

**INFORME DE AUTOEVALUACIÓN
DE LA
BIBLIOTECA
DE LA
UNIVERSIDAD DE MÁLAGA**



UNIVERSIDAD DE MÁLAGA
Febrero de 2004

INDICE

INTRODUCCION	3
CRITERIO 1 . LIDERAZGO	7
CRITERIO 2. POLÍTICAS Y ESTRATEGIAS	12
CRITERIO 3. GESTIÓN DEL PERSONAL	15
CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS	20
CRITERIO 5: PROCESOS	30
CRITERIO 6. RESULTADOS EN LOS CLIENTES	34
CRITERIO 7. RESULTADOS EN EL PERSONAL	38
CRITERIO 8: RESULTADOS EN LA SOCIEDAD	41
CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE	45
ANEXOS	48
ESTRUCTURA DE LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA	49
TABLA RESUMEN DE PUNTOS FUERTES Y DÉBILES	51
TABLA DE PROPUESTAS DE MEJORA	59
TABLAS DE DATOS	66
INDICADORES	76
CALENDARIO DE LA EVALUACIÓN	80
ENCUESTAS	83
EVALUACIÓN DEL AUTOINFORME A TRAVÉS DE LA MATRIZ DE EXCELENCIA	105

INTRODUCCION

El objetivo de la evaluación de una institución es la mejora de la calidad del servicio que presta. En este sentido, la Universidad de Málaga ha estado implicada, con un alto grado de compromiso por parte del Rector y de su Equipo de Gobierno, a través de los procesos de evaluación de la Universidad desde 1996, como aplicación en la misma de los Planes Nacionales de Calidad de las Universidades.

La Biblioteca universitaria se encuadra en ese marco, incorporada en el plan plurianual 2001-2006, dentro del Proyecto institucional a través del cual la Universidad participa en el II Plan Nacional.

De esta manera, se estableció para el año 2003 el inicio del proceso de evaluación de la Biblioteca universitaria, arrancando definitivamente durante el mes de febrero de ese año con la convocatoria y constitución del Comité de Evaluación Interna (CEI), habiendo superado previamente una fase para la configuración del mismo y para su formación.

En cuanto al modelo seguido, una vez valoradas las distintas posibilidades, se optó por el de EFQM, propuesto por la Agencia Nacional de la Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA), y que también era el recomendado por parte de la Unidad para la Calidad de las Universidades de Andalucía (UCUA), donde se había confeccionado la *Guía EFQM de evaluación de bibliotecas universitarias*, por un Subcomité Técnico compuesto por diversos profesionales de bibliotecas del ámbito andaluz, dentro del Plan de actuación de la UCUA para el periodo 2002-2006, en el que se contempla la evaluación de bibliotecas universitarias de acuerdo con dicho modelo y guía EFQM.

En la composición del CEI quedaron representadas todas las bibliotecas, todas las escalas y grupos laborales de Biblioteca, todas las situaciones laborales, las principales categorías de usuarios, la Dirección de Evaluación y Mejora de la Enseñanza de la UMA y los cargos académicos. En concreto:

NOMBRE	D CARGO/PUESTO/CENTRO	DES. C/C/E	CARGO EN CEI
Calle Martín, Adelaida De la	Rectora	PDI	Presidenta
Narváez Bueno, José Ángel	Vicerrector de Investigación y Doctorado	PDI	Vicepresidente
Benavides Velasco, Carlos Ángel	Director de Secretariado de Calidad y Planificación Estratégica	PDI	Vicepresidente
García Reche, Gregorio	Coordinador Bibliotecas Área	PAS	Vicepresidente
Carretié Warleta, Patricio	Director Biblioteca General	PAS	Secretario
Gomáriz López, Joaquina	Jefa de Servicio de Automatización y Proceso Técnico	PAS	Secretaria
Abad Alonso, Rafael	Facultad de Medicina	Alumno	Vocal
Balastegui Pérez, Alfonso	Biblioteca Ciencias del Trabajo	PAS	Vocal
Candil Gutiérrez, Matilde	Directora Biblioteca Filosofía y Letras	PAS	Vocal
Cayuela Burgos, M. Carmen	Jefa de Negociado de Calidad	PAS	Vocal
Domínguez López, José Manuel	Facultad de Derecho	Alumno	Vocal
Fernández Guerra, Rocío	Biblioteca Politécnica	PAS	Vocal
García Carmona, Francisco	Biblioteca Derecho	PAS	Vocal
García Martín, M. Carmen	Directora Adjunta Biblioteca Ciencias de la Educación	PAS	Vocal
González Rebolledo, M. Victoria	Directora Biblioteca Ciencias de la Salud y Medicina	PAS	Vocal
Guerrero Cuesta, José Manuel	Biblioteca Económicas	PAS	Vocal

NOMBRE	D CARGO/PUESTO/CENTRO	DES. C/C/E	CARGO EN CEI
Lara Rodríguez, Genoveva	Directora Biblioteca Turismo	PAS	Vocal
Pérez Zalama, Clara	Directora Biblioteca Ciencias del Trabajo	PAS	Vocal
Rodríguez Horta, Adoración	Biblioteca Telecomunicación	PAS	Vocal
Rodríguez Pomares, Norberto	Biblioteca Ciencias	PAS	Vocal
Salinas De Frías, Ana María	Directora de Secretariado de Biblioteca y Doctorado	PDI	Vocal
Sánchez Jiménez, Francisco	Facultad de Filosofía y Letras	PDI	Vocal
Segovia Fernández, M. Carmen	Biblioteca Ciencias de la Comunicación	PAS	Vocal

Posteriormente se comenzaron a dar los primeros pasos, marcados por la difusión del proceso y la organización interna del CEI, tal como se precisó en el calendario previsto, dado a conocer a toda la comunidad universitaria.

La difusión del proceso fue muy amplia, alcanzando a toda la comunidad universitaria, interviniendo en ella la Vicerrectora de Investigación y Desarrollo Tecnológico, el Director de Evaluación, el Coordinador de Bibliotecas de Área y el CEI; empleando comunicados por escrito, reuniones de diversa índole, destacando las realizadas en todos los centros para toda la plantilla de Biblioteca, mediante correo electrónico y en la página Web de la Biblioteca, con una sección específica. Todo ello aparece más detallado en el calendario incluido en el Anexo.

La siguiente fase de recopilación de información se llevó a cabo de forma muy activa por parte del propio CEI, por el personal de biblioteca y por los directores de bibliotecas de área y centros, aportando documentación e información del servicio, estando también implicados en las encuestas a los estudiantes. Por otro lado, es destacable la buena disposición de otros servicios a los que se les demandó (Gerencia, Servicio del PAS, Formación, Personal Docente, etc.), en lo que intervino también la Dirección de Evaluación.

Una fuente de datos muy importante ha sido la base de estadísticas mantenida por la propia Biblioteca y de donde se obtuvieron los relativos a instalaciones, horarios, servicios, colección, etc.

Las encuestas a estudiantes se distribuyeron sobre una muestra (5%) seleccionada teniendo en cuenta todos los centros, todas las titulaciones, todos los cursos, el número de alumnos y el de titulaciones.

AREAS/CENTROS	Nº de liceciat./ing.	Reparto En Cursos liceciat./ing.	Nº de diplom./ ing. Tec.	Reparto En Cursos diplom. /ing. Tec.	Asigna- turas Pasar Total	NºEn- cuestas En Cada Asign	1º	2º	3º	4º	5º	6º	Total Cuestio- narios
HUMANIDADES	11		8		17								
F. PSICOLOGIA	1	1º,5º		12ª	3	33	1	1				1	98
F. CC. EDUCACION	2	1º,3º,4º,5º		71º,2º,3º	7	29	1	1	2	1	1		204
F. LETRAS	8	1º,2º,2º,3º,4º,4º,5º		0	7	29	1	2	1	2	1		206
EXPERIMENTALES	5	1º,1º,2º,3º,4º,5º	0		6	27	2	1	1	1	1		161
SOCIALES- JURIDICAS	8		5		12	0							
E.U. TURISMO	0			11º	1	56	1						56
F. CC. TRABAJO	1	3º		22º	2	51			1	1			102
E.U. EMPRESARIALES	0			13º	2	56				1			111
F. CC. INFORMACION	3	1º,4º		0	2	56	1				1		112
F. DERECHO	1	3º,5º		0	2	68			1	1			135

F. ECONOMICAS	34º,5	11º	3	76	1	1	1	227
CC SALUD	1	2	3	0				
E.U. CC. SALUD	0	22º	1	31	1			31
F. MEDICINA	11º,6º	0	2	33	1		1	65
TECNICAS	6	9	12	0				
E.T.S.I. INDUSTRIAL	45º	0	1	49			1	49
E.U. POLITECNICA	0	41º,2º,3º	3	42	1	1	1	125
E.T.S. TELECOMUNICACION	14º	31º,2º,3º	4	40	1	1	1	159
E.T.S. INFORMATICA	14º,5º	21º,2º	4	40	1	1	1	161
TOTALES	31	24	50		12	11	9	2002

Las del resto de usuarios (personal docente e investigador -PDI-, alumnos de tercer ciclo, y personal de administración y servicios -PAS-), así como las de la plantilla de la Biblioteca, fueron enviadas a cada uno de ellos desde la Dirección de Evaluación y Mejora de la Enseñanza de la UMA.

Posteriormente se realizó el análisis por parte de la Biblioteca (estudiantes) y de dicha Dirección (el resto), y cuyos resultados globales se adjuntan como anexo.

Paralelamente se recopiló documentación de interés, principalmente en formato electrónico, para lo que se creó un espacio de trabajo compartido para el CEI en la intranet de la Biblioteca.

Esta información, tablas de datos, encuestas y documentación, han sido la base para que el CEI pudiera realizar su trabajo.

El agrupamiento de los criterios para su análisis se efectuó atendiendo al peso de los mismos, distribuyéndose en cuatro subcomités, cada uno de los cuales contaba con dos coordinadores (un representante de los usuarios y otro de la plantilla) y todos ellos bajo una misma coordinación. Cada uno de ellos mantuvo las reuniones que estimaron necesarias y presentaron los borradores de los criterios correspondientes. Estos fueron revisados en varias reuniones por el grupo formado por los coordinadores, el cual encargó a un comité de redacción, surgido del mismo, la unificación y redacción final del borrador de autoinforme, que se difunde a toda la comunidad universitaria para su conocimiento y para que se aporten sugerencias.

Coordinación de los Subcomités: García Reche, Gregorio

S1: Subcomité de Evaluación de los Agentes facilitadores (C1, C2, C3 y C4)

Coordinan: Domínguez López, José Manuel; Candil Gutiérrez, Matilde

Vocales:

García Carmona, Francisco

García Reche, Gregorio

S2: Subc. de Ev. de los Procesos (C5)

Coordinan: Sánchez Jiménez, Francisco; Rodríguez Horta, Adoración

Vocales:

Guerrero Cuesta, José Manuel

Rodríguez Pomares, Norberto

Carretié Warleta, Patricio

S3: Subc. de Ev. de Resultados sobre el Personal y los Clientes (C6 y C7)

Coordinan: Abad Alonso, Rafael; Carretié Warleta, Patricio

Vocales:

Balastegui Pérez, Alfonso

Fernández Guerra, Rocío

García Martín, M. Carmen

González Rebolledo, M. Victoria
Lara Rodríguez, Genoveva

S4: Subc. de Ev. de Resultados sobre la Sociedad y de Resultados Clave (C8 y C9)

Coordinan: Salinas de Frías, Ana María; Gomáriz López, Joaquina

Vocales:

Lara Rodríguez, Genoveva

Pérez Zalama, Clara

Segovia Fernández, M. Carmen

A lo largo de todo el proceso, la Biblioteca participó activamente en el Comité de Coordinación de los Procesos de Evaluación de las Bibliotecas Universitarias de Andalucía, creado en el seno de la UCUA, y formado por miembros de las nueve bibliotecas universitarias andaluzas en proceso de evaluación, donde se revisó la Guía para la autoevaluación, se perfilaron formularios de encuestas, tablas de datos, indicadores, etc., todo ello con un alto grado de consenso y con vistas a un planteamiento futuro de mejoras conjuntas. Los trabajos desarrollados fueron de gran ayuda y orientación.

A continuación se incluyen los resultados del análisis de cada criterio establecido en la *Guía EFQM de evaluación de bibliotecas universitarias*, apareciendo al final de cada uno de ellos los puntos fuertes y débiles destacables, así como las propuestas de mejoras tendentes a seguir desarrollándolos o paliarlos, respectivamente.

CRITERIO 1 . LIDERAZGO

En este criterio se evalúan cómo las acciones y los comportamientos de los líderes desarrollan y facilitan la consecución de la misión, la visión y los valores necesarios para alcanzar la excelencia a largo plazo.

El equipo de dirección de biblioteca (EDB) fomenta la participación de su colectivo desarrollando reuniones en los distintos niveles organizativos (Reuniones de Coordinación generales de directores de bibliotecas y jefes de servicios y secciones y reuniones en bibliotecas de área y de centros) y para diferentes asuntos (préstamo interbibliotecario, formación de usuarios, estadísticas, etc.) en las que se debaten los objetivos a conseguir, las acciones a realizar, su reparto entre plantilla y la persona o servicio que los liderará. Si bien, en el ámbito de las bibliotecas de centro no hay uniformidad de criterios en la organización de este tipo de reuniones.

La referencia explícita al liderazgo no se encuentra documentada, al carecer de Plan Estratégico para la biblioteca, o de informes de gestión y planificación.

Cuando el EDB tiene necesidad de delegar, su actuación está regida teniendo en cuenta la capacidad y competencia de sus colaboradores, la actuación profesional siempre está basada en principios éticos de conducta.

Para la consecución de los resultados, el EDB intenta facilitar todos los medios y recursos necesarios (informáticos, de información, humanos, económicos, etc.)

Los responsables de servicios bibliotecarios y/o directores de bibliotecas actúan como líderes en los ámbitos donde la opinión de la Biblioteca debe ser oída y tenida en cuenta.

A iniciativa del EDB se transforma y adapta la estructura organizativa, en función de las circunstancias y de las tareas a realizar, quedando plasmada en el organigrama de la Biblioteca, en la relación de puestos de trabajo (RPT), perfiles de plazas, creación de nuevos puestos, promociones, etc.

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

En las Reuniones de Coordinación generales, convocadas con una periodicidad mínima anual, es donde se desarrollan, revisan y actualizan las líneas estratégicas, los objetivos a cumplir y las acciones que se aplicarán para conseguirlos a corto, medio y largo plazo. Supliendo de esta manera la ausencia de un documento de planificación estratégica o documentos donde se describan los proyectos y objetivos.

En la definición de los objetivos a cumplir, no se aprecia una participación activa de toda la plantilla. Como medidas tendentes a paliar esta situación el EDB:

- Asume propuestas de innovación por parte de sus colaboradores (creación de una base de datos de revistas, desarrollo y mantenimiento de su página web, etc.) y apoya acciones individuales o de equipos.
- Genera un clima que favorece la crítica constructiva (Reuniones de Coordinación generales y reuniones del personal de biblioteca), comunicándose la información disponible con claridad y transparencia (correo electrónico, listas de distribución circulares, correo ordinario, verbalmente, etc.).
- Mantiene una colaboración fluida con otras unidades administrativas de la universidad (Gestión Económica, Personal, Tercer Ciclo, Secretarías, etc.) generando una fluidez bidireccional de la información.

La planificación específica para el sistema de gestión de la calidad de la Biblioteca se enmarca en el proceso plurianual de evaluación institucional de la Universidad, desarrollado en el contexto europeo e incluido en el II Plan de la Calidad de las Universidades, aprobado por Real Decreto 408/2001. Encaminados hacia este objetivo, el EDB y toda la plantilla, de una u otra forma, participan en la evaluación de la Biblioteca Universitaria y de algunas de las titulaciones que también lo han hecho hasta ahora.

El compromiso de la Biblioteca por la calidad de los servicios se ve reflejado en la preocupación del EDB por la introducción de cambios y mejoras en las prestaciones dadas a la comunidad universitaria y usuarios externos.

El EDB desarrolla acciones específicas para dar a conocer a la comunidad universitaria el compromiso de su equipo con el sistema de gestión de calidad, utilizando para ello la página web de la Biblioteca, reuniones presenciales, carteles, correo electrónico y listas de distribución, etc., donde se informa sobre la evaluación de la Biblioteca Universitaria.

La Biblioteca utiliza su imagen corporativa en sus relaciones internas o externas, empleando para ello el logotipo de la Biblioteca y el del catálogo Jábega, en su página web, carteles, documentos oficiales, etc.

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

El EDB transmite a la plantilla de forma parcial los objetivos y las propuestas de mejoras consensuadas en las Reuniones de Coordinación generales para que sean llevadas a cabo. Según las encuestas, la valoración al respecto es aceptable (2,6 puntos).

Se implica en el plan de desarrollo de mejora de sus colaboradores gestionando y formando parte de los cursos de formación del personal de la biblioteca, con la introducción de cambios y mejoras (sustitución de LIBERTAS por INNOPAC, creación de la página web de la Biblioteca, creación de listas de distribución, etc.) Para la introducción de estas mejoras se ha tomado en consideración toda la información disponible en ese momento.

El EDB no potencia suficientemente la participación e implicación del personal en los cambios organizativos y en los proyectos de trabajo, tal como se desprende de la encuesta de la plantilla de Biblioteca.

El EDB favorece la cooperación con las diferentes unidades administrativas de la universidad y con otras instituciones (Consorcio Andaluz de Bibliotecas Universitarias –CBUA-, Red de Bibliotecas Universitarias Españolas -REBIUN-, etc.), todo ello encaminado a mejorar los diferentes servicios a sus usuarios.

Desde la Coordinación de Bibliotecas de Área se ha promovido la constitución varios grupos de trabajo encaminados a la mejora de determinados servicios y procesos, tales como los de préstamo interbibliotecario, formación de usuarios, formación del personal, Web de la Biblioteca, recursos humanos, clasificación, etc.

También, ha propuesto la organización de cursos relacionados con la gestión de la calidad. Uno específico para el personal de la biblioteca, otros de carácter general y otros de Biblioteconomía en los que en su programa se incluían apartados dedicados a ello.

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

Los grupos de interés y el entorno en que se circunscriben se encuentran bien definidos por la Biblioteca. Se trata de los usuarios internos (pertenecientes a la comunidad universitaria) formados por:

- Alumnos de los tres ciclos.
- Personal docente, investigador, tesinandos, doctorados.
- Alumnos de cursos de expertos y especialistas.
- PAS.

El otro grupo de usuarios son los externos (no pertenecientes a la comunidad universitaria), algunos de los cuales son:

- Visitantes
- Instituciones con convenios: colegios profesionales, la Academia Malagueña de Ciencias.
- Usuarios de préstamo interbibliotecario.
- Bibliotecas externas
- Proveedores.
- Ciudadanos en general , etc.

La interrelación con los grupos de interés para conocer sus necesidades y expectativas sobre los servicios ofrecidos por la Biblioteca se lleva a cabo mediante procedimientos formales e informales:

- Mostradores de información bibliotecaria.
- Contacto directo durante la prestación de los servicios.
- Facilitando medios para que comuniquen sus necesidades: teléfonos de información, correos electrónicos institucionales, buzones de sugerencias, etc.
- En la formación de usuarios se recoge la opinión de los mismos a través de encuestas.
- Realización de peticiones de compras, siendo éste uno de los medios más utilizados por el personal docente. El EDB es receptivo a que los alumnos también dirijan este tipo de desideratas.

Estos se podrían completar con reuniones, entrevistas, encuestas y estudios de esos grupos de interés.

La comunicación formal entre el servicio de Biblioteca y el personal docente se establece por un lado a través de las comisiones de las bibliotecas, y mediante comunicación directa con los Coordinadores de Área o Departamento.

La Dirección Académica, junto con el EDB, para adecuar el uso de los recursos disponibles y satisfacer las expectativas de los diferentes grupos, han propiciado un fuerte incremento de su colección bibliográfica, especialmente en el caso de las publicaciones periódicas, donde se ha duplicado el número, de las cuales más de 5.000 son en línea, y apuestan por la utilización de tecnología para la integración de la información (toda la información es accesible desde la página web de la Biblioteca o desde el Opac Web JABEGA) y, por otro lado, mediante la mejora y potenciación del uso de los servicios clave (préstamo, acceso a información electrónica, préstamo interbibliotecario, etc.)

En esta misma línea se adoptan las medidas necesarias a fin de convertir a los grupos de interés en usuarios reales de la misma, para ello se ofertan cursos de formación en los cuales los usuarios aprenden el uso de bases de datos, los servicios de revistas electrónicas, así como el manejo del catálogo web JABEGA, siendo esto último algo fundamental para ellos.

Subcriterio 1d: El EDB motiva, apoya y reconoce el desempeño de las personas de la Biblioteca.

En las memorias anuales no suelen reconocerse explícitamente menciones concretas del trabajo de las personas o equipos de la Biblioteca. Tampoco existe constancia de que los niveles directivos de la Biblioteca feliciten por escrito a las personas o equipos, aunque sí se les reconoce y felicita por su trabajo de forma verbal.

Los mecanismos de delegación y ámbito de responsabilidad son explícitos para personas y equipos, estando definido en los diferentes perfiles de puestos de trabajo en el sistema funcionarial y en el convenio colectivo para la escala laboral.

Se realiza un seguimiento periódico del desempeño de la actividad de la plantilla de forma global a través de las memorias anuales y de la base de datos de estadísticas. El Coordinador de Bibliotecas traslada la información a la autoridad académica y la pone a disposición de toda la plantilla de la Biblioteca en la Intranet.

El EDB trata de minimizar en la medida de lo posible los factores que puedan producir insatisfacción en el personal dedicando el tiempo necesario a la/s persona/as que lo necesitan, estableciendo un diálogo sobre el trabajo que se realiza.

Se reparten las tareas a realizar de forma equitativa y consensuada. La gestión de permisos y vacaciones se realiza de forma que no se cree malestar entre la plantilla.

Mediante los cursos de formación se contribuye a satisfacer las expectativas profesionales y personales en relación con el trabajo en la Biblioteca.

El EDB informa sobre las decisiones que afectan al trabajo de cada uno, utilizando los medios de comunicación pertinentes, se fomenta el trabajo en equipo (aunque en las encuestas es valorado moderadamente 2,3 puntos). Existe un buen clima de colaboración entre los diferentes equipos de trabajo (valorado positivamente en las encuestas). Aunque no hay una información periódica de la consecución de objetivos y de cómo es la contribución individual al equipo. Tampoco existe una política de autoevaluación ni un sistema de evaluación del desempeño de las funciones tendentes a la humanización de las condiciones de trabajo y establecer metas y objetivos en relación con las personas y los equipos.

Puntos fuertes:

- 1.La celebración de Reuniones de Coordinación generales para desarrollar, revisar y actualizar las líneas estratégicas, los objetivos a cumplir y las acciones que se aplicarán
- 2.La apuesta del EDB por un buen sistema automatizado de gestión bibliotecario.
- 3.La potenciación de los recursos de información: monografías, bases de datos, revistas y publicaciones electrónicas.
- 4.El apoyo a la formación y capacitación de la plantilla.
- 5.La implicación en la formación de usuarios.

6. La colaboración con otras unidades administrativas.
7. La apuesta por una página web propia de la Biblioteca que integre toda la información.
8. La participación en proyectos de cooperación con otras instituciones.

Puntos débiles:

1. No hay documento considerado Plan Estratégico de la Biblioteca.
2. No hay un documento donde se explicita el liderazgo
3. No hay reconocimiento expreso del trabajo de personas o grupos concretos.
4. El EDB no potencia suficientemente la participación e implicación de la plantilla en los objetivos a cumplir, en los cambios organizativos y en los proyectos de trabajo.

Propuestas de mejora:

1. Promover un mayor conocimiento de las necesidades de los grupos de interés a través de reuniones, entrevistas, encuestas y estudios.
2. Facilitar la participación e implicación del personal en los cambios organizativos y en los proyectos de trabajo.
3. Desarrollar e implantar un Plan Estratégico del servicio de Bibliotecas enmarcado en el Plan Estratégico de la Universidad
4. La elaboración de documentos de planificación operativa anuales o plurianuales.

CRITERIO 2. POLÍTICAS Y ESTRATEGIAS

Se analiza cómo la Biblioteca, como servicio transversal de la Universidad, implanta su misión y visión. Desde una visión sistémica, ambas deben ser complementarias a las definidas por la Universidad.

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

La Biblioteca no cuenta con un Plan Estratégico, propiamente dicho, para el conjunto de la Institución, en su lugar existen un conjunto de líneas estratégicas a corto, medio y largo plazo que se establecen en las Reuniones de Coordinación generales encaminadas a orientar y perfilar cómo debe ser el funcionamiento de la Biblioteca y qué fin debe buscar el servicio que se presta. Por tanto podemos decir que se realizan acciones que redundan en beneficio del usuario de las bibliotecas, pero no que se pueden enmarcar en un plan general que responda al nombre de Plan Estratégico.

La política y la estrategia de la Biblioteca responde al fin de la Universidad, integrándose con las de ésta mediante el ofrecimiento de servicios que favorecen la formación de los estudiantes y el apoyo a la investigación (política de adquisiciones bibliográficas, bibliografías recomendadas en el catálogo por profesor y curso, revistas electrónicas, formación de usuarios, etc.)

La comunicación entre los grupos de interés y la Biblioteca se realiza a través de canales formales, como pueden ser las comisiones de bibliotecas que están constituidas en cada centro, donde se encuentran representados todos los estamentos interesados en el buen funcionamiento de la Biblioteca (usuarios y plantilla), y se puede decir que de sus reuniones salen propuestas y nuevas líneas de acción y trabajo que consiguen consensuar intereses y resolver necesidades.

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

Podemos decir que la información que receptan las instancias bibliotecarias de la Universidad de Málaga se llega a tener en cuenta en un muy alto porcentaje, variando éste según el centro en donde se encuentre la biblioteca concreta, ello hace que la sintonía y la comunicación sea amplia entre colectivos como el profesorado y el alumnado y la Biblioteca, que en la mayor parte de los casos satisface las necesidades de estos dos colectivos. Esta información se canaliza a través de reuniones de las comisiones de bibliotecas, las notificaciones realizadas a través de los buzones de sugerencias, las peticiones concretas del personal docente realizadas al cuerpo técnico bibliotecario, etc.

La información que recibe la Biblioteca por parte de sus usuarios se tiene en cuenta a la hora de perfilar y revisar la política y estrategia (apertura nocturna, ampliación de plazos de préstamo, ampliación de la colección básica dirigida al estudio, etc.) en la medida de sus posibilidades.

Subcriterio 2c: La política y la estrategia se documentan, se revisan y se actualizan.

A este respecto podemos decir, que con una periodicidad mínima anual se convocan las Reuniones de Coordinación generales, donde sí se desarrolla, revisa y actualiza la política y la estrategia a seguir, estableciéndose las líneas comunes de trabajo.

La Plantilla conoce cuál debe ser su labor y cómo la debe desarrollar, ello redundan en que la Biblioteca preste un servicio eficiente y eficaz a sus usuarios.

