

EVALUACIÓN DE LA CALIDAD EN LA BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD COMPLUTENSE

JAVIER GIMENO PERELLÓ

Coordinador de Calidad e Innovación de la Biblioteca de la Universidad Complutense de Madrid

jgimeno@buc.ucm.es

INTRODUCCIÓN

¿POR QUÉ Y PARA QUÉ LA EVALUACIÓN?

La evaluación es un proceso. Aunque la dinámica y la tendencia de la mayoría de los procesos de evaluación tiende a constituirse en un fin en sí mismo, la finalidad debe ser la mejora de los servicios que se ofrecen. Nos evaluamos, pues, para conocer bien, mejor de lo que ya sabemos, todo cuanto hacemos, cómo, porqué y para qué y para quién trabajamos, con la principal finalidad de mejorar.

El nuevo Espacio Europeo de Enseñanza Superior (EEES) pone el acento, más que en la docencia pura, en los procesos de estudio y aprendizaje, en los cuales, la biblioteca ocupa un papel primordial. Aprendizaje y estudio para cuyo desempeño se van a considerar de manera especial las horas que el estudiante va a dedicar al trabajo de investigación documental y bibliográfica en la biblioteca. Para el profesor, la llamada actividad académica va a primar sobre la carga docente, de modo que no sólo se va a considerar las horas lectivas sino también el tiempo que un docente va a dedicar a organizar y supervisar el trabajo de sus alumnos, orientarles en la bibliografía e inculcarles el trabajo en la biblioteca con todos los recursos y herramientas que aquélla les ofrece. El cambio profundo en los hábitos y metodología de estudio de los alumnos va a inferir necesariamente una transformación del concepto de biblioteca. De ser

la sala de estudio de apuntes y manuales, la nueva biblioteca universitaria deviene en centro dinámico de acceso y difusión de la información científica con todos los recursos tecnológicos, informativos y documentales al servicio del estudiante y del profesor e investigador, en el marco del nuevo espacio europeo de educación superior.

La biblioteca universitaria ya ha experimentado cambios sustanciales durante los últimos años en sus métodos de trabajo, en sus servicios e incluso en su concepción y filosofía. Su favorable posición estratégica le convierte en pieza clave del nuevo modelo europeo de enseñanza-aprendizaje: profesionales sobradamente cualificados, buenos recursos de información, avanzadas tecnologías o servicios de gran calidad hacen de la biblioteca centros de especial relieve en el panorama educativo que se impone. Por esas razones, acaso sea el servicio universitario que más y mejor se está adaptando al nuevo paradigma. Y para completar su adecuación total deberá ampliar y mejorar aún más sus servicios, actualizar los conocimientos profesionales en un proceso continuo de formación permanente, desarrollar nuevos lenguajes o adecuarse a las nuevas herramientas tecnológicas que permitan integrar recursos de muy diversa índole.

«El análisis de la organización universitaria, y en particular de los servicios bibliotecarios hace que se considere como una unidad de evaluación el conjunto de los servicios bibliotecarios de una universidad aunque se tengan en consideración las diferentes unidades espaciales de prestación de servicios (bibliotecas). El proceso de evaluación, así como sus objetivos, deberá considerar tanto las dimensiones transversales de los servicios bibliotecarios (unidad y homogeneidad del propio servicio bibliotecario) como las dimensiones específicas de cada uno de los puntos de servicio o bibliotecas».

(Consejo de Coordinación Universitaria. II Plan de Calidad de las Universidades: Guía de evaluación de Bibliotecas)

EL PLAN DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LA BIBLIOTECA COMPLUTENSE (BUC)

1. OBJETIVOS DEL PLAN DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LA BUC

Los principales objetivos que se propuso la dirección de la Biblioteca de la Universidad Complutense de Madrid (en adelante, BUC) para abordar el Plan de Evaluación fueron:

1. Analizar en profundidad los procesos y servicios llevados a cabo por la BUC
2. Establecer los puntos fuertes y los puntos débiles para elaborar y acometer el Plan de Mejoras.

3. Servir de instrumento de adecuación de la BUC al Espacio Europeo de Educación Superior.
4. Una vez finalizado el Plan, presentación de la BUC a la Convocatoria para la obtención de la Certificación de Calidad de la SEUI.

2. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Se analizaron diferentes métodos de evaluación de bibliotecas universitarias:

- Modelo EFQM
- Modelo ISO 9000
- Guía de Evaluación de Bibliotecas. Madrid: Consejo de Coordinación Universitaria. Secretaría General (Agencia per a la Qualitat del Sistema Universitari a Catalunya)

El Comité de Autoevaluación Interna (CAI) optó por el modelo catalán de la Agencia per a la Qualitat del Sistema Universitari a Catalunya, expuesto en la Guia d'Avaluació dels Serveis Bibliotecaris, traducida a español por la Biblioteca de la Universidad Carlos III de Madrid: II Plan de Calidad de las Universidades. Guía de Evaluación de Bibliotecas. Madrid: Consejo de Coordinación Universitaria. Secretaría General.

Motivos por los cuales el CAI decidió adoptar este método:

- Por ser un método de evaluación diseñado específicamente para bibliotecas universitarias
- Por haber sido aplicado con éxito en diferentes bibliotecas universitarias españolas: bibliotecas de universidades catalanas, biblioteca de la Universidad de La Rioja, biblioteca de la Universidad Carlos III de Madrid, etc.
- Por ser una metodología avalada por la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA)

La BUC elaboró su propia GUÍA DE EVALUACIÓN INTERNA, basada en las siguientes metodologías:

- a) Guía de Evaluación de Bibliotecas del Consejo de Coordinación Universitaria
- b) Manual de procedimientos para la emisión del Informe conducente a la obtención del Certificado de Calidad para los Servicios de Biblioteca (Convocatorias 2003 y 2004 de la ANECA)

- c) Resolución de 24 de agosto de 2004, de la Secretaría de Estado de Universidades e Investigación, por la que se convoca el Certificado de Calidad de los Servicios de Biblioteca de las Universidades y la obtención de ayudas para la mejora de los servicios de biblioteca en las Universidades públicas y privadas sin ánimo de lucro (BOE de 7 de septiembre de 2004)

3. CRITERIOS METODOLÓGICOS DEL PLAN DE EVALUACIÓN

Como se ha dicho antes, el Comité de Autoevaluación optó por utilizar la metodología elaborada por la Agencia per a la Qualitat del Sistema Universitari a Catalunya, expuesto en la Guia d'Avaluació dels Serveis Bibliotecaris, que es el método recomendado por la ANECA para los planes de evaluación de bibliotecas universitarias:

1. El Servicio de Biblioteca y su integración en el marco institucional
 - 1.1. El Plan del Servicio de Biblioteca (S.B.) en el contexto del Plan Estratégico de la Institución
 - 1.2. Planificación docente y sus relaciones con el S.B.
 - 1.3. Planificación de la investigación y sus relaciones con el S.B.
 - 1.4. Mecanismos de relación entre el S.B. y sus usuarios
2. Los Procesos y la Comunicación
 - 2.1. Organización
 - 2.2. Procesos
 - 2.3. Ofertas de servicios a distancia
3. Los Recursos
 - 3.1. Personal
 - 3.2. Instalaciones
 - 3.3. Fondos
 - 3.4. Ingresos
4. Resultados
 - 4.1. Satisfacción de los usuarios
 - 4.2. Eficacia en la prestación de servicios
 - 4.3. Eficiencia en la prestación de servicios

5. Puntos fuertes y Puntos débiles
6. Propuestas de Mejora

4. DIFUSIÓN A LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA

El Plan de Evaluación de la Calidad de la BUC ha sido difundido a la comunidad universitaria complutense de diversas formas:

- a) Comunicaciones y presentaciones oficiales:
 - a.1. Consejo de Gobierno y Consejo de Dirección de la Universidad
 - a.2. Gerencia y Vicegerencias
 - a.3. Comisión de Biblioteca
 - a.4. Junta de Directores de la BUC
- b) Página Web <http://www.ucm.es/BUCM/evaluacion/>

5. PARTICIPACIÓN DE LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA

La comunidad universitaria complutense ha participado en todos los procesos de la autoevaluación, representada en el CAI y en los grupos de trabajo: profesores, bibliotecarios, personal administrativo y estudiantes.

