

Málaga, 20 y 21 de mayo de 2010

JORNADAS UNIVERSITARIAS DE CALIDAD Y BIBLIOTECAS

Objetivo: La excelencia



CRUE

REBIUN

Red de Bibliotecas Universitarias

BU

Biblioteca Universitaria
Universidad de Málaga



UNIVERSIDAD
DE MÁLAGA

Vicerrectorado de Innovación y
Desarrollo Tecnológico

<http://2jornadascalidadrebiun.blogspot.com>

COMITÉ CIENTÍFICO

- **Gregorio García Reche**, Coordinación, Universidad de Málaga.
- **M^a Dolores Ríos Almazán** Universidad Católica San Antonio de Murcia.
- **Encarnación Fuentes Melero**, Universidad de Almería.
- **M^a Carmen Liñán Maza**, Universidad de Córdoba.
- **José Carlos Villadóniga Gómez**, Universidad de Huelva.
- **Isabel Rico Rodríguez**, Universidad Europea de Madrid.
- **Nuria Balagué Mola**, Universitat Autònoma de Barcelona.
- **Adelaida Ferrer Torrens**, Universitat de Barcelona.
- **M^a Teresa Bargalló Escriva**, Universitat Rovira i Virgili.

COMITÉ ORGANIZADOR

- **Coordinación: Gregorio García Reche**, Coordinador de Bibliotecas, Universidad de Málaga
- **M^a Dolores Acosta Mira**, Biblioteca General, Universidad de Málaga
- **Carmen Ávila Maldonado**, Biblioteca Politécnica e Industriales, Universidad de Málaga
- **Antonio Tomás Bustamante Rodríguez**, Biblioteca de Humanidades, Universidad de Málaga
- **M^a José García Peña**, Coordinación de Bibliotecas, Universidad de Málaga
- **Joaquina Gomariz López**, Automatización y Proceso Técnico, Universidad de Málaga
- **Carmen A. Lara Luque**, Biblioteca de Ciencias Económicas y Empresariales, Universidad de Málaga
- **M^a Goretti Misas Gento**, Automatización y Proceso Técnico, Universidad de Málaga
- **M^a Angeles Morales Cáceres**, Coordinación de Bibliotecas, Universidad de Málaga
- **M^a Trinidad Ruiz Martín**, Biblioteca de Derecho, Universidad de Málaga

EDITA: Biblioteca de la Universidad de Málaga, 2010

***Para Ángeles Otero, que compartió con nosotros el
trabajo y la ilusión de estas Jornadas***

ÍNDICE

APLICACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE CALIDAD EN LA UC3M	5
BIBLIOTECA COMPLUTENSE DE MADRID: EVALUANDO CARGAS DE TRABAJO PARA LA MEJORA DEL SERVICIO PÚBLICO.....	21
EL TRABAJO EN GRUPO EN EL DESARROLLO DEL PLAN DE MEJORA DE LA BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD DE ZARAGOZA.....	49
ESTUDIO COMPARATIVO DE LA CALIDAD DE LA INFORMACIÓN OFRECIDA SOBRE LOS SERVICIOS EN LAS WEBS DE LAS BIBLIOTECAS VIRTUALES DE UNIVERSIDADES A DISTANCIA.....	57
ACTIVIDADES DEL GRUPO DE PERFILES PROFESIONALES DEL CONSEJO DE COOPERACIÓN IBLIOTECARIA.....	77
LA GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LAS UNIVERSIDADES ANDALUZAS: REQUISITOS DEL COMPLEMENTO DE PRODUCTIVIDAD PARA LA MEJORA Y LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS. APLICACIÓN EN LA BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD DE ALMERÍA.....	93
UN COMPROMISO DE SERVICIO COMÚN: LA CARTA DE SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA Y DEL SERVICIO DE INFORMÁTICA DE LA UNIVERSITAT POMPEU FABRA.....	114
GESTIÓN DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS DE LA UNIVERSIDAD DE BURGOS ON-LINE (GESSOL).....	124
FORMACIÓN EN COMPETENCIAS INFORMACIONALES Y SU GESTIÓN DE CALIDAD EN LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA DE GRANADA: PRIMERAS EXPERIENCIAS.....	133
ROMPIENDO BARRERAS Y LOGRANDO LA PLENA ACCESIBILIDAD EN LA BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE VALENCIA.....	149
EL CATÁLOGO OFICIAL DE PRODUCTOS Y SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA DE LA UCLM.....	165
HERRAMIENTAS INFORMÁTICAS: UN REQUISITO IMPRESCINDIBLE PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMAS DE CALIDAD EFICACES.....	174
LA EVALUACION DE LA COLECCIÓN DE PUBLICACIONES PERIÓDICAS DE LA BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD DE BURGOS.....	187
REDEFINICIÓN DE INDICADORES Y PLANIFICACIÓN DEL PROCESO DE RECOGIDA DE DATOS EN LA BIBLIOTECA VIRTUAL DE LA UNIVERSITAT OBERTA DE CATALUNYA.....	201

APLICACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE CALIDAD EN LA UC3M

Isabel Quintana Martínez / Universidad Carlos III Madrid / isqmarti@db.uc3m.es

ETAPAS Y MARCO NORMATIVO

La Declaración de Bolonia de 1999 puso en marcha un proceso de cambio con la creación del Espacio Europeo de Educación Superior que ha venido afectando a las Bibliotecas desde entonces.

En especial la implantación de los Grados, el énfasis sobre el aprendizaje y las necesidades del estudiante, la comunicación e información electrónica de las asignaturas ha propiciado la diversificación de espacios y recursos, la ampliación de Servicios así como modificaciones organizativas para que las bibliotecas o CRAIS den soporte a los ámbitos de la formación universitaria

Otro objetivo de la Declaración hacía énfasis especial en la **Calidad** ya que se planteaba la: *“Promoción de la cooperación europea en el ámbito de la garantía de calidad con la intención de desarrollar criterios y metodologías comparables”*

Comenzaba así el trabajo de **ENQA** (Asociación Europea para la Garantía de la Calidad en la Educación Superior), en el desarrollo de unas Directrices que permitieran asegurar la existencia de Sistemas de Garantía Interna de Calidad (SGIC) en las instituciones. Para ello se establecían unos criterios que debían cumplir los SGIC recogidas en un “diseño” de las mismas **(1)**

A nivel nacional **Aneca**, junto con AQU y ACSUG, puso en marcha el Programa Audit para:

- Facilitar orientaciones en el diseño de los SGIC de las enseñanzas que se imparten
- Poner en práctica un procedimiento de verificación primero y de certificación después para el reconocimiento por parte de las Agencias del diseño de los sistemas **(2)**

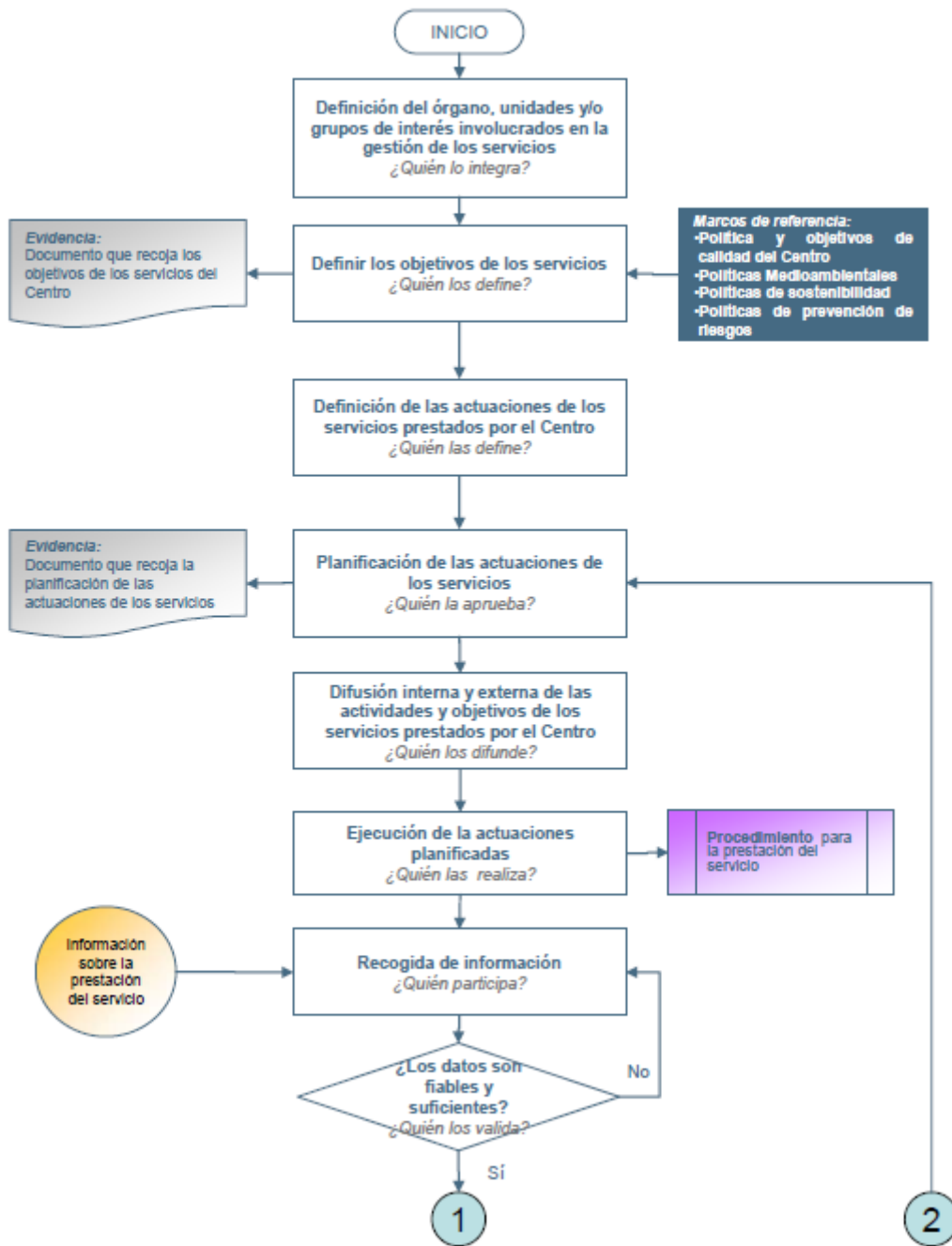
Estas actuaciones reflejan además el **marco normativo español** ya que la reforma de la LOU, en su artículo 31 considera la garantía de calidad como un fin esencial de la política universitaria; y la nueva organización de las enseñanzas universitarias, propuesta por el Ministerio de Educación y Ciencia (MEC), incorpora la garantía de calidad como uno de los elementos básicos que un plan de estudios debe contemplar. Esta consideración se hace más patente en el documento *Directrices para la elaboración de títulos universitarios de grado y Master*, publicado por el MEC el 21 de Diciembre de 2006. En los principios generales propuestos para el diseño de nuevos títulos, se

incluye la necesidad de introducir un Sistema de Garantía de la Calidad como uno de los elementos imprescindibles de las futuras propuestas de títulos

El resultado esperado del primer objetivo de **AUDIT** se concreta en el análisis o diagnóstico, por parte de los Centros, de sus Sistemas de Garantía Interna de Calidad, contra un conjunto de directrices. Esta comparación puede ayudar a establecer cuál es el camino recorrido y la dirección en la que podrían orientar sus próximas actuaciones. El resultado esperado del segundo objetivo del Programa AUDIT se visualiza en la definición y documentación

Entre el conjunto de Directrices para el análisis y diseño del SGIC la **Directriz 1.4** se refiere a “**Como el Centro/Universidad gestiona y mejora sus recursos materiales y servicios**”, bajo esta directriz se incluye el CRAI o la Biblioteca tanto en su aspecto de recursos como de servicios. La definición de recursos materiales por parte del documento es la siguiente: “Instalaciones (aulas, salas de estudio, aulas de informática, laboratorios, salas de reunión, puestos de lectura en biblioteca) y equipamiento, material científico, técnico, asistencial y artístico”.

Proceso de Gestión de los servicios



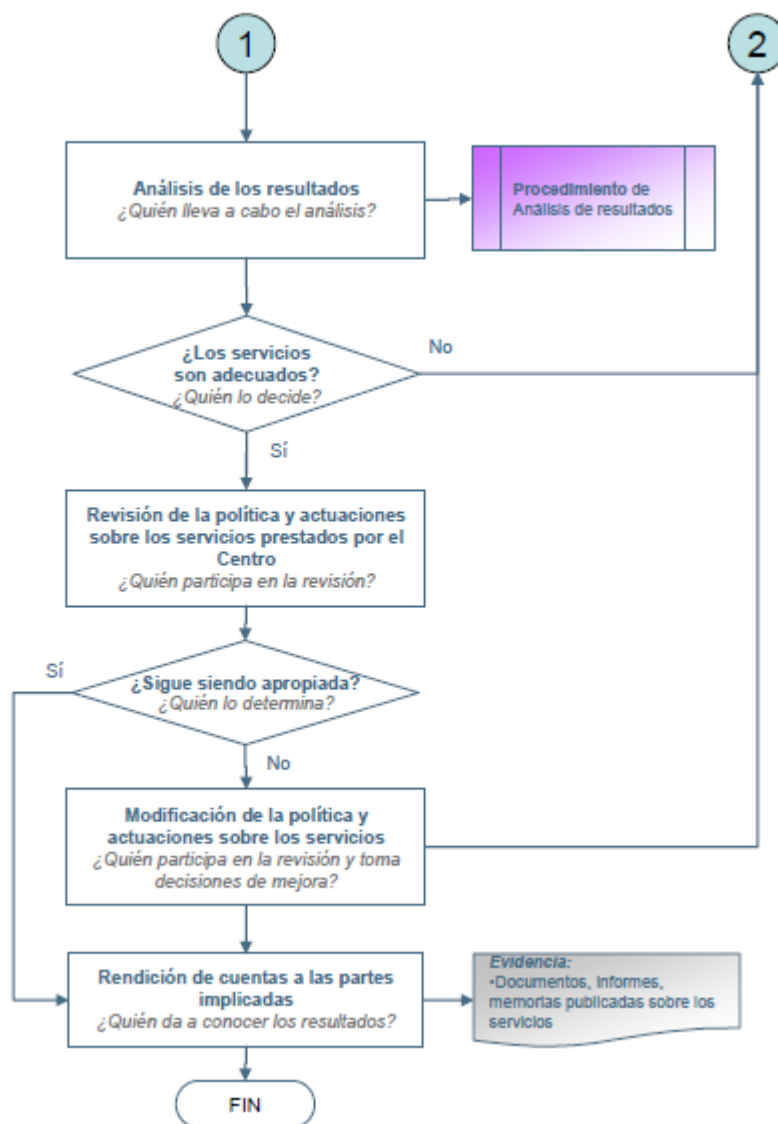


Figura 1. Aneca. Herramientas para el diagnóstico en la implantación de SGIC de la formación universitaria. Doc.03
Directriz 1.4

LA UNIVERSIDAD CARLOS III Y EL SGIC

Por todo lo expuesto la Universidad comenzó a través de la Convocatoria 07/08 del Programa Audit a la adaptación de las Directrices para elaborar el **Manual SGIC-UC3M** formando un grupo de trabajo compuesto por la Dirección y responsables de calidad de los Centros, Departamentos y Servicios con el soporte de la Unidad Técnica de Calidad (UTC). Para generar la estructura principal del modelo, definir los agentes implicados y promover el diagramado de los procesos de Nivel 1 .

Los procesos se dividieron en 3 niveles:

- Procesos estratégicos
- Procesos clave
- Procesos de soporte o apoyo

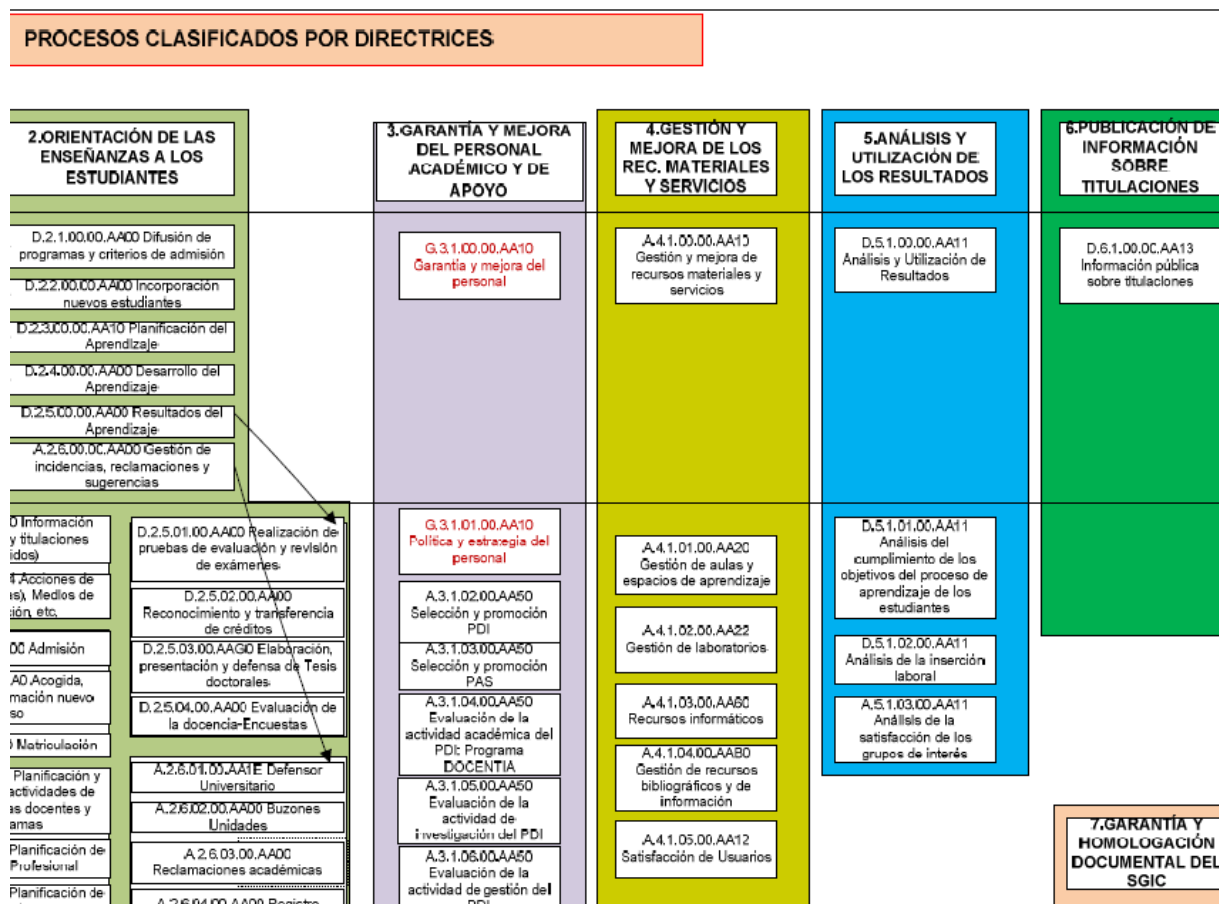


Figura 2.. Manual SGIC-UC3M Ed.02 2009

Entre estos últimos (Directriz.4) se encuentran los referidos al Servicio de Biblioteca que el grupo de trabajo definió como **Procesos de gestión de recursos bibliográficos y de información** considerando que forman el núcleo en el que se integran tanto los aspectos referidos a la colección como a los servicios.

El Grupo de trabajo de Servicios bajo la coordinación de la UTC, trabajó en el desarrollo de los procesos definidos en la directriz 4.

A lo largo del trabajo el Grupo de Biblioteca constató frente a otros servicios cierta ventaja debido a la completa asunción de la organización y el personal bibliotecario como un servicio, a la hora de definir los procesos por la existencia de la biblioteca como sistema y la automatización integrada, para la realización de indicadores por la existencia de la Red de Bibliotecas

universitarias y los consorcios en su uniformización de datos estadísticos e indicadores así como por el trabajo previo en calidad, evaluaciones y autoevaluaciones llevado a cabo desde hace tiempo en nuestros centros.

Sin embargo esta misma profesionalización que favorece un cierto nivel de autonomía en la institución tiene como contrapartida ciertos rasgos de aislamiento que no siempre hacen visible para la organización la necesidad de mecanismo internos de coordinación especialmente con los Centros y con otros Servicios. Se constató que existe más una comunicación que funciona para proyectos concretos que procedimientos comunes.

También se detectó que la Biblioteca muy centrada desde hace tiempo en los Servicios y en la adaptación al cambio más que en los procesos, que fueron definidos cuando el ámbito de trabajo era más estable, presenta una cierta laguna entre los servicios que ofrece y los procesos (y a veces la organización) definidos para ello especialmente tras la instalación de la colección híbrida como permanente y las adaptaciones al EEES.

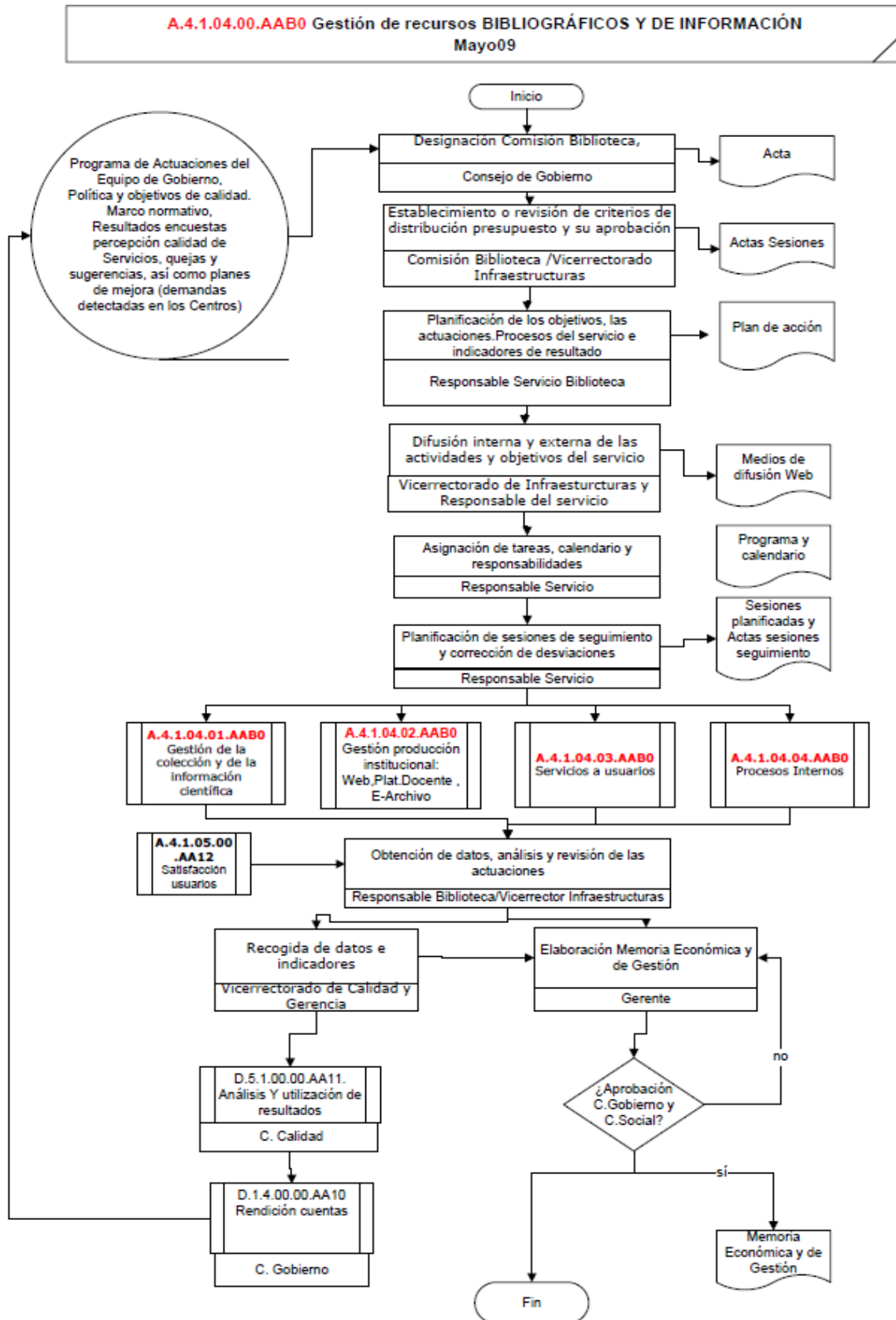


Figura 3 Diagrama Proceso Gestión de recursos bibliográficos y de información Manual SGIC-UC3M Ed.02 2009

Por ello la Biblioteca no quiso representar en el SGIC las novedades en la organización debido a los últimos cambios sino representar **los procesos “tal como están”** y sobre todo **implicar al personal de biblioteca** en la plasmación de los mismos de cara a la detección de lagunas así como aspectos desestructurados

COORDINADORES PROCESOS BIBLIOTECA

A) Gestión de recursos bibliográficos e información [GC]

Formación de la colección	Responsable	Código versión 1ª
1. Gestión de proveedores de recursos de información	Aurora de Mesa	AAB0.GC.001.00
2. Gestión del presupuesto destinado a recursos de información	Aurora de Mesa	AAB0.GC.002.00
3. Selección de recursos de información	Rosa Sánchez	AAB0.GC.003.00
4. Adquisición y contratación de recursos de información	Rosa Sánchez	AAB0.GC.004.00
Proceso técnico y Mantenimiento de la colección	Responsable	Código versión 1ª
1. Proceso técnico de recursos de información	Pilar Alonso	AAB0.GC.005.00
2. Mantenimiento de los recursos de información (incluye inventario y expurgo)	Pilar Alonso	AAB0.GC.006.00
Accesibilidad y difusión de la colección	Responsable	Código versión 1ª
1. Colección impresa y materiales audiovisuales	Inmaculada Muro	AAB0.GC.007.00
2. Colección electrónica (monografías, revistas, archivo abierto, etc.)	Belén Mosquera	AAB0.GC.008.00

B) Gestión Producción institucional: Web, Plataforma docente, E-Archivo [PI]

		Código 2ª versión
1. Gestión tecnológica	Ana Poveda	A.4.1.04.02 AAB0
2. Gestión de contenidos	Carolina Pere Victoria Rasero Susan Webster	A.4.1.04.02 AAB0
3. Diseño gráfico y aplicación de estilo	José Carlos Ortega	A.4.1.04.02 AAB0

C) Servicios a los usuarios [SU]

Servicios presenciales y a distancia	Responsable	Código 1ª versión
1. Acceso a Recursos de Información y Préstamo	Regina Sonet	AAB0.SU.001.00

2. Taller del Aula	Lola Santonja	AAB0.SU.002.00
3. Gestión de usuarios	Carmen Domínguez	AAB0.SU.003.00
4. Información: general y especializada	Alicia González	AAB0.SU.004.00
5. Formación de usuarios: general y especializada	Julio Macías y Mayte Ramos	AAB0.SU.005.00
6. Uso de instalaciones y equipos	Antonio Fernández	AAB0.SU.006.00

D) **Procesos internos [PI]**

Administración	Responsable	Código versión ^{1ª}
Gestión económica		
1. Aplicación del presupuesto anual de gastos de Biblioteca y seguimiento: todas las claves orgánicas de Biblioteca y todos los capítulos económicos	Domingo Sánchez	AAB0.PI.001.00
2. Tramitación de concursos anuales de material bibliográfico con cargo a Inversiones: monografías, publicaciones periódicas y bases de datos.	Domingo Sánchez	AAB0.PI.002.00
3. Edición de Publicaciones: UCAR como editor y coediciones (gestión de Derechos de Autor)	Domingo Sánchez	AAB0.PI.003.00
4. Tramitación de Ingresos de Biblioteca: Pº Interbibliotecario, Sº Publicaciones, Convenio CAM	Domingo Sánchez	AAB0.PI.004.00
Gestión personal		
1. Apoyo en la gestión ordinaria del Personal y Becarios de Biblioteca y calendarios	Dolores Barragán	AAB0.PI.005.00
Gestión de material		
1. Adquisición material específico para Biblioteca y almacén de suministro para los distintos centros	Dolores Román	AAB0.PI.007.00

Figura 4. Coordinación Procesos SGIC Intranet Biblioteca UC3M

Cada responsable junto con personas involucradas en cada uno de los procesos realizó las dos tareas necesarias para su inclusión en el SGIC: **el diagrama de flujo y la ficha resumen.**

De los diagramas de flujo se han incluido el modelo de la Herramienta de diagnóstico de Aneca (Figura 1) y el Diagrama del proceso de Nivel 1 (Figura 3)

Las fichas resumen que acompañan cada diagrama de un proceso incluyen:

- Descripción
- Grupos de interés
- Desarrollo
- Fechas
- Responsables

- Documentos/evidencia
- Indicadores

Se incluye como ejemplo la ficha resumen de un Proceso de nivel 2:

FICHA RESUMEN DE PROCESO

Código	Versión	Fecha
A.4.1.04.02.AAB0	02	Noviembre09

1.- Denominación del proceso:

Gestión de la producción institucional: Web, Plataforma docente y Repositorios abiertos

2.- Descripción:

OBJETO

Este procedimiento tiene por objeto asegurar la gestión óptima de la producción de información institucional de la UC3M a través de las plataformas: Web, AulaGlobal 2, Opencourseware y E-Archivo, especialmente en el área de contenidos, para su aplicación en los ámbitos informativos, docentes y de investigación de la comunidad universitaria y científica. Para ello debe:

- Definir las necesidades de publicación y difusión que contribuyan a la calidad y el mayor alcance de la información, enseñanza e investigación
- Acordar y establecer las políticas de contenidos y publicación de dichas plataformas con los agentes implicados
- Configurar y mantener los sistemas tecnológicos necesarios en coordinación con el Servicio de Informática
- Identificar y gestionar los proveedores de contenidos
- Realizar el procesamiento técnico de dichos contenidos de acuerdo a estándares para su control y acceso
- Impulsar y facilitar la adaptación de la normativa en el ámbito de la gestión de la Propiedad intelectual y la protección de datos
- Asesorar y resolver incidencias tanto a los proveedores como a los usuarios de contenidos

- Realizar Cursos de formación para actualizar las habilidades de los usuarios en estos sistemas
- Realizar campañas de difusión y marketing para captación tanto de proveedores como de usuarios

ALCANCE

Este procedimiento es de aplicación a las actividades que la Biblioteca realiza para la adquisición, gestión y difusión de contenidos de la producción institucional en los servidores o plataformas indicados. Se aplica a todas las personas que en Biblioteca realizan las actividades descritas

DEFINICIONES

Producción institucional: Información para y sobre la Universidad publicada en la Web y Campus Global de la misma. Recursos docentes de las asignaturas alojados por los docentes en Aula Global 2. Materiales didácticos estructurados en asignaturas y publicados por profesores de la Universidad en el repositorio OpenCourseWare. Producción científica de profesores e investigadores de la Universidad y fuentes para la investigación disponibles en acceso abierto desde E-Archivo.

