la Biblioteca. La Biblioteca Universitaria carece de personal de escalas inferiores a la C. Los actuales Auxiliares de Servicio, no forman parte de sus plantillas, desempeñan funciones propias compartidos con los edificios donde se ubican las bibliotecas.

La figura del becario de colaboración se entiende como personal que colabora y da apoyo en las tareas más rutinarias de la biblioteca durante 17,30 horas a la semana, distribuidos en diferentes turnos, en jornada de mañana o tarde. En la mayor parte de los casos colaboran en la ordenación y colocación de fondos y en el préstamo en sala y a domicilio. Se da el caso de que algunos servicios están enteramente atendidos por becarios, como es el caso de algunas bibliotecas de centro en el horario de tarde.

Desde el año 1997 al 2001 se ha mantenido el número de Becarios de Colaboración en Bibliotecas en 68 distribuidos por Campus y Centros, en convocatorias anuales dirigidas a alumnos de 1º y 2º Ciclo. Su alto número y la frecuencia con que estos abandonan la beca por diversas circunstancias, provoca dos situaciones que consumen muchos recursos y que producen insatisfacción en el personal de la biblioteca:

- La constante dedicación por parte del mismo a la tarea de formarlos.
- Su condición de estudiantes que suscita múltiples incidencias (problemas con los horarios, exámenes, prácticas, etc.) que perjudican el normal desarrollo de los servicios.

Los puestos de trabajo de la Biblioteca Universitaria están cubiertos por escalas apropiadas, y podemos distinguir entre dos grupos fundamentales según la tipología de sus funciones:

**a) Personal bibliotecario técnico y profesional** de las tres escalas propias a cada grupo:

- Facultativo de Bibliotecas, Archivos y Museos (Grupo A)
- Ayudante de Archivos, Bibliotecas, y Museos (Grupo B)
- Gestor Técnico de Bibliotecas y Archivos (Grupo C)

**b) Personal de administración:** que contempla plantilla de la administración general de la Universidad, para los Ejecutivos (Grupo C) y Gestores Administrativo (Grupo D) de las distintas bibliotecas de los Campus y Servicios Centrales. La dotación de estos colectivos es muy escasa en relación a lo que contempla la RPT y sería conveniente en futuras acciones ir ampliándola por el volumen presupuestario que se maneja y el aumento de las tareas administrativas que en numerosas ocasiones recae sobre el personal bibliotecario.

Otro tipo de plantilla que en numerosas Universidades tiene dotación propia en las Bibliotecas Universitarias, como es el personal informático o los auxiliares de servicio, en nuestra RPT pertenece a otro tipo de unidades centrales de los Campus, lo que crea una dependencia de ellas y de sus objetivos generales.

La práctica totalidad de los puestos bibliotecarios profesionales están cubiertos por personal de escalas especiales, y algún caso aislado que surgió con la incorporación de antiguos patronatos y centros se solventaron en diversas convocatorias de funcionarización y promoción interna. En la actualidad, podemos afirmar que disponemos de una plantilla apropiada para las tareas bibliotecarias, con una formación específica y con gran capacidad de adaptarse a las nuevas tareas y servicios. La cualificación del personal bibliotecario también está determinada por el nivel de formación académica oficial del personal, ya que la mayor parte de la plantilla cuenta con una titulación universitaria de grado medio o superior, además de una amplia formación específica en biblioteconomía y documentación.

La plantilla de personal profesional se ha ido perfilando en estos últimos años, y, en especial, desde la implantación de la RPT de 1998, por varios procesos paralelos definidos por nuestra Universidad para todos los colectivos que integran el Personal de Administración y Servicios, con el objetivo básico de estabilizar las plantillas y adecuarlas a los objetivos y fines de la Universidad en general y de la Biblioteca Universitaria en particular.

Según establecen los *Estatutos de la UCLM*, la selección del PAS se lleva a cabo, de acuerdo con su oferta de empleo, mediante convocatoria pública y a través del sistema de concurso, oposición o concurso-oposición, garantizándose los principios de publicidad, igualdad, capacidad y mérito. Los Cuerpos, Escalas y Categorías de funcionarios de Administración y Servicios se agruparán de acuerdo con la titulación exigida para su ingreso. Los procesos definidos por la Universidad de Castilla-La Mancha en el “Plan de Consolidación y Mejora de Plantillas del PAS” son:

- a) **Integración** del Personal de Bibliotecas procedente de centros universitarios adscritos que han supuesto un ampliación de la RPT:
  - ? 1 Gestor Técnico en la Biblioteca del Campus de Cuenca (procedente del Colegio Universitario Gil de Albornoz)
  - ? 1 Gestor Técnico en la Biblioteca del Campus de Ciudad Real (procedente del CEJE)
- b) El Proceso de **Funcionarización** del Personal Laboral: Se inició en el año 1996 con el fin de adaptar las plantillas de bibliotecas a las nuevas necesidades y para incorporar al personal procedente de antiguos patronatos y centros adscritos de la UCLM. Por este procedimiento en dicho año se funcionarizaron: 3 Ayudantes en Toledo, 1 Ayudante en Ciudad Real, 1 Gestor Técnico en Ciudad Real y 1 Gestor en Toledo. Total: 6 plazas.

- ? Convocatoria de Funcionarización del Personal Laboral Fijo (Resolución de 1 de Septiembre de 1998 (BOE 30/09/1998): 1 Gestor Técnico en Cuenca, 1 Gestor en Toledo, 1 Ayudante en Ciudad Real.
  - ? Convocatoria de Funcionarización del Personal Laboral Fijo (Resolución de 6 de marzo de 2000, BOE 05/04/2000): 1 Gestor Técnico en Ciudad Real , 1 Gestor Técnico en Cuenca.
- c) El Proceso de **Consolidación** de Empleo en sucesivas convocatorias a lo largo de tres años (finalización en el presente año 2002):
- ? Convocatoria Escala de Gestor Técnico (Resolución de 15 de Diciembre de 1999, BOE 15/01/2000): 1 plaza en Cuenca, 2 plazas en Toledo, 2 plazas en Albacete, 1 en Ciudad Real. Total: 6 plazas
  - ? Convocatoria Escala de Gestor Técnico (Resolución de 3 de Enero de 2001, BOE 02/02/2001): 1 plaza en Albacete, 1 plaza en Ciudad Real, 1 plaza en Cuenca y 2 plazas en Toledo. Total 5 plazas.
  - ? Convocatoria Escala de Gestor Técnico (Resolución de 8 de Noviembre de 2001, BOE 05/12/2001): 3 plazas en Ciudad Real, 1 plaza en Toledo, y 1 plaza en Albacete, proceso finalizado en 2002. Total: 5 plazas.
  - ? Convocatoria Escala de Ayudante de Archivos, Bibliotecas y Museos (Resolución de 29 de Enero de 2001, BOE 20/03/2001): 1 plaza en Albacete, 1 plaza en Ciudad Real, 1 plaza en Cuenca y 1 plaza en Toledo. Total: 4 plazas.
  - ? Convocatoria Escala de Ayudantes (Resolución de 14 de Noviembre de 2001, BOE 06/12/2001): 3 plazas (2 en Albacete, 1 en Cuenca), proceso finalizado en 2002.
- d) Inicio de los procesos de **promoción interna**:
- ? Convocatoria Escala de Gestor Técnico (Resolución de 24 de Noviembre de 1997, BOE 28/01/1998): 1 plaza en Ciudad Real (promoción interna).
  - ? Convocatoria Escala Facultativa de Archivos, Bibliotecas y Museos (Resolución de 4 de Enero de 2000, BOE 01/02/2000) 1 plaza (Cuenca).
- e) Convocatorias de **procesos selectivos** para ampliar la dotación de personal:
- ? Convocatoria Escala de Gestor Técnico (Resolución de 24 de Noviembre de 1997, BOE 28/01/1997): 2 plazas (sistema libre).
  - ? Convocatoria Escala de Gestor Técnico de Biblioteca y Archivo (Resolución de 19 de Noviembre de 2001, BOE 06/12/2001): 7 plazas.

Merced a este plan, la situación de la plantilla de la Biblioteca Universitaria ha experimentado notables mejoras respecto a los años anteriores, pudiendo destacarse las siguientes:

- Aumento de la plantilla de personal funcionario.
- Aumento de la estabilidad en el empleo con una notable reducción del número de interinos tras los procesos de consolidación, que en el año 1998 afectaba a casi el 50%, y tras las sucesivas ampliaciones y modificaciones de la RPT, se ha reducido en el año 2001 al 28% de la plantilla.
- Inicio de los procesos de promoción interna.
- Dotación de mandos intermedios en las bibliotecas universitarias mediante la cobertura de las distintas Subdirecciones en las que se organizan las secciones de cada Biblioteca General de Campus. Y en los servicios centrales de la Biblioteca Universitaria.
- Ampliación de puestos de trabajo, especialmente en la escala de Gestor Técnico de forma paralela al incremento de servicios prestados, por la creación de nuevas Bibliotecas de Centro o por la creación de Centros de Documentación.
- Aumento del personal contratado por razones de servicio: horario nocturno, acumulación de tareas, nuevos centros, etc.

La plantilla presta servicio (2001) en catorce bibliotecas distribuidas en seis ciudades, por lo que nos parece insuficiente para atender con las garantías de calidad necesaria los distintos servicios, aunque en la mayor parte de ocasiones la voluntad, buena predisposición e implicación del personal solventa muchas de las dificultades. La RPT aprobada en 1998 todavía no se ha completado, y no sólo eso, sino que se han ido creando nuevos centros, aunque parte de estas nuevas necesidades han quedado reflejadas en la reforma aprobada en el año 2002.

Si comparamos la suficiencia de la plantilla profesional de la Biblioteca de la UCLM en función del número de usuarios potenciales y de la realidad multiCampus de otras bibliotecas de nuestro entorno, a través del *Anuario REBIUN de 2001*, la conclusión no es muy alentadora. En la proporción de usuarios potenciales por personal tenemos una ratio muy elevada, aunque por debajo de la media de Rebiun, que se compensa en parte por la alta dotación de becarios de colaboración:

	<b>Usuarios potenciales</b>	<b>Personal Profesional</b>	<b>Proporción</b>	<b>Becarios</b>	<b>Proporción total</b>
<b>Castilla-La Mancha</b>	32.491	59	550	68	255
<b>Carlos III</b>	15.838	56	282	54	143
<b>Extremadura</b>	31.559	69	457	55	254
<b>Alicante</b>	24.506	122	200	13	181
<b>Córdoba</b>	23.484	71	330	19	260
<b>País Vasco</b>	58.578	105	557	45	390
<b>Zaragoza</b>	45.459	153	297		
<b>Indicador REBIUN</b>					<b>321 Usuarios por personal en bibliotecas</b>

Con la RPT vigente se plantean distintos tipos de jornadas laborales y se empiezan a dotar en todos los Campus las plantillas con jornada de tarde, con el propósito de poder cubrir la mayor parte de los horarios de atención al público con personal profesional en todas las bibliotecas de la UCLM. Se tipifican varios tipos de jornada según el destino y nivel de las plazas:

- Jornada 6 : alta disponibilidad.
- Jornada 1: presencia de 4 tardes a la semana, 255 h. anuales fuera de la jornada habitual. O bien, hasta 90 h. anuales en jornada de fines de semana y festivos en periodos extraordinarios de exámenes.
- Jornada 3: presencia de 2 tardes ó 2 mañanas, 105 h. anuales fuera de la jornada habitual.
- Jornada 2: presencia de 1 tarde ó 1 mañana, 51 h. anuales fuera de la jornada habitual.

Además, estas jornadas laborales se concretan en acuerdos suscritos por el Servicio de Biblioteca en los distintos Campus, de tal manera que se establecen:

- Períodos de acumulación de las distintas Secciones a épocas de máxima actividad.
- Flexibilización en el cumplimiento de la jornada por razones de servicio: reuniones, tareas conjuntas (recuentos, traslados, etc.), apoyo a posibles eventualidades: falta de personal, formación de becarios, etc.

En todas las bibliotecas generales de Campus esta complejidad de las jornadas laborales suponen en la práctica diaria hacer un mayor esfuerzo para coordinar las actuaciones y asegurar la comunicación dentro de la unidad. Y en las encuestas de ámbito interno, en la pregunta 25, la jornada laboral es uno de los puntos débiles destacado por el personal y que mayor insatisfacción producen. La paulatina dotación de plantilla en jornada de tarde hace poco operativa la obligatoriedad de realizar un determinado número de horas anuales fuera de la jornada habitual.

## **Puntos fuertes y débiles y propuestas de mejora**

### **Puntos fuertes:**

- Los puestos de trabajo se cubren de acuerdo con sus perfiles profesionales.
- Planificación de la política de personal por parte de la Universidad.
- Procesos de funcionarización y de consolidación, que han unificado el estatus laboral y disminuido el índice de temporalidad.
- Pertinencia de la tipología y perfil personal en relación con sus funciones y objetivos.
- Jornadas de trabajo que permiten la acumulación de tareas a períodos de máxima actividad.
- Máxima valoración del personal bibliotecario en las encuestas de satisfacción, tanto en lo referente al trato y cordialidad, como en lo profesional, en los diferentes colectivos y Campus universitarios.
- Plantilla profesional y orientada a los cambios.
- Buen clima laboral.
- Implicación del personal en la variedad y calidad de los servicios que se ofertan.
- Medios técnicos avanzados para el desempeño del trabajo.
- Atención al usuario.

### **Puntos débiles:**

- Inexistencia de mecanismos formales de evaluación del personal.
- Promoción interna insuficiente en algunas escalas e inexistente en otras.
- No se cumple anualmente la revisión de la RPT en función de los parámetros establecidos en la de 1998.
- Dependencia de becarios de colaboración de ciertos servicios, y particularmente de la atención al público en algunas bibliotecas de centro en jornada de tarde.
- Insuficiencia de personal técnico para cumplir con la garantía necesaria los fines y objetivos de los servicios y centros.
- Inestabilidad de una parte significativa de la plantilla.
- Jornadas laborales complejas y variadas, en muchos casos adaptadas a la política general de la Universidad.
- Insuficiencia de comunicación e información.

### **Propuestas de mejora:**

- Incrementar el personal profesional en las bibliotecas de centro, especialmente en jornada de tarde.
- Intensificar el plan de comunicación e información.
- Realización periódica de una encuesta de clima laboral.
- Abogar por el adecuado crecimiento de las plantillas en relación al volumen de servicios y a la creación de nuevos centros.
- Avanzar en la profesionalización del servicio de préstamo.
- Establecer un mecanismo que garantice la evaluación continua del personal.
- Realizar un plan de promoción interna que afecte a las tres escalas técnicas.
- Simplificar las jornadas laborales adaptándolas a la necesidades exclusivas del servicio.

### **3.1.2. LA FORMACIÓN DEL PERSONAL**

La formación de personal es una de las líneas estratégicas de la Universidad de Castilla-La Mancha para adecuar al personal a los fines y objetivos de la propia Universidad.

En los *Estatutos de la UCLM*, (art. 82), entre los derechos del PAS, se dice: “tiene derecho a asistir a las actividades que se consideren de interés para su profesionalización”, y entre los deberes, se establece: “el deber de participar en cursos de perfeccionamiento y actividades similares orientados a su formación específica”. El marco legal que regula dicha formación es el *Reglamento de la Comisión de Formación del PAS de la UCLM*, aprobado por Junta de Gobierno de 23 de julio de 1999.

## A. EL PLAN DE FORMACIÓN

El personal de la Biblioteca Universitaria como parte del Personal de Administración y Servicios de la UCLM está incluido en el *Plan de Formación del PAS de la Universidad*, tanto en su formación general como en la formación específica dirigida a este colectivo. Podemos distinguir entre los años 1997 y 2001 diversos planes de formación:

- a) El Plan de Formación del PAS de la UCLM: Desde su inicio en 1995, ha superado distintas etapas en aras de adecuar permanentemente al personal a los requerimientos derivados de su puesto de trabajo, posibilitando la adaptación a los nuevos entornos tecnológicos, y por ende, incrementando la calidad en la gestión universitaria.

La aprobación de los Planes de Formación tienen carácter bienal con independencia de su gestión anual. Por tanto, cada dos años se procede a realizar un diagnóstico de necesidades formativa, para ello, desde la Unidad de Formación se remite un Cuestionario a los Responsables de los Servicios para que determinen y prioricen las necesidades formativas del personal que tienen a su cargo, y consensuen las mismas en reuniones con el personal adscrito. Una vez tabulados y analizados los datos, se presenta el estudio para su aprobación a la Comisión de Formación de la UCLM.

La selección de participantes es realizada por el Director de cada Biblioteca, quien en función de unos criterios aprobados y publicados en el Reglamento de la Comisión de Formación, decide quien debe asistir a cada curso de formación.

La difusión de la información es realizada desde la Unidad de Formación que remite las convocatorias de los cursos a los Directores de las Bibliotecas para el traslado y difusión entre el personal interesado.

Actualmente, el Plan de Formación está integrado por dos tipos de acciones formativas:

- ✍ Formación generalista y de carácter instrumentalista. En este abanico se imparten cursos de ofimática, atención al público, comunicación escrita etc, que están abiertos a todo el personal.
- ✍ Formación especializada: Estructurada en diez áreas formativas, entendida como mejora del desempeño profesional, adquisición de nuevas técnicas de trabajo, y fomento de la adquisición de actitudes y habilidades de trabajo, en definitiva se percibe como herramienta de cambio e instrumento para mejorar la calidad de servicio. Es preciso hacer notar que han participado en el área de técnicas de dirección los Directores de las Bibliotecas en cursos destinados a Mandos Intermedios, como: Dirección por Objetivos, Herramientas de Calidad, Equipos de Trabajo, Dirección de reuniones...

- b) Formación de apoyo a diversos procesos selectivos, de promoción interna y consolidación de empleo, que se pusieron en marcha con la nueva estructura organizativa aprobada en 1998:

PROCESOS SELECTIVOS	1999	2000	HORAS	EUROS COSTE DOCENTE
E. Gestores Técnicos Bibliotecas	244.000		10	1.466,47
Escala Ayudantes Bibliotecas, Archivos y Museos		160.000	12	961,62
<b>TOTAL</b>				<b>2.428,09</b>

c) Formación específica de Biblioteca: planificada desde la Dirección de la Biblioteca Universitaria y por la Unidad de Formación para el cumplimiento de los objetivos de la Biblioteca dirigida de forma específica a determinados colectivos y puestos. En unos casos se trata de formación esencial para el manejo de nuevas herramientas y programas (Cursos de Absys, SOD, etc.), en otros casos surgen de la puesta en marcha de determinados servicios y de nuevos proyectos (Curso sobre Préstamo Interbibliotecario, Hemeroteca, etc.). Estas acciones formativas se organizan con frecuencia en dos ediciones para que asistan en turnos los distintos Campus ya que es muy frecuente que el personal deba desplazarse a otras ciudades.

Como puede apreciarse, a partir del año 1999, se observa una disminución en la impartición de acciones formativas, hecho que coincide con la puesta en marcha de los diferentes procesos selectivos, de promoción interna y consolidación de empleo, fruto de la reorganización administrativa aprobada en julio de 1998.

#### AÑO 1997

CURSO	Nº EDICIÓN	CAMPUS	Nº ASISTENTES	Nº HORAS	TOTAL HORAS	COSTE DOCENTE	DIETAS	TOTAL CURSO	EUROS
Seguridad y Salvamento materiales Bibliográficos	1	intercampus	30	12	12	187.400	206.280	393.680	2.366,06
Terminal Cliente-Servidor en Absys	2	intercampus	40	12	24	172.000	575.394	747.394	4.491,93
Nuevas tecnologías en sistemas de Información	2	CR/TO,CU/AB	23	12	24	184.765	97.030	281.795	1.693,62
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>		<b>93</b>	<b>36</b>	<b>60</b>	<b>544.165</b>	<b>878.704</b>	<b>1.422.869</b>	<b>8.551,61</b>

#### AÑO 1998

CURSO	Nº EDICIÓN	CAMPUS	Nº ASISTENTES	Nº HORAS	TOTAL HORAS	COSTE DOCENTE	DIETAS	TOTAL CURSO	EUROS
Seguridad y Salvamento materiales Bibliográficos	1	intercampus	30	12	12	165.400	73.718	239.118	1.437,14
Fuentes información en CC. Experimentales	2	AB/CR	30	14	28	470.000	509.064	979.064	5.884,29
Préstamo Interbibliotecario	1	intercampus	20	14	14	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>		<b>80</b>	<b>40</b>	<b>54</b>	<b>635.400</b>	<b>582.782</b>	<b>1.218.182</b>	<b>7.321,43</b>

#### AÑO 1999

CURSO	Nº EDICIÓN	CAMPUS	Nº ASISTENTES	Nº HORAS	TOTAL HORAS	COSTE DOCENTE	DIETAS	TOTAL CURSO	EUROS
Préstamo Interbibliotecario	2	AB,CR (multic.)	24	14	28	179.000	262.905	441.905	2.655,90
La Hemeroteca y las Revistas Electrónicas	2	AB,CR (multic.)	49	14	28	341.881	564.258	906.139	5.446,01
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>		<b>73</b>	<b>28</b>	<b>56</b>	<b>520.881</b>	<b>827.163</b>	<b>1.348.044</b>	<b>8.101,91</b>

#### AÑO 2000

CURSO	Nº EDICIÓN	CAMPUS	Nº ASISTENTES	Nº HORAS	TOTAL HORAS	COSTE DOCENTE	DIETAS	TOTAL CURSO	EUROS
Gestión Autoridades y Publicaciones Periódicas	1	(intercampus)	9	6	6	90.000	2.600	92.600	556,54
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>		<b>9</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>90.000</b>	<b>2.600</b>	<b>92.600</b>	<b>556,54</b>

#### AÑO 2001

CURSO	Nº EDICIÓN	CAMPUS	Nº ASISTENTES	Nº HORAS	TOTAL HORAS	COSTE DOCENTE	DIETAS	TOTAL CURSO	EUROS
Gestión Autoridades y Publicaciones Periódicas	2	AB,CR (multic.)	29	12	24	270.000	119.107	389.107	2.338,58
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>		<b>29</b>	<b>12</b>	<b>24</b>	<b>270.000</b>	<b>119.107</b>	<b>389.107</b>	<b>2.338,58</b>

d) Formación externa: Se contempla este tipo de formación para facilitar la concesión de ayudas para la asistencia a cursos, seminarios, jornadas organizadas por entidades públicas o privadas, cuyo fin sea el aprendizaje o estudio de cuestiones íntimamente relacionadas con el puesto de trabajo desempeñado por el interesado. Este tipo de formación está organizada desde la Unidad de Formación, y está dirigida a colectivos que por su alto nivel de especificidad en los contenidos, desaconsejan la puesta en marcha de un curso de formación.