Asimismo, la participación de la comunidad se ha materializado en las encuestas realizadas a usuarios y al personal: alumnos, profesores, investigadores, bibliotecarios y personal de administración.

En las audiencias públicas celebradas para difundir el Plan de Evaluación de la BUC han participado igualmente todos los sectores de la comunidad.

6. APOYO INSTITUCIONAL

Desde sus inicios, el Plan de Evaluación de la BUC ha contado con todo el apoyo institucional del Equipo Rectoral. Fundamentalmente:

- El Rector
- Vicerrector de investigación como presidente del CAI
- Vicerrector de Innovación, Organización y Calidad por medio de la OCyDE
- Gerente general
 - Vicegerencia de Recursos Humanos
 - Vicegerencia de Asuntos Económicos

Decanos, vicedecanos, directores, subdirectores y gerentes de diferentes facultades y escuelas

7. FASES DEL PROCESO

Como todos los procesos de evaluación de la calidad según la metodología de la ANECA, el Plan de la BUC se desarrolló en dos fases:

I Fase: Evaluación interna o Autoevaluación

Septiembre 2003-Diciembre 2004. Preliminares

- Presentación del Plan Estratégico Cisneros de la BUC 2004-2006 a la comunidad universitaria: Consejo de Gobierno, Comisión de Biblioteca de la Universidad, Junta de Directores de Bibliotecas de la Universidad. (Línea Estratégica 2: Organización y Calidad. Objetivo Estratégico 2.4.: Obtención del Certificado de Calidad para la BUC)
- Diseño del Plan de Evaluación de la Calidad de la Biblioteca
- Presentación del Plan de Evaluación de la Calidad de la Biblioteca a la comunidad universitaria: Consejo de Gobierno, Comisión de Biblioteca de la Universidad, Junta de Directores de Bibliotecas de la Universidad, Oficina de Calidad y Desarrollo Estratégico de la Universidad.
- Elaboración de encuestas a usuarios: PDI, Estudiantes, PAS
- Recepción de encuestas, tabulación de datos y estudios e informes elaborados con los resultados de las encuestas.
- Elaboración de estadísticas. Tabulación de datos y estudios e informes elaborados con los resultados de las estadísticas.
- Selección de toda la información, estudios y documentación de la BUC y de la UCM útiles para la evaluación.
- Noviembre 2004: Nombramiento provisional de un coordinador del Plan de Evaluación.

Enero-Junio 2004. Ejecución

- La Comisión de Biblioteca de la UCM encomendó a la Subcomisión de servicios de esta Comisión la constitución del Comité de Autoevaluación Interna (CAI).
- Se constituye el Comité de Autoevaluación Interna con fecha 25 de febrero

- El CAI constituye nueve grupos de trabajo y la oficina técnica, que van a desarrollar los criterios metodológicos adoptados para la primera fase de la evaluación¹. Se designa un coordinador para cada grupo y sus respectivos miembros
- Entre los días 7 a 16 de marzo se desarrollan audiencias públicas informativas del Plan de Evaluación de la BUC dirigidas al personal técnico de la Biblioteca.
- Se suceden reuniones periódicas del CAI y los grupos de trabajo y entre sus coordinadores para analizar los criterios metodológicos.
- Los días 11 y 13 de abril se desarrollan audiencias públicas informativas del Plan de Evaluación de la BUC dirigidas al personal auxiliar de la Biblioteca.
- Los días 18 y 19 de abril se imparten dos conferencias por el director y subdirectora de la Universidad Autónoma de Barcelona sobre los pro-

¹ Cada grupo de trabajo examinó de uno tres criterios afines establecidos en la metodología de la Guía de Evaluación:

- Grupo de trabajo 1:
Criterio 3.2: *Recursos físicos. Instalaciones, equipamientos*
- Grupo de trabajo 2:
Criterio 3.3: *Fondos. Recursos bibliográficos*
- Grupo de trabajo 3:
Criterio 3.4: *Ingresos. Recursos financieros*
- Criterio 4.3: *Resultados. Eficiencia en la prestación de servicios*
- Grupo de Trabajo 4:
Criterio 4.2: *Resultados: Eficacia en la prestación de servicios*
- Grupo de Trabajo 5:
Criterio 1.2.: *El servicio de biblioteca y su integración en el marco institucional. Planificación docente y sus relaciones con el S.B.*
- Criterio 1.3: *El servicio de biblioteca y su integración en el marco institucional. Planificación de la investigación y sus relaciones con el S.B.*
- Criterio 1.4.: *El servicio de biblioteca y su integración en el marco institucional. Mecanismos de relación entre el S.B. y sus usuarios*
- Criterio 4.1: *Resultados. Satisfacción de usuarios*
- Grupo de Trabajo 6:
Criterio 1.1.: *El servicio de biblioteca y su integración en el marco institucional.. El Plan del Servicio de Biblioteca en el contexto del Plan Estratégico de la Institución*
- Criterio 2.1: *Los procesos y la comunicación. Organización*
- Criterio 2.2: *Los procesos y la comunicación. Procesos*
- Grupo de Trabajo 7:
Criterio 2.3: *Oferta de servicios a distancia*
- Grupo de Trabajo 8:
Criterio 3.1: *Recursos. Personal*
- Grupo de Trabajo 9:
Criterio 5. *Puntos fuertes y puntos débiles*
- Criterio 6. *Propuestas de Mejora*

cesos de evaluación bibliotecaria, destinadas a los miembros del CAI y de los Grupos de Trabajo.

En junio se reúne el CAI para estudiar y valorar el borrador del autoinforme y se acuerda enviarlo a la Comisión de Biblioteca para su estudio y alegaciones pertinentes.

Tras una serie de modificaciones por parte de la Comisión de Biblioteca y de la Junta de Directores, se redacta el Informe de autoevaluación definitivo.

Tras las correspondientes presentaciones del autoinforme definitivo a la Junta de Directores, la Oficina de Calidad y Desarrollo Estratégico (OCyDE) de la Universidad, la Comisión de Biblioteca y el Consejo de Dirección de la Universidad, se presenta la ANECA

II Fase: Evaluación Externa

Una vez finalizado el Informe de Autoevaluación y presentado a la ANECA, comienza la II Fase del proceso, la evaluación externa.

El proceso de evaluación externa se ha realizado según la Guía de Evaluación Externa de los Servicios Bibliotecarios, del Consejo de Universidades.

