



**PLAN ANDALUZ DE CALIDAD DE LAS UNIVERSIDADES
PLAN DE CALIDAD DE LAS UNIVERSIDADES
Convocatoria 2002**

BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD DE JAÉN

INFORME FINAL

aprobado por el Comité de Evaluación Interna el 23 de noviembre de 2004



**Universidad de Jaén
2004**

**ÍNDICE**

1. Introducción: identificación de la biblioteca evaluada y de la convocatoria de evaluación	2
2. El proceso de evaluación	3
2.1. La fase interna: composición y nombramiento del CEI y plan de trabajo	3
2.2. La fase externa: composición y nombramiento del CEE y plan de trabajo	3
3. Valoración de contraste entre los procesos de evaluación interno y externo	6
4. Resultados de la evaluación	7
4.1. Liderazgo	7
4.2. Política y estrategia	7
4.3. Gestión del personal	8
4.4. Alianzas y recursos	9
4.5. Procesos	9
4.6. Resultados en los clientes	10
4.7. Resultados en el personal	10
4.8. Resultados en la sociedad	11
4.9. Resultados clave	11
5. Síntesis de la evaluación: puntos fuertes y puntos débiles	12
6. Plan de mejora	16
7. Valoración del proceso de evaluación	20
Anexo 1. Características globales de la Universidad de Jaén	21
Anexo 2. Indicadores	22
Anexo 3. Tablas: usuarios y recursos de información	23
Anexo 4. Documentación utilizada en la evaluación	24



1. INTRODUCCIÓN: IDENTIFICACIÓN DE LA BIBLIOTECA EVALUADA Y DE LA CONVOCATORIA DE EVALUACIÓN

En el año 2001 el Consejo de Universidades promueve el II Plan de la Calidad de las Universidades establecido por Real Decreto 408/2001 el 20 de abril. Este Plan es continuación del anterior Plan Nacional de Evaluación de la Calidad de las Universidades, y con él se pretende fomentar la implantación de sistemas de calidad en la institución universitaria que aseguren la mejora continua, poniendo todo el énfasis en la transparencia y la información al ciudadano.

En el marco de este II Plan de Calidad de las Universidades, la Universidad de Jaén asume la evaluación de todos sus servicios en el período 2001-2006.

Este proceso ha comenzado con la evaluación del Servicio de Biblioteca.

De manera general la misión de la Biblioteca está definida tanto en los Estatutos de la Universidad de Jaén¹, aprobados por el Claustro Universitario el día 18 de diciembre de 2002, como en el Reglamento del Servicio de Biblioteca y Archivo.

Los Estatutos de la Universidad de Jaén, en su artículo 175, establecen: "La Biblioteca Universitaria es un servicio de apoyo al aprendizaje, la docencia, la investigación y la gestión de la Universidad en su conjunto. Tiene como misión facilitar el acceso y difusión de recursos de información y colaborar en los procesos de creación del conocimiento, a fin de contribuir a la consecución de los objetivos de la Universidad. Es competencia de la Biblioteca gestionar eficazmente estos recursos de información, con independencia del concepto presupuestario y del procedimiento con que se adquieran o se contraten y de su soporte material".

El Capítulo I, del Título del Reglamento se ocupa de la definición, objetivos y funciones del Servicio: "El Servicio de Biblioteca y Archivo de la Universidad de Jaén es un servicio de apoyo a la docencia, el estudio y la investigación, mediante la gestión y difusión de documentación e información. Corresponde al Servicio de Biblioteca y Archivo de la Universidad garantizar la disponibilidad de la información y de la documentación necesarias para el desarrollo del estudio, la docencia, la investigación, así como cualquier otra actividad desarrollada en la Universidad de Jaén".

En el año 2003 se publica el Plan estratégico 2003-2010² de la Universidad de Jaén. Este plan es de gran importancia con respecto a este proceso de evaluación, ya que en él se establece el marco en el que se deben encuadrar los planes específicos de cada uno de los Servicios.

¹ *Estatutos de la Universidad de Jaén*. Disponible en: http://www.ujaen.es/serv/secgen/normativas/estatutos/estatutos_ujaen.pdf

² *Plan estratégico 2003-2010: Universidad de Jaén*. Jaén, Universidad de Jaén, 2003. Disponible en: http://www.ujaen.es/serv/gcalidad/marcos/documentos_marco/planestrategico.pdf



2. EL PROCESO DE EVALUACIÓN

La metodología seguida en el desarrollo del proceso de evaluación ha sido el Modelo de Gestión Europeo de la Calidad o EFQM (European Foundation for Quality Management) en la adaptación realizada por la UCUA para las bibliotecas universitarias³.

En marzo de 2002, en el seno de las Jornadas de Formación de Comités Internos de Evaluación de Bibliotecas Universitarias, organizadas por la Unidad para la Calidad de las Universidades Andaluzas (UCUA) y celebradas en Sevilla, se plantea la conveniencia de coordinar los procesos de evaluación de las Bibliotecas de las Universidades Andaluzas, ya que son nueve las que tienen previsto evaluarse en fechas similares. De esta forma, en febrero de 2003, se celebran unas nuevas Jornadas de Formación de Comités Internos en Baeza, donde se constituye un Grupo de Coordinación de la Evaluación de Bibliotecas Universitarias Andaluzas.

2.1. La fase interna: composición y nombramiento del CEI y plan de trabajo

El Comité de Evaluación Interna (CEI) se constituyó formalmente en reunión de 10 de marzo de 2003.

El CEI está formado por:

- Rísquez Cuenca, Carmen. Vicerrectora de Extensión Universitaria. (Presidenta del Comité)
- Jarillo Calvarro, Sebastián. Director del Servicio de Biblioteca y Archivo. (Secretario del Comité)
- García Morant, Jesús. Representante del PDI.
- Frutos Montes, Inocente. Representante de los estudiantes.
- García Almagro, María Teresa. Representante del personal de Biblioteca.
- Vico Montávez, Catalina. Representante del personal de Biblioteca.

El representante del PDI y el representante de los estudiantes fueron elegidos de entre los miembros de la Comisión de Biblioteca.

En marzo de 2003 se celebraron unas Jornadas Formativas de Evaluación de Bibliotecas organizadas por la Biblioteca y el Gabinete de Calidad de la Universidad de Jaén y destinadas a la totalidad del personal del Servicio.

Tras las jornadas, y con la finalidad de que la totalidad del personal participara activamente en el proceso de evaluación se constituyeron dos grupos de trabajo:

- Grupo de trabajo Agentes.
- Grupo de trabajo Resultados.

Los dos grupos de trabajo han sido coordinados por el CEI.

En reunión de 11 de febrero de 2004 se distribuyó entre el CEI el primer borrador del informe de autoevaluación, tras lo que se inició un período de difusión y puesta a consideración de la Comunidad universitaria.

En reunión de 24 de marzo de 2004 el CEI aprobó el texto definitivo.

2.2. La fase externa: composición y nombramiento del CEE y plan de trabajo

El Comité Externo de Evaluación (CEE) fue nombrado por la UCUA, y está formado por:

³ *Guía EFQM para la autoevaluación de bibliotecas universitarias*. Córdoba, Unidad para la Calidad de las Universidades Andaluzas, 2002.