#### FORMACIÓN EXTERNA 1997

DENOMINACIÓN ACCIÓN FORMATIVA	GASTOS INSCRIPCIÓN	EUROS	ASISTENTES	HORAS
Jornadas sobre Ley contratos del Estado y Proceso Adquisiciones Bibliográficas	10.000	60,10	1	No consta
Jornadas de información bibliográfica en Soporte Digital	7.500	45,08	1	No consta
I Jornadas de Bibliotecarios de Castilla-La Mancha	7.000	42,07	1	No consta
<b>TOTAL</b>	<b>24.500</b>	<b>147,25</b>	<b>3</b>	

#### FORMACIÓN EXTERNA 1998

DENOMINACIÓN ACCIÓN FORMATIVA	GASTOS INSCRIPCIÓN	EUROS	ASISTENTES	HORAS
Congreso "La Hª en una nueva Frontera"	12.000	72,12	1	No consta
Las revistas científicas normalización, gestión evaluac.	30.000	180,30	2	No consta
La gestión revistas electrónicas en Bibliot. y Centr. Doc.	40.000	240,40	1	20
<b>TOTAL</b>	<b>82.000</b>	<b>492,82</b>	<b>4</b>	<b>20</b>

#### FORMACIÓN EXTERNA 1999

DENOMINACIÓN ACCIÓN FORMATIVA	GASTOS INSCRIPCIÓN	EUROS	ASISTENTES	HORAS
Control calidad en Bases Datos Bibliográficos	20.000	120,20	1	14
Análisis Documental Intranet, técnicas de indización	38.000	228,38	1	12
Internet para archivos y Bibliotecas	7.500	45,08	1	No consta
Bibliotecas y Centros documentación	30.000	180,30	1	60
<b>TOTAL</b>	<b>95.500</b>	<b>573,96</b>	<b>4</b>	<b>86</b>

#### FORMACIÓN EXTERNA 2000

DENOMINACIÓN ACCIÓN FORMATIVA	GASTOS INSCRIPCIÓN	EUROS	ASISTENTES	HORAS
Recursos Información en Internet	40.000	240,40	1	25
Análisis Documental en Internet	30.000	180,30	1	12
Jornadas sobre digitalización de documentos	9.600	57,70	1	7
<b>TOTAL</b>	<b>79.600</b>	<b>478,40</b>	<b>3</b>	<b>44</b>

#### FORMACIÓN EXTERNA 2001

DENOMINACIÓN ACCIÓN FORMATIVA	GASTOS INSCRIPCIÓN	EUROS	ASISTENTES	HORAS
La edición revistas electrónicas hoy	35.000	210,35	1	12
Gestión y diseño de mediáticas	37.000	222,37	4	12
Edición de revistas electrónicas	37.000	222,37	1	21
IX Jornadas de Bibliotecas infantiles y Escolares			1	No consta
<b>TOTAL</b>	<b>109.000</b>	<b>655,09</b>	<b>7</b>	<b>45</b>

## B. VALORACIÓN DE LA FORMACIÓN

Cada acción formativa, general o específica de biblioteca, es evaluada por el personal que asiste y remitida a la Unidad de Formación con el propósito de evaluar la calidad de las acciones formativas y su implantación y seguimiento en el desempeño de los puestos de trabajo. Pero no sólo es necesario evaluar la satisfacción con el curso sino también la adquisición de conocimientos o habilidades, como habitualmente se realizan en otros servicios, incorporando al final del curso una prueba de aptitud que ratifique el grado de aprendizaje adquirido. Como asignatura pendiente, queda por definir la evaluación de la formación, es decir, el grado de aplicabilidad de los conocimientos adquiridos en el puesto de trabajo.

Según la encuesta de ámbito interno los resultados sobre la “valoración de las actividades formativas a las que asiste, si son útiles para el puesto de trabajo”, son diversos:

- Campus de Albacete:** Obtiene un 3, 53 sobre la escala de 1 a 5, pero baja con respecto a Cuenca, siendo el porcentaje de “bastante satisfecho”, un 37%.
- Campus de Ciudad Real:** Es el Campus con nota más baja, un 2,80 de media y un 20% solamente de personal “bastante satisfecho”.
- Campus de Cuenca:** se valora con una media de 3,33 sobre cinco, más de un 50% se encuentra bastante satisfecho con la utilidad de las acciones formativas.. En estos años la participación en los cursos ofertados ha sido mayoritaria pese a que el personal debía desplazarse a otros Campus (Albacete o Ciudad Real). Desde el año 2001 los cursos que se planifican con dos convocatorias se turnan el lugar para paliar este agravio que existía respecto a los Campus más pequeños. Entre los puntos fuertes destaca el interés por aprender y perfeccionarse en su profesión que tiene la plantilla.
- Campus de Toledo:** 3,11 es la media obtenida en este Campus, y un 44 % de porcentaje de “bastante satisfacción”.

En consecuencia, podemos concluir que se necesita más formación continuada, hecho ratificado como punto débil en las preguntas abiertas en las que se declara mayoritariamente por el personal de bibliotecas, que se puede mejorar y ampliar la formación.

## Puntos fuertes y débiles y propuestas de mejora

### Puntos fuertes:

- Existencia de un Plan de Formación para el PAS estructurado, sistematizado y con trayectoria.
- Predisposición positiva por parte del personal de asistencia a acciones de formación.
- Interés por aprender y perfeccionarse en su profesión.

### Puntos débiles:

- Problemas con los desplazamientos entre Campus.

### Propuestas de mejora:

- Mejorar y ampliar la oferta formativa tanto general como específica.

### 3.1.3. IMPLICACIÓN, SATISFACCIÓN Y MOTIVACIÓN DEL PERSONAL

La Biblioteca de la Universidad de Castilla-La Mancha por su dispersión geográfica y la realidad multiCampus tiene que tener como objetivo prioritario buscar mecanismos de participación y comunicación adecuados, que impliquen a todo el personal en los distintos procesos y grupos de trabajo, no sólo en el ámbito de cada Biblioteca de Campus sino entre ellas para poder actuar de forma coordinada y homogénea.

En 1997 se realizó una encuesta de clima laboral a todo el PAS de la UCLM, que arrojó importantes resultados en temas de formación, promoción, comunicación, calidad, etc., que se pusieron en marcha con la aprobación de la nueva estructura organizativa. Desde entonces hasta ahora no se ha vuelto a repetir este estudio por lo que los datos reseñados en este apartado son consecuencia de las conclusiones vertidas de la encuesta de ámbito interno, pudiendo afirmar que el índice de respuesta ha sido altamente representativo ya que ha supuesto un 73% sobre el total de la población encuestada.

a) **Participación:** se establecen periódicas reuniones tanto a nivel de los Campus como entre las distintas secciones de todos los Campus, los medios suelen ser variados: a través de multiconferencias, videoconferencias o reuniones presenciales.

En cuanto a los resultados de las encuestas, se aprecia que el Campus en el que es menor el porcentaje de participación del personal en reuniones, 43,7% es el de Albacete, señalándose también este hecho en las preguntas abiertas. Le sucede el Campus de Toledo, con un 57,1% , Ciudad Real obtiene un 71,5% y por último, con la mejor puntuación manifestada en el Campus de Cuenca con un 81,8%.

b) **Comunicación:** es muy variada y por diversos canales, principalmente a través de la página web, intranet, correo electrónico, boletines (*Tablón de la Biblioteca*), etc. En la encuesta no existe ningún ítem sobre la comunicación interna, pero si ha sido reflejado en las preguntas abiertas, en concreto, el Campus de Albacete es el que más denota la falta de comunicación entre secciones.

c) **Ambiente laboral:** la encuesta elaborada con motivo de la evaluación de ámbito interno no nos ofrece datos exhaustivos sobre la satisfacción del personal, pero si que facilita información en las preguntas abiertas. Concretamente, en el Campus de Albacete, se desprende un buen nivel de implicación y de relación entre el personal de biblioteca, como punto débil aparece la escasez de cursos de formación y la falta de comunicación., reiterada en apartados anteriores. En el Campus de Ciudad Real, se indican como elementos satisfactorios, el trato con los usuarios y la facilidad de acceso a la información, como puntos débiles señalan mayoritariamente la escasez de personal , mayor formación y falta de

interés por mejorar las condiciones laborales. Respecto al Campus de Cuenca, las relaciones personales y el buen clima de trabajo son indicadores de alta satisfacción, como elementos a mejorar se señala la formación del personal y de usuarios, y la falta de espacio y de personal, así como los horarios de trabajo.

Finalmente, en el Campus de Toledo, se señala como satisfactorio el trato personal con los usuarios, y como área de mejora la falta de formación, y la dependencia de becarios.

En el ítem sobre relaciones personales, el Campus de Albacete valora con un 75% la adecuación de las relaciones personales en el equipo de trabajo, Ciudad Real obtiene un 60% en el mismo ítem, Cuenca un 91% y Toledo obtiene el porcentaje menor con un 40%.

Los puntos fuertes, débiles y las propuestas de mejora de este apartado están incluidos en el conjunto de personal.

### 3.2. INSTALACIONES

La Biblioteca de la Universidad de Castilla La Mancha se estructura como un sistema de Bibliotecas Generales, una por Campus (Ciudad Real, Albacete, Cuenca y Toledo), con dirección propia en cada una de ellas y con una dirección y coordinación técnica única desde la Biblioteca Universitaria en Ciudad Real. Como complemento existen también bibliotecas en centros (10 en 2001) y salas de lectura (5). El sistema bibliotecario ha intentado a partir de 1993 concentrar la mayor parte de bibliotecas de centro en la Biblioteca General del Campus. Así se ha podido reducir su número de forma considerable, sobre todo en los centros cuyos edificios se situaban junto a ella. Pero mientras unas bibliotecas de centro se han podido integrar en las generales, se han puesto otras nuevas, por la creación de nuevos centros y titulaciones alejados de los Campus o en Campus nuevos (Talavera de la Reina y Puertollano, como ejemplos más recientes).

#### EVOLUCIÓN Y CLASIFICACIÓN DE BIBLIOTECAS (1990-2001)

AÑO	BIBLIOTECAS GENERALES	BIBLIOTECAS DE CENTRO	SALAS DE LECTURA	TOTAL PUNTOS DE LECTURA
1990	-	22		22
1997	4	11	2	17
1999	4	10	6	20
2000	4	10	6	20
2001	4	10	5	19

La realización de estas nuevas Bibliotecas Generales y de centro y la rehabilitación de todas las viejas bibliotecas de centro que han permanecido ofreciendo sus servicios, han permitido ofrecer una mayor oferta de servicios y una mayor disponibilidad de los fondos, pues la mayor parte se exponen en libre acceso. También un notable incremento de los metros cuadrados dedicados a Biblioteca (se ha pasado de 13.607 en 1997 a 16.957 en 2001) y de los puestos de lectura.

#### EVOLUCIÓN PUESTOS DE LECTURA (1990-2001)

AÑO	ALUMNOS	PUESTOS DE LECTURA	ALUMNOS/PUESTO
1990	16.197	1.065	15,20
1994	26.184	2.186	11,97
1995	28.647	2.538	11,30
1996	30.566	3.126	9,77
1997	31.519	3.126	10,08
1998	32.299	3.256	9,91
1999	32.826	3.195	10,27
2000	32.416	3.231	10,03
2001	31.807	3.587	8,86

### DISTRIBUCIÓN DE PUESTOS DE LECTURA (2001)

CENTRO	ALBACETE	C. REAL	CUENCA	TOLEDO
Biblioteca General	850	718	449	202
Biblioteca de I. "Melchor de Macanaz"	76			
Escuela de Enfermería		28		
E. Politécnica Almadén		94		
Escuela de Magisterio	30*	73	110	50
Escuela ITA		124		
Fábrica de Armas				296
Aulario	72*		20*	
Facultad de Derecho y C. Sociales		217		
Centro E. U. Talavera				96
Facultad de Humanidades				54*
Facultad de C. Químicas		28*		
TOTAL	1.028	1.282	579	698

(\* Sala de lectura, sin personal)

### PUESTOS DE LECTURA EN BIBLIOTECAS Y SALAS DE LECTURA (2001)

CAMPUS	BIBLIOTECAS GENERALES	BIBLIOTECAS DE CENTRO	SALAS DE LECTURA	TOTAL
Albacete	850	76	102	1.028
Ciudad Real	718	536	28	1.282
Cuenca	449	110	20	579
Toledo	202	442	54	698
Total	2.219	1.164	204	3.587

Por Campus, el mejor situado en relación puesto de lectura por alumno es el de Cuenca, muy por debajo de la media, y lo será aún más cuando finalicen las obras de ampliación de la Biblioteca General en 2003. El peor, el de Toledo, a pesar de las actuaciones realizadas en el 2001, sobre todo la nueva Biblioteca de la Fábrica de Armas, con 296 puestos de lectura. Con ésta y con la Biblioteca de Talavera se ha conseguido reducir la relación del 21,45 en el año 2000 al 15,49 en el 2001. Nuevas actuaciones que se están llevando a cabo, como la ampliación de la Biblioteca General situada en San Pedro Mártir con su unión con el convento Madre de Dios, permitirán seguir reduciendo el porcentaje.

### RELACIÓN ALUMNOS/PUESTO DE LECTURA (2001)

CAMPUS	ALUMNOS	PUESTOS DE LECTURA	ALUMNOS/PUESTO
Albacete	10.682	1.028	10,39
Ciudad Real	10.457	1.282	8,15
Cuenca	3.720	579	6,42
Toledo	10.815	698	15,49
Total	32.416	3.587	9,03

Comparando con otras Bibliotecas de características similares en cuanto a Campus distribuidos, estamos algo mejor que la Universidad de Extremadura (9,5) y bastante mejor que la del País Vasco (12,9). Muy parecidos, en otro orden, a la Universidad Carlos III (8,8) y peor que la de Córdoba (6,2). En cualquier caso supera con creces la media Rebiun (13,2).

En cuanto a metros construidos por usuario, si el término "usuario" comprende a alumnos, profesores y PAS, la ratio obtenida es de 0,47. Siendo la peor la media de Albacete (0,31) y la mejor la de Ciudad Real (0,72). La media Rebiun (0,52) es algo más alta. En

cuanto a la Universidad de Extremadura (0,37) da peor ratio que la UCLM, mientras que la del País Vasco es parecida (0,43) y más altas son las de Córdoba (0,65) y Carlos III (1).

Las valoraciones que hacen los alumnos sobre los puestos de lectura son en general buenas, especialmente en Cuenca (4,05). En Ciudad Real es del 3,11 (está prevista la ampliación de la Biblioteca General para el 2003). Albacete es del 3,16. En Toledo es el más bajo (3). En cuanto a las Bibliotecas de Centro los índices fluctúan mucho según las características de cada una.

A pesar de los pocos años transcurridos desde la puesta en marcha de la Universidad de Castilla La Mancha se puede decir que las Bibliotecas gozan de unas infraestructuras e instalaciones más que suficientes para satisfacer sus cometidos. Para dotarlas de tales instalaciones los arquitectos han acondicionado edificios históricos (como el de San Pedro Mártir y la Fábrica de Armas en Toledo y la capilla del Colegio Gil de Albornoz en Cuenca), o bien han acometido estructuras de nueva planta (Albacete, Ciudad Real). Hay que destacar que los proyectos de algunos de ellos (Biblioteca General de Ciudad Real y Fábrica de Armas en Toledo) han sido motivo de estudio en revistas especializadas de arquitectura:

- Fernández Alba, A. : “Dos edificios en el Campus de la UCLM”. En *Urbanismo: Colegio Oficial de Arquitectos*, n.316 (1993), pág.41-45.
- Peris Sánchez, D.; Elvira Gutiérrez, R.:”Rehabilitación de la Real Fábrica de Espadas como Campus Tecnológico Universitario: Toledo,1999-2000”. En *DDA: detalles de arquitectura*, n.4 (2001), pág.28-57.

Además, estos edificios han ocupado un buen emplazamiento, habitualmente en el centro del Campus. Por ello en las encuestas los alumnos usuarios de las bibliotecas generales y profesores se muestran muy satisfechos con el emplazamiento: Albacete: 62% y 90%, respectivamente; Ciudad Real: 73% y 83%; Cuenca: 56% y 60%; y Toledo: 68% y 65%. En Cuenca puede que el porcentaje sea más bajo porque la Biblioteca General está más alejada de algunos centros, como Facultad de Bellas Artes y Escuela Politécnica.

En todas las Bibliotecas Generales de Campus los espacios están delimitados, tanto los de trabajo como los de exposición de fondos. Los primeros se corresponden a las distintas secciones, Adquisiciones, Proceso Técnico, Acceso al Documento y Hemeroteca, además de Administración y Dirección. Por otra parte la distribución de las salas de lectura se efectúa por materias, destacando una zona de referencia que es donde suelen colocarse los ordenadores de acceso público.

Las instalaciones, en general, son modernas y funcionales, con todo tipo de comodidades: abundancia de ventanas, calefacción, aire acondicionado, ascensor en edificios de más de una planta, máquinas de autopréstamo, sistemas de detección de hurto, máquinas fotocopadoras, reproducción digital de microformas... Todo ello ha sido bien valorado por los usuarios en la encuestas, siempre sobre el 3, tanto en lo que respecta a la comodidad como en las referidas al ambiente de trabajo y estudio. En cuanto a la comodidad los porcentajes de todas las Bibliotecas son muy similares en las encuestas de los alumnos: Albacete 3,16; Ciudad Real 3,33; Cuenca 3,95, y Toledo 3,19. Destaca Cuenca, que también en puestos de lectura da mejores índices. El profesorado y el PAS valoran mejor este capítulo que los alumnos, con medias que superan el 4 en todos los Campus. En cuanto al personal de la Biblioteca valora en un 3.31 las condiciones físicas en las que se desenvuelve su puesto de trabajo. A pesar de no estar reflejado en las encuestas, un punto a mejorar debe ser la reprografía, sobre todo la dirigida a los alumnos, contratado como servicio externo y, por tanto, dependiente de la empresa adjudicataria. En algunos campus el servicio ofrecido no es el más adecuado.

También tenemos que destacar el esfuerzo realizado en el equipamiento informático, dependiente de la Gerencia de Informática y Nuevas Tecnologías. En los últimos años ha ido evolucionando, tanto en los puestos al público como en los de trabajo. Hay que advertir sin embargo que en nuestra Universidad se optó por ofrecer a los alumnos salas de ordenadores independientes del servicio bibliotecario, de manera que muchas necesidades de información se satisfacen en estas salas directamente (acceso a Internet, a sus cuentas de correo y bases de datos gratuitas, etc). En cuanto a las mejoras en este punto hay que destacar la implantación del programa Eliza para la gestión de los OPAC que permite un diseño *ad hoc*

para cada punto de consulta, además de un control remoto. Ha permitido que los alumnos puedan acceder a bases de datos directamente y a un mayor número de recursos de información.

En el 2001 eran 65 los terminales de acceso público en nuestras Bibliotecas, siendo 78 los usados por el personal de la Biblioteca para su trabajo. Si lo comparamos con otras Bibliotecas en Rebiun podemos ver que nuestras cifras son parecidas a la Universidad de Extremadura, aunque muy por debajo de la Universidad Carlos III (169) o País Vasco (111) en lo que respecta en terminales al público. Las cifras se equiparan más en cuanto a los ordenadores de trabajo interno (U. Carlos III tiene 88, U. Extremadura 67).

**PUNTOS DE ACCESO A BASES DE DATOS Y PUBLICACIONES ELECTRÓNICAS  
EN BIBLIOTECAS (2001)**

CAMPUS	BIBLIOTECAS GENERALES	BIBLIOTECAS DE CENTRO	TOTAL
Albacete	10	3	13
Ciudad Real	10	12	22
Cuenca	10	2	12
Toledo	10	8	18
Total	40	25	65

En cuanto a los datos recogidos en las encuestas, encontramos una satisfacción general por parte de los usuarios con el OPAC, como se apunta en el apartado 1.4. La opinión de los bibliotecarios en sus encuestas en cuanto que los medios informáticos son adecuados para su trabajo es positiva: 3,57 en Albacete; Ciudad Real 4,08; Cuenca 4,17 y Toledo 3,78.

En todas las Bibliotecas Generales se dispone de equipos para uso de discos compactos, cintas de audio y vídeo, así como lectores/ reproductores de microformas, en Albacete y Ciudad Real de tipo digital. Tanto para el personal como para los usuarios hay fotocopiadoras.

La rotulación y señalización de la Biblioteca sigue las normas establecidas para toda la Universidad. Todos los despachos y servicios tienen rótulos identificativos. Según indican las encuestas los usuarios están de acuerdo con la señalización dentro de la Biblioteca. En Albacete el índice es de un 3,44, en Cuenca de un 3,37 y en Toledo 3,82 para los estudiantes. Los demás colectivos dan cifras similares de satisfacción.

El horario normal de apertura de las Bibliotecas Generales es de 12 horas, desde las 9 de la mañana hasta las 21 h. Este horario se amplía hasta las 23 h. en época de exámenes, abriendo igualmente los fines de semana en estas fechas (sábados de 9,30 a 20 h. y domingos de 10 a 14 h.). Todas las Bibliotecas de Centro tienen como mínimo horario de mañana y tarde, dependiendo de las necesidades de cada centro en cuestión, aunque la mayor parte de ellas abren de 9 a 21 h. En comparación con otras bibliotecas Rebiun nuestras Bibliotecas generales abren 288 días al año, más que Córdoba (264) y que Extremadura (243) y parecido a la Carlos III (284).

Todos los colectivos encuestados están satisfechos con los horarios de apertura de las Bibliotecas Generales. Si tenemos en cuenta a los alumnos en Albacete la media de satisfacción es del 3,56; en Ciudad Real 3,67; en Cuenca del 3,27, y en Toledo alcanza el 3,52. Si los comparamos con los datos con los profesores estos presentan un índice más alto de satisfacción, con una media de un punto por encima de los alumnos.

**Puntos fuertes y débiles y propuestas de mejora**

**Puntos fuertes:**

- Buena calidad de las infraestructuras e instalaciones de Biblioteca, con recintos de nueva creación o rehabilitados, mobiliario nuevo y funcional y equipamiento técnico suficiente.
- Buena proporción de alumnos por puestos de lectura, especialmente en Cuenca y Ciudad Real.
- Existencia de planes de ampliación de los edificios de Biblioteca General en Ciudad Real, Cuenca y Toledo.
- Herramientas y tecnologías de la información plenamente implantadas.
- Horario amplio y continuo.