Se siguieron los pasos siguientes:

1. Constitución por la ANECA del Comité de Evaluación Externa (CEE)
2. Visita del CEE a la BUC (en septiembre de 2005), consistente en:
 - Evaluación de las instalaciones y funcionamiento de los servicios
 - Reuniones y entrevistas con los agentes implicados:
 - CAI
 - Equipo de dirección de la BUC
 - Equipos directivos de los centros
 - Directores de departamentos
 - Directores de equipos de investigación
 - Profesorado
 - Personal de la BUC
 - Estudiantes

3. Informe del CEE

Una vez analizado el Informe de Autoevaluación, realizada la visita a las instalaciones de la BUC y mantenidas reuniones y entrevistas con el CAI y demás actores del proceso de evaluación, el CEE elaboró su informe preceptivo, cuya síntesis es la siguiente:

III Fase. Plan de mejoras

Una vez finalizada la fase de evaluación externa y recibido el informe de evaluación externa del CEE con las sugerencias a las propuestas de mejora presentadas por el CAI, éste ha elaborado el Plan de Mejoras definitivo para llevarlo a cabo en un período de cuatro años 2006-2009.

(Síntesis del Plan de Mejoras en Anexo I)

8. VALORACIÓN DEL PROCESO DE AUTOEVALUACIÓN

Respecto a los participantes en el proceso mismo de evaluación, el CEE valora de manera positiva el alto grado de participación e implicación de los distintos estamentos universitarios.

En cuanto a la composición del CAI, se observa un cierto desequilibrio entre el número de cargos académicos y de bibliotecarios con cargos directivos, respecto a docentes y bibliotecarios sin cargos de responsabilidad. A juicio del CEE hubiera sido deseable una mayor representación de estos dos últimos sectores, dado que su perspectiva, tanto desde el punto de vista de los usuarios como desde el punto de vista del servicio, es muy importante para el análisis de la realidad y la mejora del servicio.

Asimismo, se considera escasa la participación de estudiantes, constatada por el propio CAI.

El CEE valora muy positivamente el compromiso institucional del equipo Rectoral de la Universidad Complutense de Madrid, a través del Vicerrectorado de Investigación y Política Científica

El CEE valora muy positivamente los mecanismos de difusión del proceso de evaluación que ha desarrollado la BUC, especialmente la página web

Respecto al contenido del informe de evaluación interna, a juicio del CEE es suficientemente integral, analítico y crítico. Sin embargo, en el capítulo 4: Resultados, se echa en falta una mayor aportación de datos cuantitativos, tablas y gráficos ilustrativos de la actividad y los resultados, así como análisis comparados de los datos e indicadores de la BUC con el conjunto de universidades de tamaños o características similares a la Complutense.

El CEE desea destacar el excelente trabajo que se ha realizado con las encuestas.

A juicio del CEE el proceso de autoevaluación no fue suficientemente anunciado y resultó, en cierta medida, desconocido por una parte de la comunidad universitaria, en concreto el PDI y los estudiantes. En general, se detectó, en los distintos colectivos, una falta de familiaridad con la cultura de la evaluación y calidad. No obstante, todos los colectivos manifestaron que conocían el proceso de evaluación, aunque no se sintieran lo suficientemente implicados como para participar de manera activa en el mismo.

9. VALORACIÓN DEL AUTOINFORME POR EL CEE

A juicio del CEE, el autoinforme del CAI cumple los requisitos metodológicos establecidos por la Aneca. Desde el punto de vista de la metodología empleada, el proceso se ha llevado a cabo con el máximo rigor, aunque el proceso de autoevaluación se ha realizado en un tiempo muy breve, desde febrero de 2005 fecha en que se presentó el Autoinforme. Un total de cinco meses que se considera poco tiempo dado el tamaño y complejidad de la BUC.

En el autoinforme se distingue entre evidencias y opiniones, cumpliendo por ello la dicotomía objetividad / subjetividad o receptiva.

El autoinforme describe con objetividad la situación actual del servicio, con una detallada descripción de los hechos, de los datos o de la realidad

Se realiza una adecuada valoración de la situación en función de los aspectos tanto de carácter positivo como negativo, con un debido razonamiento de los factores de cada situación

Se establecen con idoneidad los puntos fuertes y los puntos débiles de los procesos y los servicios analizados en la evaluación interna.

Se establecen propuestas de mejora acordes con los puntos débiles detectados.

El CEE efectúa una serie de sugerencias relativas a las propuestas de mejora. Valoración de la visita del CEE a las instalaciones de la BUC:

- El número de asistentes fue elevado y con un grado importante de participación, excepto en el colectivo de alumnos, que tuvo muy poca concurrencia, tal vez porque las fechas coincidían con un periodo no lectivo.
- La representación del resto de colectivos fue bastante equilibrada.
- Todas las audiencias tuvieron una duración programada de una hora, excepto con los alumnos que por su falta de implicación y participación se redujo a treinta minutos.
- Los colectivos PDI y estudiantes entrevistados desconocían el proceso, el autoinforme, su rol en las distintas sesiones y el objetivo de las mismas.

10. VALORACIÓN DEL PROCESO DE EVALUACIÓN EXTERNA POR EL CEE

El Comité de Evaluación Externa realizó su propio informe de valoración del proceso de evaluación externa, cuyo síntesis presentamos a continuación:

1. *El SB y su integración en el marco de la institución*

1.1. El plan del servicio de biblioteca en el contexto del plan estratégico de la institución

A juicio del CEE, la Biblioteca de la Universidad Complutense se encuentra plenamente integrada en la Institución a la que pertenece.

La Biblioteca de la Universidad Complutense dispone de un Plan Estratégico de la Biblioteca 2005-2007. El CEE considera que sería necesario mejorar alguno de sus elementos, pues, identificados los objetivos estratégicos, no se han concretado ni el calendario de los objetivos operativos ni las áreas y funciones implicadas, y tampoco se dispone de una herramienta que facilite su seguimiento.

1.2. Planificación docente

La BUC, en el ámbito del apoyo a la docencia, presta servicios que se pueden considerar de gran impacto, como la elaboración de guías y tutoriales, inclusión de la bibliografía recomendada en la web de la Biblioteca, etc. Sin embargo, se observa un comportamiento desigual en función de las diferentes unidades bibliotecarias e incluso de las áreas de conocimiento, ya que existen distintos niveles de realización en la prestación de estos servicios.

El modelo organizativo existente, a juicio del CEE excesivamente descentralizado y la doble dependencia, funcional y orgánica, de la Dirección de la Biblioteca y de los Decanos y Directores de Centro, puede ser una de las causas de la distribución no equilibrada de recursos, lo que incide en la prestación de servicios.

El CEE quiere señalar la existencia de gran número de fondos bibliográficos en los Departamentos, con las dificultades de acceso a los mismos que esto supone y su escaso control.

Aunque la BUC ofrece distintas iniciativas en formación de usuarios, carece de un programa definido como tal, normalizado y con protocolos establecidos para todas las unidades bibliotecarias.

1.3. Planificación de la investigación

Al igual que en el apartado anterior, se valora muy positivamente la creación de productos y servicios que facilitan la difusión de la investigación: CompuRed, Discórides así como, la digitalización de tesis para los investigadores

1.4. Mecanismos de relación entre la biblioteca y los usuarios

El CEE valora de manera muy positiva la utilización sistemática de las encuestas anuales.