Dentro de una política común de prestación de servicios, nos encontramos con que cada centro funciona de una manera propia, ello hace que la organización, la distribución del trabajo, etc, sea distinta en cada caso, ya que la plantilla de cada centro se coordina entre sí, según los criterios de cada unidad estructural de trabajo.

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

La biblioteca ha identificado los puntos fuertes sobre los que ha tenido que incidir, tales como la colección de publicaciones periódicas, el préstamo, la atención al usuario, etc., referidos a los servicios a los usuarios, y también otros con respecto a la plantilla, como el plan de formación, la dotación en la RPT, etc. En consecuencia, se revisan y desarrollan con vista a mejorarlos.

Por otro lado, también se identifican áreas de menor importancia sobre las que se ha actuado en menor grado, como el nivel empleado en la descripción bibliográfica en la última etapa de la catalogación retrospectiva, gestión del fondo antiguo, etc.

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

Sí existen mecanismos para comunicar la política y estrategia a la plantilla (reuniones, informes de grupos de trabajo, listas de distribución, Web de la Biblioteca, etc.), con una valoración aceptable por su parte en las encuestas. Mientras que los empleados con los usuarios no tienen ese nivel de formalidad, más valorados por el PDI que por los alumnos, según la encuesta.

A pesar de ello, no se dispone de herramientas para detectar el grado de conocimiento e implantación.

Puntos fuertes:

1. La celebración de Reuniones de Coordinación generales y de comisiones de bibliotecas donde se transmite la política y estrategia de la Biblioteca.
2. La Biblioteca es receptiva a las desideratas de los usuarios.
3. La presencia de los usuarios y la plantilla en los órganos de participación de las bibliotecas.
4. La existencia de mecanismos formales de relación y comunicación entre la Biblioteca y sus usuarios.
5. La existencia de contactos no formales, pero en algunos casos fuertes y permanentes entre la Biblioteca y profesores.

Puntos débiles:

1. No existe aun un Plan Estratégico que establezca criterios comunes de acción.
2. La ausencia de un reglamento común que homogeneice los criterios de funcionamiento de las distintas bibliotecas que permita un modelo de Biblioteca consensuado y definido.
3. La falta de mecanismos que estructuren formalmente la comunicación entre los usuarios y grupos de interés con la Biblioteca.
4. No se dispone de herramientas para detectar el grado de conocimiento e implantación de la política y la estrategia.

Propuestas de mejora:

1. La elaboración de una Plan Estratégico de Bibliotecas, que coordine, y homogeneice el funcionamiento y estructura de las distintas bibliotecas de la Universidad, estableciendo líneas de trabajo, prioridades, y formas de participación en la gestión de las bibliotecas.
2. La elaboración y aprobación de un reglamento común.
3. Articular un modelo de Biblioteca más conveniente para hacer frente a las necesidades reales.
4. Estructurar procedimientos para la definición y seguimiento de los objetivos anuales.
5. Desarrollar una programación sistemática de recogida de opinión de los diferentes colectivos.
6. Mejorar los canales y formas de comunicación entre la Biblioteca y los alumnos, docentes e investigadores.
7. Establecer mecanismos formales de coordinación de la Biblioteca con los órganos de gobierno de las facultades y, fundamentalmente, con los directores de departamento, para potenciar la comunicación profesores y bibliotecarios.
8. Plan para detectar el grado de conocimiento e implantación de la política y la estrategia

CRITERIO 3. GESTIÓN DEL PERSONAL

En este criterio se evalúan cómo se gestionan los recursos humanos de la Biblioteca, en especial cómo se desarrolla y aprovecha al máximo todo el potencial del personal para la mejora continua.

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

Clave en la planificación y mejora de la gestión de personal es la existencia de un órgano directivo de carácter bibliotecario, aunque no está reglamentado su funcionamiento o composición.

La cualificación de los gestores queda patente al pertenecer éstos a las escalas A y B de Facultativos y Ayudantes de Archivos, Bibliotecas y Museos de la propia Universidad.

Igualmente se evidencia la implicación de la Biblioteca en la planificación y estrategia general, analizando los perfiles y funciones de las plazas directivas y las memorias presentadas para el acceso a las mismas.

La Biblioteca y su personal participan en órganos extrabibliotecarios relacionados con los recursos humanos: Junta de Personal, Comité de Empresa, Comité de Salud y Seguridad Laboral, etc., lo que facilita su conocimiento y gestión, aunque de la valoración de la opinión de la plantilla se deduce que no participa suficientemente.

La última RPT, se ha completado casi en su totalidad; existe una adecuación entre el número de personas y su cualificación y las metas u objetivos trazados a corto plazo, pero se carece de un documento que detalle de forma cuantitativa y cualitativa los recursos humanos disponibles y sus funciones en relación con los objetivos del servicio. Aunque la plantilla afirma, a través de la encuesta, conocer los objetivos que afectan a su puesto de trabajo.

Existe un plan de formación, valorado positivamente en la encuesta, que facilita la incorporación continua de nuevas funciones y técnicas de trabajo. También se facilita la asistencia a cursos externos de formación, esto último fomentado por la frecuente participación en asociaciones profesionales. La asistencia a los cursos se ve recompensada en los “Baremos de valoración de méritos” para acceder a plazas de promoción interna.

Las responsabilidades éticas y legales de los profesionales de la Biblioteca vienen recogidas entre otros documentos en: la Ley de la Función Pública, el Reglamento o Instrucción Interna de la UMA, el Convenio Colectivo del PAS Laboral vigente y los códigos éticos profesionales publicados y accesibles a través de las asociaciones profesionales.

Existe una clara definición de las responsabilidades, dependencias, funciones y cauces de comunicación interna efectivos. El personal puede conocer esas funciones y responsabilidades al estar descritas en los convenios colectivos y en los perfiles de las plazas que se ofertan a concurso interno. Lo referente a las funciones es valorado con un 2,6 de media.

Asimismo, se conocen la misión y metas de la Biblioteca, presentes, hasta hace poco tiempo, en los Estatutos de la UMA y estudiados por la plantilla del servicio, al ser éste un documento incluido en el temario de acceso a las plazas de Biblioteca.

Se carece de un estudio sobre la medición de cargas de trabajo que determine el equilibrio en la asignación de tareas y sus posibles modificaciones, aplicando

mecanismos de auditoria y evaluación. No obstante, según la encuesta a la plantilla, la valoración del equilibrio de dichas cargas es positiva.

La cuantificación y análisis de los niveles de satisfacción de personal hasta ahora no se realizaban de forma explícita, ni se evaluaban o valoraban de forma documentada. En las encuestas aparecen valorados positivamente.

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

El EDB participa en la elaboración del Plan de Formación anual, adecuándolo a las necesidades o deficiencias detectadas, y a la actualización de las técnicas y los procesos. Asimismo, el Gabinete de Formación está atento al nivel de satisfacción obtenido, mediante el análisis de las encuestas de evaluación, que la Biblioteca desconoce.

La UMA también facilita la asistencia, mediante la organización de cursos de formación impartidos durante la jornada laboral, y en caso contrario ofreciendo la posibilidad de conmutar el 50% del horario del curso por horario flexible de la jornada de trabajo.

Igualmente, la Biblioteca promueve y favorece la autoformación apoyando la asistencia a cursos y jornadas externos, de interés específico para determinados puestos.

La plantilla valora, a través de la encuesta, positivamente el Plan de Formación.

El EDB participa en el diseño y en los procesos de selección y promoción del personal, en coordinación con la Gerencia o los órganos representativos de personal, aunque no de forma regulada por normativa. Esto queda patente en la composición de los tribunales de oposición publicados en los boletines oficiales, o en las comisiones de valoración constituidas para dotar plazas de promoción interna, garantizando la imparcialidad e igualdad de oportunidades.

No existe un procedimiento reglado que analice de forma continuada las capacidades del personal en relación con sus funciones.

Existen, de forma coordinada, objetivos de mejora continua formulados en proyectos comunes (formación de usuarios, préstamo interbibliotecario, etc.) y una oferta variada de funciones.

La movilidad interna y externa, mediante comisiones de servicio, permutas o concursos de traslado, facilita el cambio de actividad, aunque no exista una normativa o Reglamento que renueve la asignación de tareas.

Mediante la asistencia a los cursos de formación se promueve el desarrollo de las aptitudes personales que permiten la creación de un ambiente de trabajo cooperativo. También se organizan grupos de trabajo sobre actividades concretas: encabezamientos de materia, formación de usuarios, recursos humanos de REBIUN, préstamo interbibliotecario, etc.

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

La Biblioteca cuenta con un órgano colectivo de carácter técnico, las Reuniones de Coordinación generales, aunque su funcionamiento y composición no está reglado de forma documentada, donde son revisados los objetivos del personal y el desempeño de sus funciones.

No existe en la Biblioteca un documento que evalúe los parámetros de personal. Tampoco se cuenta con manuales de procedimiento en relación con la planificación y estrategias en materia de personal, o que analicen las competencias individuales y el desempeño de las funciones. El grado de consecución de los objetivos y los procedimientos se evalúa periódicamente en dichas Reuniones.

Existe, sin embargo, un perfil profesional para cada puesto de trabajo, de revisión continua, y la garantía de que los puestos se cubren en relación con los mismos mediante la valoración de las memorias y los exámenes superados. El plan de formación, también revisado y actualizado, contribuye a la puesta al día en los procedimientos y técnicas de trabajo.

Recientemente, en el ámbito de la comunidad autónoma, para todas las universidades, se ha aprobado un sistema de incentivo económico.

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

El EDB practica la delegación de la toma de decisiones y apoya la implicación del personal en la mejora continua, aún sin cauces reglados que regulen esta participación o que evalúen la eficacia en términos de delegación de funciones.

El Gabinete de Formación de la UMA ha organizado cursos y seminarios relacionados con la política de la calidad, incluso algunos específicos dirigidos al personal de Biblioteca, favoreciendo la asistencia a los mismos, lo que promueve y aumenta el interés de todo el personal, en ausencia de otros medios para su incentivo.

Subcriterio 3e: Se promueve un diálogo multidireccional eficaz entre el personal, se promueve la satisfacción en el desempeño de sus funciones.

La Biblioteca ha desarrollado un conjunto variado de listas de distribución de correo electrónico que faciliten y agilicen la comunicación interna entre el personal en modo ascendente, descendente y horizontal. Esto constituye un cauce apropiado para la recepción y análisis de sugerencias, quejas y reclamaciones.

Paralelamente, las bibliotecas cuentan en su mayor parte, con tableros de anuncios en los servicios, organizan con mayor o menor frecuencia reuniones con grupos de trabajo, y cuando es necesario se recurre a la comunicación individual, adecuando a cada tipo o medio de comunicación el lenguaje y mensaje apropiado. Sin embargo, no se ha evaluado periódicamente el grado de comunicación en las unidades.

Puntos fuertes:

1. La existencia de un órgano directivo de carácter bibliotecario.
2. La cualificación de los gestores y de todo el personal que trabaja en la Biblioteca.
3. La participación en órganos extrabibliotecarios relacionados con los Recursos Humanos.
4. La existencia de un Plan de Formación anual.
5. La difusión y conocimiento de las responsabilidades éticas y legales.
6. La misión y metas de la biblioteca están ampliamente difundidas.

7. La participación del EDB en el diseño y procesos de selección y promoción de personal.
8. La oferta variada de funciones.
9. La formulación de objetivos de mejora continua.
10. El ambiente de trabajo cooperativo.
11. La existencia de un órgano colectivo de carácter técnico.
12. La existencia de perfiles profesionales para cada puesto de trabajo, revisados y actualizados periódicamente.
13. La reciente aprobación de un incentivo económico, en el ámbito de las universidades andaluzas.
14. La delegación en la toma de decisiones.
15. La existencia de cauces de comunicación multidireccionales.

Puntos débiles:

1. La ausencia de un Reglamento que regule el funcionamiento del órgano directivo de la Biblioteca y del órgano técnico de carácter colectivo.
2. La ausencia de un documento que analice los recursos humanos disponibles y sus funciones en relación con los objetivos.
3. La ausencia de mecanismos de auditoria y evaluación de las capacidades del personal en relación con sus funciones.
4. La ausencia de un método o estudio de las “Cargas de Trabajo” para alcanzar el equilibrio en la asignación de tareas.
5. El desconocimiento de los resultados de la evaluación del Plan de Formación del Gabinete.
6. La ausencia de una normativa para regular la participación del EDB en los procesos de selección y promoción del personal.
7. La falta de evaluación documentada de los parámetros de personal.
8. La ausencia de procedimientos documentados en relación con la planificación y estrategias en materia de personal.
9. La ausencia de un Reglamento documentado que apoye la implicación en la mejora.
10. La falta de incentivos personales.
11. La ausencia de evaluación del grado de comunicación en las unidades.

Propuestas de mejora:

1. La elaboración de Reglamentos y normativas que regulen en forma documentada:
 - a. La planificación y estrategias en materia de personal.
 - b. El funcionamiento del órgano directivo y colectivo de carácter técnico de la Biblioteca.
 - c. La participación del EDB en los procesos de selección y promoción del personal.
 - d. La renovación de tareas del personal.
 - e. La implicación del personal en la mejora continua.
 - f. Los incentivos para la plantilla.

2. La evaluación y auditorias continuadas que faciliten la gestión y el análisis de:
 - a. Los Recursos Humanos disponibles y sus funciones en relación con los objetivos.
 - b. Las capacidades del personal en relación con las funciones asignadas.
 - c. La medición de “Cargas de Trabajo” para equilibrar la asignación de tareas.
 - d. Los niveles de satisfacción del personal.
 - e. Los parámetros del personal.
 - f. El grado de comunicación en las unidades de trabajo y la eficacia en la delegación de funciones.
3. Completar íntegramente la RPT del servicio, y su revisión y puesta al día periódica.
4. Aumentar el apoyo y financiación para asistir a cursos y jornadas externos de carácter específico.
5. Facilitar el acceso a los resultados de la evaluación del Plan de Formación de la Biblioteca.

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS

Se evalúa cómo planifica y gestiona la organización de sus alianzas externas y sus recursos internos en apoyo de su política y estrategia, y del eficaz funcionamiento de sus procesos.

Subcriterio 4a: Gestión de las alianzas.

En líneas generales, las alianzas que ha establecido la Biblioteca universitaria en los últimos cinco años, han sido sobre todo en el ámbito bibliotecario y, en cierta medida, en el profesional.

En esos años, uno de los objetivos planteado ha sido la implicación de la Biblioteca, partiendo la iniciativa en la mayoría de los casos de ella, y en otros de la Universidad, en alianzas que redundaran en un beneficio para ella, fuera éste el económico (posibilidad de contratar más recursos sin incrementar los costes, establecer servicios sin tasas, etc.), ampliar los servicios ofrecidos a los usuarios (préstamo interbibliotecario, revistas electrónicas, etc.), contrastar experiencias para su posible aplicación, disponer de información válida para la gestión, etc.

La importancia asignada a este criterio viene avalada por la participación directa de los responsables académicos de la Biblioteca en algunos casos, y del Coordinador de Bibliotecas en la mayor parte.

En este sentido, también se ha considerado que la comunicación interna es vital y clave para que todos los puestos de responsabilidad, los más afectados directamente en sus funciones, y toda la plantilla conocieran, entendieran y asumieran las razones y objetivos estratégicos que han llevado a establecer las alianzas, así como los beneficios que aportan.

La Biblioteca participa en actividades consorciadas a través de:

- Consorcio de Bibliotecas Universitarias de Andalucía: participando en todos los proyectos puestos en marcha (contratación de revistas electrónicas, catálogo colectivo, etc.) y en todas las reuniones celebradas.
- REBIUN: ha coordinado dos de sus Grupos de trabajo (Recursos Humanos y el de Actividades de Documentación) y formando parte de otros (Gestión de la Colección), asistencia a sus asambleas, aplicación de normativa (Reglamento general, reglamento de préstamo interbibliotecario, etc.), tasas (préstamo interbibliotecario) y aportando datos estadísticos (para la actividad de los Grupos y para el Anuario).
- Forma parte de ISTECS (Ibero American Science and Technology Education Consortium), con una gran actividad en lo que se refiere al préstamo interbibliotecario.
- Con el Instituto Tecnológico de Monterrey de México, existe un convenio de préstamo interbibliotecario.
- Grupo de usuarios de INNOPAC, con la asistencia a todas sus asambleas.

Forma parte de otras redes bibliotecarias como:

- DOCUMAT: a través de la Biblioteca de Ciencias, quien organizó en junio de 2000 la XV Reunión de Bibliotecarios y Profesores de Matemáticas y la XI Reunión de la Comisión DOCUMAT.
- MECANO: principalmente las bibliotecas de Politécnica e Industriales y la de Informática y Telecomunicación.

También, gracias a los convenios que tiene suscritos la Universidad, atiende a usuarios externos:

- Colegio de Peritos Industriales de Málaga.
- Colegio de Economistas de Málaga.
- Asociación de Antiguos Alumnos de Económicas.
- Academia Malagueña de Ciencias.

Normalmente, la vigencia de todos estos convenios es *sine die*, estando todos ellos vigentes en la actualidad. Si acaso, son revisados en sus asambleas, cuando se celebran, y por tanto se produce una renovación de los mismos en ese momento.

En dichos convenios se establecen las condiciones en las que se realizarán las prestaciones de servicios, tarifas, descuentos, reclamaciones, etc.

Otro capítulo de las alianzas vendría determinado por los proveedores, con los que también se establecen para suministros o prestación de servicios, reflejados en los contratos con la consideración de servicios de valor añadido, o fuera de ellos, considerándose como prestaciones adicionales (pruebas de acceso a bases de datos, libros a examen, etc.)

Como se puede apreciar, las alianzas se han establecido principalmente en un ámbito marcado por la proximidad (instituciones de la ciudad o consorcios y redes del país) y por la lengua (con las entidades mencionadas de Hispanoamérica).

La prestación de servicios a otros usuarios foráneos viene contemplada, de forma general, en los presupuestos de la Universidad, donde, en su apartado 3.20, se establecen los derechos económicos de servicios realizados por la Biblioteca.

Aparte de esto, la normativa o reglamentos de cada biblioteca de centro contempla a estos usuarios, donde se refiere a ellos de forma más o menos explícita para el servicio de préstamo (podrán utilizarlo con la debida autorización) y la consulta en sala (cualquier usuario).

No obstante, no se han realizado estudios del entorno geográfico de la Biblioteca, de las instituciones próximas, ni de áreas de interés, para detectar las necesidades de otros usuarios externos y cómo se les podría atender.

Subcriterio 4b: Gestión de los recursos económicos y financieros.

Los recursos económicos y la financiación de la Biblioteca se establecen en los Presupuestos anuales de la Universidad, donde, por una parte, se determinan cuáles son las cantidades con las que dispone para llevar a cabo su gestión y funcionamiento para ese ejercicio y, por otra, la financiación procedente de la aplicación de tarifas por la prestación de servicios.

No hay un presupuesto netamente diferenciado para Biblioteca, lo que dificulta establecer el coste exacto del servicio, pues lo referente a personal, gastos de mantenimiento de equipo e instalaciones, electricidad, limpieza, vigilancia, etc., se contemplan con carácter general.

Son los referidos a la gestión de la colección (crédito estructural y crédito docente) y al funcionamiento (material fungible) los únicos que figuran dentro del área de bibliotecas, asignando cantidades a cada una de ellas según unas ratios establecidos (número de alumnos, de profesores -aunque este se excluyó al contemplarse una cantidad para suscripciones de revistas- y ciclos impartidos) para adquisiciones exclusivamente de monografías y material fungible. Aparte, se consigna una partida

para suscripciones de revistas y contratación de publicaciones electrónicas (revistas, libros y bases de datos).

La evolución del presupuesto asignado y de los gastos de los últimos cinco años muestran un incremento constante y continuado, tal como se aprecia en la tabla 2.4. del Anexo, donde se incluye lo destinado a la adquisición de recursos de información, en la tabla 1.2 que recoge la inversión en la plantilla de la Biblioteca, así como en todos los indicadores que tienen que ver con la gestión económica.

No obstante, esto no ocurre de esta forma en el apartado de adquisiciones de monografías, donde la tendencia es inversa, salvo en 2002.

Por otro lado, existe una política de tarifas con el establecimiento derechos económicos por la prestación de servicios en los propios Presupuestos de la Universidad, dirigidos principalmente a usuarios externos (préstamo domiciliario, interbibliotecario e información bibliográfica).

Sobre este aspecto, cabe destacar que son los referidos al préstamo interbibliotecario los que han tenido una mayor repercusión, limitándose el resto a casos muy puntuales.

Desde la Biblioteca se hace un seguimiento del presupuesto asignado y de la política presupuestaria a través de la confección de las memorias del curso, donde se reflejan los gastos que han tenido lugar, las deficiencias y tendencias con respecto a períodos anteriores, así como las necesidades futuras; a través de informes, donde se valora desde un punto de vista económico la viabilidad de la implantación de nuevos servicios (p.e. autopréstamo), adquisiciones de equipos, etc., o la repercusión de los que están en marcha (informes al Gerente sobre el control del suministro de publicaciones periódicas); así como estudios de previsión de gastos que concluyen en propuestas para ser consideradas en los presupuestos de los ejercicios venideros.

La Biblioteca participa en los procesos de contratación de forma diferente en sus distintas fases, dependiendo del bien objeto de contrato. La intervención es mayor cuando se trata de documentación, es el caso del suministro de revistas, y en el del sistema automatizado, donde se trabaja en la confección del pliego de cláusulas técnicas, preparación de anexos con la relación de títulos, participación en la comisión técnica de valoración, contratación de revistas electrónicas, etc. Es menor cuando se trata de equipamiento y prácticamente nula a los referidos a instalaciones.

Tras un primer control de recepción de los gastos producidos en la Biblioteca, en el que intervienen normalmente los Técnicos Especialistas de Apoyo a Tareas Técnicas (facturas de adquisiciones), los bibliotecarios encargados de las tareas de hemeroteca (facturas de suscripciones), los directores de bibliotecas (para el resto de facturas y la certificación de todas) y el Coordinador de Bibliotecas de Área (para la certificación de facturas del suministro de revistas y otras referentes a los servicios generales), la gestión económica propiamente dicha es realizada por personal ajeno, dependiente de Gerencia, especializado en estas funciones y destinado a las facultades y escuelas para la gestión económica en general, incluida la de las bibliotecas. Esto permite un control más acorde con los principios establecidos por la Gerencia, aunque la información sobre los pagos y cobros no llega suficientemente a la Biblioteca.

Subcriterio 4c: gestión de edificios, equipos y materiales.

En cuanto a las instalaciones, la Biblioteca de la Universidad de Málaga cuenta con 11 ubicadas en edificios de escuelas y facultades y una más, donde se sitúan los Servicios Generales de la misma y la Biblioteca General.

Existe una gran variedad en cuanto a sus características, encontrándonos con casos de edificios rehabilitados (Ciencias del Trabajo, Politécnica e Industriales y Ciencias de la Salud), donde han tenido que adaptar los espacios disponibles, sin llegar a conseguir una situación óptima, a otros de nueva construcción pero que, por el tiempo transcurrido o debido al gran crecimiento que han experimentado, o a ambas circunstancias, los espacios no son suficientes, requiriendo adaptaciones y reformas (Económicas, Educación y Psicología, Derecho, Turismo y Ciencias de la Comunicación, Medicina y Humanidades), o aquellos edificadas en los últimos años y donde se han podido aplicar plenamente todas las normas de infraestructuras (Ciencias e I+D, Informática y Telecomunicación, Biblioteca General y el módulo de ampliación de la de Humanidades).

Como se desprende de lo anterior, en muchos casos no se han podido cumplir las recomendaciones internacionales en cuanto a espacios, puestos de consulta, etc. Situación que previsiblemente irá mejorando ante las perspectivas futuras de ampliación del Campus de Teatinos, conforme se vaya contando con los nuevos edificios que albergarán los centros que ahora se encuentran fuera de él en instalaciones más precarias.

En las encuestas realizadas a los usuarios, se pone de manifiesto que las instalaciones son uno de los aspectos más valorados.

La plantilla de biblioteca aprueba (2,5) su espacio de trabajo, aunque la valoración es menor para otros espacios adicionales (salas de reuniones y de formación de usuarios) y la climatización. Sí es positiva (3 o más puntos) la que se asigna a los instrumentos con los que cuenta para su trabajo (ordenadores, software...)

Con todo ello, se advierten las deficiencias existentes en las instalaciones, sobre todo en lo referido al espacio destinado a estudio, los depósitos y los lugares de trabajo interno, así como la necesidad de incrementar la colección de monografías y su disponibilidad para el uso y el número de equipos, sobre todo ordenadores y fotocopadoras.

Las necesidades actuales de ordenadores vienen derivadas del cambio de sistema automatizado y del desfase de los equipos con el transcurso del tiempo. Esto es algo que se deja notar tanto en los destinados al personal de plantilla (aunque la valoración en la encuesta no lo refleja así), como al usuario en las salas de consulta (si bien, la satisfacción manifestada en las encuestas de estudiantes no es excesivamente baja, 2,2, al igual que en las de PDI: 2,4).

Como elementos para la gestión de lo referido a este subcriterio, señalar que en la mayoría de las bibliotecas disponen de los planos de sus instalaciones, se tiene incluido todo el equipamiento dentro del inventario general de la Universidad, así como los materiales bibliográficos, y es común disponer de buzones para recibir las quejas o sugerencias que quieren dirigir los usuarios sobre estas y otras cuestiones.

Como se ha apuntado anteriormente, es significativa la intervención de la Biblioteca en los contratos referidos al mantenimiento del software de gestión de biblioteca y del suministro de materiales bibliográficos, especialmente de las suscripciones a revistas, tanto en su preparación, como en su evaluación posterior.

No ocurre lo mismo en lo concerniente a edificios y equipamiento. De igual forma, la Biblioteca no tiene un plan específico de seguridad de sus edificios, ya que esto se realiza con carácter general para todos los centros universitarios, encargándose de ello el Servicio de Prevención y el Comité de Seguridad y Salud de la Universidad, y en el que participa la Mutua que presta sus servicios a la institución, encontrándose en este momento realizada una primera revisión integral, en la que ha colaborado la

Biblioteca cuando se han visitado sus instalaciones. Si bien, no se trata de una documentación fácilmente accesible.

Otro aspecto esencial de este subcriterio es lo referido a los materiales bibliográficos. En la Biblioteca de la Universidad de Málaga existe una gran división en cuanto al planteamiento de la gestión de la colección, contemplándose por una parte las monografías, y por otra las publicaciones periódicas, con una política y dinámica de gestión diferente en cada caso.

Para las monografías, la política de adquisiciones viene determinada en los Presupuestos de la Universidad, donde se establecen la cantidad destinada a incrementar esta colección y los criterios de distribución por centros. Esto, a su vez, se completa con los acuerdos establecidos en el ámbito de cada centro, donde, aunque no de forma homogénea, se destinan cantidades para la renovación de los manuales básicos destinados al estudio y para atender las necesidades docentes e investigadoras, asignando lo restante entre los departamentos o áreas de conocimiento implicadas, conforme a los acuerdos alcanzados en la comisión de biblioteca respectiva o en la de centro. De esta forma, cada año quedan atendidas todas las materias.

Son una excepción las partidas que puntualmente son destinadas a apoyar la creación del fondo inicial o la asignación porcentual mayor a la hora de admitir nuevas suscripciones a revistas, en el caso de nuevas titulaciones.

