

INFORME FINAL

AVALIACIÓN DA BIBLIOTECA DA USC

setembro, 2004

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN	5
1.1. Programa de avaliación	6
1.2. Composición dos comités de avaliación	7
2. VALORACIÓN DO PROCESO DE AUTOAVALIACIÓN	9
3. VALORACIÓN DO PROCESO DE AVALIACIÓN EXTERNA.....	11
4. PRINCIPAIS PUNTOS FORTES E DÉBILES DETECTADOS	13
4.1. Os servizos de bibliotecas e a súa integración no marco institucional.....	14
4.2. A organización dos servizos bibliotecarios	15
4.3. Recursos	16
4.4. Resultados	17
5. ACCIÓNS ESTRATÉXICAS DE MELLORA	19
5.1. Os servizos de bibliotecas e a súa integración no marco institucional.....	21
5.2. A organización dos servizos bibliotecarios	22
5.3. Recursos	24
5.4. Resultados	25

1. INTRODUCCIÓN

O Informe final de avaliación do Servizo de Bibliotecas representa unha síntese das valoracións recollidas nas dúas fases anteriores do proceso: Informe de Autoavaliación e Informe de Avaliación Externa. Para a súa elaboración séguense as pautas marcadas pola *Guía de Avaliación dos Servizos Bibliotecarios* do II Plan de Calidade das Universidades.

Este informe final componse dunha introdución, que resume as distintas fases xa realizadas do proceso avaliador, unha valoración da autoavaliación e da avaliación externa e dunha relación de puntos fortes e puntos débiles, coas propostas de mellora dirixidas a aumenta-la calidade do servizo. A súa elaboración baséase fundamentalmente na confrontación das valoracións contidas nos dous informes das anteriores fases do proceso: autoavaliación e avaliación externa. O seu obxectivo é, ademais de sintetiza-las valoracións deses dous informes, relaciona-los principais puntos fortes e débiles e identifica-las accións de mellora que permitan resolve-los puntos débiles e incrementa-los puntos fortes.

1.1. Programa de avaliación

O proceso de avaliación da Biblioteca Universitaria de Santiago de Compostela foi promovido e impulsado pola Vicerreitoría de Calidade e Planificación Estratéxica, Vicerreitoría de Investigación e Innovación, e a Xerencia da Universidade de Santiago de Compostela dentro do II Plan de Calidade das Universidades, sendo o primeiro servizo que se avalía na Universidade de Santiago de Compostela.

No mes de maio de 2003 o Señor Reitor, por proposta do Vicerreitor de Calidade e Planificación Estratéxica, nomea ó Comité de Autoavaliación Interna, a composición da cal adáptase á recomendación de “A Guía de Avaliación dos Servizos Bibliotecarios” e á estrutura bicampus da Universidade de Santiago de Compostela.

O Comité de Autoavaliación Interna constitúese en reunión realizada o 12 de xuño de 2003. Nesta sesión acórdase avalia-los Servizos Bibliotecarios da Universidade de Santiago de Compostela como unha unidade, por tratarse dun servizo centralizado.

Dende comezos do mes de xuño de 2003 vanse desenvolve-las seguintes actividades:

- Difusión do proceso de avaliación entre tódolos membros da comunidade universitaria.
- Celebración dunha “Xornada sobre a Calidade nas Bibliotecas” dirixida a toda a comunidade universitaria e especialmente ó persoal da biblioteca.

- Elaboración e envío de enquisas de satisfacción de usuarios.
- Elaboración e envío de enquisas ó persoal dos Servizos Bibliotecarios.
- Recollida de datos estatísticos correspondentes ó período 1998-2002 e elaboración das táboas incorporadas ó Autoinforme.

O Autoinforme de Avaliación dos Servizos Bibliotecarios elaborouse entre os meses de xuño de 2003 a febreiro de 2004, baseándose na análise dos datos estatísticos e os resultados das enquisas. A continuación someteuse a exposición pública ante a comunidade universitaria, para que calquera dos seus membros presentase as suxestións que considerase oportunas.

