

## UCAM. Biblioteca

### **I JORNADAS DE CALIDAD. HACIA LA ACREDITACIÓN EUROPEA DE LOS ESTUDIOS UNIVERSITARIOS. 30 DE OCTUBRE DE 2002**

- Buenas tardes, para la Biblioteca de la UCAM este curso ha venido marcado por el II Plan Nacional de Evaluación de la Calidad de las Universidades Españolas.
- En un principio se eligió la Biblioteca como Servicio piloto para comenzar a evaluarse, detectando sus puntos fuertes, débiles y propuestas de mejora.

En un primer momento seguimos el modelo EFQM, pero el Consejo de Universidades y la Sección de Calidad de nuestra Universidad, nos ofrecieron trabajar con un modelo específico de evaluación para bibliotecas, y así se ha estado trabajando con la “**Guía de Evaluación de los Servicios Bibliotecarios**”.

Nos ha servido para mejorar nuestro Servicio, para nuestra organización, y para la identificación y documentación de los procesos propios de la Biblioteca.

#### **Metodología**

La metodología que hemos seguido en nuestra evaluación ha sido la que voy a exponer a continuación:

- **1º La elección del Comité de Evaluación:** Comenzamos a trabajar, eligiendo un **Comité de Evaluación**, integrado por las personas que representan las principales **funciones de la Biblioteca**, y el primer paso fue “**Analizar cómo realizamos nuestro trabajo**”.
- A continuación llevamos a cabo una serie de reuniones periódicas, en las que los miembros del comité poníamos en común los trabajos realizados, haciendo partícipe a todo el personal de la Biblioteca, ya que consideramos fundamental que el trabajo fuera en equipo (objetivo). Objetivo primordial: que todo el personal se implicara en esta misión.

**Para la autoevaluación utilizamos como herramienta nuestra Guía, siguiendo los seis criterios que nos marcaba:** A modo de resumen:

## **1- Criterio. Los Servicios de Biblioteca y su integración en el marco de la Institución.**

Definimos la misión y la visión de la Biblioteca:

- **Misión:** La Biblioteca tiene como misión facilitar el acceso y la difusión de los recursos de información y documentación en cualquier tipo de soporte, impreso y electrónico.
- **Visión:** Biblioteca General, Centralizada y de libre acceso, clasificados sus fondos por materias, utilizando la Clasificación Decimal Universal (CDU) con el fin de poder adecuar los fondos a nuevas titulaciones que se fueran incorporando a la Universidad, y **entender** la Biblioteca cito textualmente: Como *parte activa y esencial de un Sistema de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación. Los bibliotecarios deben ser consejeros indispensables en el nuevo entorno electrónico. Deben ayudar al profesorado a identificar y a evaluar las fuentes de información, siendo más asesores que guardianes de colecciones.* (Este es precisamente el concepto de Biblioteca que está incluido en el Plan Estratégico de REBIUN 2003-2006). Con este concepto es con el que hemos estado trabajando desde la puesta en marcha de esta Biblioteca.

- Otro punto en este criterio es el de **la Planificación** : Planificación Docente y su relación con los S.B. e Investigación:

Se va a proponer desde la Biblioteca la realización de **reuniones periódicas** con **Docencia e Investigación**, con el fin de informarles sobre diversos temas como: avances, proyectos, información de los fondos en cualquier tipo de soporte, información sobre editoriales electrónicas, memoria, necesidades que nos plantean los alumnos, etc..

Y a la vez recibir las sugerencias que ellos estimen oportunas.

Esta colaboración la considero fundamental para la Biblioteca.

## **2- Los procesos y la comunicación.**

- Organización: **Organigrama:** ya está realizado y lo vamos a presentar al Consejo de Gobierno de la Universidad para su aprobación si procede.
- Respecto a la normativa también estamos a la espera de su aprobación.
- **Identificación y documentación de los procesos clave de la Biblioteca.**

Teníamos identificados los procesos de la Biblioteca, pero no los habíamos documentado.

Trabajando en la evaluación vimos la necesidad de realizar un **Manual de Procedimientos**, en el que estuvieran documentados estos procesos, y así lo hemos hecho.

Es en este criterio donde quiero resaltar principalmente el trabajo en equipo, que ha realizado todo el personal de la Biblioteca, consiguiendo un resultado muy satisfactorio, precisamente por esa participación e implicación general.