Dentro de esta voluntad de relación continua y formal con los usuarios se valora la existencia de una Comisión de Biblioteca de universidad.

El CEE aconseja el nombramiento de comisiones de biblioteca en los centros que no la tienen.

El CEE aconseja la elaboración de una carta de servicios de la Biblioteca.

Además, se destaca a existencia en la página web de la Biblioteca de otros servicios que potencian la comunicación con los usuarios «consulte al bibliotecario», «buzón de sugerencias» o el boletín «la biblioteca informa»

2. *Procesos y comunicación*

2.1. Organización

Uno de los problemas más graves que se detectan es el de la falta de definición de un modelo de Biblioteca útil para la Institución en este momento y con una proyección de futuro. El CEE y como consecuencia de las diferentes audiencias mantenidas e incluso por las visitas, piensa que el desarrollo del modelo bibliotecario existente es fruto de la dilatada trayectoria de la biblioteca y de la misma universidad.

La doble dependencia, funcional y orgánica, como se indica en el Autoinforme, en algunos casos resta agilidad para actuar con eficacia y, a juicio del CEE, debilita tanto la visión de conjunto de la biblioteca como servicio general de la universidad,

Las evidencias recogidas en el informe interno, constatadas durante la visita, denotan una decidida apuesta de la dirección del servicio por desarrollar una gestión de calidad

Algunos puntos en los que el CEE considera que se debería reflexionar son: la necesidad de establecer un presupuesto unitario y de una política de gestión de colecciones, para la totalidad de la BUC, que permita una distribución más racional o equitativa de los recursos.

2.2. Procesos

La Biblioteca de la UCM ha realizado un esfuerzo importante para conseguir una mayor eficacia y dar un servicio adecuado a las nuevas necesidades de los usuarios. Los nuevos procesos, especialmente los referidos al sistema integrado de gestión, están normalizados y documentados y el CEE valora muy positivamente el esfuerzo realizado. Sin embargo, hay que decir que no se evidencia la existencia de un sistema de gestión por procesos plenamente implantado, aunque haya procesos parcialmente documentados. En este sentido, se constata que no existen suficientes manuales de procedimiento.

El CEE valora muy positivamente la existencia de numerosas comisiones y grupos de trabajo y el alto nivel de participación en los mismos de la plantilla, aunque considera excesivo el número y la frecuencia de reuniones que estas comisiones y grupos de trabajo ocasionan.

Reportaría beneficios contar con un Programa de Formación de Usuarios.

Se destaca el valor y calidad de la página web como mecanismo de comunicación con los usuarios, aunque se debe reforzar la Intranet como vehículo y herramienta de comunicación interna

2.3. Oferta de servicios a distancia

La Biblioteca ofrece un amplio número de servicios a distancia a través de su página web: acceso a los recursos, formularios para el uso de los distintos servicios, guías, etc., como es habitual hoy día en las bibliotecas universitarias.

Sin embargo, la capacidad de acceso de los usuarios a estos servicios se ve mermada por el escaso número de ordenadores disponibles en las bibliotecas y de ello se quejaron los estudiantes y profesores en las distintas audiencias.

3. Recursos

3.1. Personal

El CEE considera que se trata de una plantilla bien dotada, equilibrada, aunque puedan existir desequilibrios en las bibliotecas más pequeñas.

Se detectó la opinión generalizada de la existencia de un excesivo número de becarios, que precisa una formación y una dedicación. Algunas bibliotecas departamentales están atendidas casi exclusivamente por personal becario.

Con todo, el CEE valora la oportunidad de contar con becarios para la realización de las tareas más rutinarias de la biblioteca.

El CEE quiere destacar la importancia y la potencia de los servicios centrales dentro de la estructura de la BUC, el excelente nivel de los profesionales que allí prestan sus servicios.

En cuanto a la formación continua del personal de Biblioteca, ha mejorado su valoración pero no es muy positiva, se demanda una formación más específica

3.2. Instalaciones

En el ámbito de las instalaciones es en el que el CEE ha detectado mayores deficiencias, siendo este uno de los puntos más débiles de la Biblioteca y con notables diferencias entre los centros, aunque se ha observado, en los últimos años, una notable mejoría tanto en cantidad como en calidad de los equipamientos y servicios.

Se observa una distribución muy desigual de la ratio de los puestos de lectura.

Se han observado problemas de refrigeración, calefacción y de mobiliario.

El CEE considera que existe una importante carencia de medios tecnológicos, por lo que se recomienda la elaboración de un Plan Tecnológico .

Asimismo, se han detectado problemas de accesibilidad, tanto por la difícil localización de algunos edificios como por su señalización e incluso por su deficiente adaptación a las necesidades de usuarios discapacitados.

3.3. Fondos

La Biblioteca de UCM cuenta con la mayor colección de entre las bibliotecas universitarias españolas y con un riquísimo patrimonio bibliográfico, pero el CEE ha constatado, a través de las audiencias y visitas y con la documentación complementaria que existen notables diferencias entre las colecciones de las distintas áreas.

El CEE constata la necesidad de establecer una política de gestión de colecciones que posibilite una racionalización de las inversiones.

El CEE valora muy positivamente que en los últimos años se haya realizado un notable esfuerzo en el incremento de la inversión de las adquisiciones.

Merece una especial valoración los esfuerzos destinados a la conservación y restauración del fondo histórico

3.4. Ingresos

El modelo de financiación de la Biblioteca se clasifica como un modelo mixto centralizado/ descentralizado, que provoca la desigual situación en función de los centros.

.Para poder cumplir sus objetivos, la Universidad debería asignar cada año un presupuesto global a la Biblioteca que podría repartir entre las bibliotecas de acuerdo con un baremo consensuado entre las partes implicadas.

4. *Resultados*

4.1. Grado de satisfacción de los usuarios

Este Comité valora muy positivamente la satisfacción mostrada por los usuarios sobre los diferentes servicios, salvo en lo referente a las condiciones de las instalaciones, equipamientos y recursos disponibles.

El CEE destaca el esfuerzo realizado durante los últimos años por asegurar unos canales fluidos y fiables de recogida de información: encuestas anuales desde 2003, buzones de sugerencias físicos y virtuales, atención a usuarios en los mostradores, etc. Con todo, se debería incidir en la relación con los estudiantes.

4.2. Eficacia en la prestación de servicios

El CEE ha denotado una mejora considerable en número de días de apertura/año. Asimismo, se ha incrementado el número de puestos de lectura.

El apartado de las colecciones experimenta igualmente un crecimiento positivo en número de monografías/alumno, así como del número de ingresos por usuario. Sobresale asimismo la cantidad de visitas a la Web y las actividades de extensión bibliotecaria.

Por otro lado, han descendido aquellos valores que dependen muy directamente del número de usuarios potenciales de la Universidad, que, como en otras, han experimentado un descenso acusado

4.3. Eficiencia en la prestación de servicios

El CEE quiere destacar la dificultad de expresar su valoración ya que en el informe de autoevaluación se utilizan muy pocos indicadores para ello.

En cuanto a volumen de gasto, se ha incrementado de forma considerable en lo que se refiere a los diferentes materiales.