En marzo de 2004 publícase a edición definitiva do Informe de Autoavaliación Interna.

A finais de maio de 2004 ten lugar a avaliación externa, baseada no Informe de Autoavaliación, a información adicional recompilada polo Comité de Autoavaliación, as audiencias programadas entre os diferentes estamentos da USC e as visitas ás instalacións do Servizo de Bibliotecas da USC.

A mediados de Xullo de 2004 recíbese o Informe Final da Comisión de Avaliación Externa.

1.2. Composición dos comités de avaliación

1.2.1. Comité de Autoavaliación Interna:

- **D. Miguel Anxo Bastos Boubeta.** presidente da comisión de Biblioteca Universitaria e presidente do comité, en representación do Señor Vicerreitor de Investigación e Innovación, responsable dos Servizos Bibliotecarios da Universidade de Santiago de Compostela.
- **Dona Piar González Nóvoa.** subdirectora técnica da Biblioteca da Universidade de Santiago de Compostela, en representación da señora directora da Biblioteca Universitaria.
- **Dona Teresa López Lajos.** directora de biblioteca. Campus de Santiago de Compostela.
- **Dona Julia Cantalapiedra Álvarez.** directora de biblioteca. Campus de Lugo.
- **Dona Celia Couce Cachaza.** facultativo de biblioteca. Xefe de sección de servizos da Biblioteca da Universidade de Santiago de Compostela.
- **Dona Cristina Cabada Giadás.** Axudante de biblioteca. Campus de Santiago de Compostela.

- **D. César Nóvoa Gil.** Auxiliar técnico de biblioteca. Campus de Santiago de Compostela.
- **Dona Mercedes Brea López.** Decana de Facultade. Campus de Santiago de Compostela.
- **Dona M^a Celia Besteiro Rodríguez.** Profesora titular. Campus de Lugo.
- **D. Herminio Barreiro Rodríguez.** Profesor titular. Campus de Santiago de Compostela.
- **Dona Ana López Fontal.** Alumna de 1^o e 2^o ciclo. Campus de Santiago de Compostela.
- **D. José Vicente Pérez Millán.** Alumno de 1^o e 2^o ciclo. Campus de Santiago de Compostela.
- **D. Juan Carlos Rodríguez García.** Alumno de 3^o ciclo. Campus de Lugo.

1.2.2. *Comité de Avaliación Externa:*

- **D. Fernando Martín Rodríguez.** Presidente. Director da Biblioteca da Universidade de Burgos.
- **Dona Manuela Moro Cabero.** Vocal. Profesora titular da Universidade de Salamanca, adscrita ó Departamento de Biblioteconomía e Documentación.
- **Dona Victoria Millor Rego.** Vocal. Directora do Consorcio de Bibliotecas Universitarias de Galicia.

2. VALORACIÓN DO PROCESO DE AUTOAVALIACIÓN

Valórase positivamente a composición e distribución en grupos de traballo do Comité de Autoavaliación, así como a frecuencia e intensidade das reunións realizadas. Valórase negativamente a escasa formación inicial sobre o proceso de avaliación dos integrantes do comité.

A primeira fase do proceso, recollida de información, presentou algunhas dificultades e máis complexidade da esperada malia que a Biblioteca conta dende hai anos con amplas series de datos estatísticos. Esta dificultade para cumpri-las táboas requiridas no proceso de avaliación puido estar motivada pola falta de definición de indicadores e estándares de calidade nas bibliotecas universitarias españolas. Con respecto a outros datos de xestión da propia universidade, a localización de datos foi bastante difícil pola ausencia de ficheiros unificados das distintas unidades de xestión.

Con respecto ós datos recollidos mediante enquisas, valoración positivamente o resultado final, se ben puidese mellorarse cambiando a data de realización das enquisas e introducindo algúns cambios no modelo de enquisa.

O CAI valora positivamente o documento do autoinforme, considerando que é un documento con alto contido crítico, froito de amplas reflexións, que non dubida en destacar aqueles puntos débiles relacionados co servizo, o persoal e as instalacións, así como os relativos á interacción entre a biblioteca e a institución.