No obstante, la gestión de las adquisiciones de monografías se realiza de forma totalmente descentralizada, determinándose en cada biblioteca la política de compra, no existiendo criterios generales para la selección del proveedor teniendo en cuenta ofertas globales, tiempos de respuesta, servicios de valor añadido, etc.

Por otra parte, en cuanto a la calidad, pertinencia, relación con las líneas de investigación, actualización, amplitud, etc., de los fondos adquiridos, puede quedar asegurada al partir la desiderata de compra, en un porcentaje mayoritario, de los profesores e investigadores, y de las propias bibliotecas para completar dichas colecciones básicas.

En este sentido, se puede tener en cuenta el dato de uso de la colección, el préstamo, cuestión que marca un volumen total e indicadores bastante elevado, incluso en comparación con otras universidades similares del entorno. También, avala esta apreciación el resultado de las encuestas, analizado en párrafos anteriores, al ser uno de los mejor considerados.

También, existe un proyecto de elaborar un reglamento de expurgos, que contribuya a mantener la colección en esos parámetros de calidad, pertinencia, etc., dando solución de esta manera a situaciones que ya se están presentando en algunas bibliotecas, y donde, provisionalmente, se ha optado por crear secciones aparte para albergar los fondos obsoletos. Dicho proyecto podría estar enmarcado en un plan general de conservación de la colección.

Ante las situaciones de hurtos, mutilaciones, etc., son los reglamentos particulares de las bibliotecas los que establecen las sanciones a aplicar tendentes a reponer el material dañado o extraviado. En todo caso, existe la preocupación por reponerlo.

Como complemento, se mantiene una base de datos estadística donde dos veces al año se nutre con los datos relativos a la gestión de la Biblioteca, incluyendo también los referentes a la colección.

El otro gran apartado de la gestión de la colección es el dedicado a las publicaciones periódicas y bases de datos, con su partida presupuestaria específica, superior a la de monografías, y con una tendencia a diferenciarse cada vez más. Dicha partida es única, no efectuándose reparto alguno entre los centros. Con ella se atienden

tanto las necesidades de suscripciones impresas, como a revistas electrónicas y a bases de datos.

En los últimos años se han atendido la mayoría de las propuestas de nuevas suscripciones que parten de los profesores e investigadores de cada centro, gracias al aumento en la cantidad asignada, y al ahorro que ha supuesto la supresión de suscripciones en papel que estaban incluidas en los paquetes de revistas electrónicas contratadas.

La gestión de esta colección se realiza totalmente centralizada, si bien los números y fascículos se ubican en las bibliotecas de centro. De esta manera se consiguen grandes ventajas en cuanto a un mayor control, a evitar duplicados, ahorro económico, homogeneidad en la gestión de renovaciones, reclamaciones, etc. (se emplea una base de datos de desarrollo propio muy consolidada y efectiva) y servicios de valor añadido, entre otros. Por el contrario, los procesos son más complejos y laboriosos para los servicios centrales, descargando en parte de trabajo a los centros.

La única cuestión que se aparta de esta forma de trabajar es el canje, labor en la que están implicadas varias bibliotecas (Ciencias, Económicas y Humanidades), y mediante la que consiguen ampliar el número de títulos en cantidad significativa.

A todo ello hay que añadir las grandes ventajas obtenidas por la participación en el CBUA, a través del cual se contrataron prácticamente todos los servicios que dan acceso a las publicaciones electrónicas y algunas bases de datos actualmente disponibles.

La gestión de la colección se completa con el seguimiento que se realiza de los fascículos duplicados destinados a intercambio, con el mantenimiento de una base de datos de desarrollo propio donde, además de todos los procesos, se obtienen las relaciones (general y por centros) de cara a su publicación en la Web de la Biblioteca.

Todo esto determina lo referente a la gran actualidad, pertinencia, etc. de la colección, apoyado además por los resultados de las encuestas ya vistos para investigadores y docentes, principales usuarios de este fondo, por los datos estadísticos: el número de títulos y años disponibles se ha duplicado en los tres últimos años, y el gran uso, tanto de suscripciones impresas, como electrónicas, así como de acceso a bases de datos.

Subcriterio 4d: Gestión de la tecnología.

En la Biblioteca ha existido en los últimos años una gran preocupación por la integración de las últimas tecnologías de la información en la gestión y en la prestación de servicios, sabedores de las grandes ventajas que supondría su aplicación. Muestra de ello ha sido el trabajo desarrollado en automatización, la creación de la Sección de Proyectos, el seguimiento de nuevas aplicaciones en bibliotecas, que dio como resultado la publicación de un boletín interno para conocimiento general de los bibliotecarios, que más tarde pasó a ser el Boletín Informativo General de Rebiun, entre otras acciones.

Se pueden establecer cuatro grandes áreas de aplicación de dichas tecnologías en la Biblioteca.

- Una de ellas tiene que ver con la gestión de tareas, siendo el SIGB el elemento fundamental, al que se incorporan otras herramientas como el SOD-GTBIB y bases de datos de desarrollo propio (de gestión de las suscripciones, de uso de revistas, de estadísticas, de materias, de generación de códigos de barras y de gestión de duplicados), con excelentes resultados todos ellos (así se pone

también de manifiesto en las encuestas), acompañado del equipamiento necesario.

- Por otro lado, nos encontramos con aquellas aplicadas a los servicios de información y referencia, donde aparece el sistema de gestión de la red local de bases de datos bibliográficas y documentales, CDROMBBL, e Internet para acceso a otras bases externas y publicaciones electrónicas, además de los servicios derivados del SIGB (catálogo, boletines de novedades, bibliografía de asignaturas, acceso directo a revistas electrónicas, etc.)
- Una tercera, la Intranet, que se ha constituido en un referente básico y de uso diario para el personal de biblioteca.
- La comunicación interna basada en herramientas tecnológicas como las listas de distribución especializadas, la Web o la propia Intranet. Todas ellas gestionadas directamente por la Biblioteca.

En cuanto al software y hardware empleados en todo ello, la Biblioteca ha realizado su selección, valorando las distintas ofertas existentes en el mercado y que podrían ajustarse a sus necesidades, contando siempre con la colaboración y el asesoramiento del Servicio Central de Informática de la Universidad, principalmente para determinar los requerimientos y especificaciones técnicas necesarias, recogiendo en los correspondientes informes. Todos los sistemas y máquinas se encuentran debidamente inventariados o con licencia de uso, según los casos, contando con los correspondientes contratos de mantenimiento. Igualmente, para mantener la integridad, está contemplada una política de copias de seguridad, plasmado en un protocolo de actuación, que garantiza el restablecimiento en caso de fallos graves o catástrofes. En este sentido, todos los PCs que se instalan para cualquier actividad cuentan con un antivirus activado permanentemente.

Las necesidades son detectadas en la fase de estudio de viabilidad de la puesta en marcha de un nuevo servicio, cambio de sistema, etc., de la consulta a los directores de bibliotecas y revisando el inventario del equipamiento existente.

La incorporación de toda esta tecnología ha sido sin solución de continuidad, lo que ha originado la convocatoria de cursos (incluidos en el plan de formación de la Universidad, la mayoría con carácter obligatorio), sesiones formativas, confección de guías y manuales de procedimiento (disponibles en la Intranet) para que todo el personal que tuviera que utilizarla contara con el adiestramiento y conocimientos suficientes que le permitieran obtener el mayor rendimiento posible.

Subcriterio 4e: Gestión de la información y el conocimiento.

Este es uno de los aspectos en los que la Biblioteca ha centrado su esfuerzo debido a las características propias del recurso gestionado. En ella se adquiere, procesa y difunde información y conocimiento, siendo ésta su función fundamental.

De esta forma, son múltiples los mecanismos que la Biblioteca pone en marcha para comunicarse con los usuarios. Así, podemos considerar al catálogo, las bases de datos, la página Web y las listas de distribución, además de otros procedimientos más tradicionales.

Debido a los esfuerzos de catalogación retrospectiva iniciados a finales de 1996, pronto, tal como se pone de manifiesto en el indicador *Volúmenes informatizados sobre el total del fondo bibliográfico*, se contó con un porcentaje muy alto de información bibliográfica en el catálogo, tendencia rota sólo por la incorporación en 2002 de la

colección de libros electrónicos EEBO, que por su número y por la revisión de registros que se lleva a cabo impiden una rápida incorporación de los mismos.

Igualmente, con el cambio de sistema, la migración de registros, el desarrollo del entorno Web, inclusión de nuevas opciones, etc., permite acercarse más al usuario con este nuevo interface. Las nuevas opciones van a favorecer que el usuario pueda, además, consultar la bibliografía por asignaturas y cursos, obtener las novedades bibliográficas, utilizar pantallas en inglés, emplear otros catálogos mediante Z39-50, acceder a su registro personal con suficientes garantías de seguridad, etc.

El catálogo actúa además como enlace entre los resultados de búsqueda en bases de datos y la información sobre la existencia y accesibilidad de los artículos, bien en la propia Biblioteca o directamente dirigiéndolo para que pueda descargar el texto completo.

La Web de la Biblioteca supone un escaparate para dar a conocer sus instalaciones, colección, servicios, etc., con información de actualidad y actualizada constantemente.

Las listas de distribución de PDI (la general o de centros) son utilizadas habitualmente para comunicar la puesta en marcha de nuevos servicios. Otra, específica sobre bases de datos, CDROMBBL, se emplea para difundir las novedades y actualización de bases, ya no sólo en CD-ROM.

Otro procedimiento es la formación de usuarios. Con la oferta de este servicio se pretende que el usuario de la Biblioteca tenga un mayor conocimiento de ella y de lo que le puede ofrecer. En concreto, en las bibliotecas que se pone en marcha, se centra principalmente en mostrar el uso e información que se puede obtener de las bases de datos en CD-ROM, en línea, revistas electrónicas, catálogo automatizado, etc., y la conexión con el servicio de préstamo interbibliotecario y fotodocumentación.

Con carácter general, dirigidas principalmente al personal docente e investigador, alumnos de tercer ciclo y de los últimos cursos, se convocan varias sesiones durante los meses de noviembre y marzo.

Se cuenta con guías de elaboración propia de la mayoría de las bases de datos disponibles para orientación de los usuarios.

Todas las novedades referidas a los servicios de información se comunican al personal de biblioteca utilizando las Reuniones de Coordinación, las listas de distribución DIRSBBL, TODOSBBL, CDROMBBL y BUMA, y la sección de Actualidad y Noticias Bibliotecarias de la Web. No obstante, habrá que incidir más en esta cuestión, tal como se desprende del análisis de la encuesta de la plantilla, haciendo más frecuente la comunicación a través de reuniones.

En general, el acceso a la información por parte de los usuarios internos y externos está reglamentado por cada una de las bibliotecas, en su normativa respectiva, si bien con un tratamiento, extensión, etc. diferentes, lo que hace más evidente la necesidad de una reglamentación general y más homogénea, de aplicación en todas ellas. Los reglamentos y normas se encuentran disponibles en tableros de anuncios, guías de titulaciones (las que se editan) y, todos, en la Web de la Biblioteca.

También afecta en este sentido lo dispuesto en los Presupuestos de la Universidad, donde se precisan los servicios que se ofertan a usuarios externos, y los derechos económicos que generan según sea el caso.

La información de carácter personal se garantiza desde una doble perspectiva, física y lógica. La primera mediante la programación de copias de seguridad y el mantenimiento actualizado de los ficheros correspondientes. La lógica, mediante el empleo de claves para acceder a ella por parte del personal autorizado, o por el propio

interesado, a través del Catálogo JABEGA, mediante la introducción de tres claves, una de las cuales sólo conoce él, al ser asignada directamente.

Puntos fuertes:

1. La trayectoria, preocupación e implicación de la Biblioteca en el establecimiento de alianzas.
2. Los logros conseguidos con la participación de la Biblioteca en determinadas alianzas.
3. La dotación económica para las adquisiciones de publicaciones electrónicas.
4. El equilibrio en la financiación del servicio de préstamo interbibliotecario.
5. El seguimiento del presupuesto asignado a Biblioteca y de la política bibliotecaria.
6. La participación de la Biblioteca en la contratación de provisión de documentos, del sistema automatizado y en los de acceso a servicios electrónicos.
7. La colección de revistas especializadas amplia, variada y ajustada a las necesidades de la Universidad.
8. Las expectativas de incrementar el espacio bibliotecario y la oferta de puestos de consulta y estudio, con la construcción de los nuevos edificios previstos en la ampliación y unificación de Campus.
9. La gestión de los materiales bibliográficos, las inversiones dedicadas a ellos y la preocupación por su actualización y pertinencia.
10. El gran uso de la colección.
11. El amplio aprovechamiento de la tecnología para la gestión interna y la prestación de servicios al usuario.
12. El desarrollo de bases de datos propias para un mayor control de la gestión.
13. La formación del personal de la Biblioteca en todas las tecnologías de la información y del conocimiento aplicadas en la misma.
14. La multiplicidad de mecanismos para comunicar con el usuario.
15. La protección de la información de carácter personal

Puntos débiles:

1. Las alianzas se circunscriben en un área geográfica y lingüística determinada.
2. El descenso de la inversión destinada a la adquisición de monografías y manuales básicos.
3. La escasa participación en las contrataciones referidas a las instalaciones.
4. La Biblioteca carece de la información completa sobre el estado de pagos y cobros en servicios como el préstamo interbibliotecario.
5. No existe un plan de prestación de servicios a usuarios externos que podría ser una fuente de financiación.
6. Algunas instalaciones no se ajustan a las necesidades espaciales y laborales.
7. La dotación insuficiente de ordenadores para la plantilla y, sobre todo, para el usuario.
8. Las adquisiciones de monografías se realiza de forma totalmente descentralizada.
9. La ausencia de un plan general de conservación de la colección.
10. La necesidad de una mayor comunicación ascendente, para contar con la experiencia, conocimiento y participación de toda la plantilla de Biblioteca

Propuestas de mejora:

1. Establecer alianzas en ámbitos geográficos más amplios, sobre todo en el ámbito de la Unión Europea e Hispanoamérica, y potenciar las de áreas más próximas.
2. El incremento de la dotación económica para adquisición de monografías y manuales básicos, sin que afecte al destinado a otro tipo de publicaciones.
3. Facilitar a la Biblioteca una forma de acceso ágil y directa a la información sobre el estado de pagos y cobros con cargo a su presupuesto, en servicios como el préstamo interbibliotecario.
4. La puesta en marcha de un plan para extender el servicio a empresas y usuarios externos con la aplicación de las tarifas aprobadas, para conseguir recursos económicos adicionales
5. La realización de un plan de ampliación y mejora de las instalaciones y de dotación de ordenadores para la plantilla y para uso público, contemplando la renovación constante de los mismos.
6. Ofertar a concurso público la compra de monografías para aprovechar las ventajas que de ello se pueden derivar (ahorro económico, servicios de valor añadido, etc.)
7. La elaboración de un plan general de conservación de la colección
8. La confección de un plan de comunicación interna de la Biblioteca que complete y mejore las herramientas y procedimientos empleados hasta ahora.

CRITERIO 5: PROCESOS

En este criterio se evalúa cómo planifica y gestiona la Biblioteca sus alianzas externas y sus recursos internos en apoyo de su política y estrategia y del eficaz funcionamiento de sus procesos.

Subcriterio 5a : Diseño y gestión sistemática de los procesos.

Una cuestión fundamental para la Biblioteca ha sido siempre la identificación de sus procesos, entendiendo que éstos eran clave para la prestación de los servicios a los usuarios. Para su establecimiento se han seguido las recomendaciones y pautas internacionalmente aceptadas, y son los procesos que habitualmente se desarrollan en bibliotecas universitarias. Su planificación se realiza desde la Coordinación de Bibliotecas de Área conjuntamente con los servicios implicados más directamente y con los Directores de Bibliotecas a través de las Reuniones de Coordinación generales.

En este sentido, los responsables de los mismos aparecen en la estructura de la Biblioteca, recogidos en la RPT, y sus cometidos recopilados en el Convenio Colectivo, los perfiles de plazas y definición de los puestos de trabajo.

La Biblioteca desarrolla una distribución organizada y racional de los procesos dentro de cada unidad de trabajo, y se cuenta con los instrumentos necesarios para llevarlos a cabo.

No hay un Reglamento General de Biblioteca, lo que priva a la Biblioteca de un referente indispensable para la gestión y para la organización de los procesos. Esta carencia se compensa gracias a la existencia de “normas de uso” de las bibliotecas de los centros, así como a la Coordinación de Bibliotecas de Área.

Se dispone de manuales, accesibles a través de la intranet, para las tareas de catalogación, circulación, préstamo interbibliotecario, adquisiciones, control de las publicaciones seriadas, MARC 21, SOD-GTBIB, cumplimentación de estadísticas, etc. A pesar de lo dicho, se echa en falta un manual de procedimiento para todas las actividades desarrolladas en la Biblioteca, que estuviese contemplado en el sistema de aseguramiento de la calidad.

Existen dificultades para realizar estudios pormenorizados sobre los costes de los procesos técnicos, debido a la imposibilidad de conocer algunos gastos corrientes de la Biblioteca, por contemplarse de forma global (electricidad, agua, limpieza, vigilancia, mantenimiento de instalaciones, etc.) Estos estudios deberían tener en cuenta diferentes criterios como tiempo necesario, retribuciones del personal, material utilizado, instalaciones indispensables, etc., con el objetivo de conseguir una mayor rentabilidad y racionalización del trabajo.

Se cuenta con herramientas para evaluar el impacto de los procesos (estadísticas, informes y memorias) y se crean grupos de trabajo para su seguimiento y mejora (de préstamo interbibliotecario, de formación de usuarios, de clasificación, etc.). Si bien, no se evalúa dicho impacto en el cumplimiento de los objetivos de la UMA. Cuando se cuente con el Plan Estratégico de la UMA, se derivarían necesariamente compromisos y recursos materiales fundamentales para el cumplimiento de su servicio. Hasta el momento no existe un sistema ni documento de planificación específico de aseguramiento de la calidad

Cada nuevo proceso adoptado por la Biblioteca, o modificación de los mismos, implica el reciclaje del personal afectado. Éste se realiza mediante cursos de formación de carácter obligatorio (de atención al usuario, instalación de INNOPAC, adquisiciones,

circulación, catalogación, publicaciones seriadas, etc.), organizados a través del Gabinete de Formación del PAS.

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

En la implantación de procesos innovadores se utilizan estadísticas sobre el uso que los clientes hacen de determinados servicios, se ponen a prueba las herramientas que se podrán utilizar en dichos procesos (autopréstamo, SOD, etc.), analizando sus ventajas e inconvenientes, se evalúa el rendimiento en otras bibliotecas externas (INNOPAC MILLENNIUM), se analizan conjuntamente con bibliotecas del entorno, etc. De forma experimental se introducen nuevos procesos antes de su generalización.

La Biblioteca compara sus procesos con los de otras bibliotecas. Existe un seguimiento documentado de los procesos a través de informes conjuntos, estadísticas que se proporcionan a Rebiun, etc.

La Biblioteca valora el coste humano a través de la RPT y ante la necesidad de incremento temporal de la plantilla por la implantación de procesos críticos. Igualmente, se elaboran informes económicos sobre el coste de materiales y equipamiento.

No existe un documento de planificación estratégica de la organización, que se suple con las Reuniones de coordinación generales, donde se establecen la renovación y mejora de los procesos.

La biblioteca no cuenta con un plan sistemático de comunicación e información, aunque sí con instrumentos que facilitan dicha comunicación: lista de distribución, web, intranet, cursos, las mencionadas Reuniones de coordinación, reuniones de grupos de trabajo, atención al público, etc.

Subcriterio 5c: El diseño y desarrollo de productos y servicios están basados en las necesidades y expectativas de los clientes.

Aunque la Biblioteca cuenta con datos estadísticos cuantitativos (memorias, informes, estadísticas de uso, datos de REBIUN, etc.) faltan datos cualitativos para conocer más profundamente las necesidades de los usuarios en cuanto a productos y servicios (sondeos de opinión, grado de satisfacción, reuniones, contacto directo, etc.) Hasta ahora no se ha contado con estudios periódicos de usuarios para el desarrollo de nuevos productos, diagnósticos de hábitos, necesidades y expectativas de los clientes.

Sí se ofrecen nuevos productos que intentan satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes. Podemos destacar las publicaciones electrónicas, OPAC, Web, etc. aunque, algunas veces, estos nuevos productos no están suficientemente difundidos.

Se recogen quejas y sugerencias de los clientes principalmente a través de la atención directa en los mostradores de información y préstamo, y también haciendo uso del buzón de sugerencias, impresos normalizados y correo electrónico (buzón de sugerencias electrónico en la Web y en el catálogo JABEGA). Esta información, así como la procedente de la plantilla, es utilizada en la toma de decisiones en relación con los procesos (préstamo, formación de usuarios, gestión del OPAC, elaboración de manuales, gestión de adquisiciones, etc.)

Subcriterio 5d: Producción, distribución y servicios de atención de productos y servicios.

La Biblioteca comunica y distribuye los productos y servicios a sus usuarios de forma sistemática, mediante las herramientas y procedimientos disponibles (demostraciones con grupos de interés, listas de distribución, página Web, mostradores de información, tableros de anuncios, impresos de servicios, circulares, etc.) Se hace especial énfasis en la difusión de los nuevos servicios o productos. Otro instrumento empleado es la formación de usuarios puesta en marcha en las bibliotecas y, con carácter general, la edición que se convoca al inicio de cada cuatrimestre, y donde se muestra el funcionamiento y contenido de los distintos productos y servicios de información que están a su disposición. No obstante, a pesar de lo apuntado, sería necesario contar con un plan de marketing y distribución de productos y servicios que los acerquen aún más a los usuarios

La Biblioteca tiene definida su área de mercado, al tener identificados sus clientes y los servicios y productos dirigidos a ellos. Si bien, todo ello debería contemplarse en un Reglamento general del servicio, al no estar desarrollado éste en los nuevos Estatutos de la Universidad.

La calidad a los proveedores es exigida explícitamente en los contratos que la Universidad firma con ellos, donde, principalmente en las cláusulas técnicas, vienen definidos los requisitos para la prestación del servicio o suministro, que son tenidas en cuenta para su seguimiento y control. En los casos que no se precisa contrato, se realiza directamente por parte de las bibliotecas de centro en cuanto a la calidad del producto suministrado, tiempos de respuesta, etc.

Puntos fuertes:

1. La coordinación entre las distintas bibliotecas de la UMA en cuanto a la planificación de procesos.
2. La disponibilidad de manuales de ayuda para las distintas tareas y procesos.
3. La predisposición favorable y participativa del personal de Biblioteca para:
 - a. afrontar cambios y asumir tareas diferentes.
 - b. detectar puntos débiles y establecer las correspondientes áreas de mejora en relación a la implantación de los nuevos procesos.
 - c. atender y solucionar las quejas de los usuarios.
 - d. dar a conocer los servicios, los procesos y las tareas que éstos conllevan.
4. La Existencia de instrumentos de comunicación y formación eficaces relacionados con la implantación y seguimiento de los nuevos procesos.
5. La disponibilidad de datos objetivos cuantitativos suficientes sobre procesos.
6. La difusión de nuevos productos y servicios a través de la red agiliza su difusión.
7. Los servicios que se ofrecen son amplios y diversos.

Puntos débiles:

1. La inexistencia de un Reglamento General de Biblioteca.
2. No existe un plan sistemático de comunicación e información, que potencie el uso de los diferentes productos y servicios.
3. No se realizan análisis sistemáticos de los procesos.
4. La falta de mecanismos para el conocimiento, en términos cualitativos, de las expectativas y opiniones de los clientes.

Propuestas de mejora:

1. La redacción y aprobación de un Reglamento General de la Biblioteca.
2. La redacción y desarrollo de un Plan de Aseguramiento de la Calidad que contemple:
 - a. La formalización de grupos de trabajo para el aseguramiento de la calidad de los procesos.
 - b. El establecimiento de indicadores sobre la evolución de los procesos y sobre el grado de satisfacción del usuario.
3. El establecimiento de métodos para el análisis de costes y valoración de la eficiencia de los procesos, incluidos estudios sobre centralización de los mismos.
4. La difusión de los nuevos productos y servicios mediante un plan sistemático de comunicación.
5. Una mayor implicación institucional de los distintos sectores de la comunidad universitaria en la toma de decisiones sobre el diseño, difusión y desarrollo de nuevos productos.
6. La elaboración de un plan sistemático de marketing y comunicación, haciendo especial esfuerzo al comienzo de cada curso.
7. La puesta en marcha de un plan para recoger las necesidades y expectativas de los usuarios.

CRITERIO 6. RESULTADOS EN LOS CLIENTES

Se evalúa qué logros está alcanzando la Biblioteca en relación con los usuarios.

Subcriterio 6a : Medidas de percepción.

En la Biblioteca, el contacto es continuo con los usuarios y el personal resuelve la mayoría de las quejas o sugerencias que se formulan. Con carácter general, no se recogen datos, ni hay un procedimiento común para tratar las quejas. No obstante, en las sesiones generales de Formación de usuarios sí se realizan encuestas, y sus resultados son tenidos en cuenta para la planificación de las sucesivas.

Como se ha apuntado anteriormente, las categorías de usuarios pertenecientes a la comunidad universitaria están identificadas: profesores, investigadores, alumnos de distintos ciclos, visitantes, PAS, etc. Existen también instituciones y colectivos con los que la Universidad ha llegado a acuerdos de prestación de servicios. El contador de visitas a la página Web de la Biblioteca arroja también información de usuarios potenciales.

La información sobre los resultados en los clientes también se puede apreciar en las actas de las reuniones de las Comisiones de Biblioteca de los centros, donde ellos están ampliamente representados, así como en las actas de las Juntas de Centro, en la Memoria general del curso y en las de los centros.

Las encuestas reflejan que los clientes en general destacan la importancia de los distintos aspectos, recursos y servicios de la Biblioteca, que el uso que hacen de los mismos es algo menor y que la satisfacción es levemente inferior

Según dichas encuestas, para los estudiantes lo más importante son los servicios, seguido de las instalaciones y el personal de biblioteca. Lo menos interesante para ellos es la formación de usuarios. En una posición intermedia se sitúan la atención que pueden recibir y los recursos. Aún así, lo más valorado en cuanto al uso son las instalaciones y el trato con el personal, y su satisfacción se centra en esos dos aspectos y en el de servicios; en concreto, los asuntos en los que se muestran más satisfechos son el horario, la colección de libros, el préstamo, localizar y obtener información por su cuenta, la atención del personal y la accesibilidad y disponibilidad de los recursos. Por el contrario, la formación de usuarios, parte de la colección (materiales especiales y revistas electrónicas), préstamo interbibliotecario y comunicación biblioteca/usuario presentan un bajo uso y satisfacción.

Los resultados en el PDI, según las encuestas, son satisfactorios. Asigna una importancia alta a todos los aspectos, salvo a la formación de usuarios. En cuanto al uso, destacan por su valoración la atención al usuario, los servicios y los recursos. La satisfacción mayor también es en esos tres apartados. En este sector de clientes vuelve a ser la formación de usuarios el punto débil.

El PAS asigna una importancia alta a todos los apartados, con un uso y satisfacción considerable de los mismos, salvo formación de usuarios.