- Presidenta: Assumpta Estrada Roca. Licenciada y Doctora en Matemáticas vicepresidenta del Consorcio de Bibliotecas Universitarias Catalanas hasta el 2002. Evaluadora de Servicios de Biblioteca de la AQUC.
- Experta: Marta Torres Santo Domingo. Licenciada en Historia. Evaluadora de Servicios de Biblioteca de la AQUC.
- Técnica: María Leonor González Menorca. Licenciada y Doctora en CC.EE. y Empresariales. Catedrática de Escuela Universitaria en la Universidad de La Rioja. Evaluadora de EFQM.

El plan de trabajo se ajustó básicamente a lo señalado en la Guía de Evaluación Externa⁴, constando de los siguientes pasos:

- Lectura por los miembros del CEE del Informe de Autoevaluación elaborado por el Comité Interno de la Biblioteca y remitido por la UCUA.
- Preparación del programa de la visita a la unidad evaluada consensuado por la Presidenta del CEE y la Unidad de Calidad de la Universidad, referido a la Biblioteca, y que finalmente se realizó como sigue:

Día 14 de junio

- 19:00 – 20:00 Reunión preparatoria del Comité de Expertos Externos (CEE), en el hotel
21:00 Cena del CEE con el Presidente del CEI y representantes de la Universidad

Día 15 de junio

- 9:00 - 10:00 Reunión con el CEI de la Biblioteca
10:00 – 11:00 Reunión con el Equipo Rectoral y Unidad de Calidad
11:30 – 12:30 Reunión con PDI
12:30 – 14:30 Visita instalaciones del campus de Jaén

16:00– 17:00 Reunión alumnos primer ciclo
17:00 – 18:00 Reunión alumnos segundo ciclo
18:00 – 19:00 Reunión con graduados
19:00 – 20:00 Reunión con los representantes sociales
20:00 – 21:00 Reunión interna del CEE

Día 16 de junio

- 9:00 - 10:00 Reunión Equipo Directivo Biblioteca Universitaria
10:00 – 11:00 Reunión con Jefes de Servicio de Bibliotecas y otras unidades
11:30 – 12:30 Reunión con personal de la Biblioteca Universitaria
12:30 – 13:30 Reunión con el PAS
13:30 – 14:30 Reunión con alumnos de tercer ciclo

16:00 – 19:00 Visita a las instalaciones del campus de Linares
19:00 – 20:00 Reunión interna del CEI

Día 17 de junio

- 9:00 - 11:00 Visita a las instalaciones de la EPS
11:30 – 12:30 Audiencia Pública
12:30 – 13:30 Reunión interna del CEE (preparación informe y distribución tareas)
13:30 – 14:30 Informe preliminar oral al CA-Despedida del CEE

Las reuniones se realizaron en dos salas:

1. Reuniones: Edificio Biblioteca. Sala de reuniones (dependencia B-2 119)
2. Audiencia Pública: Edificio Biblioteca. Sala de proyección (dependencia B-2 322)

Las visitas programadas se llevaron a cabo con absoluta normalidad.

⁴ *Documentos para la evaluación externa de bibliotecas universitarias*. Córdoba, Unidad para la Calidad de las Universidades Andaluzas, 2004.

A las audiencias acudió una gran representación de PDI, PAS (tanto de la biblioteca como del resto de servicios), estudiantes, becarios y egresados. En cambio no acudió nadie a la audiencia pública. El CEE esgrimió que tal contradicción pudo estar justificada por la masiva afluencia (especialmente de PDI y PAS) a las audiencias específicas.



3. VALORACIÓN DE CONTRASTE ENTRE LOS PROCESOS DE EVALUACIÓN INTERNO Y EXTERNO

Finalizados los procesos de evaluación interna y de evaluación externa, el CEI mantuvo una reunión en fecha 8 de septiembre de 2004 para analizar y contrastar ambos informes.

Como primera valoración podemos afirmar que existe un alto grado de coincidencia entre el Informe de Autoevaluación y el Informe de Evaluación Externa.

Por un lado es importante señalar que ambos Comités parten de un concepto de calidad muy parecido valorando el proceso de evaluación muy positivamente como el inicio de un cambio cultural que lleve a la Biblioteca a un nuevo modelo de gestión.

Respecto al proceso de autoevaluación ambos Comités también consideran conveniente una mayor presencia de los usuarios de la Biblioteca en la constitución del CEI, aunque los criterios de elección y nombramiento de sus miembros fueron adecuados, no han sido efectivos, ya que la implicación del representante del PDI y de estudiantes ha sido prácticamente nula.

Respecto a las conclusiones no hay grandes diferencias en la identificación de puntos fuertes y puntos débiles, aunque como afirma el CEE, los miembros del CEI en general fueron más conscientes de sus debilidades que de sus puntos fuertes. Además el CEE ha aportado una visión más global e integral de la Biblioteca, que al ser asumida por el CEI ha hecho que el Plan de mejora definitivo haya ganado en claridad y coherencia.

También ambos comités han coincidido en la valoración que hacen de las herramientas de evaluación, en algunos aspectos excesivamente rigurosas. Por un lado el CEI expone que la matriz de excelencia propuesta en el anexo de la *Guía EFQM para la autoevaluación de bibliotecas universitarias* no es suficientemente clara, por lo que los datos obtenidos de ella no son objetivos. Por otro lado el CEE es de la opinión que el excesivo uso de tablas no facilita la evaluación, y el modo de puntuar cada criterio en ocasiones lleva a valorarlos de una manera menos positiva de lo que se desea transmitir en realidad.



4. RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN

4.1. Liderazgo

1) Aspectos globales del liderazgo

El Equipo de Dirección de la Biblioteca (EDB) fomenta un estilo de dirección participativa, fomentando la eliminación de barreras jerárquicas. Además, el personal tiene confianza en la toma de decisiones del EDB y demás jefes.

1a) El EDB desarrolla la misión, visión y valores y actúa como modelo de referencia dentro de una cultura de excelencia

El EDB está comprometido con la gestión estratégica y con la mejora de la calidad como compromiso permanente con los usuarios, colaborando activamente con otras unidades en la implantación y desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad de la Universidad. Es conveniente formalizar planes de actuación a corto y medio plazo.

1b) El EDB se implica personalmente para garantizar el desarrollo, implantación y mejora continua del sistema de gestión de la biblioteca

El EDB se implica personalmente en la mejora del sistema de gestión, facilitando la discusión de propuestas, la crítica y fomentando la constitución de grupos de trabajo. En la formación del PAS se incluye la gestión de calidad como tema esencial. Es conveniente definir de manera explícita las áreas de resultados y objetivos clave.

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

Existe preocupación por satisfacer las expectativas de clientes internos y externos, y hay interés por conocer la opinión de los grupos de interés sobre la Biblioteca. Aunque no hay procesos de identificación de clientes por grupos más allá de lo que es la comunidad universitaria, ni evaluación periódica de relaciones con el entorno para incorporar los resultados a la planificación.