O Comité de Avaliación Externa sinala así no seu informe ó recoller como puntos fortes do proceso de autoavaliación:

- “Perfecta adaptación do Autoinforme á Guía de Avaliación.
- Difusión do proceso eficaz.
- Participación activa do persoal da biblioteca.
- Excelente recollida e presentación de datos en anexos e táboas.
- Coherencia na redacción do autoinforme.
- Resultado do informe, que foi froito da discusión e do consenso entre os membros do Comité de Autoavaliación.”

*3. VALORACIÓN DO
PROCESO DE AVALIACIÓN
EXTERNA*

Destacar en primeiro lugar a acertada composición do Comité de Avaliación Externa, con representantes de distintas áreas de traballo no campo das bibliotecas en España, o que posibilita achegar variadas perspectivas á análise do Servizo de Bibliotecas da Universidade de Santiago.

Valórase tamén positivamente a exhaustividade e profesionalidade do traballo desenvolvido polo CEE, claramente reflectidas na redacción do seu informe, que recolle un acertado diagnóstico das principais fortalezas e debilidades e unha elaborada proposta de accións de mellora, coincidentes coa valoración realizada no seu informe polo Comité de Autoavaliación Interna.

A vista do CEE tivo lugar os días 24, 25 e 26 de maio de 2004. Previamente os membros do CEE recibiran o Informe de Autoavaliación Interna.

Uns días antes o presidente do CEE solicitou á Vicerreitoría de Calidade e Planificación Estratéxica a realización dunha enquisa a provedores, dado que non estaba programada ningunha audiencia con eles. Dada a prisa de tempo realizouse por correo electrónico dende a dirección da biblioteca e púidose dispoñer das respostas durante a estancia do CEE.

O Comité de Autoavaliación Interna puxo tamén a disposición do CEE toda a documentación adicional coa que traballara para a realización do seu informe, dado que esa documentación non fora recibida antes da visita.

A programación seguiu as recomendacións sobre as audiencias e composición destas que sinala a *Guía de Avaliación dos Servizos Bibliotecarios*, destacando a representación dos distintos membros da comunidade universitaria e a presenza en tódolos grupos dos dous campus da universidade.

Os membros do CEE realizaron tamén unha exhaustiva visita a tódalas instalacións do servizo de bibliotecas, se ben por problemas de tempo só puido visitar neses días 11 das 15 programadas. As 4 restantes foron visitadas en días posteriores por un vocal do comité.

Hai que destaca-lo bo clima das audiencias e a dinámica de participación dos asistentes conseguida polo CEE.

***4. PRINCIPAIS PUNTOS
FORTES E DÉBILES
DETECTADOS***

4.1. Os servizos de bibliotecas e a súa integración no marco institucional

Puntos fortes	Puntos débiles
<ul style="list-style-type: none">• Existencia dunha Planificación Estratéxica da USC que establece a calidade como obxectivo prioritario.• A BUSC áchase ben integrada no marco da institución.• Existencia consolidada da Comisión de Biblioteca Universitaria e Comisións de Biblioteca de Centro e Intercentros.• Existencia de foros para a planificación na BUSC: Xunta Técnica e Reunión de Directores de Biblioteca.• Persoal bibliotecario con alta estima do seu grao de profesionalización e con interese e vontade por adaptarse á cultura de traballo en equipo.• Nova páxina web ben estruturada, clara e con información actualizada.	<ul style="list-style-type: none">• Falta dun plan estratéxico dos servizos bibliotecarios.• Ausencia de planificación por obxectivos e dun sistema de indicadores de calidade.• Escasa actuación da Xunta Técnica como equipo asesor da dirección.• Falta de mecanismos formais de relación entre os responsables de planificación docente e os responsables dos servizos bibliotecarios que aseguren a renovación e actualización da bibliografía recomendada.• Falta de estratexia de difusión e explotación dos recursos da biblioteca.• Falta dunha intranet ou outros mecanismos formais de comunicación interna.• Ausencia dunha política uniforme de xestión da colección que evite os desequilibrios temáticos.• Falta dun programa organizado e coordinado de formación de usuarios.