Con los alumnos de tercer ciclo la valoración es similar, en líneas generales, al anterior.

Subcriterio 6b: Indicadores de rendimiento.

Los indicadores empleados son los sugeridos por la Guía, y revisados por el Comité de Coordinación de la Evaluación de las Bibliotecas Universitarias, constituido en el seno de la UCUA, y que se incluyen en el Anexo.

A través de los referidos a los resultados en los clientes, se puede observar que la tendencia en general es positiva, puesto que se ha ido mejorando en todos los aspectos. Así, destacan especialmente los indicadores relacionados con la colección (revistas electrónicas, suscripciones y volúmenes). No ocurre lo mismo con el equipamiento de ordenadores para el uso público, motivado principalmente por el cambio de sistema automatizado (ahora se utilizan ordenadores en lugar de terminales) y el préstamo que, a pesar del gran volumen de transacciones, ha experimentado un descenso en los tres últimos años.

En cuanto a las instalaciones destaca el incremento del indicador *usuario potencial por puesto de lectura*, debido a la inauguración de nuevas instalaciones en bibliotecas de centros y al leve descenso en el número de alumnos, y el de *usuario potencial por lector/reproductor*. El aspecto negativo es el del equipamiento de ordenadores ya indicado, y, en menor medida, el de fotocopadoras.

En recursos, todos los indicadores experimentan un avance significativo, especialmente, y como se apuntaba anteriormente, todo lo relacionado con la colección. También, la tendencia en el de consultas a bases de datos va aumentando.

Los indicadores de servicios muestran una evolución positiva, excepto el de préstamo, tal como se indica más arriba. Así, la Biblioteca avanza en préstamo interbibliotecario, aumentando en los documentos servidos a otras bibliotecas, estando por encima del número de solicitudes que se hacen a otras bibliotecas. También, se aprecia que por número de investigadores va descendiendo el volumen de peticiones a otras bibliotecas, lo cual se valora positivamente, entendiendo que la colección propia satisface sus necesidades documentales. Por otro lado, el uso de las instalaciones se refleja en el indicador *entradas a la biblioteca por usuario potencial*, con un gran incremento, aunque los datos más fiables corresponden a los dos últimos años, 2001 y 2002, ya que para los anteriores no todas las bibliotecas de centro aportaban el dato. Las *consultas a bases de datos por usuario potencial* también reflejan una tendencia al alza.

La atención al cliente se ha favorecido como se desprende de los indicadores relativos al personal.

Por otro lado, en las tablas incluidas en los anexos aparecen algunas relativas a los servicios y otros aspectos orientados al usuario, donde se aprecia la situación actual o la evolución de los cinco últimos años. En ellas se observa la misma tendencia apuntada para los indicadores.

Además, en la Biblioteca se mantiene actualizada una base de datos de estadísticas, se realizan memorias anuales en las que se analizan los resultados de la actividad de la misma y se participa en el Anuario de Rebiun, donde se incluye información sobre la incidencia de los servicios en los clientes.

Todo ello pone de manifiesto la preocupación de las autoridades académicas y de la Biblioteca por apostar en la mejora del servicio a los clientes, entendido éste como el objetivo primordial.

TABLA DE INDICADORES DE RENDIMIENTO EN LOS CLIENTES (Aprobados por el Grupo de Coordinación de Evaluación de Bibliotecas de la UCUA)						
INDICADOR	1998	1999	2000	2001	2002	+/-
INSTALACIONES Y EQUIPAMIENTO						
Usuario potencial / espacio total	3,3	3,3	2,6	2,8	2,7	+
Estudiantes / espacio total	3,1	3,1	2,4	2,6	2,5	+
Horas puestos lectura anuales / usuario potencial	209,2	205,7	228,0	235,8	246,7	+
Usuario potencial / puesto lectura	14,8	14,9	12,9	12,9	12,5	+
Usuarios potenciales por número de ordenadores (trabajo + público)	215,7	217,7	215,3	212,9	248,2	-
Estudiantes (3 ciclos) por número de ordenadores (trabajo + público) (opcional)	202,8	202,8	200,0	197,6	229,7	-
Usuario potencial / ordenadores uso público	854,3	559,8	662,4	697,0	735,9	-
Estudiantes / ordenadores uso público	803,1	521,5	615,4	646,9	681,1	-
Usuario potencial / Fotocopiadoras	1.525,6	1.539,4	1.388,8	1.543,4	1.677,9	-
Usuario potencial / Lectores y reproductores (CDs, videos, etc.)	837,6	695,2	812,3	745,1	524,4	+
RECURSOS						
Usuario potencial / suscripciones de revistas	8,2	9,2	6,9	5,2	5,1	+
Gasto adquisiciones información / usuario potencial	36,4	38,0	43,5	45,4	51,5	+
Revistas vivas / investigador (PDI + 3er. ciclo)	1,8	1,6	2,0	2,8	2,8	+
Incremento anual volúmenes / usuario potencial	0,5	0,5	0,7	0,6	2,2	+
Usuario potencial / revistas electrónicas	496,7	391,8	46,0	15,6	10,6	+
Volúmenes informatizados sobre total fondo	71,6	83,4	95,3	99,7	90,0	+
Artículo a texto completo de revista electrónica / usuario potencial	0,0	0,0	0,0	0,9	1,3	+
SERVICIOS						
Préstamos / usuario potencial	12,0	12,3	12,2	10,0	10,8	-
Solicitudes PI enviadas otras bibliotecas / investigadores	2,3	2,5	1,5	2,5	1,2	+
PI solicitados por otras bibliotecas / PI solicitado a otras bibliotecas	0,3	0,3	0,6	0,9	1,3	+
Entradas a biblioteca / usuario potencial	0,0	24,5	45,1	129,2	217,2	+
Consultas en bases de datos / usuario potencial	1,1	1,6	1,1	1,2	1,5	+
FORMACIÓN DE USUARIOS						
Usuarios que han asistido a cursos de formación / usuario potencial						
PERSONAL						
Usuario potencial / personal	336,3	312,3	264,1	258,8	267,2	+
Gasto de personal / usuario potencial	49,0	60,8	60,5	71,0	76,6	+

Puntos fuertes:

1. El buzón de sugerencias en la página Web.
2. la disposición del personal de Biblioteca para resolver las quejas de los usuarios.
3. La colección bibliográfica.
4. La importancia de la Biblioteca para los clientes.
5. El uso que se realiza de la Biblioteca.
6. La satisfacción del PDI.
7. La mejora continuada de prácticamente todos los servicios orientados al cliente.

Puntos débiles:

1. La falta de un procedimiento o protocolo de actuación común para canalizar y obtener información de las quejas y sugerencias de los usuarios de la Biblioteca.
2. Hasta ahora, la falta de procedimientos periódicos de percepción de la satisfacción de los usuarios.
3. La satisfacción del sector de estudiantes en cuanto a parte de la colección, formación de usuarios, préstamo interbibliotecario y comunicación biblioteca/usuario.
4. La opinión de los usuarios sobre la formación de usuarios.
5. La falta de equipamiento de ordenadores para el uso público

Propuestas de mejora:

1. Potenciar la recopilación y análisis de encuestas sobre uso y satisfacción de los clientes de la Biblioteca dentro del Plan de calidad.
2. Establecer un protocolo común para atender quejas y sugerencias.
3. Elaborar un plan de marketing para la mejora de los servicios dirigidos a los estudiantes.
4. Establecer un plan de marketing sobre la formación de usuarios y aumentar la oferta a los tres ciclos de estudiantes.
5. Incrementar el número de ordenadores para el uso público.

CRITERIO 7. RESULTADOS EN EL PERSONAL

Evalúa qué logros está alcanzando la Biblioteca que evidencien la mejora continua en relación con el personal.

Subcriterio 7a: Medidas de percepción.

Hasta el inicio del proceso de evaluación, la satisfacción de la plantilla se identificaba formalmente a través de las reuniones mantenidas en las bibliotecas y en las Reuniones de coordinación generales.

En la encuesta realizada con motivo del proceso mencionado, se recaba información detallada sobre los diferentes aspectos relacionados con los resultados en el personal.

En este sentido cabe reseñar las diferencias existentes según sea el asunto en cuestión. Así, lo que más destaca es la satisfacción con la atención que se presta al usuario, los niveles de motivación y satisfacción, software y conexiones informáticas para el trabajo, el clima laboral y el plan de formación.

Para esto último, destacar la elevada presencia del personal de Biblioteca en los cursos organizados por el Gabinete de Formación del PAS de la UMA, tanto como formadores como alumnos de los mismos. La asistencia a los cursos es favorecida con compensaciones horarias y es valorada para la promoción profesional en la UMA. Posiblemente, la formación externa necesita un mayor apoyo. Por otro lado, se percibe la voluntad de resolver las quejas del personal, pero actualmente no hay datos sobre las mismas.

Por el contrario, son la promoción, las instalaciones, la participación en los órganos de representación y los mecanismos de comunicación, los aspectos menos valorados.

En una posición intermedia y con valoración positiva están los aspectos recogidos en la encuesta referidos a los recursos, los procesos, el liderazgo y el desempeño de funciones.

Subcriterio 7b: indicadores de rendimiento.

En este caso, al igual que ocurría en el criterio anterior, los indicadores empleados son los sugeridos por la Guía, y revisados por el Comité de Coordinación de la Evaluación de las Bibliotecas Universitarias, constituido en el seno de la UCUA, y que se incluyen en el Anexo. No obstante, se han aportado más, también incluidos en el Anexo de referencia, con el ánimo de obtener un mayor conocimiento de los resultados en el personal de Biblioteca.

Así, se puede observar una tendencia positiva en la formación, tanto por la mayor asistencia a cursos, como por el cada vez mayor número de cursos ofrecidos al personal.

También, los indicadores muestran una tendencia positiva en cuanto a la promoción, que se refleja en un aumento del Grupo III, y de la Escala de Facultativos, provocado por la aplicación del último plan de promoción quinquenal. Llama la atención el contraste entre los datos (estadística e indicadores) y las evidencias (plan de promoción de la Universidad), frente a la opinión vertida en las encuestas.

El Grupo IV no se ve disminuido por el gran número de contrataciones temporales para cubrir bajas laborales, por la dotación mediante este sistema de las plazas ampliadas en las modificaciones de la RPT antes de su convocatoria a concurso y por la promoción desde otros grupos distintos a Biblioteca.

En la Escala de Ayudantes funcionarios se observa un descenso, provocado por la promoción a la Escala de Facultativos y por la conclusión del proyecto de catalogación retrospectiva, el cual, iniciado en noviembre de 1996, llegó a contar con hasta 13 bibliotecarios.

En cuanto a la estabilidad en el puesto de trabajo, a un descenso inicial, motivado por las circunstancias citadas para el Grupo IV y Escala de Ayudantes, la tendencia en los últimos años es muy positiva, superando los índices de los primeros.

Con respecto a la comunicación, se dispone de los datos cuantitativos del número de mensajes enviados los dos últimos años utilizando las listas de distribución internas (PI, TODOSBBL y DIRSBBL), los cuales muestran un flujo importante y un aumento destacable. En el indicador correspondiente no figuran los mensajes de otras listas de distribución creadas más recientemente (BUMA, para todo el personal de Biblioteca, y ADQUISICIONESBBL, para los que trabajan en esta actividad), en el año 2003, que, sin duda, vendrán a incrementar dicho flujo.

En el equipamiento de estaciones de trabajo se observa una disminución constante, originada principalmente por el cambio de sistema automatizado y el desfase de los equipos. Con LIBERTAS se empleaban terminales y para otras tareas se disponía de ordenadores, por lo que una misma persona podía requerir ambos, con INNOPAC MILLENNIUM el acceso sólo es mediante ordenadores, lo que supone reemplazar todas las terminales. No obstante, el resultado que aparece en la encuesta con respecto a este equipamiento es satisfactorio.

Para este criterio se puede tener en cuenta lo apuntado en el anterior en cuanto a las tablas de datos de los anexos, la base de datos de estadísticas, informes, memorias y Anuario de Rebiun.

Las tablas, además de lo apuntado, muestran un perfil de platilla entre los 30 y 50 años (un 80%) y sexo mujer (un 69%).

TABLA DE INDICADORES DE RENDIMIENTO DEL PERSONAL (Aprobados por el Grupo de Coordinación de Evaluación de Bibliotecas de la UCUA)						
INDICADOR	1998	1999	2000	2001	2002	+/-
INSTALACIONES						
Ordenadores para personal / personal	0,94	1,12	0,83	0,83	0,87	-
FORMACIÓN						
Nº total de asistentes diferentes a curso s Universidad / personal	1,30	0,97	1,18	0,80	2,16	+
Nº total de cursos / personal	0,16	0,23	0,24	0,26	0,30	+
PROMOCIÓN						
Funcionarios A / personal	0,05	0,07	0,06	0,07	0,08	+
Funcionarios B / personal	0,53	0,28	0,25	0,20	0,21	+
Funcionarios C / personal	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	
Laborales III / personal	0,42	0,44	0,55	0,66	0,59	+
Laborales IV / personal	0,24	0,26	0,33	0,28	0,28	
ESTABILIDAD						
personal fijo / personal	0,73	0,71	0,69	0,74	0,86	+

COMUNICACIÓN						
Correos listas distribución internas / personal	s/d	s/d	s/d	0,67	1,025	+

Puntos fuertes:

1. Los cursos de formación organizados por parte de la Biblioteca, conjuntamente con el Gabinete de Formación de PAS de la UMA.
2. La presencia (asistencia y docencia) del personal de Biblioteca en los cursos.
3. El número de cursos específicos de Biblioteconomía.
4. La satisfacción de la plantilla con la atención que se presta al usuario.
5. Los niveles de motivación y satisfacción en el trabajo.
6. La satisfacción con las herramientas de software y conexiones informáticas utilizadas en el trabajo.
7. El buen clima laboral.

Puntos débiles:

1. La falta de difusión y oportunidades para la formación externa.
2. La falta de procedimientos para la canalización y estudio de las quejas del personal de la Biblioteca.
3. La falta de difusión de datos de los cursos del Gabinete de Formación.
4. La satisfacción del personal en cuanto a la promoción.
5. Las instalaciones utilizadas por la plantilla en algunas de las bibliotecas.
6. La valoración de la participación en los órganos de representación.
7. Algunos mecanismos de comunicación interna.

Propuestas de mejora:

1. El apoyo a la formación externa.
2. La creación de un procedimiento y control de quejas.
3. La revisión de la promoción.
4. Elaborar un plan de comunicación interna.
5. Preparar un plan de revisión y mejora de las instalaciones dedicadas a los espacios de trabajo.
6. Diseñar un plan de revisión, mejora y ampliación del equipamiento de ordenadores dedicados al trabajo interno.

CRITERIO 8: RESULTADOS EN LA SOCIEDAD

En este criterio se evalúa qué logros está alcanzando la Biblioteca para satisfacer las necesidades y expectativas de la sociedad.

Subcriterio 8a: Medidas de percepción.

La Biblioteca desarrolla una serie de actividades que trascienden de la propia institución y repercuten en la sociedad.

Así, la participación en redes nacionales o internacionales, tal como se ha apuntado en el criterio 4, o en los Consorcios de Bibliotecas ya mencionados, destacando el CBUA, que entre sus finalidades destaca la de “mejorar el acceso de la comunidad universitaria integrada en el Consorcio y de la sociedad en general a las colecciones documentales existentes a través de la información bibliográfica y del préstamo interbibliotecario.” En el Consorcio, la Biblioteca trabaja activamente en dos proyectos que van a tener una gran repercusión en la sociedad en general y en particular en el ámbito andaluz como son: la coordinación del proyecto de digitalización de las revistas editadas por la universidades andaluzas y su puesta a disposición a toda la comunidad universitaria ; y la creación de un catálogo colectivo en línea que ponga a disposición todos los fondos documentales de las bibliotecas universitarias de Andalucía.

En cuanto a Congresos, la asistencia por parte del personal de la Biblioteca ha sido notoria. Por otro lado, la Biblioteca ha organizado las Jornadas sobre Gerencia, dentro de los actos del SIE’98 (Salón Internacional del Estudiante), y la XV Reunión de Bibliotecarios y Profesores de Matemáticas (DOCUMAT’99). También ha formado parte de la Comisión organizadora de las X y XII Jornadas bibliotecarias de Andalucía (celebradas en 1998 y 2002, respectivamente), y ha recaído en personal de la Biblioteca la coordinación general y del Comité científico de las XII Jornadas Bibliotecarias de Andalucía de 2002. Igualmente con las Jornadas de Bibliotecas de Salud, recientemente organizadas en Málaga. Se ha completado su actividad formando parte de otros comités científicos nacionales.

Por otro lado, se ha asistido a todas las asambleas plenarias de REBIUN, a las reuniones del GEUL (Grupo de Usuarios de Libertas), a las asambleas anuales de GEUIN, a las reuniones de las distintas comisiones del CBUA, etc.

El personal de la Biblioteca ha participado en jornadas y congresos profesionales nacionales e internacionales, en calidad de asistentes, o mediante la presentación de ponencias y comunicaciones y formando parte de mesas redondas.

La Biblioteca ha organizado varias exposiciones de fondos bibliográficos. Entre ellas destacan la Exposición de libros antiguos ubicados en la Biblioteca de Derecho de la UMA, de 1990, la Exposición de los fondos bibliográficos de la Sociedad Malagueña de Ciencias, de 1995, la Exposición de fondos bibliográficos antiguos de la Facultad de Medicina, que tuvo lugar en 1998, la Exposición Ex libris Univeritatis: el Patrimonio de las bibliotecas universitarias españolas, en 2000, la Exposición bibliográfica organizada con motivo del SIE’2000, en octubre de 2000 se incluye en la Web de la Biblioteca universitaria una "Exposición virtual" que nace con ánimo de ser permanente, la Exposición bibliográfica con motivo de la 1ª Jornada sobre Patrimonio Bibliográfico Malagueño, que tuvo lugar en 2001, y, por último, en 2003 una organizada por la Biblioteca de la Diputación sobre libros de viajes. En la mayoría de ellas se ha publicado un catálogo.

A través de las donaciones y depósitos que posee la Biblioteca detectamos el impacto de la Biblioteca en la sociedad, pues ésta es consciente del interés de la Universidad por los temas de su entorno y recibe y destina a su Biblioteca donaciones de Instituciones y personalidades tanto locales, como extranjeras.

La Biblioteca cuenta con importantes donaciones de juristas malagueños, científicos extranjeros, etc. que han residido en su provincia, como el caso del profesor W. W. Novinski, entre otras; o en depósito como la Biblioteca de la Academia Malagueña de Ciencias. Igualmente, en las distintas bibliotecas de centro se reciben donaciones con frecuencia.

La Biblioteca tiene identificados grupos de interés a través de los usuarios externos a los que presta una serie de servicios. Actualmente estos usuarios y grupos de interés son principalmente investigadores de otras universidades que realizan sus trabajo en la Universidad de Málaga, o colectivos como el Colegio Oficial de Peritos de Málaga y Miembros de la Academia Malagueña de Ciencias. Con estos últimos la Universidad ha llegado a un acuerdo institucional para que puedan hacer uso de los servicios bibliotecarios, fundamentalmente del servicio de préstamo.

La Biblioteca además tiene identificados otra serie de usuarios como son los proveedores (librerías, editores, distribuidores, etc) con los que mantiene relaciones comerciales para la compra y suministro de documentos; y también relaciones institucionales con las universidades miembros de REBIUN con las que comparte el servicio de préstamo interbibliotecario.

La Biblioteca se abre a la sociedad en general permitiéndole hacer uso de algunos servicios como el de consulta de documentos.

Difunde actividades y servicios a toda la comunidad principalmente a través de su página web, donde se muestran los servicios y las novedades y noticias de actualidad. También mediante entrevistas a la prensa con motivo de la puesta en marcha de nuevos servicios, y difunde sus fondos mediante exposiciones y publicaciones.

La Biblioteca recibió en 1998 el premio del V Concurso día del libro en Andalucía, dedicado a Vicente Aleixandre; y ha recibido felicitaciones por la gestión realizada en las distintas bibliotecas que conforman la Biblioteca.

La prensa escrita constituye una fuente de gran importancia para medir el impacto de la Biblioteca Universitaria en la sociedad. Tras estudiar el dossier de prensa en el que se han incluido las noticias aparecidas en los últimos años sobre la Biblioteca Universitaria, se han detectado opiniones sobre ella tanto positivas como negativas.

Entre las primeras se encuentran las instalaciones y los servicios ofrecidos, concretamente el horario nocturno de la Biblioteca General, el nuevo Sistema integrado de gestión bibliotecaria, el servicio de búsquedas bibliográficas automatizadas y el servicio de préstamo. Igualmente valorado es el hecho del aumento significativo de los fondos que se viene operando en los últimos años, así como los actos de extensión universitaria, tales como exposiciones bibliográficas.

Por el contrario, también se detectan opiniones negativas a través de la prensa. Entre ellas, podemos diferenciar las que se refieren a carencias concretas de la Biblioteca (de personal para atender determinados servicios, de puestos de lectura y de reserva de algunos de los mismos para determinados colectivos, especialmente profesores e investigadores y falta de seguridad en las instalaciones), las referidas a servicios, como la petición de ampliación del horario de apertura de las instalaciones, la constatación del desconocimiento por parte de los usuarios de algunos servicios ofertados, y el deterioro al que se ven sometidas las colecciones por su uso.

Pero entre todas las necesidades detectadas a través de la prensa, la más destacable es la de un Reglamento único para todas las bibliotecas de la UMA, que resolvería muchos de los problemas que se le plantean a los usuarios.

Subcriterio 8b: Indicadores de rendimiento.

La evaluación del impacto en la sociedad se realiza a través de los datos estadísticos recogidos de los servicios prestados a los usuarios como son: el préstamo, el préstamo interbibliotecario, búsquedas bibliográficas, etc., y de las noticias aparecidas en la prensa, en ausencia de indicadores para este criterio.

En cuanto a los datos recogidos por la Guía para el criterio 8, tanto recomendados como imprescindibles, podemos destacar que:

- El personal de la Biblioteca ha publicado en monografías, actas de congresos y revistas profesionales.
- La Biblioteca cuenta con usuarios externos: 388 personas.
- Se realiza provisión de servicios a usuarios discapacitados: se han adoptado algunas medidas tendentes a la eliminación de barreras arquitectónicas, como instalación de ascensores, servicios adaptados, instalación de equipos de ampliación de texto para invidentes.
- Esporádicamente son publicadas noticias sobre la Biblioteca en periódicos nacionales.
- El servicio de Biblioteca ha recibido un premio y ocasionalmente de los usuarios muestras de satisfacción por determinados servicios realizados, pero en todo caso son felicitaciones verbales de las que no hay constancia escrita.

Es a través de los datos estadísticos como la Biblioteca detecta e identifica problemas y pone en marcha medidas correctoras, revisando los objetivos en función del análisis de los datos obtenidos. Estos datos se hacen públicos a través de las memorias anuales y del Anuario estadístico de REBIUN comparando los resultados con las distintas Bibliotecas Universitarias que forman parte de dicha Red.

Puntos fuertes:

1. La existencia de un horario nocturno de apertura de la Biblioteca General.
2. La modernización del sistema integrado de gestión bibliotecaria.
3. El aumento de los fondos bibliográficos
4. La aprobación y construcción de la nueva biblioteca de Letras.
5. La celebración de sesiones informativas de las bases de datos disponibles.
6. La realización de exposiciones de libros.
7. El buen funcionamiento del servicio de préstamo.
8. La alta participación e implicación de la Biblioteca en proyectos y redes a nivel nacional y regional.
9. La asistencia sistemática y participación activa de los bibliotecarios en jornadas y congresos.

Puntos débiles:

1. La falta de personal.
2. La necesidad de renovar equipos informáticos para el nuevo Sistema integrado de gestión bibliotecaria.
3. El deterioro de libros de los fondos y desaparición de volúmenes.
4. La falta de puestos de lectura.
5. El desconocimiento de las bases de datos bibliográficas ofertadas por la Biblioteca por parte del alumnado.
6. La ausencia de un Reglamento único para la Biblioteca.
7. La falta de indicadores para medir el impacto de la Biblioteca en la sociedad.
8. La inexistencia de relaciones y financiación con empresas del entorno.
9. La escasa adaptación de las instalaciones a usuarios discapacitados.

Propuestas de mejora:

1. Aumentar el personal en los puntos de servicio más demandados.
2. La renovación de equipos informáticos.
3. La unificación de los reglamentos de las distintas bibliotecas de centro, elaborando un reglamento único para la Biblioteca.
4. Aumentar el número de puestos de lectura en las distintas bibliotecas de centro, teniendo en cuenta las distintas necesidades en función de los colectivos de usuarios.
5. Reforzar la eliminación de barreras arquitectónicas para ofrecer un servicio de calidad a usuarios discapacitados.
6. Ampliar el período de apertura de las bibliotecas.
7. Potenciar la celebración de exposiciones y la edición de catálogos de las mismas. Organizar estos actos y otros similares en la sede del nuevo Rectorado, más cercana por su ubicación en el centro de la ciudad a la sociedad en general, que debe convertirse en el “escaparate” de la UMA.
8. Potenciar los acuerdos con otras entidades y colectivos.
9. Realizar una promoción activa de la Biblioteca universitaria, de las mejoras conseguidas, servicios ofertados, etc.
10. Definir una lista de indicadores que constituyan una herramienta eficaz que permita valorar la repercusión del servicio en la sociedad.
11. Potenciar, en colaboración con el Vicerrectorado de Investigación y Doctorado, la búsqueda de financiación externa o la venta de servicios de información.
12. Ofrecer formación a colectivos sociales interesados en temas relacionados con la Biblioteca y con las nuevas tecnologías.
13. Desarrollar formulas de actuación consorciada que repercutan en la totalidad de la sociedad, y mas concretamente en la sociedad andaluza.
14. Fomentar la implicación activa en los grupos de trabajo dentro del marco de REBIUN y del CBUA mediante la presentación de proyectos.
15. Proyectar la Biblioteca universitaria sobre la sociedad malagueña como forma de mejorar la imagen de la misma.

CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE

Se realiza un análisis del rendimiento obtenido por la Biblioteca en relación con los objetivos definidos en términos de servicios y en el cumplimiento de las necesidades y expectativas de los usuarios.

Subcriterio 9a: Medidas de percepción

Del análisis de los resultados de las encuestas se extraen las siguientes conclusiones:

- En todos los colectivos se observa un grado de satisfacción equiparable al uso que se declara hacer de la biblioteca.
- El grado de satisfacción en el que se observan más carencias se refiere a la formación de usuarios, excepto en el colectivo PDI, que sí manifiesta satisfacción alta referida a este servicio. En el colectivo de Alumnos de primer ciclo y PAS puede deberse a que el servicio de formación de usuarios en bases de datos se oferta solamente a alumnos de los últimos cursos, tercer ciclo y PDI, con lo que quedan, en parte, excluidos. No obstante, la baja satisfacción en el colectivo de alumnos de tercer ciclo, equiparable al uso también bajo, puede deberse a un fallo en los canales de distribución de la información por parte de la Biblioteca.
- Las cuestiones que producen una satisfacción mayor en todos los colectivos están relacionadas con los recursos; a servicios y atención al usuario en el colectivo PDI; los servicios y personal en el PAS, los servicios en el colectivo de alumnos de tercer ciclo, y el personal e instalaciones en el colectivo de alumnos de primer y segundo ciclos.