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

El EDB es muy accesible, y además estimula el potencial personal y profesional de la plantilla. Aún así en la Biblioteca no se reconoce formalmente el trabajo y el esfuerzo de las personas y de los equipos y, además, no se dispone de un sistema de evaluación del desempeño.

4.2. Política y estrategia

2a) Las necesidades y expectativas de los grupos de interés fundamentan política y estrategia

Las expectativas, por un lado, de los estudiantes, PDI y PAS, representados en Comisión de Biblioteca, y, por otro, del personal de Biblioteca representado en Junta Técnica, son el fundamento de la política y estrategia. Aún así es conveniente analizar el mercado potencial de la Biblioteca para definir otros posibles grupos de interés y formalizar planes de actuación a corto, medio y largo plazo.

2b) La política y estrategia sustentadas en información procedente de medición del rendimiento, investigación, aprendizaje y creatividad

La Biblioteca recoge información de forma regular para la elaboración de indicadores y para compararse con otros centros en el ámbito nacional. Aún así es necesario establecer un cuadro de mando integral y un plan formal de benchmarking.

2c) La política y estrategia se documentan, revisan y actualizan

Es muy necesario que la Biblioteca elabore un documento donde se establezca de manera formal la política y estrategia.

2d) El despliegue de la política y estrategia mediante esquema de procesos clave

La gestión de la Biblioteca está orientada a procesos, aún así sería necesario que se identificaran los procesos claves en política y estrategia.

2e) La comunicación e implantación de la política y estrategia

La Biblioteca de la Universidad de Jaén cuenta con un plan formal⁵ elaborado por un grupo de trabajo específico que se constituyó con este fin, aún así sería necesario que se estableciera un plan de comunicación e información con el usuario. Además es muy importante que, tanto en el plan de comunicación interna como en el plan de comunicación con los usuarios, se establezcan mecanismos para difundir la política y estrategia.

4.3. Gestión de personal

3a) La Gestión de Personal es objeto de planificación y mejora

La plantilla de la Biblioteca está formada por un personal muy cualificado profesionalmente y en número suficiente. Por lo general el personal conoce las funciones asignadas, aunque no existe manual de funciones y las responsabilidades no se asignan según objetivos. Sería conveniente establecer mecanismos para conocer la motivación y satisfacción del personal de una manera regular.

3b) La potenciación de experiencia y capacidades del personal y adaptación a las necesidades de la biblioteca

La Biblioteca participa en el diseño y desarrollo de los procesos selectivos de incorporación de nuevo personal y de los procesos de promoción, tanto a nivel funcionario como laboral. Aunque se promueve la participación del personal en actividades formativas, sería conveniente que se estableciera un plan formal de formación. También es necesario establecer un plan de promoción formal para todos los grupos y escalas.

3c) Los objetivos para el personal y el desempeño de sus funciones se negocian y se revisan continuamente

Es necesaria la elaboración de un plan estratégico de la Biblioteca en el que se concreten objetivos relativos a personal.

3d) La promoción de implicación y participación de todo el personal en la mejora continua; se reconoce el desempeño y se faculta al personal para tomar decisiones

En Biblioteca se apoya, por un lado, la participación del personal en la mejora del Servicio y, por otro, la formación del personal en calidad. También se delega la toma de decisiones. Sería necesario establecer la manera de reconocer formalmente el trabajo y el esfuerzo de las personas y de los equipos.

⁵ *Plan de Comunicación Interna*. Disponible en: http://www.ujaen.es/serv/biblio/comunicación_interna/plancom.doc

3e) La promoción de diálogo multidireccional eficaz entre el personal, así como su satisfacción en el desempeño de las funciones

En la Biblioteca de la Universidad de Jaén existe un Plan de comunicación interna formalmente establecido que se puso en marcha en 2002 y que fue elaborado por un Grupo de trabajo constituido a propósito. Además la Junta Técnica también favorece la comunicación, al ser el foro de encuentro de la totalidad de Jefes de Sección. Aún así, sería conveniente evaluar de manera periódica el grado de comunicación.

4.4. Alianzas y recursos

4a) La gestión de las alianzas

La Biblioteca forma parte del Consorcio de Bibliotecas Universitarias de Andalucía (CBUA), de la Red de Bibliotecas Universitarias Españolas y de la Red de Bibliotecas Usuarios de Absys. Además tiene otro tipo de alianzas de interés en el ámbito externo con proveedores y en el ámbito interno con otros servicios de la Universidad. Sería necesario que la Biblioteca tuviera más relación con organizaciones profesionales o empresariales del entorno.

4b) La gestión de los recursos económicos y financieros

La comunidad universitaria en general se siente satisfecha de los recursos económicos de la Biblioteca y de su gestión, la compra consorciada a través del CBUA ha optimizado los recursos en gran manera. Además la Biblioteca participa en los procesos de contratación. La Biblioteca no dispone de fuentes de financiación externas.

4c) La gestión de edificios, equipos y materiales

Las instalaciones y el equipamiento de Biblioteca en el Campus Las Lagunillas es adecuado, moderno y funcional. Distinto es el caso de la Biblioteca en Linares, donde los problemas de espacio son alarmantes, sobre todo en lo relativo a depósito. La colección es suficiente, tanto para atender a la docencia como a la investigación. Sería conveniente establecer una política de expurgos.

4d) La gestión de la tecnología

En general los recursos tecnológicos en Biblioteca son buenos, más cuando el sistema de gestión bibliotecaria ya se ha cambiado para poder participar en el catálogo colectivo de las Universidades Andaluzas.

4e) La gestión de la información y del conocimiento

Los canales de información sobre la Biblioteca y sus servicios son buenos, aún así sería necesario establecer un plan formal de comunicación e información al usuario. Existe una oferta amplia de cursos de formación de usuarios, pero la participación es pequeña.

4.5. Procesos

5a) El diseño y gestión sistemática de los procesos

La estructura de la Biblioteca de la Universidad de Jaén, muy centralizada, hace que muchos procesos se simplifiquen y sea más sencilla su comunicación. Aunque se está trabajando en la elaboración de un Manual de procedimientos, su realización está siendo demasiado lenta. Además no existe un Mapa de procesos establecido.

5b) La aplicación de procesos innovadores que generan mayor valor añadido para satisfacción del cliente

La Biblioteca incorpora innovaciones y nuevos procesos de manera permanente, aunque estas incorporaciones no se hacen en el marco de un plan formalmente establecido.

5c) El diseño y desarrollo de servicios se basan en necesidades y expectativas de clientes

Se tienen en cuenta las necesidades y expectativas de los usuarios, sobre todo las expuestas en Comisión de Biblioteca. No obstante, sería necesario establecer un plan formal de estudio de la demanda de los usuarios, y analizar el impacto de los diferentes productos y servicios.

5d) La producción, distribución y servicio de atención de productos y servicios

Existen canales para difundir y distribuir productos y servicios a la comunidad universitaria, aunque no hay un procedimiento establecido para la distribución y atención de productos y servicios.