#### **Puntos débiles:**

- Deficiencias ocasionales en las condiciones ambientales en algunas zonas de la Biblioteca (problemas de climatización, ruido).
- Servicio de reprografía a los alumnos en algunas bibliotecas generales y de Centro.
- Necesidad de más puestos de lectura en algunos Campus, especialmente en Albacete y Toledo.
- Problemas ocasionales con la red informática.
- Mantenimiento de las instalaciones.
- Inexistencia de partida presupuestaria propia para inversiones en instalaciones e infraestructura.
- Algunos depósitos, como los de las Bibliotecas Generales de Ciudad Real y Toledo, no reúnen las condiciones óptimas de seguridad.

#### **Propuestas de mejora:**

- Incremento de espacios y puestos de lectura, que permitan los primeros incrementar el libre acceso y los segundos la relación usuario/puesto.
- Incremento de puestos multimedia en las bibliotecas.
- Incremento de salas de lectura.
- Establecer un plan de mantenimiento que permita acometer todas las necesidades tanto a corto como a largo plazo.
- Crear una partida presupuestaria propia para poder planificar las inversiones en instalaciones e infraestructura.

### **3.3. FONDOS**

#### **3.3.1. MARCO NORMATIVO Y FUNCIONAL**

##### **A. ESTATUTOS Y REGLAMENTO DE BIBLIOTECA**

Los vigentes Estatutos de la Universidad (Decreto 205/1999, de 28 de septiembre, por el que se aprueba el texto refundido de los Estatutos de la Universidad de Castilla-La Mancha, publicado en D.O.C.M. nº 63, de 1 de octubre de 1999) establecen en su artículo 100 que la Biblioteca es uno de los servicios con que ha de contar la Universidad, y que su régimen y condiciones de funcionamiento han de ser acordadas por la Junta de Gobierno.

En la Junta de Gobierno de 4 de noviembre de 1996 se aprobó el Reglamento de la Biblioteca Universitaria, que es el marco normativo por el que se rige su funcionamiento. En el artículo 2 se establece que "La Biblioteca Universitaria está integrada por todos los fondos bibliográficos, tanto antiguos como modernos, en cualquier soporte que se presenten (papel, microforma, disquete, disco óptico, audiovisual, etc.), existentes en la Universidad de Castilla-La Mancha, cualquiera que sea el lugar donde se custodien, y que haya ingresado por medio de compra, ya sea con fondos propios de la Universidad o por financiación externa, donación, legado o canje." Así mismo, en el artículo 3 establece como principales

funciones de la misma "a) Formar una colección bibliográfica ajustada a las líneas de estudio e investigación de la Universidad. b) Procesar, conservar y difundir los fondos bibliográficos propios de la Universidad . c) Facilitar a la comunidad universitaria el acceso a la información de los fondos propios y los de otras bibliotecas o centros de documentación ajenos a la Universidad de Castilla-La Mancha."

Así mismo, toda la gestión de las sección de Adquisiciones y Acceso al documento se rige por las Normas de Funcionamiento de las Secciones de la Biblioteca Universitaria (aprobadas por la Comisión de Bibliotecas de 1 de diciembre de 1997) y por el Manual de Procedimientos Operativos del Área de Biblioteca, aprobado por la Comisión de Expertos del Área el 5 de marzo de 2001, y publicado por la UCLM ese mismo año, así como por cualquier otra línea de actuación que determine la Comisión de Bibliotecas.

## **B. REPARTO DEL PRESUPUESTO**

Los recursos económicos que se destinan a la compra de materiales bibliográficos en la UCLM proceden básicamente de tres partidas presupuestarias, gestionadas todas ellas de forma centralizada desde las secciones de Adquisiciones de cada una de las Bibliotecas Generales:

- Presupuesto de la Biblioteca Universitaria: una parte es gestionado directamente por la misma, dedicándolo a la adquisición de recursos de uso común (publicaciones periódicas, recursos electrónicos, etc.), y otra es transferida a cada una de las Bibliotecas Generales para cubrir sus necesidades específicas (nuevas enseñanzas, actualización de colecciones, etc.)
- Presupuestos de Centros: cada uno asigna a la Biblioteca General de su Campus la parte de su propio presupuesto que desea destinar a la adquisición de todo tipo de material bibliográfico. Los profesores del mismo, agrupados en varias cuentas, realizan la selección de las obras a adquirir y del resto de las tareas (adquisición, recepción, inventario y pago) se hace cargo la Biblioteca.
- Presupuestos de Departamentos: estos asignan a la Biblioteca General del Campus correspondiente la cantidad que van a destinar de sus presupuestos (tanto ordinarios como de investigación) para adquirir materiales bibliográficos. Estos fondos se gestionan igual que los de centros.

Además hay otros presupuestos que se gestionan de forma no centralizada, esto es, directamente por sus titulares, aunque si lo desean, pueden encargar a la Biblioteca de su Campus que se haga cargo de los trámites de compra, recepción e inventario. Entre estas partidas están los diferentes fondos de investigación (ayudas a tesis, proyectos con financiación interna o externa, etc.), los procedentes de cada una de las unidades y servicios de la Universidad, o los destinados a la realización de cursos monográficos, *masters* o enseñanzas no regladas.

La gestión centralizada de las compras, si bien obliga a una normalización de procedimientos a la que se ha de adaptar tanto el personal de la Biblioteca como sus usuarios, tiene muchas ventajas: evita la compra de duplicados innecesarios; mejora el control presupuestario; se consigue de los proveedores mejores precios y mejor gestión de los pedidos; se evita al personal docente tareas de gestión, en resumen, permite rentabilizar mejor los recursos disponibles.

No obstante, todos los materiales bibliográficos adquiridos por la Universidad mediante cualquier tipo de compra o forma de financiación, han de ser inventariados e incluidos en el catálogo de la Biblioteca Universitaria. Esto permite que todas las obras que se adquieren estén al acceso de toda la comunidad universitaria.

### **3.3.2 SELECCIÓN Y ADQUISICIÓN DE FONDOS**

En la Biblioteca Universitaria la selección de los materiales bibliográficos la realizan distintas personas y colectivos en función del tipo de material, el uso que se le va a dar al mismo o la partida presupuestaria con la que se va a abonar.

En líneas generales, los profesores seleccionan los fondos especializados y la Biblioteca las obras de uso general, manuales y colecciones básicas, pero esto puede variar mucho, sobre todo en función de la política de gestión de los titulares de cada uno de los presupuestos de centros y departamentos.

En el caso de fondos de la Biblioteca Universitaria, sus adquisiciones cuentan con la aprobación previa de la Comisión de Bibliotecas o de la Junta de Gobierno, que aprueba sus presupuestos anuales. Sus compras se centran en recursos de uso común: colección básica de publicaciones periódicas, bases de datos, recursos electrónicos, etc..

La forma más habitual de incorporación de fondos de cualquier tipo es la compra. Las donaciones que se reciben suelen ser del profesorado, particulares o instituciones con las que la Biblioteca o la Universidad tiene establecidos acuerdos. Por esta vía han ingresado en nuestras bibliotecas colecciones como la de discos de pizarra de Radio Ciudad Real EAJ65 (Biblioteca General de Ciudad Real) o el fondo bibliográfico completo del CSIC (en todos los Campus). Al hablar anteriormente de los presupuestos ya se comentó que las dos formas de adquisición de fondos bibliográficos en la UCLM, centralizada y no centralizada, y como estas están en relación con el presupuesto con el que se va abonar la compra.

### 3.3.3 DISTRIBUCIÓN DEL PRESUPUESTO PARA FONDOS BIBLIOGRÁFICOS

#### EVOLUCIÓN

La evolución de este presupuesto en los últimos cinco años ha sido la siguiente:

<b>GASTO EN MATERIALES BIBLIOGRÁFICOS</b>					
<b>Tipo de material</b>	<b>1997</b>	<b>1998</b>	<b>1999</b>	<b>2000</b>	<b>2001</b>
<b>Monografías</b>	721.883 €	731.980 €	780.254 €	842.678 €	926.649 €
<b>Revistas</b>	263.096 €	356.423 €	393.917 €	400.839 €	476.653 €
<b>Bases de datos</b>	Sin datos	Sin datos	Sin datos	67.007 €	94.091 €
<b>Total</b>	984.980 €	1.088.403 €	1.174.171 €	1.310.524 €	1.497.393 €

En estos datos se incluyen todas las compras, tanto las que se realizaron de forma centralizada como las no centralizadas. El gasto total experimentó un crecimiento entre 1997 y 2001 del 52%, con una media anual de 11% de incremento (entre el 8% de 1999 y el 14% de 2001). Pero este crecimiento no ha sido igual en todos los conceptos. Mientras que el gasto en monografías aumentó un 28% entre 1997 y 2001, el gasto en revistas lo hizo en un 81% y las bases de datos no aparecen con presupuesto propio hasta el ejercicio del 2000.

Si valoramos la evolución del gasto por Campus, sin tener en cuenta los datos diferenciados por materiales, se aprecia que el mayor incremento de gasto se produce en los servicios centrales de la Biblioteca Universitaria, con un crecimiento entre 1997 y 2001 del 130%, mientras que en los Campus el crecimiento es un 37% de media.

<b>GASTO EN MATERIALES BIBLIOGRÁFICOS</b>					
	<b>1997</b>	<b>1998</b>	<b>1999</b>	<b>2000</b>	<b>2001</b>
<b>Albacete</b>	246.614 €	262.471 €	289.582 €	317.476 €	327.646 €
<b>Ciudad Real</b>	263.589 €	266.659 €	294.541 €	287.906 €	347.603 €
<b>Cuenca</b>	119.363 €	110.484 €	132.250 €	164.903 €	160.133 €
<b>Toledo</b>	188.159 €	208.512 €	237.138 €	234.109 €	278.136 €
<b>Serv. centrales</b>	188.159 €	208.512 €	237.138 €	234.109 €	278.136 €
<b>Total</b>	984.980 €	1.088.403 €	1.174.171 €	1.310.524 €	1.497.393 €

La inversión realizada en el año 2001 asciende a 1.497.393 €. El gasto en adquisiciones de fondos por usuario (alumnos más profesores) es de 44 €. Este indicador se puede comparar con el de otras universidades o con la media de Rebiun.

	<b>Gasto en fondos por usuario</b>
<b>Carlos III</b>	70 €
<b>Rebiun</b>	69 €
<b>País Vasco</b>	68 €
<b>Castilla-La Mancha</b>	44 €
<b>Extremadura</b>	19€

## **A. MONOGRAFÍAS**

En función del uso y del destinatario final, podemos distinguir tres tipos de monografías, cada una con un proceso de selección, adquisición e incluso ubicación diferente: bibliografía básica o para alumnos, bibliografía de referencia y bibliografía especializada.

Gran parte del presupuesto que la Biblioteca Universitaria asigna a cada Biblioteca General se destina a mantener actualizada la colección de manuales que figuran en la bibliografía básica recomendada por los profesores en las guías docentes, garantizando que haya al menos entre 2 y 4 ejemplares de cada título, en función del número de alumnos y del tipo de asignatura. También se tienen en cuenta las desideratas de los mismos y las necesidades detectadas desde la sección de Acceso al Documento (reservas, reclamaciones, peticiones de préstamos interbibliotecarios o intercampus, etc.). Algunos centros y, en menor medida, departamentos dedican una parte o todo su presupuesto a esta misma finalidad, siendo en este caso los profesores los que hacen la selección y petición de compra.

La colección de referencia normalmente es adquirida y actualizada por las Bibliotecas Generales con cargo a sus presupuestos. Para ello se tiene en cuenta las necesidades detectadas desde la misma, la opinión de los docentes y las sugerencias de los usuarios. También es la Biblioteca General la que se encarga de completar las lagunas o deficiencias que se detecten en la colección general, y que no son cubiertas por las compras de profesores u otras formas de ingreso.

La bibliografía especializada y de investigación que se adquiere con cargo a presupuestos de departamento y, en menor medida, de centro es seleccionada por los profesores, agrupados por áreas o cuentas de gasto, con un titular al frente de cada una de ellas. Estas compras se gestionan de forma centralizada. A diferencia de los manuales que son ejemplares múltiples, el fondo especializado está formado, salvo excepciones, por ejemplares únicos.

También son fondos especializados los adquiridos con cargo a los diferentes proyectos de investigación. En este caso tanto la selección como la compra corre a cargo del investigador titular del proyecto, pero puede solicitar, y de hecho se solicita con mucha frecuencia, que la compra e inventario se lleve a través de los servicios de adquisiciones de las bibliotecas, lo que permite una mejor gestión de estos fondos.

Haciendo una valoración de la evolución de las inversiones en monografías, estas han crecido entre 1997 y 2001 una media del 7%, una cifra inferior al IPC de los mismos años, por lo que se puede hablar de un ligero retroceso en cuanto a las inversiones en este capítulo.

Las Bibliotecas Generales de los Campus destinan la mayor parte de su presupuesto a este concepto, mientras que en el caso de los servicios centrales de la Biblioteca Universitario, tienen un peso minoritario, que fundamentalmente corresponde a la compra de colecciones especiales y a las nuevas enseñanzas, para las que ha creado desde 1998 un capítulo específico en sus presupuestos.

La siguiente tabla presentan la evolución de la colección de la Biblioteca Universitaria en el último quinquenio, y el incremento de la relación volúmenes por alumno:

<b>EVOLUCIÓN DEL PRESUPUESTO Y FONDO BIBLIOGRÁFICO. 1997-2001</b>			
	<b>Presupuesto gastado</b>	<b>Volúmenes incorporados</b>	<b>Total volúmenes</b>
<b>1997</b>	984.980 €	33.444	412.593
<b>1998</b>	1.088.403 €	41.690	454.283
<b>1999</b>	1.174.171 €	46.700	500.983
<b>2000</b>	1.310.524 €	52.086	553.069
<b>2001</b>	1.497.393 €	48.478	601.547

#### **EVOLUCIÓN DEL FONDO BIBLIOGRÁFICO (1997-2001)**

<b>AÑO</b>	<b>NÚMERO DE VOLÚMENES</b>	<b>VOLÚMENES/ALUMNO</b>
1997	412.593	13,09
1998	454.283	14,06
1999	500.983	15,26
2000	553.069	17,06
2001	601.547	19,27

Si bien ha habido un constante incremento en la cantidad de dinero gastada (un 52% de diferencia entre 1997 y 2001), el número de libros incorporados cada año no refleja esta tendencia al alza, estando la media de incorporaciones en 44.480 ejemplares por año.

<b>EVOLUCIÓN DEL FONDO BIBLIOGRÁFICO POR CAMPUS 1997-2001</b>					
	<b>1997</b>	<b>1998</b>	<b>1999</b>	<b>2000</b>	<b>2001</b>
<b>Albacete</b>	8.414	10.997	12.952	13.829	14.405
<b>Ciudad Real</b>	8.994	12.693	13.096	14.638	13.405
<b>Cuenca</b>	19.872*	7.847	6.362	9.578	10.077
<b>Toledo</b>	5.464	10.153	14.290	14.041	10.591
<b>Total</b>	33.444	41.690	46.700	52.086	48.478

(\* incremento por la adquisición de la colección Bravo Villasante)

Podemos establecer una comparativa con otras universidades en cuanto al incremento anual de monografías por usuario en el año 2001, que en caso de la UCLM en el año 2001 es de 1,5 vol. por usuario, quedando ligeramente por encima de la media que establece Rebiun:

	<b>Incremento de monografías por usuario</b>	<b>Orden sobre 66</b>
<b>Castilla-La Mancha</b>	1,5	13
<b>Carlos III</b>	1,3	15
<b>Rebiun</b>	1,1	22
<b>País Vasco</b>	0,6	52
<b>Extremadura</b>	0,4	65

En la comparativa con otras Universidades y media de Rebiun respecto a la inversión en monografías sobre el total la UCLM queda en este concepto muy por encima de la media:

	<b>% en gasto de monografías</b>	<b>Orden sobre 66</b>
<b>Castilla-La Mancha</b>	55 %	10
<b>Carlos III</b>	43 %	23
<b>Extremadura</b>	41%	32
<b>Rebiun</b>	40%	33
<b>País Vasco</b>	23 %	57

## **B. PUBLICACIONES PERIÓDICAS**

Desde 1997 la Biblioteca Universitaria adquiere mediante concurso público la que se considera la colección básica de revistas impresas de la Universidad. También es ella la que selecciona y adquiere gran parte de la colección de revistas electrónicas, teniendo en cuenta las demandas y recomendaciones de los usuarios.

Esta colección básica se completa con otros títulos seleccionados por los profesores. Si estos se abonan con cargo a presupuestos de centro o departamento, la suscripción y pago se lleva a cabo desde la Biblioteca General del Campus y los ejemplares se reciben y depositan en la misma Biblioteca General o en la de centro, si es el caso. A estos fondos hay que añadir la prensa diaria y las publicaciones oficiales que se reciben en todas las Bibliotecas Generales.

En cuanto a las inversiones en revistas impresas, en los últimos 3 años, estas han crecido un 21 % de media, menos que el coste real de las mismas, de lo que se puede deducir que la colección está prácticamente estabilizada.

Al contrario de lo que sucede con el gasto en monografías, el gasto en revistas ocupó en el año 2001 gran parte del presupuesto de los servicios centrales de la Biblioteca Universitaria, siendo sensiblemente menor su repercusión en los presupuestos que manejan las distintas Bibliotecas Generales.

Si comparamos el indicador de gasto en revistas por investigador con otras universidades y la media de Rebiun, se ve que la UCLM está por encima de ésta.

	<b>Gasto en revistas por investigador</b>	<b>Orden sobre 66</b>
<b>País Vasco</b>	502 €	7
<b>Castilla-La Mancha</b>	372 €	18
<b>Rebiun</b>	281 €	29
<b>Carlos III</b>	248 €	35
<b>Extremadura</b>	114 €	52

El total de publicaciones periódicas de la Biblioteca Universitaria asciende a 6.608 suscripciones en papel, de las cuales 2.932 están activas. Si a estas les sumamos 2.228 suscripciones a revistas electrónicas que había activas, tenemos un total de 5.160 suscripciones a finales del año 2001. Hay que destacar el fuerte incremento que sufren las suscripciones en el año 2001, con la incorporación al catálogo de la Biblioteca Universitaria de más de 2.000 títulos de nuevas suscripciones electrónicas, con un presupuesto consolidado de más de 36.060 € para el año 2001.

<b>REVISTAS 2001</b>		
	<b>Revistas abiertas</b>	<b>Revistas electrónicas</b>
<b>Albacete</b>	749	0
<b>Ciudad Real</b>	910	0
<b>Cuenca</b>	556	0

<b>Toledo</b>	717	0
<b>Servicios centrales</b>	0	2.228
<b>Total</b>	2.932	2.228

### C. BASES DE DATOS

De las 78 bases de datos que a finales de 2001 tenía suscritas la Biblioteca Universitaria, 49 fueron adquiridas con cargo a su presupuesto y el resto se abonaron con otros fondos. La selección de estas bases de datos la hace la Biblioteca teniendo en cuenta las necesidades de los diferentes tipos de usuarios manifestadas a la Comisión de Bibliotecas, las novedades en el mercado, los contenidos de la base de datos (actualización, cobertura, forma de recuperación), la disponibilidad y el equilibrio de equipos y medios técnicos.

Algunas de las bases de datos se adquieren mediante concurso público, y otras de forma directa, como es el caso de las que se abonan con cargo a presupuestos de departamento o de proyectos de investigación.

Se aprecia un crecimiento muy fuerte en el apartado de bases de datos y recursos electrónicos. En el año 1997 el gasto fue de 72.110,45 € y en el año 2001, el gasto fue de 94.090,67 €

Las bases de datos y los recursos electrónicos son adquiridos fundamentalmente desde los servicios centrales de la Biblioteca Universitaria. Hay también algunas compras no contabilizadas que se realizan desde las distintas Bibliotecas de Campus, y que corresponden a solicitudes realizadas y abonadas con presupuestos de centro, departamento o de investigación.

Si comparamos el gasto en bases de datos y recursos electrónicos que se llevó a cabo la UCLM con otras universidades y con la media de Rebiun, vemos que esta universidad queda muy por debajo de la media.

	<b>Gasto en información electrónica (€)</b>	<b>% de gasto en recursos electrónicos sobre el total</b>	<b>Orden en Rebiun sobre 66</b>
<b>Rebiun</b>	10.982.506	14 %	25
<b>Carlos III</b>	144.022	13 %	28
<b>País Vasco</b>	474.620	12 %	32
<b>Castilla-La Mancha</b>	94.091	7 %	42
<b>Extremadura</b>	8.617	1 %	60
<b>Autónoma Madrid</b>	407.423	23%	10
<b>Córdoba</b>	59.213	8%	26

### D. CALIDAD Y ADECUACIÓN DEL FONDO

La colección bibliográfica no está totalmente informatizada. El proceso se inició en 1992, y poco a poco se ha llevado a cabo la automatización de las colecciones retrospectivas, tanto por el personal de la Biblioteca como, en los dos últimos años, por la contratación del servicio a empresas especializadas, para lo que se ha destinado una partida presupuestaria propia. A finales de año 2001 estaban informatizados el 79.33 % de los fondos, frente al 56.94% que lo estaba en 1997.

<b>FONDO BIBLIOGRÁFICO E INFORMATIZACIÓN. 1997-2001</b>		
	<b>Nº total de volúmenes</b>	<b>% informatizado</b>
<b>1997</b>	412.593	56,94

<b>1998</b>	454.283	65,14
<b>1999</b>	500.983	69,41
<b>2000</b>	553.069	74,75
<b>2001</b>	601.547	79,33

La media que establece Rebiun en el año 2001 de volúmenes informatizados sobre el total de las universidades españolas es del 77 %, por lo que nos encontramos un poco por encima de la misma. Actualmente se está llevando a cabo la automatización del catálogo colectivo de publicaciones periódicas.

## **E. POLÍTICA DE PROVEEDORES**

La política de proveedores de la Biblioteca se basa en la diversidad y no en la exclusividad (salvo en el caso del concurso de publicaciones periódicas), pero a la vez se intenta no dispersar excesivamente las compras, con el fin de encontrar el equilibrio que permita, ante todo, una buena gestión de las mismas.

La selección del proveedor al que se le va a realizar una compra la hace el personal de la sección de Adquisiciones, teniendo en cuenta la especialidad temática, el idioma, el tipo de material y las recomendaciones que le hubiese podido dar el solicitante. El precio, si bien es un factor importante a la hora de realizar la elección, no es decisivo, puesto que hay servicios de valor añadido (forma de envío, tiempo de entrega, información y gestión de incidencias, etc.) que pueden tener más importancia que un descuento.