Web: OraclePortal

Plataforma docente: AulaGlobal2 (Moodle)

Repositorios abiertos: E-Archivo, Opencourseware-UC3M

GRUPOS DE INTERES

RECURSOS MATERIALES – GRUPOS DE INTERÉS		
Identificación	Cauces de Participación	Rendición de cuentas
Estudiantes	Son usuarios de los contenidos finales y proporcionan sugerencias de mejora.	A través de toda la información pública en la web de la Universidad y en las plataformas que son abiertas.
Profesores	Proporcionan contenidos, didácticos, de investigación, etc. Ayudan a la difusión de los proyectos y sus resultados.	Convocatorias de participación en las plataformas y por medio de los proyectos de innovación docente. Se informa periódicamente del desarrollo

	Además, son usuarios de las plataformas, proporcionando sugerencias de mejora. Participan en las acciones formativas.	de resultados de los proyectos. Memorias e informes estadísticos anuales
PAS	Proporcionan contenidos propios de los servicios en que trabajan, son usuarios de las plataformas proporcionando sugerencias de mejora.	Convocatorias de participación de la plataforma web. Tienen acceso a la información de resultados de los proyectos.
Egresados	Proporcionan contenidos de investigación. Son usuarios de los contenidos finales y proporcionan sugerencias de mejora. Web de antiguos alumnos	Invitaciones para proporcionar contenidos para e-archivo.
Sociedad	Son usuarios de los contenidos finales y proporcionan sugerencias de mejora. Contribuyen a la difusión de los proyectos. En algunos casos pueden hacer una reutilización de los contenidos, fomentando el uso por parte de terceros.	A través de toda la información pública en la web de la Universidad y en las plataformas que son abiertas.
Futuros estudiantes	Usuarios de algunos de los recursos materiales.	A través de toda la información pública en la web de la Universidad y en las plataformas que son abiertas.
Otras Instituciones y Consorcios	A través de los distintos cauces de participación y grupos de trabajo que se crean en el marco de algunos consorcios.	Informes y actas de reuniones de los consorcios.

DESARROLLO

- Gestión y Administración de plataformas:
 - o Selección previa de la plataforma apropiada
 - o Instalación, adaptación e Implementación
 - o Soporte y mantenimiento y mejora
 - o Diseño gráfico y aplicación de estilo institucional

- Gestión de los Contenidos
 - o Proceso técnico (Adquisición, descripción y maquetación)
 - o Gestión de Propiedad Intelectual y Protección de Datos Personales
 - o Revisión y mantenimiento de contenidos
 - o Mantenimiento de fichero de usuarios
 - o Mantenimiento y gestión de incidencias
- Usuarios
 - o Asesoramiento
 - o Formación
- Visibilidad
 - o Campañas de Marketing y Difusión
 - o Cooperación con Instituciones y Consorcios

3.- Fechas de interés (etapas):

Plan de acción / Objetivos (Anual)

Reuniones de seguimiento de Grupo Producción Institucional (Mensuales)

Reuniones de seguimiento de Equipo de Dirección (Trimestrales)

Reuniones de seguimiento de Líneas estratégicas (Semestrales)

4.- Responsables:

Responsable de la Unidad

- Colaboración en los objetivos de biblioteca relativos a producción institucional
- Planificación y distribución de las actuaciones
- Seguimiento y coordinación de las mismas
- Actualización de indicadores y evaluación
- Difusión

Coordinadores de proyectos

- Gestión y mantenimiento técnico y de contenidos
- Realización de planes de mejora y consecución de objetivos

- Resolución de incidencias
- Formación y asesoramiento a usuarios
- Obtención de datos y estadísticas

5.- Documentos o/y formularios, así como bases de datos:

Identificación del Registro	Código proceso relacionado	Tipo soporte y tiempo de archivo	Responsable de su custodia hasta envío a Archivo General
Actas de reuniones Grupo Producción Institucional	A.4.1.04.02.AAB0	Intranet	
Procedimientos Proyectos: Portal , AulaGlobal2 E-Archivo, OCW	A.4.1.04.02.AAB0	Intranet	
Estadísticas e Indicadores	A.4.1.04.02.AAB0	Indigo Resultados: Memoria de Actividades (Web)	

6.- Indicadores propuestos A.4.1.04.02.AAB0:

- Número de accesos al portal OCW-UC3M
- Número de accesos al E-archivo
- Número de accesos a la web UC3M (informe estadístico)
- Número de usuarios/proveedores de contenidos de las plataformas
- Número de contenidos publicados / Usuarios
- Número de cursos impartidos / Usuarios
- Número de documentos de difusión elaborados

En febrero de 2009, **ANECA ha emitido informe positivo** verificando el SGIC-UC3M como el sistema para el seguimiento de nuestros títulos acreditados.

Se ha iniciado la implantación del modelo en todos los Centros de la Universidad Carlos III de Madrid durante el curso 2008-2009, aunque se encuentra aún en un estado incipiente en el Centro de Postgrado .

Los documentos que integran el SGIC-UC3M o explican la relación entre ellos son:

- Manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad.
- Mapas y Catálogo de Procesos: 8 directrices (de la 0 a la 7, siendo esta última de control de documentación y meta-evaluación periódica o de revisión del SGIC-UC3M) y 65 procesos (7 estratégicos, 14 claves y 44 de apoyo).

La Biblioteca ha desarrollado los procesos de Nivel 1 y 2 que se le pedían en esta fase y ha llevado a cabo en algunos de ellos el nivel 3 . El Grupo de Servicios y la Unidad Técnica de Calidad sigue trabajando para el desarrollo completo de los procesos y la revisión periódica de los mismos.

Durante todo este proceso la Biblioteca ha detectado que:

- Los procesos que se realizan sobre la colección impresa y audiovisual están más establecidos que aquellos que se realizan sobre la electrónica
- La asunción del proceso técnico de determinados materiales no se ha producido de forma completa por los bibliotecarios de los centros
- La dependencia de diversos distribuidores y plataformas externas de información y las características de información web dificulta la recogida de datos de uso por perfiles detallados para cruzarlos en Indicadores adecuados
- La ampliación de servicios presenciales ha conllevado la multiplicación de puntos de atención en las bibliotecas de centro y diversificación de formas de servicio
- La relación con el PDI como proveedores de contenidos no está formalizada del todo

Debido a ello la Biblioteca está trabajando en un **ajuste reorganizativo** en torno a:

Asunción de nuevas tareas, simplificación de trámites y procesos y comunicación con PDI que afectarían sobre todo a Unidades de proceso y Grupos Recursos de información y a la reducción e integración de puntos de atención así como a la integración en lo posible de la gestión de los servicios a través del SGIB lo que afectaría a las Unidades de Atención a usuarios. Del mismo modo se detecta la necesidad de recabar mayor información de los usuarios a través de la realización de encuestas que ahonden más que las realizadas a nivel de Servicios de la universidad.

NOTAS

- 1) **Standards and guidelines for quality assurance in the European Higher Education Area ENQA 3a ed 2009**
- 2) **Guía para el diseño de SGIC de la Formación Universitaria Doc01**

http://www.aneca.es/media/166338/audit_doc01_guidiseno_070621.pdf

BIBLIOTECA COMPLUTENSE DE MADRID: EVALUANDO CARGAS DE TRABAJO PARA LA MEJORA DEL SERVICIO PÚBLICO

Javier García García / Biblioteca de la Universidad Complutense de Madrid. Coordinación de Innovación y Calidad. Servicio de Evaluación de Procesos y Centros / jgarcia@pas.ucm.es

José A. Berbes Cardos / Biblioteca de la Universidad Complutense de Madrid. Coordinación de Innovación y Calidad. Servicio de Evaluación de Procesos y Centros / jaberbes@buc.ucm.es

Javier Gimeno Perelló / Biblioteca de la Universidad Complutense de Madrid. Coordinación de Innovación y Calidad. Servicio de Evaluación de Procesos y Centros / jgimeno@buc.ucm.es(*)

(*) Presenta la comunicación

RESUMEN:

En el ejercicio del Plan Estratégico 2007-2009 y del Plan de Mejoras de la Biblioteca de la Universidad Complutense de Madrid (BUC), su Servicio de Evaluación de Procesos y Centros ha elaborado un estudio de distribución e indicadores de cargas de trabajo correspondiente al año 2008 para evaluar el desempeño bibliotecario en todos los centros que conforman la BUC, con el fin de mejorar sus servicios al usuario. El estudio se ha realizado a partir de los datos arrojados por la Encuesta de Evaluación del Desempeño suministrada a todo el personal de la biblioteca. Dicha encuesta ha sido respondida por el 99,9% de la plantilla de la BUC.

Se contemplan datos relevantes para el análisis de las cargas de trabajo, tanto de la BUC en su conjunto, como de cada uno de sus centros, tales como: número de horas anuales de dedicación a cada actividad en cada biblioteca; PETC (Personal Equivalente a Tiempo Completo) según el área profesional, los turnos de trabajo, el sexo o el tipo de personal, etc. Con este estudio, se pueden conocer aspectos determinantes del servicio de biblioteca, como el nivel de eficiencia de cada centro, en función del número o porcentaje de PETC dedicado a una tarea y la producción generada.

PALABRAS CLAVE: Cargas de trabajo; Evaluación del desempeño; Personal Equivalente a Tiempo Completo (PETC); Encuesta de Evaluación del Desempeño; Evaluación de la calidad

INTRODUCCIÓN

Durante el curso 2009-2010, la Biblioteca de la Universidad Complutense de Madrid (BUC), a través de su Servicio de Evaluación de Procesos y Centros, ha elaborado la Encuesta de Evaluación del Desempeño.

El resultado de esta encuesta, suministrada a todo el personal de la biblioteca, ha sido un estudio de distribución e indicadores de evaluación del desempeño o cargas de trabajo correspondiente al año 2008, para evaluar el desempeño bibliotecario en todos los centros que conforman la BUC, con el fin de mejorar sus servicios al usuario.

Este trabajo constituye una de las propuestas de mejora incluidas en el Plan de Mejoras de la BUC, elaborado a lo largo de su proceso de evaluación de la calidad, bajo criterios ANECA, para su certificación (año 2005), y forma parte, a su vez, de uno de los objetivos operativos del Plan Estratégico de la Biblioteca 2007-2009. Trabajo este que será renovado anualmente en sucesivas ediciones a lo largo del próximo período contemplado en el actual Plan Estratégico de la BUC 2010-2013.

Para la realización de este estudio se ha utilizado una unidad básica de análisis, denominada *PETC* (Personal Equivalente a Tiempo Completo), referencia correspondiente a una jornada laboral de 35 horas semanales distribuidas entre 215 días trabajados al año (1505 horas anuales). El *PETC* permite conocer el tiempo de dedicación del personal a cada actividad considerando todas las casuísticas posibles (reducciones de jornada, horarios según tipo de personal, bajas, sustituciones, traslados, becarios, etc.)

El estudio incluye datos relevantes para el análisis de las cargas de trabajo, tanto de la BUC en su conjunto, como de cada uno de sus centros, tales como: número de horas anuales de dedicación a cada actividad en cada biblioteca; *PETC* según el área profesional, los turnos de trabajo, el sexo o el tipo de personal; número de personal efectivo que trabaja en la biblioteca, según sea personal de turno de mañana, de tarde, personal de plantilla, becarios y otros, etc. balance comparativo del *PETC* dedicado a las diferentes tareas con el total de la BUC, del área y del tipo de biblioteca, incluyendo en los tres casos el diferencial entre dedicación y producción y balance en *PETC*, entre muchos otros datos.

El estudio permite observar, por ejemplo, aspectos como las diferencias porcentuales existentes entre dedicación y producción del *PETC* de cada centro con su correspondiente área (Humanidades, CC. Sociales, CC. Biosanitarias o CC. Experimentales), el tipo de biblioteca y el conjunto de la BUC, así como el balance en *PETC* resultante. De este modo, conocemos de manera objetiva y contrastada el nivel de eficiencia de cada centro, en función del número o porcentaje de *PETC* dedicado a una tarea y la producción generada. Así,

tenemos que habrá excedente de PETC cuando el porcentaje de PETC dedicado es superior al porcentaje de la producción (lo que indica menos carga de trabajo, por consiguiente, baja eficiencia); por el contrario, habrá déficit de PETC cuando el porcentaje de PETC dedicado es inferior al de la producción (es decir, más carga de trabajo, lo que indica alta eficiencia). Es importante señalar que la alta o baja eficiencia solamente indica una mayor o menor dedicación PETC a una actividad determinada, y no la calidad del trabajo realizado en la mayoría de los casos. Lo habitual en la BUC es dedicar más PETC a las actividades más demandadas en virtud de la naturaleza del centro (préstamo, proceso técnico, adquisición, etc.), en perjuicio de las menos solicitadas por los usuarios o menos habituales según el tipo de biblioteca.

¿Para qué los informes de cargas de trabajo?

- Recoger datos ⇒ Analizar los datos.
- Profundizar en análisis de la situación de la BUC.
- Entender mejor para mejorar nuestra gestión mediante nuevas herramientas:
 - Indicadores aprobados
 - Informes de cargas de trabajo
- Para que reflexionemos sobre:
 - la distribución de las tareas en la BUC
 - la incidencia real de las cargas de trabajo
 - la eficiencia en el desempeño
 - la necesidad de redistribuir RRHH para modernizar la organización e incidir más en áreas estratégicas
- Para reflejar y ayudar a mejorar la evolución de las bibliotecas/servicios.
- Para proporcionarnos herramientas de negociación y diálogo para justificar objetivamente nuestras necesidades:
 - Ante las autoridades de la universidad
 - Ante decanos y gerentes
 - Ante la dirección de la BUC
 - Ante otras bibliotecas y servicios centrales
 - Ante la plantilla
- Análisis ⇒ labor de toda el área directiva de la BUC.
- Proponemos que cada biblioteca/servicio elabore un informe o memoria anual para:

- Posibles enmiendas a los datos estadísticos.
- Propuestas para mejorar la recogida de datos.
- Propuestas para la detección de las nuevas necesidades de los usuarios.
- Aspectos no contemplados en la *Memoria Estadística 2008*.
- Observaciones metodológicas para la correcta interpretación o la mejora de los indicadores e instrumentos de estimación de cargas de trabajo.
- Análisis de los resultados de la BUC.
- Análisis de los resultados de la biblioteca/servicio en cuestión, que incluya:
 - Detección de puntos fuertes.
 - Detección de áreas de mejora.
 - Detección de necesidades:
 - de personal (en turnos de mañana y/o tarde)
 - de infraestructuras
 - presupuestarias
 - Establecimiento de objetivos estratégicos y operativos a corto (curso 2009-2010) y medio plazo.
- Propuesta de objetivos estratégicos para la BUC que se incorporen a la Planificación Estratégica 2010-13.

I. METODOLOGÍA APLICADA PARA LA ESTIMACIÓN DE CARGAS TRABAJO EN LAS BIBLIOTECAS DE LA BUC

1. Personal de la biblioteca

BIBLIOTECA X

(1 trabajador equivalente a tiempo completo (TTC) = 1.505 h./año, 215 jornadas/año)

Trabajadores

- ♀ ♀ ♀ ♀ 35 h./semana = 4 TTC
- ♀ 35 h./semana (de baja 6 meses en 2008) = 0,5 TTC
- ♀ ♀ 31 h./semana = 1,7 TTC
- ♀ liberado sindical total = 0 horas = 0 TTC
- ♀ becaria 5 h. = 25 h./semana = 0,7 TTC

■ † becario 3 h.= 15 h./semana	= 0,4 TTC
10 personas	7,3 TTC

2. Cuadro de reparto de tareas (CRT) de la Biblioteca X

Se rellena una ficha por cada trabajador:

Trabajador A †

Actividades principales	Dedicación
■ Adquisición	5%
■ Proceso técnico	25%
■ Búsqueda y colocación	10%
■ Préstamo	10%
■ PI	10%
■ Control y manten. colec.	10%
■ Información	20%
■ Formación usuarios	10%
■ Apoyo docencia	15%
■ Extensión cultural	5%

Trabajador B †

Actividades principales	Dedicación
■ Adquisición	5%
■ Proceso técnico	25%
■ Búsqueda y colocación	10%
■ Préstamo	10%
■ PI	10%
■ Control y manten. colec.	10%
■ Información	20%
■ Formación usuarios	10%
■ Apoyo docencia	15%

- Extensión cultural 5%
- 100%

3. Suma de los % dedicación de la biblioteca por actividades

- A los % de dedicación de trabajadores con jornada inferior a 35 h/semana se les aplica un factor de corrección.

○ P.e. : % de dedicación de un becario de 5 h:

$$5h \times 5 \text{ días} = 25 \text{ h./semana}$$

$$1 \text{ TTC} = 35h./semana$$

$$\text{Luego: } 25 \text{ H./semana} = 0,7 \text{ TTC}$$

Su 100% de dedicación se multiplica por 0,7 = 70%

Su 100% dedicación suma como un 70% de un TTC

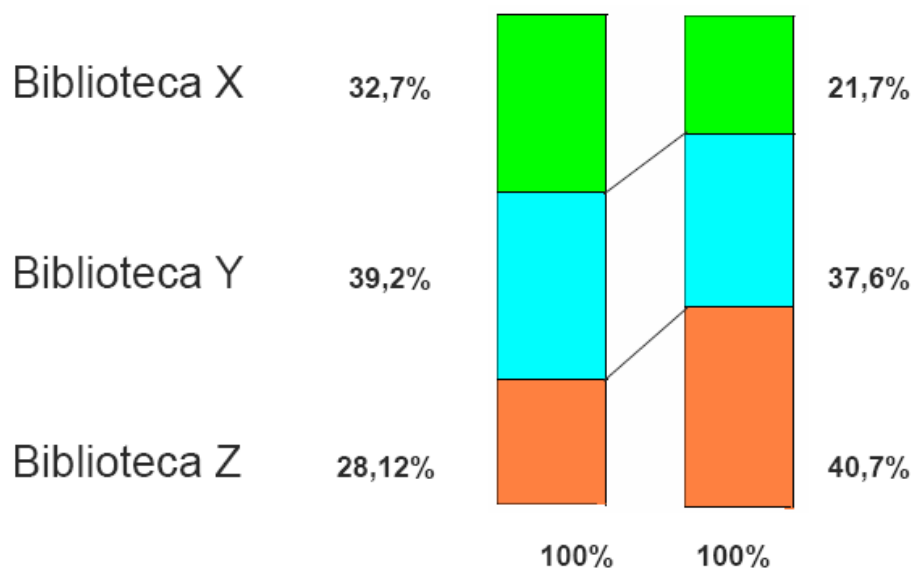
- Cada 100% de dedicación a una actividad supone 1 TTC dedicado a ella.

Biblioteca X Σ % dedicación

Actividades principales	Dedicación
■ Adquisición	75 %
■ Proceso técnico	110 %
■ Búsqueda y colocación	70%
■ Préstamo	125%
■ PI	60%
■ Control y mant. colec.	60%
■ Información	65%
■ Formación usuarios	53%
■ Apoyo docencia	35%
■ Extensión cultural	5%
■ Tareas organizativas	30%
	730%

ADQUISICIÓN

Producción Dedicación



6. Balance eficiencia TTC de las bibliotecas en Adquisiciones

	Biblioteca X		Biblioteca Y		Biblioteca Z	
Adquisición	21,7% personal PRODUCE 32,7%		37,6 % personal PRODUCE 39,2%		40,7% personal PRODUCE 28,1%	
Grado de eficiencia en Adquisición	Muy eficiente		Eficiente		Poco eficiente	
	TTC de X = 0,75	TTC de acuerdo con producción = 1,1	TTC de Y = 1,30	TTC de acuerdo con producción = 1,35	TTC de Z = 1,40	TTC de acuerdo con producción = 0,96
Balance TTC	-0,35 TTC		-0,05 TTC		+0,44 TTC	

	Ejemplares adquiridos por jornada dedicada
Biblioteca X	32, 2
Biblioteca Y	21,4
Biblioteca Z	14,2
Global bibliotecas X+Y+Z	20,6

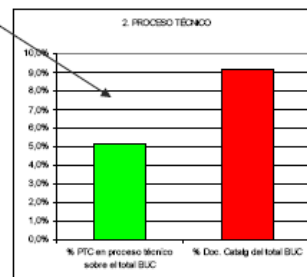
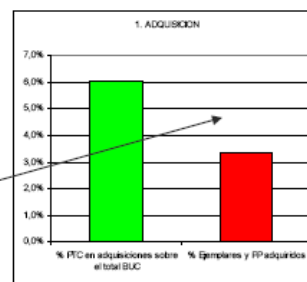
2. Balance comparativo del PTC*

Biblioteca X		BUC		ÁREA		TIPO BTCA.	
		Diferencial entre dedicación y producción	Balance en PTC	Diferencial entre dedicación y producción	Balance en PTC	Diferencial entre dedicación y producción	Balance en PTC
Alto	Adquisición	-4,0%	-1,07	-13,6%	-0,98	-8,5%	-1,13
Alto	Proceso técnico	1,1%	0,77	4,9%	1,06	0,6%	0,23
Alto	Búsqueda y colocación de ejemplares	-0,4%	-0,20	1,8%	0,21	0,1%	0,03
Alto	Préstamo	0,6%	0,49	-0,1%	-0,02	1,6%	0,78
Alto	Préstamo interbibliotecario	0,5%	0,12	4,0%	0,16	2,4%	0,25
Medio	Control y mantenimiento de la colección	-3,1%	-1,16	-9,6%	-0,99	-2,4%	-0,46
Bajo	Información	-1,2%	-0,64	-38,3%	-6,37	2,1%	0,52
Medio	Formación de usuarios	-5,1%	-0,71	-13,9%	-0,69	-11,6%	-0,79
Medio	Apoyo a la docencia	-6,1%	-0,52	-16,4%	-0,43	-8,4%	-0,31
Bajo	Extensión cultural	-5,9%	-0,23	-18,5%	-0,08	-10,0%	-0,12
Alto	Tareas organizativas	-3,7%	-1,41	-11,9%	-0,80	-7,4%	-0,92

2. Balance comparativo del PETC*

Nivel de fiabilidad de los datos estadísticos	Biblioteca X
Alto	Adquisición
Alto	Proceso técnico

BUC	
Diferencial entre dedicación y producción	Balance en PETC
2,7%	0,72
-4,0%	-2,96



0,72 PETC de dedicación a adquisiciones podría dedicarse a proceso técnico para disminuir el déficit de -2.96 PETC

4. Productividad del desempeño – carga de trabajo / unidad de tiempo

Biblioteca X

- 5.000 ejemplares/año
- 0,7 TTC dedicados = 1505 h x 0,7 = 1.053,5 h./año
- 1 jornada = 7 horas.
- 1.053,5 : 7 = 150,5 jornadas dedicación a Adquisiciones en Biblioteca X
- 5.000 ejemplares : 150,5 jornadas = 32,2 ejemplares/jornada

Productividad Biblioteca X = 32, 2 ejemplares adquiridos por jornada dedicada

	Ejemplares adquiridos por jornada dedicada
Biblioteca X	32, 2
Biblioteca Y	21,4
Biblioteca Z	14,2
Global bibliotecas X+Y+Z	20,6

II. LA ENCUESTA DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO / CUADRO DE REPARTO DE TAREAS.

Los dos principales objetivos del Informe de Evaluación del Desempeño / Cuadro de Reparto de Tareas son:

- determinar el tipo de funciones que se desempeñan en la Biblioteca
- porcentaje de tiempo destinado por el personal a cada una de las funciones

Encuestas contestadas por el personal de plantilla:

- Plantilla: 438
- Encuestas cumplimentadas por el personal de plantilla: 435
- Porcentaje de encuestas cumplimentadas por el personal de plantilla: 99,9%.
- Sólo tres trabajadores se negaron a rellenar la encuesta.
- Becarios: 87
- Encuestas cumplimentadas por becarios: 87
- Porcentaje de encuestas cumplimentadas por becarios: 100%

Todas las respuestas fueron confrontadas por los respectivos directores de bibliotecas para evaluar el grado de coincidencia entre lo manifestado por el trabajador y la realidad objetiva de su desempeño. En 46 casos había pequeñas discrepancias entre lo manifestado por el trabajador y el director (11% del total), dando como resultado un 89% de coincidencias entre uno y otro.

Datos cuantitativos de la jornada laboral. La encuesta está avalada por los siguientes datos objetivos de personal:

- Jornadas laborales: 93.740
- Jornadas laborales con ausencias no sustituidas: 4.559 (5% del total)

Distribución del personal

Por grupos	A-1	A-2	C-1 y C-2
Mañana	35	102	159
Tarde	3	22	116

Por tipo:	Funcionarios	Laborales	Interinos
Mañana	234	33	27
Tarde	103	9	31

■ Distribución del personal:

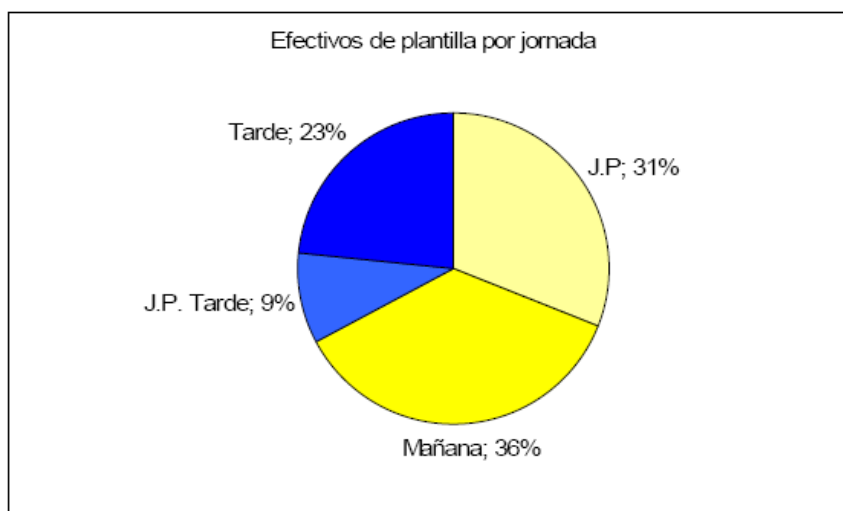
○ Por grupos de funcionarios:

- 38 funcionarios de grupo A-1 entre los turnos de mañana y tarde, siendo 35 de jornada de mañana y 3 de tarde.
- 124 funcionarios de grupo A-2, siendo 102 de mañana y 22 de tarde.
- De los grupos C-1 y C-2 la BUC dispone de 275, de los cuales, 159 pertenecen al turno de mañana y 116 a la tarde.

○ Por tipo de contrato:

- En total, la BUC tiene 337 funcionarios, correspondiendo a 234 del turno de mañana y a 103 del turno de tarde.
- Cuenta con 42 trabajadores en régimen laboral, de los cuales, 33 pertenecen al turno de la mañana y 9 al de la tarde.
- Por último, la BUC dispone de 58 interinos, siendo 27 de mañana y 31 de tarde.

Personal de plantilla por tipo de jornada



J.P	Mañana	J.P. Tarde	Tarde	Total
136	159	41	102	438

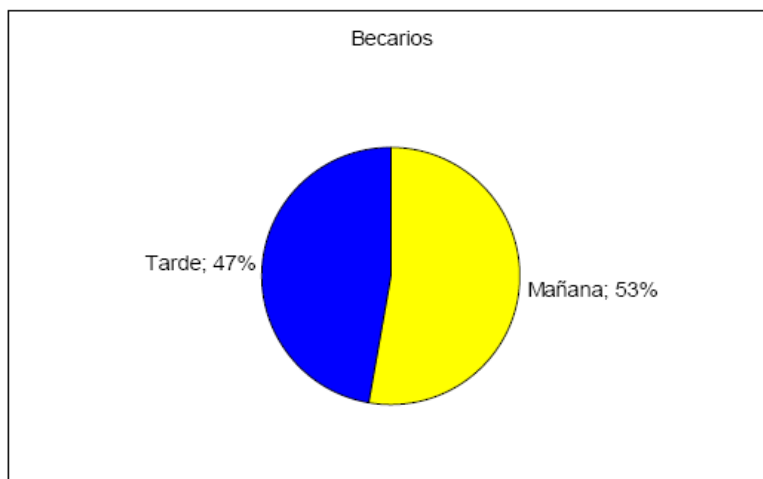
○ Por tipo de jornada:

- De un total de 438 trabajadores, 136 son de jornada partida mañana y tarde, que corresponde al 31% del total, y 41 de tarde y mañana, lo que supone el 9% de la plantilla; 159 personas son sólo de mañana, es decir, el 36%, y 102 de tarde, el 23%.

○ Becarios

- Por lo que se refiere a los becarios, el 53% son del turno de mañana, es decir, 46 becarios, y 41 de la tarde, que equivale al 47%.

Becarios por turno



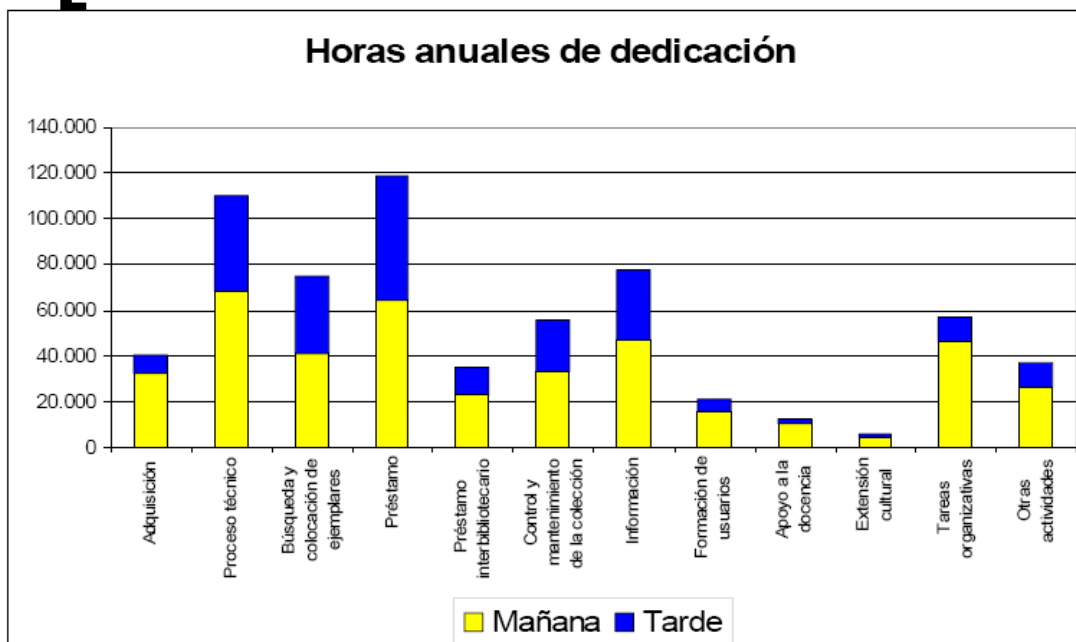
Mañana	Tarde	Total
46	41	87

- Un 6% diferencia el porcentaje de becarios entre el turno de mañana y de tarde, siendo aquél ligeramente superior a éste.