Es de resaltar, por un lado, la disminución de algunos indicadores, como el coste de personal/documento procesado

CONCLUSIÓN

El proceso de evaluación de la calidad de la Biblioteca de la Universidad Complutense ha significado un gran avance en el desarrollo del servicio de biblioteca. Para la dirección, ha supuesto un amplio conocimiento de todos los procesos que se llevan a cabo y la identificación de sus debilidades para el establecimiento del plan de mejoras adecuado. Para la plantilla de bibliotecarios, la posibilidad de participar en el proceso y actuar directamente en la detección de los puntos débiles y la proposición de medidas de superación de aquéllos. Para los usuarios, un mayor conocimiento del servicio de biblioteca y la oportunidad de incidir directamente en la mejora de la calidad

El proceso de evaluación tuvo como colofón la elaboración del Informe Final de Evaluación, que comprende una síntesis de todo el proceso, con la relación de los puntos fuertes y puntos débiles determinados durante el proceso, y el Plan de Mejoras.

Y como final feliz, la concesión del Certificado de Calidad a la Biblioteca Complutense por la Secretaría de Estado de Universidades e Investigación, con fecha 12 de mayo de 2006.

Toda la información relativa al proceso de evaluación, así como los documentos utilizados para el mismo se encuentra en la página web:

<http://www.ucm.es/BUCM/evaluacion/>

ANEXO I

Plan de Mejoras (Síntesis)

1.1. EL PLAN DEL SERVICIO DE BIBLIOTECA EN EL CONTEXTO DEL PLAN ESTRATÉGICO DE LA INSTITUCIÓN

- Establecimiento de un sistema de información y seguimiento de los objetivos estratégicos de la BUC potenciando la Intranet y otros procesos de comunicación interna.
- Elaboración de un sistema de recogida de datos que refleje los nuevos procesos y servicios de la BUC conforme a estándares de calidad.

1.2. PLANIFICACIÓN DOCENTE Y SU RELACIÓN CON EL SERVICIO DE BIBLIOTECA

- Crear mecanismos para garantizar que todas las asignaturas cuenten con los recursos de información y materiales recomendados por el profesor.
- Analizar los índices de respuesta de la campaña de adquisición de manuales.
- Fomentar desde la Biblioteca la utilización de las herramientas y recursos que proporciona el Campus Virtual.

1.3. PLANIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN Y SUS RELACIONES CON EL SERVICIO DE BIBLIOTECA

- Realizar un estudio sobre el impacto del servicio bibliotecario en la planificación de la investigación en la UCM
- Realizar un estudio sobre la incidencia del número de investigadores y profesores que utilizan el servicio de préstamo interbibliotecario dentro de la totalidad de usuarios potenciales.

1.4. MECANISMOS DE RELACIÓN ENTRE EL SERVICIO DE BIBLIOTECA Y SUS USUARIOS

- Proponer la creación de la Comisión de Biblioteca en los centros que carecen de ella.
- Incentivar la participación de los estudiantes en las Comisiones de Biblioteca de los centros.

2.1. ORGANIZACIÓN

- Modificación de la RPT que refleje los puestos base de la Biblioteca y su adscripción, así como los nuevos servicios.

- Publicación de un documento en el que se recojan las principales competencias de los puestos de trabajo, tanto orgánicos como base.

2.2. PROCESOS

- Reorganización y reestructuración de la intranet.
- Unificación de criterios en la recogida de datos estadísticos.

2.3. OFERTA DE SERVICIOS A DISTANCIA

- Incorporar al catálogo el 18% de los fondos que aún no pueden consultarse.
- Desarrollar un Centro de Atención a Usuarios (CAU) para mejorar el servicio de información bibliográfica.
- Avanzar en la colaboración de la biblioteca con el «Campus Virtual de la UCM».
- Ampliar el servicio de metabuscador a fin de integrar en una sola interfaz los principales catálogos y bases de datos.

3.1. PERSONAL

- Estabilización progresiva de la totalidad del personal de plantilla eventual.
- Convocatoria sistemática y periódica de las plazas pendientes de las anteriores ofertas de empleo y de las de nueva creación.
- Creación de una bolsa de trabajo para sustituciones en función de los resultados obtenidos en las oposiciones por los aspirantes no aprobados.
- Modificación del baremo de evaluación de méritos para los concursos y oposiciones del personal bibliotecario.
- Redefinición de las funciones de becarios colaboradores y progresiva adaptación a las mismas.
- Avanzar hacia tres únicas categorías profesionales: equivalentes a los grupos A, B y C.
- Elaboración del nuevo plan de formación para el personal de la biblioteca

3.2. INSTALACIONES

- Promover un plan de contingencia de medidas urgentes para la adaptación de los ámbitos bibliotecarios a los nuevos modelos de oferta educativa
- Ejecutar el plan de mejoras para la reparación, reposición y modificación de las instalaciones y equipamientos bibliotecarios
- Realizar las reformas pendientes (Físicas, Veterinaria, CC. de la Información, CC. de la Educación, etc.)
- Poner un funcionamiento el nuevo edificio destinado a las facultades de Derecho y Filología

- Finalizar los procesos de centralización de las bibliotecas departamentales existentes en las respectivas bibliotecas de centro o de área.
- Establecer un plan la creación de bibliotecas de depósito que descongestione los depósitos de las actuales bibliotecas.
- Constitución de una comisión académica, con representación de los diferentes estamentos implicados, que redacte los protocolos de actuación para garantizar la colaboración entre bibliotecarios, arquitectos, servicio de obras, gerencia y equipos decanales en los procesos de edificación, reforma, adaptación y equipamiento de los espacios destinados a bibliotecas.
- Intentar una negociación con las autoridades municipales y autonómicas para conseguir un sistema de transporte eficiente entre ambos campus y la ciudad, fuera de los horarios habituales y de los días lectivos, para atender las necesidades del horario extraordinario de apertura de las bibliotecas.

3.3. FONDOS

- Centralización en las bibliotecas de centro de las colecciones actualmente dispersas en departamentos, institutos, etcétera.
- Gestión, a través de las bibliotecas, de todas las adquisiciones bibliográficas realizadas en los centros
- Elaborar un mapa de colecciones pertenecientes al patrimonio bibliográfico.
- Activar la conversión retrospectiva y la catalogación de fondos pendientes de proceso técnico.
- Potenciar la colaboración con la Comunidad de Madrid a fin de disponer de una colección de ocio de obras literarias y materiales audiovisuales a través de sus planes de fomento de la lectura.

3.4. INGRESOS

- Elaboración de un Programa Plurianual de inversiones para las diferentes Bibliotecas (Central y de Centros). Las sucesivas revisiones del Programa Plurianual deberían de informar futuros Plantes Estratégicos.
- Impulsar la centralización del procedimiento de adquisiciones bibliográficas de los Departamentos en las bibliotecas descentralizadas.
- Elaboración de la «Carta de Servicios» del Servicio de Bibliotecas y proceder a su revisión y tarificación anual.

4.1. SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

- Estudiar una posible ampliación de los períodos de préstamos a usuarios.
- Iniciar un plan de actualización de los recursos de información.
- Ofrecer más cursos de formación y contar con un sistema para la evaluación de la satisfacción de los mismos.

4.2. EFICACIA EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS

- Disponer de un local acondicionado, bien situado, dotado de una mínima colección de referencia, con suficiente número de puestos de lectura, abierto 24 horas, 365 días al año.
- Aumentar el número de puestos informáticos, especialmente en los centros peor dotados.
- Recomendar y promover la centralización de los fondos bibliográficos com-
plutenses en las bibliotecas de centros.
- Elaborar un plan de extensión bibliotecaria de la BUC.
- Crear una base de datos con todas las actividades de extensión bibliotecaria.