- **Oferta de servicios a distancia:** nos comunicamos a través de la Web de la Biblioteca, **Catálogo en internet. Correo electrónico, buzón de sugerencia en la web, teléfono, teléfono móvil, etc.**

### **3- Recursos.**

- **Personal:** Se han identificado y documentado las funciones del personal, y se han pasado unas **encuestas al personal**, para ver su grado de satisfacción y su adecuación a las funciones que desempeñan.
- **Instalaciones:** detectar carencias. A raíz del rápido crecimiento de nuestra Universidad, la Biblioteca de la UCAM se ha quedado pequeña, y por lo tanto hay un proyecto de ampliación o de creación de una nueva Biblioteca.
- **Fondos:** se han realizado una serie de estadísticas comparativas con otros años para ver nuestra evolución ascendente en cuanto al incremento de los fondos bibliográficos.
- **Ingresos y gastos.** Aunque las Desideratas se realizan desde la Biblioteca, la compra se gestiona desde el Servicio de Administración.

### **4- Resultados.**

- **Se han pasado encuestas de satisfacción** a los **alumnos**, siguiendo las pautas que nos marcaba la Sección de Calidad. Ha sido muy positivo, nos ha aportado numerosos indicadores para la evaluación y mejora del Servicio.

## **5- Puntos fuertes, débiles.**

- Se realiza un **resumen global de los puntos fuertes y débiles** que hemos detectado a lo largo de nuestra evaluación, ya que en todos los criterios se indican los puntos fuertes y débiles.

## **6- Propuestas de mejora.**

- Se realiza un resumen global de las propuestas de mejora de nuestra evaluación. Como en el punto anterior, en todos los criterios de la evaluación se iban indicando las propuestas de mejora.

## **CONCLUSIÓN:**

A continuación voy a dar algunos **ejemplos de objetivos que se han logrado** en este comienzo de autoevaluación:

- **Al trabajar con indicadores hemos detectado necesidades:**
- **Por ejemplo:** en este curso hemos utilizado indicadores reales. **A raíz de las encuestas de satisfacción a los alumnos**, hemos detectado la necesidad de potenciar la **recomendación del uso del Catálogo Electrónico**, y para ello se ha realizado una campaña de utilización del OPAC mediante **Carteles**.
- También se han fomentado los **cursos de formación a usuarios: Jornadas de Puertas Abiertas** especialmente orientadas a los alumnos de nuevo ingreso, en **Octubre, que actualmente estamos desarrollando (encuesta al final)**, Cuerpo Especial de tutores, Erasmus, PDI.
- Por otra parte, se han obtenido **indicadores objetivos** de nuestra Biblioteca para conocer los fondos disponibles, préstamos a domicilio, préstamo interbibliotecario, entradas a la biblioteca, etc..

- Asimismo se ha realizado **un estudio comparativo** con **indicadores de REBIUN**, **relacionando la BUCAM** con **Universidades Privadas y Universidades Públicas** con un **número más o menos aproximado de alumnos como nuestra Universidad**.

Continuando con el punto anterior, en el que nos referíamos a los  **cursos de formación**, entre las **propuestas de mejora** que se han convertido en **nuevos objetivos a realizar a corto y medio plazo, están las de:**

- Realizar **encuestas** de satisfacción a **profesores y PAS**.
- Ampliación y modificación de cursos de formación: **Cursos de Formación a la Carta** (formación continua durante el curso: un día para los alumnos, y otro para el PAS y PDI).
- En cuanto al **personal** uno de los objetivos que nos hemos propuesto es el de la creación de una **Base de Datos con indicadores de rendimiento de personal**, es un proyecto que estamos trabajando en la actualidad.

**Resumiendo**, gracias a nuestra evaluación hemos analizado no sólo nuestro trabajo, sino que hemos establecido todo tipo de indicadores objetivos que nos detectan cuáles son nuestras carencias y si están dentro de nuestras posibilidades, nos hemos comprometido a resolverlas. Y si no es así, a trasladarlas a los Órganos competentes de nuestra Universidad.

**En definitiva:**

- **Las directrices que nos ha facilitado nuestra Sección de Calidad, mediante el análisis y puesta en marcha de la “Guía de Evaluación de los Servicios Bibliotecarios”, nos ha ofrecido la posibilidad de trabajar desde una óptica diferente: A través de la realización de una planificación estratégica del Servicio, basada en la calidad y en la autoevaluación continua, y por tanto en la mejora de nuestra Biblioteca.**

Muchas Gracias.

M<sup>a</sup> Dolores Ríos Almazán  
Directora de Biblioteca