Puntos de atención permanente

- Puntos de atención permanente en los centros:
 - 86 en el turno de mañana.
 - 68 en el turno de tarde.
- % del personal en puntos de atención permanente:
 - 32 % en turno de mañana
 - 44% en turno de tarde
- Estos datos revelan una disparidad importante entre ambos turnos: habiendo más puntos de atención permanente en el turno de mañana (86), sin embargo, aquellos son atendidos por un porcentaje inferior de personal respecto del turno vespertino (32%).
- Ello se explica porque en el turno matinal hay más personal técnico sin funciones de atención permanente; por consiguiente, el grueso de estas tareas recae sobre el personal auxiliar.
- En el turno de tarde, en cambio, las tareas de atención permanente son inferiores respecto de la mañana, estando más repartidas entre el personal.

Horas anuales de dedicación



- En este gráfico puede apreciarse en número anual de horas, la dedicación a las diferentes tareas entre los turnos de mañana y tarde.
- El turno de mañana dedica más horas a todas las tareas, tanto técnicas como no técnicas. Por lo que respecta a estas últimas, la mayor dedicación matinal se debe a una superior demanda de servicios en ese turno por los usuarios. Si bien, el préstamo y la búsqueda y colocación de ejemplares es muy similar en ambos turnos.
- La mayor dedicación matinal a tareas y servicios más técnicos, como tareas organizativas, formación de usuarios o apoyo a la docencia, se debe al mayor número de personal técnico y directivo en ese turno. Pero es de destacar la escasa diferencia entre ambos turnos para tareas como proceso técnico.

Datos por género

Personal de plantilla:

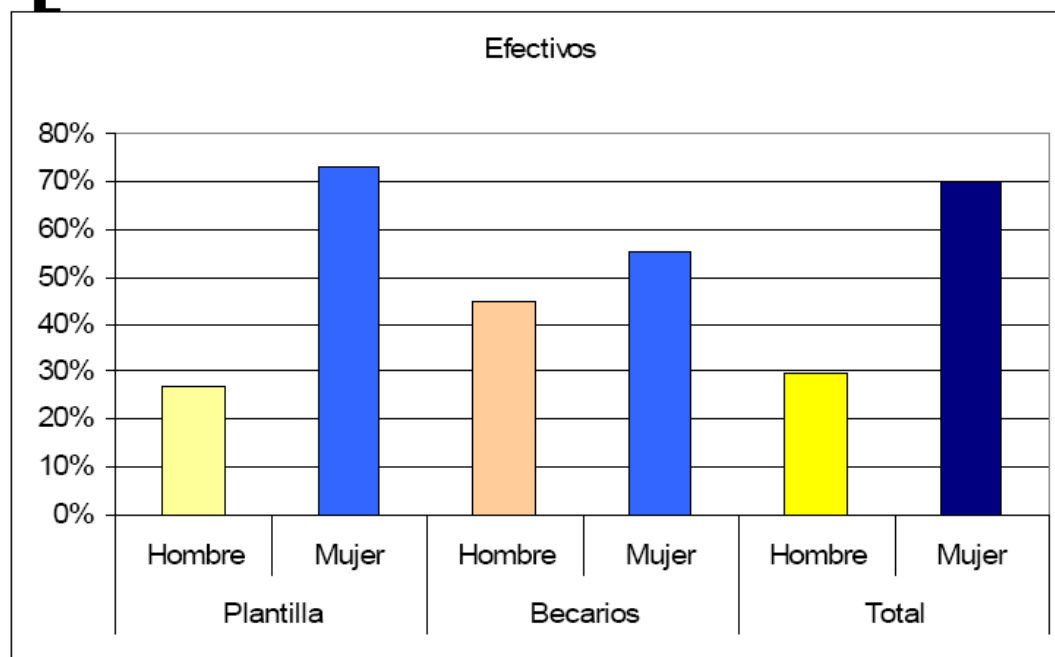
Hombres	Mujeres	Total
118	320	438

Becarios:

Hombre	Mujer	Total
39	48	87

- Fiel a la tradición, este oficio continúa siendo abrumadoramente femenino, 320 mujeres frente a 118 hombres, 202 mujeres más, una diferencia de 72% a su favor. Diferencia que se reduce considerablemente a 9 en el caso de los becarios.

Distribución personal por genero



Con una diferencia tan notable de mujeres frente a hombres, es lógico que la mayor tasa de actividad recaiga sobre ellas. Pero hay que destacar un dato significativo: siendo mayoría mujeres en la plantilla, un 40% de las tareas organizativas recae sobre los hombres, lo que indica que un alto porcentaje de los puestos directivos se ocupa por ellos.

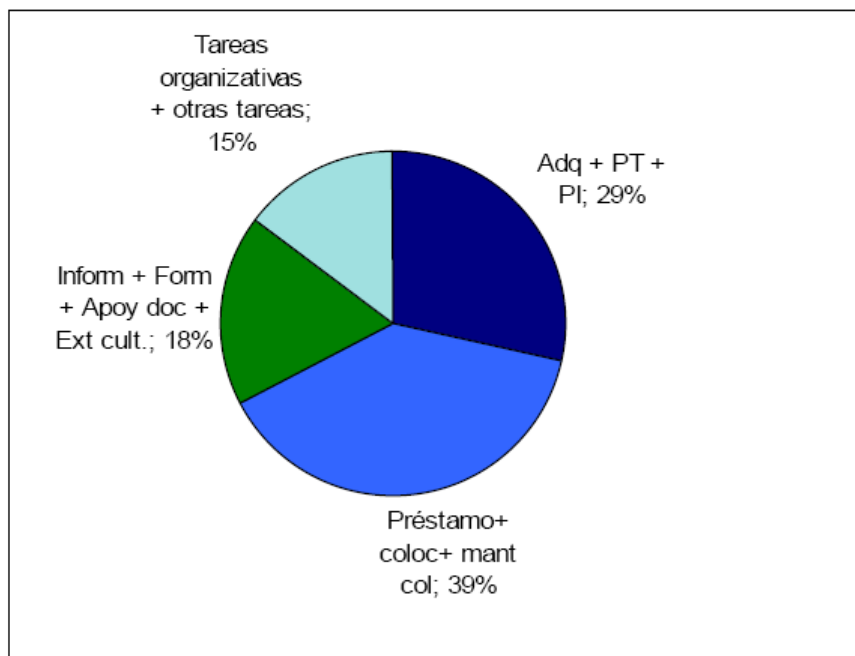
Total horas de trabajo

	Horas de trabajo			
	Total	%	Mañana	Tarde
Plantilla	647.945	91%	414.140	233.805
Becarios	63.380	9%	33.720	29.660
Total	711.325		447.860	263.465



- Un 63% más de horas de trabajo se destina en el turno de mañana
- Del total de trabajadores de la BUC, el 9% son estudiantes becarios.

Dedicación por bloques de tareas

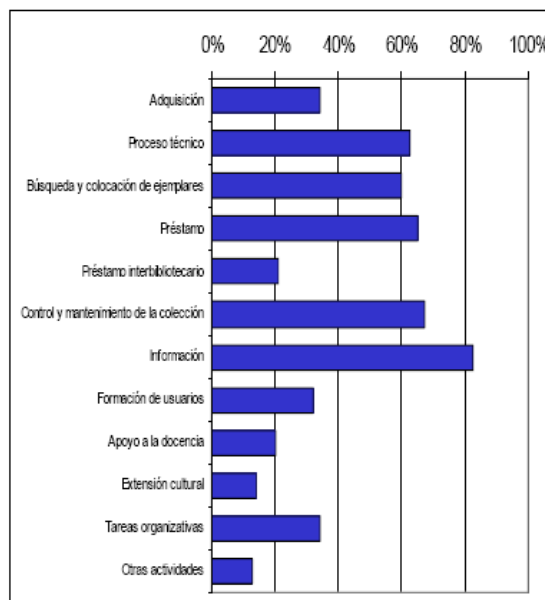


- Actividades no técnicas como préstamo, colocación y mantenimiento de la colección, se llevan el grueso de la dedicación total, un 39%, seguido de las tareas técnicas de adquisición, proceso técnico y préstamo interbibliotecario, con un 29%.

Participación del personal de plantilla en las diferentes tareas

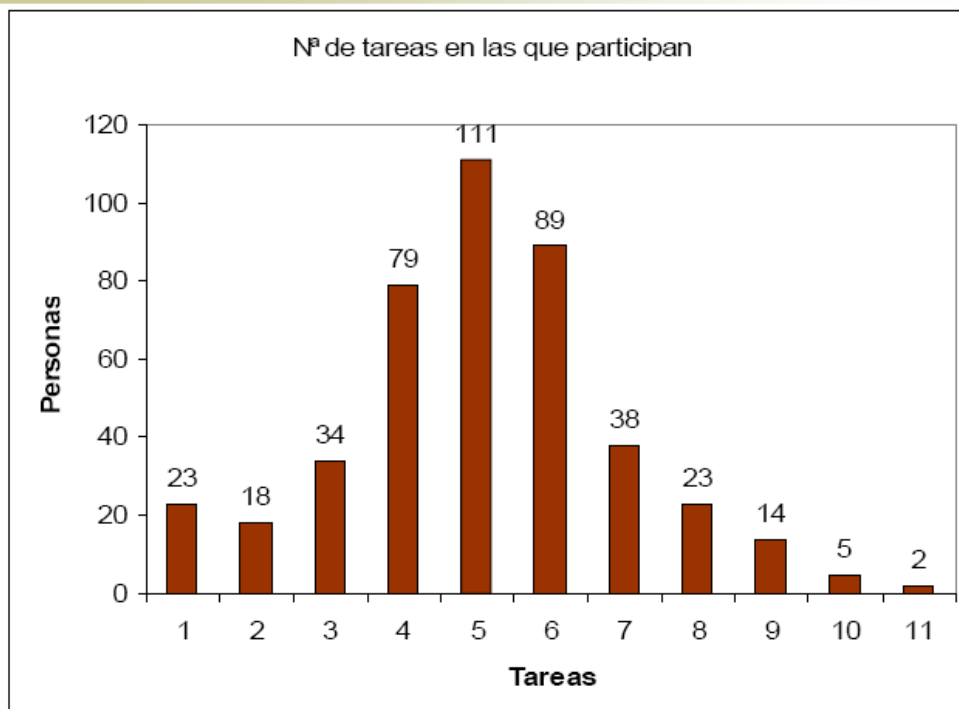
Del total de 438 personas, nº de personas que han participado en algún momento en la tarea

Adquisición	150	34%
Proceso técnico	274	63%
Búsqueda y colocación de ejemplares	263	60%
Préstamo	285	65%
Préstamo interbibliotecario	93	21%
Control y mantenimiento de la colección	295	67%
Información	361	82%
Formación de usuarios	141	32%
Apoyo a la docencia	89	20%
Extensión cultural	61	14%
Tareas organizativas	150	34%
Otras actividades	56	13%



- Las diferentes actividades relacionadas con los servicios de información son las que ocupan más personal. Ello se debe a que en estas actividades se incluyen tanto tareas de información general (horarios de apertura, información de servicios, etc.), como especializada (referencia, información sobre recursos electrónicos o fuentes de información, etc.). Le sigue el control y mantenimiento de la colección, préstamo y proceso técnico.

Nº de personas según la cantidad de tareas en las que participan



- En general, se puede inferir de este gráfico que existe un reparto bastante homogéneo de tareas entre la plantilla
- 111 personas de un total de 438 trabajadores (25,3% del total) realizan cinco tareas diferentes y tan sólo 2 ejecutan todas menos una.
- El grueso de actividades, entre tres y nueve, se hallan repartidas entre el 89% de la plantilla, oscilando entre 34 personas que realizan tres tareas, y 15 que ejecutan 9.

Nº de personas que han participado más del 50% (>750 horas) en una actividad

	> 750 h
Adquisición	8
Proceso técnico	47
Búsqueda y colocación de ejemplares	1
Préstamo	17
Préstamo interbibliotecario	11
Control y mantenimiento de la colección	5
Información	1

Formación de usuarios	1
Apoyo a la docencia	1
Extensión cultural	0
Tareas organizativas	29
Otras actividades	24

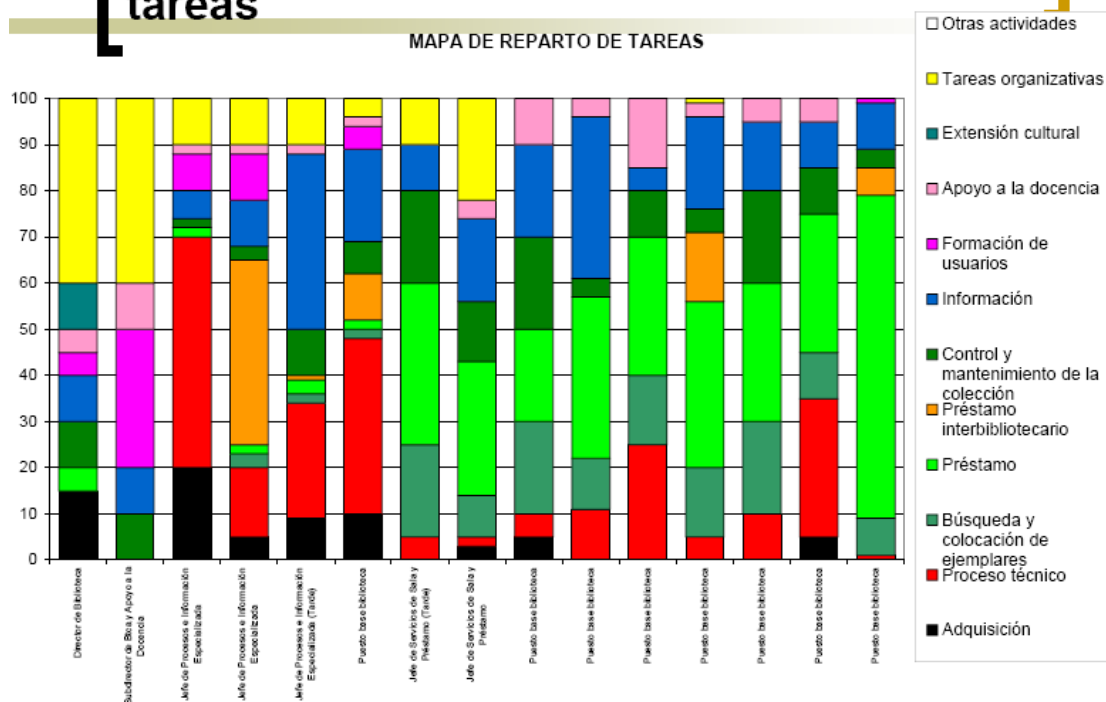
- En este cuadro se observa el grado de especialización de las tareas, por ejemplo en proceso técnico hay 47 personas que le dedican más del 50 % de su actividad.

Dedicación de los becarios



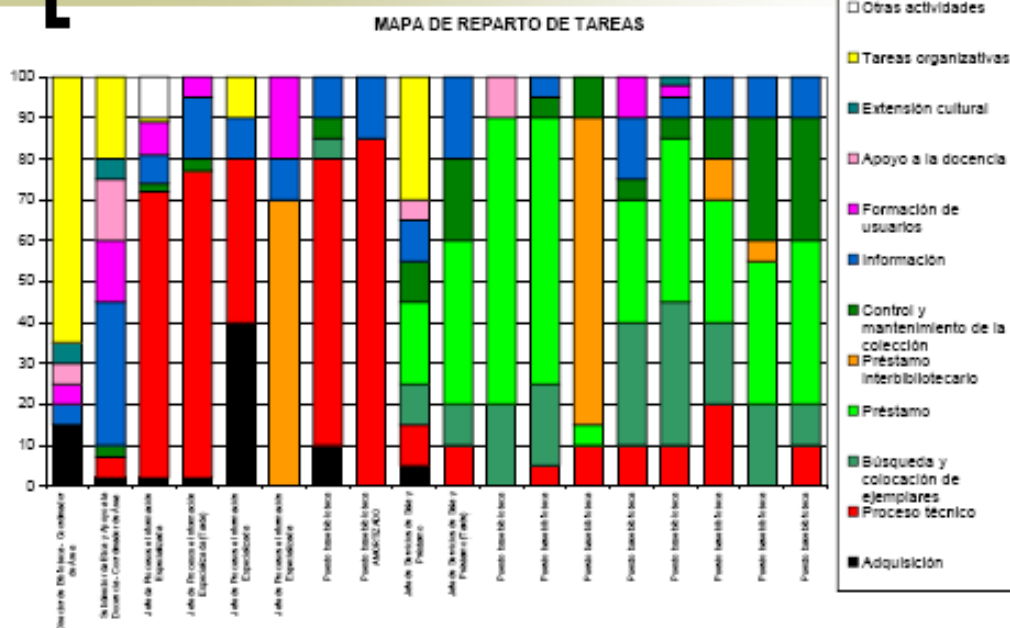
- Los datos que arroja este gráfico son elocuentes: prácticamente el 60% de la actividad de los becarios se dedica al préstamo (32%) y a la búsqueda y colocación de ejemplares en salas de lectura y depósitos (27%).
- El resto está repartido en cinco actividades: información, control y mantenimiento de la colección, proceso técnico, adquisición y préstamo interbibliotecario.
- Tales datos demuestran, una vez más, que los estudiantes becarios realizan funciones propias de la plantilla de las bibliotecas, en especial, el préstamo domiciliario y la búsqueda y colocación de ejemplares. En la mayoría de los casos, pero no en la totalidad, por falta de personal en los centros.

Ejemplo de biblioteca con personal de plantilla que participa en múltiples tareas



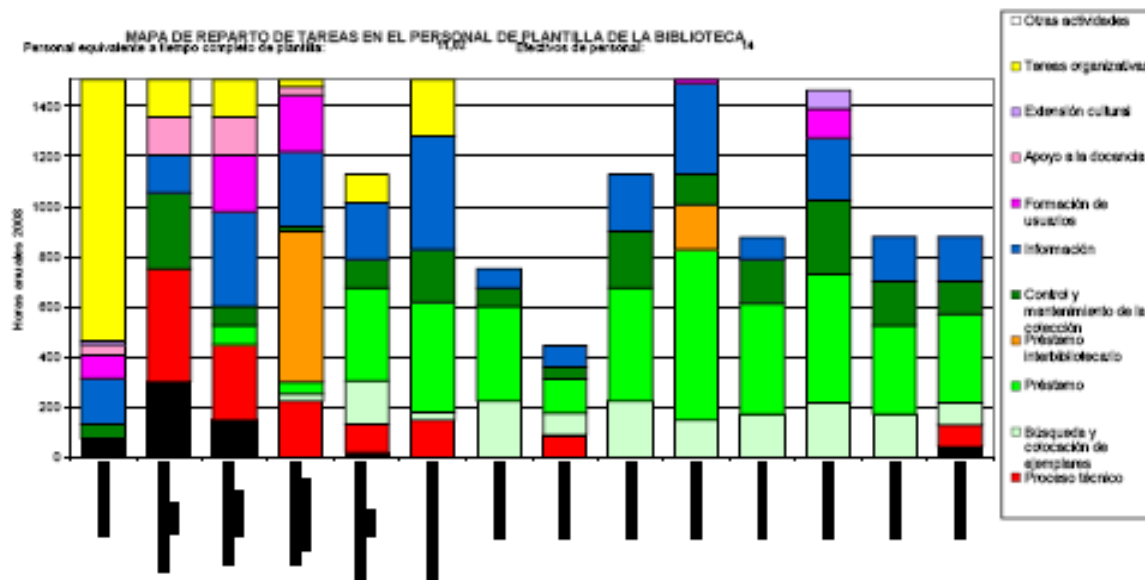
- En este gráfico se muestra el ejemplo de una biblioteca donde las tareas están bastante repartidas entre su personal. Así, tareas técnicas como apoyo a la docencia, adquisición, proceso técnico o información, se ejecutan por buena parte de la plantilla, al igual que actividades no técnicas como préstamo domiciliario.

Ejemplo de biblioteca con personal de plantilla dedicado a actividades concretas



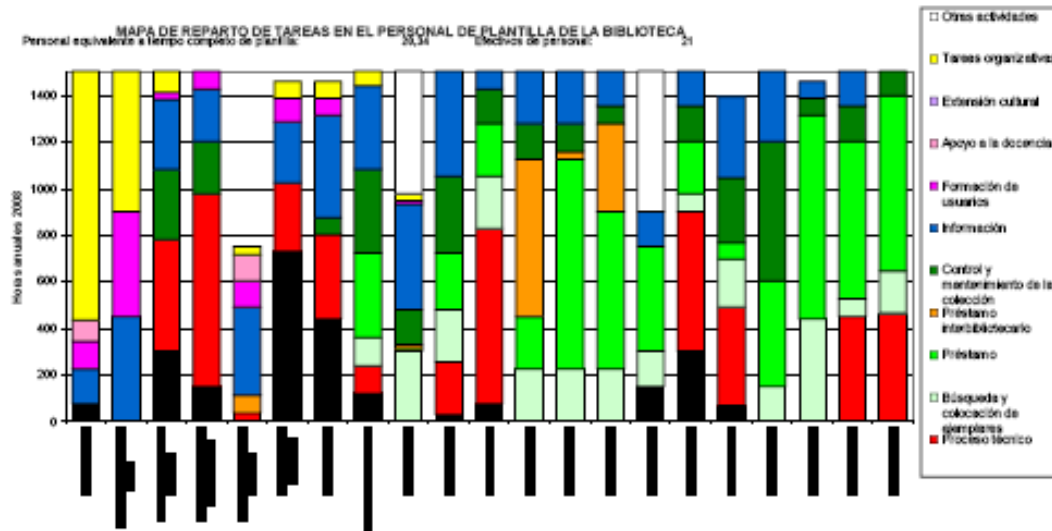
- En este gráfico se muestra el ejemplo de una biblioteca donde las tareas están poco repartidas entre su personal. Las tareas técnicas las realizan el personal del área técnica, mientras que las tareas de préstamo y colocación las realizan exclusivamente el personal auxiliar. Las tareas de proceso técnico recaen en 4 personas, préstamo interbibliotecario en 1 persona, etc.

Ejemplo de biblioteca con poca estabilidad



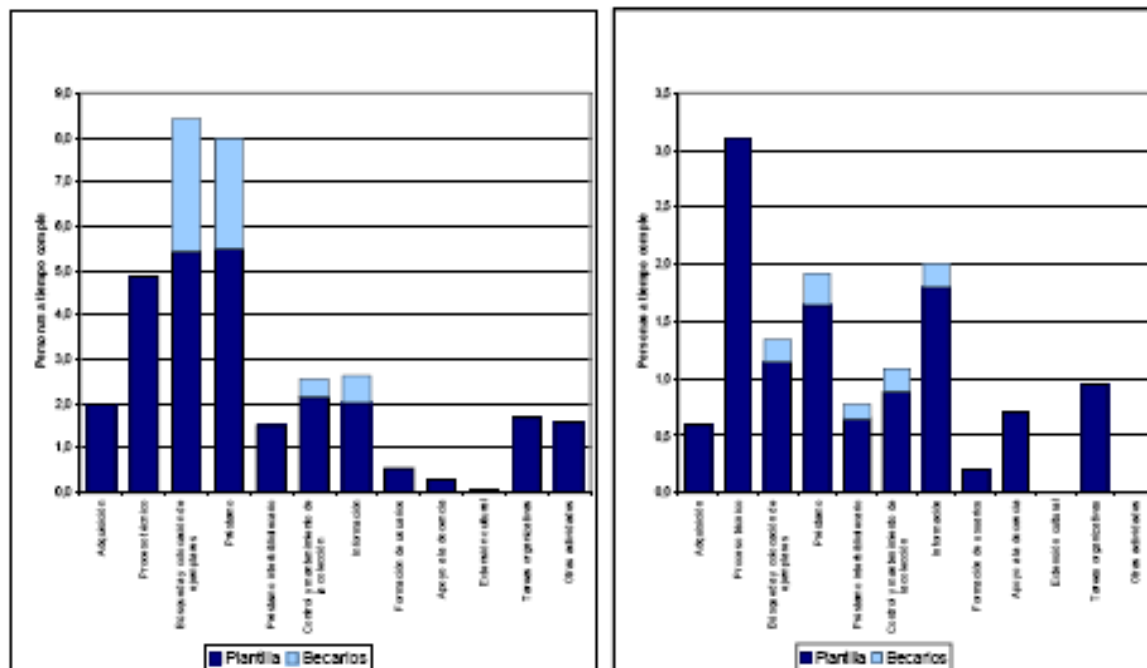
- En esta biblioteca se puede observar como tenemos a 6 personas de la plantilla que no han estado el año completo.

Ejemplo de biblioteca con mucha estabilidad



En esta otra biblioteca, sin embargo, la plantilla es muy estable, sólo una persona ha estado medio año.

Dos ejemplos de bibliotecas



- o La de la izquierda es una biblioteca donde las principales actividades son búsqueda y colocación de ejemplares y préstamo (típica biblioteca de humanidades). En la de la derecha la principal es proceso técnico (perfil de biblioteca de ciencias)

BIBLIOGRAFÍA

Abad Garcia, M. F. (2005): **Evaluación de la calidad de los sistemas de información**. Madrid, Síntesis

Alonso Arévalo, J.; Echeverría Cubillas, M.J.; Martín Cerro, S. (1999): *La gestión de las bibliotecas universitarias: indicadores para su evaluación*. En: Seminario: Indicadores en la universidad: información y decisiones. León: Universidad de León, Programa Institucional de Calidad, 9-11 de junio.

Asociación Andaluza de Bibliotecarios. Grupo de Trabajo de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios sobre Bibliotecas Universitarias (GAABBU) (2004): **Normas y directrices de la ACR/ALA sobre servicios bibliotecarios en universidades e instituciones de educación superior. I) Normas para bibliotecas universitarias: evaluación del rendimiento (borrador)**.

<http://www.aab.es/pdfs/gtbunormas01.pdf>

[Consulta: 18/03/08]

Berrio Gracia, C. (2007): *La calidad en las bibliotecas universitarias: el plan de mejoras*. En: **Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios**, nº 86-87, enero-junio (2007), pp.55-77

Biblioteca de la Universidad Complutense de Madrid (2004): **Guía de evaluación de la calidad**. Madrid, Universidad Complutense. Biblioteca

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

Biblioteca de la Universidad Complutense de Madrid (2004): **Plan de Evaluación de la calidad de la Biblioteca Complutense. Guía de evaluación de la calidad**. Madrid, Universidad Complutense. Biblioteca

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

Biblioteca de la Universidad Complutense de Madrid (2004): **Plan de Evaluación de la calidad de la Biblioteca Complutense. Informe de autoevaluación**. Madrid, Universidad Complutense. Biblioteca

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

Biblioteca de la Universidad Complutense de Madrid (2004): **Plan de Evaluación de la calidad de la Biblioteca Complutense. Informe de evaluación externa**. Madrid, Universidad Complutense. Biblioteca

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

Biblioteca de la Universidad Complutense de Madrid (2005): **Plan de Evaluación de la calidad de la Biblioteca Complutense. Informe final de evaluación..** Madrid, Universidad Complutense. Biblioteca

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

Biblioteca de la Universidad Complutense de Madrid (2007): **Plan Estratégico 2007-2009**. Madrid, Universidad Complutense. Biblioteca

<http://www.ucm.es/BUCM/intranet/12559.php>

Biblioteca de la Universidad Complutense de Madrid (2009): **Evaluación de procesos y centros. Encuesta de Evaluación del Desempeño**. Madrid, Universidad Complutense. Biblioteca

<http://www.ucm.es/BUCM/intranet/12337.php>

Contreras, F. (2005): *Medición, evaluación y acreditación de la calidad de los servicios en las unidades de información*. En: **Bibliodocencia: Revista de Profesores de Bibliotecología**, nº 8 (2005) http://www.sje.cl/mjiron/bibliodocencia/8/8_6.pdf [consulta 13/09/2007]

Duarte Barrionuevo, M., Márquez Pérez, A (2004).: *Resultados del proceso de evaluación en bibliotecas universitarias. El plan de mejora*. En: 13º Jornadas Bibliotecarias de Andalucía, Alcalá la Real, Granada,

http://www.aab.es/Joomla/index2.php?option=com_content&do_pdf=1&id=101

[consulta 03/12/2007]

Fernández, N., Lorusso, S., Rogé, E. (2005): *Guía para la Elaboración de un Manual de Procedimientos para Bibliotecas*. En: Morán, A. E., Bozzini, B., Solimano, E., eds.: *Proceedings Seminario Dilemas de la Biblioteca Actual : La creatividad frente a la crisis*, pp. 73-89, Buenos Aires.
<http://www.abgra.org.ar/documentos/38RBN/Juridicas/6ta.Jornada%20Bibliotecas%20Juridicas/Guia%20Procedimiento%20Fernandez%20BIBJUR%20ABGRA.pdf> [consulta 13/03/08]

García Reche, G. (2002): *La calidad en las bibliotecas universitarias*. En: XII Jornadas Bibliotecarias de Andalucía: Los nuevos retos en los servicios bibliotecarios. Málaga 23, 24, 25 de mayo. Málaga: Asociación Andaluza de Bibliotecarios, 2002, pp. 195-243

Gimeno Perelló, Javier (2006): *Evaluación de la calidad en la biblioteca de la Universidad Complutense* Boletín de ANABAD, 2006, NÚM. 1, enero-marzo

<http://www.anabad.org/boletin/index.php?id=140&c=1>

Id. (2009): **Evaluación de la calidad en bibliotecas: compromiso con lo público**. Buenos Aires, Alfaguara

Id. (2009): *Evaluación de la calidad en bibliotecas. Indicadores UNIRECS*. XVI Jornada Nacional y II Internacional de Actualización y Capacitación de Bibliotecas Médicas 8 y 9 de octubre. Bogotá. www.unirecscolombia.org/unirecsdocs/programa_sep_164-1-1.pdf

Id. (2009): *Evaluación de la calidad en bibliotecas. Una apuesta por el servicio público. Etapas e indicadores*. I Jornadas sobre Calidad Bibliotecaria. Universidad Nacional de Córdoba. 17-18 noviembre 2009. Córdoba (Argentina)

Gómez Hernández, J. A. (2002): **Gestión de bibliotecas, calidad y evaluación**. Murcia, Diego Marín

<http://www.um.es/gtiweb/jgomez/bibgen/intranet/04gestion-b.PDF>

[consulta 03/11/2007]

Hernández Garzón, Y. (2006): *Sistema de gestión de la calidad en bibliotecas universitarias: una ventaja competitiva*. 8º Congreso Nacional de Bibliotecología y Ciencias de la Información, Cartagena de Indias, Colombia.