## **F. RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS**

La valoración que hacen los usuarios de “la adecuación de los fondos bibliográficos a sus necesidades” es positiva, igual que la actualización de los mismos.

- Albacete: La mayor valoración es efectuada por el profesorado, con una puntuación de 4,07 en la Biblioteca General y 3,71 en la B. Macanaz. Los alumnos se sitúan en torno al 3,55 en ambas bibliotecas y los usuarios externos puntúan con 4,08 en la Biblioteca General.
- C. Real: En el caso de las Bibliotecas del Campus de Ciudad Real, casi todas las valoraciones están en torno a 3,5 puntos sobre 5, y lo mismo sucede con respecto al las bases de datos que se les ofrece, siendo en este caso la valoración de los profesores sensiblemente mayor a la que dan los alumnos (en la Biblioteca General de Ciudad Real los alumnos las valoran con 3,47 y los profesores con 4,11 puntos).
- Cuenca: En la Biblioteca General los usuarios externos han dado la puntuación mayor con 3,64, siguiéndoles los alumnos con 3,26 y por último el profesorado que es el que indica unas puntuaciones más bajas con 2,68. Sin embargo, en la Escuela de Magisterio vuelven a situarse a la cabeza los usuarios externos con 4,25, a continuación el profesorado con 3,72 y los alumnos con 3,04.
- Toledo: En general, este Campus recibe una valoración por los alumnos mucho más alta en le Biblioteca General con 3,67, que en resto de las bibliotecas de Centro que se sitúan en torno a 3. Respecto al profesorado existen unas puntuaciones similares en todos los Centros, 3,30, a excepción del C.E.U de Talavera en donde baja la puntuación a 2,6. No se consignan los datos de usuarios externos por no ser suficientemente representativos.

Respecto a “la satisfacción con la facilidad a la hora de hacer sugerencias y comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones”, la valoración se ha realizado en el punto 1,4 de este documento, solamente se completa con las puntuaciones obtenidas en los Centros de Ciudad Real, por ser el Campus con más puntos de servicio: La valoración es más baja en las bibliotecas de algunos centros respecto a la Biblioteca General, como la de

E.U.I.T. Agrícola (2,77 puntos), E.U. Enfermería (2,80) y E.U. Politécnica de Almadén (2,79 puntos).

### 3.3.4. USO DE LA COLECCIÓN

A la hora de evaluar el uso que se hace de la colección de la Biblioteca Universitaria no son muchas las cifras objetivas que disponemos para llevarla a cabo. Las bibliotecas tienen la mayor parte de sus fondos de uso habitual en acceso directo, lo que hace imposible el control de los usos o préstamos en sala. A lo largo del año 2001 cambió la forma de acceso a los recursos electrónicos, por lo que no hay datos fiables del uso que se ha hecho de ellos. Los únicos datos objetivos de que se dispone son los relativos a los préstamos automatizados y consultas a la página Web, uno de los puntos de acceso a los recursos electrónicos.

#### A. PRÉSTAMO

Como no toda la colección está automatizada hay fondos que se prestan de modo manual y que, por tanto, no están incluidos en estas cifras. No obstante su número es pequeño, porque en los procesos de reconversión retrospectiva se dio prioridad a los materiales de uso más frecuente.

<b>EVOLUCIÓN DEL PRÉSTAMO AUTOMATIZADO. 1997-2001</b>	
	<b>Volúmenes servidos</b>
<b>1997</b>	119.311
<b>1998</b>	153.539
<b>1999</b>	179.052
<b>2000</b>	194.318
<b>2001</b>	195.289

Como se aprecia en la tabla, el préstamo ha sufrido un incremento progresivo en estos cinco años, con una diferencia entre 1997 y 2001 del 64 %. Si tenemos en cuenta el indicador de préstamos por usuario y lo comparamos con los datos de otras universidades, vemos que queda por debajo de la media que establece Rebiun para el año 2001:

	<b>Préstamos por usuario</b>	<b>Orden sobre 66</b>
<b>Carlos III</b>	12.9	3
<b>Rebiun</b>	7.4	31
<b>Castilla-La Mancha</b>	6.0	45
<b>Extremadura</b>	6.0	46
<b>País Vasco</b>	5.4	51

En general, la valoración que hacen los usuarios del servicio de préstamo es bastante positiva, sobre todo en lo relativo a la agilidad y trámites del proceso y de las renovaciones. En todos los casos, estos aspectos son mejor valorados por los profesores, PAS y usuarios externos (en la Biblioteca General de Ciudad Real dan 4,5 puntos aproximadamente de media, sobre 5) que por los alumnos (que en el mismo Campus los valoran con un 3,85). No se observan diferencias significativas entre los usuarios de Bibliotecas de Centro y las Bibliotecas Generales.

En lo que todos los colectivos se muestran menor satisfacción es en lo relativo a los plazos y número de documentos que se dejan en préstamo. Los alumnos de la Biblioteca General de Albacete valoran estos aspectos con 3,46 puntos, los de la de Ciudad Real con 3,05, los de Cuenca con 3,03 y los de Toledo con 3,32 de media. Las valoraciones en los centros son muy similares.

En las respuestas a la pregunta sobre la conveniencia de reducir los plazos de préstamos a los profesores hay diferencias entre los distintos usuarios.

- Albacete: Los alumnos de la Biblioteca General están muy de acuerdo con la propuesta, a la que dan una puntuación de 4,37, y los profesores con 2,55.
- Ciudad Real: En el Campus de Ciudad Real los usuarios alumnos se muestran muy favorables a esta propuesta a la que dan 4,21 puntos sobre 5 de media; el PAS le da 4,75 y los usuarios externos 4,5. Los profesores, como es de esperar, no están de acuerdo, pero la puntuación media que dan los encuestados es de 2,98 puntos.
- Cuenca: Los usuarios alumnos de la Biblioteca General se muestran favorables a esta propuesta a la que dan 4,28 puntos, mientras que los profesores no están tan de acuerdo, valorándola en 3,36.
- Toledo: Los alumnos de la Biblioteca General están también muy de acuerdo con la propuesta, a la que dan una puntuación de 4,51 mientras que los profesores dan 3,20.

A pesar de que la puntuación que a este ítem dan los profesores es sensiblemente menor a la de los alumnos, la media es de 3.02, por lo que se puede entender que una reducción de los plazos y número de préstamos a los mismos no sería rechazada por todo el colectivo.

Respecto a la evolución del servicio de préstamo en los últimos años, el conjunto de los usuarios se muestra satisfecho. En las Bibliotecas de Albacete la valoración es entre 4,41 y 3,56; En las bibliotecas de Ciudad Real esta evolución se valora entre 3,46 y 3,78. puntos. Únicamente las bibliotecas de la F. de Derecho y Ciencias Sociales y la de la E.U.I.T. Agrícola dan puntuaciones cercanas al 3 (3,06 y 3,09 respectivamente). Estas bibliotecas sufrieron transformaciones en el curso pasado: la primera se creó en octubre del 2001 con fondos anteriormente depositados en la Biblioteca General y la segunda perdió los fondos de la E.U. de Informática que se trasladaron a la Biblioteca General; en las bibliotecas de Cuenca este aspecto se valora entre 3,97 y 3,35 y en las bibliotecas de Toledo entre 3,24 y 3,83 puntos de media.

<b>PRÉSTAMO AUTOMATIZADO. 2001</b>			
	<b>Bibliotecas Generales</b>	<b>Bibliotecas de Centros</b>	<b>Total</b>
<b>Albacete</b>	36.333	9.221	45.554
<b>Ciudad Real</b>	50.093	21.630	71.723
<b>Cuenca</b>	26.411	2.740	29.151
<b>Toledo</b>	34.071	14.784	48.855
<b>Total</b>	146.908	48.381	195.289

## **B. PRÉSTAMOS A BIBLIOTECAS**

La existencia de servicios de préstamo intercampus e interbibliotecario hace necesario tener en cuenta a las bibliotecas solicitantes como otros usuarios más de la colección bibliografía. Este es un servicio que ha sufrido un gran incremento a lo largo de los últimos años, que implica considerables costes humanos y materiales, pero que a su vez amplía enormemente las posibilidades de consultas bibliográficas de los usuarios.

El servicio de préstamo intercampus, esto es los fondos que se prestan entre sí las diferentes bibliotecas de la Universidad para facilitárselos a sus usuarios, se ha incrementado en un 237 % entre 1997 y 2001.

<b>EVOLUCIÓN DE LOS PRÉSTAMOS INTERCAMPUS. 1997-2001</b>	
	<b>Títulos servidos</b>
<b>1997</b>	1.520
<b>1998</b>	3.129
<b>1999</b>	4.608
<b>2000</b>	5.692
<b>2001</b>	5.128

Lo mismo sucede con el préstamo interbibliotecario servido a otras bibliotecas, que en el mismo período se ha incrementado en un 470%.

<b>EVOLUCIÓN DE LOS PRÉSTAMOS INTERBIBLIOTECARIOS. 1997-2001</b>	
	<b>Títulos servidos</b>
<b>1997</b>	260
<b>1998</b>	550
<b>1999</b>	936
<b>2000</b>	1.445
<b>2001</b>	1.483

Al igual que sucede con los préstamos a domicilio, el reparto de este tipo de préstamos no es igual en todos los Campus. Por ejemplo, en el año 2001 el reparto fue:

<b>PRÉSTAMOS INTERCAMPUS SERVIDOS. 2001</b>					
<b>B. Peticionaria? B. Prestataria ?</b>	<b>Albacete</b>	<b>Ciudad Real</b>	<b>Cuenca</b>	<b>Toledo</b>	<b>Total</b>
<b>Albacete</b>	-	711	274	304	1.289
<b>Ciudad Real</b>	741	-	450	322	1.513
<b>Cuenca</b>	272	515	-	272	1.059
<b>Toledo</b>	514	520	233	-	1.267
<b>Total</b>	1.527	1.746	957	898	5.128

#### **PRÉSTAMO INTERBIBLIOTECARIO (2001)**

	<b>Albacete</b>	<b>Ciudad Real</b>	<b>Cuenca</b>	<b>Toledo</b>	<b>Total</b>
<b>SOLICITADO A OTRAS BIBLIOTECAS</b>	1.429	1.594	764	1.048	4.835
<b>SERVIDO A OTRAS BIBLIOTECAS</b>	369	713	117	284	1.483

Las diferencias entre el número de préstamos interbibliotecarios solicitados y servidos en el año 2001 es muy grande en todos los Campus. Este dato indica que las colecciones tienen deficiencias en cuanto a contenido, y que estas son cubiertas o paliadas mediante este servicio. Estas lagunas son lógicas si tenemos en cuenta los pocos años que tiene nuestra Universidad, y por lo tanto su colección bibliográfica. No obstante hay que destacar el gran esfuerzo que desde el comienzo se ha hecho en la línea de adquirir colecciones particulares mediante compra (como la Bravo.Villasante o la de D. Joaquín



- Préstamo interbibliotecario: el importe que se cobra a todos los usuarios es el que la biblioteca prestataria factura a la Universidad. En el caso de que sea una biblioteca de la Universidad la que presta los materiales, las tarifas que se cobran son las que se aprueban anualmente en los Presupuestos de la Universidad, para las que se toma como referencia las establecidas en Rebiun.

<b>TARIFAS DE REBIUN PRÉSTAMO INTERBIBLIOTECARIO 2002</b>	
<b>CONCEPTO</b>	<b>€</b>
Cada volumen original prestado	4,80
Cada bloque completo de 10 fotocopias	3,30
Cada fotocopia adicional	0,15
11 fotocopias	3,45
12 fotocopias	3,60
13 fotocopias	3,75
14 fotocopias	3,90
15 fotocopias	4,05
16 fotocopias	4,20
17 fotocopias	4,35
18 fotocopias	4,50
19 fotocopias	4,65
Cada bloque inicial de 1 a 4 fotocopias enviadas por fax	3,30
Cada fotocopia adicional enviada por fax	0,80
Cada copia de imagen digital de un texto completo (1 a 150 páginas)	0,45
Cada copia de imagen digital de un texto completo (más de 150 páginas)	0,30

- Consulta a bases de datos con coste por tiempo de conexión o número de búsquedas recuperadas: igual que en el caso anterior, se cobra a todos los usuarios el importe facturado por la empresa suministradora de la información.
- Reproducción en papel de microformas: las tarifas se aprueban también anualmente en los presupuestos de la Universidad.
- Reprografía: este servicio es suministrado por una empresa externa, previa adjudicación mediante concurso público, por lo que estos ingresos no revierten en la Biblioteca.

Respecto a la valoración que hacen los usuarios externos de estas tarifas, los consultados del Campus de Ciudad Real manifiestan estar muy de acuerdo con ellas, valorándolas entre 4,17 y 5 puntos.

### **3.4.2. INGRESOS Y GASTOS**

#### **A. INGRESOS**

La única fuente de financiación de la Biblioteca Universitaria es la procedente de los diferentes capítulos de los presupuestos de la UCLM. Los ingresos económicos que recibe por los servicios de Acceso al Documento que se cobran a los usuarios sirven únicamente para cubrir los gastos directos que genera dicho servicio: pago a proveedores o biblioteca prestataria, gastos de envío, gastos de material, etc. No se disponen de datos debido a que se puso en marcha el sistema informatizado de facturación de servicios prestados en 2001.

También recibe ingresos en especie: las donaciones de materiales bibliográficos. Estos ingresos son muy difíciles de cuantificar, pero suponen una fuente importante de enriquecimiento de la colección. Solo en el año 2001 se incorporaron 13.043 volúmenes por donación o canje, el 27% del total de los fondos de nuevo ingreso.

## **B. GASTOS**

En el apartado de inversiones, fundamentalmente dedicado a la dotación de mobiliario a las nuevas bibliotecas, no ha habido un crecimiento lineal, ya que los gastos se hicieron en función de la puesta en marcha de estas. En total se han invertido en este concepto 35.739 €, lo que ha representado entre el 0,01 y el 0,02 del presupuesto total de la Universidad.

En material bibliográfico se ha invertido en el mismo periodo un total 2.074.020 €. Su evolución y desglose ya se analizó en el apartado 3.3.3.

Los gastos en tecnologías de la información tampoco han tenido un crecimiento sostenido.

Los que si han tenido un crecimiento constante, tras un retroceso del 25 % en el año 1998 han sido los gastos de funcionamiento, creciendo al año siguiente un 8%, y los dos siguientes un 18%.

Lo mismo sucede con el gasto total de los servicios de biblioteca, excluidas las inversiones, que en último quinquenio se ha incrementado en un 128%, fundamentalmente por el incremento en la adquisición de servicios y recursos electrónicos.

### **Puntos fuertes y débiles y propuestas de mejora**

#### **Puntos fuertes:**

- Sensibilidad de las autoridades académicas a las necesidades presupuestarias.
- Corresponsabilidad de los centros y departamentos en el control del gasto y en el aporte de recursos.
- Traspaso de remanentes presupuestarios de un ejercicio económico al siguiente, lo que permite un gasto ajustado.
- Existencia de procedimientos operativos para todo el área de bibliotecas.
- Colección equilibrada de fondos para la docencia y la investigación, de novedades y fondo histórico.
- Colecciones bibliográficas de gran valor y prestigio: Entrambasaguas, Bravo-Villasante.
- Gestión automatizada de las adquisiciones y del resto de procedimientos con los programas Absys y SOD.
- Buena proporción de fondos en libre acceso.
- Buena proporción de automatización del catálogo.
- Servicio de préstamo intercampus e interbibliotecario eficaz y completo.
- Integración de recursos electrónicos a texto completo en el catálogo general.

#### **Puntos débiles:**

- Existencia de fondos bibliográficos sin automatizar.
- Falta de evaluación de la colección.
- Falta de ajuste entre recursos económicos y necesidades bibliográficas en determinados departamentos y áreas
- Falta de una política de adquisición, selección y expurgo definida como Programa de Gestión de la Colección, así como de una política de encuadernación.
- Problemas de coordinación entre Biblioteca y profesorado para la actualización de las bibliografías para alumnos.
- Débil inversión en recursos electrónicos.
- Colección y presupuesto de revistas impresas prácticamente paralizados.
- Satisfacción moderada respecto a los plazos y número de préstamos.

**Propuestas de mejora:**

- Desarrollar el programa de gestión de la colección en los ámbitos concretos de selección, adquisición, evaluación y expurgo.
- Analizar la conveniencia de modificar la normativa del servicio de préstamo en lo relativo a plazos, número de ejemplares y políticas de préstamo de los manuales de alumnos.
- Descentralizar algunas tareas, como la gestión de los préstamos interbibliotecarios e intercampus, para mejorar el servicio que se ofrece desde las bibliotecas de centro.
- Rediseño de la página Web para facilitar el acceso a los recursos y servicios electrónicos.
- Incrementar el presupuesto de recursos electrónicos.
- Establecer un plan de evaluación de la colección y de su uso.
- Continuar con el Plan de Reconversión e Informatización de registros.
- Abogar por la aprobación de una cantidad mínima que cada presupuesto de Centro o Departamento debe destinar a la adquisición de materiales bibliográficos.

## **4. RESULTADOS**

A continuación se especifican los resultados obtenidos en las distintas bibliotecas en que se estructura la Biblioteca Universitaria de Castilla-La Mancha. Para ello se respeta el esquema de la Guía de Evaluación en cada Campus. Una vez presentados los resultados de los Campus se procede a mostrar la Eficacia y la Eficiencia del conjunto de la Biblioteca Universitaria.

### **BIBLIOTECA GENERAL DEL CAMPUS DE ALBACETE**

La Biblioteca General del Campus de Albacete tenía como usuarios en el año 2001:

- 11.156 alumnos
- 503 profesores
- 311 PAS
- 894 usuarios externos

Total: 12.864 usuarios

#### **4.1 SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS**

La Biblioteca recoge de forma habitual datos que nos indican el uso de los distintos servicios: préstamo, desideratas, búsquedas bibliográficas, préstamo interbibliotecario, etc. Existe además el contacto directo con el usuario que es quizás el mejor método, aunque no se cuantifique, para detectar el grado de satisfacción de nuestros usuarios. Es la primera vez que se pasa una encuesta de estas características en nuestras Bibliotecas de forma planificada y con la intención de evaluarlos.

##### **4.1.1 VALORACIÓN POR SERVICIOS Y TIPOS DE USUARIOS**

###### **A. UTILIZACIÓN DE LA BIBLIOTECA**

Hay una gran diferencia entre la utilización de la Biblioteca General y la de Macanaz, como queda constatado en el número de encuestas contestadas, sobre todo en la época de exámenes en la que se pasaron las encuestas. En cuanto a la Biblioteca General la mayoría de los alumnos (72.68 %) contestan que frecuentan sus instalaciones semanalmente (el 34.43 % tres o más veces por semana). Los profesores utilizan la Biblioteca una o dos veces al mes sólo (67.21 %) , sin embargo la utilización conjunta, es decir remota más acudiendo a los locales, sube al 72 %. En el caso de los usuarios externos y PAS la frecuencia mayor es de una o dos veces al mes.

La utilización de Macanaz es entre los alumnos parecida entre los que se acercan a la Biblioteca tres o más veces o una o dos semanalmente. Hay que decir que en la sala de lectura apenas hay 56 puestos de lectura compartimentados de cara a los alumnos, que suelen utilizarse por los alumnos de Derecho, Económicas y Relaciones Laborales. Los profesores, en su mayoría, la utilizan una o dos veces al mes (55.56%).

###### **B. INSTALACIONES Y EQUIPAMIENTO**

Existe una satisfacción general en lo referente a instalaciones y equipamiento en la Biblioteca General del Campus, bajando un poco en cuanto a la valoración del número de puestos de lectura y la comodidad de las instalaciones. En el caso de Macanaz la insatisfacción en cuanto a los puestos de lectura es manifiesta (el 27.27% está muy insatisfecho).

En cuanto al horario y al emplazamiento hay un gran índice de satisfacción por todos los usuarios. Con el Opac y las Bases de Datos están muy satisfechos también. También

consideran buena la evolución de la Biblioteca en estos dos últimos años en lo referente a las instalaciones y equipamiento informático.

Vemos en el siguiente cuadro el nivel de satisfacción de los distintos aspectos preguntados entre los usuarios de la Biblioteca General de Albacete (la puntuación máxima es 5):

<b>TEMA</b>	<b>ALUMNOS</b>	<b>PDI</b>	<b>PAS</b>	<b>UEX</b>	<b>MEDIA</b>
<i>UBICACIÓN</i>	3.76	4.40	4.38	4.05	4.13
<i>HORARIO</i>	3.56	4.49	4.43	4.21	4.17
<i>SEÑALIZACIÓN</i>	3.44	4.32	4.14	4.08	3.99
<i>PUESTOS DE LECTURA</i>	3.16	4.36	3.97	4.05	3.88
<i>COMODIDAD</i>	3.16	4.36	4.29	3.97	3.94
<i>AMBIENTE</i>	3.37	4.43	4.23	4.08	4.02
<i>OPAC</i>	3.57	4.39	4.25	4.11	4.08
<i>BASES DE DATOS</i>	3.58	4.17	4.15	4.11	4.00

### C. RECURSOS DE INFORMACIÓN

En general hay un alto grado de satisfacción en todos los aspectos y en todos los usuarios en relación con los recursos de información de la Biblioteca.

En cuanto a la adecuación de la colección bibliográfica a las necesidades de los estudiantes existe un porcentaje de satisfacción alto (78%), es de destacar que el mayor porcentaje lo obtiene el de la respuesta obtenida al solicitar alguna información (3.81 sobre 5), así como el de la facilidad de consulta al Opac. También es muy favorable la opinión que tienen los alumnos de la evolución en los últimos años en este aspecto.

Los profesores evalúan los recursos de información aún más favorablemente que los alumnos, destacando la satisfacción de la respuesta obtenida al solicitar alguna información (75.42% muy satisfecho), así como la facilidad para hacer sugerencias y peticiones para nuevas adquisiciones. Entendemos así que la interacción entre profesores y bibliotecarios es muy buena.

Los usuarios externos y el PAS también hacen una valoración positiva de los recursos de información.

En Macanaz se valora especialmente la facilidad para localizar libros, así como para consultar el catálogo y la web de la de la Biblioteca. Sin embargo los alumnos se muestran muy insatisfechos (en un 23.81%) a la hora de localizar un artículo de una revista electrónica.