4.6. Resultados en los clientes**6a) Medidas de percepción**

En la Biblioteca de la Universidad de Jaén no existen mecanismos establecidos para medir de forma regular la satisfacción de los usuarios. La primera vez que se han realizado unas encuestas de satisfacción de usuarios ha sido con motivo del propio proceso de evaluación. Sería necesario programar y fijar una serie de acciones para medir la satisfacción de los usuarios con una periodicidad al menos anual. De las encuestas a las que hemos hecho referencia, la primera conclusión que podemos sacar tras su análisis es que tanto estudiantes, como PAS y PDI, le dan mucha importancia a todo lo relativo a Biblioteca. Respecto al uso los tres tipos de usuarios coinciden en que el servicio que más utilizan es el de préstamo a domicilio. PAS y PDI lo acompañan con el uso de la página web. Los tres colectivos coinciden en tener una satisfacción alta relativa a: atención y trato recibidos, horario y préstamo a domicilio; y una satisfacción baja relativa al servicio de reprografía contratado por la Universidad de Jaén.

6b) Indicadores de rendimiento

La Biblioteca usa algunos indicadores de rendimiento, aunque sería necesario que estos indicadores se evaluaran, que se analizaran para la mejora y la corrección de fallos, que se difundieran y que, además, se compararan con los de otras bibliotecas parecidas.

4.7. Resultados en el personal**7a) Medidas de percepción**

En la Biblioteca de la Universidad de Jaén no existen mecanismos establecidos para medir de forma regular la satisfacción del personal. La primera vez que se han realizado unas encuestas de satisfacción del personal ha sido con motivo del propio proceso de evaluación. Sería necesario programar y fijar una serie de acciones para medir la satisfacción del personal con una periodicidad al menos anual. La primera conclusión que podemos sacar tras el análisis de estas encuestas es que el personal de la Biblioteca tiene un alto concepto de la misma. En general, la satisfacción del personal es media. Los bloques en los que el personal muestra una satisfacción alta son: clima laboral, comunicación, nivel de formación profesional y atención al usuario. El único bloque en el que el personal muestra una satisfacción baja es el de promoción.

7b) Indicadores de rendimiento

La Biblioteca no utiliza indicadores de rendimiento para medir la satisfacción del personal. Sería necesario

establecerlos evaluando su adecuación y eficacia. Además, estos indicadores se debieran usar para la detección y corrección de problemas, así como para la comparación con otras Bibliotecas.

4.8. Resultados en la sociedad

8a) Medidas de percepción

La Biblioteca está abierta al público en general, y se da servicio a usuarios externos, los resultados en la sociedad es uno de los puntos débiles de la Biblioteca de la Universidad de Jaén. No obstante sería necesario elaborar un plan de actuación de la Biblioteca en la sociedad, en el que se definieran las medidas de percepción del impacto en la sociedad, y se identificaran con precisión los grupos de interés.

8b) Indicadores de rendimiento

La Biblioteca no utiliza indicadores de rendimiento para medir el impacto en la sociedad. Sería necesario establecerlos evaluando su adecuación y eficacia. Además, estos indicadores se debieran usar para la detección y corrección de problemas, así como difundirse a todos los grupos de interesados.

4.9. Resultados clave

9a) Medidas de percepción

La Biblioteca no tiene definidas las medidas de percepción de los resultados clave de los diferentes servicios en términos de eficacia y eficiencia. Existe un conocimiento de las necesidades de los usuarios, se detectan y corrigen los problemas con eficacia y satisfacción por parte de los clientes, pero sería conveniente sistematizar todo lo que se está haciendo, intentando establecer tanto indicadores de rendimiento como medidas de percepción adecuadas que permitan poder compararse con los de otros servicios de la institución

9b) Indicadores de rendimiento

La Biblioteca dispone de un grupo de indicadores. Aún así sería necesario revisarlos incorporando algunos y evaluar su adecuación y eficacia. Además, estos indicadores se debieran usar para la detección y corrección de problemas, así como para la comparación con otras bibliotecas parecidas y con otros servicios de la Universidad.



5. SÍNTESIS DE LA EVALUACIÓN: FORTALEZAS Y DEBILIDADES

1. LIDERAZGO	
PUNTOS FUERTES	PUNTOS DÉBILES
<p>1.1.1. Compromiso de la dirección con la calidad y la mejora.</p> <p>1.1.2. El EDB de la Biblioteca fomenta un estilo de dirección participativo.</p> <p>1.1.3. El liderazgo del EDB es reconocido ampliamente por el resto de la Universidad (Equipo de Gobierno, PAS, etc.)</p> <p>1a.1.1. La Biblioteca está implantando un sistema de gestión de la calidad, consecuencia del propio proceso de evaluación</p> <p>1a.1.2. La Biblioteca participa en la implantación del sistema de gestión de calidad en la Universidad</p> <p>1b.1.1. El EDB se implica en la mejora continua del sistema de gestión de la Biblioteca y potencia el desarrollo de grupos de mejora.</p> <p>1d.1.1. Una dirección accesible al personal de la Biblioteca.</p> <p>1d.1.2. El EDB estimula el potencial personal y profesional de la plantilla.</p>	<p>1.2.1. No se define ni fomenta el liderazgo suficientemente.</p> <p>1a.2.1. La Biblioteca no tiene un documento de planificación estratégica propio.</p> <p>1a.2.2. La Biblioteca no dispone de un plan de comunicación e información al usuario.</p> <p>1c.2.1. El EDB no potencia la interrelación con grupos de interés.</p> <p>1d.2.1. No se reconoce formalmente el trabajo y el esfuerzo de las personas y de los equipos.</p> <p>1d.2.2. La Biblioteca no dispone de un sistema de evaluación del desempeño.</p>

2. POLÍTICA Y ESTRATEGIA	
PUNTOS FUERTES	PUNTOS DÉBILES
<p>2a.1.1. Existencia de una Comisión de Biblioteca donde están representados los distintos tipos de usuarios.</p> <p>2a.1.2. Existencia de una Junta técnica.</p> <p>2b.1.1. La Biblioteca recoge información de forma regular para la elaboración de indicadores y para compararse con otros centros en el ámbito nacional.</p> <p>2e.1.1. Existencia de un Plan de comunicación interna.</p>	<p>2a.2.1. No se analiza el mercado potencial de la Biblioteca.</p> <p>2b.2.1. Política y estrategia no se sustentan en la información procedente de las actividades relacionadas con la medición del rendimiento, ni con las sugerencias de la plantilla y de los grupos de interés.</p> <p>2c.2.1. Política y estrategia no se documentan.</p> <p>2d.2.1. La Biblioteca no ha identificado formalmente los procesos clave.</p> <p>2e.2.1. No se comunican a los grupos de interés la política y la estrategia.</p>