Herrera Viedma, E., López Gijón, J., Herranz Navarra, F. et. al. (2006): *Una herramienta para la evaluación de la calidad de las bibliotecas universitarias*. En: **IV Simposio internacional de bibliotecas digitales**. Málaga, 21-23 de junio

IFLA (1986): **Standars for university libraries**. The Hague : IFLA

IFLA (1998): **Medición de la calidad : directrices internacionales para la medición del rendimiento de las bibliotecas universitarias**. Madrid : ANABAD

IFLA (1998): **Information and documentation: library performance indicators**. Geneve

ISO (2002): **Orientación acerca de los requisitos de documentación de la norma ISO 9001:2000**. Documento ISO/TC 176/SC 2/N 525R.

http://www.iram.com.ar/Documentos/Certificacion/Sistemas/ISO9000_2000/requisitos.pdf

[consulta 03/02/07]

ISO (2002): **Norma Internacional 11620:1998: Información y documentación. Indicadores de desempeño para bibliotecas.** Grupo de Estudio de Normatividad en Bibliotecas. Instituto Politécnico Nacional. Coordinación General de Bibliotecas y Servicios de Información. Círculo de Calidad Normatividad. México

http://azul.bnct.ipn.mx/iv_aniv/Norma_ISO_11620.htm [Consulta: 21/11/2007]

REBIUN (2007): **Propuesta de indicadores de calidad.** REBIUN: II Plan Estratégico de REBIUN 2007-2010. Línea Estratégica 3: REBIUN y Calidad. A Coruña (Galicia, España), noviembre. En: www.rebiun.org [Consulta 22/05/08]

REBIUN (2007): **Objetivo 3.1.5. (crear el Observatorio de la Calidad).** REBIUN: II Plan Estratégico de REBIUN 2007-2010. Línea Estratégica 3: REBIUN y Calidad. A Coruña (Galicia, España), noviembre 2007. En: www.rebiun.org [Consulta 22/05/08]

REBIUN (2007). **Normas y directrices para bibliotecas universitarias y científicas. Documento de trabajo.**

<http://www.uma.es/rebiun/normasBibliotecas.html>

[Consulta: 19/04/08]

Rey Martín, C., Rodríguez Parada, C. (2002): *Reflexió sobre la mesura de la qualitat en la biblioteca.* En: **Item**, 3, p. 56-67.

SEDIC (1998): **Guía para la aplicación de la norma ISO 9000 a bibliotecas y servicios de información y documentación.** Madrid, SEDIC

Stubbs, Edgardo. *Indicadores de desempeño: naturaleza, utilidad y construcción.* **Ciência da Informação**, Brasília, DF, 33.1, 18 06 (2004)
<http://www.ibict.br/cienciainformacao/viewarticle.php?id=70> [Consulta 27/01/08]

Teixidor, S. (2006): **Visibilidad de las bibliotecas universitarias argentinas en los informes de evaluación externa de la CONEAU 1998-2006.** Trabajo de grado. Salamanca, Universidad, Departamento de Biblioteconomía y Documentación

Universidad Autónoma de Madrid (2004): **Desarrollo de nuevos instrumentos de medición de la calidad de las Bibliotecas Universitarias españolas.** Madrid, Universidad
<http://biblioteca.uam.es/paginas/medicion-calidad.htm> [Consulta 002/04/08]

UNE66-904-90 (1990): **Gestión de la calidad y elementos de un sistema de calidad. Reglas generales.** Madrid: AENOR

EL TRABAJO EN GRUPO EN EL DESARROLLO DEL PLAN DE MEJORA DE LA BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD DE ZARAGOZA

Cristina Seguí / Universidad de Zaragoza / Biblioteca. Comité de Calidad / csegu@unizar.es

Elena Escar / Universidad de Zaragoza / Biblioteca. Comité de Calidad / eescar@unizar.es

INTRODUCCIÓN

La participación del personal es uno de los aspectos clave en cualquier sistema de gestión de calidad, y entre los sistemas de participación, uno de los que más destaca y que más se ha adoptado es el de los grupos de mejora.

Para esta comunicación hemos preferido utilizar la terminología de “grupo de trabajo” a la de grupos de mejora o a la de círculos de calidad, que es la clásica que se suele utilizar para denominar a los grupos encargados de llevar a cabo acciones de mejora, ya que, como iremos viendo a lo largo del desarrollo de esta comunicación, no lo son en sentido estricto, puesto que su función va más allá de la de mejorar un proceso o solucionar un problema, por lo que preferimos hablar de grupos de trabajo, si bien hay que señalar que cumplen con algunas de las características básicas de los grupos de mejora:

- equipos temporales
- voluntariedad en la participación
- formado por personal de distintas bibliotecas/categorías profesionales

En la biblioteca de la Universidad de Zaragoza (BUZ), los grupos de trabajo se han utilizado como base para llevar a cabo un importante número de las acciones del Plan de Mejora 2006-2008. Como se trataba de un Plan de Mejora muy ambicioso, para gestionarlos de un modo correcto y poder coordinar todas las acciones, el Comité de Calidad de la BUZ diseñó una serie de acciones que se centraron en dos líneas de actuación:

- diseño y funcionamiento de una base de datos para controlar la actividad de los grupos de trabajo y que permitiera recoger toda la información que éstos generaban
- procedimientos que regularan su funcionamiento, ya que se les quería dotar de autonomía de trabajo y en la toma de decisiones

Una vez cerrado el Plan de Mejora y con la perspectiva que da el tiempo transcurrido desde su finalización, al hacer un balance de los resultados (más allá de los datos de acciones finalizadas, participación, etc.) y siendo conscientes de que se han tenido que superar algunas

dificultades en la puesta en marcha de algunas acciones, creemos que la apuesta por el trabajo en grupo ha supuesto un punto de inflexión en la gestión de la BUZ.

El trabajo en grupo ha aportado numerosas ventajas:

- motivación del personal
- necesidad de crear nuevos mecanismos para la coordinación de los procesos clave de la BUZ
- concienciación en la idea de biblioteca como servicio único
- aplicación de técnicas y herramientas de gestión de calidad en el trabajo diario
- instaurar un sistema interno de gestión del conocimiento

Pero además de estas ventajas, nuestra experiencia nos ha llevado a ver en el trabajo en grupo una alternativa a una estructura vertical, basada en modelos jerárquicos, orientándonos hacia un modelo de liderazgo compartido que busca un modelo organizativo horizontal que le permita abordar una gestión por procesos. Con la creación de grupos de trabajo se gana en flexibilidad, agilidad de análisis, creatividad en la toma de decisiones, etc.

En el entorno cambiante en el que nos encontramos, con la rapidez de cambios tecnológicos y los cambios de papel que asume la biblioteca en el Espacio Europeo de Enseñanza Superior, las organizaciones que quieren innovar no pueden constreñir su funcionamiento a una estructura rígida: es necesario buscar modelos que nos garanticen flexibilidad y capacidad de respuesta ante los nuevos retos.

EL PLAN DE MEJORA 2006-2008 Y EL CONTEXTO DE LA BUZ

La biblioteca de la Universidad de Zaragoza, tras su proceso de autoevaluación que finalizó en 2005, diseñó un Plan de Mejora 2006-2008, que contenía 75 acciones, divididas en 7 grandes líneas, y que afectaban a todos los aspectos de la organización:

1. Nueva política bibliotecaria
2. Nueva gestión de los recursos económicos
3. Nueva gestión de las colecciones
4. Nueva gestión de los servicios
5. Nueva gestión de las TIC
6. Nuevas infraestructuras e instalaciones
7. Nueva organización del personal

El llevar a cabo este Plan de Mejora suponía transformar todas las áreas de gestión de la BUZ. Además, hay que tener en cuenta que era un plan muy ambicioso, y que la mayor parte de las acciones eran diseños de proyectos con un peso estratégico importante:

- Redactar, aprobar y desarrollar un nuevo Reglamento
- Elaborar el Plan estratégico de la BUZ
- Diseñar un Plan de gestión de las adquisiciones
- Establecer procedimientos para actualizar y garantizar la bibliografía recomendada
- Evaluar sistemáticamente el uso de las colecciones
- Plan de formación de usuarios
- Normativa y procedimiento de préstamo
- Creación de un servicio de referencia
- Diseño de la página Web
- Centralización del préstamo interbibliotecario
- Desarrollo de un repositorio de documentación institucional
- Elaborar planes de emergencia para todas las bibliotecas
- Plan de Comunicación interna
- ...

Y así hasta 75 acciones. A la hora de definir un proyecto que pudiera articular el sistema que nos permitiera llevar a cabo todas estas acciones, el Comité de Calidad debía tener en cuenta, además de estas características del Plan de Mejora que le asemejaban a un Plan estratégico, la estructura organizativa de la BUZ, una estructura fundamentada en bibliotecas de centro con sólo dos servicios centrales que gestionaban procesos soporte:

- gestión del sistema automatizado (catalogación, circulación)
- gestión centralizada de suscripción de publicaciones periódicas

Nos encontrábamos pues, ante una estructura divisional, en el que las distintas bibliotecas de centro, 20 en total, formaban “divisiones” con cierta autonomía de actuación en el control de algunos procesos y en la toma de decisiones. Se compartían y estaban unificados aquellos procesos vinculados con el sistema automatizado y con la adquisición centralizada de publicaciones periódicas.

Con esta estructura organizativa de la BUZ, heredada y difícil de modificar, como la mayor parte de las estructuras de las bibliotecas universitarias públicas (sobre todo de las “históricas” que heredan unas estructuras atomizadas basadas en la idea de “biblioteca de centro”), se diseñó un plan de actuación que se basó en el trabajo de grupo para ejecutar la mayor parte de las acciones.

LOS GRUPOS DE TRABAJO Y EL DESARROLLO DEL PLAN DE MEJORA

Como hemos expuesto anteriormente, nuestro plan de mejora no era un plan típico ya que las acciones que debían emprenderse eran en muchos casos proyectos, algunos con gran impacto estratégico, y nuestra estructura organizativa era difícilmente adaptable a los cambios que se debían asumir. Ante esta situación la Dirección de la biblioteca con el recientemente constituido Comité de Calidad de la BUZ (noviembre de 2005) centraron su estrategia en planificar la ejecución de las acciones de mejora apostando por los grupos de trabajo y fomentando la participación del personal para abordar la mayor parte de las acciones.

Tras el estudio efectuado en el *Informe final*¹ del proceso de Autoevaluación, mediante una matriz de priorización que atendía a las variables de impacto en la institución, facilidad de

ejecución y el plazo de implantación, se presentaron las acciones del Plan de Mejora y se elaboró un cronograma como herramienta para la revisión y control de la marcha del Plan.

Todo el personal del BUZ fue invitado a participar en algún grupo de trabajo. Durante el primer año (2006) se constituyeron 11 grupos de mejora con una participación de 53 personas, lo que supone casi un 30% de la plantilla. Hay que recordar que la participación en estos grupos era totalmente voluntaria.ⁱⁱ

Desde el Comité de Calidad se vio esencial facilitar una formación básica, tanto en herramientas de calidad como en técnicas y metodología de resolución de problemas, ya que era esencial que el personal integrante de los grupos de trabajo pudiera efectuar su misión con eficacia. También el Comité de Calidad recibió formación externa. A partir de este momento la gestión de la BUZ va a estar marcada por una gestión de calidad basada en la mejora continua.

Excepto la línea 1: *Nueva política bibliotecaria*ⁱⁱⁱ y la línea 2: *Nueva gestión de los recursos económicos*, la mayor parte de las acciones del resto de las líneas de mejora se acometieron con actuaciones de grupos de trabajo. Éstas acciones desarrolladas por los grupos se centran en la línea de los servicios a usuarios, es decir, en los procesos clave. Esta circunstancia ha potenciado la idea de que la BUZ es un servicio único y la necesidad de disponer de unos procedimientos de actuación comunes.

A lo largo de los tres años de vigencia del Plan de Mejora, los grupos de trabajo diseñaron, por ejemplo, las siguientes acciones:

- Formación de usuarios
- Diseño de un servicio de referencia virtual y presencial
- Formativa y procedimiento de préstamo
- Plan de Comunicación interna
- Plan de marketing
- Diseño de un plan de Expurgo
- Acceso a las tesis de la UZ
- Difusión de novedades bibliográficas
- Actualización de la Bibliografía recomendada
- Diseño de la página web
- Gestión de carné de usuario externo
- Unificar la gestión del préstamo interbibliotecario
- Diseñar un sistema de control de acceso a las bibliotecas
- Establecer un sistema claro y homogéneo de señalización
- Impulsar la Intranet como instrumento de cooperación entre el personal de la BUZ

Como puede apreciarse, sin los grupos de trabajo no hubiera sido posible alcanzar los resultados obtenidos en la ejecución del Plan de Mejora: de las 75 acciones, 51 finalizaron, 11 fueron anuladas y 13 acciones no finalizaron, pero fueron retomadas en la formulación de acciones del Plan Estratégico; esto supone un 80% de grado de ejecución de las acciones de mejora. El desarrollo de este Plan de Mejora dependió en gran medida de la implicación del personal que participó en los grupos de trabajo.

Para conseguir estos resultados con el trabajo de los grupos y para que las acciones tuvieran una fácil implantación, se articuló un sistema de doble coordinación. Por un lado, el Comité de Calidad ofrecía apoyo técnico durante el análisis de la situación y durante la elaboración de los procedimientos y normalización de los procesos; es decir, tenía un papel de “facilitador”

del trabajo. Por otro lado se creó la figura de “responsables de línea” para orientar las acciones de los grupos, de tal forma que fueran viables en su ejecución y se ajustaran a la visión y planteamientos de la Dirección de la BUZ. Cada responsable de línea debía coordinar una de las siete grandes líneas del plan de mejora. Los responsables de línea debían formar parte del equipo de directores o responsables de la BUZ ya que su función era de asesoramiento en la toma de decisiones del grupo y de intermediario entre el grupo y otros responsables universitarios. Un responsable de línea tenía la visión de la dirección y del equipo de gobierno. Además uno de los miembros del grupo de trabajo ejercía de coordinador y era quien lo lideraba.

No obstante, y a pesar de este entramado funcional, se dio bastante autonomía a los grupos, si bien es cierto debían adaptarse a un procedimiento de actuación, ya que se quería garantizar un análisis eficaz y sistemático de las actuaciones a emprender. A estas pautas de trabajo les dimos forma de procedimientos según la documentación de un sistema de calidad y fueron presentadas como “instrucciones técnicas” que regulaban tanto la formación de los grupos de mejora (número de participantes, obligatoriedad del acta, modo de actuación...), como metodología que debían seguir al analizar y presentar el plan de acción. Toda la información debía estar documentada, así como todas las fases del análisis. Lo que se pretendía era no coartar su creatividad en aras de unos procedimientos, pero sí que se quería documentar el proceso de análisis, pues la información extraída por los grupos es muy valiosa para análisis posteriores.

CONSECUENCIAS DE LA APLICACIÓN DEL PLAN DE MEJORA EN EL MODELO ORGANIZATIVO DE LA BUZ

Con este diseño de plan hemos podido integrar uno de los modelos clásicos de participación para el desarrollo de las acciones de los planes de mejora, se integre en nuestro sistema organizacional de la biblioteca y así superar las trabas de un modelo organizativo basado en una estructura divisional.

Analizando a posteriori estas actuaciones vemos que fueron fruto de buscar diseños compatibles con nuestra realidad organizativa y con la necesidad de ejecutar las acciones de mejora. Creemos que con esto, conseguimos superar algunos de los inconvenientes de una estructura divisional en la que no se favorece la coordinación de los procesos clave, ni el desarrollo de proyectos transversales adoptando de un modo indirecto, una estructura de tipo matricial.

Esta afirmación la hacemos conscientes de que, si fuéramos estrictos en la definición de estructura matricial, ésta no encajaría cien por cien, aunque sí que encontramos algunas concomitancias, ya que en este tipo de estructuras se favorece el desarrollo de proyectos, de forma temporal con dos “responsables” en cada uno de los proyectos y se establecen funciones de trabajo que van más allá de las funciones de un puesto concreto, ya que se percibe que el trabajo desarrollado tiene repercusiones en el conjunto de la organización. Son estas concomitancias las que nos permiten hacer la comparación de nuestra estructura organizativa durante el desarrollo del Plan de Mejora con una estructura matricial.

Como expondremos en las conclusiones, esta experiencia organizativa, nos ha llevado del modelo adoptado para diseñar las acciones del plan de mejora, al desarrollo de nuevos proyectos y a asumir el control, desarrollo y la mejora de los procesos.

BASE DE DATOS PARA LA GESTIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE LOS GRUPOS DE TRABAJO Y METODOLOGÍA DE ANÁLISIS PROPUESTA.

Para facilitar el trabajo de los grupos se diseñó una herramienta de tipo groupware. Con ella se quería paliar los inconvenientes de la burocratización que a veces conlleva la dinámica del trabajo en grupo: convocatorias de reunión, actas, asistentes, reservas de sala, etc. además, en esta base de datos se incorporó el esquema de la metodología propuesta para el trabajo de los grupos, metodología de “resolución de problemas”.

Se quería aportar un apoyo no sólo técnico, si no también metodológico para el análisis de las acciones que debían estudiar los grupos. El esquema de actuación propuesto constaba de las siguientes etapas

1. Razones para la mejora: Identificar tema y razones para trabajar en él. En esta fase se identifica un tema y la razón por la que se trabaja en él, es decir la oportunidad para la mejora. Este tema o asunto es el que debe ser mejorado y debe ser medible mediante un indicador. Las razones que se den deberán estar orientadas al cliente.
2. Situación actual: Seleccionar el problema y objetivo de mejora y se marca un objetivo de mejora que debe ser medible mediante el indicador seleccionado en la fase 1.
3. Análisis: Identificar y verificar causas del problema. Esta fase corresponde a la identificación y verificación del origen del problema. Debe explicar el porqué del problema. Para ello:
 - a. Se aplica el análisis causa/efecto al problema
 - b. Se eligen causas del problema tratables
 - c. Se seleccionan las causas de mayor impacto
 - d. Se usa información que verifique las causas
4. Medidas o soluciones propuestas en relación con causas identificadas: En esta fase el grupo planifica e implanta acciones correctivas par corregir el origen de las causas del problema. Las acciones correctivas se plasmarán en un plan de acción que indicará: quién, qué , cuándo, dónde, cómo se debe llevar a cabo la acción
5. Resultados: Verificación de la efectividad. Permiten confirmar que ha desaparecido el origen del problema y que se ha alcanzado el objetivo de mejora (etapa 2.)
6. Normalización: Una vez que el grupo comprueba que las acciones correctivas han tenido éxito, el equipo comienza a normalizar su sistema para la mejora
7. Planes futuros: Planificar lo que se va a hacer sobre otros problemas y evaluar la efectividad del equipo. Se presenta un informe del trabajo del grupo con todas las fases; además el grupo señala temas pendientes que ha observado durante su análisis y que no ha podido abordar y evalúa su propia eficacia.

Para cada una de estas fases se aconseja la utilización de las herramientas de calidad más apropiadas.

Este esquema también se incorporó a la herramienta groupware para facilitar el informe final ya que se podía rellenar directamente desde esta aplicación los datos e informaciones que

quería aportar cada grupo y al mismo tiempo el Comité conocía en que etapa de su análisis se encontraba y de este modo, y en el caso de que fuera conveniente, les podía orientar.

De este modo, como cualquier herramienta groupware, el diseño de esta base de datos en línea nos permitía las funciones de:

- comunicación (basada en el correo electrónico) servía de instrumento de comunicación entre el coordinador y el resto de los miembros del grupo
- colaboración: base de datos compartidas
- coordinación: se aúna la comunicación y la colaboración. Fundamental para el Comité de calidad pues podía llevar un seguimiento de las actuaciones de los grupos de mejora y supervisar su desarrollo

Lo más importante de esta herramienta de control es que fue una ayuda para los grupos de trabajo; de este modo se fue creando un conocimiento “organizacional” que se generaba por el trabajo de los grupos y del personal que en ellos trabajaba.

Creemos que la utilización de este tipo de herramientas y el adoptar una metodología de análisis fue calando entre el personal que participó directamente en el Plan de Mejora, e indirectamente en todo el personal, concienciándoles de la necesidad de seguir un sistema de gestión de calidad y empezar a trabajar en una gestión de los procesos con la finalidad de trabajar en una gestión por procesos.

CONCLUSIÓN

El motor del cambio en la BUZ, durante los años 2006-008, ha sido el Plan de Mejora, el cual nos se hubiera llevado a cabo sin la participación del personal de la BUZ y el trabajo de los grupos.

Aparte de las tradicionales ventajas inherentes al trabajo en grupo (motivación, participación...), desde la experiencia de la BUZ, hemos comprobado que, si se articula un sistema de funcionamiento y se diseñan unas herramientas tipo groupware, se logra además del éxito en la implantación de acciones de mejora, otras ventajas como la gestión del conocimiento del personal y, en organizaciones muy atomizadas, se introduce la idea de “servicio único”, al mismo tiempo que se adoptan técnicas de gestión de calidad en el trabajo diario.

Éstas eran las ventajas que esperábamos obtener del trabajo en grupo y creemos que se han conseguido. Pero además hemos comprobado que el trabajo en grupo ha permitido salvar el obstáculo de una organización rígida y de estructura vertical, de tipo divisional, y dar paso a una organización con una estructura de tipo horizontal al utilizar un modelo de liderazgo colaborativo.

En la actualidad se ha aprovechado la experiencia de la implantación del Plan de Mejora para desarrollar nuevos proyectos (por ejemplo, *Desarrollo de herramientas web 2.0*) o para gestionar procesos clave (por ejemplo *Gestión de la Bibliografía recomendada*, y *Formación en competencias informacionales*.) Con este nuevo sistema de modelo organizativo basado en el liderazgo compartido, creemos que es más fácil adoptar una gestión por procesos ya que ésta se basa en la horizontalidad de la organización, y con este esquema se logra una coordinación de los elementos de los procesos con la ventaja añadida de que las acciones

propuestas por los grupos de trabajo son asumidos por el personal de la misma para la innovación y la mejora continua.

Nuestras conclusiones son el resultado de nuestra propia experiencia. No obstante y, tras consultar algunos trabajos, comprobamos que el liderazgo compartido (self and shared leadership) es una de los modelos de liderazgo recomendadas para aquéllas organizaciones que quieren innovar y quieren aprovechar la potencialidad creativa de su personal.

En muchas de nuestras bibliotecas, la necesidad de ir adaptándonos a las exigencias del entorno cambiante en el que nos encontramos, unido a la necesidad de innovar en algunos de nuestros procesos y a la imposibilidad de realizar cambios organizativos y estructurales importantes (máxime ahora con los recortes presupuestarios), nos obliga a buscar otras soluciones que aúnen la flexibilidad y la rapidez en la toma de decisiones. Creemos, en este sentido, que un planteamiento renovado del trabajo en grupo puede ser una solución práctica que además nos ayuda a adoptar una gestión por procesos basada en la innovación y en la creación de conocimiento de la organización.

BIBLIOGRAFÍA

BLIGH, Michelle C.; PEARCE, Craig L.; KHOLE, Jeffrey C. The importance of self and shared leadership in team based knowledge work: a meso-level model of leadership dynamics. *Journal of managerial psychology*, 2006, vol. 21, nº 4, p. 296-318

CAWTHORNE, Jon E. Leading from the middle of the organization: an examination of shared leadership in Academic Libraries. *The Journal of Academic Librarianship*. 2010, vol. 36, nº 2, p. 151-157

GARCÍA LORENZO, A; J. Carlos PRADO PRADO. *La participación del personal en la mejora continua de las empresas*. Madrid: Asociación Española para la Calidad, Comité de Participación y Mejora, 2002

HELLRIEGEL, D; SLOCHUM, J.W. *Comportamiento organizacional*. México: Internacional Thomson, 1999

PRADO, J.C. *El proceso de mejora continua en la empresa*. Madrid: Pirámide, 2000

RICO VALLEJO, César. Seis sigma, learn, grupos de mejora... cuándo utilizar cada metodología. *Forum calidad*, 2006, nº 169, p. 23-25

NOTAS

ⁱ Informe final de Autoevaluación: http://biblioteca.unizar.es/documentos/informe_final.pdf

ⁱⁱ Se pueden consultar todos los datos referentes a la implantación de las acciones del Plan de Mejora BUZ, consultando las memorias anuales de calidad.

Memoria de calidad 2006: http://biblioteca.unizar.es/documentos/memoria_2006_v2.pdf

Memoria de calidad 2007: http://biblioteca.unizar.es/documentos/memoria_2007.pdf

Memoria de calidad 2008: http://biblioteca.unizar.es/documentos/memoria_2008.pdf

ⁱⁱⁱ Una de las acciones línea 1 era Elaborar el Plan Estratégico: esta acción fue realizada de un modo totalmente colaborativo y en el que se implicó a todo el personal de la biblioteca.

ESTUDIO COMPARATIVO DE LA CALIDAD DE LA INFORMACIÓN OFRECIDA SOBRE LOS SERVICIOS EN LAS WEBS DE LAS BIBLIOTECAS VIRTUALES DE UNIVERSIDADES A DISTANCIA

Laia Castell Padilla / Biblioteca del Centro La Modelo de Barcelona / laia.castell.padilla@gmail.com

Gerard Pagès i Camps / Explotación y análisis de la colección y los servicios,

Biblioteca Virtual de la Universitat Oberta de Catalunya / gpagesic@uoc.edu

RESUMEN:

Exponemos el resultado de un estudio comparativo sobre la comunicación web de los servicios de las bibliotecas virtuales universitarias de una selección de universidades a distancia entre las que se encuentran la UNED, la UOC y la Open University. Este estudio se hace observando las diferencias cualitativas de diversos aspectos, tales como la organización, la accesibilidad, los formatos, el redactado, la utilidad y la presentación de la información sobre los servicios de la biblioteca ofrecida en la web a los usuarios de aquellas universidades y/o Bibliotecas que han realizado el proceso de gestión de calidad o han confeccionado la carta de servicios y las que no. Entre varias recomendaciones y ejemplos de buenas prácticas, el estudio concluye que aquellas universidades y bibliotecas que no muestran ningún tipo de proceso de calidad en su institución podemos ver que son las que olvidan algunos elementos esenciales y muchos detalles por lo que a la descripción de la oferta de servicios se refiere.

Conclusión y recomendaciones extensibles a cualquier biblioteca universitaria que ofrezca información en línea sobre sus servicios. A partir de la elaboración de fichas que recogen los diversos aspectos a observar de cada una de las bibliotecas hemos ponderado, en base a la diversa bibliografía consultada, cada uno como desaconsejable, recomendable y excelente resultando un informe que muestra todas las recomendaciones para cada uno de los elementos.

Este trabajo, ahora actualizado y desarrollado, toma como punto de partida un trabajo anterior realizado durante el curso del 2009 de la Licenciatura en Documentación en la *Facultat de Biblioteconomia i Documentació de la Universitat de Barcelona* para la asignatura de *Gestió de la Qualitat*.

PALABRAS CLAVE: Cartas de servicio, comparaciones y *benchmarking*.

INTRODUCCIÓN

Punto de partida

Este estudio comparativo tiene su origen en un trabajo académico elaborado en la asignatura *Gestió de la Qualitat* de la Licenciatura en Documentación en la *Facultat de Biblioteconomia i Documentació de la Universitat de Barcelona*, en el que se analizaron las Webs de algunas bibliotecas de universidades a distancia con el fin de poder valorar cualitativamente la manera de explicar su oferta de servicios.

Explicar la oferta de servicios, describirlos, dar cuenta de su funcionamiento y de las políticas de la biblioteca, presentarlos y dar acceso a los mismos es, si se hace cuidando todos los detalles, una muestra del trabajo bien hecho, de la confianza en uno mismo y a la vez, en sí mismo, un servicio al usuario.

Esperamos que sirva este análisis como herramienta para aquellas bibliotecas que quieren evaluar como explican y ofrecen sus servicios a través de la Web.

Marco conceptual

Este estudio se ha basado en la observación de la información publicada en las webs de las bibliotecas accesible sin autenticar ni registrar, aquella información accesible para toda persona que tenga una conexión a Internet, sea o no usuaria de la biblioteca o esté vinculada o no a la universidad.

El papel de la biblioteca como servicio de apoyo al estudiante se revela como esencial en un entorno virtual en el que el estudiante no verá a su profesor a diario y en el que el éxito se alcanzara mediante el uso de los recursos de información y los servicios al que el usuario acceda. Por este motivo creemos que cualquier persona que este decidiéndose por la opción de cursar estudios superiores a distancia valorara a partir de la información que en las Webs se le ofrezca.

Los usuarios de las Bibliotecas de universidades a distancia entran al ‘edificio’ de la biblioteca cuando acceden a la Web de la institución. El usuario entra en contacto con los recursos y los servicios que en ella se ofrecen, pero el acompañamiento del profesional bibliotecario debe realizarse de manera distinta. Así pues, la página Web no es una mera tarjeta de visita de la biblioteca o un repositorio de recursos en un soporte ‘diferente’, una herramienta más de promoción para captar usuarios, sino que es, probablemente, el único medio por el que el usuario entrará a la biblioteca y tomara contacto con sus profesionales.

El cambio de presencial a virtual, pasando por digital o híbrido, no comporta dejar de pensar en los servicios bibliotecarios desde la perspectiva de la calidad, si no sumar aquellos aspectos que nos llegan del uso de interfaces y sistemas informáticos que pueden ser evaluados cualitativamente por si solos.

Los mismos conceptos sobre calidad, en los servicios, como señalar adecuadamente sus diferentes espacios, facilitar el acceso a la información, ofrecer información veraz y actualizada, garantizar que todos los usuarios puedan identificar rápidamente qué pueden hacer y cómo, conseguir que el usuario se encuentre cómodo en su visita a la biblioteca y salga satisfecho, y, que en el caso contrario, tenga los canales apropiados a su disposición

para sugerir, reclamar o quejarse sobre la atención recibida o el funcionamiento de los servicios, son aplicables a cualquier tipo de biblioteca.