4.2. A organización dos servizos bibliotecarios

Puntos fortes	Puntos débiles
<ul style="list-style-type: none"> • Evolución cara a un modelo organizativo de bibliotecas por áreas, dentro dun modelo de biblioteca Universitaria estruturada en torno a servizos bibliotecarios centralizados. • Biblioteca Xeral da BUSC como biblioteca histórica emblemática e con potencial como biblioteca de investigación. • Recoñecemento da comunidade académica da profesionalidade do persoal da biblioteca. • Cualificación do persoal para un abano amplo de funcións. Persoal con predisposición ó cambio e á mellora continua. • Os procesos fundamentais están unificados e son comúns para toda a BUSC. Existencia de manuais de procedemento de catalogación e circulación. • Existencia dun programa de xestión de biblioteca que facilita a centralización dos procesos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Estrutura pouco axeitada ás novas necesidades, baseada nunha organización tradicional por funcións pouco orientada ó usuario final. • Perfís funcionais dos postos adscritos a servizos centrais e dalgúns negociados da Biblioteca Xeral sen definir claramente. • Desigual carga de traballo entre servizos centrais e algunhas bibliotecas de centro. • Pervivencia de bibliotecas de centro excesivamente autónomas e independentes. • Excesiva dedicación do persoal técnico ós procesos bibliotecarios tradicionais en prexuízo dos novos servizos demandados polos usuarios. • Rixidez da adscrición do persoal por centros. • Excesiva concentración do persoal técnico en horario de mañá. • Falta de manuais de funcións para cada posto de traballo. • Non tódolos procesos están documentados. Faltan manuais de procedemento para moitos dos procesos.

4.3. Recursos

Puntos fortes	Puntos débiles
<ul style="list-style-type: none"> • Cadro de persoal profesionalizado e consolidado. • O persoal valora moi positivamente a formación continua. • Existencia dun plan de formación para o PAS da USC. • Existencia dun plan de promoción do persoal laboral. • Excelentes instalacións das novas construcións de bibliotecas intercentros. • Acceso a Internet e paulatina implantación de conexión sen fíos nas bibliotecas. • Servizos a distancia ben valorados. • Programa de xestión bibliotecaria con alta potencialidade para o desenvolvemento da biblioteca electrónica. • Horario satisfactorio. • Valioso fondo histórico e patrimonial. • Importante colección de publicacións periódicas. • Oferta dunha ampla colección de recursos electrónicos a través do Consorcio BUGalicia. • Alto índice de automatización do catálogo. • Xestión centralizada do presuposto de publicacións periódicas. • Existencia consolidada, dende 1986, dun presuposto propio dos servizos bibliotecarios dentro do orzamento anual da USC. • Homoxeneización da política de circulación. • Empréstito interbibliotecario e empréstito intercentros con tempos de resposta curtos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Falta dunha programación de formación específica para o persoal da biblioteca. • Carencia dunha canle formal de comunicación interna. • Nalgúns postos de traballo non hai unha correlación entre as funcións asignadas e os niveis administrativos outorgados na RPT. • Problemas de espazo nalgunhas bibliotecas e instalacións non adecuadas para o desenvolvemento de novos servizos que respondan ó novo modelo educativo do EEES. • Existencia de fondos en acceso pechado ou con restricións de acceso segundo a categoría de usuario en moitas bibliotecas. • Falta de equipamento informático a disposición dos usuarios. • Falta dun plan de desenvolvemento de coleccións. • Inadecuados criterios de repartición do presuposto. • Falta de dotacións presupostarias específicas destinadas á adquisición de fondos para as novas titulacións. • Ausencia dun plan de formación de usuarios para toda a BUSC. • Debilidade dos servizos de información e referencia bibliográfica.