### D. SERVICIOS DE PRÉSTAMO

Punto clave en los servicios que demandan los alumnos, estos dan un grado muy amplio de satisfacción en este bloque, destacando la sencillez de las gestiones para acceder y formalizar el préstamo (86.1 %) y para renovar documentos (85.32%). También hay que señalar el alto porcentaje de acuerdo en limitar el tiempo y número de préstamos al personal docente. Este dato contrasta lógicamente con el que se obtiene de los profesores, los cuales desaprueban ese control sobre su tiempo y número de documentos prestados. En los demás aspectos el PDI valora muy satisfactoriamente todo lo referente al préstamo.

### E. FORMACIÓN DE USUARIOS

La mayoría indican que no han asistido a cursos de formación de usuarios, hay que decir que estos se efectúan en todos los primeros cursos, con charlas y visitas guiadas, así

como trípticos con información básica de la Biblioteca. Es lógico que los alumnos de últimos cursos se consideren peor atendidos en este aspecto ya que las visitas guiadas comenzaron hace un par de años sólo. Por otra parte no hay otras acciones formativas exceptuando las que el usuario pide puntualmente en el mostrador o la sección de acceso. Sólo el 17.66 % han acudido a alguna acción formativa.

#### F. PERSONAL DE LA BIBLIOTECA

Es uno de los aspectos mejor valorados, tanto en la cordialidad como en la profesionalidad, resolviendo preguntas de información. En la Biblioteca General los alumnos valoran en un 3.76 la profesionalidad de los bibliotecarios y en un 3.82 su amabilidad. Los índices suben en cuanto a la opinión que tienen de nosotros los profesores: un 4.76 y un 4.84 en ambos ítems. Por otra parte el usuario externo valora en un 4.28 ambos criterios.

En cuanto a Macanaz tanto alumnos como profesores valoran muy positivamente la profesionalidad y amabilidad del personal, fluctuando entre el 4.17 y el 4.63 (siempre sobre 5).

#### G. VALORACIÓN GLOBAL

Es muy buena, en especial la referida al personal de la Biblioteca, en su capacidad de gestión y respuesta a las preguntas de información, así como en su amabilidad. Posteriormente el préstamo y los recursos de información son los más valorados, siendo las instalaciones las que menos pero con un índice alto de aprobación en cualquier caso.

La mayor insatisfacción se produce en los cursos de formación, poco conocidos y seguidos por los alumnos. Dentro de las instalaciones son los puestos de lectura lo más solicitado en la Biblioteca Macanaz especialmente.

Cabe destacar también el alto grado de satisfacción por parte del profesorado en todos los aspectos, aunque algo críticos en cuanto a las limitaciones del tiempo y número del préstamo de documentos.

### 4.2 EFICACIA EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS

#### 4.2.1 ESTÁNDARES

Para valorar la eficacia de los servicios de la Biblioteca del Campus utilizaremos como referencia las *Normas y Directrices para Bibliotecas Universitarias y Científicas*, teniendo en cuenta que nuestra UCLM se estructura en cuatro Campus y que por tanto nuestra biblioteca es una pequeña parte del conjunto de biblioteca universitaria, por lo que también hemos utilizado los datos de las Tablas y Memorias anexas.

#### A. SITUACIÓN DE LA BIBLIOTECA DEL CAMPUS DE ALBACETE EN RELACIÓN CON LAS DIRECTRICES DE REBIUN

	<b>DIRECTRICES REBIUN</b>	<b>BIBLIOTECA CAMPUS DE ALBACETE (2001)</b>	<b>BIBLIOTECA DE LA UCLM( 2001)</b>
HORARIO	Horario académico + ampliaciones especiales	<b>General:</b> Lunes a Viernes de 9 a 21 h. + época de exámenes: hasta las 23 h. y fines de semana y festivos. 3.269 h. anuales Macanaz: 2000 h. anuales	Lunes a Viernes de 9 a 21 h. + época de exámenes: hasta las 23 h. y fines de semana y festivos.

TAMAÑO DE LA COLECCIÓN	Colección básica 50.000 volúmenes	140.876 vol.	601.547 vol.
TÍTULOS DE REVISTAS	1 título de revista x 3 usuarios 0,42 tít./ 3 usu.	749 títulos abiertas e impresas. 0,18 por cada tres usuarios.	2.932 Tít. abiertas e impresas. 0,27
INCREMENTO DE COLECCIONES	1vol. x alumno /año 10 vol. x PDI 0,89 por alumno  Ratio prof.: 2,03	Incremento 2001: 14.405 1,33 x alumno  Ratio prof.: 2,86	48.478  1,5 vol. Por alumno  Ratio prof.: 2,83
PRESUPUESTO	5% del presupuesto Universidad		
PUESTOS DE LECTURA	1 puesto de lectura x 5 usuarios  Ratio: 0,43	0,378 / 5 usuarios	Ratio: 0,55
M <sup>2</sup> DE LOCALES DE BIBLIOTECA	1 m <sup>2</sup> x usuario  0,46 m <sup>2</sup> /usuario	0,28 m <sup>2</sup> /usuario	17.387 m <sup>2</sup>  Ratio: 0.54 m <sup>2</sup> /usuario

Podemos decir que la Biblioteca General del Campus de Albacete cumple las recomendaciones Rebiun salvo en los títulos de revista, puestos de lectura y metros cuadrados por usuario. Son sin duda ratios que están muy influidas por la gran cantidad de usuarios de este Campus.

#### B. ACTIVIDAD DE LA BIBLIOTECA DEL CAMPUS DE ALBACETE Y SU EVOLUCIÓN DESDE 1997 A 2001

##### ADQUISICIONES.

Evolución de la cantidad gastada por materiales

Campus de Albacete	Monografías	Publicaciones periódicas	Total
1999	38.947.608	9.234.772	48.182.380
2000	42.046.072	10.777.519	52.823.591
2001	45.946.091	8.569.683	54.515.774

Como vemos el presupuesto en adquisiciones ha ido incrementándose por año, hasta el momento presente en el que se estabiliza ya que la Biblioteca Universitaria centraliza, con un presupuesto propio, la adquisición de las revistas electrónicas, las bases de datos, concurso de revistas en papel para todos los Campus, etc.

##### FONDO BIBLIOGRÁFICO

El fondo prácticamente se ha duplicado en estos años, en función siempre de los presupuestos, dada la oferta de nuevas titulaciones que han traído nuevas dotaciones para fondos bibliográficos. Actualmente tenemos el 88,95% del fondo informatizado.

## NÚMERO REFERENCIAS CATÁLOGO GENERAL

CAMPUS	1997	1998	1999	2000	2001
Albacete	65.792	78.397	94.376	109.137	125.316

En cuanto a las publicaciones periódicas se han incrementado notablemente también, siendo en el 2001 de 1.717 títulos en este Campus, 968 de ellas cerradas. Así mismo tenemos en Albacete 11 bases de datos suscritas, y acceso a 2.228 revistas electrónicas.

### PRÉSTAMO

ALBACETE	Biblioteca General	Macanaz	Total
1997	27.349		27.349
1998	31.814	11.172	42.986
1999	36.887	9.169	46.056
2000	35.587	7.634	43.221
2001	36.333	9.221	45.554

No contabilizamos el préstamo manual ya que carecemos de datos, fue muy importante, sobre todo en los primeros años en los que el fondo estaba sin automatizar.

### PRÉSTAMO INTERCAMPUS

ALBACETE	1997	1998	1999	2000	2001
DOCUMENTOS SOLICITADOS	768	754	1.426	1.235	1.650
DOCUMENTOS SERVIDOS	334	1.056	1.433	1.720	1.289

Este es el préstamo que facilita libros de otra Biblioteca de nuestra Universidad, el crecimiento ha sido espectacular en estos años, conforme se ha ido accediendo a las colecciones de los otros Campus. Además es un servicio gratuito.

### PRÉSTAMO INTERBIBLIOTECARIO

ALBACETE	1997	1998	1999	2000	2001
DOCUMENTOS SOLICITADOS	1.537	1.607	1.234	1.332	1.429
DOCUMENTOS SERVIDOS	82	187	284	384	369

El préstamo interbibliotecario se gestiona con el programa SOD y el ARIEL para la transmisión electrónica de documentos, desde el año 1998. Es un servicio muy demandado por profesores e investigadores.

### CONSULTA A BASES DE DATOS

ALBACETE	1997	1998	1999	2000	2001
ACCESO EN LÍNEA	473	306	343	121	-
ACCESO EN CD-ROM	567	545	958	549	-
TOTAL	1040	851	1301	670	-

No disponemos de datos del 2001 ya que el acceso a través de Intranet y de los Eliza (OPAC) hace imposible su control, aunque continúa existiendo la búsqueda a través de los servicios de acceso al documento.

## **PUNTOS FUERTES Y PUNTOS DÉBILES**

### **PUNTOS FUERTES**

- Alta satisfacción del usuario ante la profesionalidad y amabilidad del personal de la Biblioteca.
- Crecimiento constante en el uso e implantación de servicios bibliotecarios: préstamo intercampus, interbibliotecario, mediateca, etc.
- Incorporación de nuevas herramientas y tecnologías de la información (autopréstamo, Eliza, etc.)

### **PUNTOS DÉBILES**

- Falta de personal
- Falta de una planificación de formación de usuarios
- Presencia de personal no profesional (becarios) en los mostradores de atención al público
- Infrautilización de las herramientas informáticas: OPAC, página web, Bases de Datos, etc.
- El horario del personal de Biblioteca marcado por Gerencia no tiene en cuenta que hay ya turnos de tarde.

### **PROPUESTAS DE MEJORA**

- Una planificación adecuada de la formación de usuarios.
- Aumentar el espacio y los puestos de lectura de la Biblioteca.
- Mejora de la página web de la Biblioteca.
- Aumento del número de OPACs.
- Dotar los servicios de atención al público de una plantilla profesional adecuada, sustituyendo becarios por gestores técnicos de biblioteca
- Mayor oferta de cursos de formación para el personal.

## **BIBLIOTECA GENERAL DEL CAMPUS DE CIUDAD REAL**

### **4. RESULTADOS**

En el año 2001 los Servicios de Bibliotecas del Campus de Ciudad Real tenían:

- Alumnos (ALU): 10.460.
  - Personal docente e investigador (PDI): 569.
  - Personal de Administración y Servicios (PAS): 526.
  - Usuarios externos (UEX): 1.391.
- Total: 12.946 usuarios potenciales

#### **4.1. SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS**

Desde que las bibliotecas de la UCLM comenzaron a funcionar, el conocimiento de las demandas y necesidades de sus usuarios ha sido una preocupación constante, ya que son determinantes para la planificación de servicios y tareas que lleva a cabo esta institución.

La UCLM realiza encuestas periódicas a la comunidad universitaria para valorar los servicios que ofrece. En ellas se incluyen algunas cuestiones sobre las bibliotecas, pero en general, los datos proporcionados no son suficientes para una autoevaluación, aunque son indicadores del nivel general de satisfacción de los usuarios. También la Biblioteca recoge de forma habitual datos sobre el nivel de uso de cada uno de sus servicios, que son los que se reflejan en sus memorias y estadísticas.

Otros cauces para conocer las demandas de los usuarios han sido y son:

- Los buzones de sugerencias, que existen en todas las bibliotecas, para que estos realicen comentarios y demandas por escrito. Todas las sugerencias firmadas se contestan por escrito.
- El acceso "Comentarios y sugerencias" que aparece en la página web.
- Las desideratas o propuestas de compra que permiten detectar lagunas en la colección bibliográfica.
- El contacto permanente con los profesores responsables de las cuentas de gasto tanto de centros, como de departamentos o de equipos de investigación.
- El contacto directo con los usuarios en los mostradores de préstamo, donde suelen manifestar verbalmente las deficiencias o carencias que observan en el servicio. Estos mostradores suelen estar atendidos por becarios, dirigidos y supervisados por personal profesional.
- En los centros en que existe comisión de bibliotecas, esta suele encargarse de informar a la biblioteca correspondiente de las necesidades que detectan.
- Las solicitudes o recomendaciones que llegan por diversas vías a los miembros de la Comisión de Bibliotecas de la UCLM y que se plantean en las reuniones de la misma.

#### **4.1.1. VALORACIÓN POR SERVICIOS Y TIPO DE USUARIOS**

##### **A. UTILIZACIÓN DE LAS BIBLIOTECAS**

Los usuarios del Campus de Ciudad Real eran y son atendidos en varios puntos de servicio:

- Biblioteca General (BG): encargada de la gestión y coordinación de todos los servicios y secciones del Campus.
- Biblioteca de la Facultad de Derecho y Ciencias Sociales (DER): que empezó a funcionar en octubre de 2001, y que se formó con fondos procedentes de la colección de la Biblioteca General.
- Biblioteca de la E.U. Magisterio de Ciudad Real (MAG).
- Biblioteca de E.U.I.T. Agrícola (ITA): que hasta octubre de 2001 incluía los fondos de la E.S. de Informática, que en esa fecha fueron incorporados al fondo de la Biblioteca General. El Centro y su Biblioteca han sufrido obras de reforma durante los años 2001 y 2002.
- Biblioteca de la E.U. Enfermería de Ciudad Real (ENF).
- Biblioteca de la E.U. Politécnica de Almadén (ALM).

El nivel de uso de las Bibliotecas, podemos decir que es alto, existiendo diferencias sustanciales entre el uso que hacen de las mismas los alumnos, el personal docente e investigador, el personal auxiliar y de servicios y los usuarios externos.

En el Campus de Ciudad Real, los alumnos tienden a utilizar de manera presencial su Biblioteca de Centro o la General, en caso de que no existiese.

Más del 80% de los que tienen como biblioteca de referencia la General de Campus, usan esta más de 1 veces a la semana, y un 71% más de 2 veces. Estos mismos alumnos usan alguna biblioteca de centro más de 1 vez a la semana en un porcentaje de un 35%. El uso es fundamentalmente presencial (82%), accediendo a los recursos de la misma a través de internet solo el 28%.

Respecto a las bibliotecas de centro, los porcentajes de uso son muy similares a los de la Biblioteca General (por ejemplo el 81 % de los alumnos de la F. de Derecho y CCSS usan su biblioteca de centro más de una vez por semana, y el 58 % más de 2 veces). Un 48 % de estos mismos alumnos acceden a la Biblioteca General más de una vez a la semana, salvo en el caso de los Alumnos de Almadén. El uso primordial es también presencial en un 78 % de los encuestados, accediendo a través de internet un 30%.

El uso del equipamiento informático de las Bibliotecas es en un 77 % inferior a 1 vez a la semana, en el caso de la Biblioteca General, y en un 83 % en el caso de las Bibliotecas de Centro. A través de estos equipos se accede a los recursos electrónicos de la misma, que, en muchos casos, están también disponibles a través de internet.

En cuanto a los profesores, el uso presencial que hacen de las bibliotecas es menor en porcentaje que los alumnos: solo un 30% en el caso de Biblioteca General y un 28 % en el de bibliotecas de centro, manifestaron que las usaban más de dos veces por semana. La razón está en que acceden a los recursos de la Biblioteca a través de internet en mayor medida (un 73% de los encuestados).

El personal de administración y servicios suele usar la biblioteca que le es más cercana, fundamentalmente más por necesidades laborales que personales. Al igual que en el caso de los profesores, acceden a los recursos a través de internet (62%).

Los usuarios externos, esto es, ajenos a la comunidad universitaria, suelen usar las bibliotecas generales o de centro indistintamente, haciendo un mayor uso presencial de las mismas que otros colectivos (70%) y manifestando que fundamentalmente las emplean por razones laborales (88%).

## B. INSTALACIONES Y EQUIPAMIENTOS

En general, todos los usuarios de las bibliotecas del Campus de Ciudad Real manifiestan estar satisfechos con las instalaciones y equipamientos que se ofrecen en las mismas, obteniendo, según cada centro, una puntuación media que oscila entre 3,18 y 3,98 puntos sobre 5. Exceptuando los alumnos de la biblioteca de la E.U.I.T. Agrícola de Ciudad Real (2,90 puntos de media), centro que ha estado en obras durante todo el año 2002. También se han detectado deficiencias en las valoraciones que hacen los alumnos de la E.U. Politécnica de Almadén sobre el horario (2,29) puntos, el OPAC (2,60 puntos), los accesos a bases de datos (2,93 puntos) y los equipos informáticos (2,71 puntos).

## C. RECURSOS DE INFORMACIÓN

Como tales recursos, se incluyen todos los materiales bibliográficos disponibles, en cualquier soporte, incluyendo, claro está, los recursos accesibles electrónicamente, como son el Opac, las revistas electrónicas y la página web, entre otros.

En general y en el caso del Campus de Ciudad Real, la valoración de todos los colectivos es satisfactoria, oscilando las puntuaciones medias entre 3,24 y 3,63. Se han detectado puntuaciones algo más bajas de la media en la valoración a de los accesos a los recursos electrónicos: artículos de revistas, uso de la página web. En algunos casos puntuales se han detectado deficiencias en el acceso a las publicaciones periódicas (F. de Derecho y CCSS y E.U. de Enfermería) y en guías y folletos.

También se ha detectado en los usuarios externos una valoración de los recursos más baja que en el resto de los colectivos. No hemos de olvidar que son personas ajenas a la comunidad universitaria, con necesidades y expectativas diferentes que, en muchos casos, no podemos satisfacer con nuestras colecciones.

## D. SERVICIOS DE PRÉSTAMO

Los resultados de la encuesta, en el caso de Ciudad Real, reflejan que en todas las Bibliotecas la agilidad (con puntuaciones medias entre 3,64 puntos de un centro que aún tienen préstamo manual, y 4,75 puntos sobre 5) y los trámites del servicio de préstamo (con

medias de 3,93 y 4,75) son muy positivamente valorados por todos los usuarios, siendo la puntuación media de los profesores y PAS ligeramente superior a la que dan los alumnos y usuarios externos. La satisfacción es menor cuando se pregunta por el nº de documentos y los plazos de préstamo de los mismos, y donde aparecen diferencias muy destacadas es en relación a la limitación del préstamo que actualmente se da al personal docente: los docentes no están a favor de limitarlo y el resto de los usuarios considera que debería ser más restringido. También se observan diferencias en la valoración del servicio de préstamo interbibliotecario e intercampus entre la Biblioteca General (4.35 puntos de media) y los centros (con 3.06 puntos de media), porque este servicio se gestiona de forma centralizada en la Biblioteca General.

En general el servicio es bien valorado por todos los usuarios, con medias que oscilan entre 3.45 y 4.04 puntos sobre 5. Respecto a la evolución en los últimos años, en general se da una valoración positiva cercana a los 3 puntos, siendo esta sensiblemente superior (3,62-3,78 puntos de media) en las bibliotecas de centros en los que, por diversas razones, se han podido aumentar los préstamos automatizados e ir abandonando progresivamente los sistemas manuales de gestión del servicio.

#### E. FORMACIÓN DE USUARIOS

En el caso de las Bibliotecas de Ciudad Real, este es con diferencia el servicio peor valorado por nuestros alumnos, tanto en el número de las actividades formativas que se han llevado a cabo, como en la utilidad de las mismas. Salvo el caso de dos bibliotecas de centro con valoración positiva, el resto de las puntuaciones medias de este servicio oscila entre 2,43 y 2,72 puntos de media sobre 5. Por lo tanto este es uno de los puntos débiles en los que se debe hacer un esfuerzo por mejorar.

#### F. EL PERSONAL DE LA BIBLIOTECA

Sin ninguna duda, el personal que atiende el servicio de bibliotecas es el aspecto que más valoran todos nuestros usuarios. El profesorado tiene una alta consideración del personal, valorando el trato entre 4,29 y 5,00 puntos de media, y la gestión entre 4,29 y 5,00 puntos. La satisfacción de los alumnos y usuarios externos es ligeramente menor, y en todos los casos se considera que ha evolucionado positivamente en los últimos años (medias entre 3,50 y 4,44 puntos sobre 5).

#### G. VALORACIÓN GLOBAL

La valoración global que hacen los usuarios de nuestras Bibliotecas, en el caso de Ciudad Real, podemos considerar que es positiva. Todas las puntuaciones medias son entre 3,50 y 3,85, siendo los profesores y el resto del personal de la Universidad los colectivos que mejor nos consideran (entre 4,23 y 5,00 puntos de media), y los alumnos y usuarios externos los que nos dan una puntuación ligeramente inferior (3,38 y 4,50 puntos de media). En general, los usuarios que más utilizan la Biblioteca General tienden a valorar a esta ligeramente mejor que a las bibliotecas de centros, y viceversa.

No obstante, hemos de tener en cuenta algunos factores que pueden haber influido en las opiniones de nuestros usuarios, como son las fechas de realización de las encuestas (mes de junio, en periodo de exámenes finales), las obras realizadas durante el año 2002 en todo el edificio de la E.U.I.T. Agrícola, la nueva creación en octubre de 2001 de la biblioteca de la F. de Derecho y CCSS, con fondos anteriormente ubicados en la Biblioteca General y la reestructuración de la misma durante todo el curso al incorporarse a ella los fondos procedentes de la E.S. de Informática, que hasta octubre de 2002 compartían biblioteca con los de la E.U.I.T. Agrícola.

### 4.2. EFICACIA EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS

#### 4.2.1 ESTÁNDARES

Para valorar la eficacia de los servicios de la Biblioteca del Campus utilizaremos como referencia las *Normas y Directrices para Bibliotecas Universitarias y Científicas*, teniendo en cuenta que nuestra UCLM se estructura en cuatro Campus y que por tanto nuestra biblioteca es una pequeña parte del conjunto de biblioteca universitaria, por lo que también hemos utilizado los datos de las Tablas y Memorias anexas.