Elección de las bibliotecas objeto de este estudio

La European Association of Distance Teaching Universities (EADTU)ⁱⁱ es la asociación que agrupa a las universidades a distancia europeas y a los consorcios nacionales de instituciones de educación superior que ofertan una parte de sus estudios a distancia.

La EADTU se fundó en 1987 por las principales instituciones europeas de educación superior a distancia con el propósito de promover la cooperación entre este tipo de centros de enseñanza.

En un principio, este estudio, pretendía versar sobre aquellas universidades que, como informa el web de la EADTU, son miembro de pleno derecho y que son las que ofrecen sus estudios exclusivamente a distancia:

- Anadolu University (AU), Turquía,
- *FernUniversität in Hagen (FernUni), Alemania,
- *Hellenic Open University (HOU), Grecia,
- Moscow State University of Economics, Statistics and Informatics (MESI), Rusia,
- Open Universiteit Nederland (OUNL), Los Países Bajos,
- *Open University (OUUK), Reino Unido,
- Open University of Cyprus (OUC), Chipre,
- *Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED), España,
- *Universidade Aberta (Uab), Portugal,
- Università Telematica Internazionale UNINETTUNO (UTIU), Italia, y
- *Universitat Oberta de Catalunya (UOC), España.

(*Marcadas con un asterisco las universidades objeto de este estudio)

De entre esta lista: las bibliotecas que restringen la información que solo ofrecen a usuarios registrados, las bibliotecas que no ofrecen servicios en línea, y las universidades que no disponen de una biblioteca específica para sus facultades dedicadas a la educación a distancia, fueron descartadas.

Todas las Webs de las bibliotecas de todas las universidades han sido consultadas entre enero y abril del año 2010.

Aunque este estudio se centra en las bibliotecas de las universidades a distancia asociadas en la EADTU, las soluciones propuestas son asumibles para cualquier biblioteca que se ofrezca, a sus usuarios, a través de la red.

METODOLOGÍA

Para la delimitación de los elementos a observar se han consultado fuentes de información de diversas procedencias, entre ellas, estudios, directrices y propuestas para la evaluación de recursos en Internet. Fuentes que ofrecen elementos de valoración cualitativa sobre cómo debería diseñarse y organizar la información en páginas Web, y otras que ofrecen elementos de valoración cualitativa sobre los servicios en bibliotecas.

Los elementos a observar y evaluar escogidos fueron agrupados en cuatro grandes apartados: Identificación, Interfaces, Servicios, y Calidadⁱⁱⁱ.

El grupo de identificación contiene elementos descriptivos de la biblioteca analizada y la universidad a la que pertenece, como el nombre, la información que sobre sí mismas ofrecen en sus Webs, etc.

Los grupos de Interfaces y Servicios contienen los elementos valorados que se comparan en este estudio.

El grupo de Calidad corresponde a aquellos elementos que indican que una biblioteca ha realizado o está realizando procesos de calidad, y que permitirán relacionar este hecho con la calidad de la información ofrecida en la Web de la biblioteca sobre los servicios.

A cada grupo (excepto al de Identificación) se le asignó un peso diferente dentro de la puntuación global de la siguiente manera: Interfaces 50%, Servicios 45% y Calidad 5%.

Dentro de cada grupo, basándonos en las fuentes consultadas y en nuestra experiencia profesional y académica, asignamos también un peso diferente a cada elemento, dependiendo de su importancia relativa respecto a los demás y teniendo en cuenta el peso que por importancia o evidencia pueden tener^{iv}.

Cada uno de los elementos ha sido observado en todas las universidades y puntuado del 1 al 4, siendo 1 la puntuación más baja y 4 la puntuación más alta, en base a los criterios de valoración establecidos previamente.

Así pues el resultado de este estudio es fruto de un cálculo ponderado obtenido a partir de la observación transversal de los elementos a evaluar en todas las páginas Web de las bibliotecas analizadas.

En la redacción del informe establecimos tres tipos de prácticas: excelente, recomendada, y desaconsejable. De esta manera, se van describiendo los elementos observados y aquellas prácticas más relevantes encontradas durante la observación.

Para facilitar la lectura destacamos con un estilo diferente allí donde aparece alguna práctica, e indicamos a continuación la biblioteca de la universidad en la que fue observada. Para referirnos a una biblioteca concreta utilizamos el acrónimo de la universidad a la que pertenece.

En las tablas comparativas, para facilitar la visualización de las valoraciones, hemos utilizado una iconografía simbólica que corresponde a la puntuación otorgada durante la observación de la siguiente manera:

1 2 3 4


Para simplificar: los puntos rojos señalan los elementos donde se debe mejorar.

RESULTADOS

De mayor a menor puntuación, una vez analizados todos los aspectos para este estudio las bibliotecas quedan ordenadas como sigue:

- Open University (OUUK), Reino Unido
- Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED), España
- Universitat Oberta de Catalunya (UOC), España
- Hellenic Open University (HOU), Grecia
- Fern Universität in Hagen (FernUni), Alemania
- Universidade Aberta (Uab), Portugal

En lo referente a las **interfaces**, quedan ordenadas de mayor a menor puntuación:

- Open University (OUUK), Reino Unido
- Fern Universität in Hagen (FernUni), Alemania
- Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED), España
- Hellenic Open University (HOU), Grecia
- Universitat Oberta de Catalunya (UOC), España
- Universidade Aberta (Uab), Portugal

En lo referente a los **servicios**, quedan ordenadas de mayor a menor puntuación:

- Open University (OUUK), Reino Unido
- Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED), España
- Universitat Oberta de Catalunya (UOC), España
- Hellenic Open University (HOU), Grecia
- Fern Universität in Hagen (FernUni), Alemania
- Universidade Aberta (Uab), Portugal

INTERFACES

<i>Sobre el acceso a la biblioteca y a su contenido</i>	OUUK	UNED	UOC	HOU	FernUni	Uab
Acceso a la Biblioteca desde la Home de la Universidad	●	●	●	●	●	●
Presente durante la navegación por el web	●	●	●	●	●	●
Número de <i>clicks</i>	●	●	●	●	●	●

Tabla 1. Interfaces - Sobre el acceso a la biblioteca y a su contenido (elaboración propia)

Uno de los servicios clave en una universidad es el de Biblioteca.

Desde la página de inicio de la Web de la universidad es necesario que los usuarios puedan acceder con facilidad a la sección o página de inicio de la Web de la biblioteca.

Hay varias opciones para ubicar el enlace: como un apartado en el menú principal, como un subapartado dentro de una categoría, al pie de página, como un acceso destacado, etc. Una **PRÁCTICA EXCELENTE** es la que observamos en la Uab, donde en el menú principal de la propia universidad se ofrece el enlace a la biblioteca y con un menú desplegable se da acceso directo a los subapartados de la biblioteca.

Por el contrario, es una **PRÁCTICA DESACONSEJADA** la encontrada en la OUUK y en la FernUni que ‘esconden’ el acceso a la biblioteca, la primera bajo el apartado ‘About’, y la segunda en el directorio de los equipamientos de la universidad.

Una vez el usuario se encuentra en la Web de la biblioteca es conveniente que el apartado que da acceso a la información sobre los servicios esté presente durante la navegación por la Web, como ocurre, siendo una **PRÁCTICA EXCELENTE**, en la OUUK, la HOU, la UOC y la UNED.

Dar acceso al apartado debe significar ahorrar en número de *clicks*, siendo una **PRÁCTICA EXCELENTE** la observada en la OUUK, la HOU y la UOC, que con un sólo golpe de ratón permiten al usuario llegar al apartado general que habla sobre los servicios.

<i>Sobre usabilidad</i>	OUUK	UNED	UOC	HOU	FernUni	Uab
Formato que no requiera conversión	●	●	●	●	●	●
Diseñar el formato de impresión	●	●	●	●	●	●
Formatos alternativos para la impresión	●	●	●	●	●	●
Navegadores más comunes	●	●	●	●	●	●
Resoluciones de pantalla más comunes	●	●	●	●	●	●
Diseños líquidos	●	●	●	●	●	●
Niveles de importancia de la información	●	●	●	●	●	●
Densidad en pantalla	●	●	●	●	●	●
Alineación de los elementos	●	●	●	●	●	●
Espacios en blanco/vacios	●	●	●	●	●	●
Informaciones críticas destacadas	●	●	●	●	●	●
Títulos, epígrafes y links coherentes	●	●	●	●	●	●
Listas ordenadas y organizadas	●	●	●	●	●	●
Elementos importantes al principio de las listas	●	●	●	●	●	●

Tabla 2. Interfaces - Sobre usabilidad (elaboración propia)

Para facilitar el acceso a la información, todo el contenido deber ser accesible sin necesidad de conversión ni de un programa diferente al navegador, por eso, es una **PRÁCTICA DESACONSEJADA** la observada en la UNED, que presenta gran cantidad de contenido importante en el formato propietario de impresión *pdf*.

Sin embargo, diseñar a través de estilos la impresión^v para que el usuario pueda imprimirse el contenido de la pantalla es una **PRÁCTICA EXCELENTE** vista en la HOU aunque, sin hojas de estilo hechas expresamente para este propósito, que el sitio permita una impresión óptima es una **PRÁCTICA RECOMENDADA** que comprobamos en la OUUK, la UNED y la Uab.

Además de tener todos los contenidos en HTML un sitio Web debe proporcionar la información en formatos alternativos para la impresión y una **PRÁCTICA EXCELENTE** que no se observa en NINGUNA sería la de ofrecer la posibilidad de elegir el formato^{vi} en el que se quiere dar salida al contenido.

Las bibliotecas observadas están diseñadas, siendo una **PRÁCTICA EXCELENTE** en TODAS, para ser usadas en los navegadores más comunes^{vii}. Aunque hay que tener en cuenta que los usuarios visualizarán la Web de la biblioteca desde pantallas con resoluciones diferentes y no siempre habrán maximizado la ventana del navegador. Por este motivo se deben diseñar las interfaces, tal y como hacen en una **PRÁCTICA EXCELENTE** la OUUK, la FernUni y la Uab para que el acceso a las informaciones clave, y en el caso que nos ocupa, los servicios, esté siempre visible cualesquiera que sea la resolución de pantalla o el tamaño de la ventana del navegador que se esté usando.

Los diseños utilizados en las interfaces, que pretenden facilitar la lectura, deben reaccionar al redimensionamiento de la ventana del navegador, permitiendo que los elementos principales y el texto se ajusten. Por este motivo es una **PRÁCTICA EXCELENTE** la observada en la FernUni, que utiliza diseños líquidos para su Web.

Al tratar la visualización de los contenidos en pantalla encontramos como ejemplo de **PRÁCTICA EXCELENTE** los casos de la OUUK y la FernUni, que establecen con claridad, a través del tamaño de la letra y su ubicación, los niveles de importancia. Es también una **PRÁCTICA EXCELENTE** la observada en las Webs de las bibliotecas de la OUUK, la HOU, la UNED, la UOC y la Uab donde la lectura no se dificulta por la baja densidad de los textos y elementos en pantalla, y por alinear los elementos a la página.

Ayuda aún más a la lectura en pantalla, el moderar el uso de los espacios en blanco o vacíos, como observamos, en una **PRÁCTICA EXCELENTE**, en la OUUK, la HOU y la FernUni.

No toda la información escrita en el cuerpo de la página es de igual importancia para el usuario, pero si la biblioteca quiere enfatizar ciertos elementos de carácter crítico, tales como tarifas, avisos, notas, restricciones, etc. han de destacarlos para que el usuario los identifique fácilmente. Por lo que es una **PRÁCTICA DESACONSEJADA** lo visto en la OUUK, HOU, la UNED, la FernUni y Uab, que no destacan de ninguna manera específica aquellos datos clave de los servicios.

Debería mantenerse la coherencia entre elementos del menú, títulos de página y vínculos, para no desorientar al usuario. Es una **PRÁCTICA DESACONSEJADA**, como hemos observado en la UNED, ofrecer opciones de menú que llevan al usuario a una página que no mantiene como título el nombre dado a esta opción. Para el mismo propósito, de no desorientar al usuario, es una **PRÁCTICA DESACONSEJADA** no tener organizadas y ordenadas, con un criterio que sea claro y evidente, las listas que se ofrecen al usuario, como encontramos en la UOC, y en la Uab.

En una **PRÁCTICA EXCELENTE**, las bibliotecas de la OUUK y de la FernUni, no sólo ofrecen listas organizadas, sino que además, posicionan al principio de la lista los elementos importantes, puede que por su uso, para ser encontrados con más facilidad.

	OUUK	UNED	UOC	HOU	FernUni	Uab
<i>Sobre la adaptación para usuarios con necesidades especiales</i>						
Color para codificar	●	●	●	●	●	●
Equivalentes en texto de los elementos no textuales	●	●	●	●	●	●
Contraste fondo y texto	●	●	●	●	●	●
Uso de la página sin CSS	●	●	●	●	●	●

Tabla 3. Interfaces - Sobre la adaptación para usuarios con necesidades especiales (elaboración propia)

Sin entrar en profundidad en los aspectos básicos de la accesibilidad, hay indicaciones en todos los manuales de usabilidad que permiten obtener interfaces amigables también para aquellos usuarios con necesidades especiales.

Es imprescindible no utilizar sólo el color para transmitir informaciones o codificar, se deberían ofrecer siempre alternativas al color. Es una **PRÁCTICA DESACONSEJADA**, la hallada en la UOC, que destaca en rojo algunas informaciones sin dar, de ninguna otra manera, a entender que esa información es destacada.

A la vez, aunque el uso de imágenes e iconos ayuda al usuario a situarse en la interfaz, se debe proporcionar equivalentes en texto de los elementos no textuales, no sólo a través de las

etiquetas HTML (TITLE y ALT) sino con pies de imagen, títulos o informaciones contextualizadas. Es una **PRÁCTICA EXCELENTE** la de la HOU, que aunque decora con imágenes algunos servicios (*FAQ* o *Newsletter*) ofrece la alternativa textual a través de un enlace y da un título a la imagen.

También es clave, para facilitar la lectura de quienes tienen dificultades de visión, mantener un alto contraste entre fondo y texto, tal y como, en una **PRÁCTICA EXCELENTE**, vemos en la OUUK, HOU, UNED, UOC y FernUni.

Pero, la **PRÁCTICA EXCELENTE** que encontramos en **TODAS** las Webs de las bibliotecas es la de permitir que se pueda visualizar y utilizar el Web sin hojas de estilo (CSS), para que cualquier dispositivo adaptado pueda navegar y acceder a los contenidos.

<i>Sobre credibilidad</i>	OUUK	UNED	UOC	HOU	FernUni	Uab
Diseño profesional y mantiene el de la universidad	●	●	●	●	●	●
Existencia de una organización real	●	●	●	●	●	●
Personas honestas y en las que se puede confiar	●	●	●	●	●	●
Presencia de expertos en el equipo	●	●	●	●	●	●
Citas y referencias correspondientes	●	●	●	●	●	●
Proporciona enlaces a fuentes externas	●	●	●	●	●	●
Contrastar la veracidad de las informaciones	●	●	●	●	●	●
Servicios organizados de manera lógica.	●	●	●	●	●	●
Actualización y/o revisión del contenido	●	●	●	●	●	●
FAQ en el contexto en el que se encuentra el usuario	●	●	●	●	●	●
Uso restringido de contenido promocional	●	●	●	●	●	●
Evitar errores de cualquier tipo	●	●	●	●	●	●

Tabla 4. Interfaces - Sobre credibilidad (elaboración propia)

Las Webs de las bibliotecas universitarias comparten el espacio de Internet con un sinfín de páginas Web que ofrecen un abanico demasiado variado, en lo que se refiere a calidad, de contenidos. Podemos considerar básico que el usuario confíe en los contenidos que ha encontrado en la biblioteca, y aunque la mayoría de las veces ha llegado a través de la Web de la propia universidad, las bibliotecas deberían, por si solas, ofrecer el nivel de confianza suficiente para llegar a ser motivo de prestigio^{viii} de las universidades a las que pertenecen. Es por este motivo que la credibilidad en el entorno Web es muy importante, y como cualquier otro aspecto de la usabilidad, es identificable, observable y medible.

El usuario que llega al Web de la biblioteca no debe tener la sensación de haber salido de la universidad para ir a otro lugar, generándole la duda de si la página Web a la que ha llegado (la de la Biblioteca) es o no es un servicio de la universidad a la que está matriculado o en la que trabaja. Por este motivo, vemos como una **PRÁCTICA EXCELENTE** de la biblioteca de la FernUni, mantener la estructura y la imagen profesional de la Web de su universidad en todas las páginas.

La existencia de una organización real detrás de la biblioteca no se limita a facilitar el enlace y ofrecer la imagen de la Universidad a la que se pertenece, tan virtual como la propia

biblioteca. Para que el usuario vea que detrás de la biblioteca existe una organización es necesario facilitar direcciones físicas, fotografías de las oficinas y mostrar que hay personas trabajando en ellas. Es una **PRÁCTICA RECOMENDADA**, la observada en la FernUni y la UOC, la de ofrecer, como mínimo, un directorio con la dirección física de la biblioteca y otros datos de contacto, junto algunas pocas fotos.

Aunque el objetivo de ser más creíbles a través de la red se podría alcanzar siguiendo una **PRÁCTICA EXCELENTE** que no hemos visto en NINGUNA de las bibliotecas: ofreciendo al usuario informaciones de los bibliotecarios que muestren que hay personas honestas y en las que confiar detrás de esa interfaz (publicar breves biografías, nombrar alguna de sus aficiones e intereses, con fotos de sus familias o animales de compañía) y acompañadas de otros elementos audiovisuales, más o menos ligados al contenido, que permitan oír sus voces. Informaciones adicionales que humanizan un medio que por naturaleza es impersonal.

La existencia de un equipo de personas trabajando en la biblioteca pasa por remarcar la presencia de expertos sobre la información que se transmite a través de la Web y las afiliaciones con las organizaciones del ámbito que corresponda. Es una **PRÁCTICA DESACONSEJADA**, la encontrada en TODAS las Webs visitadas, la de no mostrar, o esconder, los trabajos realizados por los profesionales bibliotecarios, ni identificar sus especializaciones ni sus currículos.

Para que la confianza en la Web de la biblioteca aumente es una **PRÁCTICA EXCELENTE**, encontrada en la OUUK y en la UNED, la de proporcionar las citas y referencias correspondientes que apoyan al contenido. Por otro lado, ofrecer enlaces a terceros -que sean creíbles a su vez-, informar de servicios a los que los usuarios tienen acceso pero que no pertenecen a la oferta de la biblioteca o de la universidad (como la red de bibliotecas públicas o servicios de información de otras entidades) es una **PRÁCTICA EXCELENTE** que las mismas bibliotecas, la de la OUUK y la de la UNED, realizan con mayor o menor medida.

Dar acceso a los documentos que apoyan al texto -y que en el caso de las explicaciones de los servicios se traduce en, como mínimo, ofrecer las normativas universitarias, leyes, convenios con otras organizaciones y los enlaces a estas otras organizaciones- es una **PRÁCTICA RECOMENDADA** que vemos solo en la UOC aunque de manera poco consistente.

Para explicar los servicios de la biblioteca es necesario, si no imperativo, que estos se encuentren recogidos en algún punto o apartado del Web, bajo un epígrafe fácilmente reconocible, organizados de manera lógica, agrupados bajo algún criterio (por perfil de usuario u otra faceta), y destacados aquellos que tengan más demanda para su fácil acceso. Este conjunto de requisitos conforman una **PRÁCTICA RECOMENDADA** que tan solo la OUUK cumple.

Si se quiere evitar crear inseguridad al usuario al leer las condiciones de un servicio, las normas de uso, las tarifas o los horarios, es necesario que sea visible el grado de actualización de los contenidos y que se muestre, de alguna manera, que han sido revisados como mínimo en el curso corriente. Es por este motivo, que encontramos como **PRÁCTICA EXCELENTE** las anotaciones de la OUUK, que no tan solo especifican la fecha de actualización y el nombre del responsable del contenido, si no que todas las fechas pertenecen al curso corriente sin ser la misma fecha para todas las páginas.

Seguramente uno de los elementos más fáciles de aplicar en la Web de una biblioteca, y siendo en sí mismo un servicio, es la **PRÁCTICA RECOMENDADA**, que hemos observado en la

OUUK y la FernUni, de ofrecer el acceso a las preguntas frecuentes desde las páginas donde se explican los servicios, aunque sin contextualizar.

Hay que cuidar la cantidad de contenido de tipo promocional, en forma de banners o enlaces externos, que pueden desviar la atención del usuario del objetivo de la Web de la biblioteca; **PRÁCTICA EXCELENTE** vista en **TODAS**.

Los errores ortotipográficos, los enlaces rotos o imágenes que no cargan, son fallos que una biblioteca universitaria no se puede permitir y vemos que es una **PRÁCTICA RECOMENDADA** que llevan a cabo la OUUK, la UNED, la FernUni y la UOC.

SERVICIOS

<i>Sobre el acceso</i>	OUUK	UNED	UOC	HOU	FernUni	Uab
Explicaciones sobre los servicios en el web	●	●	●	●	●	●
En agrupaciones/ordenación de fácil comprensión	●	●	●	●	●	●
En un apartado bajo 'servicios'	●	●	●	●	●	●
Fácil identificación del apartado de 'servicios'	●	●	●	●	●	●
Acceso a 'servicios' des del Inicio de la Biblioteca	●	●	●	●	●	●
Acceso rápido a las prestaciones más frecuentes	●	●	●	●	●	●

Tabla 5. Servicios – Sobre el acceso (elaboración propia)

Los usuarios deberían siempre poder encontrar en el Web de la Biblioteca, sobre todos y cada uno de los servicios que la biblioteca ofrece y en global, las descripciones y explicaciones relativas a los mismos. Es una **PRÁCTICA EXCELENTE** la encontrada en la OUUK, la UNED y la HOU que para los servicios ofrecen diversidad de explicaciones e informaciones.

Aunque, tales explicaciones, son poco útiles si los servicios no están agrupados y/u ordenados de manera que faciliten tener todas las opciones a la vista ayudando así al usuario a comprender mejor la oferta de la biblioteca. Es una **PRÁCTICA DESACONSEJADA**, la de la UNED y la de la FernUni, que, la primera, incluye algunos servicios de su oferta bajo epígrafes que crean confusión o, la segunda, disgregan los servicios por todo el Web sin estar agrupados bajo ningún apartado único.

Porque los servicios, aunque su acceso pueda realizarse desde varios apartados, deben estar explicados en un mismo lugar, para facilitar al usuario la comprensión de la oferta de la biblioteca y su aprovechamiento. Es por esto que es una **PRÁCTICA DESACONSEJADA** la vista en la HOU y la FernUni que reparten el acceso y las explicaciones de diferentes servicios en apartados diversos de la Web impidiendo al usuario el obtener una visión global.

Pero a la vez, este apartado debe estar etiquetado, debe tener un nombre, que sea fácil reconocer y prever qué contenido se encuentra allí por este motivo se recomienda, como se ha observado como una **PRÁCTICA EXCELENTE** de la OUUK, UNED, UOC, HOU y la Uab, nombrar a este apartado, de manera simple y sin equívocos, 'servicios'.

No menos importante es facilitar al usuario el acceso, a este apartado donde se explica de manera conjunta la oferta en servicios de la biblioteca, des de su página de inicio, ubicándolo

como un elemento del menú principal. Es una **PRÁCTICA EXCELENTE** la observada en la OUUK, la HOU y la UOC que ya en la página de inicio y en todas las páginas dan acceso al apartado ‘servicios’.

Es conveniente dar al usuario acceso, desde la página de inicio, a aquellos servicios que utiliza más frecuentemente, o que pueden ser de su interés, sin necesidad de obligarle a pasar siempre por este apartado agrupador, por este motivo, es una **PRÁCTICA EXCELENTE** la observada en la UOC que destaca en la página de inicio de la biblioteca algunos servicios, ya sea por su uso frecuente o por promocionarlos.

<i>Sobre el apartado ‘servicios’</i>	OUUK	UNED	UOC	HOU	FernUni	Uab
Todos están en el apartado ‘servicios’	●	●	●	●	●	●
Solo hay servicios en el apartado ‘servicios’	●	●	●	●	●	●
Todos están explicados	●	●	●	●	●	●
Etiquetado y marcado	●	●	●	●	●	●

Tabla 6. Servicios – Sobre el apartado ‘servicios’ (elaboración propia)

El apartado ‘servicios’ del Web de la biblioteca debería listar absolutamente todos los servicios que ofrece tal y como vemos en una **PRÁCTICA RECOMENDADA** en la OUUK, la UNED y la UOC. Aunque no se debería olvidar de listar ningún servicio por estar dirigido solo a un perfil de usuario concreto o por ser experimental -estas especificaciones se pueden señalar de varias maneras o explicar con facilidad en la Web junto a la explicación del servicio mismo- para dar una visión de conjunto a los usuarios y dar a conocer los esfuerzos de la biblioteca en lo que se refiere a la prestación de servicios.

Y evidentemente, este apartado debería agrupar tan solo servicios, sin mezclar recursos u otras ofertas, pudiendo llegar a confundir al usuario. Siendo una **PRÁCTICA EXCELENTE** la observada en la UNED.

Para facilitar al usuario la elección de la opción que más se adecúe a sus necesidades no basta con listar los servicios y dar explicaciones generales, presuponiendo que todos conocen su funcionamiento de antemano, se deben explicar, uno por uno. Observamos una **PRÁCTICA EXCELENTE** en la OUUK y la Uab que explican todos y cada uno de los servicios listados, sin excepción. Y para ayudarle aún más, no solo hay que evitar utilizar terminología ambigua en el etiquetado sino que, sería una **PRÁCTICA EXCELENTE** que no se ha observado en NINGUNA, etiquetar y marcar cada uno de los servicios, diferenciándolos a través de iconos, imágenes, colores, etc. que permitan identificarlos de forma fácil.

<i>Sobre la presentación</i>	OUUK	UNED	UOC	HOU	FernUni	Uab
Descripción presente	●	●	●	●	●	●
Claridad y coherencia entre tema, público y objetivos	●	●	●	●	●	●
Contiene un volumen adecuado de información	●	●	●	●	●	●
Responsables identificados	●	●	●	●	●	●
Explicación junto al acceso	●	●	●	●	●	●
Presentaciones alternativas a las textuales	●	●	●	●	●	●

Tabla 7. Servicios – Sobre la presentación (elaboración propia)

Para cada uno de los servicios, la explicación que se ofrece, debería ser como mínimo, una breve descripción sobre la naturaleza del mismo, su finalidad, como encontramos en una **PRÁCTICA EXCELENTE** en las Webs de la OUUK, HOU y la FernUni. Esta explicación debe ser clara y mantener la coherencia, en su redactado, entre tema, público y objetivos. Por este motivo, es una **práctica desaconsejada** la observada en la Uab, que resuelve en una sola frase y sin especificar a quien dirige su oferta o qué finalidad persigue cada servicio que presta. Aunque este equilibrio, entre tema, público y objetivos, debe mantenerse con un volumen suficiente y adecuado de información que no abrume ni deje con necesidad de más como vemos en una **PRÁCTICA EXCELENTE** en la OUUK y la FernUni, que resuelven cuantitativamente este punto.

Estas explicaciones siempre pueden no ser suficientes y los servicios de atención al usuario muchas veces los atienden personas diferentes a las que conocen cada servicios en profundidad, por este motivo (y para dar credibilidad al sitio), una **PRÁCTICA EXCELENTE** la observada de la OUUK, que identifica al responsable de cada servicio junto a la explicación del mismo, permitiendo al usuario conocer al posible interlocutor para resolver dudas o incidencias.

No está de más que el usuario que llega a la explicación de un servicio encuentre junto a la misma el acceso directo a la prestación del servicio ya sea a través de un formulario incrustado o de un enlace que le dirige al lugar oportuno, tal y como, en una **PRÁCTICA EXCELENTE**, la OUUK y la FernUni han publicado en su Web.

Y, teniendo en cuenta que cada vez más, el acceso a la información en Internet está dejando de ser textual para dar paso a formatos multimedia y audiovisuales, no está de más ofrecer al usuario presentaciones alternativas a las textuales, no solo sobre la biblioteca en general como en una **PRÁCTICA RECOMENDADA** hacen la OUUK, UNED y FernUni, sino que sería una **PRÁCTICA EXCELENTE** que no hace NINGUNA, facilitar estas alternativas audiovisuales para cada uno de los servicios de su oferta.

<i>Sobre la navegación</i>	OUUK	UNED	UOC	HOU	FernUni	Uab
Navegación secuencial	●	●	●	●	●	●
Navegación estructural	●	●	●	●	●	●
Navegación local	●	●	●	●	●	●
Asociación semántica	●	●	●	●	●	●

Tabla 8. Servicios – Sobre la navegación (elaboración propia)

Aunque una de las grandes aportaciones del Web al diseño de la lectura es la hipertextualidad, no debemos olvidar que todo contenido debe poder ser leído secuencialmente, y esto ha aplicarse a las explicaciones de los servicios en global e individualmente, **PRÁCTICA RECOMENDADA** que NINGUNA biblioteca de las observadas realiza.

Sin embargo tan solo, en una **PRÁCTICA EXCELENTE**, la OUUK y la UOC, permiten al usuario la navegación estructural por los diferentes servicios, es decir, realizar desplazamientos no secuenciales dentro de una misma explicación de un servicio, por ejemplo, poder ir a la información de las tarifas del mismo sin tener que leer toda la explicación o su normativa.

También es necesario el permitir al usuario saltar de una explicación de un servicio a otra sin necesidad de volver al apartado general donde se listan, que se permita la navegación local dentro del apartado ‘servicios’, **PRÁCTICA EXCELENTE** que vemos en la OUUK, la UOC y la HOU.

Y para que las explicaciones sobre los servicios se completen camino de la perfección sería una **PRÁCTICA EXCELENTE** no observada en NINGUNA, ofrecer enlaces o integrar elementos en la interfaz que estén relacionados semánticamente con el servicio que allí se explica.

<i>Sobre el redactado</i>	OUUK	UNED	UOC	HOU	FernUni	Uab
Jerga profesional o lenguaje administrativo	●	●	●	●	?	●
Instrucciones en afirmativo	●	●	●	●	?	●
Acrónimos y abreviaciones	●	●	●	●	●	●
Número de palabras y frases para lectura en pantalla	●	●	●	●	●	●

Tabla 9. Servicios – Sobre el redactado^{ix} (elaboración propia)

En el momento de escribir los textos que serán el contenido del Web, hay que evitar la jerga profesional o el lenguaje administrativo y utilizar un vocabulario común pensando siempre en los usuarios, como viene siendo una **PRÁCTICA EXCELENTE** de la OUUK y la Uab. Y para una mayor comodidad del usuario es altamente aconsejable redactar todas las instrucciones en positivo. **PRÁCTICA EXCELENTE** observada en la OUUK, la HOU, y la Uab.