3. GESTIÓN DEL PERSONAL	
PUNTOS FUERTES	PUNTOS DÉBILES
<p>3.1.1. La plantilla está muy valorada por los colectivos consultados (estudiantes, PDI, PAS), sobre todo en lo que respecta a atención y trato recibidos.</p> <p>3.1.2. Buen clima laboral, muy valorado como bloque en las encuestas de satisfacción del personal.</p> <p>3.1.3. Equipo joven y orientado al cambio</p> <p>3a.1.1. La existencia de una Junta técnica.</p> <p>3a.1.2. Participación del personal de Biblioteca en órganos extrabibliotecarios con competencias en materia de personal.</p> <p>3b.1.1. La Biblioteca participa en el diseño y desarrollo de los procesos selectivos de incorporación de nuevo personal y de los procesos de promoción.</p> <p>3b.1.2. Concienciación por parte del EDB y del personal de la importancia de la formación. Cada vez se ofrecen y se realizan más cursos y se dan facilidades para la asistencia.</p> <p>3d.1.1. Se apoya la participación del personal en la mejora del Servicio.</p> <p>3d.1.2. Se apoya la formación del personal en calidad.</p> <p>3e.1.1. Existencia de un Plan de comunicación interna formalmente establecido.</p> <p>3e.1.2. Junta Técnica como órgano facilitador de comunicación.</p>	<p>3a.2.1. No se realiza una gestión de personal vinculada a un Plan estratégico.</p> <p>3a.2.2. No existe un Manual de funciones.</p> <p>3a.2.3. No existen mecanismos para conocer la motivación y satisfacción del personal</p> <p>3b.2.1. La Biblioteca no dispone de un Plan de formación formal con su correspondiente plan de evaluación.</p> <p>3b.2.2. No está establecido un Plan de Promoción formal para todos los grupos y escalas.</p> <p>3c.2.1. No existen objetivos en materia de personal.</p> <p>3d.2.1. No hay establecido un sistema de reconocimiento de esfuerzos.</p> <p>3e.2.1. No existen evidencias de que los sistemas de comunicación usados son los más adecuados.</p>

4. ALIANZAS Y RECURSOS	
PUNTOS FUERTES	PUNTOS DÉBILES
<p>4a.1.1. La Biblioteca de la Universidad de Jaén forma parte del Consorcio de Bibliotecas Universitarias de Andalucía.</p> <p>4a.1.2. La Biblioteca de la Universidad de Jaén forma parte de Rebiun (Red de Bibliotecas Universitarias)</p> <p>4a.1.3. La Biblioteca de la Universidad de Jaén forma parte de Rueda (Red de Bibliotecas Universitarias Usuarías de Absys)</p> <p>4a.1.4. Eficaces relaciones con otros servicios de la Universidad: Servicio Central de Informática, Asuntos económicos, Personal.</p> <p>4a.1.5. Alianzas con proveedores.</p> <p>4a.1.6. Donaciones de material bibliográfico o documental realizadas a la Universidad a través de acuerdos o convenios.</p> <p>4a.1.7. Intercambio de publicaciones con otros centros de enseñanza superior o de investigación.</p> <p>4b.1.1. Participación de la Biblioteca en procesos de contratación.</p> <p>4c.1.1. El edificio de Biblioteca en Lagunillas nuevo, adecuado y centralizado.</p> <p>4c.1.2. Disponibilidad de salas de estudio 24 horas.</p> <p>4c.1.3. Disponibilidad de salas de trabajo en grupo y formación.</p> <p>4c.1.4. Red de ordenadores con acceso público a todos</p>	<p>4a.2.1. Pocos convenios o acuerdos de prestación de servicios a usuarios foráneos.</p> <p>4a.2.2. Poca capacidad para romper contratos con proveedores que no cumplen con las condiciones.</p> <p>4a.2.3. La Biblioteca de la Universidad de Jaén no interviene en los acuerdos o convenios relativos a donaciones de material bibliográfico o documental.</p> <p>4b.2.1. La Biblioteca de la Universidad de Jaén no dispone de fuentes de financiación externas</p> <p>4c.2.1. Climatización en Biblioteca de Lagunillas (Fase 1ª).</p> <p>4c.2.2. La señalización interior no es buena en ninguna de las Bibliotecas.</p> <p>4c.2.3. Infraestructuras insuficientes en Linares.</p> <p>4c.2.4. No se realizan tareas de expurgo.</p> <p>4e.2.1. Escasa participación en formación de usuarios.</p> <p>4e.2.2. La Biblioteca no dispone de un plan de comunicación e información al usuario.</p>

<p>los recursos.</p> <p>4c.1.5. Gran parte de la colección en libre acceso.</p> <p>4c.1.6. Casi toda la colección está incorporada al catálogo automatizado.</p> <p>4c.1.7. Colección de publicaciones electrónicas.</p> <p>4d.1.1. En general, los recursos tecnológicos en Biblioteca son buenos.</p> <p>4e.1.1. La Biblioteca cuenta con una Normativa del Servicio de Préstamo.</p>	
---	--

5. PROCESOS

PUNTOS FUERTES	PUNTOS DÉBILES
<p>5a.1.1. Biblioteca centralizada.</p> <p>5a.1.2. El Manual de procedimientos se elabora desde Junta técnica para garantizar la participación de todo el personal.</p> <p>5b.1.1. En la Biblioteca se aplican innovaciones que generan valor añadido al servicio.</p> <p>5c.1.1. Representación de los distintos tipos de usuarios en Comisión de Biblioteca.</p> <p>5d.1.1. La existencia de un Grupo de trabajo de Marketing en Biblioteca.</p>	<p>5a.2.1. El Manual de procedimientos se elabora muy lentamente.</p> <p>5a.2.2. No se valora la eficacia y la eficiencia de los procesos.</p> <p>5a.2.3. No existe un Mapa de Procesos.</p> <p>5b.2.1. No existe un plan formal para la incorporación de innovaciones.</p> <p>5c.2.1. No existe un plan formal de estudio de la demanda de los usuarios.</p> <p>5c.2.2. No se analiza el impacto de los diferentes productos y servicios en los clientes.</p> <p>5d.2.1. La Biblioteca no cuenta con un plan de comunicación, marketing y distribución de productos y servicios.</p>

6. RESULTADOS EN LOS CLIENTES

PUNTOS FUERTES	PUNTOS DÉBILES
<p>6.1.1. Atención al usuario.</p> <p>6.1.2. El horario de atención al público.</p> <p>6.1.3. Alto nivel de uso y satisfacción del préstamo a domicilio.</p> <p>6.1.4. Alto nivel de uso y satisfacción del OPAC.</p> <p>6.1.5. Alto nivel de uso y satisfacción de la página web de Biblioteca.</p> <p>6.1.6. Alto nivel de satisfacción del servicio de préstamo interbibliotecario.</p>	<p>6.2.1. No existen mecanismos para medir de forma regular la satisfacción de los usuarios.</p> <p>6.2.2. El Servicio de Reprografía</p> <p>6.2.3. Baja demanda de los cursos de formación de usuarios.</p> <p>6.2.4. Los sistemas de recogida de quejas/sugerencias son poco usados por los usuarios.</p>

7. RESULTADOS EN EL PERSONAL

PUNTOS FUERTES	PUNTOS DÉBILES
<p>7.1.1. Buen clima laboral.</p> <p>7.1.2. El Plan de Comunicación interna.</p> <p>7.1.3. Nivel de formación profesional</p>	<p>7.2.1. No existen mecanismos para medir de forma regular la satisfacción del personal.</p> <p>7.2.2. Parte del personal no tiene clara la asignación de responsabilidades.</p> <p>7.2.3. En las encuestas de satisfacción se valora con una puntuación baja la motivación del personal.</p>