Con anterioridad al proceso de evaluación se vienen realizando encuestas de satisfacción y uso de distintos servicios: sesiones de formación de usuarios en bases de datos, cursos de formación sobre bibliotecas organizados por el Gabinete de Formación del PAS. de la Universidad en coordinación con la Biblioteca, uso de instalaciones y servicios durante el horario nocturno y encuestas de uso de publicaciones periódicas. Del mismo modo, la Biblioteca recibe sugerencias por parte de los usuarios a través de la su página Web y de su catálogo, así como a través de los buzones de sugerencias instalados en distintas bibliotecas de centro.

La Biblioteca realiza sesiones de trabajo con los siguientes grupos de interés:

- Sesiones de formación en bases de datos, que abarcan distintas áreas de conocimiento. Estas sesiones están documentadas tanto en la página web de la Biblioteca como en la información escrita que se envía a bibliotecas, Sección de Tercer Ciclo y PDI.
- Reuniones generales de coordinación celebradas con el personal que gestiona la Biblioteca. Se encuentran documentadas por escrito a través de las convocatorias de dichas reuniones.

La evolución del volumen de los servicios ofertados se detecta en las estadísticas que la Biblioteca elabora dos veces al año para su análisis por parte de la misma, en las memorias anuales y en la inclusión y divulgación en el Anuario estadístico de REBIUN.

Existen acuerdos formales para la prestación de servicios con los proveedores de publicaciones periódicas recogidas en contrato; y a través del CBUA para publicaciones electrónicas.

En cuanto a las disconformidades, entre otras iniciativas, las más destacables son las que se realizan sobre los ejemplares de publicaciones periódicas no recibidos, que se recogen y cuantifican de forma exhaustiva y muy precisa a través de las reclamaciones compilatorias de números no servidos en las distintas bibliotecas y los informes globales remitidos a la Gerencia, las devoluciones de monografías que habiendo sido adquiridas llegan en mal estado, etc.

Se analizan los tiempos de entrega y provisión de servicios de los proveedores de publicaciones periódicas. Además, el nuevo sistema integrado de gestión bibliotecaria permitirá analizar estos conceptos en el caso de monografías.

Subcriterio 9b: Indicadores de rendimiento

Si analizamos los datos estadísticos de los últimos cinco años, así como los indicadores establecidos para el proceso de evaluación de la Biblioteca, se desprende de forma global que ha habido una mejora en cuanto a la prestación de servicios por parte de la misma.

Se produce un aumento importante de la colección básica de monografías, se ha pasado de 443.837 volúmenes en 1988 a 606.065 en el 2002. También, queda demostrado este incremento por el indicador de *Incremento anual de volúmenes (monografías) por usuarios potenciales*, que muestra en 1998 un 0,53 frente al 2,22 en el 2002.

Con respecto a la colección de publicaciones electrónicas, fundamental para el desempeño de las funciones investigadoras en la Universidad, se produce una evolución muy satisfactoria y un progresivo aumento en estos cinco años, tal como se refleja en el indicador *Usuarios potenciales por total de revistas electrónicas*, que ha pasado de 496,69 en 1998 a 10,57 en el 2002. Toda esta evolución viene avalada por un aumento del *gasto en adquisiciones de recursos de información por usuario potencial*, de 36,43 € en 1998 a 51,46 € en el 2002.

En el apartado de instalaciones y equipamiento habría que destacar que prácticamente todos los indicadores experimentan una tendencia positiva. El único indicador que no evoluciona de forma adecuada es el de *Usuarios potenciales por número de ordenadores (trabajo+público)*. Se debe a que recientemente se ha cambiado a un nuevo sistema integrado de gestión de bibliotecas (INNOPAC MILLENNIUM), y para acceder al mismo se necesitan PCs, en estos momentos se están renovando todas las terminales, tanto de trabajo interno como de consulta al OPAC Web.

En lo referente a las consultas, préstamos y fotodocumentación, destacamos que en cuanto a los indicadores de préstamo interbibliotecario, la Biblioteca sirve más documentos a otras bibliotecas peticionarias de los que solicita.

Se resalta que el indicador *Total de préstamos al año por usuario potencial* baja, hecho que puede deberse al uso de otros servicios que ofrece la Biblioteca, como consultas a Internet, publicaciones electrónicas, etc.

En el presupuesto se produce un incremento en todos los indicadores de gasto, especialmente destaca el referido a recursos electrónicos.

Puntos fuertes:

1. Los recursos que la Biblioteca pone a disposición de los usuarios.
2. La valoración positiva de los demás aspectos resaltados en las encuestas.
3. La existencia de encuestas que venían realizándose para medir algunos servicios con anterioridad a la evaluación.
4. Los datos obtenidos de las encuestas realizadas durante el proceso de evaluación proporcionan una base para futuras actuaciones.
5. La celebración de sesiones de trabajo con grupos de interés.
6. La existencia de un contrato de suministro de publicaciones periódicas.
7. El incremento en cuanto a prestación de servicios demostrable a través de indicadores.
8. El aumento de la colección bibliográfica, especialmente de publicaciones periódicas.
9. La mejora progresiva de las instalaciones.

Puntos débiles:

1. La inexistencia de encuestas anteriores al proceso de evaluación para la valoración de algunos servicios.
2. El servicio de formación de usuarios.
3. La insuficiencia de equipamiento informático (baja ratio ordenadores/usuario).
4. La falta de puestos de lectura en relación al los usuarios potenciales.

Propuestas de mejora:

1. La consolidación del proceso de evaluación.
2. La ampliación de las sesiones de trabajo a otros grupos de interés.
3. La realización de contratos de suministro de monografías, potenciando los acuerdos formales con proveedores.
4. La dotación de equipamiento informático adecuado para las bibliotecas.
5. El aumento del número de puestos de lectura.

ANEXOS

ESTRUCTURA DE LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

ESTRUCTURA DE LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

Coordinación de Bibliotecas de Área

Servicios Generales

Servicio de Automatización y Proceso Técnico

Sección de Adquisiciones, Préstamo Interbibliotecario e Información y Referencia

Sección de Proyectos

Bibliotecas de Área

Biblioteca General

Biblioteca de Ciencias

Biblioteca de Ciencias de la Comunicación

Biblioteca de Ciencias de la Educación y Psicología

Biblioteca de Ciencias de la Salud

Biblioteca de Medicina

Biblioteca de Ciencias de la Salud y Fisioterapia

Biblioteca de Ciencias Económicas

Biblioteca de Económicas y Empresariales

Biblioteca de Turismo

Biblioteca de Ciencias Jurídicas

Biblioteca de Derecho

Biblioteca de CC. del Trabajo

Biblioteca de Ciencias Técnicas

Biblioteca de Informática y Telecomunicación

Biblioteca de Industriales y Politécnica

Biblioteca de Humanidades

TABLA RESUMEN DE PUNTOS FUERTES Y DEBILES

PUNTOS FUERTES	PUNTOS DEBILES
CRITERIO 1	
1. La celebración de Reuniones de Coordinación generales para desarrollar, revisar y actualizar las líneas estratégicas, los objetivos a cumplir y las acciones que se aplicarán	1. No hay documento considerado Plan Estratégico de la Biblioteca.
2. La apuesta del EDB por un buen sistema automatizado de gestión bibliotecario.	2. No hay un documento donde se explicita el liderazgo
3. La potenciación de los recursos de información: monografías, bases de datos, revistas y publicaciones electrónicas.	3. No hay reconocimiento expreso del trabajo de personas o grupos concretos.
4. El apoyo a la formación y capacitación de la plantilla.	4. El EDB no potencia suficientemente la participación e implicación de la plantilla en los objetivos a cumplir, en los cambios organizativos y en los proyectos de trabajo.
5. La implicación en la formación de usuarios.	
6. La colaboración con otras unidades administrativas.	
7. La apuesta por una página web propia de la Biblioteca que integre toda la información.	
8. La participación en proyectos de cooperación con otras instituciones.	
CRITERIO 2	
1. La celebración de Reuniones de Coordinación generales y de comisiones de bibliotecas donde se transmite la política y estrategia de la Biblioteca.	1. No existe aun un Plan Estratégico que establezca criterios comunes de acción.
2. La Biblioteca es receptiva a las desideratas de los usuarios.	2. La ausencia de un reglamento común que homogeneice los criterios de funcionamiento de las distintas bibliotecas que permita un modelo de Biblioteca consensuado y definido.
3. La presencia de los usuarios y la plantilla en los órganos de participación de las bibliotecas.	3. La falta de mecanismos que estructuren formalmente la comunicación entre los usuarios y grupos de interés con la Biblioteca.

4. La existencia de mecanismos formales de relación y comunicación entre la Biblioteca y sus usuarios.	4. No se dispone de herramientas para detectar el grado de conocimiento e implantación de la política y la estrategia.
5. La existencia de contactos no formales, pero en algunos casos fuertes y permanentes entre la Biblioteca y profesores.	
CRITERIO 3	
1. La existencia de un órgano directivo de carácter bibliotecario.	1. La ausencia de un Reglamento que regule el funcionamiento del órgano directivo de la Biblioteca y del órgano técnico de carácter colectivo.
2. La cualificación de los gestores y de todo el personal que trabaja en la Biblioteca.	2. La ausencia de un documento que analice los recursos humanos disponibles y sus funciones en relación con los objetivos.
3. La participación en órganos extrabibliotecarios relacionados con los Recursos Humanos.	3. La ausencia de mecanismos de auditoria y evaluación de las capacidades del personal en relación con sus funciones.
4. La existencia de un Plan de Formación anual.	4. La ausencia de un método o estudio de las “Cargas de Trabajo” para alcanzar el equilibrio en la asignación de tareas.
5. La difusión y conocimiento de las responsabilidades éticas y legales.	5. El desconocimiento de los resultados de la evaluación del Plan de Formación del Gabinete.
6. La misión y metas de la biblioteca están ampliamente difundidas.	6. La ausencia de una normativa para regular la participación del EDB en los procesos de selección y promoción del personal.
7. La participación del EDB en el diseño y procesos de selección y promoción de personal.	7. La falta de evaluación documentada de los parámetros de personal.
8. La oferta variada de funciones.	8. La ausencia de procedimientos documentados en relación con la planificación y estrategias en materia de personal.
9. La formulación de objetivos de mejora continua.	9. La ausencia de un Reglamento documentado que apoye la implicación en la mejora.
10. El ambiente de trabajo cooperativo.	10. La falta de incentivos personales.
11. La existencia de un órgano colectivo de carácter técnico.	11. La ausencia de evaluación del grado de comunicación en las unidades.

12. La existencia de perfiles profesionales para cada puesto de trabajo, revisados y actualizados periódicamente.	
13. La reciente aprobación de un incentivo económico, en el ámbito de las universidades andaluzas.	
14. La delegación en la toma de decisiones.	
15. La existencia de cauces de comunicación multidireccionales.	
CRITERIO 4	
1. La trayectoria, preocupación e implicación de la Biblioteca en el establecimiento de alianzas.	1. Las alianzas se circunscriben en un área geográfica y lingüística determinada.
2. Los logros conseguidos con la participación de la Biblioteca en determinadas alianzas.	2. El descenso de la inversión destinada a la adquisición de monografías y manuales básicos.
3. La dotación económica para las adquisiciones de publicaciones electrónicas.	3. La escasa participación en las contrataciones referidas a las instalaciones.
4. El equilibrio en la financiación del servicio de préstamo interbibliotecario.	4. La Biblioteca carece de la información completa sobre el estado de pagos y cobros en servicios como el préstamo interbibliotecario.
5. El seguimiento del presupuesto asignado a Biblioteca y de la política bibliotecaria.	5. No existe un plan de prestación de servicios a usuarios externos que podría ser una fuente de financiación.
6. La participación de la Biblioteca en la contratación de provisión de documentos, del sistema automatizado y en los de acceso a servicios electrónicos.	6. Algunas instalaciones no se ajustan a las necesidades espaciales y laborales.
7. La colección de revistas especializadas amplia, variada y ajustada a las necesidades de la Universidad.	7. La dotación insuficiente de ordenadores para la plantilla y, sobre todo, para el usuario.
8. Las expectativas de incrementar el espacio bibliotecario y la oferta de puestos de consulta y estudio, con la construcción de los nuevos edificios previstos en la ampliación y unificación de Campus.	8. Las adquisiciones de monografías se realiza de forma totalmente descentralizada.
9. La gestión de los materiales bibliográficos, las inversiones dedicadas a ellos y la preocupación por su actualización y pertinencia.	9. La ausencia de un plan general de conservación de la colección.

10. El gran uso de la colección.	10. La necesidad de una mayor comunicación ascendente, para contar con la experiencia, conocimiento y participación de toda la plantilla de Biblioteca
11. El amplio aprovechamiento de la tecnología para la gestión interna y la prestación de servicios al usuario.	
12. El desarrollo de bases de datos propias para un mayor control de la gestión.	
13. La formación del personal de la Biblioteca en todas las tecnologías de la información y del conocimiento aplicadas en la misma.	
14. La multiplicidad de mecanismos para comunicar con el usuario.	
15. La protección de la información de carácter personal	
CRITERIO 5	
1. La coordinación entre las distintas bibliotecas de la UMA en cuanto a la planificación de procesos.	1. La inexistencia de un Reglamento General de Biblioteca.
2. La disponibilidad de manuales de ayuda para las distintas tareas y procesos.	2. No existe un plan sistemático de comunicación e información, que potencie el uso de los diferentes productos y servicios.
3. La predisposición favorable y participativa del personal de Biblioteca para:	3. No se realizan análisis sistemáticos de los procesos.
a. afrontar cambios y asumir tareas diferentes.	4. La falta de mecanismos para el conocimiento, en términos cualitativos, de las expectativas y opiniones de los clientes.
b. detectar puntos débiles y establecer las correspondientes áreas de mejora en relación a la implantación de los nuevos procesos.	
c. atender y solucionar las quejas de los usuarios.	
d. dar a conocer los servicios, los procesos y las tareas que éstos conllevan.	
4. La Existencia de instrumentos de comunicación y formación eficaces relacionados con la implantación y seguimiento de los nuevos procesos	
5. La disponibilidad de datos objetivos cuantitativos suficientes sobre procesos.	

6. La difusión de nuevos productos y servicios a través de la red agiliza su difusión.	
7. Los servicios que se ofrecen son amplios y diversos.	
CRITERIO 6	
1. El buzón de sugerencias en la página Web.	1. La falta de un procedimiento o protocolo de actuación común para canalizar y obtener información de las quejas y sugerencias de los usuarios de la Biblioteca.
2. la disposición del personal de Biblioteca para resolver las quejas de los usuarios.	2. Hasta ahora, la falta de procedimientos periódicos de percepción de la satisfacción de los usuarios.
3. La colección bibliográfica.	3. La satisfacción del sector de estudiantes en cuanto a parte de la colección, formación de usuarios, préstamo interbibliotecario y comunicación biblioteca/usuario.
4. La importancia de la Biblioteca para los clientes.	4. La opinión de los usuarios sobre la formación de usuarios.
5. El uso que se realiza de la Biblioteca.	5. La falta de equipamiento de ordenadores para el uso público
6. La satisfacción del PDI.	
7. La mejora continuada de prácticamente todos los servicios orientados al cliente.	
CRITERIO 7	
1. Los cursos de formación organizados por parte de la Biblioteca, conjuntamente con el Gabinete de Formación de PAS de la UMA.	1. La falta de difusión y oportunidades para la formación externa.
2. La presencia (asistencia y docencia) del personal de Biblioteca en los cursos.	2. La falta de procedimientos para la canalización y estudio de las quejas del personal de la Biblioteca.
3. El número de cursos específicos de Biblioteconomía.	3. La falta de difusión de datos de los cursos del Gabinete de Formación.
4. La satisfacción de la plantilla con la atención que se presta al usuario.	4. La satisfacción del personal en cuanto a la promoción.
5. Los niveles de motivación y satisfacción en el trabajo.	5. Las instalaciones utilizadas por la plantilla en algunas de las bibliotecas.

6. La satisfacción con las herramientas de software y conexiones informáticas utilizadas en el trabajo.	6. La valoración de la participación en los órganos de representación.
7. El buen clima laboral.	7. Algunos mecanismos de comunicación interna.
CRITERIO 8	
1. La existencia de un horario nocturno de apertura de la Biblioteca General.	1. La falta de personal.
2. La modernización del sistema integrado de gestión bibliotecaria.	2. La necesidad de renovar equipos informáticos para el nuevo Sistema integrado de gestión bibliotecaria.
3. El aumento de los fondos bibliográficos	3. El deterioro de libros de los fondos y desaparición de volúmenes.
4. La aprobación y construcción de la nueva biblioteca de Letras.	4. La falta de puestos de lectura.
5. La celebración de sesiones informativas de las bases de datos disponibles.	5. El desconocimiento de las bases de datos bibliográficas ofertadas por la Biblioteca por parte del alumnado.
6. La realización de exposiciones de libros.	6. La ausencia de un Reglamento único para la Biblioteca.
7. El buen funcionamiento del servicio de préstamo.	7. La falta de indicadores para medir el impacto de la Biblioteca en la sociedad.
8. La alta participación e implicación de la Biblioteca en proyectos y redes a nivel nacional y regional.	8. La inexistencia de relaciones y financiación con empresas del entorno.
9. La asistencia sistemática y participación activa de los bibliotecarios en jornadas y congresos.	9. La escasa adaptación de las instalaciones a usuarios discapacitados.
CRITERIO 9	
1. Los recursos que la Biblioteca pone a disposición de los usuarios.	1. La inexistencia de encuestas anteriores al proceso de evaluación para la valoración de algunos servicios.
2. La valoración positiva de los demás aspectos resaltados en las encuestas.	2. El servicio de formación de usuarios.
3. La existencia de encuestas que venían realizándose para medir algunos servicios con anterioridad a la evaluación.	3. La insuficiencia de equipamiento informático (baja ratio ordenadores/usuario).

4. Los datos obtenidos de las encuestas realizadas durante el proceso de evaluación proporcionan una base para futuras actuaciones.	4. La falta de puestos de lectura en relación al los usuarios potenciales.
5. La celebración de sesiones de trabajo con grupos de interés.	
6. La existencia de un contrato de suministro de publicaciones periódicas.	
7. El incremento en cuanto a prestación de servicios demostrable a través de indicadores.	
8. El aumento de la colección bibliográfica, especialmente de publicaciones periódicas.	
9. La mejora progresiva de las instalaciones.	

TABLA DE PROPUESTAS DE MEJORA

Tabla de propuestas de mejora

Número	Texto de la propuesta	Prioridad			Plazo para la ejecución	Responsabilidad de la ejecución
		alta	media	baja		
Criterio 1 : Liderazgo						
1.1	Promover un mayor conocimiento de las necesidades de los grupos de interés a través de reuniones, entrevistas, encuestas y estudios.	x			Diciembre 2004	EDB, JS
1.2	Facilitar la participación e implicación del personal en los cambios organizativos y en los proyectos de trabajo	x			Diciembre 2004	EDB, JS
1.3 (igual a 2.1)	Desarrollo e implantación de un Plan Estratégico del servicio de Bibliotecas enmarcado en el Plan Estratégico de la Universidad	x			Diciembre 2004	EG, EDB, JS, Personal, CB
1.4 (igual a 2.4)	La elaboración de documentos de planificación operativa anuales o plurianuales.		x		Curso 04/05	EDB, JS,
Criterio 2 : Política y estrategia						
2.1 (igual a 1.3)	La elaboración de una Plan Estratégico de Bibliotecas, que coordine, y homogeneice el funcionamiento y estructura de las distintas bibliotecas de la Universidad, estableciendo líneas de trabajo, prioridades, y formas de participación en la gestión de las bibliotecas.	x			Diciembre 2004	EG, EDB, JS, Personal, CB
2.2 (igual a 5.1 y 8.3)	La elaboración y aprobación de un reglamento común.	x			Diciembre 2004	Elaboración: EDB, JS, CB, Personal. Aprobación: CG, EG
2.3	Articular un modelo de Biblioteca más conveniente para hacer frente a las necesidades reales.	x			Diciembre 2004	EDB, CB
2.4 (igual a 1.4)	Estructurar procedimientos para la definición y seguimiento de los objetivos anuales.	x			Diciembre 2004	EDB, JS
2.5	Desarrollar una programación sistemática de recogida de opinión de los diferentes colectivos.	x			Diciembre 2004	EDB, JS
2.6 (relación con 2.7, 5.4 y 5.6)	Mejorar los canales y formas de comunicación entre la Biblioteca y los alumnos, docentes e investigadores.	x			Diciembre 2004	EDB, JS, CB, DDD
2.7 (relación con 2.6, 5.4 y 5.6)	Establecer mecanismos formales de coordinación de la Biblioteca con los órganos de gobierno de las facultades y, fundamentalmente, con los directores de departamento, para potenciar la comunicación profesores y bibliotecarios.		x		Curso 04/05	EDB, JS, CB, DDD

Tabla de propuestas de mejora

2.8	Plan para detectar el grado de conocimiento e implantación de la política y la estrategia		x		Curso 04/05	EDB, JS
Criterio 3 : Gestión del personal						
3.1	La elaboración de Reglamentos y normativas que regulen en forma documentada:					Elaboración: EDB, JS, RGC, Personal. Aprobación: CS, EG
3.1.a	La planificación y estrategias en materia de personal.		x		Curso 04/05	
3.1.b	El funcionamiento del órgano directivo y colectivo de carácter técnico de la Biblioteca.	x			Diciembre 2004	
3.1.c	La participación del EDB en los procesos de selección y promoción del personal.			x	Curso 04/05	
3.1.d	La renovación de tareas del personal.		x		Curso 04/05 y siguientes	
3.1.e	La implicación del personal en la mejora continua.	x			Diciembre 2004	
3.1.f	Los incentivos para la plantilla.		x		Curso 04/05 y siguientes	
3.2	La evaluación y auditorias continuadas que faciliten la gestión y el análisis de:					EDB, JS
3.2.a	Los Recursos Humanos disponibles y sus funciones en relación con los objetivos.	x			Curso 03/04	
3.2.b	Las capacidades del personal en relación con las funciones asignadas.		x		Curso 04/05	
3.2.c	La medición de “Cargas de Trabajo” para equilibrar la asignación de tareas.		x		Curso 03/04 y siguientes	
3.2.d	Los niveles de satisfacción del personal.	x			Curso 03/04	
3.2.e	Los parámetros del personal.	x			Curso 03/04	
3.2.f (relación con 4.8)	El grado de comunicación en las unidades de trabajo y la eficacia en la delegación de funciones.	x			Curso 03/04	
3.3	Completar íntegramente la RPT del servicio, y su revisión y puesta al día periódica.	x			Curso 03/04 y siguientes	Gerencia, EDB, JS
3.4 (igual a 7.1)	Aumentar el apoyo y financiación para asistir a cursos y jornadas externos de carácter específico.		x		Curso 04/05	Gabinete de Formación, EDB
3.5	Facilitar el acceso a los resultados de la evaluación del Plan de Formación de la Biblioteca.	x			Curso 03/04 y siguientes	Gabinete de Formación, EDB
Criterio 4 : Alianzas y recursos						
4.1	Establecer alianzas en ámbitos geográficos más amplios, sobre todo en el ámbito de la Unión Europea e Hispanoamérica, y potenciar las de áreas más próximas.		x		Curso 04/05	EG, EDB

Tabla de propuestas de mejora

4.2	El incremento de la dotación económica para adquisición de monografías y manuales básicos, sin que afecte al destinado a otro tipo de publicaciones.	x			Curso 04/05 y siguientes	EG, Gerencia, EDB
4.3	Facilitar a la Biblioteca una forma de acceso ágil y directa a la información sobre el estado de pagos y cobros con cargo a su presupuesto, en servicios como el préstamo interbibliotecario.	x			Curso 03/04	Gerencia
4.4	La puesta en marcha de un plan para extender el servicio a empresas y usuarios externos con la aplicación de las tarifas aprobadas, para conseguir recursos económicos adicionales			x	Curso 04/05	EG, CB, EDB
4.5 (relación con 6.5, 7.5, 7.6, 8.2 y 9.4)	La realización de un plan de ampliación y mejora de las instalaciones y de dotación de ordenadores para la plantilla y para uso público, contemplando la renovación constante de los mismos.	x			Curso 03/04 y siguientes	Gerencia, EDB
4.6 (igual a 9.3)	Ofertar a concurso público la compra de monografías para aprovechar las ventajas que de ello se pueden derivar (ahorro económico, servicios de valor añadido, etc.)		x		Curso 04/05	Gerencia, EDB
4.7	La elaboración de un plan general de conservación de la colección			x	Curso 04/05	Gerencia, EDB
4.8 (relación con 3.2.f) (igual 7.4)	La confección de un plan de comunicación interna de la Biblioteca que complete y mejore las herramientas y procedimientos empleados hasta ahora.	x			Diciembre 04	EDB
Criterio 5 : Procesos						
1 (igual a 2.2 y 8.3)	La redacción y aprobación de un Reglamento General de la Biblioteca.	x			Diciembre 2004	Elaboración: EDB, JS, RGC, Personal. Aprobación: CS, EG
2	La redacción y desarrollo de un Plan de Aseguramiento de la Calidad que contemple:	x			Curso 04/05	EDB, DEME
2.a	La formalización de grupos de trabajo para el aseguramiento de la calidad de los procesos.	x			Curso 04/05	EDB, JS
2.b	El establecimiento de indicadores sobre la evolución de los procesos y sobre el grado de satisfacción del usuario.	x			Curso 04/05	EDB, JS
3	Establecimiento de métodos para el análisis de costes y valoración de la eficiencia de los procesos, incluidos estudios sobre centralización de los mismos.		x		Curso 04/05 y siguientes	EDB
4 (relación con 2.6, 2.7 y 5.6)	La difusión de los nuevos productos y servicios mediante un plan sistemático de comunicación.	x			Curso 03/04	EDB, JS

Tabla de propuestas de mejora

5	Una mayor implicación institucional de los distintos sectores de la comunidad universitaria en la toma de decisiones sobre el diseño, difusión y desarrollo de nuevos productos.		x		Curso 04/05 y siguientes	CB, DDD, EDB
6 (relación con 2.6, 2.7, 5.4 y 8.15)	La elaboración de un plan sistemático de marketing y comunicación, haciendo especial esfuerzo al comienzo de cada curso.	x			Curso 04/05 y siguientes	EDB, JS, personal
7	La puesta en marcha de un plan para recoger las necesidades y expectativas de los usuarios.	x			Curso 03/04	EDB, personal
Criterio 6 : Resultados en los clientes						
1	Potenciar la recopilación y análisis de encuestas sobre uso y satisfacción de los clientes de la Biblioteca dentro del Plan de calidad.	x			Curso 03/04 y siguientes	EDB, JS, DEME
2 (igual a 7.2)	Establecer un protocolo común para atender quejas y sugerencias.	x			Diciembre 04	EDB
3	Elaborar un plan de marketing para la mejora de los servicios dirigidos a los estudiantes.	x			Diciembre 04	EDB
4	Establecer un plan de marketing sobre la formación de usuarios y aumentar la oferta a los tres ciclos de estudiantes.	x			Diciembre 04	EDB, Vicerrec
5 (relación con 4.5, 7.5, 7.6, 8.2 y 9.4)	Incrementar el número de ordenadores para el uso público.	x			Curso 03/04 y siguientes	Gerencia, EDB
Criterio 7: Resultados en el personal						
1 (igual a 3.4)	El apoyo a la formación externa.		x		Curso 04/05	Gabinete de Formación, EDB
2 (igual a 6.2)	La creación de un procedimiento y control de quejas.	x			Diciembre 04	EDB
3	La revisión de la promoción.	x			Diciembre 04	EDB, Gerencia
4 (igual 4.8, relación con 3.2.f)	Elaborar un plan de comunicación interna.	x			Diciembre 04	EDB