4.3. EFICIENCIA EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS

- Establecer un Plan de Evaluación General de Revistas a partir de sus usos que sirva de base a la política de adquisiciones.
- Habilitar procedimientos para la recogida de datos respecto a la formación de usuarios y el servicio de información bibliográfica.

ANEXO II
MODELO DE IDENTIFICACIÓN DE LA
PROPUESTA DE MEJORA

PLAN DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LA BIBLIOTECA COMPLUTENSE.
EVALUACIÓN EXTERNA

PLAN DE MEJORAS

Punto Débil (definición)	
Código	
Expresión de la Debilidad	
Causas	Causas objetivas
	Causas subjetivas (si existen)
Propuesta de Mejora	
Código	

PROPUESTA DE MEJORA

Propuesta de Mejora (definición)		
Código		
Expresión de la Mejora		
Grado de aplicación (marcar con X)	En fase de aplicación	
	Sin aplicación	
Grado de prioridad (Indicar la puntuación que corresponda)	Baja	
	Media	
	Alta	
	Muy alta	
	Muy baja	
Grado de dificultad (Indicar la puntuación que corresponda)	Alta	
	Media	
	Baja	
	Personal (nº aprox.)	1 a 5
		6 a 10
Recursos Requeridos		11 a 20
		mas de 20
	Recursos físicos (instalaciones, equipos, locales, etc.)	
	Otros (especificar)	
Grado de control de la BUC (Indicar la puntuación que corresponda)	Institución ajena a la Universidad (Ministerio, Comunidad Autónoma, Ayuntamiento, empresas, etc.)	
	Rectorado, servicios centrales de la UCM, Junta de Personal, Comité de Empresa, etc	
	Facultad, escuela, instituto de la UCM	
	BUC / Biblioteca de facultad, escuela, instituto	
Grado de adaptación al EEES	Nada	
	Poco	
	Bastante	
	Mucho	

Presupuesto estimado (Indicar la puntuación que corresponde)	Más de 500.000 € Entre: 100.000 y 500.000 € Entre: 50.000 y 100.000 € Menos de 50.000
Tiempo previsto (Indicar la puntuación que corresponde)	Más de 24 meses Entre: 19 y 24 meses Entre: 13 y 18 meses Menos de 12 meses
Responsable/s de la mejora	Responsable/s de proponer la mejora Responsable/s de autorizar la mejora Responsable/s de realizar la mejora
Destinatarios (Indicar la puntuación que corresponde)	Usuarios Estudiantes / PDI PAS / Otros (p.ej. usuarios no UCM) Autoridades Proveedores / Otros
Número de personas a las que afecta (marcar con una x)	0 a 50 50 a 100 100 a 500 500 a 1000 1000 a 2000 2000 a 5000 Más de 5000
Datos para medir los cambios	Datos objetivos Datos subjetivos
Resultados esperados	
Puntuación para medir el grado de viabilidad de la mejora (*)	

(*) Viabilidad muy alta: 15 a 16 puntos
Viabilidad alta: 12 a 14 puntos
Viabilidad media: 9 a 11 puntos
Viabilidad baja: 5 a 8 puntos
Viabilidad muy baja: 2 a 4 puntos
Viabilidad nula: 0 a 1 puntos

ESPECIFICACIONES AL MODELO DE IDENTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA DE MEJORA:**DEBILIDADES****Punto Débil (definición)**

Enunciado breve de la debilidad

Pautas de definición de las debilidades:

1. Debe ser establecida teniendo en cuenta los efectos o resultados.
2. Debe ser medible.
3. Debe ser específica.
4. Debe exponer la debilidad, no la solución.
5. Cada palabra debe responder a un concepto exacto.

Código

Codificación de la debilidad:

Cada debilidad tiene un código alfanumérico compuesto de TRES bloques separados por /:

Bloque uno: Letra D mayúscula, referido al código de definición de la debilidad

Bloque dos: corresponde al criterio de evaluación al que pertenece la debilidad.

Bloque tres: es el número ordinal de la debilidad dentro del criterio correspondiente.

Ejemplo:

Definición de la debilidad:

Los sistemas de autopréstamo son poco utilizados por los usuarios.

Código: D/4.2/07

Donde D es la definición de la Debilidad, 4.2. es el criterio «Eficacia en la prestación de servicios» y 07 el número ordinal de la debilidad dentro del criterio.

Expresión de la Debilidad

Breve explicación de la Debilidad con sus características principales

Causas objetivas**Causas****Causas subjetivas (si existen)**

Las causas de la debilidad pueden ser objetivas o subjetivas. Causas objetivas son las causas medibles mediante datos estadísticos, evidencias reales, y en general, por términos objetivables y contrastables empíricamente. Causas subjetivas son las expresadas por opiniones, críticas, comentarios de usuarios o del personal, no contrastadas empíricamente por datos empíricos.

Propuesta de Mejora

Enunciado breve de la Mejora propuesta para superar la Debilidad correspondiente

Código

Codificación de la Mejora:

Cada Propuesta de Mejora tiene un código alfanumérico compuesto de TRES bloques separados por /:

Bloque uno: Letra M mayúscula, referido al código de la Propuesta de Mejora

Bloque dos: corresponde al criterio de evaluación al que pertenece la Propuesta de Mejora

Bloque tres: es el número ordinal de la Propuesta de Mejora dentro del criterio correspondiente.

Ejemplo:

Definición de la Propuesta de Mejora:

Incentivar los sistemas de autopréstamo entre los usuarios.

Código: M/4.2/07

Donde M es la Propuesta de Mejora, 4.2. es el criterio «Eficacia en la prestación de servicios» y 07 el número ordinal de la Propuesta de Mejora dentro del criterio.

PLAN DE MEJORAS**Propuesta de Mejora (definición)**

Enunciado breve de la Mejora propuesta para superar la Debilidad correspondiente (se repite el apartado del cuadro de Debilidades)

Código

Codificación de la Mejora (mismo código que el indicado en el campo Código de la propuesta de Mejora del cuadro de debilidades):

Cada Propuesta de Mejora tiene un código alfanumérico compuesto de TRES bloques separados por /:

Bloque uno: Letra M mayúscula, referido al código de la Propuesta de Mejora

Bloque dos: corresponde al criterio de evaluación al que pertenece la Propuesta de Mejora

Bloque tres: es el número ordinal de la Propuesta de Mejora dentro del criterio correspondiente.

Ejemplo:

Definición de la Propuesta de Mejora:

Incentivar los sistemas de autopréstamo entre los usuarios.

Código: M/4.2/07

Donde M es la Propuesta de Mejora, 4.2. es el criterio «Eficacia en la prestación de servicios» y 07 el número ordinal de la Propuesta de Mejora dentro del criterio.