Es esclarecedor que todos los acrónimos y abreviaciones que puedan surgir en los textos estén definidos en el mismo texto como hacen en una **PRÁCTICA EXCELENTE** la OUUK, UNED, UOC y Uab.

Hay varias diferencias entre la lectura en pantalla y la lectura en papel y una de ellas es que para la lectura en pantalla es necesario limitar el número de palabras de cada frase y el

número de frases en cada párrafo, hecho que observamos en una **PRÁCTICA EXCELENTE** en la OUUK, UNED, FernUni y Uab.

<i>Sobre la descripción del servicio</i>	OUUK	UNED	UOC	HOU	FernUni	Uab
Características del servicio	●	●	●	●	●	●
Tarifas/Costes	●	●	●	●	●	●
Normas de uso del servicio	●	●	●	●	●	●
Deberes de los usuarios	●	●	●	●	●	●
Derechos de los usuarios	●	●	●	●	●	●
Compromisos	●	●	●	●	●	●

Tabla 10. Servicios – Sobre la descripción del servicio (elaboración propia)

Las explicaciones de cada uno de los servicios deberían contener, como hacen en una **PRÁCTICA EXCELENTE** la OUUK y la Uab, las características del servicio de manera general, pero también las especificaciones por usuario, entre otras posibles informaciones. Estas características de servicio se ven complementadas, como en una **PRÁCTICA EXCELENTE** de la OUUK, FernUni y la UNED con información clara sobre las tarifas/costes.

Con la explicaciones de las características de los servicios deberían encontrarse, tal y como vemos en una **PRÁCTICA EXCELENTE** de la UNED las normas de uso del servicio, junto con los deberes de los usuarios listados en tono positivo de la manera como lo hacen, en una **PRÁCTICA EXCELENTE**, en la UNED y en la UOC.

Acompañando a los deberes de los usuarios deben presentarse sus derechos. **PRÁCTICA RECOMENDADA** observada en la OUUK y la UNED. Estos derechos no deben confundirse con los compromisos que toma la biblioteca en la prestación del servicio y que como **PRÁCTICA RECOMENDADA**, que observamos también en la OUUK y en la UNED deben estar explicitados junto a las normas de uso del servicio.

<i>Sobre la atención y la participación</i>	OUUK	UNED	UOC	HOU	FernUni	Uab
Atención al usuario y participación	●	●	●	●	●	●
Contacto	●	●	●	●	●	●
Sugerencias, quejas y felicitaciones	●	●	●	●	●	●
Quejas y reclamaciones separadamente	●	●	●	●	●	●
Información sobre el proceso	●	●	●	●	●	●
Tiempo de respuesta	●	●	●	●	●	●

Tabla 11. Servicios – Sobre la atención y participación (elaboración propia)

De entre todos los servicios uno de los básicos, y siempre común en cualquier biblioteca es el de atención al usuario, puerta a la participación y esencial en un entorno virtual, ya que es el único contacto posible que los profesionales de la biblioteca tienen con los usuarios. Además los comentarios de los usuarios son una herramienta muy útil para todo tipo de mejoras, no sólo de los servicios sino de cómo se explican en el Web.

Por este motivo es conveniente tener canales de atención al usuario, **PRÁCTICA RECOMENDADA** que observamos en todas las bibliotecas, pero que no siempre son servicios estructurados a tal efecto o canales de participación.

Nada más básico que ofrecer los datos de contacto, no tan solo de la biblioteca, sino de los responsables de los servicios, como vemos en una **PRÁCTICA EXCELENTE** de la OUUK y la FernUni, ofreciendo, junto a la explicación de cada servicio, buzones, formularios, identificando a los responsables y abriendo vías de comunicación multicanal.

Aunque es necesario un servicio, accesible no tan solo para usuarios registrados, de sugerencias, quejas y felicitaciones centralizado, y dotado de personal que en el Web se presente, como en una **PRÁCTICA EXCELENTE** de la UNED, que sirve de canal de entrada de cualquier comentario que cualquier de los visitantes del Web quieran hacer llegar a la biblioteca.

Los usuarios que quieran ponerse en contacto, porque algo en la prestación del servicio no ha funcionado como debería, precisan de un canal diferenciado de atención para su reclamación, que no queja. Es una **PRÁCTICA DESACONSEJADA**, observada en **TODAS**, la de no ofrecer ni tan solo información sobre la posibilidad de reclamar.

Cualquier contacto con la biblioteca sea por el motivo que sea, genera una serie de acciones que internamente se toman. La recepción de la comunicación, la redirección al responsable, la búsqueda de una respuesta, puede que alguna mejora en el funcionamiento o un cambio o corrección en el Web. Sería una **PRÁCTICA EXCELENTE** que no hace **NINGUNA** informar del proceso que siguen las quejas, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones que se reciben en la biblioteca. Aunque sí se informa en alguno de los casos sobre los tiempos de respuesta, **PRÁCTICA RECOMENDADA** que vemos en la OUUK, la UNED y la HOU.

<i>Otros aspectos</i>	OUUK	UNED	UOC	HOU	FernUni	Uab
Grupos de usuarios que participan en las mejoras de calidad	●	●	●	●	●	●
Contacto con el responsable o administrador del sitio	●	●	●	●	●	●
Órgano superior al que reclamar	●	●	●	●	●	●
Canales de participación y comunicación	●	●	●	●	●	●
Síncrona/Asíncrona	●	●	●	●	●	●

Tabla 12. Servicios – Otros aspectos (elaboración propia)

Una de las fórmulas que da mejores resultados, aunque requiere muchos esfuerzos, es la de fomentar los grupos de usuarios para la participación en las mejoras de calidad, **PRÁCTICA RECOMENDADA** que **NINGUNA** de la biblioteca analizadas lleva a cabo.

Todo sitio web por funcionamiento y contenidos puede generar comentarios y quejas, que deben ser atendidos por el responsable o administrador del sitio. Es una **PRÁCTICA EXCELENTE** la observada en la FernUni que presenta, invitando al usuario, la posibilidad de contactar con el *webmaster*.

Cuando todas las formas para quejarse o reclamar se agotan para el usuario, debería existir la posibilidad de reclamar a un órgano superior dentro de la universidad. **PRÁCTICA EXCELENTE** que **NINGUNA** biblioteca lleva a cabo.

Todas estas formas de comunicación y participación pueden darse a través de varios canales, tantos como la biblioteca abra. Vemos en, la **PRÁCTICA EXCELENTE** de la OUUK un sinfín de posibilidades a parte del correo electrónico, como son, entre otros: el chat, el teléfono, o el correo postal (ofrecido al usuario de forma explícita como servicio de atención al usuario). Porque no por estar en una universidad a distancia y en un entorno virtual, el servicio de atención al usuario solo se puede prestar de manera asíncrona.

CALIDAD

	OUUK	UNED	UOC	HOU	FernUni	Uab
Procesos de calidad de la Biblioteca	●	●	●	●	●	●
Procesos de calidad de la Universidad	●	●	●	●	●	●
Plan estratégico	●	●	●	●	●	●
Misión, visión, objetivos (publicados)	●	●	●	●	●	●
Carta de servicios	●	●	●	●	●	●
Formalizada o no	●	●	●	●	●	●
Complementando las explicaciones sobre servicios	●	●	●	●	●	●
Mecanismos de control	●	●	●	●	●	●
Sistema de evaluación	●	●	●	●	●	●
Estudios de satisfacción	●	●	●	●	●	●
Indicadores definidos y publicados los datos	●	●	●	●	●	●
Aprobación de los órganos de gobierno de la Universidad	●	●	●	●	●	●

Sin entrar a valorar, uno por uno, los aspectos analizados podemos observar que, por lo que se refiere a informar sobre los procesos de calidad -si los ha habido- y en transparencia sobre los sistemas de control y mejora, el conjunto de bibliotecas analizadas no publica demasiada documentación. Aquellas universidades y bibliotecas que no muestran ningún tipo de proceso de calidad en su institución podemos ver que son las que olvidan algunos elementos esenciales y muchos detalles por lo que a la descripción de la oferta de servicios se refiere.

NOTAS

ⁱ Impartida por la profesora Nuria Balague

ⁱⁱ EADTU: European Association of Distance Teaching Universities (<http://www.eadtu.nl/>).

ⁱⁱⁱ En este artículo se presentan los resultados del análisis de los apartados Interfaces y Servicios del estudio. El acceso a los datos completos recogidos en el estudio se encuentra en: (repositori)

^{iv} Las ponderaciones completas se pueden consultar en: (repositori)

^v Tal y como se especifica en las recomendaciones de W3C es necesario crear diferentes hojas de estilo (CSS) para cada tipo de salida (ver <http://www.w3.org/TR/2008/REC-CSS2-20080411/media.html>).

^{vi} Actualmente existen diversos dispositivos de lectura que precisan de convertir el contenido de un web en formatos concretos para su correcta visualización (pdf, mobil, pnb, etc.). Podemos encontrar con cierta facilidad conversores que se pueden incorporar al web de la biblioteca para que el usuario elija el formato de descarga que más le convenga.

^{vii} Los cuatro navegadores más comunes son: Internet Explorer, Firefox, Chrome y Safari (fuentes: Net Applications, W3Counter, Wikimedia y Stat Counter)

^{viii} Weiner, S. (2009).

^{ix} Con un interrogante (?) han sido marcados los elementos que no han podido ser observados.

BIBLIOGRAFÍA

ALONSO ARÉVALO, J. et al. *La gestión de las bibliotecas universitarias: indicadores para su evaluación*. In: SEMINARIO INDICADORES EN LA UNIVERSIDAD, León, 9 - 11 de junio de 1999. Información y decisiones. León: Universidad de León, 1999. <<http://eprints.rclis.org/archive/00000492/01/Indicadores.pdf>>.

Balagué, N., Rey, C., Falomir, V. (2006), *Evaluación y gestión de la calidad de las bibliotecas universitarias. Marketing y comunicación. Estado de la cuestión y propuestas de mejora*, REBIUN, Madrid.

Codina, L. 2000. *Evaluación de recursos digitales en línea: Conceptos, indicadores y métodos. evaluation of digital resources on line: Concepts, indicators and methods*. Revista Española De Documentación Científica 23, (1): 9.

Cole, Timothy. *Creating a Framework of Guidance for Building Good Digital Collections* First Monday [en línea], Vol. 7 Num. 5 (6 Mayo 2002).

Fuhr, Norbert, Giannis Tsakonas, Trond Aalberg, Maristella Agosti, Preben Hansen, Sarantos Kapidakis, Claus-Peter Klas, et al. 2007. *Evaluation of digital libraries*. International Journal on Digital Libraries 8, (1): 21-38.

Garibay, Cecilia, Humberto Gutierrez, and Arturo Figueroa. 2010. *Evaluation of a digital library by means of quality function deployment (QFD) and the kano model*. Journal of Academic Librarianship 36, (2): 125-32.

Gonçalves, Marcos André, Bárbara L. Moreira, Edward A. Fox, and Layne T. Watson. 2007. "What is a good digital library?" – A quality model for digital libraries. Information Processing & Management 43, (5) (9): 1416-37.

Metzger, Miriam, Andrew Flanagin, and Ryan Medders. 2009. *Social and heuristic approaches to credibility evaluation online*. Conference Papers -- International Communication Association (2009): 1-40,

Morville, P. and Rosenfeld, L. (2006). *Information Architecture for the World Wide Web: Designing Large-Scale Web Sites*. O'Reilly Media, Inc., 3 edition.

Nielsen, Jakob (1994), Usability Inspection Methods, Morgan John Wiley & Sons, ISBN 0-471-01877-5

Poorisat, Thanomwong, Benjamin Detenber, Vani Viswanathan, and Helen Nofrina. 2009. *Perceptions of credibility: A comparison of user-generated and expert-generated websites*.

Saracevic, Tefko, and Lisa Covi. 2000. *Challenges for Digital Library Evaluation*. in ASIS2000 Knowledge Innovations: Celebrating Our Heritage, Designing Our Future. - Proceedings of the 63rd Annual Meeting of the American Society for Information Science

Simon, Scott. *Information architecture for digital libraries*. First Monday [en línea], Vol. 13 Num. 12 (6 Diciembre 2008)

Twidale, Michael B., Anatoliy A. Gruzd, and David M. Nichols. 2008. *Writing in the library: Exploring tighter integration of digital library use with the writing process*. Information Processing & Management 44, (2) (3): 558-80.

Usability.gov (2003), *Research-based Web Design and Usability Guidelines*. U.S. Department of Health and Human Services, <http://usability.gov/pdfs/guidelines.html>

Weiner, S. (2009). *The contribution of the library to the reputation of a university*. *The Journal of Academic Librarianship*, 35(1):3-13.

Xie, Hong. 2006. *Evaluation of digital libraries: Criteria and problems from users' perspectives*. *Library & Information Science Research* 28, (3) (0): 433-52.

ACTIVIDADES DEL GRUPO DE PERFILES PROFESIONALES DEL CONSEJO DE COOPERACIÓN BIBLIOTECARIA

Antonio Tomás Bustamante Rodríguez / Coordinador del Grupo de Trabajo de Perfiles Profesionales del Consejo de Cooperación Bibliotecaria / Universidad de Málaga. Biblioteca / tomas@uma.es

RESUMEN:

El Grupo de Trabajo de Perfiles Profesionales fue creado en el seno del Consejo de Cooperación Bibliotecaria con tres objetivos fundamentales: establecimiento de un programa de Formación Permanente que cubra las necesidades formativas de los profesionales de las bibliotecas en la relación al desempeño de sus competencias profesionales, desarrollo de un catálogo de competencias profesionales que permita detectar las habilidades y competencias básicas de la profesión y realización de un código ético-deontológico de la profesión de carácter general. Una vez encomendadas las funciones el grupo comienza su andadura, y con apenas nueve meses de trabajo tiene en la actualidad unos objetivos a corto y largo plazo que marca sus líneas de trabajo. Hasta el momento nos lleva a desarrollar un perfil de competencias y para ello se hará una reformulación del “Euro-referencial en información y documentación”, se definirán perfiles y se identificarán necesidades de formación continua para el desarrollo del colectivo de la profesión.

PALABRAS CLAVE: Perfiles profesionales; Competencias profesionales; Consejo de Cooperación Bibliotecaria; Programa de formación continua; Ética y deontología profesional

CONSEJO DE COOPERACIÓN BIBLIOTECARIA

Las diferentes administraciones públicas, en el ejercicio de sus competencias y en el marco de la autonomía de la que disfrutan para la gestión de sus respectivos intereses, crean bibliotecas, las dotan y fomentan su uso y desarrollo. El complejo panorama competencial hacen necesaria la creación de un órgano colegiado de composición interadministrativa que canalice la cooperación bibliotecaria entre las administraciones públicas, tal y como prevé el artículo 15 de la Ley 10/2007, de 22 de junio, de la lectura, del libro y de las bibliotecas, entendiéndose por tal cooperación bibliotecaria “los vínculos que, con carácter voluntario, se establecen entre las bibliotecas y sistemas bibliotecarios dependientes de las diferentes administraciones públicas y de todo tipo de entidades privadas para intercambiar información, ideas, servicios, conocimientos especializados y medios con la finalidad de optimizar los recursos y desarrollar los servicios bibliotecarios”. Para tal fin nace el Consejo de Cooperación Bibliotecaria, creado durante los días 11, 12 y 13 de marzo de 2008, con motivo de la celebración en Jaca de las XII Jornadas de Cooperación Bibliotecaria entre el Ministerio de Cultura y las Comunidades Autónomas, organizadas en colaboración por el Ayuntamiento de Jaca, el Gobierno de Aragón y el propio Ministerio, donde se constituyeron e iniciaron su actividad los órganos del Consejo de Cooperación Bibliotecaria.

La **normativa legal** por la que se rigen son: el Real Decreto 1573/2007, de 30 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento del Consejo de Cooperación Bibliotecario (BOE de 1 de enero de 2008) [1]; este reglamento es desarrollo de la Ley 10/2007, de 22 de junio, de la lectura, del libro y de las bibliotecas [2], y ha sido consensuado por todas las administraciones públicas titulares o con competencias sobre bibliotecas.

El reglamento le confiere al Consejo de Cooperación Bibliotecaria, entre otras las siguientes **funciones**:

- Promover la integración de los sistemas bibliotecarios de titularidad pública en el Sistema Español de Bibliotecas.
- Elaborar planes específicos para favorecer y promover el desarrollo y la mejora de las condiciones de las bibliotecas y sus servicios.
- Promover y fomentar el intercambio y la formación profesional en el ámbito bibliotecario.
- Informar preceptivamente las disposiciones legales y reglamentarias que afecten a las bibliotecas españolas en conjunto.
- Proponer la puesta en marcha de proyectos.
- La preparación, estudio y desarrollo de todo tipo de actuaciones relacionadas con las bibliotecas que le encomienden las conferencias sectoriales de Cultura y de Educación y la Conferencia de Rectores de Universidades Españolas.

Conforme al reglamento, los órganos del Consejo de Cooperación Bibliotecaria son cuatro:

1-El Pleno

2-La Comisión Permanente

3-Las Comisiones Técnicas de Cooperación (CTC):

- La CTC de bibliotecas nacionales y regionales
- La CTC de bibliotecas públicas
- La CTC de bibliotecas escolares, que será el órgano que tal efecto se cree en el marco de la Conferencia Sectorial de Educación
- La CTC de bibliotecas universitarias, REBIUN
- La CTC de bibliotecas especializadas

4-Grupos de trabajo

Comisión Permanente es el órgano que reúne a los presidentes de las comisiones técnicas de cooperación que son las que representan los intereses de los diferentes tipos de bibliotecas existentes. Se encarga de identificar todos aquellos aspectos y líneas de actuación en las cuáles puede ser relevante y de interés la cooperación entre los diferentes tipos de bibliotecas.

Las **Comisiones Técnicas de Cooperación (CTC)** son cinco y corresponden a los distintos tipos de bibliotecas:

- Comisión Técnica de Cooperación de la Biblioteca Nacional de España y de las Bibliotecas Nacionales y Regionales de las Comunidades Autónomas
- Comisión Técnica de Cooperación de Bibliotecas Públicas
- Comisión Técnica de Cooperación de Bibliotecas Escolares
- Comisión Técnica de Cooperación de Bibliotecas Universitarias
- Comisión Técnica de Cooperación de Bibliotecas Especializadas

Entre otras tiene como funciones fundamentales:

- Coordinar iniciativas y proponer líneas de trabajo entre las diferentes administraciones e instituciones relacionadas con la tipología de bibliotecas a la que se refiere cada comisión, que se verán impulsadas y apoyadas para su desarrollo en el marco del Consejo de Cooperación Bibliotecaria.
- Acordar la creación de los grupos de trabajo que estime conveniente para cuestiones referentes a la tipología de bibliotecas de la que se ocupe cada Comisión.
- Efectuar el seguimiento de los grupos de trabajo pertenecientes a cada comisión.
- Elevar, previo acuerdo, a la Comisión Permanente los resultados de los trabajos y acuerdos adoptados por los grupos de trabajo correspondientes.
- Proponer a la Comisión Permanente la creación de grupos de trabajo mixtos para elaborar o desarrollar líneas de trabajo de interés conjunto para los diferentes tipos de bibliotecas.
- Proponer a la Comisión Permanente la elevación para su toma de consideración Por el Pleno del Consejo, todo tipo de propuestas relacionadas con la tipología de biblioteca a la que se refiere cada comisión.
- Realizar seguimiento de los convenios y planes que llevan a cabo los Ministerios correspondientes y las Comunidades Autónomas en aspectos relacionados con las bibliotecas públicas.

Los **Grupos de Trabajo del Consejo de Cooperación Bibliotecaria**, hasta la actualidad son 15 trabajando en cada uno de ellos distintos temas:

- 1. Sistemas de Información sobre bibliotecas españolas
- 2. Alfabetización informacional
- 3. Colecciones digitales
- 4. Multiculturalidad y accesibilidad en bibliotecas
- 5. Normalización
- 6. Catálogo colectivo de patrimonio bibliográfico
- 7. Bases tecnológicas para la gestión y cooperación bibliotecaria
- 8. Normativa legal de bibliotecas
- 9. Selección bibliográfica cooperativa
- 10. Patrimonio digital
- 11. Referencia virtual
- 12. Servicios bibliotecarios para niños y jóvenes
- 13. Depósito legal
- 14. Conservación del patrimonio bibliográfico
- 15. Perfiles profesionales

Todos los grupos de trabajo se rigen por una normativa común donde se establecen todos los aspectos organizativos, seguimiento y organización de estos [3].

GÉNESIS DE LA CREACIÓN DEL GRUPO DE TRABAJO DE PERFILES PROFESIONALES DEL CONSEJO DE COOPERACIÓN BIBLIOTECARIA

El Grupo de Trabajo de Perfiles Profesionales (GT15), comienza su andadura con una primera toma de contacto y trabajo en la primera reunión constitutiva el 15 de octubre del 2009. Su desarrollo viene establecido tomando como origen de éste los acuerdos adoptados de la reunión de la Comisión Permanente del Consejo de Cooperación Bibliotecaria.

ACUERDOS DE LA REUNIÓN DE LA COMISIÓN PERMANENTE DEL CONSEJO DE COOPERACION BIBLIOTECARIA CELEBRADA EN JACA (HUESCA) EL DÍA 13 DE MARZO DE 2008 A LAS 12:00 H.[4]

1.2. En relación con el acuerdo de encomendar a la Comisión Permanente la creación de un grupo de trabajo mixto que defina funciones, perfiles y competencias de los bibliotecarios y haga las recomendaciones y análisis comparativos que considere oportunos en otros ámbitos competenciales conexos, como los de regímenes laborales, situaciones administrativas, sistema de selección o de formación, etc.-, teniendo en cuenta otras experiencias anteriores, tales como el Libro Blanco y los trabajos del Ministerio de Educación y Ciencia para establecer la nueva titulación.

Se acuerda crear un grupo mixto que afecta a todas las comisiones técnicas de cooperación, compuesto por 3 representantes de la Administración General del Estado, 1 representante de cada una de las Administraciones Autonómicas, 1 representante de REBIUN y 2 representantes de la FEMP. Se acuerda, igualmente, que el coordinador del Grupo sea de la Secretaría del Consejo.

1.4. En relación con el acuerdo de “que el Consejo de Cooperación Bibliotecaria o su Comisión Permanente proponga al nuevo equipo del Ministerio de Cultura el establecimiento de planes de formación permanente para los bibliotecarios, adecuadamente financiados, conforme a lo establecido en el artículo 4 del reglamento del Consejo de Cooperación Bibliotecaria”.

Se acuerda encomendar esta tarea al grupo de trabajo sobre funciones, perfiles y competencias de los bibliotecarios creado en el punto 1.2 de este documento, cuando dicho grupo se constituya e inicie sus actividades.

ACUERDOS DE LA REUNIÓN DE LA COMISIÓN PERMANENTE DEL CONSEJO DE COOPERACION BIBLIOTECARIA CELEBRADA EN CÓRDOBA EL DÍA 12 DE FEBRERO DE 2009 A LAS 12:00 H.[5]

Grupo de Trabajo de Perfiles Profesionales

Se acuerda añadir a los objetivos que ya tenía el grupo que eran los de elaborar un código deontológico profesional y un plan de formación continua, se añade el de diseñar un plan de intercambio de profesionales. Además se acuerda agilizar la petición de designaciones, por parte de los presidentes de las CTC, para la formación y puesta en marcha de el grupo.

El Consejo de Cooperación Bibliotecaria tiene como objetivo con la creación de este GT:

1. Establecimiento de un programa de Formación Permanente que cubra las necesidades formativas de los profesionales de la bibliotecas en la relación al desempeño de sus competencias profesionales.
2. Desarrollo de un catálogo de competencias profesionales que permita detectar las habilidades y competencias básicas de la profesión.

3. Realización de un código ético-deontológico de la profesión de carácter general.

GT15: GRUPO DE TRABAJO DE PERFILES PROFESIONALES

El GT15 es un grupo mixto, compuesto en la actualidad por 10 miembros con procedencias muy dispares. Sus componentes proceden de: bibliotecas universitarias (Rebiun y la Universidad Complutense de Madrid), bibliotecas públicas de diversas comunidades autónomas (Galicia, Asturias, Castilla y León y Andalucía), también tiene miembros del Ministerio de Cultura, del Ministerio de Educación, de la Biblioteca Nacional y la Federación Española de Sociedades de Archivística, Biblioteconomía, Documentación y Museística. [Anexo I].

El grupo en origen se formó tan sólo por seis miembros, pero a lo largo de estos últimos meses se han incorporado nuevos miembros que vienen a cubrir espacios que suponen el recoger en el seno del GT a miembros de cada uno de los cinco tipos de bibliotecas que componen las CTC.

Nuestro GT es de muy reciente creación (apenas 8 meses) por lo que nuestro trabajo está empezando a desarrollarse, es incipiente tan sólo hemos convocado tres reuniones presenciales a lo largo de estos meses pero sí hemos mantenido una fluida comunicación y sí vimos desde el principio fundamental establecer las líneas de trabajo que marcarían el rumbo de nuestra labor a realizar. Estas líneas de trabajo con sus correspondientes modificaciones que dan establecidas de la siguiente manera [6]:

Objetivos Estratégicos:

- Establecer los perfiles profesionales de cada categoría profesional relacionada con el ámbito de las bibliotecas en sus distintas tipologías, concienciando a la profesión de sus necesidades.
- Establecer un catálogo de competencias genérico y específico.
- Formular unas recomendaciones para diseñar planes de formación continua: cursos y estancias profesionales.
- Concienciar a la profesión de la necesidad de adoptar unas pautas éticas en el desarrollo de la profesión mediante la propuesta de un código deontológico que se elevaría al Pleno del Consejo de Cooperación Bibliotecaria.

Líneas de actuación:

- Análisis de documentos de referencia en el ámbito de competencias profesionales en bibliotecas.
- Elaborar un documento base para establecer competencias generales y específicas.
- Establecimiento de un plan de formación continua.
- Desarrollo de un plan de intercambio de profesionales en el ámbito estatal.
- Propuesta de un código deontológico profesional.

Objetivos 2010:

- Desarrollo de un documento que recoja la definición de perfiles profesionales y la sistematización de las competencias profesionales.

Desde el GT sabemos que tenemos una ardua y compleja tarea por desarrollar por esto nuestros objetivos a corto plazo para el año 2010 se han centrado en el análisis y desarrollo de un documento de trabajo que recoja el análisis realizado por parte del GT del tema de los perfiles profesionales y la sistematización de las competencias profesionales. Para tal fin hemos desarrollado una metodología de trabajo, que más tarde analizaremos, que nos llevará a su vez al desarrollo de las demás funciones encomendadas por el Consejo de Cooperación Bibliotecaria: establecimiento de un programa de Formación Permanente que cubra las necesidades formativas de los profesionales de la bibliotecas en la relación al desempeño de sus competencias profesionales y la realización de un código ético-deontológico de la profesión de carácter general. Como labor extra, pero transversal al trabajo encomendado, se considera oportuno también realizar un estudio de las convocatorias publicas de plazas para bibliotecas y su relación con los perfiles profesionales actuales.

DESARROLLO Y METODOLOGÍA DE TRABAJO DEL GT15

El trabajo del GT15 comenzó con la recopilación de documentos de referencia, que tomaron en un primer momento como referentes para realizar a posteriori una selección del más adecuado para el trabajo a desarrollar. Estos documentos han sido:

- Euroreferencial en Información y Documentación
- Título de Grado en Información y Documentación
- Catálogo de competencias elaborado por el CBUA

- Título de Master en Profesor de Educación Secundaria Obligatoria y Bachillerato, Formación Profesional y Enseñanzas de Idiomas
- Pautas de funcionamiento en bibliotecas públicas
- Otros documentos que se consideren oportunos

También se trabaja en la recopilación de documentación de códigos deontológicos para el estudio y desarrollo posterior o adopción de uno general por parte del grupo. Este tema queda pendiente de trabajo en un futuro por parte del grupo o por la posible creación de un subcomité dentro del GT15 que encabezado por un especialista empiece a trabajar este tema paralelamente a los demás objetivos.

Una vez analizados los documentos de referencia tomamos como más generales y más pertinentes a los objetivos marcados los documentos siguientes:

- Euro-referencial en Información y Documentación
- Título de Grado en Información y Documentación
- Catálogo de competencias elaborado por el CBUA

Establecidos los conceptos y puntos de partida que debe tener el GT se decide tomar como documento de trabajo del GT15 el Euro-referencial en información y documentación a la vez que se plantea trabajar en tres ejes de forma simultánea:

- a) Establecimiento de competencias. Para ello se hará una reformulación del Euro-referencial en información y documentación.
- b) Definición de perfiles. Estos perfiles vendrán recogidos en una ficha de caracterización
- c) Identificación de necesidades de formación continua

No debemos de olvidar que el análisis de competencias va unido al desarrollo de perfiles profesionales y a la identificación de necesidades formativas para establecer un programa de formación continua. Todo este análisis de competencias y perfiles nos llevaría a tener claro cuales serían los campos donde deberíamos de incidir para el desarrollo de un Programa de Formación Continua para la profesión.

Para la realización de este trabajo de adopta la siguiente metodología de trabajo:

1-*Adaptación del Euro-referencial* para crear un desarrollo que cubra las competencias de los bibliotecarios del Sistema Bibliotecario Español. Para esta adaptación se plantea en

primer lugar la necesidad de ver si la estructura del documento es válida o si necesita modificaciones en lo concerniente a:

A-Niveles de competencias:

- N-1 Sensibilización,
- N-2 Conocimiento de las prácticas,
- N-3 Dominio de las herramientas y
- N-4 Dominio metodológico

B-Diferenciación entre competencias y aptitudes.

C-Análisis de los grupos de competencias:

- G-I Información,
- G-T Tecnologías,
- G-C Comunicación,
- G-G Gestión y
- G-S Otros saberes

D- Revisar y detectar si faltan algunos campos de competencias.

En una segunda fase, se revisarían en profundidad las diferentes competencias para o bien reformularlas o bien incluir nuevos ejemplos de competencias.

2-Desarrollo de encuestas: se ve la necesidad de elaborar y pasar al colectivo profesional dos encuestas:

A-Encuesta sobre perfiles que hay en la biblioteca, competencias y funciones que desarrollan

B-Encuesta o Foro de expertos para validar perfiles y las competencias que el GT establezca.

Para la elaboración de la primera encuesta se tomará como punto de partida el apartado de Personal al servicio de la biblioteca, incluido en el formulario para la recopilación de los datos estadísticos, según la norma ISO 2789:2006, que recoge y sistematiza el Ministerio de Cultura dentro del Sistema de Información sobre Bibliotecas Españolas. A partir de los campos básicos incluidos en él, se diseñará una ficha para obtener un universo representativo de los perfiles profesionales existentes, sus denominaciones, competencias, funciones asignadas actuales y nuevos perfiles exigibles ante las nuevas realidades que se presentan en nuestro ámbito profesional.