4.4. Resultados

Puntos fortes	Puntos débiles
<ul style="list-style-type: none">• Alta satisfacción do usuario co persoal dos servizos bibliotecarios.• Alto índice de uso do servizo de empréstito interbibliotecario.• Alto índice de uso das bases de datos.• Bo nivel de desenvolvemento dos procesos.	<ul style="list-style-type: none">• Insuficiente programa de formación de usuarios.• Falta de definición de estándares e indicadores de calidade.

*5. ACCIÓNS ESTRATÉXICAS
DE MELLORA*

Antes de relaciona-las accións estratéxicas de mellora hai que sinalar que mentres se levaba a cabo o proceso de avaliación da biblioteca, varias actuacións e documentos aprobados polos órganos de goberno da USC supoñen a aceptación e posta en marcha dalgunhas das accións de mellora contidas neste informe. Así no que respecta á integración da biblioteca coa institución, sinalar que a biblioteca está representada na Comisión do Plan Estratéxico das Tecnoloxías da Información e a Comunicación (PETIC)¹ e que este plan conta cun apartado dedicado a bibliotecas e documentación no que se recollen as principais actuacións a desenvolver nos próximos anos na BUSC en relación coas TICS. A “Programación plurianual 2004-2006”² da USC perfila xa un modelo de biblioteca universitaria organizada por grandes áreas de coñecemento, na que se integren os fondos e recursos actualmente dispersos en bibliotecas de centro. Este mesmo documento prevé continua-lo programa de construción de bibliotecas interfacultativas, seguindo o modelo da Biblioteca Intercentros de Lugo e da Biblioteca Concepción Arenal. Así mesmo, o Consello de Goberno da USC aprobou o “Plan do persoal de administración e servizos 2003-2004” que presenta unha nova estrutura do organigrama da BUSC, orientada ós servizos e usuarios, incorporando especialistas temáticos e facilitando a incorporación dos actuais ATBs á nova escala de Auxiliares de Biblioteca (Grupo C).

Por outra parte, en relación co Consorcio BUGalicia, destaca-lo incremento de acceso a recursos electrónicos que supuxo a contratación de varios paquetes de revistas electrónicas, e o comezo dun plan conxunto de formación continuada do persoal de biblioteca.

¹ [Http://www.ti.usc.es/lexis/sxeral/cg/petic.pdf](http://www.ti.usc.es/lexis/sxeral/cg/petic.pdf)

² [Http://www.ti.usc.es/lexis/sxeral/cg/prograpluri2004-2006.pdf](http://www.ti.usc.es/lexis/sxeral/cg/prograpluri2004-2006.pdf)

5.1. Os servizos de bibliotecas e a súa integración no marco institucional

Acción de Mellora 1	Elaboración dun Plan Estratéxico dos servizos bibliotecarios
Descrición da proposta	Elaboración dun Plan Estratéxico da BUSC acorde co Plan Estratéxico da USC que permita, en primeiro lugar, consolidar un modelo de biblioteca universitaria centralizado por procesos e orientado ós usuarios, así como cunha estrutura funcional e de relacións definidas entre os diferentes procesos e centros. En segundo lugar que facilite o desenvolvemento da biblioteca dixital, e en terceiro lugar, que responda ós requisitos de traballo impostos pola universidade do futuro Espazo Europeo de Educación Superior.
Responsabilidade	Consello de Dirección USC Dirección BUSC
Prioridade	Moi alta
Prazo	Curto

Acción de Mellora 2	Elaboración dun programa de formación de usuarios
Descrición da proposta	Planificación uniforme das actividades de formación de usuarios, incluíndo a oferta de formación específica integrada nos plans de estudo. Potenciación das accións de formación de usuarios en rede, así como de información e referencia mediante recursos electrónicos.
Responsabilidade	Dirección BUSC
Prioridade	Alta
Prazo	Curto