Expresión de la Mejora

Breve explicación de la Propuesta de mejora con sus características principales

Grado de aplicación **En fase de aplicación**
 Sin aplicación

Indicar si ya se ha iniciado la aplicación de la Propuesta de mejora o si no se ha comenzado su aplicación en el momento de la redacción del Plan de Mejoras

Grado de prioridad **Baja**
 Media
 Alta
 Muy alta

Prioridad que se le concede a la propuesta, en función de su importancia para mejorar la calidad de la prestación del servicio de biblioteca a los usuarios. No puntuable para medir la viabilidad de la mejora

Grado de dificultad **Muy alta** **1**
 Alta **2**
 Media **3**
 Baja **4**

Apartado puntuable para medir la viabilidad de la Propuesta de Mejora, en función del grado de dificultad previsto. Si el grado de dificultad previsto es bajo, la puntuación será máxima (4) para la valoración del grado de viabilidad

Recursos **Personal (nº aprox.)**
Requeridos **Recursos físicos (instalaciones, equipos, locales, etc.)**
 Otros (especificar)

Grado de control de la BUC **Institución ajena a la Universidad**
 (Ministerio, Comunidad Autónoma, Ayuntamiento, empresas, etc.) **1**
 Rectorado, servicios centrales de la UCM,
 Junta de Personal, Comité de Empresa, etc. **2**
 Facultad, escuela, instituto de la UCM **3**
 BUC / Biblioteca de facultad, escuela, instituto de la BUC **4**

Apartado puntuable. El mayor o menor grado de control de la BUC en la Propuesta de Mejora es otro elemento determinante para medir el grado de viabilidad de la misma. A mayor control de la BUC, la viabilidad aumenta (máxima puntuación: 4)

Grado de adaptación al EEES **Nada**
 Poco
 Bastante
 Mucho

Se mide el nivel de adaptación de la Propuesta de Mejora al Espacio Europeo de Educación Superior, en función de los parámetros expresados en las Declaración de Bolonia y en los estudios e informes elaborados para definir las características del EEES.

Más de 500.000 ?	1
Entre 100.000 y 500.000 ?	2
Presupuesto estimado Entre 50.000 y 100.000 ?	3
Menos de 50.000 ?	4

Apartado puntuable. Una propuesta de Mejora de bajo presupuesto facilita su viabilidad, aunque éste no siempre sea el factor más determinante. El presupuesto menor (inferior a 50.000 ?) cuenta con la mayor puntuación (4)

Más de 24 meses	1
Tiempo previsto Entre 19 y 24 meses	2
Entre 13 y 18 meses	3
Menos de 12 meses	4

Apartado puntuable. Las Propuestas de Mejora realizables en el menor plazo de tiempo suelen ser las más viables. Un plazo inferior a 12 meses cuenta con la mayor puntuación (4)

	Responsable/s de proponer la mejora
Responsable/s de la mejora	Responsable/s de autorizar la mejora
	Responsable/s de realizar la mejora

En este apartado se especifica, si se conoce, el nombre o cargo de los responsables de proponer, autorizar y ejecutar la Propuesta.

	Estudiantes / PDI
	Usuarios PAS / Otros (p.ej. usuarios no UCM)
Destinatarios	
	Autoridades
	Proveedores / Otros

Las Propuestas de Mejora destinadas a los usuarios principales de la BUC: estudiantes y PDI son aquellas cuya proposición es más justificada y, por consiguiente, de mayor puntuación (4).

	0 a 50
	50 a 100
	100 a 500
Número de personas a las que afecta	500 a 1000
	1000 a 2000
	2000 a 5000
	Más de 5000

El nº de personas a las que afecta directa o indirectamente la Mejora propuesta es un indicador válido para evaluar la importancia de la misma.

Datos objetivos

Datos para medir los cambios

Datos subjetivos

Son datos objetivos para medir los cambios provocados por la Propuesta de Mejora aquellos datos cuantificables, objetivos y contrastables empíricamente: evidencias, indicadores, normas,

reglamentos, datos estadísticos ...

Los datos subjetivos son datos no cuantificables ni empíricamente contrastables: opiniones, sugerencias, recomendaciones, experiencias...

Resultados esperados

En este apartado se especifican los resultados que se esperan obtener con la aplicación de la Mejora propuesta.

Puntuación para medir el grado de viabilidad de la mejora

El grado de viabilidad de la Propuesta de Mejora se mide por la puntuación obtenida de los cuatro apartados puntuables: **Grado de dificultad, Grado de control de la BUC, Presupuesto estimado y Tiempo previsto**. En función de la puntuación total de cada uno de estos seis apartados se extrae el grado de viabilidad de la Propuesta:

Viabilidad muy alta: 15 a 16 puntos

Viabilidad alta: 12 a 14 puntos

Viabilidad media: 9 a 11 puntos

Viabilidad baja: 5 a 8 puntos

Viabilidad muy baja: 2 a 4 puntos

Viabilidad nula: 0 a 1 puntos

Resumen de indicadores de la biblioteca de la Universidad Complutense de Madrid según los criterios aprobados por el Grupo de Evaluación de bibliotecas Universitarias de la UCMA.

	Indicador	2000	2001	2002	2003	2004	2005
1	Usuarios potenciales por total de personal (= becarios)	355,93	325,48	300,67	269,64	274,75	271,13
2	Usuarios potenciales por total de personal (= becarios)	362,31	234,42	216,23	188,12	186,88	179,71
3	Gasto en personal (becarios) por usuarios potenciales	80,48	51,21	58,79	105,50	106,38	112,44
4	Gasto en personal (becarios) por usuarios potenciales	84,22	96,64	103,38	110,61	111,91	119,70
5	Usuarios potenciales por espacio total en metros cuadrados	2,69	2,41	2,39	2,06	2,10	2,09
6	Usuarios potenciales por espacio total en metros cuadrados	2,37	2,10	1,88	1,74	1,79	1,67
7	Usuarios potenciales por ordenadores de uso público	316,69	307,45	234,84	211,59	200,76	196,73
8	Estudiantes por ordenadores uso público	275,35	266,92	202,77	178,33	171,31	148,32
9	Usuarios potenciales por número de ordenadores (trabajo + público)	179,26	165,28	134,66	111,40	106,23	107,58
10	Estudiantes (3 ciclos) por número de ordenadores (trabajo + público) (opcional)	157,56	142,49	116,18	92,69	92,36	81,11
11	Usuarios potenciales por horas de puestos de lectura al año	213,56	238,19	242,25	271,23	261,19	267,10
12	Usuarios potenciales por puestos de lectura	14,20	12,97	12,40	10,94	11,00	11,03
13	Gastos en recursos electrónicos sobre total de gastos en recursos de información	8%	9%	14%	17%	18%	13%
14	Usuarios potenciales por suscripciones de revistas	7,84	7,82	7,52	7,54	7,86	7,22
15	Gastos en adquisiciones de recursos de información por usuarios potenciales	30,35	33,19	35,75	39,03	43,41	43,38
16	Total de revistas vivas por investigadores (Profesores + 2er. Ciclo)	1,25	1,14	1,15	0,99	1,02	0,89
17	Incremento anual de volúmenes (monografías) por usuarios potenciales	0,62	0,70	0,61	0,84	1,04	0,80
18	Volúmenes informatizados sobre el total de fondo bibliográfico	63,13%	66,68%	70,35%	73,77%	76,97%	79,40%
19	Usuarios con préstamo en fecha fija por usuarios potenciales						22,13%
20	Alumnos de postgrado con préstamo en fecha fija por usuarios potenciales						16,25%
21	Alumnos de postgrado con préstamo en fecha fija por usuarios potenciales						2,41%
22	Profesores/investigadores con préstamo en fecha fija por usuarios potenciales						4,82%
23	Total de préstamos al año por usuario potencial	8,12	9,04	9,71	10,42	10,18	9,79
24	Préstamos interbibliotecarios solicitados a otras bibliotecas por todos profesores / investigadores	1,24	1,14	1,23	1,10	1,18	0,91
25	Préstamos interbibliotecarios solicitados a otras bibliotecas por préstamos solicitados a otras bibliotecas	1,93	2,09	1,57	1,46	1,30	1,17
27	Usuarios potenciales por total de revistas electrónicas	89,63	66,50	46,10	19,59	5,72	5,23
28	Artículos a texto completo de revistas electrónicas consultados por usuarios potenciales					4,12	4,37
29	Vistas a página web/usuario potencial	54,22	116,51	106,60	112,46	156,62	177,71