8. IMPACTO EN LA SOCIEDAD	
PUNTOS FUERTES	PUNTOS DÉBILES
<p>8.1.1. Aparición de noticias relacionadas con Biblioteca en medios de comunicación locales (prensa y TV)</p> <p>8.1.2. Formación de fondos bibliográficos con temática de interés local y autonómico.</p> <p>8.1.3. Participación del personal de Biblioteca como ponentes en congresos, seminarios, etc.</p> <p>8.1.4. Participación de la Biblioteca en exposiciones bibliográficas en el ámbito local, autonómico y nacional.</p> <p>8.1.5. Desde Biblioteca se realizan medidas de protección y defensa del medio ambiente.</p> <p>8.1.6. Promoción a través de visitas guiadas a grupos de interés.</p> <p>8.1.7. Participación de personal de Biblioteca en el Grupo de Comunicación Institucional de la Universidad.</p>	<p>8.2.1. La Biblioteca no tiene definidos los grupos de interés Externos a la Comunidad Universitaria.</p> <p>8.2.2. No se adoptan medidas para convertir a los diferentes grupos de interés en usuarios.</p> <p>8.2.3. No se cubren las expectativas de los egresados</p>

9. RESULTADOS CLAVE	
PUNTOS FUERTES	PUNTOS DÉBILES
<p>9.1.1. En el quinquenio evaluado, los servicios de la Biblioteca han experimentado un fuerte crecimiento cualitativo y cuantitativo, con una tendencia clara al alza en casi todos los indicadores.</p> <p>9.1.2. La Biblioteca de la Universidad de Jaén forma parte del Consorcio de Bibliotecas Universitarias de Andalucía, de Rebiun (Red de Bibliotecas Universitarias) y de Rueca (Red de Bibliotecas Universitarias Usuarías de Absys)</p> <p>9.1.3. Colección de publicaciones electrónicas: crecimiento exponencial de los recursos electrónicos, tanto en adquisición como en uso.</p> <p>9.1.4. Alto grado de satisfacción del PDI con respecto a los procesos y servicios.</p> <p>9.1.5. Valoración muy buena del clima laboral, condiciones de trabajo y comunicación interna por parte del personal de Biblioteca.</p>	<p>9.2.1. La Biblioteca no tiene un documento de planificación estratégica propio.</p> <p>9.2.2. La Biblioteca no dispone de un plan de comunicación e información con los usuarios.</p>



6. PLAN DE MEJORA

Nº	ACCIONES DE MEJORA	PLAZO corto, medio, largo	RESPONSABLES DE LA EJECUCIÓN DE LA ACCIÓN	INDICADORES DE SEGUIMIENTO DE LA ACCIÓN	CRITERIOS RELACIONADOS	FECHA MÁXIMA DE EJECUCIÓN
1. Liderazgo						
1.1.	Hacer referencia explícita al liderazgo en las Memorias de Curso de Biblioteca	C	EI EDB	si/no		30-06-2005
1.2.	Potenciar el encuentro con grupos de interés a través de reuniones.	L	EI EDB	Nº de reuniones	8	31-12-2006
2. Política y estrategia						
2.1.	Elaborar un documento de planificación estratégica en el que se describa la misión, visión y objetivos de la Biblioteca en el contexto de la misión, visión y objetivos de la Universidad establecidos en el Plan estratégico 2003-2010	C	Junta Técnica	si/no	1, 9	30-06-2005
2.2.	Aumentar la operatividad y eficacia de la Comisión de Biblioteca.	M	EI EDB	Nº de reuniones de la Comisión	5	31-12-2005
2.3.	Identificar formalmente los procesos clave.	M	Junta Técnica	si/no	5	31-12-2005
3. Gestión de personal						
3.1.	Vincular la gestión de personal al documento de planificación estratégica de la Biblioteca y a los Planes de Desarrollo de Recursos Humanos de la Universidad	C	Junta Técnica	si/no	2	30-06-2005
3.2.	Elaboración del Manual de funciones del personal de Biblioteca	L	Junta Técnica	si/no	5, 7	31-12-2006
3.3.	Elaborar un Plan de formación formal con su correspondiente plan de evaluación a tres niveles: grado de aprendizaje individual, repercusión sobre el puesto de trabajo, consecuencias en la propia Biblioteca.	M	Grupo de Trabajo de Formación	si/no	7	31-12-2005

Nº	ACCIONES DE MEJORA	PLAZO corto, medio, largo	RESPONSABLES DE LA EJECUCIÓN DE LA ACCIÓN	INDICADORES DE SEGUIMIENTO DE LA ACCIÓN	CRITERIOS RELACIONADOS	FECHA MÁXIMA DE EJECUCIÓN
3.4.	Reconocer explícitamente el trabajo de personas y equipos en Memoria del curso y en comunicación interna.	C	EI EDN	Nº reconocimientos CI	1, 7	30-06-2005
3.5.	Establecer un sistema de evaluación del desempeño.	L	Junta Técnica	si/no	1, 7	31-12-2006
3.6.	Evaluar el sistema de comunicación interna usado en Biblioteca.	M	Grupo de Trabajo de Comunicación Interna	si/no	7	31-12-2005
4. Alianzas y recursos						
4.1.	Proponer la adquisición de Inn Reach.	M	EI EDB	si/no		31-12-2005
4.2.	Seguimiento de proveedores e informe de manera regular y programada.	M	EI EDB y Jefes de Sección	Informe cada 6 meses		31-12-2005
4.3.	Elaboración de proyectos susceptibles de subvención por otros organismos o instituciones.	L	Grupo de trabajo Financiación externa	N. de proyectos solicitados / concedidos		31-12-2006
4.4.	Buscar una solución al problema de la climatización en Biblioteca de Lagunillas de manera conjunta con responsables de mantenimiento.	M	EI EDB	si/no		31-12-2005
4.5.	Elaborar y realizar un proyecto de señalización, tanto en la Biblioteca de Lagunillas, como en la Biblioteca de Linares.	C	EI EDB	si/no		30-06-2005
4.6.	Buscar un depósito complementario y un espacio de trabajo en equipo provisionales hasta que se de una solución definitiva al problema en Biblioteca de Linares.	M	EI EDB y Jefe Sección EUP	si/no		31-12-2005
4.7.	Impulsar el Plan de expurgo elaborado por Biblioteca.	M	EI EDB	Aprobación del Plan		31-12-2005
4.8.	Elaborar un plan formal de comunicación e información al usuario.	M	Grupo de Trabajo de Marketing	si/no	1, 9	31-12-2005
4.9.	Elaborar Manuales de entrenamiento para los usuarios.	L	Junta Técnica	si/no		31-12-2006