#### A. SITUACIÓN DE LA BIBLIOTECAS BIBLIOTECAS DEL CAMPUS DE CIUDAD REAL EN RELACIÓN CON LAS DIRECTRICES DE REBIUN

	<b>DIRECTRICES REBIUN</b>	<b>BIBLIOTECAS CAMPUS DE C. REAL (2001)</b>	<b>BIBLIOTECA DE LA UCLM (2001)</b>
<b>HORARIO</b>	Horario académico + ampliaciones especiales	<b>BG:</b> Lunes a viernes de 9 a 21 h. + época de exámenes: hasta las 23 h. y fines de semana y festivos: 3.181 h. <b>DER:</b> 3.000 h. <b>MAG:</b> 1.663 h. <b>ITA:</b> 3.000 h. <b>ENF:</b> 1.663 h. <b>ALM:</b> 1.663 h. <b>Sala QUI:</b> 3.120 h.	Lunes a Viernes de 9 a 21 h. + época de exámenes: hasta las 23 h. y fines de semana y festivos.
<b>TAMAÑO DE LA COLECCIÓN</b>	Colección básica 50.000 volúmenes	200.886 vol.	601.547 vol.
<b>TÍTULOS DE REVISTAS</b>	1 título de revista x 3 usuarios 0,42 tít. x 3 usu.	991 Tit. rev. abiertas e impresas. 0,23 tit. x 3 usu.	2.932 Tít. abiertas e impresas. 0,27 tit. x 3 usu.
<b>INCREMENTO DE COLECCIONES</b>	1 vol. x alumno /año 10 vol. x PDI Ratio prof.: 2,03 0,89 por alumno	Incremento 2001: 13.405 Ratio prof.: 2,35 1,31 vol x alumno	Incremento 2001: 48.478 Ratio prof.: 2,83 1,5 vol. x alumno
<b>PRESUPUESTO</b>	5% del presupuesto Universidad		
<b>PUESTOS DE LECTURA</b>	1 puesto de lectura x 5 usuarios Ratio: 0,43	Campus: 1.282 puestos Ratio: 0,50	Ratio: 0,55
<b>M<sup>2</sup> DE LOCALES DE BIBLIOTECA</b>	1 m <sup>2</sup> x usuario 0,46 m <sup>2</sup> /usuario	Campus: 7.720 m <sup>2</sup> 0,61 m <sup>2</sup> /usuario	17.387 m <sup>2</sup> Ratio: 0.54 m <sup>2</sup> /usuario

En el cuadro se observa que, en líneas generales, en las bibliotecas del Campus de Ciudad Real se siguen las recomendaciones de Rebiun, siendo únicamente menores de lo recomendado el ratio de revistas abiertas e impresas. El resto de los indicadores están por encima de las recomendaciones.

**B. ACTIVIDAD DE LA BIBLIOTECA DEL CAMPUS DE CIUDAD REAL Y SU EVOLUCIÓN DESDE 1997 A 2001**

**ADQUISICIONES**

<b>GASTO EN MATERIALES BIBLIOGRÁFICOS</b>					
	<b>1997</b>	<b>1998</b>	<b>1999</b>	<b>2000</b>	<b>2001</b>
<b>TOTAL</b>	263.589 €	266.659 €	294.541 €	287.906 €	347.603 €
<b>Monografías</b>	263.589 €	195.421 €	254.223 €	258.023 €	260.505 €
<b>Revistas impr.</b>	sin datos	71.238 €	40.318 €	29.883 €	87.098 €

En estos datos se incluyen todas las compras, tanto las que se realizaron de forma centralizada como las no centralizadas. El gasto total experimentó un crecimiento entre 1997 y 2001 del 32%. Pero este crecimiento no ha sido igual en todos los conceptos. Mientras que el gasto en monografías aumentó entre 1998 y 2001 un 33 %, las publicaciones periódicas lo hicieron un 22 %. No hay que olvidar que en estos años el mayor incremento de gasto se produce en los servicios centrales de la Biblioteca Universitaria, con un crecimiento entre 1997 y 2001 del 130%.

<b>GASTO POR MATERIALES. AÑO 2001</b>				
	<b>Monografías</b>	<b>Revistas</b>	<b>B. de datos</b>	<b>Total</b>
<b>Ciudad Real</b>	260.505 €	87.098 €	0 €	347.603 €

**FONDO BIBLIOGRÁFICO**

<b>FONDOS DEL CAMPUS DE CIUDAD REAL</b>					
	<b>1997</b>	<b>1998</b>	<b>1999</b>	<b>2000</b>	<b>2001</b>
<b>Vol. totales</b>	147.054	159.747	172.843	187481	200.886
<b>Vol. automatiza.</b>	96.362	113.368	128.290	148.664	172.198

El fondo bibliográfico ha sufrido un notable incremento a lo largo de estos últimos años del 37 %, cifra cercana al incremento del gasto (32%). Pero este fondo no está totalmente informatizado. El proceso se inició en 1992, y poco a poco se ha llevado a cabo la automatización de las colecciones retrospectivas, casi siempre con recursos propios. A finales de año 2001 la informatización había crecido en un 79 %, y quedan pendientes de automatizar algo más del 14% de los mismos.

**PRÉSTAMO**

<b>PRÉSTAMO AUTOMATIZADO. 2001</b>			
	<b>Bibliotecas Generales</b>	<b>Bibliotecas de Centros</b>	<b>Total</b>
<b>1997</b>	sin detalle	sin detalle	53.505
<b>1998</b>	47.790	15.129	62.919
<b>1999</b>	52.782	17.864	70.646
<b>2000</b>	53.265	18.633	71.898
<b>2001</b>	50.093	21.630	71.723

Desde el año 1997 al 2001, el préstamo automatizado ha crecido en el Campus de Ciudad Real un 35 %, siendo superior el incremento del préstamo de los fondos de las Bibliotecas de Centro (43%) al del la Biblioteca General (5 %). A esto ha contribuido muy positivamente el incremento de los fondos automatizados. En la actualidad el número de préstamos manuales, aunque están sin cuantificar, sabemos que es muy bajo, porque en las reconversiones retrospectivas se comenzaron con los fondos más demandados.

#### PRÉSTAMO INTERCAMPUS

<b>EVOLUCIÓN DEL PRÉSTAMO INTERCAMPUS EN C. REAL</b>			
	<b>Pedido</b>	<b>Servido</b>	<b>Total</b>
<b>1997</b>	630	476	1.106
<b>1998</b>	1.011	857	1.868
<b>1999</b>	1.668	1.272	2.940
<b>2000</b>	1.574	1.963	3.537
<b>2001</b>	1.920	1.513	3.433

Desde su implantación este es el servicio que más ha crecido en el Campus de Ciudad Real en este quinquenio, un 210 % de media, incrementándose ligeramente más el préstamo servido (218 %) que el solicitado (205%), lo que indicaría que nuestras colecciones van mejorando en cuanto a su contenido.

#### PRÉSTAMO INTERBIBLIOTECARIO

<b>EVOLUCIÓN DEL PRÉSTAMO INTERBIBLIOTECARIO EN C. REAL</b>			
	<b>Pedido</b>	<b>Servido</b>	<b>Total</b>
<b>1997</b>	986	125	1.111
<b>1998</b>	2.231	206	2.437
<b>1999</b>	1.027	361	1.388
<b>2000</b>	1.088	727	1.815
<b>2001</b>	1.594	713	2.307

Este servicio también ha experimentado un incremento, pero menor que el préstamo intercampus. En total, en estos cinco años, el servicio ha crecido un 108 %, pero mientras que las solicitudes de materiales a otras bibliotecas se incrementaron en un 62 %, los fondos que hemos servido han aumentado un 470 %. Este incremento creemos que se debe al aumento de nuestras propias colecciones y al incremento de la informatización de nuestros fondos.

#### CONSULTAS A BASES DE DATOS

<b>CONSULTAS A BASES DE DATOS EN C. REAL</b>			
	<b>En línea</b>	<b>En CD-ROM</b>	<b>Total</b>
<b>1997</b>	101	451	552
<b>1998</b>	233	339	572
<b>1999</b>	178	325	503
<b>2000</b>	115	329	444
<b>2001</b>	sin datos	sin datos	

Respecto a las consultas a las bases de datos, la apariencia que dan las cifras es de un estancamiento en el servicio. Este hecho no es real. La forma de acceder a estos recursos ha variado a lo largo de estos años, y estas tablas unicamente recogen los datos de accesos desde el despacho del servicio de Acceso al Documento, estando sin contabilizar los accesos a través de internet.

## **PUNTOS FUERTES Y DÉBILES**

### **PUNTOS FUERTES**

- Alta satisfacción de los usuarios respecto al personal de todas las Bibliotecas del Campus.
- Crecimiento continuado de todas las actividades y servicios que se prestan desde las Bibliotecas
- En general, satisfacción de los usuarios respecto a las instalaciones: emplazamiento, horario, señalización, etc.
- Uso importante y creciente de los recursos electrónicos.
- Valoración positiva del personal de la Biblioteca en relación a las condiciones de su puesto de trabajo : condiciones físicas, equipos, aplicaciones informáticas y compañeros de trabajo.
- La consideración profesional que tienen de si mismos los trabajadores.

### **PUNTOS DÉBILES**

- Deficiente formación de usuarios.
- Dispersión de recursos, al tener en el Campus a finales de 2001 una Biblioteca General y cinco Bibliotecas de Centro.
- Ligera insatisfacción respecto a los plazos y condiciones de los préstamos
- Insatisfacción de usuarios de algunas Bibliotecas de Centro respecto a los recursos electrónicos que desde ellas se ofrecen.
- Falta de personal.
- Excesivo número de becarios.
- Automatización de registros bibliográficos por debajo de la media de la Biblioteca Universitaria.
- Insatisfacción de los trabajadores de la Biblioteca en relación a la política de personal: promoción interna, situación laboral, etc.
- Desconocimiento del personal de los objetivos generales de la institución, no tanto de los concretos de su puesto de trabajo, y del control y seguimiento que se hace de los mismos.

### **PROPUESTAS DE MEJORA**

- Poner en marcha actividades de formación de usuarios planificadas y dirigidas a los diferentes colectivos de la comunidad.
- Mejora de servicios en algunas bibliotecas de Centro: acceso a recursos electrónicos, préstamos interbibliotecarios e intercampus, etc.
- Revisión de las políticas de préstamos para adecuarlas más a la realidad actual.
- Incremento de puestos de lectura para alcanzar las directrices de Rebiun.
- Profesionalización de la atención al público, que por escasez de plantilla, en muchas ocasiones recae sobre personal becario.
- Actualizar la página web de la Biblioteca mejorando el acceso a los recursos electrónicos y potenciando los servicios en línea.
- Mayor dotación económica para satisfacer las desideratas de los usuarios, fundamentalmente de alumnos.

- Revisar los servicios que se prestan a los usuarios externos y las condiciones de los mismos, para adecuarlos mejor a sus demandas y necesidades
- Revisar políticas de personal, poniendo en marcha procesos como la promoción interna.
- Mejorar las comunicaciones entre el personal de la Biblioteca y la Universidad, a todos los niveles, difundiendo los objetivos generales y las planificaciones que se llevan a cabo.

## **BIBLIOTECA GENERAL DEL CAMPUS DE CUENCA**

### **4. RESULTADOS**

La Biblioteca General del Campus de Cuenca tenía como usuarios en el año 2001:

- 3.717 Alumnos
- 256 PDI
- 140 PAS
- 648 UEX

TOTAL: 4.113 usuarios UCLM + 648 UEX= 4.761 USUARIOS / CLIENTES.

#### **4.1 SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS**

El conocimiento de las demandas y necesidades de nuestros usuarios y su nivel de satisfacción ha sido un elemento esencial en la planificación de los servicios bibliotecarios desde un principio, aunque es ahora cuando por primera vez, de manera formal, se ha valorado este aspecto por medio de una encuesta. La Biblioteca recoge datos de forma habitual sobre el nivel de uso de sus diferentes servicios: préstamo, desideratas, búsquedas bibliográficas, préstamo interbibliotecario, etc. y cuenta con otros medios para valorar la satisfacción de sus usuarios y sus necesidades:

- Buzón de sugerencias in situ en la propia entrada de la Biblioteca.
- Servicios en línea para la tramitación de adquisiciones y de peticiones de acceso al documento.
- Contacto permanente con los usuarios en los mostradores de préstamo e información.
- Contacto directo y permanente con el profesorado en los temas de adquisiciones y gestión de fondos, propuestas de mejora, etc.

##### **4.1.1 VALORACIÓN POR SERVICIOS Y TIPOS DE USUARIOS**

###### **A. UTILIZACIÓN DE LA BIBLIOTECA**

Tenemos que establecer una clara diferencia entre la Biblioteca General del Campus, que aglutina la mayor parte de los recursos y servicios, y la Biblioteca de la Escuela de Magisterio, como única biblioteca de centro existente en nuestro Campus que en la actualidad está en proceso de reconversión y traslado una vez finalicen las obras de ampliación de la Biblioteca General.

El nivel de uso de la Biblioteca General es muy alto y varía la frecuencia si se trata de estudiantes (el 71% la visita de 2 a 3 veces por semana), de profesores que señalan que la utilizan acudiendo directamente o bien de forma remota mediante los servicios en línea (78% de ambas formas), o del PAS y de los usuarios externos que la utilizan con menor frecuencia, una o dos veces al mes, principalmente por razones laborales.

En el caso de la Biblioteca de Magisterio la frecuencia en el uso es similar, si bien el profesorado la utiliza mayoritariamente acudiendo a la misma y el uso de los servicios en línea, a través de Internet es significativamente inferior (el 27% la utiliza de ambas formas) .

###### **B. INSTALACIONES Y EQUIPAMIENTO**

Existe una satisfacción generalizada en todo lo relativo a equipamiento en relación con la Biblioteca General del Campus. Se valora como “bastante satisfecho” (25,58%) y “muy satisfecho” (21,38%), tanto el emplazamiento como la comodidad de las instalaciones, mobiliario y puestos de lectura; también en el caso de la Biblioteca de Magisterio la satisfacción es alta, por el emplazamiento en su propio centro y por la lejanía geográfica con la Biblioteca General. En relación con las bases de datos y el equipamiento informático el porcentaje de satisfacción es menor e incluso de “muy insatisfecho” (22,53%) como observamos en los alumnos de la Biblioteca General.

En el siguiente cuadro se indica la media del nivel de satisfacción sobre cinco, según los distintos tipos de usuarios en relación a diversos criterios interrogados donde destaca especialmente la satisfacción en relación al horario:

Biblioteca General del Campus (Cuenca)

<b>TEMA</b>	<b>ALUMNOS</b>	<b>PDI</b>	<b>PAS</b>	<b>UEX</b>	<b>MEDIA</b>
<i>UBICACIÓN</i>	3,55	3,65	3,69	3,45	3,58
<i>HORARIO</i>	3,27	4,63	4,44	4,00	4,08
<i>SEÑALIZACIÓN</i>	3,37	3,92	3,81	4,23	3,83
<i>PUESTOS DE LECTURA</i>	3,18	4,22	3,88	4,05	3,88
<i>COMODIDAD</i>	3,49	4,16	3,92	3,95	3,88
<i>AMBIENTE</i>	3,58	4,23	3,93	3,64	3,84
<i>OPAC</i>	3,56	3,57	4,19	3,52	3,71
<i>BASES DE DATOS</i>	3,09	3,39	4,12	3,86	3,61

### C. RECURSOS DE INFORMACIÓN

En relación a la adecuación de la colección bibliográfica a las necesidades del colectivo de estudiantes hay un nivel bastante alto de satisfacción, en especial del servicio de información de respuesta directa en el mostrador (46,59% de “muy satisfechos”) y del buzón de sugerencias tanto en la Biblioteca General como en la de Magisterio. Es relevante, sin embargo, el porcentaje de insatisfechos (19,44%), relativo a la facilidad de consulta de la web de la Biblioteca (esto puede deberse a que no tenemos acceso libre a Internet y la página web se ofrece a través de un navegador neutro que no siempre abre correctamente los enlaces y a la propia confusión de nuestra actual página). En general, también detectamos insatisfacción en lo referente a “guías, folletos informativos, etc.”, que orienten al alumno en la utilización de los servicios de biblioteca.

En relación al personal docente e investigador y a los usuarios externos se valora con bastante satisfacción la posibilidad de obtener artículos de revistas electrónicas y de hacer sugerencias para adecuar la colección a sus necesidades. Sin embargo, en el caso de los alumnos el servicio de acceso al documento de revistas electrónicas es valorado como desconocido, aunque es muy positiva la posibilidad de hacer desideratas de nuevas adquisiciones en todos los colectivos.

En el caso de Magisterio se valora con bastante satisfacción la colección bibliográfica, si bien el alumnado desconoce mayoritariamente los servicios y recursos electrónicos, así como la posibilidad de solicitar nuevas adquisiciones.

### D. SERVICIOS DE PRÉSTAMO

Uno de los servicios más demandado por los estudiantes es el de Préstamo, que por su importancia, se configura como un criterio de evaluación que engloba 9 ítems. En conjunto la satisfacción en relación al préstamo es muy alta con un 30, 26% de “muy satisfechos” en todo lo relativo a agilidad del servicio, trámites a seguir, préstamo

intercampus, etc. La principal insatisfacción en el alumnado y en los usuarios externos está en los plazos de tiempo y número de documentos que se pueden obtener y un alto porcentaje de ellos (57,78%) se muestran conformes con limitar el volumen de préstamos a los profesores. El PDI es el colectivo más satisfecho con el servicio de préstamo en consonancia con la política de préstamo más ventajosa.

#### E. FORMACIÓN DE USUARIOS

En lo relativo a la información básica recibida al ingresar en la Universidad si hay cierta satisfacción (31,84%), quizá se deba al esfuerzo que se realiza todos los años por atender a los alumnos de primero con visitas guiadas, charlas dirigidas a ellos, y abundante documentación impresa. Hay una gran insatisfacción en cuanto a las acciones formativas de usuarios, apenas existentes si exceptuamos las acciones dirigidas a los alumnos de primero, y un alto grupo de usuarios desconoce esta formación. En la Biblioteca General un 17% manifiesta que sí ha asistido a alguna sesión formativa que valoran positivamente pero hay un porcentaje elevadísimo al igual que en Magisterio que desconoce este servicio.

#### F. EL PERSONAL DE LA BIBLIOTECA

Es el criterio mejor valorado con bastante diferencia tanto en el trato y amabilidad como en su profesionalidad por todos los colectivos encuestados. En el siguiente cuadro se observa la media sobre cinco de máxima satisfacción según las bibliotecas y tipos de usuarios:

##### Biblioteca General del Campus (Cuenca)

	Alumnos	PDI	PAS	UEX
Amabilidad	4,36	4,95	4,63	4,19
Profesionalidad	4,05	4,50	4,56	4,57

##### Biblioteca de Magisterio (Cuenca)

	Alumnos	PDI	PAS	UEX
Amabilidad	4,30	4,88	4,50	4,80
Profesionalidad	4,30	4,65	4,50	4,60

#### G. VALORACIÓN GLOBAL

Todos los colectivos de usuarios se consideran bastante satisfechos o muy satisfechos con el Servicio de Biblioteca del Campus. El criterio mejor valorado con bastante diferencia es el personal de la biblioteca tanto en el trato y amabilidad como en su profesionalidad y capacidad de gestión, después son las instalaciones y la adecuación bibliográfica, con especial incidencia en la agilidad al ser atendidos en los mostradores. En los alumnos la mayor insatisfacción la producen los equipamientos informáticos, la página web y la formación de usuarios apenas implantada en nuestras bibliotecas y un alto porcentaje desconoce los servicios y recursos electrónicos. Sin embargo, valoran muy positivamente el servicio de préstamo y de préstamo intercampus aunque un alto porcentaje ampliaría la política de préstamo y se muestra partidaria de limitar el préstamo a los docentes.

En cuanto al profesorado observamos que el 65,79% está “muy satisfecho” con el servicio de biblioteca y que valoran positivamente la evolución de los últimos dos años. El criterio mejor valorado es el personal de la biblioteca, el horario adecuado (78,95%), la comodidad de las instalaciones, todo lo relativo al préstamo intercampus e interbibliotecario y la facilidad para tramitar adquisiciones (71,05%). La mayoría del utiliza la biblioteca acudiendo directamente a sus instalaciones, o bien a través de los recursos y servicios que se

ofrecen en línea (78,95%) aunque este porcentaje es mucho menor en el caso de profesorado de Magisterio (sólo un 11,11%).

## 4.2 EFICACIA EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS

### 4.2.1 ESTÁNDARES

Para valorar la eficacia de los servicios de la Biblioteca del Campus de Cuenca utilizaremos como referencia las *Normas y Directrices para Bibliotecas Universitarias y Científicas*, teniendo en cuenta que nuestra UCLM se estructura en cuatro Campus y que por tanto nuestra biblioteca es una pequeña parte del conjunto de biblioteca universitaria, por lo que también hemos utilizado los datos de las Tablas y Memorias anexas.

#### A. SITUACIÓN DE LA BIBLIOTECA (CAMPUS DE CUENCA) EN RELACIÓN CON LAS DIRECTRICES DE REBIUN

	<b>DIRECTRICES REBIUN</b>	<b>BIBLIOTECA CAMPUS CUENCA (2001)</b>	<b>BIBLIOTECA DE LA UCLM( 2001)</b>
HORARIO	Horario académico + ampliaciones especiales	<b>General:</b> Lunes a Viernes de 9 a 21 h. + época de exámenes: hasta las 23 h. y fines de semana y festivos. 3.181 h. anuales <b>Magisterio:</b> 1.825 h. anuales	Lunes a Viernes de 9 a 21 h. + época de exámenes: hasta las 23 h. y fines de semana y festivos.
TAMAÑO DE LA COLECCIÓN	Colección básica 50.000 volúmenes	120.322 vol.	601.547 vol.
TÍTULOS DE REVISTAS	1 título de revista x 3 usuarios  0,42 tít. / 3 usuarios	556 tít. abiertas  0,35	2.932 abiertas e impresas  0,27
INCREMENTO DE COLECCIONES	1 vol. x alumno /año 10 vol. x PDI  0,89 por alumno 20,35 por PDI  Ratio:2,03	Incremento (2001): 10.077  Ratio: 2,71 por alumno  3,93 por PDI	48.478  Ratio: 1,5 vol. Por alumno  Ratio prof.: 2,83
PRESUPUESTO	5% del presupuesto Universidad		
PUESTOS DE LECTURA	1 puesto de lectura x 5 usuarios  Media REBIUN: 2,32	General: 470 Magisterio: 110 Total: 580 Ratio: 0,60 puestos x 5 usuarios	Ratio: 1,81
M2 DE LOCALES DE BIBLIOTECA	1 m2 x usuario Media REBIUN: 0,46	1.362 m2  Ratio: 0,29 m2	17.387 m2  Ratio: 0,54 m2 x usuario

Como se puede observar en este cuadro la Biblioteca General del Campus de Cuenca sigue las recomendaciones relativas al horario de apertura y supera con creces la recomendación mínima relativa a colecciones e incremento de las mismas y posee la mejor ratio de alumnos por puesto de lectura (6,40).