Acción de Mellora 3	Establecemento de políticas de xestión da colección
Descrición da proposta	<p>Establecemento de políticas de xestión da colección que contemplan os seguintes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elaboración dun programa de desenvolvemento de coleccións que evite desequilibrios temáticos e permita manter actualizada a bibliografía recomendada nos programas docentes. • Definición de criterios de distribución do presuposto. • Determinación de criterios comúns de actuación sobre adquisicións bibliográficas. • Avaliación da colección.
Responsabilidade	Comisión de Biblioteca Universitaria Dirección BUSC
Prioridade	Alta
Prazo	Curto

5.2. A organización dos servizos bibliotecarios

Acción de Mellora 1	Reorganización do organigrama da BUSC
Descrición da proposta	<p>Reorganización do organigrama da BUSC. Deseño dunha estrutura que responda ó novo modelo de biblioteca definido no Plan estratéxico da BUSC. Redeseñar que reúna competencias e responsabilidades de xeito equilibrado dando prioridade a un enfoque baseado en procesos centralizados e orientado cara á atención ó usuario no desenvolvemento dos servizos. Redefinición de horarios do persoal técnico coa finalidade de evitar que a atención ó usuario en horario de tarde recaia exclusivamente sobre a escala de auxiliares.</p>
Responsabilidade	Consello de Dirección USC Dirección BUSC
Prioridade	Moi alta
Prazo	Curto

Acción de Mellora 2	Desenvolvemento dun sistema de comunicación formal
Descrición da proposta	Establecemento de mecanismos que favorezan un sistema de comunicación entre tódolos membros do persoal a nivel horizontal e vertical. Determinación dos procedementos de comunicación e difusión das decisións e proxectos.
Responsabilidade	Dirección BUSC
Prioridade	Alta
Prazo	Medio

Acción de Mellora 3	Definición, estandarización e documentación dos procesos
Descrición da proposta	Elaboración de manuais de procedemento para tódolos procesos. Establecemento de indicadores de eficacia e eficiencia que permitan medir e mellorar a calidade dos procesos.
Responsabilidade	Dirección BUSC
Prioridade	Media
Prazo	Medio

5.3. Recursos

Acción de Mellora 1	Deseño dun programa de formación continuado do persoal dos Servizos Bibliotecarios
Descrición da proposta	Establecemento dun plan de formación que permita responder ás necesidades formativas do persoal en relación ós obxectivos do plan estratéxico e á adaptación ó novo modelo organizativo que se pretende implantar na BUSC. Priorización das actividades formativas e establecemento de mecanismos de asistencia.
Responsabilidade	Xerencia Dirección BUSC
Prioridade	Alta
Prazo	Corto: Elaboración do plan Medio/longo: Desenvolvemento

Acción de Mellora 2	Dotación de instalacións e equipamentos axeitados
Descrición da proposta	Elaboración dun plan de actuacións sobre os espazos físicos das bibliotecas que permita adecuar as instalacións ó novo modelo de servizo bibliotecario que se quere implantar. Considerando a posibilidade de construción de novas edificacións e as capacidades de reestruturación e redistribución das xa existentes coa finalidade de favorecer o acceso directo ás coleccións para tódalas categorías de usuarios, os traballos en grupo, as consultas de referencia e as novas necesidades xurdidas no contexto do E.E-N.E-N.S-N. Incremento de puntos de acceso, fundamentalmente para alumnos de 1º e 2º ciclo, ós recursos e servizos da biblioteca dixital.
Responsabilidade	Consello de Dirección USC Dirección BUSC
Prioridade	Alta
Prazo	Corto: Elaboración do plan Medio/longo: Desenvolvemento

5.4. Resultados

Acción de Mellora 1	Elaboración dun sistema de medición do grao de satisfacción dos usuarios
Descrición da proposta	Elaboración dun sistema de avaliación da satisfacción dos usuarios que permita analizar periodicamente percepción, opinións e expectativas non satisfeitas dos usuarios. Este sistema de avaliación deberá defini-los servicios e prestacións a medir, determina-los indicadores a aplicar, programa-los períodos e modelos de recollida de datos e analizar e difundir-los resultados.
Responsabilidade	Dirección BUSC
Prioridade	Media
Prazo	Medio