Tabla de propuestas de mejora

5 (relación con 4.5, 7.6, 8.2 y 9.4)	Preparar un plan de revisión y mejora de las instalaciones dedicadas a los espacios de trabajo.		x		Curso 04/05 y siguientes	Gerencia, EDB
6 (relación con 4.5, 7.6, 8.2 y 9.4)	Diseñar un plan de revisión, mejora y ampliación del equipamiento de ordenadores dedicados al trabajo interno.		x		Curso 04/05 y siguientes	Gerencia, EDB
Criterio 8 : Resultados en la sociedad						
1	Aumentar el personal en los puntos de servicio más demandados.	x			Diciembre 04	Gerencia
2 (relación con 4.5, 6.5, 7.5, 7.6 y 9.4)	La renovación de equipos informáticos.	x			Curso 03/04 y siguientes	Gerencia, EDB
3 (igual a 2.2 y 5.1)	La unificación de los reglamentos de las distintas bibliotecas de centro, elaborando un reglamento único para la Biblioteca.	x			Diciembre 2004	Elaboración: EDB, JS, RGC, Personal. Aprobación: CS, EG
4 (igual a 9.5)	Aumentar el número de puestos de lectura en las distintas bibliotecas de centro, teniendo en cuenta las distintas necesidades en función de los colectivos de usuarios.		x		Curso 04/05	JS, DDD
5	Reforzar la eliminación de barreras arquitectónicas para ofrecer un servicio de calidad a usuarios discapacitados.	x			Curso 03/04 y siguientes	EDB, Comité de Salud Laboral, Servicio de Prevención
6	La ampliación del período de apertura de las bibliotecas.	x			Curso 04/05	Gerencia, EDB, DDD
7	Potenciar la celebración de exposiciones y la edición de catálogos de las mismas. Organizar estos actos y otros similares en la sede del nuevo Rectorado, más cercana por su ubicación en el centro de la ciudad a la sociedad en general, que debe convertirse en el “escaparate” de la UMA.			x	Curso 04/05 y siguientes	EDB, JS
8	Potenciar los acuerdos con otras entidades y colectivos.		x		Curso 04/05 y siguientes	EG, EDB
9	Realizar una promoción activa de la Biblioteca universitaria, de las mejoras conseguidas, servicios ofertados, etc.	x			Diciembre 2004	EDB, JS

Tabla de propuestas de mejora

10	Definir una lista de indicadores que constituyan una herramienta eficaz que permita valorar la repercusión del servicio en la sociedad.		x		Curso 04/05	EDB
11	Potenciar, en colaboración con el Vicerrectorado de Investigación y Doctorado, la búsqueda de financiación externa o la venta de servicios de información.			x	Curso 05/06 y siguientes	EDB, otros servicios de la UMA con relación con empresas
12	Ofrecer formación a colectivos sociales interesados en temas relacionados con la Biblioteca y con las nuevas tecnologías.			x	Curso 05/06 y siguientes	EDB, JS, personal
13	Seguir desarrollando formulas de actuación consorciada que repercutan en la totalidad de la sociedad, y mas concretamente en la sociedad andaluza.	x			Curso 04/05	EG, EDB
14	Fomentar la implicación activa en los grupos de trabajo dentro del marco de REBIUN y del CBUA mediante la presentación de proyectos.	x			Curso 03/04	EDB
15 (relación con 5.6)	Proyectar la Biblioteca universitaria sobre la sociedad malagueña como forma de mejorar la imagen de la misma.		x		Curso 04/05	EG, EDB
Criterio 9 : Resultados clave						
1	La consolidación del proceso de evaluación.	x			Curso 03/04 y siguientes	EG, EDB, DEME
2	La ampliación de las sesiones de trabajo a otros grupos de interés.	x			Curso 04/05	Todos
3 (igual a 4.6)	La realización de contratos de suministro de monografías, potenciando los acuerdos formales con proveedores.		x		Curso 04/05	Gerencia, EDB
4 (relación con 4.5, 6.5, 7.5, 7.6 y 8.2)	La dotación de equipamiento informático adecuado para las bibliotecas.	x			Diciembre 04	Gerencia, EDB
5 (igual a 8.4)	El aumento del número de puestos de lectura.		x		Curso 04/05	JS, DDD

CB: Comisión de Biblioteca (se contemplaría en el Reglamento de Biblioteca)

CG: Consejo de Gobierno

DDD: Decanos, Directores de Centros y de Departamentos

DEME: Dirección de Evaluación y Mejora de la Enseñanza

EG: Equipo de Gobierno.

JS: Jefes de Servicio y Directores de Bibliotecas

TABLAS DE DATOS

TABLA 1: Características globales de la Universidad de Málaga AÑO 2002		
Profesorado estable↗		1.933
Catedráticos de Universidad	175	
Profesores titulares de Universidad	702	
Catedráticos de EE.UU.	63	
Titulares de EE.UU.	316	
Ayudantes	56	
Asociados	595	
Otros PDI	26	
Personal de Administración y Servicios↗		
Funcionarios	550	
Laborales	641	
Otro Personal↗		
Becarios	174	
Contratados		
Otros		
Titulaciones Impartidas	55	
Nº de Departamentos	78	
Enseñanzas 1º y 2º Ciclo (Alumnos totales)	37.778	
Tercer Ciclo (Alumnos matriculados en Cursos de Doctorado)	1.043	
Enseñanzas Propias↗		
Número de alumnos	2.961	
Número de Cursos, Másters, etc.	87	
Número de grupos de Investigación	224	
Número de Proyectos de Investigación en vigor↗		
Locales, regionales		
Nacionales	151	
UE		
Internacionales		
Ingresos anuales por proyectos de Investigación (€)	3.697.749,95	
Contratos de Servicios↗		
Número de Contratos	2	
Ingresos brutos anuales	0	
Presupuesto de la Universidad (€)	153.149.809,98	

TABLA 2: Características globales de la Biblioteca de la Universidad de Málaga

Año 2002	
Usuarios↗	
Estudiantes	41.782
Personal Docente e Investigador	1.942
Personal de Administración y Servicios	1.185
Usuarios externos registrados	211
Instalaciones y Equipamiento↗	
Puntos de Servicio	12
Superficie (m ²)	15.314
Puestos de lectura	3.343
PC's + Terminales	194
PC's + Terminales de uso público	57
Presupuestos Total en € ↗	
Monografías	622.781,00 €
Publicaciones periódicas	1.232.715,82 €
Bases de datos	3.621,00 €
Otros materiales documentales	
Fuentes de Financiación↗	
Presupuesto de la Biblioteca	811.378,94 €
Presupuesto central de la Universidad	109.024.775,27 €
Presupuesto de los Centros	883.992,65 €
Presupuesto de los Departamentos	2.626.348,42 €
Financiación Externa (proyectos, etc.)	152.468.583,83 €
Plantilla↗	
Platilla total	166
Coste total	
Coste plantilla biblioteca (€)	3.213.994,38
Recursos Documentales↗	
Monografías	606.065
Publicaciones periódicas	15.775
Material no librario	10.532
Bases de datos	156

TABLA 3: Usuarios					
AÑO	1998	1999	2000	2001	2002
↗					
Estudiantes ↗	40.156	40.156	39.998	40.106	38.821
1er y 2º Ciclo	39.006	39.006	38.878	38.986	37.778
Tercer Ciclo	1.150	1.150	1.120	1.120	1.043
Profesores ↗	1.722	1.777	1.922	1.914	1.942
Dedicación completa	1.401	1.440	1.579	1.550	1.541
Dedicación parcial	321	337	343	364	401
P.A.S.	838	1.170	1.133	1.194	1.185
Total Usuarios Potenciales	42.716	43.103	43.053	43.214	41.948
Usuarios externos registrados			110		388

TABLA 4: Recursos de Información					
AÑO	1998	1999	2000	2001	2002
Nº Monografías ↗	22.760	23.695	28.986	24.764	93.155
Adquisiciones	17.526	16.494	20.353	12.833	84.967
Donaciones e intercambios	5.234	7.201	8.633	11.931	8.188
Nº Publicaciones Periódicas ↗	5.201	4.705	6.236	8.391	8.292
Adquisiciones	3.639	3.686	3.426	3.545	3.145
Donaciones e intercambios	1.476	909	1.875	2.083	1.179
Revistas electrónicas	86	110	935	2.763	3.968
Nº Bases de Datos	355	82	72	74	156
Documentos catalogados	36.646	4.474	44.817	27.187	45.548
Nº Registros bibliográficos informatizados ↗					
Volúmenes	58.321	78.083	75.783	47.193	33.988
Títulos	26.632	41.727	44.817	27.187	83.270
Volúmenes totales	319.629	397.712	473.495	520.688	554.676
Títulos totales	206.141	247.868	292.685	319.872	403.142

TABLA 5: Recursos humanos					
AÑO	1998	1999	2000	2001	2002
2.2.1 Personal por categorías ➤					
Funcionarios A	6	9	9	12	12
Funcionarios B	67	39	41	34	33
Funcionarios A y B	43	48	50	46	45
Funcionarios C	1	1	1	2	2
Funcionarios D					
Funcionarios E					
Laborales I					
Laborales II					
Laborales III	53	56	70	84	75
Laborales IV	30	33	42	35	35
Laborales V					
Funcionarios C-E y Laborales	84	90	113	121	112
Nº Total de personal adscrito al Servicio	127	138	163	167	157
2.2.2 Personal por funciones ➤					
Directivas	10	12	14	14	15
Técnicas	23	36	36	32	30
Técnicas / Auxiliares	83	89	112	120	120
Nº Total de personal adscrito al Servicio	126	137	162	166	166
2.2.3 Personal por tipo de vinculación y dedicación ➤					
Personal interino o eventual	33	39	50	42	30
Horas/año del personal interino o eventual	1.460	1.460	1.460	1.460	1.460
Personal fijo	93	98	112	124	135
Horas/año del personal fijo	1.460	1.460	1.460	1.460	1.460
Con contrato a tiempo parcial					
Con dedicación en jornada partida					
Nº Total de personal adscrito al Servicio	126	137	162	166	166
2.2.4 Personal por edad y sexo ➤					
Inferior o igual a 30 años			6	7	6
31-40			73	73	74
41-50			69	73	72
51-60			11	11	11
Superior a 60			3	3	3
Nº de mujeres			116	116	114
Nº Total de personal adscrito al Servicio			162	166	166
2.2.6 Formación del Personal. 2.2.6.1 Cursos organizados por la Universidad ➤					
Nº total de asistentes a cursos	164	133	191	133	359
Nº total de asistentes diferentes a cursos	87	81	109	78	166

Nº asistentes a cursos de formación específica	40	33	59		295
Nº asistentes a cursos de formación generales	124	100	132	133	34
Nº de cursos específicos ofertados al personal del Servicio	2	2	2		6
Nº de cursos genéricos ofertados al personal del Servicio	18	30	37	44	41
2.2.6 becarios	-	13	6	12	20

TABLA 6: Recursos económicos destinados a adquisición de recursos de información en los últimos años

Presupuesto del Ejercicio		1998 En Euros	1999 En Euros	2000 En Euros	2001	2002
Capítulo II. Total		1.556.175,51	1.638.597,35	1.873.440,89	1.962.456,00	2.159.029,22
Código	Capítulo II. Conceptos					
	Monografías	581.356,55	544.905,39	536.600,85	531.723,00	622.781,00
	P.Periódicas	957.375,24	1.056.081,50	1.232.716,00	1.292.895,00	1.232.715,82
	Bases de datos		35.356,71	47.969,11	37.794,00	3.621,00
	Otros	601,01	2.253,74	6.287,76	2.780,00	
	Encuadernación	16.842,70				
	Inf.electrónica			49.867,16	97.264,00	299.911,40

TABLA 7: Instalaciones y equipamiento				1998	1999	2000	2001	2002
1. Superficie de la Biblioteca en metros cuadrados				13.062	13.062	16.600	15.314	15.414
Oficinas								
Espacios de información y atención al usuario								
Salas de lectura								
Salas de estudio								
Salas de formación de usuarios								
Otros (carrels, etc.)								
2. Puestos de lectura y trabajo								
Puestos de lectura				2.886	2.886	3.339	3.343	3.343
Puestos de trabajo informático				-				
3. Infraestructuras. 3.1 Para uso público								
PCs para consulta del catálogo y los recursos de la Biblioteca				50	77	65	62	57
Impresoras				4	4	1	6	2
Fotocopiadoras				28	28	31	28	25
Escáneres				0	0	1	3	2
Lectores y reproductores (CDs, videos, etc.)				51	62	53	58	80
3. Infraestructuras. 3.1 Uso interno								
Estaciones de trabajo				120	155	135	138	137
Máquinas de impresión y copia								
Escáneres				2	2	9	10	8
5. Otro equipamiento								
Disponibles para Formación de usuarios								
Equipos de otros servicios utilizados habitualmente								
De uso compartido con otros Servicios de la Universidad								
De uso exclusivo de la Biblioteca								
1. Aula de informática López Peñalver					X			X
2. Sala de reuniones Biblioteca General				X				X
3. Servicio Central de Informática								X

4.Aula de informática Biblioteca Fac. de Informática				X
5.Aula de informática Fac. de Económicas				X
6.				

TABLA 8: Servicios

AÑO	1998	1999	2000	2001	2002
Horas y días de apertura ➤					
Días de apertura anual	258	256	245	254	258
Horas de apertura semanal	70	70	70	70	70
Entradas a la Biblioteca		1.055.469	1.943.841	5.582.188	9.110.376
Consulta de materiales impresos ➤	85.358	621.098	527.351	431.268	453.375
Libros	42.380	557.940	527.351	431.268	453.375
Publicaciones periódicas	42.978	63.158			
Consulta de materiales electrónicos ➤	45.627	68.398	49.182	123.546	158.780
Catálogo de la Biblioteca					
Bases de datos	45.627	68.398	49.182	53.371	60.923
Revistas electrónicas				29.649	42.791
Artículos a texto completo consultado de rev. Electrónicas				40.526	55.066
Préstamo a domicilio	511.576	530.463	527.351	431.268	453.375
Préstamo entre bibliotecas / intercampus					
Préstamo Interbibliotecario ➤	5.232	5.700	4.635	9.128	5.396
Solicitados a otras bibliotecas / usuarios	4.038	4.437	2.842	4.752	2.305
Enviados a otras bibliotecas / usuarios	1.194	1.263	1.793	4.376	3.091

INDICADORES

TABLA DE INDICADORES DE RENDIMIENTO GENERALES
(Aprobados por el Grupo de Coordinación de Evaluación de Bibliotecas de la UCUA)

n°	INDICADOR	1998	1999	2000	2001	2002	+/-
1	Usuarios potenciales por total de personal (-becarios)	336,3	312,3	264,1	258,8	267,2	+
2	Usuarios potenciales por total de personal (+becarios)	336,3	285,5	254,8	241,4	237,0	+
3	Gasto en personal (-becarios) por usuarios potenciales	49,0	60,8	60,5	71,0	76,6	+
4	Gasto en personal (+becarios) por usuarios potenciales (OPCIONAL)						
5	Usuarios potenciales por espacio total en metros cuadrados	3,3	3,3	2,6	2,8	2,7	+
6	Número de estudiantes (3 ciclos) por espacio total en metros cuadrados	3,1	3,1	2,4	2,6	2,5	+
7	Usuarios potenciales por número de ordenadores (trabajo + público)	251,3	185,8	215,3	216,1	216,2	-
8	Estudiantes (3 ciclos) por número de ordenadores (trabajo + público) (opcional)	236,2	173,1	200,0	200,5	200,1	-
9	Horas de puestos de lectura al año por usuarios potenciales	209,2	205,7	228,0	235,8	246,7	+
10	Usuarios potenciales por puestos de lectura	14,8	14,9	12,9	12,9	12,5	+
11	Gastos en recursos electrónicos sobre total de gastos en recursos de información	-	2,7	2,7	5,0	13,9	+
12	Usuarios potenciales por suscripciones de revistas	8,2	9,2	6,9	5,2	5,1	+
13	Gastos en adquisiciones de recursos de información por usuarios potenciales	36,4	38,0	43,5	45,4	51,5	+
14	Total de revistas vivas por investigadores (Profesores + 3° ciclo)	1,8	1,6	2,0	2,8	2,8	+
15	Incremento anual de volúmenes (monografías) por usuarios potenciales	0,5	0,5	0,7	0,6	2,2	+
16	Volúmenes informatizados sobre el total del fondo bibliográfico	71,6	83,4	95,3	99,7	90,0	+
17	Usuarios con préstamo en fecha fija por usuarios potenciales						
18	Alumnos de pregrado con préstamo en fecha fija por usuarios potenciales						
19	Alumnos de postgrado con préstamo en fecha fija por usuarios potenciales						
20	Profesores/Investigadores con préstamo en fecha fija por usuarios potenciales						
21	Total de préstamos al año por usuario potencial	12,0	12,3	12,2	10,0	10,8	-

n°	INDICADOR	1998	1999	2000	2001	2002	+/-
22	Préstamos interbibl. solicitados a otras bibliotecas por total profesores/invest.	2,3	2,5	1,5	2,5	1,2	+
23	Préstamos interbibl. servidos a otras bibliotecas por idem solicitados a otras bibl.	0,3	0,3	0,6	0,9	1,3	+
24	Total de consultas a bases de datos por total de usuarios potenciales	1,1	1,6	1,1	1,2	1,5	+
25	Usuarios potenciales por total de revistas electrónicas	496,7	391,8	46,0	15,6	10,6	+
26	Artículos a texto completo de revistas electr. consultados por usuarios potenciales	-	-	-	0,9	1,3	+

TABLA DE INDICADORES DE RENDIMIENTO EN LOS CLIENTES (Aprobados por el Grupo de Coordinación de Evaluación de Bibliotecas de la UCUA)						
INDICADOR	1998	1999	2000	2001	2002	+/-
Usuario potencial / espacio total	3,3	3,3	2,6	2,8	2,7	+
Estudiantes / espacio total	3,1	3,1	2,4	2,6	2,5	+
Horas puestos lectura anuales / usuario potencial	209,2	205,7	228,0	235,8	246,7	+
Usuario potencial / puesto lectura	14,8	14,9	12,9	12,9	12,5	+
Usuarios potenciales por número de ordenadores (trabajo + público)	215,7	217,7	215,3	212,9	248,2	-
Estudiantes (3 ciclos) por número de ordenadores (trabajo + público) (opcional)	202,8	202,8	200,0	197,6	229,7	-
Usuario potencial / ordenadores uso público	854,3	559,8	662,4	697,0	735,9	-
Estudiantes / ordenadores uso público	803,1	521,5	615,4	646,9	681,1	-
Usuario potencial / Fotocopiadoras	1.525,6	1.539,4	1.388,8	1.543,4	1.677,9	-
Usuario potencial / Lectores y reproductores (CDs, videos, etc.)	837,6	695,2	812,3	745,1	524,4	+
Usuario potencial / suscripciones de revistas	8,2	9,2	6,9	5,2	5,1	+
Gasto adquisiciones información / usuario potencial	36,4	38,0	43,5	45,4	51,5	+
Revistas vivas / investigador (PDI + 3er. ciclo)	1,8	1,6	2,0	2,8	2,8	+
Incremento anual volúmenes / usuario potencial	0,5	0,5	0,7	0,6	2,2	+
Usuario potencial / revistas electrónicas	496,7	391,8	46,0	15,6	10,6	+
Volúmenes informatizados sobre total fondo	71,6	83,4	95,3	99,7	90,0	+
Artículo a texto completo de revista electrónica / usuario potencial	0,0	0,0	0,0	0,9	1,3	+
Préstamos / usuario potencial	12,0	12,3	12,2	10,0	10,8	-
Solicitudes PI enviadas otras bibliotecas / investigadores	2,3	2,5	1,5	2,5	1,2	+
PI solicitados por otras bibliotecas / PI solicitado a otras bibliotecas	0,3	0,3	0,6	0,9	1,3	+
Entradas a biblioteca / usuario potencial	0,0	24,5	45,1	129,2	217,2	+
Consultas en bases de datos / usuario potencial	1,1	1,6	1,1	1,2	1,5	+
Usuarios que han asistido a cursos de formación / usuario potencial						
Usuario potencial / personal	336,3	312,3	264,1	258,8	267,2	+
Gasto de personal / usuario potencial	49,0	60,8	60,5	71,0	76,6	+

TABLA DE INDICADORES DE RENDIMIENTO DEL PERSONAL (Aprobados por el Grupo de Coordinación de Evaluación de Bibliotecas de la UCUA)						
INDICADOR	1998	1999	2000	2001	2002	+/-
Ordenadores para personal / personal	0,94	1,12	0,83	0,83	0,87	-
Nº total de asistentes diferentes a cursos Universidad / personal	1,30	0,97	1,18	0,80	2,16	+
Nº total de cursos / personal	0,16	0,23	0,24	0,26	0,30	+
Funcionarios A / personal	0,05	0,07	0,06	0,07	0,08	+
Funcionarios B / personal	0,53	0,28	0,25	0,20	0,21	+
Funcionarios C / personal	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	
Laborales III / personal	0,42	0,44	0,55	0,66	0,59	+
Laborales IV / personal	0,24	0,26	0,33	0,28	0,28	
personal fijo / personal	0,73	0,71	0,69	0,74	0,86	+
Correos listas distribución internas / personal	s/d	s/d	s/d	0,67	1,025	+

CALENDARIO DE LA EVALUACIÓN

ASUNTO	EMISOR	RECEPTOR	COMUNICACIÓN	FECHA
FASE PRELIMINAR				
Configuración del Comité de Evaluación Interna (CEI)	Dirección de Mejora y Evaluación	Coordinador de Bibliotecas	Oficio	Nov. 2002
		Directores de Bibliotecas de área y centros	Reunión de Coordinación Teléfono	19 Dic. 2002 Febr. 2003
		Miembros del CEI	Teléfono / carta	Febr. 2003
Jornadas para miembros de comités internos de las univ. andaluzas	UCUA	Miembros del CEI	E-mail	Febr. 2003
FASE DE INICIO DE LA EVALUACIÓN INTERNA				
Convocatoria del CEI	Vicerrectora de Investigación y D.T.	Miembros del CEI	Carta	26 febr. 2003
Constitución del CEI	Vicerrectora de Investigación y D.T.	Miembros del CEI	Reunión	4 marzo 2003
Difusión del acta de la reunión constitutiva del CEI	Secretario del CEI	Miembros del CEI	Carta	Marzo 2003
Creación del espacio virtual de trabajo	Coordinador de Bibliotecas de Área	Miembros del CEI	Reunión	Febr. 2003
Jornada de formación del CEI (metodología de trabajo)	Dirección de Evaluación y Mejora	Miembros del CEI	Reunión	Marzo 2003
Formación de los Subcomités de evaluación	Miembros del CEI	CEI	E-mail / carta	Marzo 2003
Convocatoria de los Subcomités de evaluación	Coordinadores de Subcomités	Miembros del CEI	E-mail / carta	Marzo / Abril 2003
Creación de espacio en la Web de la Biblioteca sobre la evaluación del servicio	CEI	Toda la comunidad	Web	Marzo 2003
Información sobre el inicio del proceso	Vicerrectora de Investigación y D.T.	Decanos, Directores de centros y de Departamentos	Carta	Marzo 2003
	Director de Evaluación	Representantes y asociaciones de estudiantes	Carta	Marzo 2003
	Coordinador de Bibliotecas de Área	Directores de Bibliotecas de área y centros	Reunión de Coordinación	Marzo 2003
		Todo el personal de biblioteca	Carta	Marzo 2003
	Director de Evaluación, Coordinador de Bibliotecas de Área y Directores de Bibliotecas de área y centros	Todo el personal de biblioteca	Reuniones en bibliotecas de centros	Marzo/abril 2003
	CEI	Toda la comunidad	Web	Marzo 2003
Difusión del calendario de trabajo	CEI	Toda la comunidad	Web	Abril 2003
	Coordinador de Bibliotecas de Área	Directores de Bibliotecas de área y centros	Reunión de Coordinación	Abril 2003
FASE DE RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN				
Recopilación de documentación	Coordinador de Bibliotecas de Área	CEI	Espacio virtual de trabajo/ e-mail	Marzo-Mayo 2003
	Miembros del CEI			
	Directores de Bibliotecas de área y centros		E-mail	
	Todo el personal de biblioteca		E-mail /carta	
Distribución de documentación	Coordinadores de subcomités	Miembros de subcomités	Espacio virtual de trabajo/ e-mail	Marzo-Mayo 2003
Análisis de la documentación	Miembros de subcomités	Coordinadores de subcomités	Espacio virtual de trabajo/ e-mail/ reuniones	Marzo-Mayo 2003
Información sobre las encuestas y recogida de sugerencias	Coordinador de Bibliotecas de Área	Directores de Bibliotecas de área y centros	Reunión de Coordinación	Marzo 2003
	Director de Evaluación, Coordinador de Bibliotecas de Área y Directores de Bibliotecas de área y centros	Todo el personal de biblioteca	Reuniones en bibliotecas de centros (coincidente con la anterior)	Marzo/abril 2003
Difusión de encuestas al profesorado	Vicerrectora de Investigación y D.T.	Todo el profesorado	Carta	Abril/mayo 2003
Difusión de encuestas al alumnado	Directores de Bibliotecas de área y centros, personal de biblioteca del CEI y	Alumnos	Explicación en aulas y en bibliotecas	Abril/mayo 2003

	personal de apoyo			
Difusión de encuestas al alumnado de 3er. ciclo	Todo el personal de biblioteca	Alumnos	Explicación en bibliotecas	Abril/junio 2003
Difusión de encuestas a todo el personal de biblioteca	Coordinador de Bibliotecas de Área	Todo el personal de biblioteca	Carta	Mayo/junio 2003
Análisis de las encuestas	Dirección de Evaluación y CEI	CEI	Espacio virtual de trabajo/ e-mail	Junio/ Sept 2003
FASE DE ELABORACIÓN DE BORRADORES				
Elaboración de borradores de informes de Subcomités	Subcomités	CEI	Espacio virtual de trabajo/ e-mail	Sept./Nov. 2003
Elaboración del borrador del informe de evaluación interna	Miembros del CEI	CEI	Espacio virtual de trabajo/ e-mail	Nov./Enero 2004
Difusión del borrador del informe de evaluación interna	CEI	Toda la comunidad	Web/ e-mail (listas de distribución)	Febrero 2004
Sugerencias al borrador del informe	Toda la comunidad	CEI	E-mail/ Web (formularios)	Febrero 2004
FASE DE ELABORACIÓN DEL INFORME DE EVALUACIÓN INTERNA				
Elaboración del informe de evaluación interna	Miembros del CEI	CEI	Espacio virtual de trabajo/ e-mail/ reunión	Febrero 2004
Difusión del informe de evaluación interna	Vicerrector de Investigación	Decanos, Directores de centros y de Departamentos	Carta	Marzo 2004
		UCUA / Comité Externo de Ev.	Carta	Marzo 2004
	Director de Evaluación	Representantes y asociaciones de estudiantes	Carta	Marzo 2004
	Coordinador de Bibliotecas de Área	Directores de Bibliotecas de área y centros	Carta	Marzo 2004
	CEI	Toda la comunidad	Web/ e-mail (listas de distribución)	Marzo 2004
FASE DE ELABORACIÓN DEL INFORME DE EVALUACIÓN EXTERNA				
Análisis del informe de evaluación interna	Miembros del CEE	CEE	E-mail/ reunión	Abril 2004
Visita y entrevistas del CEE	CEE	Toda la comunidad	Entrevistas	Abril 2004
Redacción del informe de evaluación externa	CEE	CEI	Carta	Abril 2004
FASE DE ELABORACIÓN DEL INFORME FINAL DE EVALUACIÓN				
Integración de los informes de evaluación interna y externa (redacción del informe final de evaluación)	Miembros del CEI	CEI	Espacio virtual de trabajo/ e-mail/ reunión	Abril/Mayo 2004
Difusión del informe final de evaluación	Vicerrector de Investigación	Decanos, Directores de centros y de Departamentos	Carta	Abril/Mayo 2004
		Presidentes de Comisiones de Bibliotecas de centros	Carta	Abril/Mayo 2004
	Coordinador de Bibliotecas de Área	Directores de Bibliotecas de área y centros	Carta	Abril/Mayo 2004
	CEI	Toda la comunidad	Web/ e-mail (listas de distribución)	Abril/Mayo 2004
Comunicación oficial del informe final	Vicerrector de Investigación	Rector	Oficio	Abril/Mayo 2004
	Director de Evaluación y Mejora	UCUA / ANECA	Oficio	Abril/Mayo 2004

Habrà un proceso de puesta en común periódico con el resto de universidades de Andalucía que evalúan sus bibliotecas en 2003, para ello se participara en el Comité para la Coordinación de la Evaluación de las Bibliotecas universitarias de Andalucía constituido al efecto.