Nº	ACCIONES DE MEJORA	PLAZO corto, medio, largo	RESPONSABLES DE LA EJECUCIÓN DE LA ACCIÓN	INDICADORES DE SEGUIMIENTO DE LA ACCIÓN	CRITERIOS RELACIONADOS	FECHA MÁXIMA DE EJECUCIÓN
5. Procesos						
5.1.	Elaborar el Mapa de procesos de la Biblioteca	M	Junta Técnica	si/no	3, 7	31-12-2005
5.2.	Elaborar el Manual de procedimiento de la Biblioteca	L	Junta Técnica	si/no	3, 7	31-12-2006
5.3.	Establecer indicadores para valorar la eficacia y la eficiencia de cada uno de los procesos.	M	Junta Técnica	si/no		31-12-2005
5.4.	Establecer un plan formal para la incorporación de innovaciones.	M	Junta Técnica	si/no		31-12-2005
5.5.	Elaborar un plan de comunicación, marketing y distribución de productos y servicios donde se haga referencia a como la Biblioteca presta atención a los productos y servicios que así lo requieran.	L	Grupo de Trabajo de Marketing	si/no		31-12-2006
6. Resultados en los clientes						
6.1	Realizar encuestas de satisfacción de usuarios con una periodicidad al menos anual.	M	EI EDB	si/no		31-12-2005
6.2	Informar al Servicio de Contratación y Patrimonio de la insatisfacción relativa al Servicio de Reprografía.	C	EI EDB	si/no		30-06-2005
6.3	Establecer un sistema de reconocimiento de los cursos de formación de usuarios.	M	EI EDB	Nº usuarios que asisten a cursos / Nº usuarios	4	31-12-2005
6.4	Difundir entre los docentes la posibilidad de incluir cursos de formación de usuarios como prácticas.	M	EI EDB	Nº usuarios que asisten a cursos / Nº usuarios	4	31-12-2005
6.5	Difundir y potenciar los sistemas de recogida de quejas/sugerencias	M	EI EDB	Nº de sugerencias / Nº de usuarios	1, 8	31-12-2005
7. Resultados en el personal						
7.1	Realizar encuestas de satisfacción del personal con una periodicidad al menos anual.	M	EI EDB	si/no	3	31-12-2005

Nº	ACCIONES DE MEJORA	PLAZO corto, medio, largo	RESPONSABLES DE LA EJECUCIÓN DE LA ACCIÓN	INDICADORES DE SEGUIMIENTO DE LA ACCIÓN	CRITERIOS RELACIONADOS	FECHA MÁXIMA DE EJECUCIÓN
7.2	Realizar un estudio de las causas de la falta de motivación del personal.	L	Servicio de Prevención de Riesgos Laborales	si/no	3	31-12-2006
8. Resultados en la sociedad						
8.1.	Elaborar un Plan de actuación de la Biblioteca en la sociedad.	L	Comisión de Biblioteca	si/no		31-12-2006
8.2.	Definir en un documento los grupos de interés de la Biblioteca, haciendo un análisis de su mercado potencial.	L	Comisión de Biblioteca	si/no		31-12-2006
8.3.	Proponer en Comisión de Biblioteca modificación de Normativa de préstamo para considerar a egresados usuarios de pleno derecho.	C	El Grupo de Trabajo de Reglamentación	si/no		30-06-2005
9. Resultados clave						
9.1	Definir una batería de indicadores para medir el rendimiento operativo de la Biblioteca	L	El EDB	si/no	2, 5, 6, 7, 8	31-12-2005



7. VALORACIÓN DEL PROCESO DE EVALUACIÓN

La valoración que el CEI hace del proceso de evaluación es muy positiva, y consideramos que se ha cumplido el objetivo marcado de implementar un modelo de calidad como sistema de gestión de la Biblioteca. Además, la ilusión con la que se ha trabajado desde el primer momento y el contexto de compromiso siempre presente, tanto por parte del Equipo de Gobierno, como por parte del personal de la Biblioteca, nos hacen pensar que estamos en el buen camino para implantar un verdadero cambio cultural en la organización.

No ha sido un proceso fácil, aunque consideramos que el modelo EFQM se adapta perfectamente a nuestra organización, trabajar con él en un principio es complicado. A este respecto, el apoyo recibido por la UCUA y la constitución del Grupo de Coordinación en el que hemos trabajado las Universidades andaluzas han sido claves para la consecución del trabajo.

También queremos resaltar que la participación de una parte muy importante del personal de Biblioteca ha sido decisiva para el buen desarrollo del proceso. El resultado es un Plan de mejora que todos consideramos nuestro.

Para finalizar, y pensando en futuras evaluaciones, el CEI propone las siguientes actuaciones:

- La revisión tanto de la *Guía EFQM para la autoevaluación*, como de los *Documentos para la evaluación externa de bibliotecas universitarias*, con la finalidad de incorporar las sugerencias que se han ido realizando en el seno del Grupo de Coordinación.
- Asegurar la presencia de los usuarios de la Biblioteca (estudiantes, PDI, PAS) en la constitución del CEI.


**ANEXO 1. CARACTERÍSTICAS GLOBALES DE LA UNIVERSIDAD DE JAÉN
CURSO 2001-2002**

Profesorado estable	
Catedráticos de Universidad	41
Profesores Titulares de Universidad	210
Catedráticos de EE.UU	30
Titulares de EE.UU	187
Ayudantes	52
Asociados	330
Personal de Administración y Servicios	
Funcionarios	204
Laborales	161
Otro personal	
Becarios	59
Contratados	20
Otros	21
Titulaciones impartidas	36
Nº de Departamentos	30
Enseñanzas de 1º y 2º ciclos	15.291
Tercer ciclo	334
Enseñanzas propias	
Número de alumnos	57
Número de cursos, masters, ...	2
Nº de Grupos de Investigación	89
Nº de Proyectos de Investigación en vigor	
Locales y regionales	13
Nacionales	66
UE	2
Internacionales	0
Ingresos anuales por Proyectos de Investigación	1.090.800,33 €
Contratos de servicios	
Número de contratos	104
Ingresos brutos anuales	1.099.557,04 €
Presupuesto de la Universidad	59.015.018,85 €



ANEXO 2. INDICADORES

	1998	1999	2000	2001	2002
1 Usuario potencial / personal	402,87	365,96	363,18	353,98	350,83
2 Usuario potencial / personal (con becarios)	369,98	309,17	342,23	299,05	290,34
3 Gasto de personal / usuario potencial					79,72 €
4 Gasto de personal / usuario potencial (con becarios)					
5 Usuario potencial / espacio total	2,35	2,31	2,30	2,24	2,17
6 Estudiantes / espacio total	2,21	2,17	2,15	2,08	2,02
7 Usuario potencial / ordenadores uso público	1007,17	853,90	847,43	510,15	421,00
8 Estudiantes / ordenadores uso público	945,44	799,67	792,05	474,68	390,63
9 Horas puestos lectura anuales / usuario potencial	247	291	293	303	314
10 Usuario potencial / puesto lectura	14,19	12,06	11,97	11,66	11,32
11 Gastos recursos electrónicos / total gastos					
12 Usuario potencial / suscripciones de revistas	12,23	9,90	9,24	5,27	3,87
13 Gasto adquisiciones información / usuario potencial	34,26 €	36,57 €	42,35 €	47,50 €	40,43 €
14 Revistas vivas / investigador (PDI + 3er. ciclo)	1,27	1,49	1,63	2,67	3,68
15 Incremento anual volúmenes / usuario potencial	0,91	1,02	0,97	0,84	0,55
16 Volúmenes informatizados sobre total fondo		69,02%	73,60%	79,88%	87,14%
17 Usuarios con préstamo / usuario potencial					
18 Alumnos pregrado con préstamo / usuario potencial					
19 Alumnos postgrado con préstamo / usuario potencial					
20 PDI con préstamo / usuario potencial					
21 Préstamos / usuario potencial	5,85	6,01	7,10	7,55	7,17
22 Solicitudes enviadas otras bibliotecas / investigadores	3,24	3,77	3,49	3,04	2,84
23 Solicitudes enviadas otras bibliotecas / investigadores (incluido 3er ciclo)	2,19	2,42	2,40	2,10	2,04
24 PI solicitados por otras bibliotecas / PI solicitado a otras bibliotecas	0,02	0,02	0,05	0,19	0,32
25 Consultas en bases de datos / usuario potencial		2,21	2,75	2,81	2,65
26 Usuario potencial / revistas electrónicas			197,73	13,28	6,46
27 Artículo a texto completo de revista electrónica / usuario potencial					1,77