Se plantea tomar como punto de partida para nuestro formulario los siguientes campos obtenidos de los trabajos realizados en los años 2005 y 2006 por el Grupo de trabajo de SEDIC sobre el seguimiento del Euro-referencial:

Denominación

Otras denominaciones

Misión

Ámbito general

Ámbito específico

Nivel profesional

Puesto de trabajo

Funciones

Funciones asociadas

Competencias

Aptitudes

Observaciones

Para la realización del muestreo, se utilizará la base de datos que la Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria dispone para el desarrollo del Directorio de Bibliotecas Españolas. Permitirá enviar a través del correo electrónico una comunicación descriptiva de nuestro proyecto, su fundamento y objetivos, que se acompañará del formulario de encuesta. Actualmente el directorio nos permite disponer de los datos que se hayan en proceso de revisión, ampliación y depuración de más de 7.000 bibliotecas. La tipología que abarca incluye:

- Biblioteca Nacional y Centrales de CCAA

- Bibliotecas Públicas: - Públicas para ciudadanos en general
 - para grupos específicos de usuarios

- Biblioteca de instituciones de enseñanza superior:
 - Universitaria
 - Centros Universitarios de la Defensa
 - Enseñanzas artísticas, deportivas y de idiomas

- Bibliotecas especializadas:
 - de instituciones religiosas:
 - de la administración:
 - de centros e investigación:
 - de asociaciones y colegios profesionales:
 - de empresas o firmas comerciales
 - de centros sanitarios:
 - otras bibliotecas especializadas

Además del directorio de REBIUN. Para la información y difusión en bibliotecas de los centros de Enseñanza primaria y secundaria se contará con el apoyo del Ministerio de Educación.

Se acordará el alcance concreto para determinar el envío de la encuesta, se establecerá los parámetros de muestreo con una selección representativa de bibliotecas de las diferentes tipologías.

Para el desarrollo del trabajo nos marcamos un cronograma de tareas que todos los miembros deben tener listos sus análisis para la puesta en común.

Como herramienta de trabajo la sede colaborativa del Consejo de Cooperación Bibliotecaria, nos permite disponer de un espacio para el grupo, donde podemos trabajar nuestros temas de interés. Así tenemos la oportunidad de poder comunicarnos y trabajar a través de diversas funcionalidades:

Debates virtuales

Documentos categorizados por tipologías

Calendario de eventos del grupo de trabajo

Recursos

Servidor de noticias

Reuniones virtuales

Votaciones

Además, cada uno puede desarrollar su propio perfil profesional dentro de la plataforma y puede consultar, en el apartado comunidad, los restantes miembros que componen el GT y el directorio para comunicación por correo electrónico ofrecido por la plataforma, donde además de los miembros del GT, se recogen las direcciones de las CTC y de los restantes grupos de trabajo.

Desde el GT15 pretendemos realizar con todo este trabajo descrito, un estudio profundo de competencias y perfiles profesionales, para elaborar como primer resultado de nuestro trabajo un documento final que nos sirve como punto de partida, orientación y recomendación para una futura sistematización de competencias dentro de nuestro ámbito profesional. A su vez nos permite cumplir con otro de nuestros objetivos marcados como es el establecimiento de un plan de formación continua a la vez que una revisión de los perfiles en las convocatorias publicas realizadas en España para cubrir los distintos puesto de biblioteca. Tenemos una amplia y ardua labor encomendada, lo que nos lleva a tomar nuestro trabajo desde una perspectiva responsable y comprometida. Nuestro fin es realizar nuestro trabajo para favorecer y promover el desarrollo y la mejora de las condiciones de las bibliotecas, su personal y sus servicios.

BIBLIOGRAFÍA

- 1- Real Decreto 1573/2007, de 30 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento del Consejo de Cooperación Bibliotecario (BOE de 1 de enero de 2008)
[<http://www.boe.es/boe/dias/2008/01/01/pdfs/A00007-00012.pdf>]
- 2- Ley 10/2007, de 22 de junio, de la lectura, del libro y de las bibliotecas
[<http://www.boe.es/boe/dias/2007/06/23/pdfs/A27140-27150.pdf>]
- 3- Normas de funcionamiento de los Grupos de Trabajo del CCB
[http://www.mcu.es/bibliotecas/docs/MC/ConsejoCb/CTC/NORMAS_FUNCIONAMIENTO_GRUPOS_TRABAJO_v3.pdf]
- 4- Acuerdos de la reunión de Jaca de 2008
[<http://www.mcu.es/bibliotecas/docs/MC/ConsejoCb/CP/CP12MarzoAcuerdos.pdf>]
[<http://www.mcu.es/bibliotecas/docs/MC/ConsejoCb/CP/CP13MarzoAcuerdos.pdf>]
- 5- Acuerdos de a reunión de Córdoba 2009
[<http://www.mcu.es/bibliotecas/docs/MC/ConsejoCb/CP/CP12febrero2009Acuerdos.pdf>]
- 6- Grupo de Trabajo de Perfiles Profesionales
[http://www.mcu.es/bibliotecas/MC/ConsejoCB/GruposTrabajo/GT_Perfiles_prof.html]



ANEXO I

GRUPO DE TRABAJO DE PERFILES PROFESIONALES

Grupo de Trabajo mixto que adscrito a **todas las comisiones técnicas de cooperación**

Coordinador:

FESABID

Antonio Tomás Bustamante Rodríguez

Vocal de la Junta de FESABID

UNIVERSIDAD DE MÁLAGA

Facultad de Filosofía y Letras

Biblioteca del Area de Humanidades

Préstamo Interbibliotecario

Campus de Teatinos

29071-MÁLAGA-

Telf.: 952 13 16 95

Fax: 952 13 16 96

c.e.: tomas@uma.es

Participantes:

Comunidad Autónoma de Andalucía

Francisco Javier Álvarez García

Director de la Biblioteca de Andalucía

C/ Profesor Saínz Cantero, 6
18002 Granada
Tel.: 958 02 69 01
Fax: 958 02 69 37
c.e.: franciscoj.alvarez@juntadeandalucia.es

Comunidad Autónoma de Castilla y León

Carmen Monje Maté

Directora de la BPE en Burgos
C/ Valladolid, 3
09071 Burgos
Tel.: 947 25 64 19
Fax: 947 20 28 77
c.e.: monmatca@jcyl.es

Comunidad Autónoma de Galicia

Consuelo Meiriño Sánchez

Jefa de Servicio del Sistema de Bibliotecas
Subdirección General de Bibliotecas
Monte Gaiás, s/n - Ciudad de la Cultura
15707 Santiago de Compostela (A Coruña)
Tel.: 881 999 773
c.e.: consuelo.meirino.sanchez@xunta.es

Principado de Asturias

Sofía Díaz Rodríguez

Ayudante de Bibliotecas
Biblioteca del Museo Arqueológico de Asturias
c.e. : sofia.diazrodriguez@asturias.org

Ministerio de Educación

María Luisa Trashorras Bernabé

Directora de Programas

Subdirección General de Cooperación Territorial

Los Madrazo 15-17 2ª Planta, Despacho 212

Teléfono: 91 701 82 08 - 91 701 82 00 (Ext: 20752)

Fax: 91 701 86 47

c.e.: mluisa.trashorras@educacion.es

Ministerio de Cultura

Belén Martínez González

Jefe de Servicio de Cooperación Nacional y con Iberoamérica

Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria

Plaza del Rey, 1

28071 Madrid

Tel.: 91 701 71 46

Fax: 91 701 73 39

c.e.: belen.martinez@mcu.es

Biblioteca Nacional de España

Yolanda Ruiz Esteban

Directora del Departamento de Adquisiciones

Paseo de Recoletos, 20-22

28071 Madrid

Tel. 91 580 77 29

Fax: 91 580 77 31

c.e.: yolanda.ruiz@bne.es

REBIUN

Encarna Fuentes Melero

Directora de la Biblioteca de la Universidad de Almería

Cañada de San Urbano, s/n

04120 Almería

Teléfono: 950 01 57 70

Fax: 950 01 40 52

c.e.: efuentes@ual.es

Universidad Complutense de Madrid

Carlos Miguel Tejada Artigas

Profesor Titular de Universidad.

Facultad de Ciencias de la Documentación. U. C. M.

C/Santísima Trinidad 37. 28010-Madrid.

Tfno: 91.3946722. Fax: 91.3946716.

c.e.: cmtejada@pdi.ucm.es

LA GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LAS UNIVERSIDADES ANDALUZAS: REQUISITOS DEL COMPLEMENTO DE PRODUCTIVIDAD PARA LA MEJORA Y LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS. APLICACIÓN EN LA BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD DE ALMERÍA

Encarna Fuentes Melero / Biblioteca, Universidad de Almería / efuentes@ual.es

RESUMEN:

Desde hace algunos años las universidades españolas están inmersas en la búsqueda de fórmulas que respondan a una gestión basada en la racionalización y en la evaluación de recursos tanto económicos como humanos. Así, la tendencia a gestionar el trabajo centrada en procesos o la gestión de los recursos humanos basada en competencias y evaluación del desempeño, nos hace plantearnos que los principios de los Sistemas de Gestión de la Calidad se estén implementando como verdaderas herramientas de gestión para conseguir estos objetivos.

La presente comunicación se presenta como una reflexión sobre el momento en que se encuentra la gestión universitaria en la actualidad y más concretamente la gestión universitaria andaluza con los retos que supone dar respuesta a exigencias como el contrato programa, la administración electrónica o el Complemento de Productividad para Mejora y la Calidad de los Servicios (CPMCS), por citar algunos proyectos.

Este último es un claro ejemplo de lo que se ha comentado anteriormente, la aplicación de herramientas y principios basados en sistemas de calidad: se exige que la organización administrativa de las universidades recaiga sobre la base de los procesos y no de unidades funcionales, que se analice lo que estamos haciendo y lo midamos. Todo ello afecta, evidentemente, a la estructura organizativa y quien la compone, las personas, que tendrán que disponer de unas competencias para poder desarrollar sus tareas, competencias adquiridas mediante formación proporcionada por la institución.

La Biblioteca de la Universidad de Almería ha adoptado, tras diez años de aplicación de herramientas de calidad, estos requisitos de forma que la identificación de los procesos y de cada uno de los procedimientos asociados a los mismos, así como la definición de competencias y comportamientos constituye la base sobre la que se asientan tanto las actividades como la estructura organizativa de este Servicio.

PALABRAS CLAVE: gestión por procesos, gestión por competencias, evaluación del desempeño, calidad universidades andaluzas, biblioteca universidad de Almería

Desde hace algunos años la administración pública se haya en un proceso de cambio con el fin de flexibilizar sus sistemas de trabajo para convertirlos en más eficientes y orientados a las necesidades y expectativas de los ciudadanos.

La universidad española, lejos de ser ajena a estos procesos, se ha convertido en agente activo de este cambio, en parte por esta necesidad natural de adecuación a los nuevos tiempos y, por otro lado, como respuesta a la nueva realidad en que se encuentra inmersa la universidad: Europa.

La Declaración de Bolonia (1999) es el punto de partida de una Reforma Universitaria que, desde 1998 hasta 2010, se incluye dentro de la Estrategia de Lisboa. Mediante el acuerdo de Bolonia, que firman los ministros de educación de diversos países de Europa, comienza un proceso de convergencia con el objetivo de facilitar el intercambio de titulados y adaptar el contenido de los estudios universitarios a las demandas sociales.

Este Proceso de Bolonia y sus consecuencias, la creación del EEES, implica aspectos relativos a toda la reforma universitaria, incluida la financiación de la Universidad: *“En el plazo máximo de un año, la Conferencia General de Política Universitaria, previo informe del Consejo de Universidades, elaborará un modelo referencial de costes que facilite a los poderes públicos el establecimiento de una financiación adecuada de las universidades públicas que, atendiendo a lo previsto en el artículo 79.1, favorezca su plena participación en el Espacio Europeo de Educación Superior”.* (Ley Orgánica 4/2007 de 12 de abril. Disposición adicional octava. Del modelo de financiación de las Universidades Públicas).

Indudablemente, este cambio afecta de manera sustancial a la Universidad española en todos sus ámbitos. Nos centraremos exclusivamente en su apartado de Gestión y supone un cambio en la cultura organizativa existente.

A continuación se muestra como desde la legislación universitaria hasta otras vías de ámbito andaluz (como el Modelo de Financiación de las Universidades Públicas de Andalucía 2007-2010, el Plan de Innovación y Modernización de Andalucía o el Complemento de Productividad para la Mejora y Calidad de los Servicios que presta el PAS de las Universidades Públicas Andaluzas) utilizan herramientas basadas en la gestión de la calidad como motores de este cambio.

La Ley Orgánica 6/2001 de 12 diciembre de universidades, nace con este propósito y manifiesta en su exposición de motivos lo siguiente

“...Se profundiza, por tanto, en la cultura de la evaluación mediante la creación de la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación y se establecen nuevos mecanismos para el fomento de la excelencia: mejorar la calidad de la docencia y la investigación, a través de un nuevo sistema objetivo y transparente, que garantice el mérito y la capacidad en la selección y el acceso del profesorado, y mejorar, asimismo, la calidad de la gestión, mediante procedimientos que permitirán resolver con agilidad y eficacia las cuestiones de coordinación y administración de la Universidad.

Así, la Ley crea las condiciones apropiadas para que los agentes de la actividad universitaria, los genuinos protagonistas de la mejora y el cambio, estudiantes, profesores y personal de administración y servicios, impulsen y desarrollen aquellas dinámicas de

progreso que promuevan un sistema universitario mejor coordinado, más competitivo y de mayor calidad.

La Agencia evaluará tanto las enseñanzas como la actividad investigadora, docente y de gestión, así como los servicios y programas de las Universidades; su trabajo proporcionará una información adecuada para la toma de decisiones,...”

Por último, en su Título V De la evaluación y acreditación, artículo 31 “garantía de calidad dice lo siguiente:

La promoción y la garantía de la calidad de las Universidades españolas, en el ámbito nacional e internacional, es un fin esencial de la política universitaria y tiene como objetivos, entre otros, la mejora de la actividad docente e investigadora y de la gestión de las Universidades

La Ley Orgánica 4/2007 de 12 de abril por la que se modifica la Ley anteriormente citada no hace más que profundizar en esta aspecto para completarlo y adaptarlo a la actualidad una vez detectados sus inadecuaciones. En su Preámbulo manifiesta lo siguiente:

“Desde la promulgación de la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades, han pasado cinco años. En este período se han detectado algunas deficiencias en su funcionamiento que aconsejan su revisión.

Además, otros elementos del entorno han cambiado e inducen también a realizar modificaciones. Entre estos hechos se encuentran los acuerdos en política de educación superior en Europa y el impulso que la Unión Europea pretende dar a la investigación en todos sus países miembros. Estas circunstancias aconsejan la corrección de las deficiencias detectadas y la incorporación de algunos elementos que mejoren la calidad de las universidades españolas.

...Así, las reformas están guiadas por la voluntad de potenciar la autonomía de las universidades, a la vez que se aumenta la exigencia de rendir cuentas sobre el cumplimiento de sus funciones”

De igual modo la Ley adopta medidas tendentes a profesionalizar la gestión universitaria con todo lo que ello implica y que iremos concretando más adelante.

Cada Comunidad Autónoma ha desarrollado las bases de su política universitaria tal y como establece la Constitución y los Estatutos de Autonomía mientras que al Estado le corresponde establecer las normas básicas para el cumplimiento de la autonomía de las universidades.

La **Comunidad Autónoma Andaluza** ha desarrollado una serie de normativas tendentes a conseguir los objetivos específicos de la Ley de Universidades y convertirse en instrumento de modernización y desarrollo de sus estructuras con fines de competitividad y desarrollo a través de su sistema universitario.

Merece la pena analizar el impacto que el **Modelo de Financiación de las Universidades Públicas de Andalucía 2007-2010** (BOJA n.146 de 25 de julio de 2007) ha tenido sobre nuestra actividad por lo que supone la financiación en base a cumplimiento de objetivos ya que, de este modo, permitirá cumplir los compromisos derivados de la agenda de Lisboa.

Se reconoce en el modelo que las universidades juegan un papel fundamental en el futuro de Andalucía y en el éxito de la transición a una economía y una sociedad basadas en el conocimiento. Para ello, se reconoce, de igual modo, que está necesitado de una reorientación y modernización que lo adapte a las necesidades actuales.

Resulta significativo que en este texto se hace mención desde su inicio al “*aseguramiento de la calidad*” como sistema de apoyo de la financiación basada en los resultados, que debe existir junto con la financiación básica y la competitiva, esta última basada en sistemas de evaluación institucionales y en indicadores de rendimiento diversificados con objetivos claramente definidos, apoyados en evaluaciones comparativas a nivel internacional tanto para los insumos como para los resultados económicos y sociales.

Por otro lado, es interesante destacar que el texto resalta que, dado que la integración de los titulados en el mercado de trabajo es una responsabilidad compartida con los empleadores, los organismos profesionales y los gobiernos, el éxito en ese mercado debe utilizarse como indicador (entre otros) de la calidad del rendimiento de las Universidades Públicas Andaluzas, y ser reconocido y recompensado en el sistema de financiación propuesto.

Por lo que respecta al ámbito de gestión se exige, para conseguir estos objetivos, entre otros muchos el **desarrollo e implantación de un sistema de gestión por procesos y competencias**, otorgando un 3,25% de coeficiente en función de su implantación con respecto a la financiación vinculada a resultados, que en su totalidad supone un 10% del total.

Para ello define dos indicadores:

- Indicador: Implantación de un sistema de gestión por procesos corregida por el número de miembros de la comunidad universitaria afectados.
- Indicador: Plan de gestión de los profesionales de administración y servicios de las Universidades Públicas Andaluzas en función de competencias necesarias, planes de desarrollo y formación, incentivos y acreditación profesional. Podrá tenerse en cuenta cualquier proceso de evaluación y acreditación que a tal efecto se realice.”

En este momento resulta fundamental mencionar el **Plan de Innovación y Modernización de Andalucía (PIMA)** que se constituye en el marco en el que desarrollar el proyecto de transformación de la cultura social y económica de Andalucía.

En él se diseñan y construyen estructuradamente las estrategias políticas, los objetivos y las acciones que guiarán las líneas de trabajo a largo plazo y los compromisos de actuación a medio plazo necesarios para conseguir el objetivo citado. La Universidad se conforma aquí como un agente fundamental de cambio social.

En este contexto, se incide la importancia del capital humano y la necesidad del desarrollo de las competencias de los profesionales, tanto de sus conocimientos y habilidades como de una actitud de participación activa en la mejora de los procesos, productos y servicios

Es en el Punto D. “*Política de Industria de Conocimiento y Universidades*”, donde se desarrolla el plan de Innovación en la Gestión de las Organizaciones Universitarias (Apartado D4). Resulta fundamental mencionar los objetivos que se plantean, perfectamente alineados con el Modelo de Financiación descrito con anterioridad y que supone una consecuencia de este Plan:

OBJETIVO 1: REINGENIERÍA DE LOS PROCESOS DE GESTIÓN DE LAS UNIVERSIDADES ANDALUZAS.

Resulta muy significativo el empleo del término “Reingeniería” como reformulación y transformación de actividades desarrolladas hasta este momento.

Acciones:

- a) Definición del mapa de procesos administrativos y de toma de decisiones de las Universidades andaluzas y desarrollo del plan de gestión de los mismos.
- b) Adaptación de la estructura organizativa del personal de administración y servicios de las Universidades a la estructura de procesos administrativos y a los flujos de trabajo derivados de los mismos.
- c) Simplificación de la gestión administrativa y burocrática de los procedimientos administrativos sobre la base del valor añadido que aporten al resultado final.
- d) Etc.

OBJETIVO 2: EVALUAR E INDUCIR LA MEJORA CONTINUA EN LOS PROCESOS DE GESTIÓN DE LAS UNIVERSIDADES ANDALUZAS.

Acciones:

- a) Desarrollar el Programa de Acreditación y de Evaluación de Calidad de la estructura de gestión de las Universidades andaluzas, por la Agencia de Evaluación de la Calidad y Acreditación Universitaria Andaluza...
- b) Etc.

OBJETIVO 4: CAPACITACIÓN DE LOS PROFESIONALES DE LAS ÁREAS DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS.

Acciones:

- a) Plan de gestión de los profesionales de administración y servicios de las Universidades andaluzas en función de competencias necesarias, planes de desarrollo y formación, incentivos y acreditación profesional.
- b) Definición de competencias necesarias del personal directivo de las Universidades andaluzas y plan de formación adaptado a ellas.

OBJETIVO 6: FINANCIACIÓN DE LAS UNIVERSIDADES ANDALUZAS.

Acciones:

- a) Reformulación de los criterios de distribución de la financiación entre las Universidades Públicas de Andalucía.

- b) Programa de ingresos por financiación adicional.
- c) Proyecto de gestión cooperativa, ínter universitaria y digital de compra de bienes y servicios.
- d) Proyecto de coordinación ínter universitaria para la optimización de recursos

Como podemos comprobar, la gestión en base a los PROCESOS, con el componente que conlleva de determinación de objetivos y de asociación de indicadores, y la preponderancia de las COMPETENCIAS, con la consecuencia posterior de evaluación del desempeño (veremos más adelante) se constituyen en los requisitos básicos para alcanzar los objetivos de modernización de la gestión universitaria.

Lo anteriormente expuesto tiene una trascendencia fundamental en el desarrollo de programas y herramientas de calidad como base de modernización, de adaptación a la nueva realidad europea y como base de financiación. Se está reconociendo implícitamente que estas “herramientas” no constituyen un elemento más, una actividad nueva a desarrollar, sino que, por el contrario, conforman la base de un nuevo sistema de trabajo cuya finalidad es la eficiencia y la respuesta a las necesidades de la sociedad.

De ahí la insistencia en la aplicación de todo ello con absoluta planificación, conocimiento y profesionalidad, ya que, se insiste, son la base de la reorganización administrativa.

Desde hace años, las iniciativas de las Áreas de gestión de cada universidad son la muestra de adaptación al cambio que el EEES (entre otros) nos impone. Observamos, de este modo, que se incrementan las actividades de formación relativas a modelos, normas, herramientas... conducentes a cumplir con algún requisito relacionado con evaluaciones, certificaciones o consecución de objetivos estratégicos y operativos. En este sentido, son fundamentales los planes estratégicos elaborados por cada universidad en que las unidades administrativas y de servicios juegan un papel mayor o menos dependiendo de cada organización pero integrados al fin y al cabo.

Sin embargo, no en todas las universidades se trabaja de forma conjunta, unitaria y cada área lo hace de forma “independiente” casi autónoma. No es difícil encontrar ejemplos en que ciertos servicios están certificados o evaluados y con reconocimientos de entidades externas, mientras otros aún no tienen definidos sus procesos. Las bibliotecas universitarias, han sido tradicionalmente centros activos de cambio y adaptación y en la actualidad figuran como los servicios punteros en este camino en la adopción de sistemas de gestión de calidad en buena parte de las universidades españolas. Prueba de ello son los dos planes estratégicos elaborados por Rebiun y las acciones que se derivan de los mismos. La creación de la línea 3 “calidad” es una de ellas.

Las universidades andaluzas han optado por seguir un camino conjunto y bajo los mismos requisitos en la totalidad de sus universidades públicas. Sin duda, este camino ha sido propiciado por un apoyo institucional que se concreta con un acuerdo sobre el **Complemento de Productividad para la Mejora y Calidad de los Servicios** que presta el PAS de las Universidades Públicas Andaluzas, (en adelante **CPMCS**) firmado entre las Universidades Públicas de Andalucía y las organizaciones sindicales más representativas: CCOO, FETE-UGT y CSI-CSIF en mayo de 2007.

Con la aplicación de este complemento se *“pretende valorar e incentivar con la máxima objetividad la contribución del PAS a la mejora continua de los servicios así como el*

especial rendimiento, la actividad extraordinaria, el interés y la iniciativa con que el personal de administración y servicios de las universidades públicas de Andalucía desempeñen sus funciones, de conformidad con lo establecido en el Acuerdo IV de los acuerdos de Homologación de fecha 24 de julio de 2003”, que supusieron un inicio de todo este proceso sobre todo en lo referente a las competencias. En este acuerdo se definen ya los puesto tipo, los niveles de responsabilidad (estratégicos y específicos), y las competencias relacionadas en cada caso: responsabilidades funcionales de los puestos tipo

El objetivo del CPMCS no es otro que facilitar los procesos de acreditación institucional en torno al EEES, en especial en los aspectos propios de la gestión de las actividades universitarias e impulsar la mejora continua en el ámbito de la administración y los servicios universitarios vinculando los resultados en la plantilla a los objetivos que se marquen.

Se trata de un complemento retributivo articulado en tramos, cada uno de ellos correspondientes al cumplimiento de unos requisitos que más adelante se especifican.

La base es la unidad funcional: Área, Servicio, Unidades de Administración, Servicios en los centros universitarios y los conjuntos de unidades resultantes de la consideración global de varias de ellas. Las agrupaciones de estas últimas unidades se realizarán desde cada universidad de forma independiente.

Estas unidades (a través de sus responsables) están obligadas a formalizar un compromiso por objetivos clasificados en cuatro niveles organizativos que corresponden a los cuatro tramos retributivos mencionados anteriormente.

Por otro lado, es muy importante destacar el compromiso individual de cada trabajador en la participación de estos procesos, de tal modo que, a pesar de que una determinada unidad esté implicada en la consecución de los objetivos señalados, no necesariamente todo el personal esté trabajando en ello. La consecuencia evidente es que no percibirá el complemento.

Como garantía de cumplimiento, se realizará una doble evaluación objetiva de los resultados comprometidos en cada tramo:

1. Una evaluación de carácter interno en cada una de las universidades (cada universidad decidirá si colabora para ello con sus correspondientes unidades de calidad o creará unidades similares expresamente para esta actividad y
2. Una evaluación externa del Sistema Público Universitario de Andalucía, cuyo resultado suministrará la información pertinente los indicadores de cumplimiento en los compromisos suscritos entre las universidades y la Junta de Andalucía, citados más arriba.

Los contenidos de los cuatro niveles organizativos tendrán carácter obligatorio para todas las universidades.

Como se irá comprobando, con el cumplimiento de los cuatro niveles, las universidades progresivamente van adquiriendo una cultura organizativa adecuada a las nuevas demandas. Por citar algunos ejemplos, se evoluciona desde la definición de los procesos, a la medida de los mismos hasta una gestión por procesos. De igual modo, se avanza desde una autoevaluación según el modelo EFQM, hasta la obtención de 300 puntos basada en esta metodología, pasando por un informe externo y un informe final.

Supone, pues, un proceso de maduración en los métodos de gestión que garantizan, en su cumplimiento, una gestión eficaz y acorde con los objetivos que nos impone este nuevo escenario.

Contenido de los tramos o niveles:

Primer nivel: Lo obtendrán las unidades que:

- Manifiesten, por escrito, el compromiso con el desarrollo de los objetivos del Plan Estratégico de la Universidad y, en su caso, con los planes operativos establecidos al efecto.
- Elaboren el mapa de procesos de la unidad.
- Definan la misión y visión de la unidad en el contexto del plan estratégico de la Universidad.
- Colaboren en la elaboración del catálogo de competencias que corresponden a los puestos de trabajo que tenga adscritos, o establezcan el plan organizativo y de mejora de la unidad, en el que consten las tareas que se asignan y asumen sus integrantes, así como los objetivos a cumplir en el período de referencia con los correspondientes indicadores de cumplimiento.

Periodo de implementación: año 2007, considerado como periodo de carencia para la implementación del acuerdo.

Hay que destacar que desde un primer momento se apuesta en las universidades andaluzas por la gestión por competencias como base posterior de evaluación del desempeño.

Segundo nivel: Lo obtendrán las unidades que:

- Establezcan mecanismos de participación interna.
- Documenten los procesos clave y realicen el seguimiento de los mismos con los correspondientes indicadores de cumplimiento y/o satisfacción.
- Diseñen e implementen instrumentos que permitan medir las expectativas y niveles de satisfacción de los usuarios y del personal con los servicios prestados, de conformidad con las herramientas establecidas por la dirección.
- Inicien la evaluación la unidad según el modelo EFQM, siendo suficiente en este nivel la emisión del informe de autoevaluación, o certifiquen alguno de sus procesos clave según el modelo de gestión de calidad ISO 9001:2000 (en este momento ISO 9001:2008).
- Sigam colaborando en la elaboración del catálogo de competencias que corresponden a los puestos de trabajo que tenga adscritos, o establezcan el plan organizativo y de mejora de la unidad, en el que consten las tareas que se
- asignan y asumen sus integrantes, así como los objetivos a cumplir en el período de referencia con los correspondientes indicadores de cumplimiento.

- La totalidad de las personas de la unidad realicen la correspondiente evaluación de competencias, al objeto de identificar carencias formativas, en relación con las determinadas para los puestos de trabajo. La negativa individual a realizar la mencionada evaluación supondrá la exclusión de ese trabajador del derecho a percibir este complemento, pero no del resto del personal de la unidad.

En el año 2008 se realizó la auditoría del segundo nivel.

Avanzamos ya en este momento en la evaluación de las competencias, que en algunas universidades como la de Almería, comienzan con las de tipo genérico, si entrar aún en las de carácter técnico. Por tanto, la evaluación de competencias genéricas está vinculada a grupos de responsabilidad independientemente del área en que se realice. Más adelante se incidirá en este aspecto.

Por otro lado, es interesante observar que en este momento la evaluación de las competencias está vinculada a la formación.

Tercer nivel: Lo obtendrán las unidades que:

- Completen la evaluación de la unidad según el modelo EFQM con el informe externo así como el informe final, o certifiquen el 50% de sus procesos clave según el modelo de gestión de calidad ISO 9001:2000.
- Elaboren el manual de procesos de la unidad.
- Elaboren las cartas de servicios normalizadas de la unidad.
- Implementen las propuestas de mejora surgidas de la evaluación de la unidad.
- Mejoren los resultados de los procesos clave y los de las encuestas de satisfacción.
- Elaboren un plan estratégico o desplieguen el general de la Universidad.
- Establezcan una gestión **por procesos**.

Se destaca aquí un aspecto fundamental: no basta con definir los procesos, elaborar un mapa de los mismos y documentarlos, se exige una gestión por procesos que implica un paso más: reconocer estos procesos como base de nuestro trabajo, trascendiendo las estructuras existentes en cada caso para así gestionarlos mediante su mejora y su interconexión.