ENCUESTAS



UNIVERSIDAD DE MÁLAGA
Dirección de Evaluación y Mejora
de la Enseñanza

MEDIAS DEL CUESTIONARIO DEL PERSONAL DOCENTE E INVESTIGADOR

INSTRUCCIONES

Este documento recoge las medias, que a continuación se indican, del cuestionario del personal docente e investigador de la Universidad de Málaga

Su finalidad es la de proporcionar aquella información que se tiene que analizar en el protocolo para realizar el Autoinforme.

A la hora de analizar los resultados se ha de tener en cuenta que la opción 1 corresponde a nula y la opción 5 a alta

Se analizan las siguientes medias:

- Medias por bloques.
- Medias por subgrupos.
- Medias por bloques según sexo.
- Medias por subgrupos según sexo.
- Medias por bloques según biblioteca.
- Medias por subgrupos según biblioteca.

Los *Bloques* son los siguientes:

- Instalaciones.
- Recursos.
- Servicios.
- Atención al usuario.
- Formación de usuarios.
- Personal.
- Preguntas BUMA

Los *Subgrupos* son los siguientes:

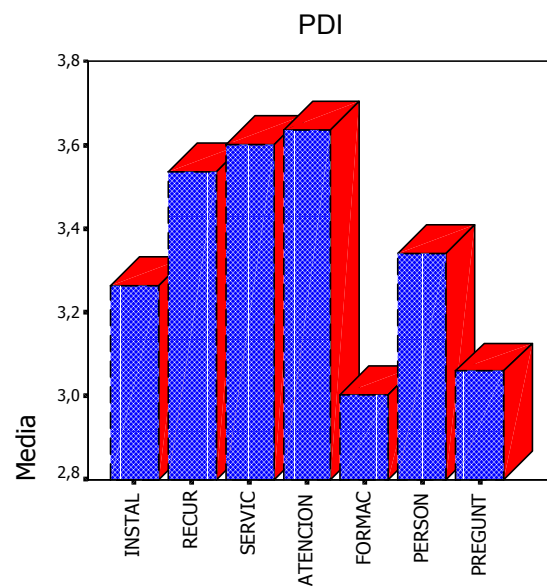
- Instalaciones-Importancia (INSIMP).
- Instalaciones-Uso (INSUSO).
- Instalaciones-Satisfacción (INSATIS).
- Recursos-Importancia (RECURIMP).
- Recursos-Uso (RECURUSO).
- Recursos-Satisfacción (RECURSAT).
- Servicios-Importancia (SERVIMP).
- Servicios-Uso (SERVUSO).
- Servicios-Satisfacción (SERVSATI).
- Atención al usuario-Importancia (ATENIMP).
- Atención al usuario-Uso (ATENUSO).
- Atención al usuario-Satisfacción (ATENSATI).
- Formación de usuarios-Importancia (FORMAIMP).
- Formación de usuarios-Uso (FORMAUSO).
- Formación de usuarios-Satisfacción (FORMASAT).
- Personal-Importancia (PERSOIMP).
- Personal-Uso (PERSOUSO).
- Personal-Satisfacción (PERSOSAT).
- Preguntas BUMA (PREGIMP).
- Preguntas BUMA (PREGUSO).
- Preguntas BUMA (PREGSATI).

Las *Bibliotecas* que han evaluado son las siguientes:

- Biblioteca de la Facultad de Ciencias.
- Biblioteca de la Facultad de Derecho.
- Biblioteca de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales.
- Biblioteca de la Facultad de Filosofía y Letras.
- Biblioteca General.
- Biblioteca de la E.T.S. de Ingenieros Industriales.
- Biblioteca de la Facultad de Medicina.
- Biblioteca de la Facultad de Ciencias de la Comunicación.
- Biblioteca de la E.U. Politécnica.
- Biblioteca de la Facultad de Psicología y Ciencias de la Educación.
- Biblioteca de la E.U. de Ciencias de la Salud
- Biblioteca de la E.T.S. de Ingeniería de Telecomunicación e Ingeniería en Informática.
- Biblioteca de la Facultad de Ciencias del Trabajo.
- Biblioteca de la E.U. de Turismo.

MEDIAS POR BLOQUES DEL PDI

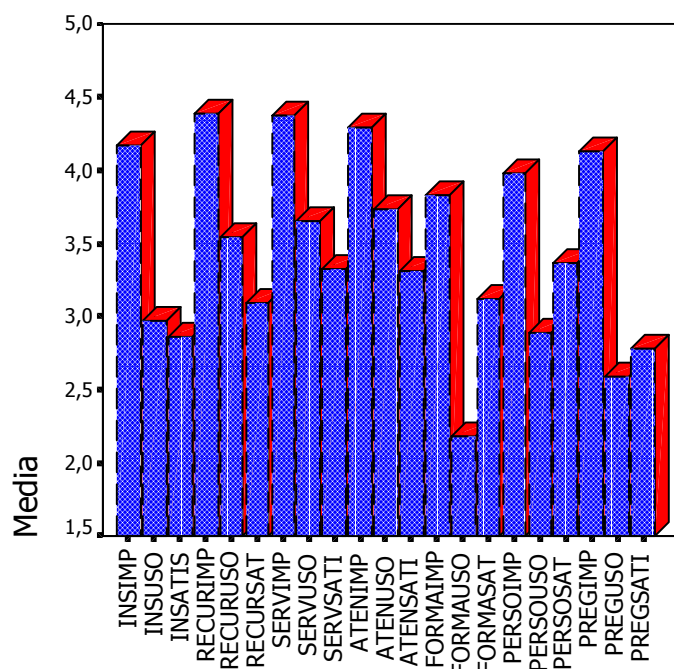
	Mínimo	Máximo	Media
INSTALACIONES	1,00	5,00	3,2427
RECURSOS	1,30	5,00	3,5168
SERVICIOS	1,00	5,00	3,6034
ATENCIÓN AL USUARIO	1,00	5,00	3,6030
FORMACIÓN DE USUARIOS	1,00	5,00	2,9979
PERSONAL	1,00	5,00	3,3656
PREGUNTAS BUMA	1,00	5,00	3,0708



MEDIAS POR SUBGRUPOS. PDI

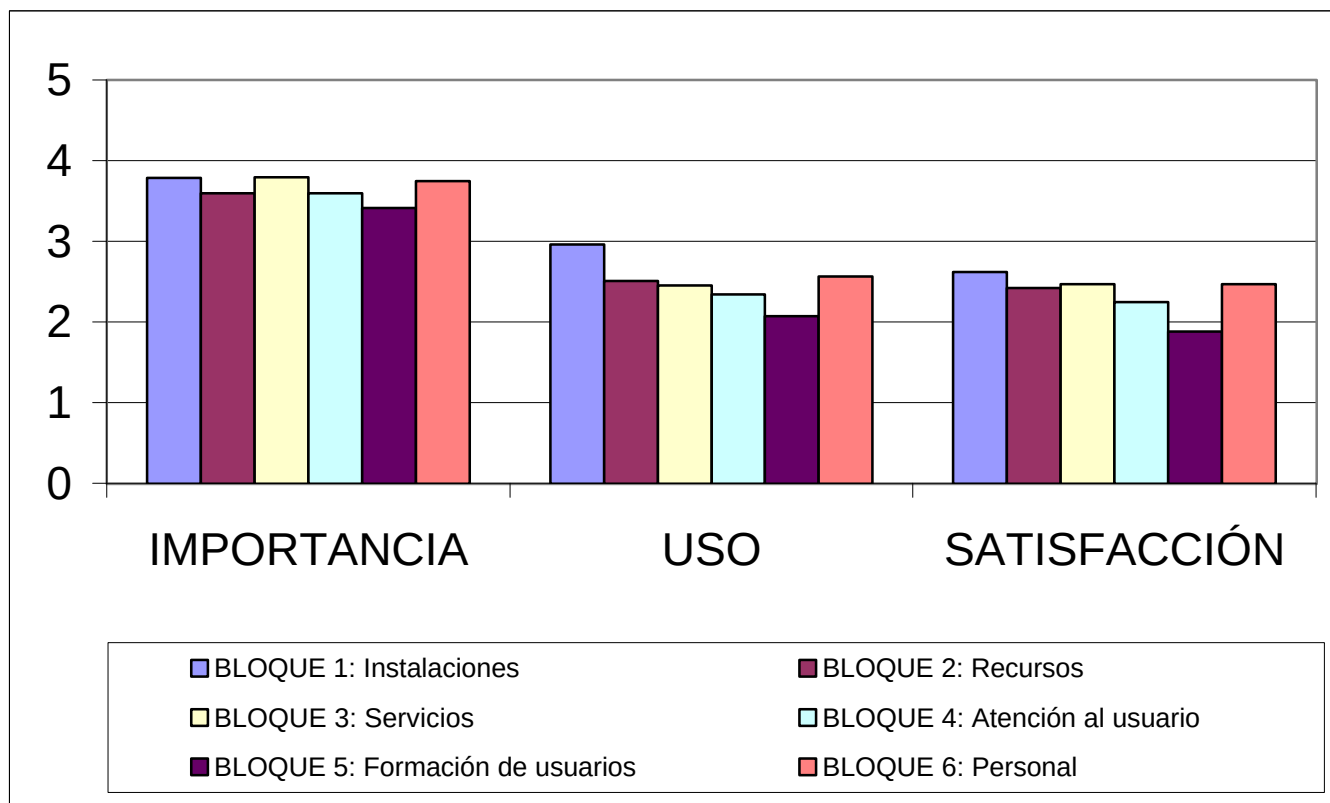
	Máximo	Media	Desv. típ.
INSTALACIONES-IMPORTANCIA	5,00	3,8574	,91477
INSTALACIONES-USO	5,00	2,9361	,81255
INSTALACIONES-SATISFACCIÓN	5,00	2,9489	,81642
RECURSO-IMPORTANCIA	5,00	4,0405	,93078
RECURSO-USO	5,00	3,5026	,71763
RECURSO-SATISFACCIÓN	5,00	3,1482	,78432
SERVICIO-IMPORTANCIA	5,00	4,0626	,96167
SERVICIO-USO	5,00	3,5789	,90762
SERVICIO-SATISFACCIÓN	5,00	3,3193	,95734
ATENCIÓN AL USUARIO-IMPORT	5,00	4,0124	,98845
ATENCIÓN AL USUARIO-USO	5,00	3,6304	,89586
ATENCIÓN-SATISFACCIÓN	5,00	3,3005	,91978
FORMACIÓN DE USUARIOS-IMPT	5,00	3,6271	1,08606
FORMACIÓN DE USUARIOS-USO	5,00	2,0838	1,17975
FORMACIÓN DE USUARIOS-SATF	5,00	3,1187	1,21506
PERSONAL-IMPORTANCIA	5,00	3,7805	1,00422
PERSONAL-USO	5,00	2,8750	,86996
PERSONAL-SATISFACCIÓN	5,00	3,4117	1,12262
PREGUNTAS BUMA-IMPOR	5,00	3,8247	1,03556
PREGUNTAS BUMA -USO	5,00	2,4886	1,14715
PREGUNTAS BUMA-SATF	5,00	2,8133	1,04797

PDI



ENCUESTA DE ESTUDIANTES

	IMPU	1	2	3	4	5	NC	USQ	1	2	3	4	5	nc	SAHE	2	3	3	4	5	nc
1. Biblioteca como lugar de estudio	3,61	9,12	10,56	21,58	25,42	32,85	0,46	2,88	16,50	21,17	28,04	20,81	12,25	1,23	2,65	17,22	24,24	34,75	17,79	4,72	1,28
2. Comodidad para el estudio y accesibilidad	3,71	4,15	13,33	21,27	24,60	35,52	1,13								2,65	11,58	28,55	35,62	17,63	3,74	2,87
3. Silencio	3,94	5,38	11,07	13,94	18,20	50,28	1,13								2,45	22,40	27,37	25,83	16,15	5,18	3,08
4. Climatización	3,86	4,97	6,87	17,22	30,14	38,85	1,95								2,81	15,27	18,40	29,11	23,22	9,64	4,36
5. Horario de la biblioteca	4,15	1,79	4,61	13,89	31,27	47,41	1,03	3,14	2,92	12,92	36,19	27,01	12,30	8,66	3,23	6,56	14,97	30,80	31,62	13,53	2,51
6. Número de puestos de lectura y/o estudio	3,92	3,69	10,46	15,94	20,55	47,41	1,95	3,03	6,10	17,27	33,68	23,42	13,28	6,25	2,52	14,71	30,24	33,98	13,84	3,84	3,38
7. Puestos informáticos	3,49	9,07	13,94	20,14	21,63	33,01	2,20	2,62	19,07	24,09	24,45	17,12	10,46	4,82	2,20	29,06	29,68	22,71	11,48	3,49	3,59
8. Fotocopiadora y otros recursos de reprografía	3,78	8,66	9,58	15,43	23,32	42,08	0,92	3,16	15,63	13,94	20,09	23,78	23,37	3,18	2,23	30,96	27,68	24,04	10,81	4,25	2,26
9. Señalización adecuada de los distintos servicios	3,58	3,69	9,89	29,52	28,29	26,55	2,05	2,93	7,59	16,86	39,06	22,45	8,71	5,33	2,86	9,33	20,14	39,77	19,89	7,38	3,49
10. Página web de la biblioteca	3,24	9,84	13,99	26,50	24,14	22,04	3,49	2,15	35,98	21,37	20,30	10,81	6,30	5,23	2,30	25,47	18,61	31,01	11,28	5,74	7,89
11. Libros	4,40	1,79	3,95	10,56	16,50	66,43	0,77	3,69	3,33	8,56	24,86	29,88	30,86	2,51	3,07	8,20	18,35	33,52	28,34	9,58	2,00
12. Revistas	3,40	7,79	13,17	27,01	25,01	24,86	2,15	2,23	32,91	23,58	22,55	11,94	5,43	3,59	2,46	21,78	18,76	33,37	15,33	4,92	5,84
13. Revistas electrónicas	2,95	15,79	14,76	30,04	18,96	16,61	3,84	1,70	52,23	19,84	15,53	5,38	2,05	4,97	1,91	36,65	18,86	27,52	6,00	1,90	9,07
14. Videos, DVD y otros materiales audiovisuales	3,17	14,35	12,25	23,68	21,53	24,09	4,10	1,65	55,61	18,09	13,53	5,02	2,51	5,23	1,76	44,49	19,12	20,14	5,48	1,95	8,82
15. Bases de datos y otros recursos electrónicos para uso directo o mediante ayuda del bibliotecario	3,52	7,38	9,74	22,50	24,96	31,32	4,10	2,34	28,29	19,58	28,60	12,87	5,74	4,92	2,31	24,86	21,27	30,70	11,94	4,72	6,51
16. Catálogo automatizado de la biblioteca	3,65	5,54	10,40	18,91	24,76	36,34	4,05	2,74	19,78	16,50	26,60	19,63	12,40	5,07	2,56	18,96	20,66	29,32	17,48	7,53	6,05
17. Préstamo a domicilio	4,14	5,07	5,23	10,92	17,32	59,20	2,26	3,37	13,53	9,07	18,61	24,19	30,34	4,25	2,88	16,40	17,32	26,04	22,81	13,43	4,00
18. Plazos de préstamo	3,85	4,15	6,36	14,04	21,73	47,67	6,05								2,68	18,40	23,94	24,71	19,58	9,84	3,54
19. Número de documentos en préstamo	4,21	3,90	5,13	9,23	18,40	61,15	2,20								2,51	17,43	25,73	26,40	16,56	7,28	6,61
20. Obtener documentos (originales o copias) de otras bibliotecas de fuera de la Universidad a través del préstamo interbibliotecario	3,51	7,89	8,66	21,07	24,24	33,06	5,07	1,83	47,31	18,50	19,07	6,66	2,92	5,54	1,98	35,06	18,45	26,70	7,12	3,38	9,28
21. Información de la biblioteca al iniciar tus estudios	3,63	9,89	9,53	18,76	24,19	36,19	1,44	2,29	28,86	22,60	29,27	9,94	5,38	3,95	2,00	38,13	25,68	24,60	6,92	1,74	2,92
22. Sesiones de formación a usuarios sobre recursos disponibles	3,19	10,97	12,05	27,83	21,48	22,71	4,97	1,85	42,95	21,94	21,01	5,59	2,46	6,05	1,76	44,34	21,32	21,58	4,10	1,44	7,23
23. Bibliotecarios para ayudarme a encontrar la información o los materiales que necesito	3,98	4,36	6,82	14,81	27,37	45,05	1,59	2,74	18,55	21,27	27,78	18,76	10,92	2,72	2,63	23,37	21,73	24,30	17,68	10,56	2,36
24. Bibliotecarios para consultas por teléfono, e-mail, chat o por otros medios	3,27	11,07	12,35	23,53	23,27	25,47	4,31	1,81	49,62	18,30	16,86	6,82	3,38	5,02	1,80	42,70	20,50	19,37	6,00	2,67	8,76
25. Localizar/obtener información por mi cuenta	3,85	2,67	5,33	22,76	29,93	36,65	2,67	3,37	7,12	11,33	27,27	27,32	23,07	3,90	2,93	8,97	18,30	38,34	20,66	9,99	3,74
26. Atención y trato recibidos del personal de biblioteca	3,99	1,74	4,15	15,12	25,58	48,08	5,33	3,14	6,56	12,51	30,39	23,73	19,07	7,74	2,98	12,81	16,09	26,70	19,73	18,61	6,05
27. Accesibilidad y disponibilidad de los recursos de la biblioteca	4,07	1,64	5,38	15,17	28,40	47,00	2,41	3,22	4,20	13,07	38,44	26,50	13,99	3,79	2,86	9,17	22,91	37,06	20,60	7,43	2,82
28. Canales de comunicación Biblioteca/alumnos (tablones, correo electrónico, móviles, etc.)	3,46	6,36	10,25	29,06	26,29	25,27	2,77	2,31	24,50	26,91	30,29	10,25	4,20	3,84	2,20	25,88	28,14	29,73	7,69	3,43	5,13
29. Medios para la presentación de quejas y sugerencias (buzones, formularios web, etc.)	3,54	7,12	10,20	24,24	26,40	29,47	2,56	1,85	46,85	22,09	19,07	5,74	2,67	3,59	1,93	37,21	24,76	23,63	5,95	2,26	6,20
30. Tratamiento de las quejas y sugerencias por la Biblioteca (respuestas, soluciones, etc.)	3,55	7,79	9,17	21,78	25,42	32,24	3,59	1,85	46,59	20,09	20,50	5,23	3,13	4,46	1,90	39,26	21,37	23,73	5,33	3,02	7,28
BLOQUE 1: Instalaciones	3,78	5,62	10,03	18,77	24,82	39,33	1,42	2,96	11,30	17,71	30,25	22,43	13,39	4,91	2,62	17,46	24,59	30,74	18,05	6,20	2,98
BLOQUE 2: Recursos	3,59	7,75	9,95	21,12	22,87	35,23	3,06	2,51	28,05	17,03	24,30	15,89	10,43	4,30	2,42	23,45	19,99	30,23	15,03	5,43	5,87
BLOQUE 3: Servicios	3,79	6,17	7,87	16,35	21,17	44,62	3,81	2,45	32,27	16,32	19,32	13,89	13,19	5,01	2,47	22,55	20,81	26,97	15,47	7,93	6,26
BLOQUE 4: Atención al usuario	3,60	5,98	8,74	24,46	27,01	30,91	2,90	2,34	31,27	20,11	24,28	12,13	8,26	3,95	2,24	27,83	23,14	28,86	9,91	4,68	5,59
BLOQUE 5: Formación de usuarios	3,41	10,43	10,79	23,30	22,83	29,45	3,20	2,07	35,90	22,27	25,14	7,77	3,92	5,00	1,88	41,24	23,50	23,09	5,51	1,59	5,07
BLOQUE 6: Personal	3,75	5,72	7,77	17,82	25,41	39,54	3,74	2,57	24,91	17,36	25,01	16,44	11,12	5,16	2,47	26,29	19,44	23,46	14,47	10,61	5,72
TOTALES	3,69	6,59	9,31	19,88	23,98	37,50	2,75	2,56	25,30	18,06	25,28	16,03	10,69	4,63	2,43	23,56	22,10	28,50	14,63	6,24	4,96





UNIVERSIDAD DE MÁLAGA
Dirección de Evaluación y Mejora
de la Enseñanza

MEDIAS DEL CUESTIONARIO DE ESTUDIANTES DE TERCER CICLO

INSTRUCCIONES

Este documento recoge las medias, que a continuación se indican, del cuestionario de estudiantes de tercer ciclo.

Su finalidad es la de proporcionar aquella información que se tiene que analizar en el protocolo para realizar el Autoinforme.

A la hora de analizar los resultados se ha de tener en cuenta que la opción 1 corresponde a *nula* y la opción 5 corresponde a *alta*.

Se analizan las siguientes medias:

- Medias por bloques.
- Medias por subgrupos.
- Medias por bloques según sexo.
- Medias por subgrupos según sexo.
- Medias por bloques según biblioteca.
- Medias por subgrupos según biblioteca.

Los *Bloques* son los siguientes:

- Instalaciones.
- Recursos.
- Servicios.
- Atención al usuario.
- Formación de usuarios.
- Personal.

Los *Subgrupos* son los siguientes:

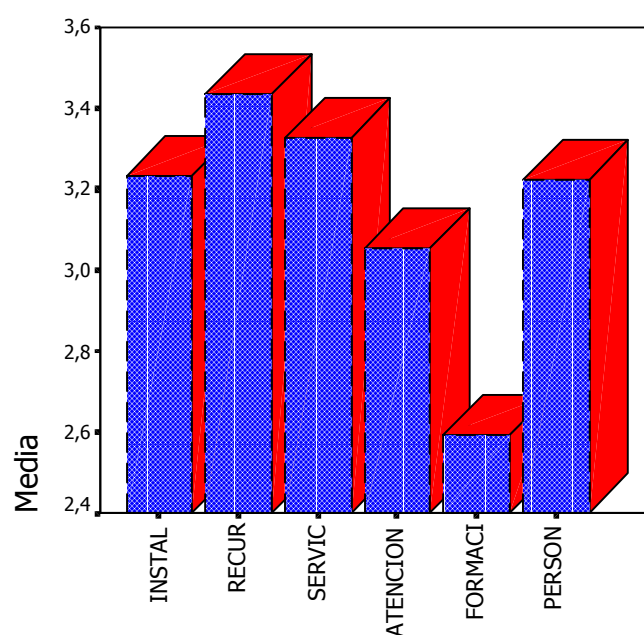
- Instalaciones-Importancia (INSIMP).
- Instalaciones-Uso (INSUSO).
- Instalaciones-Satisfacción (INSATI).
- Recursos-Importancia (RECIMP).
- Recursos-Uso (RECUSO).
- Recursos-Satisfacción (RECSAT).
- Servicios-Importancia (SERIMP).
- Servicios-Uso (SERUSO).
- Servicios-Satisfacción (SERSAT).
- Atención al usuario-Importancia (ATEIMP).
- Atención al usuario-Uso (ATEUSO).
- Atención al usuario-Satisfacción (ATESAT).
- Formación de usuarios-Importancia (FORIMP).
- Formación de usuarios-Uso (FORUSO).
- Formación de usuarios-Satisfacción (FORSAT).
- Personal-Importancia (PERIMP).
- Personal-Uso (PERUSO).
- Personal-Satisfacción (PERSAT).

Las *Bibliotecas* que han evaluado los Estudiantes de Tercer Ciclo son las siguientes:

- Biblioteca de la Facultad de Ciencias.
- Biblioteca de la Facultad de Derecho.
- Biblioteca de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales.
- Biblioteca de la Facultad de Ciencias de la Comunicación.
- Biblioteca de la Facultad de Psicología y Ciencias de la Educación.
- Biblioteca de la E.U. de Ciencias de la Salud.
- Biblioteca de la E.T.S. de Ingeniería de Telecomunicación e Ingeniería en Informática.