Nota: Los indicadores números 4, 11, 17, 18, 19 y 20 no pueden cumplimentarse por falta de datos



ANEXO 3. TABLAS: USUARIOS Y RECURSOS DE INFORMACIÓN

BIBLIOTECA. USUARIOS					
	1997/1998	1998/1999	1999/2000	2000/2001	2001/2002
Estudiantes					
1er. y 2º ciclo	16.639	16.356	16.261	15.756	15.291
3er. Ciclo	379	437	372	383	334
Profesores					
Dedicación completa	693	674	738	763	759
Dedicación parcial	99	106	73	86	91
Personal de Administración y Servicios	319	359	352	357	365
Total usuarios potenciales	18.129	17.932	17.796	17.345	16.840
Usuarios externos registrados	29	36	44	57	75

BIBLIOTECA. RECURSOS DE INFORMACIÓN					
	1998	1999	2000	2001	2002
1. Monografías					
Compra	13.483	11.024	11.091	9.541	5.400
Donación o intercambio	2.933	7.281	6.213	5.083	3.911
Total monografías	16.416	18.305	17.304	14.624	9.311
Total volúmenes a 31 de diciembre	155.415	164.028	181.332	195.956	204.737
Monografías en formato electrónico					69.000
2. Publicaciones periódicas					
Compra	1.303	1.451	1.402	1.442	1.096
Donación o intercambio	179	361	435	545	653
Revistas electrónicas a las que se accede			90	1.306	2.607
Total títulos	1.482	1.812	1.927	3.293	4.356
3. Bases de datos a las que se accede (total)		31	48	34	42
4. Documentos catalogados		18.051	11.100	15.414	14.853
5. Registros bibliográficos informatizados					
Volúmenes		113.213	133.461	156.524	178.401
Títulos		72.947	84.091	99.043	113.896

**ANEXO 4. DOCUMENTOS UTILIZADOS EN LA EVALUACIÓN**

Comisión de Biblioteca. Actas.

Consortio de Bibliotecas Universitarias Andaluzas. Actas.
Consortio de Bibliotecas Universitarias Andaluzas. Reglamento.

Documentos de trabajo. Préstamo:

1. Préstamo por docencia e investigación
2. Préstamo entre centros
3. Préstamo de seguridad

Equipos informáticos. Inventario.

Estadísticas anuales. Rebiun. 1999/2002.

Estadísticas mensuales. Biblioteca. 1998/2002.

Felicitaciones y agradecimientos:

1. Acceso al documento
2. Préstamo
3. Proceso técnico

Formación PAS Biblioteca. Informes 1998, 1999, 2000, 2001, 2002.

Grupos de Trabajo de Biblioteca. Informe 2003.

Junta Técnica de Biblioteca. Informe.

Manual de procedimiento de la Biblioteca de la Universidad de Jaén:

1. Administración de la página web
2. Gestión de intercambios
3. Gestión de sugerencias-quejas
4. Lector-reproductor de microformas

Memorias académicas de los cursos:

1. 1997-1998
2. 1998-1999
3. 1999-2000
4. 2000-2001
5. 2001-2002

Memoria de liquidación. Universidad de Jaén. Años 2000 y 2001.

Normativa del Servicio de Préstamo. Biblioteca de la Universidad de Jaén. Aprobada en Comisión de Biblioteca el 13 de abril de 2000.

Organigrama del Servicio de Biblioteca y Archivo.

Página web de la Biblioteca de la Universidad de Jaén.

Plan de Comunicación Interna. Universidad de Jaén. Biblioteca.

Plan estratégico de la Universidad de Jaén. Aprobado en la sesión del Consejo de Gobierno de 5 de marzo de 2003.

Plan estratégico de la Universidad de Jaén. Boletines 1, 2, 3 y 4.

Plan objetivos 2001. Biblioteca de la Universidad de Jaén.

Plan objetivos 2001. Biblioteca de la Universidad de Jaén. Informe consecución junio.

Planos del edificio Biblioteca en Lagunillas.

Prensa. Apariciones de la Biblioteca de la Universidad de Jaén en la prensa durante los años 2001-2002:

1. Diario Ideal 2001 - 01 - 25
2. Diario Jaén 2001 - 09 - 05
3. Diario Ideal 2001 - 10 - 11
4. Diario Ideal 2001 - 10 - 25
5. Diario Ideal 2001 - 11 - 06
6. Diario ABC 2001 - 11 - 14
7. Diario Ideal 2001 - 11 - 20
8. Diario Ideal 2001 - 11 - 27
9. Diario Ideal 2002 - 02 - 12
10. Diario Ideal 2002 - 02 - 14
11. Diario Jaén 2002 - 02 - 16
12. Diario Ideal 2002 - 02 - 19 (1)
13. Diario Ideal 2002 - 02 - 19 (2)
14. Diario Jaén 2002 - 05 - 23
15. Diario Ideal 2002 - 05 - 28
16. Diario Ideal 2002 - 06 - 04
17. Diario Jaén 2002 - 10 - 03
18. Revista Lunáticos - 2002 - 11 - 25
19. Diario Ideal 2002 - 11 - 26

Presupuesto de la Universidad de Jaén. Años 1999, 2000, 2001 y 2002.

Presupuesto Biblioteca. Gastos 1998-2002.

Rebiun. Informe estadístico 1998, 1999, 2000 y 2002

Rebiun. Informe general

Rebiun. Informe sobre indicadores.

Rebiun. Resumen del Informe estadístico 2000, 2001, 2002

Reglamento del Servicio de Biblioteca y Archivo de la Universidad de Jaén. Aprobado por Acuerdo de la Junta de Gobierno, de 17 de marzo de 2000.

Relación de puestos de trabajo. Personal funcionario. BOE 10-08-2000.

Relación de puestos de trabajo. Personal laboral. BOE 21-01-1999.

Sugerencias a la Biblioteca. Informes 2000, 2001 y 2002.

Trípticos informativos:

1. Acceso a la colección
2. Acceso al documento
3. Hemeroteca
4. Información general
5. Preguntas más frecuentes