Cuadro de evolución de las principales magnitudes para el período 2000-2005
Entre paréntesis se incluye la referencia al dato de las estadísticas REBIUN

	2000		2001		2002		2003		2004		2005		CRECIMIENTO 2004-2005
	1999-2000	2000-2001	2000-2001	2001-2002	2001-2002	2002-2003	2002-2003	2003-2004	2003-2004	2004-2005	2004-2005		
1.- Datos de la biblioteca													
Puntos de servicio (número de bibliotecas) (3.1)	33	33	33	33	33	33	33	33	32	32	32	32	0.0%
Superficie Total (en m2 construidos) (3.2)	47.830	48.265	48.670	48.670	51.007	51.007	51.007	50.807	50.807	51.163	51.163	51.163	0.7%
Estanterías (metros lineales) de libre acceso (3.4.1)	23.818	23.986	24.376	24.376	25.689	25.689	25.689	25.433	25.433	25.127	25.127	25.127	-1.2%
Estanterías (metros lineales) depósito (3.4.2)	82.901	85.793	95.128	95.128	99.572	99.572	99.572	99.153	99.153	101.041	101.041	101.041	1.9%
Días de apertura anual (número de días abiertos durante el año 2003, promedio de los diferentes puntos de servicio) (2.1)	239	241	244	244	268	268	268	273	273	273	273	273	0.0%
Horas de apertura semanal (número de horas de apertura semanal, promedio de los diferentes puntos de servicio) (2.2)	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	0.0%
2.- Puestos de lectura													
Nº de puestos de lectura (3.3)	8.699	8.982	8.995	8.995	9.612	9.612	9.612	9.691	9.691	9.688	9.688	9.688	0.0%
3.- Puestos de ordenadores													
Nº de ordenadores y terminales de uso interno del personal de la biblioteca (4.1.)	284	333	341	341	447	447	447	461	461	450	450	450	-2.4%
Nº de ordenadores y terminales de uso público (4.2)	390	379	475	475	497	497	497	531	531	543	543	543	2.3%
Lectores y reproductores diversos (microformas, video, etc.) (4.3)	234	324	418	418	595	595	595	450	450	508	508	508	12.8%

4.- Material	CRECIMIENTO									
	1999-2000	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2004-2005	2004-2005	2004-2005
Monografías	Nº Total de monografías (volumenes) (5.1.1)									
	2.322.225	2.392.398	2.438.355	2.524.356	2.630.021	2.701.595	2.701.595	2.7%		
	77.011	81.458	68.135	88.792	101.365	85.879	85.879	-16,3%		
Material no librario	Nº de monografías (volumenes) ingresadas al año (5.1.2)									
	1.485.099	1.640.752	1.781.650	1.863.064	2.024.501	2.145.197	2.145.197	6,0%		
Colecciones de revistas	Volúmenes informatizados (5.6.1)									
	53.228	70.904	106.328	101.890	109.565	138.247	138.247	26,2%		
	15.570	15.365	14.655	8.395	8.125	13.528	13.528	60,5%		
Nº Total de libros electrónicos disponibles (5.4.1)	Nº total de colecciones de revistas (papel) (5.2.1)									
	42.533	43.031	43.471	44.333	45.098	46.288	46.288	2,6%		
	15.755	14.892	14.832	13.938	13.555	14.788	14.788	9,1%		
Nº Total de títulos de revistas electrónicas disponibles (5.4.2)	Nº total de colecciones de revistas (papel) en curso de recepción (5.2.2)									
	7.352	7.137	6.816	5.901	5.858	6.941	6.941	18,5%		
Bases de datos	Nº total de colecciones de revistas (papel) en curso de recepción por suscripción (5.2.2.1)									
	1.378	1.701	2.420	5.369	18.630	20.416	20.416	-16,6%		
Documentos	Nº Total de bases de datos disponibles en red (5.4.3)									
	58	58	59	56	157	168	168	7,0%		
	15.581	14.887	15.909	15.576	15.667	15.098	15.098	-3,6%		
	30.097	31.170	24.902	22.763	20.398	17.708	17.708	-13,2%		

	2000	2001	2002	2003	2004	2005	CRECIMIENTO
5.- Formación de usuarios							
Nº de sesiones impartidas de formación de usuarios (6.6.1)	224	250	231	267	383	348	-9,1%
Nº de asistentes a sesiones de formación de usuarios (6.6.2)	ND	ND	ND	ND	ND	6506	CRECIMIENTO
6.- Consultas							
1999-2000	2000	2001	2002	2003	2004	2005	CRECIMIENTO
1999-2000	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2004-2005
6.708.720	13.809.548	11.891.040	11.825.884	16.685.058	18.984.076		13,8%
Visitas a la páginas web de la Biblioteca (6.3.)	ND	ND	ND	6.298.200	6.501.603	7.062.834	8,6%
Consultas al catálogo de la Biblioteca (6.4.)	ND	ND	ND	ND	438.877	467.193	6,5%
Nº de consultas a revistas electrónicas (<i>downloads</i> de artículos) (6.5.2.2)	7.177.884	8.076.950	8.310.373	9.287.686	7.839.052	6.542.988	-16,5%
Número de entradas a la Biblioteca (6.1)	1.003.146	1.053.534	1.083.115	1.095.253	1.085.442	1.045.314	-3,7%
Número de préstamos domiciliarios (6.2)	2000	2001	2002	2003	2004	2005	CRECIMIENTO
1999-2000	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2004-2005
154	157	159	160	157	151		-3,8%
Nº de personal bibliotecario facultativo (A o L1) y técnico (B o L2) (8.1.1)	193	201	212	230	231	243	5,2%
Nº de personal administrativo (C o L3), auxiliar administrativo (D o L4) o auxiliares o bedeles (E o L5) (8.1.2)	9.941	10.628	11.020	11.094	11.341	12.011	6,0%
Coste total del personal (miles de euros) (9.4)	160	160	189	380	472	340	-28,0%
Nº de cursos de formación (8.2.1)	276	275	244	313	400	459	14,8%
Nº de asistentes a cursos de formación (8.2.2)	85	95	94	99	108	108	0,0%
Nº total de becarios (8.1.3)	461	516	512	538	589	775	31,6%
Coste total de becarios (miles de euros) (9.4.3)	2000	2001	2002	2003	2004	2005	CRECIMIENTO
1999-2000	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2004-2005
1.170	1.812	1.604	1.626	1.987	1.828		-8,0%
Gasto total en adquisición de monografías (9.1.1)	1.694	1.738	1.881	1.812	2.074	2.083	0,4%
Gasto total en suscripciones de revistas (9.1.2)	284	316	503	667	565	613	8,5%
Gasto total en información electrónica (bases de datos, libros y revistas electrónicas) (9.2)							