MEDIAS POR BLOQUES DE ESTUDIANTES DE TERCER CICLO

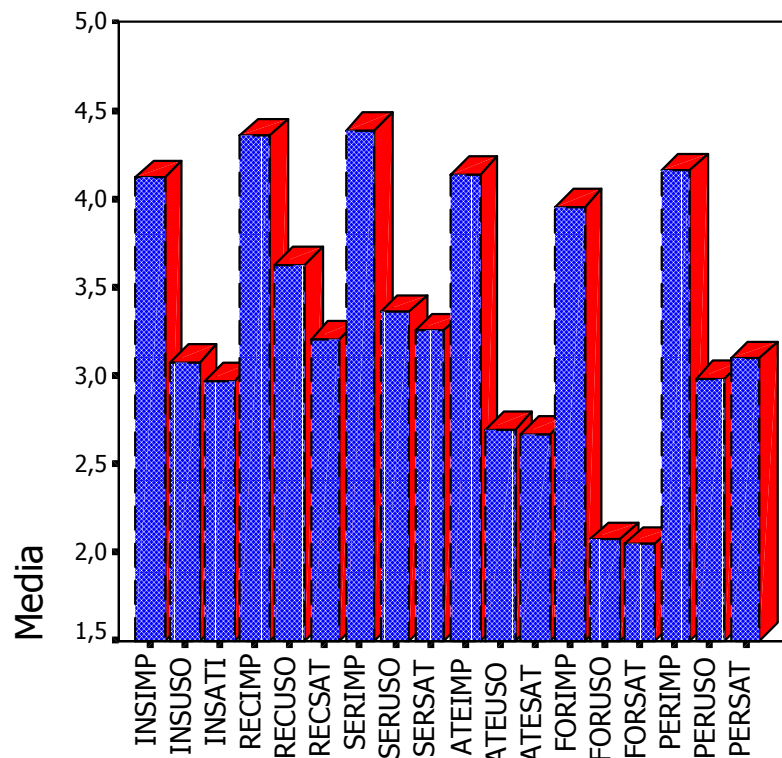
	Mínimo	Máximo	Media
INSTALACIONES	2,00	4,33	3,2329
RECURSOS	1,86	4,48	3,4365
SERVICIOS	1,40	4,50	3,3265
ATENCIÓN AL USUARIO	1,89	4,00	3,0556
FORMACIÓN DE USUARIOS	1,00	5,00	2,5926
PERSONAL	1,00	5,00	3,2222



ESTUDIANTES DE TERCER CICLO

MEDIAS POR SUBGRUPOS. ESTUDIANTES DE TERCER CICLO

	Mínimo	Máximo	Media
Instalaciones-Importancia	2,00	5,00	3,7994
Instalaciones-Uso	1,67	5,00	3,0794
Instalaciones-Satisfacción	2,33	3,56	2,9683
Recursos-Importancia	1,86	5,00	3,9241
Recursos-Uso	2,71	4,71	3,6259
Recursos-Satisfacción	2,43	4,00	3,2063
Servicios-Importancia	1,40	5,00	3,8870
Servicios-Uso	1,33	5,00	3,3571
Servicios-Satisfacción	1,60	4,00	3,2524
Atención al Usuario-Importancia	2,00	5,00	3,8086
Atención al Usuario-Uso	1,00	3,67	2,6984
Atención al Usuario-Satisfacción	1,00	3,50	2,6667
Formación de Usuarios-Importancia	1,00	5,00	3,5741
Formación de Usuarios-Uso	1,00	4,50	2,0714
Formación de Usuarios-Satisfacción	1,00	4,50	2,0476
Personal-Importancia	1,00	5,00	3,8025
Personal-Uso	1,67	5,00	2,9841
Personal-Satisfacción	1,33	5,00	3,0952



ESTUDIANTES DE TERCER CICLO



UNIVERSIDAD DE MÁLAGA
Dirección de Evaluación y Mejora
de la Enseñanza

MEDIAS DEL CUESTIONARIO DEL PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS

INSTRUCCIONES

Este documento recoge las medias, que a continuación se indican, del cuestionario del personal de administración y servicios de la Universidad de Málaga.

Su finalidad es la de proporcionar aquella información que se tiene que analizar en el protocolo para realizar el Autoinforme.

A la hora de analizar los resultados se ha de tener en cuenta que la opción 1 corresponde a *nula* y la opción 5 corresponde a *alta*.

Se analizan las siguientes medias:

- Medias por bloques.
- Medias por subgrupos.
- Medias por bloques según sexo.
- Medias por subgrupos según sexo.
- Medias por bloques según biblioteca.
- Medias por subgrupos según biblioteca.

Los *Bloques* son los siguientes:

- Instalaciones.
- Recursos.
- Servicios.
- Atención al usuario.
- Formación de usuarios.
- Personal.

Los *Subgrupos* son los siguientes:

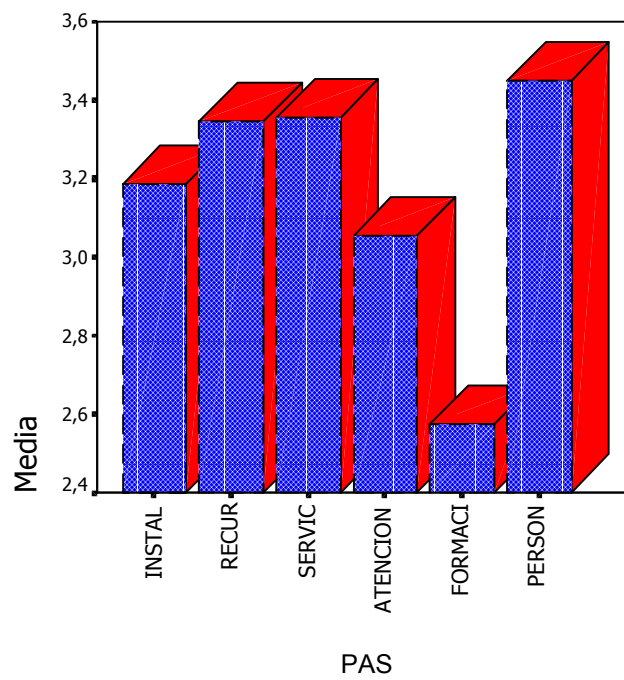
- Instalaciones-Importancia (INSIMP).
- Instalaciones-Uso (INSUSO).
- Instalaciones-Satisfacción (INSATI).
- Recursos-Importancia (RECIMP).
- Recursos-Uso (RECUSO).
- Recursos-Satisfacción (RECSAT).
- Servicios-Importancia (SERIMP).
- Servicios-Uso (SERUSO).
- Servicios-Satisfacción (SERSAT).
- Atención al usuario-Importancia (ATEIMP).
- Atención al usuario-Uso (ATEUSO).
- Atención al usuario-Satisfacción (ATESAT).
- Formación de usuarios-Importancia (FORIMP).
- Formación de usuarios-Uso (FORUSO).
- Formación de usuarios-Satisfacción (FORSAT).
- Personal-Importancia (PERIMP).
- Personal-Uso (PERUSO).
- Personal-Satisfacción (PERSAT).

Las *Bibliotecas* que han evaluado son las siguientes:

- Biblioteca de la Facultad de Ciencias.
- Biblioteca de la Facultad de Derecho.
- Biblioteca de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales.
- Biblioteca de la Facultad de Filosofía y Letras.
- Biblioteca General.
- Biblioteca de la Facultad de Medicina.
- Biblioteca de la Facultad de Ciencias de la Comunicación.
- Biblioteca de la E.U. Politécnica.
- Biblioteca de la Facultad de Psicología y Ciencias de la Educación.
- Biblioteca de la E.T.S. de Ingeniería de Telecomunicación e Ingeniería en Informática.
- Biblioteca de la Facultad de Ciencias del Trabajo.
- Biblioteca de la E.U. de Turismo.

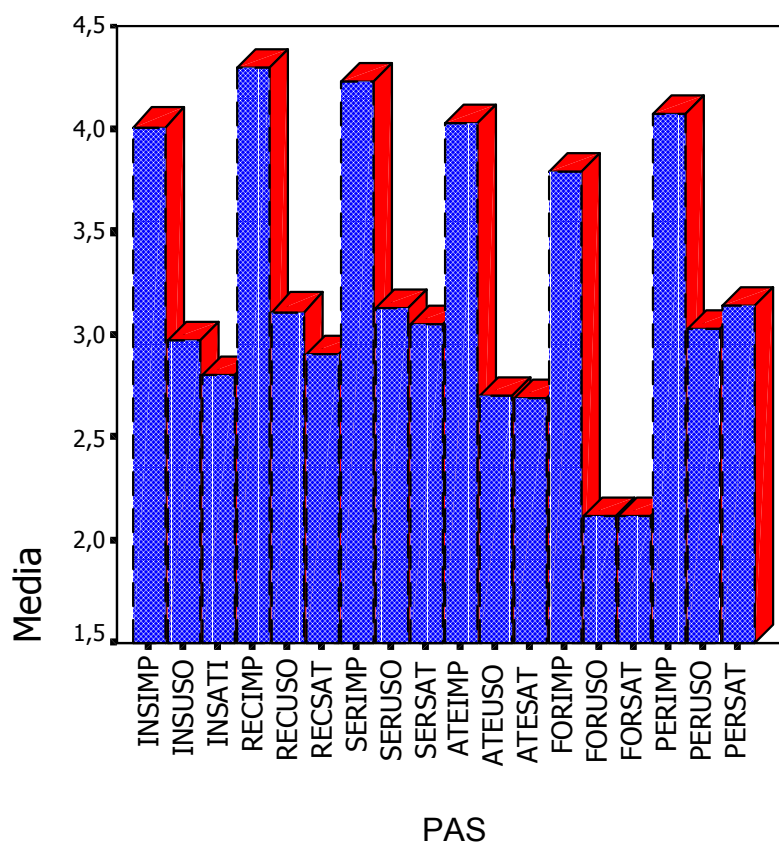
MEDIAS POR BLOQUES DEL PAS

	Mínimo	Máximo	Media
INSTALACIONES	2,36	5,00	3,1671
RECURSOS	2,05	5,00	3,3197
SERVICIOS	1,80	5,00	3,3656
ATENCIÓN AL USUARIO	1,50	5,00	3,0166
FORMACIÓN DE USUARIOS	1,00	5,00	2,5755
PERSONAL	2,00	5,00	3,4386



MEDIAS POR SUBGRUPOS. PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS

	Mínimo	Máximo	Media
Instalaciones-Importancia	1,33	5,00	3,7113
Instalaciones-Uso	1,00	5,00	2,8992
Instalaciones-Satisfacción	1,44	5,00	2,8198
Recursos-Importancia	1,43	5,00	3,9137
Recursos-Uso	1,00	5,00	2,9656
Recursos-Satisfacción	1,43	5,00	2,9422
Servicios-Importancia	1,40	5,00	3,9053
Servicios-Uso	1,00	5,00	3,0299
Servicios-Satisfacción	1,60	5,00	3,0724
Atención al Usuario-Importancia	1,50	5,00	3,6301
Atención al Usuario-Uso	1,00	5,00	2,5897
Atención al Usuario-Satisfacción	1,25	5,00	2,6798
Formación de Usuarios-Importancia	1,00	5,00	3,3774
Formación de Usuarios-Uso	1,00	5,00	2,0556
Formación de Usuarios-Satisfacción	1,00	5,00	2,1429
Personal-Importancia	2,00	5,00	3,9123
Personal-Uso	1,00	5,00	2,9402
Personal-Satisfacción	2,00	5,00	3,1579





UNIVERSIDAD DE MÁLAGA
Dirección de Evaluación y Mejora
de la Enseñanza

MEDIAS DEL CUESTIONARIO DEL PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA

INSTRUCCIONES

Este documento recoge las medias, que a continuación se indican, del cuestionario del Personal de Administración y Servicios de la Biblioteca.

Su finalidad es la de proporcionar aquella información que se tiene que analizar en el protocolo para realizar el Autoinforme.

A la hora de analizar los resultados se ha de tener en cuenta que la opción 1 corresponde a *nula* y la opción 5 corresponde a *alta*.

Se analizan las medias por bloques, siendo los bloques analizados los siguientes:

Bloque 1. Instalaciones.

Bloque 2. Recursos.

Bloque 3. Software/Conexiones.

Bloque 3. Liderazgo.

Bloque 4. Clima laboral.

Bloque 5. Desempeño de funciones.

Bloque 6. Plan de formación.

Bloque 7. Niveles de motivación y grado de satisfacción.

Bloque 8. Promoción.

Bloque 10. Procesos.

Bloque 11. Comunicación.

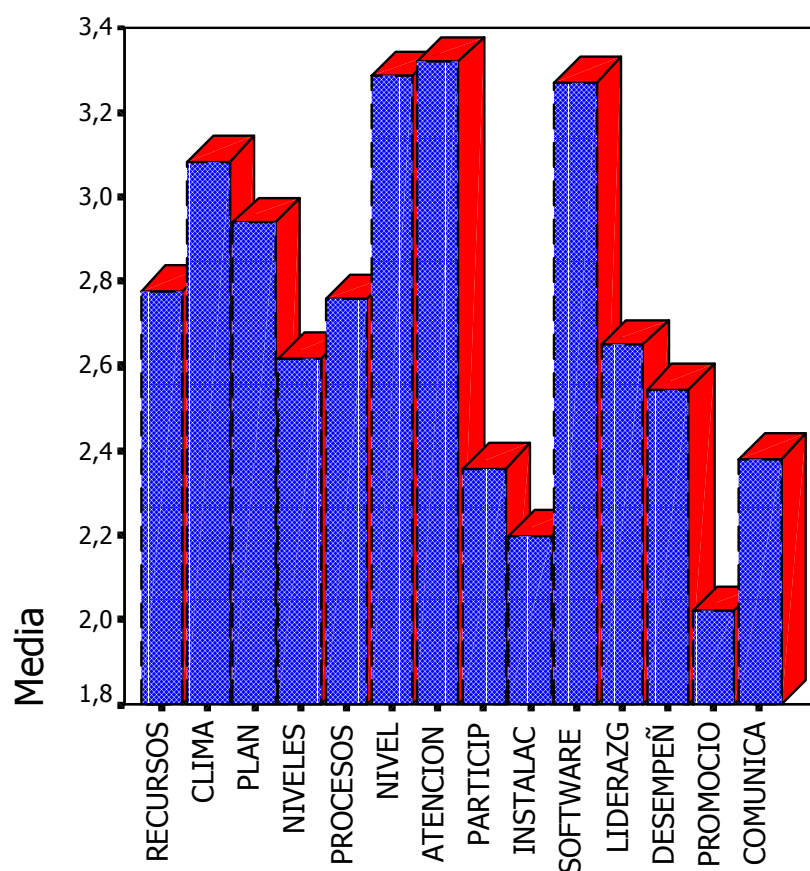
Bloque 12. Nivel de formación profesional.

Bloque 14. Atención usuario.

Bloque 16. Participación en órganos de representación.

PAS DE BIBLIOTECA. MEDIAS POR BLOQUES

	Mínimo	Máximo	Media
Bloque 2. Recursos	1,00	5,00	2,7714
Bloque 4. Clima Laboral	1,00	5,00	3,1048
Bloque 6. Plan de Formación	1,00	5,00	2,9524
Bloque 7. Niveles de motivación y grado de satisfacción	1,00	4,25	2,5984
Bloque 10. Procesos	1,00	5,00	2,7746
Bloque 12. Nivel de formación profesional	1,00	5,00	3,2733
Bloque 14. Atención al usuario	1,00	4,75	3,3222
Bloque 16. Participación en órganos de representación	1,00	5,00	2,3431
Bloque 1. Instalaciones	1,00	5,00	2,1905
Bloque 3. Software/conexiones	1,00	5,00	3,3095
Bloque 3. Liderazgo	1,13	4,75	2,6343
Bloque 5. Desempeño de funciones	1,30	4,50	2,5473
Bloque 8. Promoción	1,00	5,00	2,0288
Bloque 11. Comunicación	1,00	5,00	2,3524



Evaluación del Autoinforme a través de la Matriz de Excelencia

Criterio 1. Liderazgo								
etapa	Estándares de Excelencia	Comentarios	Escala de medición					
			0	1	2	3	4	5
10	Todos los miembros del EDB son activos en el mantenimiento de la mejora continua	Esto viene garantizado por la propia participación del EDB en el CEI, en las Reuniones generales de Coordinación y en grupos de trabajo.					4	
9	El EDB puede demostrar su implicación externa en la promoción de la calidad total	Gran implicación del EDB en el Grupo de Coordinación de la UCUA						5
8	El EDB tiene un enfoque uniforme de las acciones de mejora continua en toda la biblioteca	Cualquier mejora se planifica y aplica en toda la Biblioteca					4	
7	El EDB es activo valorando, reconociendo y recompensando a toda la plantilla de la Biblioteca por su mejora continua	Principalmente de forma verbal. Puntualmente por correo electrónico.				3		
6	El EDB está visiblemente implicado en el desarrollo y apoyo de los equipos de mejora y actúan como líderes del mismo	El Coordinador de Bibliotecas de Área y los jefes de servicios o secciones generales coordinan y están presentes en esos equipos						5
5	Existe un proceso establecido para asegurar que el EDB trabaja con clientes y proveedores	En los contratos se establecen sus responsabilidades. Normas de servicios				3		
4	Existe un proceso establecido para asegurar que el EDB esté visiblemente implicado en papeles modelo para la mejora de la Biblioteca dentro de la Universidad	Planteamiento de objetivos y revisión de los mismos en las Reuniones generales de coordinación					4	
3	Se asegura la comunicación entre el EDB y la plantilla	Amplio despliegue en el empleo de mecanismos de comunicación. Mejorable la comunicación personal					4	
2	Se crea e incrementa continuamente el desarrollo de la cultura corporativa de la Biblioteca	Se realizan acciones					4	
1	El EDB tiene un proceso establecido para desarrollar su propia conciencia de los conceptos calidad total	El proceso establecido es el seguido en la evaluación					4	

Criterio 2. Política y estrategia								
etapa		Comentarios	Escala de medición					
			0	1	2	3	4	5
10	La política y estrategia definida por el EDB se adapta a las expectativas de los grupos de interés						4	
9	Existe un proceso establecido de análisis de las mejores prácticas para modificar los planes de política y estrategia de la biblioteca, a fin de mantener su ventaja competitiva					3		
8	Los procesos de política y estrategia se comparan con referentes					3		
7	Existe un proceso establecido para modificar la política y la estrategia	Revisiones periódicas en reuniones				3		
6	Existe un proceso establecido para evaluar la continua relevancia de los planes como resultado de la información	La información se analiza mínimo 2 veces al año para establecer la planificación				3		
5	La Biblioteca tiene un enunciado de política y estrategia que cubre los 8 criterios EFQM de acuerdo a esta matriz	No está enunciado, aunque sí se establecen en la Reuniones la política y estrategia para cada criterio			2			
4	Existe un proceso de comunicación claro de la misión y visión y de las ARC de la Biblioteca a todo el personal de la misma, de tal manera que son compartidas y entendidas por todos	Las Reuniones generales de coordinación y las reuniones en centros son fundamentales					4	
3	Existe un proceso establecido para recoger toda la información relevante externa para permitir un examen de las ARC	Boletín Informativo (confeccionado durante años, pasó a integrarse en la Web de Rebiun), buzones, etc.					4	
2	Existe un proceso establecido para recoger toda la información relevante para permitir un examen de las ARC	Base de datos de estadísticas, informes de bibliotecas de centro, SIGB, etc.					4	
1	El EDB tiene desarrollado una declaración de la misión y las ARC	Recogida en anteriores Estatutos, reuniones, memorias, informes, etc.				3		

Criterio 3. Gestión del personal								
etapa		Comentarios	Escala de medición					
			0	1	2	3	4	5
10	Todas las acciones se dirigen hacia la realización del pleno potencial de toda la plantilla de la biblioteca						4	
9	Se capacita a toda la plantilla para que proponga, elabore y lleve a termino sus propios objetivos					3		
8	El plan de recursos humanos apoya la política y estrategia de la Biblioteca para una mejora continua					3		
7	Existe un proceso establecido para animar la creatividad e innovación entre toda la plantilla	Se realiza a través del plan de formación, prueba de productos, reuniones informativas, etc.					4	
6	Los GM han sido establecidos y cuentan con el apoyo necesario						4	
5	Se revisan regularmente las necesidades de formación y desarrollo para toda la plantilla y GM. Se identifican las lagunas de formación relativas a las aspiraciones de la plantilla y a las necesidades de la biblioteca	Anualmente					4	
4	Se ha establecido un sistema de estimación para toda la plantilla						4	
3	Existe un proceso establecido de comunicación bidireccional de información dentro de la biblioteca	Principalmente listas de distribución y reuniones					4	
2	Existe un compromiso público para desarrollar a toda la plantilla a fin de que alcancen los objetivos						4	
1	Existe un proceso establecido para sondear y seguir las opiniones de la plantilla	Anteriormente a través de reuniones. Con el proceso de evaluación queda asegurado					4	

Criterio 4. Alianzas y recursos								
etapa		Comentarios	Escala de medición					
			0	1	2	3	4	5
10	Los recursos de la Biblioteca se aplican eficazmente para satisfacer los objetivos estratégicos						4	
9	Existe un proceso establecido para el aporte de recursos adicional para fomentar las modificaciones a que obligue el análisis de las mejores prácticas en la política y estrategia	Se aportan recursos adicionales, aunque no existe un proceso establecido formalmente				3		
8	Existe un proceso establecido para modificar y revisar la asignación de recursos basándose en las necesidades cambiantes						4	
7	Existe un proceso establecido para identificar, estimar y evaluar las nuevas tecnologías y su impacto en la biblioteca	Seguimiento por el Coordinador, Servicio de Automatización y Sección de Proyectos. Realización de pruebas y estudios de viabilidad					4	
6	Existen sistemas establecidos para seguir, supervisar y revisar las ARC para reducir costes operativos	Puntualmente				3		
5	Existen sistemas establecidos para reducir gastos de material						4	
4	Existe un proceso establecido para controlar la diseminación de la información correspondiente a usuarios, proveedores y plantilla	El Coordinador y Jefes de Servicios se dirigen a las bibliotecas (directores/as) y estas a su personal o usuarios, según corresponda. El Coordinador también lo hace a toda la plantilla, a todo el PDI, etc. Uso de la Web					4	
3	Se desarrollan asociaciones con los proveedores para mejorar conjuntamente la calidad, velocidad de entrega y rendimiento	Es exigida en los contratos. Se acuerdan los modos y herramientas con los que proceder					4	
2	Existe un proceso establecido para identificar los suministros de los recursos esenciales	Revisiones trimestrales de suministro de revistas. Revisión a la hora de la recepción de monografías, etc.						5
1	Existe un proceso establecido para identificar los recursos que están disponibles y como se están aplicando							5

Criterio 5. Procesos								
etapa		Comentarios	Escala de medición					
			0	1	2	3	4	5
10	Se entienden los procesos de valor añadidos como formalmente controlados y continuamente mejorados						4	
9	Puede demostrarse la existencia de un sistema de gestión de calidad	A raíz de la evaluación					4	
8	El rendimiento del proceso se enlaza de manera demostrable con los requisitos explicativos por los usuarios					4		
7	Existe un mecanismo establecido para desarrollar y utilizar las medidas adecuadas que evalúen los procesos clave						4	
6	El proceso resultante se revisa y se devuelve al ciclo de mejora						4	
5	Se identifican y aplican mecanismo de mejora para los procesos clave de valor añadido						4	
4	Se identifican mecanismos de mejora de los procesos y se establecen objetivos de mejora						4	
3	Se estima la eficacia del proceso clave existente	Se hace seguimiento (estadísticas e informes) y valoración periódica (memorias)						5
2	Se identifican los procesos claves de valor añadido, se representan en una forma gráfica y/o se documentan. Se establece la pertinencia del proceso	Se identifican, documentan y se establece la pertinencia					4	
1	Se identifican los principales procesos dentro de la biblioteca	Todos están identificados						5

Criterio 6. Resultados en los clientes								
etapa		Comentarios	Escala de medición					
			0	1	2	3	4	5
10	Existe una tendencia positiva en la satisfacción del cliente. Se cumplen los objetivos de satisfacción.					3		
9	Se ha cumplido un 75% de los objetivos de satisfacción del cliente					3		
8	Se ha cumplido un 50% de los objetivos de satisfacción del cliente.						4	
7	Toda la plantilla comprende los objetivos relativos a la satisfacción del cliente.							5
6	Se han identificado los elementos que controlan la satisfacción del cliente y la prueba se utiliza para modificar los objetivos.						4	
5	Comparte los niveles de satisfacción del cliente dentro de la Universidad.					3		
4	Puede demostrarse la importancia de los objetivos para la satisfacción del cliente.					3		
3	Se establecen objetivos de mejora en la atención a usuarios						4	
2	Se utilizan los datos para representar gráficamente las tendencias de la satisfacción de los clientes.	En la evaluación ha sido la forma de proceder con las encuestas de todos los sectores						5
1	Las reclamaciones de los usuarios se registran y producen un resultado <i>ad hoc</i>						4	

Criterio 7. Resultados en las personas								
Etapa		Comentarios	Escala de medición					
			0	1	2	3	4	5
10	La comparación regular con otras bibliotecas universitarias muestra que la satisfacción del personal es similar al de otras bibliotecas y muestra tendencias de mejora.	No se compara este aspecto		1				
9	Los resultados indican que el personal se siente integrado en el entorno de trabajo.						4	
8	Los resultados indican que el personal se siente apreciado por su contribución al trabajo.	Motivación y satisfacción altas					4	
7	Los resultados deben indicar que el personal puede expresar sus ideas de forma libre y continua.						4	
6	Se establecen y publican objetivos de mejora.						4	
5	Se establecen las tendencias.	Las tendencias positiva y negativa son parámetros comprendidos y medidos de la forma en que tienen importancia para el personal			2			
4	Se mide la eficacia de la comunicación bidireccional interna.	Se usa un indicador específico.				3		
3	Se utilizan los datos para representar gráficamente las tendencias de satisfacción del personal.	Se incluye así en el anexo del autoinforme						5
2	Se identifican las medidas claves de satisfacción del personal.						4	
1	Se identifican y registran las reclamaciones del personal y producen un resultado <i>ad hoc</i>					3		

Criterio 8. Impacto social.								
etapa		Comentarios	Escala de medición					
			0	1	2	3	4	5
10	Se sondean prácticamente los puntos de vista de la sociedad local. Los resultados se tienen en cuenta en la política de la biblioteca.					3		
9	Se ha iniciado la comparación de nivel para más del 25% de los objetivos de impacto en la sociedad.	No hay comparación con otras bibliotecas en este aspecto		1				
8	Se ha cumplido el 50% de los objetivos de impacto en la sociedad.				2			
7	Los resultados se enlazan con la política y estrategia. Se revisa la política.					3		
6	Existe concienciación pública de la política bibliotecaria.					3		
5	Existen tendencias de mejora uniforme de las áreas de resultados correspondientes					3		
4	Las opiniones y necesidades locales se investigan y se establecen los objetivos de mejora.					3		
3	Se mide la conciencia de la plantilla en relación con las Áreas de Resultado Clave.					3		
2	Se establecen las tendencias y existe un proceso establecido para seguir el progreso.							5
1	Se han establecido las áreas de resultados.							5

Criterio 9. Resultados clave								
etapa		Comentarios	Escala de medición					
			0	1	2	3	4	5
10	Se mide el impacto de los servicios en la docencia y la investigación de la Universidad.				2			
9	Se realizan actividades de innovación (docencia, gestión...)					3		
8	La demanda de servicios externos e internos ha ido creciendo en los últimos tres años						4	
7	Se comparan los resultados obtenidos con los de otras Bibliotecas Universitarias					3		
6	Existe un Programa de Evaluación							5
5	Están identificados los Resultados Clave para la Biblioteca en términos de proceso y usuarios.	El enfoque a procesos está implantado en la biblioteca					4	
4	Los resultados clave se miden.						4	
3	Se alcanzan todos los objetivos propuestos.						4	
2	Se alcanzan los objetivos presupuestarios.						4	
1	Se realizan memorias de resultados al menos con periodicidad semestral.	En todas las unidades y puntos de servicio del sistema bibliotecario						5