**B. ACTIVIDAD DE LA BIBLIOTECA DEL CAMPUS DE CUENCA Y SU EVOLUCIÓN DESDE 1997 A 2001**

**ADQUISICIONES**

**Evolución de la cantidad gastada y comprometida**

CAMPUS CUENCA	DE CANTIDAD GASTADA	CANTIDAD COMPROMETIDA	TOTAL
1997	-	-	19.860.352
1998	-	-	18.321.094
1999	22.004.541	6.459.717	28.464.258
2000	27.437.595	8.876.850	36.314.445
2001	26.643.912	8.763.613	35.407.525

**Cantidad gastada por materiales 2001**

CAMPUS	Monografías	Publicaciones Periódicas	TOTAL
1997	-	-	-
1998	-	-	-
1999	17.785.060	4.219.481	22.004.541
2000	20.714.582	6.723.013	27.437.595
2001	22.067.390	4.576.522	26.643.912

El presupuesto destinado a adquisiciones bibliográficas ha ido creciendo paulatinamente hasta el año 2000 en que queda estabilizado e incluso baja porque los servicios centrales de la biblioteca universitaria (en Ciudad Real) gestionan el presupuesto de bases de datos, revistas electrónicas y concurso de revistas en papel para todos los Campus de la UCLM.

**FONDO BIBLIOGRÁFICO**

CUENCA	INCORPORACIONES	COLECCIÓN	REGISTROS INFORMATIZADOS
1997	19.872	86.458	37.363
1998	7.847	94.305	-
1999	6.362	100.667	56.986
2000	9.578	110.245	68.340
2001	10.077	120.322	81.234

El crecimiento en este quinquenio del fondo bibliográfico ha sido siempre ascendente y proporcional, incluso debemos destacar el año 1997 con la adquisición de la Colección Carmen Bravo-Villasante (unos 9.300 vol.), especializada en literatura infantil, y

la importante donación de libros y folletos de arte que realizó la Fundación Juan March (aprox. 3.000 vol.).

En cuanto a la colección de publicaciones periódicas en el año 2001 existen 556 suscripciones abiertas, de las cuales 107 títulos pertenecen al concurso general de la biblioteca universitaria. Además, tenemos una colección total de 1.281 títulos de revistas, 725 de ellas cerradas, y acceso a las 2.228 revistas electrónicas.

De forma paralela al crecimiento de la colección bibliográfica el volumen de registros automatizados experimenta un significativo aumento anual, no sólo por las nuevas adquisiciones sino por el constante proceso de reconversión automatizada.

## PRÉSTAMO

CUENCA	Biblioteca General	Magisterio	Total préstamo automatizado
1997	19.955	-	19.955
1998	20.156	520	20.676
1999	20.947	2.185	23.132
2000	26.416	2.952	29.368
2001	26.411	2.740	29.151

En esta tabla no contabilizamos el préstamo manual por carecer de datos aunque pensamos que ha sido muy importante sobre todo en los primeros años en que gran parte de la colección estaba sin automatizar.

## PRÉSTAMO INTERCAMPUS

CUENCA	1997	1998	1999	2000	2001
DOCUMENTOS SOLICITADOS	223	633	909	1.204	1.203
DOCUMENTOS SERVIDOS	159	627	876	1.145	957

El préstamo intercampus facilita la consulta de libros de otras bibliotecas de nuestra Universidad y su crecimiento ha sido espectacular a lo largo de estos cinco años sobre todo por el gran uso que hace del mismo el colectivo de alumnos al tratarse de un servicio gratuito.

## PRÉSTAMO INTERBIBLIOTECARIO

CUENCA	1997	1998	1999	2000	2001
DOCUMENTOS SOLICITADOS	510	156	265	727	764
DOCUMENTOS SERVIDOS	27	51	79	134	284

El préstamo interbibliotecario es un servicio en alza y en constante crecimiento durante estos años, demandado sobre todo por los profesores e investigadores. Desde el año 1998 se puso en marcha para su gestión el programa SOD y el programa de transmisión electrónica de documentos ARIEL.

## CONSULTA A BASES DE DATOS

CUENCA	1997	1998	1999	2000	2001
ACCESO EN LÍNEA	78	60	149	181	-
ACCESO EN CD-ROM	349	750	954	956	-
TOTAL	427	810	1.103	1.137	-

No disponemos de datos de 2001 ya que el acceso a través de Intranet para los PDI y de los OPAC Eliza hace imposible su control, aunque continúa existiendo la solicitud de búsquedas en bases de datos a través de los servicios de acceso al documento.

## PUNTOS FUERTES Y DÉBILES

### PUNTOS FUERTES

- Alta satisfacción del usuario respecto al personal de la biblioteca
- Crecimiento constante en el uso de los servicios bibliotecarios: préstamo, préstamo intercampus y préstamo interbibliotecario
- Demanda y buena satisfacción en el uso de la bases de datos y recursos electrónicos

### PUNTOS DÉBILES

- Falta de personal (Gestores Técnicos)
- Falta de una planificación anual de la formación de usuarios
- Insatisfacción con la política de préstamo, en especial de los alumnos
- Descargar el volumen de trabajo de los mostradores con la adquisición de una máquina de autopréstamo
- Profesionalizar la atención al público que por escasez de plantilla en muchas ocasiones recae sobre personal becario.
- Desequilibrio de la colección de revistas respecto al conjunto de los fondos bibliográficos.
- Las herramientas informáticas de uso público en las bibliotecas: OPAC, Acceso a Bases de Datos, Internet, Página web, están infrautilizadas.
- Mayor dotación económica para satisfacer las desideratas de los usuarios, en especial, de los alumnos.

## PROPUESTAS DE MEJORA

- Revisar la política de préstamo de la biblioteca: limitar el préstamo a los profesores, ampliar los plazos y números de documentos a los alumnos.
- Actualizar la página web de la Biblioteca mejorando el acceso a los recursos y los servicios en línea.
- Planificar y presupuestar la formación de usuarios.
- Aumentar el número de OPACs disponibles en las bibliotecas
- Aumentar el número de ordenadores con acceso a los recursos electrónicos de las bibliotecas: mayor memoria, procesadores, etc.
- Presupuestar las adquisiciones (desideratas) de los alumnos.
- Definir una política clara para publicaciones periódicas y dotar adecuadamente las secciones de hemeroteca.
- Dotar los servicios de atención al público de plantilla profesional cualificada: sustituir becarios por profesionales

## **BIBLIOTECA GENERAL DEL CAMPUS DE TOLEDO**

La Biblioteca General del Campus de Toledo tenía como usuarios en el año 2001:

- 7.158 Alumnos.
- 388 Personal Docente y de Investigación (PDI)
- 140 Personal de Administración y Servicios (PAS)
- 187 Usuarios Externos (UEX)

El resultado son 7.873 usuarios potenciales en el Campus de Toledo.

### **4.1. SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS**

El conocimiento de las demandas y necesidades de nuestros usuarios y su nivel de satisfacción ha sido un elemento esencial en la planificación de los servicios bibliotecarios desde un principio, aunque es ahora cuando por primera vez, de manera formal, se ha valorado este aspecto por medio de una encuesta. La Biblioteca recoge datos de forma habitual sobre el nivel de uso de sus diferentes servicios: préstamo, desideratas, búsquedas bibliográficas, préstamo interbibliotecario, etc. y cuenta con otros medios para valorar la satisfacción de sus usuarios y sus necesidades:

- Buzón de sugerencias in situ en la propia entrada de la Biblioteca.
- Servicios en línea para la tramitación de adquisiciones y de peticiones de acceso al documento.
- Contacto permanente con los usuarios en los mostradores de préstamo e información.
- Contacto directo y permanente con el profesorado en los temas de adquisiciones y gestión de fondos, propuestas de mejora, etc.

#### **4.1.1 VALORACIÓN POR SERVICIOS Y TIPOS DE USUARIOS.**

##### **A. UTILIZACIÓN DE LA BIBLIOTECA.**

Se distinguen en el Campus de Toledo cuatro puntos de servicio: como cabecera de ellos está la Biblioteca General que coordina las diferentes secciones de la misma y da apoyo a las diferentes tareas que se realizan en el resto de bibliotecas del Campus. Emplazada en el casco histórico de la ciudad y a su vez en el corazón del edificio que alberga la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales, así como muy próxima a la Facultad de Humanidades, y Vicerrectorado de Campus, hace principalmente de biblioteca de centro para los usuarios de dichos centros.

La biblioteca de la Fábrica de Armas, situada en el Campus tecnológico, en la zona moderna de la ciudad, alberga los fondos correspondientes a las enseñanzas que se imparten en dicho Campus: Facultad de Ciencias del Deporte, Facultad de Ciencias del Medio Ambiente, Escuela Universitaria de Enfermería y Fisioterapia y Escuela Universitaria de Ingeniería Técnica Industrial.

La biblioteca de la Escuela Universitaria de Magisterio, propia biblioteca de centro, y hoy desaparecida e integrada en el Campus de la Fábrica de Armas.

Por último, el cuarto punto de servicio es la biblioteca del Centro de Estudios Universitarios (CEU) de Talavera de la Reina, donde se imparten las diplomaturas de Ciencias Empresariales, Educación Social, Logopedia y Terapia Ocupacional.

El nivel de uso de las diferentes bibliotecas es muy similar entre los profesores (entre un 50% de la biblioteca de la Fábrica de Armas y un 59% en la Biblioteca General), la visitan entre 1 y 2 veces por semana, aunque en el uso de recursos y servicios también los utilizan a través de acceso remoto, destacando un 78'57% en la Biblioteca del CEU de Talavera y un 69% de la General. Desde todas acceden al Servicio de la Biblioteca General.

El colectivo de alumnos que respondieron al cuestionario pertenece en su mayoría a tercer curso de carrera, utilizan la biblioteca de sus centros tres veces o más a la semana, y hacen uso de la sala de lectura de la Biblioteca General en periodos de exámenes, también,

más modestamente que el colectivo de profesores, utilizan los servicios bibliotecarios de modo remoto (14,89% en el CEU de Talavera).

El PAS que ha participado en las hojas de respuesta dice ser en su mayoría trabajar de mañana, llevan en la Universidad de Castilla-La Mancha entre 5 y 10 años, y el uso que hacen de la biblioteca es de una o dos veces al mes, aunque también acceden a través de Internet.

Los usuarios externos son titulados superiores, que utilizan las bibliotecas una o dos veces por semana y también por acceso remoto. El motivo es por interés laboral principalmente.

#### B. INSTALACIONES Y EQUIPOS.

Los resultados de las hojas de respuestas muestran satisfacción general en algunos casos alcanzan el 5, en cuanto al emplazamiento, señalización y OPAC; algo menos con el horario y el equipo de bases de datos, y poco satisfechos con el número de puestos de lectura, comodidad y ambiente de trabajo.

Por colectivos los alumnos y profesores valoran más en su conjunto el Servicio de biblioteca que el PAS y los UEX. (Ver cuadro adjunto).

Sin duda las instalaciones de la E.U. de Magisterio (hoy ya está ubicada en el Campus de la Fábrica de Armas) son las peor valoradas.

TEMA	ALUMNOS	PDI	PAS	UEX	MEDIA	Media por Tema	
UBICACIÓN	BG	3.8	4.2	3	4	3.7	3.1
	Fbca.	3.5	4.5	5	3	4	
	Mag.	2.5	-	-	2	1.1	
	CEU	3.6	4	3.5	3.8	3.7	
HORARIO	BG	3.5	4	4	4	3.8	2.9
	Fbca.	2.7	3.5	3.5	2.5	3	
	Mag.	3.2	-	-	3	1.5	
	CEU	3.5	3.8	3.7	3.6	3.6	
SEÑALIZACIÓN	BG	3.8	3.7	3.5	2	3.2	3
	Fbca.	3.1	4	4.5	3.5	3.7	
	Mag.	2.2	-	-	3	1.3	
	CEU	4	3.2	4.8	3.25	3.8	
PUESTOS DE LECTURA	BG	3	3.5	3.5	2	3	2.6
	Fbca.	3	3.7	4	2.5	3.3	
	Mag.	2.5	-	-	3.5	1.5	
	CEU	2.3	2.1	4.3	2	2.6	
COMODIDAD	BG	3.1	3.6	3	2	2.9	2.7
	Fbca.	3	4	4	1	3	
	Mag.	2.5	-	-	4	1.6	
	CEU	3.2	3.5	3.75	2.8	3.3	
AMBIENTE	BG	3.6	3.8	2	2	2.8	2.6
	Fbca.	2.7	4.3	2.5	3	3.1	
	Mag.	2.4	-	-	3	1.3	
	CEU	3.3	4.2	3.6	2.8	3.4	
OPAC	BG	3.6	3.7	4	2	3.3	3.1
	Fbca.	2.9	4	4	4	3.7	
	Mag.	3.2	-	-	5	2	
	CEU	3.5	3.4	4.4	3	3.5	
BASES DE DATOS	BG	3	3.6	2.5	3	3	2.9
	Fbca.	3.2	4.7	2.5	4	3.6	
	Mag.	2.1	-	-	4	1.5	
	CEU	3.5	3.4	4.2	3.1	3.5	

### C. RECURSOS DE INFORMACIÓN.

En general, la valoración es altamente positiva, sólo los alumnos de la E.U. de Magisterio muestran poca satisfacción en su conjunto. Se destaca como altamente valoradas, hasta 4'5, las respuestas obtenidas al solicitar información, la facilidad para consultar el catálogo automatizado la página web. La localización y distribución de fondos bibliográficos se estima satisfactoria. En el colectivo de profesores es bastante satisfactoria la facilidad para obtener un artículo de revista electrónica (hasta un 4'5 en la Fábrica de Armas), los alumnos y el resto de colectivos parecen no conocer el servicio o no necesitarlos (34'62% en los alumnos de la BG, 25'93 de la Fábrica de Armas).

### D. EL PRÉSTAMO.

Los valores de esta actividad son altamente satisfactorios en todas las bibliotecas, destacando la alta valoración de todos los colectivos en cuanto al personal que atiende el servicio en el mostrador, así como en limitar el plazo y número de documentos al personal docente, naturalmente por el resto de colectivos (alumnos, PAS y UEX). Los profesores muestran una satisfacción o poca satisfacción en lo referente a el número de documentos en préstamo. Muy positiva es lo relativo a la sencillez de la gestión del préstamo, renovación y reserva de ejemplares.

### E. FORMACIÓN DE USUARIOS.

En este punto, es de destacar que sólo sea evaluado para el colectivo de alumnos, se muestra el bajo nivel de conocimiento de la oferta educativa, es el caso de un 72% en el CEU o el 48% de la Fábrica de Armas. Por otro lado el punto sobre la formación recibida la valoran satisfactoriamente.

### F. PERSONAL.

La amabilidad, cordialidad y profesionalidad del personal de las cuatro bibliotecas está altamente valorado por el conjunto de usuarios, alcanzando en algunos casos el 4'5 sobre 5.

### G. VALORACIÓN GLOBAL.

Todos los colectivos de usuarios se consideran bastante satisfechos o muy satisfechos con el Servicio de Biblioteca del Campus. El criterio mejor valorado con bastante diferencia es el personal de la biblioteca tanto en el trato y amabilidad como en su profesionalidad y capacidad de gestión, después son las instalaciones y la adecuación bibliográfica, con especial incidencia en la agilidad al ser atendidos en los mostradores.

En los alumnos la mayor insatisfacción la producen los equipamientos informáticos, la página web y la formación de usuarios y un alto porcentaje desconoce los servicios y recursos electrónicos. Sin embargo, valoran positivamente el servicio de préstamo y de préstamo intercampus aunque un alto porcentaje ampliaría la política de préstamo y se muestra partidaria de limitar el préstamo a los docentes.

Los profesores están muy satisfechos con el Servicio de Biblioteca en general, valorándolo entre un 3'5 y 4'5 sobre 5. Se muestran poco satisfechos con el plazo de tiempo y límite de documentos en préstamo.

El colectivo de PAS y de UEX, muestran estar satisfechos en general. Consideran poco satisfactorio la adecuación del fondo bibliográfico a sus necesidades y se observa que desconocen muchos aspectos del funcionamiento y servicios que ofrece la biblioteca.

Como poco satisfactorio en general ha sido el servicio de biblioteca de la E.U. de Magisterio. No se recogieron hojas de respuestas del colectivo de PDI ni de PAS.

## 4.2. EFICACIA EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS.

### 4.2.1 ESTÁNDARES.

Para valorar la eficacia de los servicios de la Biblioteca General del Campus de Toledo, utilizaremos como referencia las *Normas y Directrices para Bibliotecas Universitarias y Científicas*, teniendo en cuenta que nuestra UCLM se estructura en cuatro Campus y que por tanto nuestra biblioteca es una pequeña parte del conjunto de biblioteca universitaria, por lo que también hemos utilizado los datos de las Tablas y Memorias anexas.

#### A. SITUACIÓN DE LA BIBLIOTECA DEL CAMPUS DE TOLEDO EN RELACIÓN CON LAS DIRECTRICES DE REBIUN.

	<b>DIRECTRICES REBIUN</b>	<b>BIBLIOTECA CAMPUS TOLEDO (2001)</b>	<b>BIBLIOTECA DE LA UCLM( 2001)</b>
HORARIO	Horario académico + ampliaciones especiales	<b>General:</b> Lunes a Viernes de 9 a 21 h. + época de exámenes: hasta las 23 h. y fines de semana y festivos. 3.181 h. anuales <b>Fabrica Armas:</b> 3000. <b>Magisterio:</b> 2. 040 CEU: 3000. <b>Sala Humanidades:</b> 3.120	Lunes a Viernes de 9 a 21 h. + época de exámenes: hasta las 23 h. y fines de semana y festivos.
TAMAÑO DE LA COLECCIÓN	Colección básica 50.000 volúmenes	139.463 vol.	601.547 vol.
TÍTULOS DE REVISTAS	1 título de revista x 3 usuarios 0,42 tít./ 3 usu.	717 Tit. rev. abiertas e impresas. 0,27.	2.932 Tít. abiertas e impresas.  0,27
INCREMENTO DE COLECCIONES	1 vol. x alumno /año 10 vol. x PDI 0,89 por alumno  Ratio prof.: 2,03	Incremento (2001): 10.591 1,47 vol x Alumno:  Ratio prof.: 2,73	48.478  1,5 vol. Por alumno  Ratio prof.: 2,83
PRESUPUESTO	5% del presupuesto Universidad		
PUESTOS DE LECTURA	1 puesto de lectura x 5 usuarios  Ratio: 0,43	Campus:  0,44/5 usuarios	Ratio: 0,55
M <sup>2</sup> DE LOCALES DE BIBLIOTECA	1 m <sup>2</sup> x usuario  0,46 m <sup>2</sup> /usuario	Campus:  0,60 m <sup>2</sup> /usuario	17.387 m <sup>2</sup>  Ratio: 0.54 m <sup>2</sup> /usuario

En el cuadro se observa que la Biblioteca General del Campus de Toledo sigue las recomendaciones de REBIUN en todos los puntos.

#### B. ACTIVIDAD DE LA BIBLIOTECA DEL CAMPUS DE TOLEDO Y SU EVOLUCIÓN DESDE 1997 A 2001.

Los datos del quinquenio estudiado muestran en general una evolución positiva de las tareas bibliotecarias llevadas en las bibliotecas del Campus de Toledo: el gasto en adquisiciones, el incremento de la colección y registros informatizados y los datos de préstamo intercampus e interbibliotecario. Habría que destacar el descenso de préstamo automatizado, entre el año 2000 y 2001, la causa puede ser debida al descenso de alumnos en las carreras de ciencias sociales y humanidades. La consulta a bases de datos es también un dato que descendió levemente en el 2001 con respecto al anterior.

A continuación se presentan los resultados de las actividades:

#### ADQUISICIONES.

##### **Evolución de la cantidad gastada por materiales**

TOLEDO	MONOGRAFÍAS	PUBLICACIONES PERIÓDICAS	TOTAL
1999	30.091.601	9.364.901	39.456.502
2000	28.702.899	10.249.532	38.952.431
2001	34.401.376	11.876.559	46.277.935

#### FONDO BIBLIOGRÁFICO.

##### **Número referencias Catálogo General: volúmenes**

TOLEDO	1997	1998	1999	2000	2001
	35.452	53.055	68.084	87.318	103.661

#### PRÉSTAMO.

TOLEDO	1997	1998	1999	2000	2001
	18.502	25.795	39.218	49.831	48.855

#### PRÉSTAMO INTERCAMPUS.

TOLEDO	1997	1998	1999	2000	2001
Documentos solicitados	285	968	1.052	1363	1.041
Documentos servidos	472	657	1.144	804	1.267

#### PRÉSTAMO INTERBIBLIOTECARIO.

TOLEDO	1997	1998	1999	2000	2001
Documentos solicitados	192	267	743	396	1.048
Documentos servidos	26	106	212	453	284

## CONSULTA A BASES DE DATOS.

TOLEDO	1997	1998	1999	2000	2001
Acceso en línea	123	132	250	162	-----
Acceso a CD-ROM	220	333	275	204	-----

No disponemos de datos del 2001 ya que el acceso a través de Intranet y de los Eliza (OPAC) hace imposible su control, aunque continúa existiendo la búsqueda a través de los servicios de acceso al documento

## PUNTOS FUERTES Y DÉBILES

### PUNTOS FUERTES:

- Alta satisfacción del usuario respecto al personal de la biblioteca.
- Buen emplazamiento, señalización, y horario de las bibliotecas
- Demanda y buena satisfacción en el uso de la bases de datos y recursos electrónicos .
- Crecimiento constante en el uso de los servicios bibliotecarios: préstamo, préstamo intercampus y préstamo interbibliotecario.
- Profesionalidad desde el punto de vista de los trabajadores de las bibliotecas.
- Buena relación entre los compañeros de trabajo.
- Trato con los usuarios.

### PUNTOS DÉBILES:

- Número de puestos de lectura.
- Falta de una planificación anual de la formación de usuarios.
- Insatisfacción con la política de préstamo, en especial de los alumnos.
- Profesionalizar la atención al público que por escasez de plantilla en muchas ocasiones recae sobre personal becario.
- Infrutilización de las herramientas informáticas de uso público en las bibliotecas: OPAC, Acceso a Bases de Datos, Internet, Página web.
- Falta de personal.
- Jornadas de trabajo.

### PROPUESTAS DE MEJORA:

- Aumentar el número de puestos de lectura.
- Mayor dotación económica para satisfacer las desideratas de los usuarios, en especial, de los alumnos.
- Revisar la política de préstamo de la biblioteca: limitar el préstamo a los profesores, ampliar los plazos y números de documentos a los alumnos.
- Actualizar la página web de la Biblioteca mejorando el acceso a los recursos y los servicios en línea.
- Presupuestar y planificar en colaboración con el PDI, la formación de usuarios.
- Aumentar el número de ordenadores con acceso a los recursos electrónicos de las bibliotecas: mayor memoria, procesadores, etc.
- Dotar los servicios de atención al público de plantilla profesional cualificada: sustituir becarios por profesionales.
- Mejorar la atención a los colectivos de PAS y UEX con el fin de intentar satisfacer sus demandas bibliográficas.

## BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

### 4.2. EFICACIA EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

#### 4.2.1. ESTÁNDARES

Para valorar la eficacia de los servicios de la Biblioteca Universitaria, utilizaremos como referencia las *Normas y Directrices para Bibliotecas Universitarias y Científicas*, teniendo en cuenta que nuestra UCLM se estructura en cuatro Campus. Hemos utilizado los datos de las Tablas y Memorias anexas.

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

En el cuadro que adjuntamos la situación de la Biblioteca Universitaria con respecto a los datos generales del Anuario del 2001 de REBIUN, se observa que cumple con los horarios de apertura, el tamaño de la colección, el incremento de las colecciones por alumno y por profesor y los metros cuadrados de locales por usuario, así como está por debajo en cuanto a número de títulos de revistas abiertas e impresas y en puestos de lectura. Con respecto a las bibliotecas universitarias escogidas los valores de la Biblioteca Universitaria de la UCLM muestran una posición en algunos casos muy buena (2,83, en volúmenes por profesor, por debajo de la Carlos III pero por encima del resto de bibliotecas escogidas).

Lo más relevante de los datos que aportamos es el del presupuesto de la Biblioteca Universitaria, donde las directrices de REBIUN marcan un 5% del presupuesto total de la universidad, y en nuestro caso, tomando los datos de la Tabla 0 (Datos generales) de este Autoinforme, es de un 0,44 %.

	<b>DIRECTRICES REBIUN</b>	<b>OTRAS BIBLIOTECAS REBIUN (2001)</b>	<b>BIBLIOTECA DE LA UCLM( 2001)</b>
<i>HORARIO</i>	Horario académico + ampliaciones especiales	316 Barcelona 296 Autónoma M. 284 Carlos III 243 Extremadura 230 País Vasco	288 días al año. 12 horas en horario normal, 14 en exámenes + fines de semana
<i>TAMAÑO DE LA COLECCIÓN</i>	Colección básica 50.000 volúmenes	Autónoma M. 538.289 Barcelona 1.781.130 Carlos III 283.797 Extremadura 401.755	601.547 volúmenes
<i>TÍTULOS DE REVISTAS</i>	1 título de revista x 3 usuarios  0,42 tít./ 3 usu.	Autónoma M. 0.39 Barcelona 0.37 Carlos III 0.34 Extremadura 0.40	2.932 tít. abiertas e impresas. 0,27
<i>INCREMENTO DE COLECCIONES</i>	1vol. x alumno /año 10 vol. x PDI  0,89 por alumno  20.35 por prof. Ratio: 2,03	Autónoma M. 0,75 por alumno 15,35 por prof. Ratio: 1,53  Barcelona: 0,81 por alumno 19,13 por prof. Ratio: 1,91	48.478  1,5 vol. por alumno  28.30 vol. por prof. Ratio: 2,83

		Carlos III: 1,46 por alumno 32,83 por prof. Ratio: 3,28	
		Extremadura: 0,47 por alumno 10,05 por prof. Ratio. 1,00	
PRESUPUESTO	5% del presupuesto Universidad		748,861.08 € (124.600.000 pts)  0,44 %
PUESTOS DE LECTURA	1 puesto de lectura x 5 usuarios  Media REBIUN: Ratio: 0,43	Ratios: Autónoma M. 0,58 Barcelona 0,45 Carlos III 0,52 Extremadura 0,49	Ratio: 0,55
M <sup>2</sup> DE LOCALES DE BIBLIOTECA	1 m <sup>2</sup> x usuario  Ratio: 0.46	Autónoma 0,51 Barcelona 0,63 Carlos III 1,00 Extremadura 0,37	17.387 m <sup>2</sup>  Ratio: 0.54

#### 4.2.2. OBJETIVOS

A lo largo del quinquenio analizado los objetivos de la biblioteca se han ido cumpliendo, se pueden consultar en las Memorias y estadísticas del servicio y en los Presupuestos de la UCLM.

#### 4.2.3. ACTIVIDAD

Para valorar la actividad global de este quinquenio en las diferentes bibliotecas de los Campus, así como el de la Biblioteca Universitaria en su totalidad nos remitimos a la consulta de las Memorias y Estadísticas Anuales de la Biblioteca de la UCLM.

#### 4.3. EFICIENCIA EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS

Consiste en la valoración del coste de la prestación de servicios de la biblioteca y su evolución en los últimos cinco años.

Para poder realizar la valoración se han tenido en cuenta cinco indicadores de los que se proponen en la Guía de Evaluación en base a criterios de fiabilidad y disponibilidad.

No existen medias REBIUN respecto a estos indicadores en los últimos Anuarios, por lo que no podemos hacer comparaciones con otras universidades.

Indicadores de coste	1997	1998	1999	2000	2001
Documentos procesados (1)	19,85	23,98	37,04	29,25	24,07
Préstamos (2)	7,40	9,15	9,66	9,89	11,15
Formación (3)	158,20	325,31	359,01	11.861,02	3.128,04
Usuarios potenciales (4)	26,31	40,67	48,64	56,05	65,33
Adquisiciones/Préstamos (5)	8.876	7.088	6.557	6.744	7.667

(1) Coste de personal de los S.B.

(2) Coste de personal por préstamo realizado.

- (3) Coste de personal por hora de formación impartida. El número de horas se refiere al total de horas recibidas por el conjunto de asistentes a la formación en un curso de 10 h. y 20 asistentes, las horas recibidas son 200.
- (4) Coste de personal por usuario potencial.
- (5) Gasto total de adquisiciones por número de préstamos.

#### **COSTE DE PERSONAL POR DOCUMENTO PROCESADO (INDICADOR 1).**

Se observa que este indicador decrece desde el año 1999 debido al aumento de capturas de registros por la utilización del protocolo Z39.50, en especial desde que a mediados del año 2000 estaba disponible el catálogo de REBIUN en línea.

Tenemos que destacar que desde el año 1999 la Biblioteca Universitaria ha recurrido al “outsourcing” para proyectos de reconversión.

#### **COSTE DE PERSONAL POR DOCUMENTO PRESTADO (INDICADOR 2).**

En relación a este indicador observamos un crecimiento paulatino debido al incremento del servicio de préstamo.

#### **COSTE DE PERSONAL POR HORA DE FORMACIÓN IMPARTIDA (INDICADOR 3).**

Como se puede ver en este indicador el crecimiento en formación ha sido exponencial, el coste de personal se dispara a partir del año 2000, por la razón anteriormente expuesta en el apartado de formación: Disminución de impartición de cursos de formación por estar inmersos en el trienio siguiente en los procesos selectivos de promoción interna y consolidación de empleo. No obstante, es preciso señalar que existe presupuesto propio destinado a formación del personal de administración y servicios de la UCLM que lo gestiona la Unidad de Formación y Sistemas de Mejora, no disponiendo por tanto, el Servicio de Biblioteca de fondos para cubrir dicha necesidad.

#### **COSTE DE PERSONAL POR USUARIO POTENCIAL. (INDICADOR 4).**

Los valores del gasto en personal por usuario potencial muestra una tendencia al alza, no sólo por el crecimiento en la dotación de plantilla sino por las mejoras de los niveles retributivos en la última modificación de la RPT del 2001.

#### **GASTO TOTAL EN ADQUISICIONES POR PRÉSTAMO REALIZADO. (INDICADOR 5).**

Como se puede ver en este indicador la media más alta se sitúa en el año 1997, debido a la dotación de Nuevas Titulaciones en los distintos Campus de la UCLM que supusieron grandes inversiones para dotar a estos centros de la colección básica, de forma paulatina en los restantes años la cifra va decreciendo hasta el año 2000 en el que se observa una recuperación.

#### **PUNTOS FUERTES.**

- Alta satisfacción del usuario con respecto al personal de la Biblioteca Universitaria
- Alto índice en el uso de los servicios bibliotecarios: préstamo, préstamo interbibliotecario, préstamo intercampus.
- Alto nivel de uso y satisfacción con el OPAC.

#### **PUNTOS DÉBILES.**

- Falta de personal (Gestores Técnicos de Bibliotecas).
- Insatisfacción con la política de préstamo.

- Insatisfacción en relación a la Formación de usuarios.

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

- Sustitución de Alumnos Becarios por plantilla personal cualificada.
- Revisar la política de préstamo en las bibliotecas.
- Actualizar la página web de la biblioteca, mejorando los recursos y servicios en línea.
- Planificar y presupuestar la Formación de usuarios involucrando al profesorado.

## 5. PUNTOS FUERTES Y PUNTOS DÉBILES

### 5.1 EL SERVICIO DE BIBLIOTECA Y SU INTEGRACIÓN EN EL MARCO INSTITUCIONAL

#### PUNTOS FUERTES

- ✍ Buena posición del liderazgo del Servicio Bibliotecario en la Institución.
- ✍ Potenciación de los servicios a distancia para los distintos usuarios.
- ✍ Comunicación fluida entre las Bibliotecas y sus usuarios.
- ✍ Fondo bibliográfico adecuado a las necesidades docentes.
- ✍ Buenos resultados obtenidos en la percepción de la satisfacción del servicio prestado al profesorado en cuanto a respuestas y rapidez a las mismas a peticiones de información.
- ✍ Elaboración y publicación de documentos informativos propios.

#### PUNTOS DÉBILES

- ✍ Falta de plasmación en un documento del plan estratégico de la Universidad y de la Biblioteca.
- ✍ Desarrollar el despliegue de las líneas estratégicas a todos los niveles del servicio asegurando su entendimiento.
- ✍ Establecer la sistemática sobre el estudio de necesidades y expectativas de los usuarios para poder planificar pudiendo satisfacer las mismas.
- ✍ Necesidad de establecer un seguimiento y control de los objetivos de biblioteca.
- ✍ Retención en los Departamentos de una parte de los ejemplares adquiridos con cargo a sus proyectos.
- ✍ Insuficiente implicación del docente/investigador con la renovación del fondo bibliográfico básico y recomendado para el tercer ciclo.
- ✍ Falta de datos estadísticos básicos, lo que redundaría de forma negativa en el *Anuario de Rebiun* y en el conocimiento de ciertos indicadores.
- ✍ La formación de usuarios parece insuficiente en todos los Campus.

### 5.2 LOS PROCESOS Y LA COMUNICACIÓN

#### PUNTOS FUERTES

- ✍ Estructura definida y consolidada del Servicio de Bibliotecas, que se adapta a nuevas necesidades y orientada a prestar un servicio basado en la mejora de la satisfacción del usuario.
- ✍ Buen nivel de coordinación entre las Bibliotecas de Campus.
- ✍ Temprana existencia del Reglamento que ofrece el marco legal del desarrollo del servicio y de la normativa que lo desarrolla.
- ✍ Publicación del *Manual de Procedimientos Operativos del Área de Bibliotecas*, normalizando los procedimientos de trabajo tan necesarios en nuestra realidad, por la dispersión geográfica.
- ✍ Participación del personal en la ejecución de planes de mejora del servicio.
- ✍ Variedad de servicios a distancia pudiendo efectuar la consulta desde cualquier punto de red de la Universidad, desde cualquier despacho de profesor, aula de informática y OPAC de la Biblioteca.
- ✍ La Biblioteca Virtual existente organiza y aglutina los recursos electrónicos y los servicios a distancia
- ✍ Posibilidad de personalizar el sistema informático para acceder a la página Web y a catálogos.
- ✍ Buena valoración por el profesorado y los alumnos encuestados en relación con los OPACs y las bases de datos.
- ✍ Informatización de la mayor parte de los registros bibliográficos.

## **PUNTOS DÉBILES**

- ✍ Dependencia de otras unidades a nivel presupuestario para material inventariable no bibliográfico, lo que provoca una discordancia en los objetivos propios de las bibliotecas y del resto de unidades afectadas.
- ✍ Ausencia de sistemática en la actualización, revisión y mejora de los procedimientos.
- ✍ Falta de establecimiento de indicadores de mejora a cada procedimiento.

## **5.3. LOS RECURSOS**

### **PUNTOS FUERTES**

- ✍ Una plantilla de personal que se puede caracterizar por tres rasgos: profesional, de acuerdo a los perfiles establecidos, dinámica y receptiva con los cambios en los sistemas de información.
- ✍ Planificación de la política de personal en lo que respecta al incremento de la estabilidad laboral y la funcionarización.
- ✍ Trabajo desarrollado con un buen clima laboral y con buenas condiciones físicas.
- ✍ La jornada de trabajo permite acumular tareas a los períodos de máxima actividad.
- ✍ Buenas instalaciones, infraestructuras y equipamiento.
- ✍ Fondo bibliográfico suficiente en cuanto a sus novedades y valioso en algunas de sus colecciones históricas, sobre todo en monografías.
- ✍ Servicio de préstamo intercampus e interbibliotecario eficaz y abierto a todos los usuarios de la Biblioteca, incluidos los externos.
- ✍ Formación del personal profesional, a través del Plan de Formación del PAS.
- ✍ Incremento del fondo automatizado.

### **PUNTOS DÉBILES**

- ✍ Incumplimiento de la revisión continua de la plantilla de personal, en base a los parámetros e indicadores establecidos en la RPT de 1998, lo que conlleva una insuficiencia de personal técnico y administrativo ante la apertura de nuevos centros y nuevos objetivos.
- ✍ Falta de profesionalización en algunos servicios, como el préstamo, en algunas bibliotecas generales y de centro.
- ✍ Promoción interna insuficiente en unas escalas e inexistente en otras.
- ✍ La flexibilidad de las jornadas de trabajo puede resultar contraproducente en algunos servicios que se ofrecen en turno continuo de mañana y tarde.
- ✍ Colección de revistas impresas muy básica para las necesidades investigadoras.
- ✍ Recursos electrónicos insuficientes por falta de presupuesto.
- ✍ Los indicadores estadísticos no se ajustan por completo a los de Rebiun, lo que redundaría en algunos de ellos en la imposibilidad de ofrecerlos.
- ✍ Algunos depósitos no reúnen las condiciones óptimas de seguridad para el material que conservan.

## **5.4. RESULTADOS**

Para consultarse los resultados segmentados por Campus, véase el capítulo 4 del presente documento; aquí se muestran los puntos fuertes y débiles a nivel genérico y de aplicación a la biblioteca como unidad de servicio.

### **PUNTOS FUERTES**

- ✍ Calidad y diligencia en la atención por parte del personal bibliotecario.
- ✍ Alta satisfacción de usuarios por el horario de apertura y el emplazamiento de la bibliotecas.
- ✍ Positiva evolución en los dos últimos años en cuanto a instalaciones y equipamiento informático.
- ✍ Implantación progresiva en el uso de servicios bibliotecarios.
- ✍ Incorporación de nuevas herramientas de tecnologías de información.

### **PUNTOS DÉBILES**

- ✍ Insuficiente plantilla de personal de acuerdo con los indicadores Rebiun.
- ✍ Insuficiente formación de usuarios.
- ✍ Necesidad de ofrecer una mejor comunicación vertical y horizontal.
- ✍ Insatisfacción en algunos procesos de préstamo.

## 6. PROPUESTA DE MEJORA

En este año 2002 hay varias iniciativas en marcha que vienen a constituir un principio de arranque de la evaluación del Servicio de Biblioteca, por intentar paliar ciertas debilidades detectadas. Entre ellas podemos mencionar:

- ✍ Plan de Reconversión Automatizada de fondos y digitalización del fondo antiguo de las colecciones Bravo-Villasante y Entrambasaguas (2001-2004)
- ✍ Plan de Comunicaciones de Gerencia, en el que se ha integrado el propio de la Biblioteca Universitaria.
- ✍ Proyectos de ampliación de las Bibliotecas Generales de Cuenca, Ciudad Real y Toledo y de la Biblioteca “Melchor de Macanaz” (Albacete), que permitirán incrementar el fondo en libre acceso y los puestos de lectura.
- ✍ Publicación de una nueva Guía de la Biblioteca Universitaria, actualmente en imprenta.
- ✍ Renovación de la página Web, tanto en diseño como en organización y contenidos, garantizando su mantenimiento.

Además de estas iniciativas hay que sumar otras que se han realizado durante este año y que constituyen también destacadas propuestas de mejora. En especial nos referimos a:

- ✍ Revisión y ampliación de la RPT, que ha permitido incrementar los complementos específicos a todo el personal, el de destino a los Gestores Técnicos de Biblioteca y Ayudantes, ha incorporado nuevos puestos de trabajo por incremento de centros y titulaciones y ha creado la figura de Responsable de Centro para las bibliotecas de Almadén, Fábrica de Armas y Talavera de la Reina.
- ✍ Ampliación de la Biblioteca del Centro Universitario de Talavera, que la ha dotado de más puestos de lectura y, por tanto, de mejor relación usuarios por puestos.

A todas ellas tenemos que sumar las nuevas propuestas que surgen a partir de la reflexión contenida en el presente autoinforme:

- ✍ Alentar el establecimiento de un Plan Estratégico de la UCLM en el cual se enmarque el Plan Estratégico de la Biblioteca, siguiendo el de Rebiun.
- ✍ Establecer los indicadores estadísticos básicos y garantizar la realización de una estadística oficial que se ajuste a los criterios de Rebiun.
- ✍ Potenciar las reuniones periódicas en los Campus con los representantes de la comunidad universitaria a fin de detectar de forma más precisa las necesidades básicas de los usuarios de las bibliotecas e informar sobre los objetivos y realizaciones de la misma.
- ✍ Potenciar los planes de formación de usuarios, dirigidos tanto a alumnos como a profesores.
- ✍ Potenciar la formación del personal.
- ✍ Revisar la normativa de préstamo, sobre todo docente e investigador.
- ✍ Control periódico en la actualización, revisión y mejora de los procedimientos y normativa.
- ✍ Completar la Relación de Puestos de Trabajo vigente e incorporar en ella las nuevas necesidades surgidas ante el establecimiento de nuevos centros y titulaciones, de acuerdo a los indicadores establecidos.

- ✍ Abogar por la convocatoria de concurso-oposición en las Escalas técnicas para conseguir la estabilidad laboral de toda la plantilla.
- ✍ Abogar por la realización de un Plan de Promoción Interna que afecte a las Escalas técnicas de la Biblioteca.
- ✍ Profesionalizar el servicio de préstamo en todas las bibliotecas incrementando el número técnicos y disminuyendo el de becarios.
- ✍ Reforzar la comunicación interna como base para la información y coordinación.
- ✍ Abogar por el incremento del presupuesto destinado a la adquisición de recursos electrónicos.
- ✍ Abogar por garantizar un porcentaje mínimo que cada Centro y Departamento debe gastar de su presupuesto en la adquisición de material bibliográfico.
- ✍ Abogar porque en el presupuesto de la Biblioteca se establezcan las partidas necesarias para la adquisición de material inventariable no bibliográfico.
- ✍ Abogar por el establecimiento de un servicio de reprografía, tanto por fotocopiadoras como por escáner, con garantías suficientes de funcionamiento.
- ✍ Mejorar e incrementar los ordenadores de acceso al público en todas las bibliotecas, y especialmente en las de centros.
- ✍ Implantar en las salas de referencia ordenadores especializados en el acceso a obras de consulta en soporte electrónico.
- ✍ Instar para que los depósitos de las bibliotecas generales de Ciudad Real y Toledo tengan un óptimo nivel de seguridad de los materiales bibliográficos.

## INDICE

	<b>Página</b>
Introducción .....	2
Metodología de Trabajo .....	3
<b>1.- Los Servicios de Biblioteca y su integración en el marco de la Institución</b> .....	<b>6</b>
1.1 El plan del sistema de bibliotecas en el contexto del Plan estratégico de la Institución.....	6
1.2 Planificación docente y sus relaciones con el Servicio de Bibliotecas .....	10
1.3 Planificación de la investigación y las relaciones con los Servicios de Bibliotecas .....	13
1.4 Mecanismos de relación entre los Servicios de Bibliotecas y sus usuarios .....	14
<b>2.- Los procesos y la Comunicación</b> .....	<b>18</b>
2.1 Organización.....	18
2.2 Procesos .....	20
2.3 Oferta de servicios a distancia.....	22
<b>3.- Los Recursos</b> .....	<b>25</b>
3.1 Personal .....	25
3.1.1. El Personal de los Servicios Bibliotecas .....	29
3.1.2 La formación del personal.....	30
3.1.3 Implicación, satisfacción y motivación personal .....	34
3.2 Instalaciones .....	34
3.3 Fondos .....	39
3.2.1 Marco normativo y funcional.....	39
3.2.2 Selección y adquisición de fondos.....	40
3.3.3 Distribución de presupuesto para fondos bibliográficos .....	40
3.3.4 Uso de la colección.....	46
3.4 Ingresos .....	49
3.4.1 Política de Tarifas .....	49
3.4.2 Ingresos y gastos .....	50
<b>4.- Resultados</b> .....	<b>53</b>
<b>BIBLIOTECA GENERAL DEL CAMPUS DE ALBACETE</b>	
4.1 Satisfacción de los usuarios .....	53
4.1.1 Valoración por servicios y tipos de usuarios .....	53
4.2 Eficacia en la prestación de servicios .....	55
4.2.1 Estándares .....	55
<b>BIBLIOTECA GENERAL DEL CAMPUS DE CIUDAD REAL</b>	
4.1 Satisfacción de los usuarios .....	58
4.1.1 Valoración por servicios y tipos de usuarios .....	59
4.2 Eficacia en la prestación de servicios .....	61
4.2.1 Estándares .....	61
<b>BIBLIOTECA GENERAL DEL CAMPUS DE CUENCA</b>	
4.1 Satisfacción de los usuarios .....	66
4.1.1 Valoración por servicios y tipos de usuarios .....	66
4.2 Eficacia en la prestación de servicios .....	68
4.2.1 Estándares .....	68
<b>BIBLIOTECA GENERAL DEL CAMPUS DE TOLEDO</b>	
4.1 Satisfacción de los usuarios .....	72
4.1.1 Valoración por servicios y tipos de usuarios .....	72
4.2 Eficacia en la prestación de servicios .....	75
4.2.1 Estándares .....	75
<b>BIBLIOTECA UNIVERSITARIA</b>	
4.2 Eficacia en la prestación de servicios .....	78
<b>5.- Puntos fuertes y puntos débiles</b> .....	<b>82</b>
5.1 El servicio de Biblioteca y su integración en el marco Institucional .....	82
5.2 Los procesos y la comunicación.....	82
5.3 Los recursos .....	83
5.4 Resultados.....	84
<b>6. Propuestas de Mejora</b> .....	<b>85</b>