En 2010 se realizará la auditoría del segundo y tercer niveles. El hecho de que el acuerdo establezca estos dos niveles hace referencia a aquellas unidades que no hayan alcanzado aún este tercer nivel en el año anterior. En este caso, han debido firmar un compromiso de cumplimiento para alcanzar el objetivo aunque en un periodo distinto fijado con antelación y sin posibilidad de "prórroga".

Cuarto nivel: Lo obtendrán las unidades que:

- Cumplan los compromisos establecidos en las cartas de servicios y asuman nuevos compromisos de mejora.

- Obtengan una puntuación de 300 o más puntos según el modelo de calidad EFQM o certifiquen la totalidad de sus procesos clave según el modelo de gestión de calidad ISO 9001:2000.
- Superen una **evaluación del desempeño** de las personas de la unidad (en la que se incluirá la evaluación con relación a las competencias establecidas para el puesto de trabajo desempeñado), conforme al sistema y metodología establecidos en cada Universidad.

En el año 2012 se realizará la auditoría del tercer y cuarto nivel, conforme a las circunstancias temporales expuestas en el punto anterior.

En este momento, ya trabajaremos en base a un sistema de gestión de calidad con unos objetivos de mejora continua, un sistema de relación entre los distintos procesos (concepto de sistema para la gestión), con compromisos de cumplimiento para nuestros usuarios y trabajando en base a resultados medibles.

Habremos definido competencias genéricas y específicas basando la formación en base a las necesidades resultantes de estos requisitos y evaluando el desempeño.

Hay que detenerse de forma especial en este último punto. La evaluación del desempeño se decide en Andalucía en base a la definición de las competencias como sistema lógico de trabajo: se definen las competencias necesarias para el desarrollo de las actividades laborales necesarias en cada unidad o grupo de unidades, se realiza una evaluación de las competencias que el personal posee, la diferencia entre estas y las que debería tener se compensa con formación para proceder a su adecuación. Se garantiza, de este modo, la adecuación total entre las capacidades y desarrollo de actividades del personal con las exigencias del puesto de trabajo.

Este sistema es aplicable a efectos de promoción e incluso de acceso a la Administración.

Con la inclusión de este requisito fundamental en el tramo cuarto del complemento de productividad, se da respuesta a las exigencias recogidas tanto en el PIMA en que se expresa de forma explícita y, por supuesto, a la Ley 7/2007 de 12 de abril del Estatuto Básico del Empleado Público.

Por su especial relevancia en el contexto en que nos encontramos, se citan a continuación algunos de sus artículos en los que queda patente de forma manifiesta la relevancia del desempeño como sistema de carrera profesional.

Así en su Título III. Derechos y Deberes. Código de Conducta de los Empleados Públicos, el Capítulo II Derecho a la carrera profesional y la promoción interna. La evaluación del desempeño, el artículo 17, dice textualmente:

b. Se deberá valorar la trayectoria y actuación profesional, la calidad de los trabajos realizados, los conocimientos adquiridos y el resultado de la evaluación del desempeño.

Sin embargo es el Artículo 20 del mismo apartado, “evaluación del desempeño” donde más explícito se hace este concepto:

1. Las Administraciones Públicas establecerán sistemas que permitan la evaluación del desempeño de sus empleados.

La evaluación del desempeño es el procedimiento mediante el cual se mide y valora la conducta profesional y el rendimiento o el logro de resultados.

2. Los sistemas de evaluación del desempeño se adecuarán, en todo caso, a criterios de transparencia, objetividad, imparcialidad y no discriminación y se aplicarán sin menoscabo de los derechos de los empleados públicos. (incidir en que el sistema de evaluación del desempeño va indisolublemente unido en las universidades andaluzas a la definición de las competencias)

3. Las Administraciones Públicas determinarán los efectos de la evaluación en la carrera profesional horizontal, la formación, la provisión de puestos de trabajo y en la percepción de las retribuciones complementarias previstas en el artículo 24 del presente Estatuto.

4. La continuidad en un puesto de trabajo obtenido por concurso quedará vinculada a la evaluación del desempeño de acuerdo con los sistemas de evaluación que cada Administración Pública determine, dándose audiencia al interesado, y por la correspondiente resolución motivada.

5. La aplicación de la carrera profesional horizontal, de las retribuciones complementarias derivadas del apartado c del artículo 24 del presente Estatuto y el cese del puesto de trabajo obtenido por el procedimiento de concurso requerirán la aprobación previa, en cada caso, de sistemas objetivos que permitan evaluar el desempeño de acuerdo con lo establecido en los apartados 1 y 2 de este artículo.

RESULTADOS DE LA APLICACIÓN DEL CPMCS EN LA BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD DE ALMERÍA

Recientemente se ha firmado en la Universidad de Almería el tercer tramo del Complemento analizado ya que se han cumplido siguientes requisitos (además de los correspondientes a los dos primeros especificados más arriba): se han certificado el 100% de los procesos clave según el modelo de gestión de calidad ISO 9001:2000 (el requisito es del 50%); se ha elaborado el manual de procesos, consecuencia de la certificación anterior, al igual que las propuestas de mejora y por tanto la mejora de resultados, objetivo último de la certificación; se ha elaborado la carta de servicios.

A continuación se expone la metodología utilizada en la Biblioteca de la Universidad para enlazar los dos pilares básicos en torno a los que gira la filosofía del CPMCS: Procesos y Competencias.

Las competencias denominadas “genéricas” se elaboraron en el año 2005. La metodología seguida en este tipo de competencias se basó en la asignación de “puestos tipo” de responsabilidad a los que se le asocian competencias y comportamientos en distintos niveles.

Se muestran a continuación, a modo de ejemplo, las competencias relativas al llamado “tipo 1” en que se incluyen jefes de áreas, directores de servicio y similares:

COMPETENCIAS GENÉRICAS.

COMPETENCIAS <u>TIPO 1</u>	COMPORTAMIENTOS
Desarrollo de Equipo	<ul style="list-style-type: none"> • Acordar planes y calendarios de formación para sus colaboradores • Buscar oportunidades de trabajo conjunto que favorezcan la cohesión y el espíritu de equipo • Centrar sus acciones personales en el éxito del equipo • Dar información a sus colaboradores/compañeros sobre cómo están realizando el trabajo • Elogiar y estimular el buen trabajo realizado por sus colaboradores/compañeros • Formar y asesorar a sus colaboradores/compañeros para mejorar su efectividad • Identificar las necesidades de formación de sus colaboradores/compañeros para mejorar su efectividad
Identidad Colectiva	<ul style="list-style-type: none"> • Conocer y comprender la misión y visión de la Universidad • Generar, en su equipo, compromiso y adhesión a la Universidad • Integrar los valores de la Universidad en los objetivos del servicio • Llevar a cabo acciones para mejorar la imagen de la Universidad • Mostrar preocupación por mejorar la Universidad • Sentirse miembro de la Universidad de Almería
Liderazgo	<ul style="list-style-type: none"> • Convencer porque inspira confianza • Coordinar el trabajo de sus colaboradores • Fijar los objetivos del Servicio, buscando el consenso con sus colaboradores • Influir en los demás, utilizando de forma eficaz hechos e informaciones • Informar al equipo de trabajo sobre la consecución de los objetivos y avance producidos • Integrar las opiniones de los distintos miembros del equipo • Motivar a sus colaboradores hacia la realización de determinadas actividades • Orientar las actuaciones de los miembros del equipo ante los cambios • Supervisar cada una de las actividades que forman parte del trabajo del equipo
Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> • Resumir y aclarar las informaciones que recibe para asegurarse de que comprende lo que le están exponiendo • Comprobar que su interlocutor ha comprendido lo que dice y las consecuencias del mensaje • Escuchar de manera activa, preguntando a su interlocutor • Exponer sus argumentos de forma que parece desprenderse una secuencia lógica previamente pensada

	<ul style="list-style-type: none"> • Expresar conceptos e ideas con claridad y precisión • Hacer presentaciones en público, adaptándolas a las necesidades y características de la audiencia • Proporcionar información escrita de manera clara y precisa, de modo que los receptores no pidan aclaraciones sobre sus mensajes • Proporcionar información telefónica y/o personalmente de manera clara y precisa • Comunicarse con superiores, compañeros y/o colaboradores para recibir y/o proporcionarles información • Comunicarse por escrito con personas ajenas a la Universidad, adaptando su mensaje a las características de los receptores
Mejora Continua	<ul style="list-style-type: none"> • Acentuar la importancia de la eficiencia y la eficacia cuando se planifica el trabajo • Apoyar y animar de forma activa a los colaboradores/compañeros para que se esfuercen constantemente en mejorar su efectividad • Buscar nuevos métodos de trabajo para mejorar la eficacia y la eficiencia • Establecer/proponer sistemas para mejorar la gestión de su Servicio o equipo • Establecer/proponer sistemas que permitan evaluar el rendimiento del equipo • Implementar o proponer mejoras en la gestión • Medir los resultados buscando mejorarlos continuamente • Revisar sistemáticamente las actuaciones que se llevan a cabo para prevenir problemas futuros • Asistir a cursos y acciones formativas para mejorar su efectividad
Orientación Cliente	<ul style="list-style-type: none"> • Comprender las reacciones de los clientes/usuarios • Estudiar y ofrecer distintas alternativas a los clientes/usuarios para solucionar los problemas • Organizar su propio trabajo y el de los colaboradores para satisfacer las necesidades de los clientes/usuarios • Recoger información sobre las necesidades, expectativas o problemas de los clientes/usuarios realizando, cuando se pueda, acciones proactivas, es decir, anticipándose al surgimiento de dicha necesidad • Asegurarse de atender correctamente a los clientes/usuarios • Tratar de verificar, a través de preguntas, la satisfacción del cliente/usuario con el servicio dado
Planificación y Organización	<ul style="list-style-type: none"> • Actuar cuando surgen problemas, introduciendo modificaciones sobre lo previsto • Cambiar los planes cuando se modifican las circunstancias o prioridades • Comprobar que los trabajos y actividades se llevan a cabo de la forma prevista y dentro de los planes temporales fijados • Definir mecanismos de coordinación para asegurar la calidad de los procesos • Definir mecanismos y sistemas de control de los procesos • Definir objetivos y planes de acción individuales y de equipo • Establecer objetivos ambiciosos, pero realistas, para su equipo o Servicio • Identificar los factores internos y externos que pueden afectar a la consecución de los objetivos • Organizar y coordinar los recursos implicados en la implantación de los planes • Prever las necesidades del equipo o del Servicio cuando se hace la planificación para conseguir los

	<p>objetivos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Prever los puntos críticos de un proceso
<p>Trabajo en Equipo</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Acentuar la necesidad de mantener una actitud de equipo ante los problemas • Animar y motivar al equipo, cuando surgen problemas • Compartir los recursos y la información con los miembros del equipo • Expresar sus ideas y opiniones ante los colaboradores/compañeros • Intentar que los problemas se resuelvan en grupo • Ofrecer su ayuda y recursos a compañeros, colaboradores y superiores para solucionar los problemas del trabajo • Pedir colaboración para solucionar los problemas del trabajo • Preguntar directamente a los miembros del equipo sobre los problemas y dificultades que surgen • Realizar pequeñas interrupciones o dedicar breves momentos para informar a los miembros del equipo • Recordar al equipo la necesidad de centrarse en el objetivo cuando surgen los problemas • Solicitar a los colaboradores y compañeros que aporten ideas y sugerencias sobre los problemas del trabajo

Desde su elaboración hasta el momento se ha realizado una evaluación anual en base a esas competencias. La finalidad de esta evaluación es la detección de necesidades formativas en el personal de la universidad.

Sin embargo, es en base a las **competencias técnicas** en que se realizará posteriormente una evaluación del desempeño, requisito básico del cuarto tramo del complemento.

La determinación de competencias técnicas a nivel andaluz, se realizó a través de un grupo de trabajo integrado por representantes de la totalidad de universidades andaluzas en el año 2008. El resultado de este trabajo fue un documento tipo en base al cual cada biblioteca pudiera adaptar las competencias definidas a la realidad de su propia universidad.

Un dato importante a tener en cuenta es el acuerdo en determinar solo tres niveles dentro de cada una de las competencias definidas.

La biblioteca de la universidad de Almería ha utilizado los tres niveles señalados para las distintas escalas profesionales existentes en su plantilla: los técnicos (nivel 1), bibliotecarios (nivel 2) y administradores (nivel 3). La denominación de administrador en la UAL es equivalente a jefe de sección en otras universidades.

De este modo, en 2009 se realizó una adaptación de las competencias mencionadas, a la realidad de la biblioteca de la Universidad de Almería en base a los siguientes criterios:

- Identificar las competencias y comportamientos asociados a cada uno de los procesos.
- Determinar los grupos incluidos en cada una de ellas.

A modo de ejemplo, se recoge aquí las competencias necesarias para que el proceso *“Tratamiento y Mantenimiento de Recursos de Información”* se desarrolle correctamente. Al mismo tiempo, se especifica los comportamientos asociados a la tipología de personal que se asocia a cada una de estas competencias.

PROCESO: TRATAMIENTO Y MANTENIMIENTO DE LA COLECCIÓN		TÉCNICOS	BIBLIOTECARIO RECURSOS	BIBLIOTECARIO SERVICIOS	BIBLIOTECARIO TECNOLOGÍA	ADM. ADQUISICIONES	ADM. NORMALIZACIÓN	ADM. PI	ADM. FORMACIÓN	ADM. INVESTIGACIÓN	ADM. CALIDAD	ADM. TECNOLOGÍA	ADM. PROCESOS	ADM. EVALUACIÓN	GESTOR MANTENIMIENTO	GESTOR PRÉSTAMO	JA RECURSOS	JA SERVICIOS	JA PLANIFICACIÓN	JEFE NEGOCIADO	ADMINISTRATIVO	DIRECTOR	
																							COMPORTAMIENTOS
COMPETENCIA 1	Dominio de los conocimientos específicos del Área (conocimientos técnicos, normativos...)	Búsqueda y recuperación de información: conoce los métodos de análisis documental utilizados en la Biblioteca para la catalogación y clasificación	x																				
		Gestión de las colecciones: identifica los elementos de información que caracterizan un documento y realiza las tareas de preparación de los documentos y mantenimiento de la colección para su puesta a disposición de los usuarios	x																				
		Gestión de las colecciones: comprueba la presencia o ausencia de un documento en una colección o fondo (incluyendo la verificación de enlaces de recursos-e), y ordena los documentos de acuerdo al sistema adoptado por la biblioteca.	x																				
		Búsqueda y recuperación de información: identifica y utiliza recursos de toda clase y los interroga de una manera eficaz		x																			
		Gestión de colecciones: identifica los elementos de información que caracterizan un documento y aplica normas (ISBD, reglas de catalogación, de transliteración, distintos sistemas de metadatos, formatos y lenguajes de marcado...)		x																			
		Gestión de colecciones: gestiona, mantiene y actualiza los recursos electrónicos (control de licencias, asistencia técnica, etc.).		x																			
		Gestión de colecciones: gestiona la colección de producción científica y de materiales docentes de la Universidad, elaborando instrucciones y procedimientos para promover el acceso abierto a la información científica.		x																			
		Conoce los aspectos relacionados con la seguridad informática				x																	
		Ayuda en la implementación y mantenimiento de las aplicaciones				x																	
		Conoce los lenguajes, arquitecturas, herramientas, etc. relacionados con los softwares de gestión de la Biblioteca				x							x										

COMPETENCIA 2 Conocimiento y uso de las tecnologías	Gestión de las colecciones: localiza documentos en catálogos y otras bases de datos.	x																			
	Gestión de las colecciones: realiza la captura de documentos en catálogos de bibliotecas y otras bases de datos.	x																			
	Gestión de las colecciones: realiza tareas de mantenimiento y actualización del catálogo.	x																			
	Organización de la información: señala, para un objeto o documento a tratar, los elementos de información que responden a los criterios preestablecidos con vistas a su introducción en una base de datos.	x																			
	Maneja herramientas informáticas de gestión de biblioteca	x																			
	Gestión de colecciones: transcribe, al software de gestión de la Biblioteca, los elementos de información que caracterizan un documento aplicando normas (ISBD, reglas de catalogación, de transliteración, distintos sistemas de metadatos, formatos y lenguajes de marcado...)		x																		
	Gestión de colecciones: gestiona, mantiene y actualiza los recursos electrónicos (mantenimiento de URLs, bajas y altas de documentos, listados, coberturas de títulos de publicaciones periódicas, etc.).		x																		
	Gestión de colecciones: gestiona la colección de producción científica y de materiales docentes de la Universidad a través de los software de gestión de la Biblioteca		x																		
	Gestión de servicios de información / acceso a la información: colabora en la administración y mantenimiento de los software de gestión de la Biblioteca		x	x	x																
	Organización de la información: utiliza bases de datos y sistemas de gestión documental		x	x	x																
	Analiza, evalúa e implementa desarrollos tecnológicos					x	x	x	x	x	x	x	x								
	Conoce y maneja las herramientas de gestión propias de su Servicio					x	x	x	x	x	x		x	x							
	Gestión de servicios de información / acceso a la información: administra y mantiene los software de gestión de la Biblioteca												x								
	Colabora en el análisis, evaluación e implementación de desarrollos tecnológicos														x	x					
	Maneja herramientas informáticas de gestión de biblioteca														x	x					
	Manejo del gestor de contenidos web																		x	x	
	Maneja otras herramientas informáticas (no específicas de gestión de Biblioteca)	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x			
	Conoce y gestiona las herramientas necesarias para el cumplimiento de los objetivos del Área																x	x	x		
	Conoce y gestiona las herramientas necesarias para el cumplimiento de los objetivos de la Biblioteca																				x

COMPETENCIA 3 Gestión del conocimiento	Gestión de colecciones: gestiona la colección de producción científica promoviendo el acceso abierto a la información científica		x	x	x																
	Organización de la información: conoce, comprende y aplica los principios generales de organización de la información y los documentos	x																			
	Organización de la información: conoce, identifica los instrumentos de organización, difusión y localización en uso en la Biblioteca (inventarios, catálogos, guías...)	x																			
	Organización de la información: controla la homogeneidad formal del sistema de información y aporta las correcciones necesarias.		x	x	x																
	Organización de la información: desarrolla y verifica procesos de producción o diseño de información con el fin de que el usuario pueda recuperar la información de un determinado espacio de manera clara, precisa y sin ambigüedades, en cualquier plataforma o soporte.		x	x	x																
	Colabora en tareas cooperativas en la Universidad y con otras instituciones													x	x						
	Elabora documentación técnica acorde con las directrices establecidas		x	x	x																
	Organización de la información: organiza, estructura, diseña y evalúa sistemas de información					x	x	x	x	x	x	x	x								
	Organización de la información: colabora con proyectos de la institución para organizar, estructurar y sistematizar los sistemas de información de la Universidad.					x	x	x	x	x	x	x	x			x	x	x			x
	Colabora en tareas cooperativas con otras instituciones					x	x	x	x	x	x	x	x			x	x	x			
	Establece y supervisa la documentación técnica necesaria para el desarrollo del trabajo					x	x	x	x	x	x	x	x	x	x						
	Facilita, entre los miembros de la Biblioteca, la información y los conocimientos necesarios					x	x	x	x	x	x	x	x	x	x						
	Facilita, entre los miembros del Área o de la Biblioteca, la información relativa al cumplimiento de los objetivos															x	x	x			
	Elabora Informes Técnicos					x	x	x	x	x	x	x	x	x	x						
	Elabora informes de gestión															x	x	x			
	Facilita, entre los miembros de la Biblioteca, la información relativa al cumplimiento de los objetivos																	x			x
	Gestiona la documentación administrativa de la Biblioteca																	x	x		

En la actualidad, se está trabajando a nivel andaluz en conseguir una herramienta válida y eficaz que facilite la realización de una evaluación del desempeño basada en las competencias definidas por cada una de las universidades. Es el punto que resta para completar la totalidad de los tramos citados anteriormente. Habremos desarrollado, entonces, todos los requisitos necesarios para responder al nuevo escenario en que se desarrolla la actividad universitaria.

BIBLIOGRAFÍA

- Ley Orgánica 6/2001 de 12 diciembre de universidades
- Ley Orgánica 4/2007 de 12 de abril de universidades
- Modelo de Financiación de las Universidades Públicas de Andalucía 2007-2010
- Plan de Innovación y Modernización de Andalucía
- Complemento de Productividad para la Mejora y Calidad de los Servicios que presta el PAS de las Universidades Públicas Andaluzas

UN COMPROMISO DE SERVICIO COMÚN: LA CARTA DE SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA Y DEL SERVICIO DE INFORMÁTICA DE LA UNIVERSITAT POMPEU FABRA

Joan Alòs Marquès / Servicio de Informática de la UPF / joan.alos@upf.edu

Mercè Cabo Rigol / Vicegerente del Área de Servicios, Tecnología y Recursos de Información de la UPF / merce.cabo@upf.edu

Montserrat Espinós Ferrer / Biblioteca de la UPF / montserrat.espinos@upf.edu

Mar Garreta Gambús / Biblioteca de la UPF / mar.garreta@upf.edu

Teresa Grané Viadé / Servicio de Informática de la UPF / teresa.grane@upf.edu

RESUMEN:

La Biblioteca y el Servicio de Informática de la Universitat Pompeu Fabra han mantenido, desde el inicio de su trayectoria, un fuerte compromiso para con la satisfacción de las necesidades de los usuarios y la mejora continua de la calidad de la prestación de los servicios.

En el contexto de convergencia de prestación de servicios bibliotecarios, informáticos y audiovisuales de apoyo a la docencia, el aprendizaje y la investigación que se está llevando a cabo en la UPF, la Biblioteca y el Servicio de Informática deciden dotarse de una herramienta conjunta de comunicación con los usuarios y de fijación de compromisos; deciden emprender la elaboración de una carta de servicios común: la Carta de Servicios de Biblioteca y TIC.

1. LA BIBLIOTECA Y EL SERVICIO DE INFORMÁTICA DE LA UPF: EL MODELO CRAI DE CONVERGENCIA DE SERVICIOS

El caso de la Universitat Pompeu Fabra es uno de los más claros y avanzados, en el panorama universitario español, de puesta en marcha de acciones dirigidas a la confluencia de servicios y a la construcción del modelo CRAI, desde el punto de vista organizativo.

El modelo de confluencia que se configura en la UPF se basa en la prestación conjunta, en espacios comunes, de servicios que anteriormente se ofrecían de manera dispersa y separada en diferentes lugares del campus por parte de bibliotecarios, informáticos y técnicos audiovisuales. Se trata, pues, de crear equipos multidisciplinares que presten apoyo a la docencia y a la investigación, de manera conjunta, sumando sinergias y capacidades. Este nuevo paradigma supone un mayor aprovechamiento de los recursos humanos y materiales por la concentración de personas y equipamientos en espacios comunes, permite la eliminación de duplicidades innecesarias y propicia un uso más intensivo de los recursos y servicios que la universidad pone a disposición de profesores y estudiantes para la realización de sus actividades académicas.

La implementación de esta nueva estructura exige la superación de culturas organizativas distintas y el desarrollo de nuevas competencias y formas de trabajo, puesto que el personal procede de unidades distintas, con trayectorias y visiones muy diferentes. Cada uno de los colectivos aporta sus capacidades y sus recursos en una misma dirección.

Además de las funciones tradicionales que se realizan ya sea en la Biblioteca o en el Servicio de Informática, la nueva estructura organizativa ha permitido la mejora de servicios ya existentes y la implantación de nuevos servicios prestados conjuntamente. La asunción de la responsabilidad compartida sobre la prestación de servicios aporta una visión más rica del propio trabajo y una oportunidad para el crecimiento y el desarrollo profesional. Además, representa también una nueva visualización conjunta de los dos colectivos y de los servicios prestados por parte de los miembros de la comunidad universitaria.

El diseño reciente de un logo que conforma la palabra CRAI formaliza de manera muy visual y muy sintética a la vez la confluencia de los recursos y los servicios relacionados con la información y las nuevas tecnologías de soporte a la docencia, al aprendizaje y a la investigación para facilitar las actividades y el trabajo de los usuarios en aras de la mejora de la calidad de la prestación de servicios.

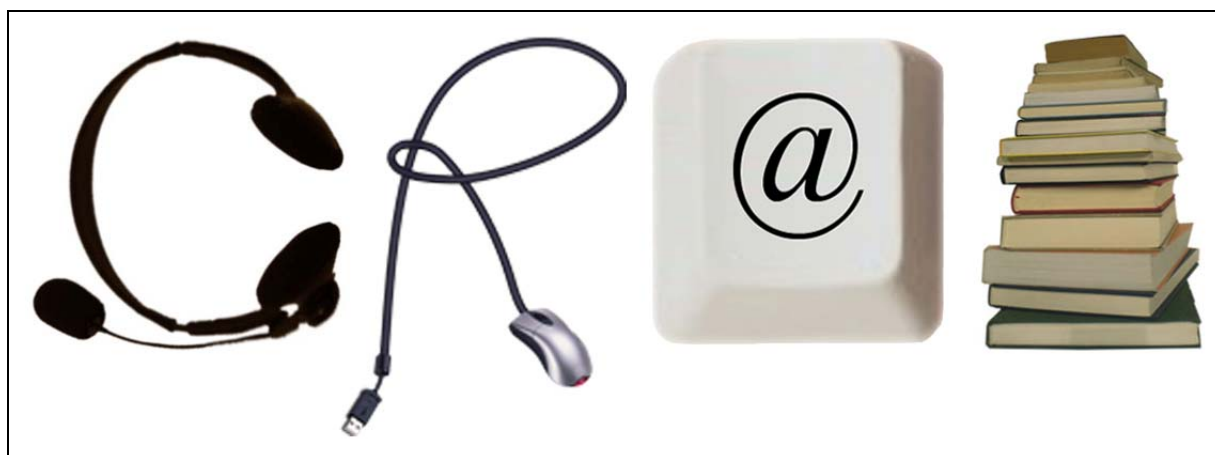


Figura 1. Logo CRAI (Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación) de la UPF. El diseño fue escogido entre distintos trabajos realizados por estudiantes de Comunicación.

2. LA BIBLIOTECA Y EL SERVICIO DE INFORMÁTICA: INSTRUMENTOS COMUNES

Es en este contexto en el que se plantea la creación de una página Web única para ambos servicios. En 2007 se activó la nueva página Biblioteca y TIC. Con ella, la Biblioteca y el Servicio de Informática dan a conocer su actividad y, más concretamente, los servicios que ofrecen a la comunidad universitaria. Esta página va dirigida a profesores, estudiantes y PAS de la universidad y a otros usuarios de ambos servicios. El punto de acceso es la página principal de la Web corporativa de la UPF (www.upf.edu) y la dirección directa es www.upf.edu/bibtic. Mantiene el diseño y la imagen institucionales y la navegación y gran parte de los contenidos se encuentran en catalán, español e inglés.

Con esta iniciativa, la UPF se dota de un nuevo medio para difundir de forma conjunta los servicios estratégicos de apoyo a la docencia, el aprendizaje y la investigación: desde los servicios tradicionales de una biblioteca universitaria a aquellos relacionados con las tecnologías de la información y la comunicación.

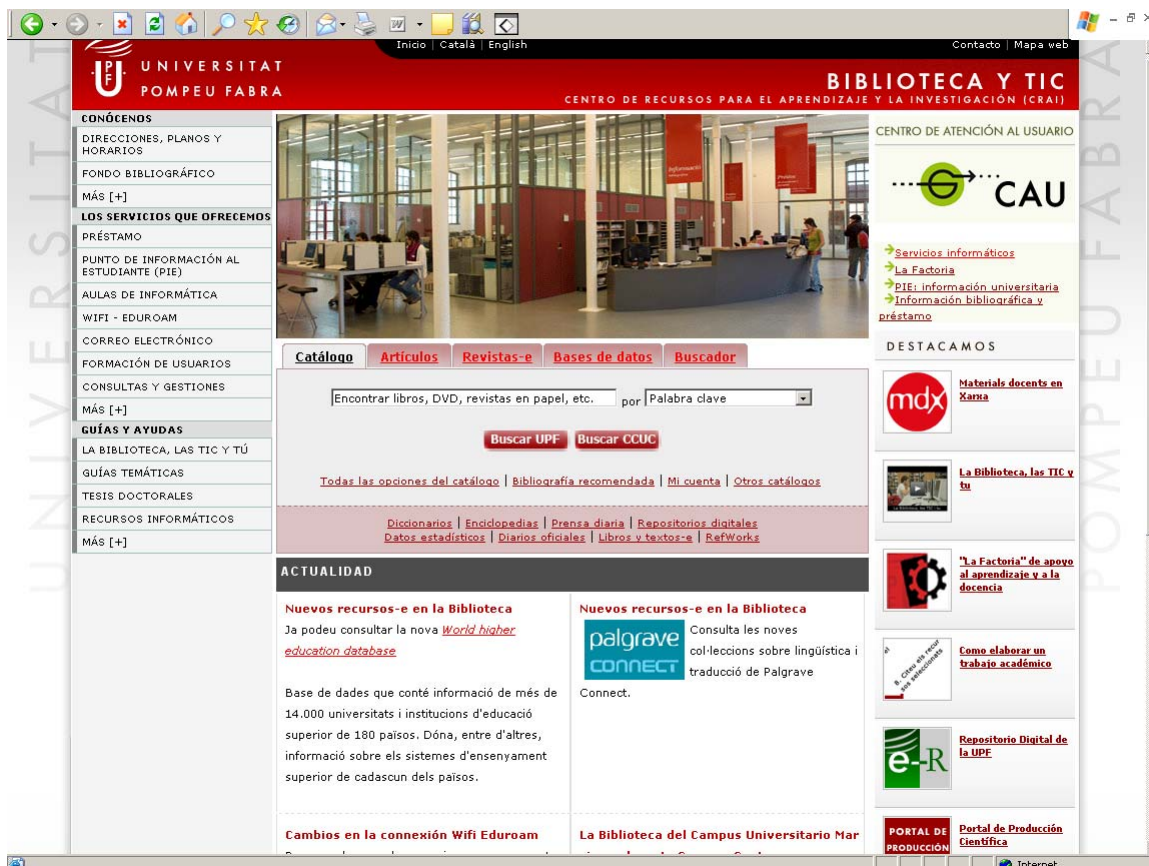


Figura 2. Página principal de la Web conjunta de la Biblioteca y del Servicio de Informática de la UPF [Captura: 24.03.2010]

El apartado *Los servicios que ofrecemos* recoge y explica la lista de servicios finales que los usuarios pueden utilizar, ya sean prestados directamente por personal de la Biblioteca, por personal del Servicio de Informática o de manera mixta o conjunta. Los circuitos, procesos o características organizativas forman parte del *back-office* y no se traslucen en la oferta final.

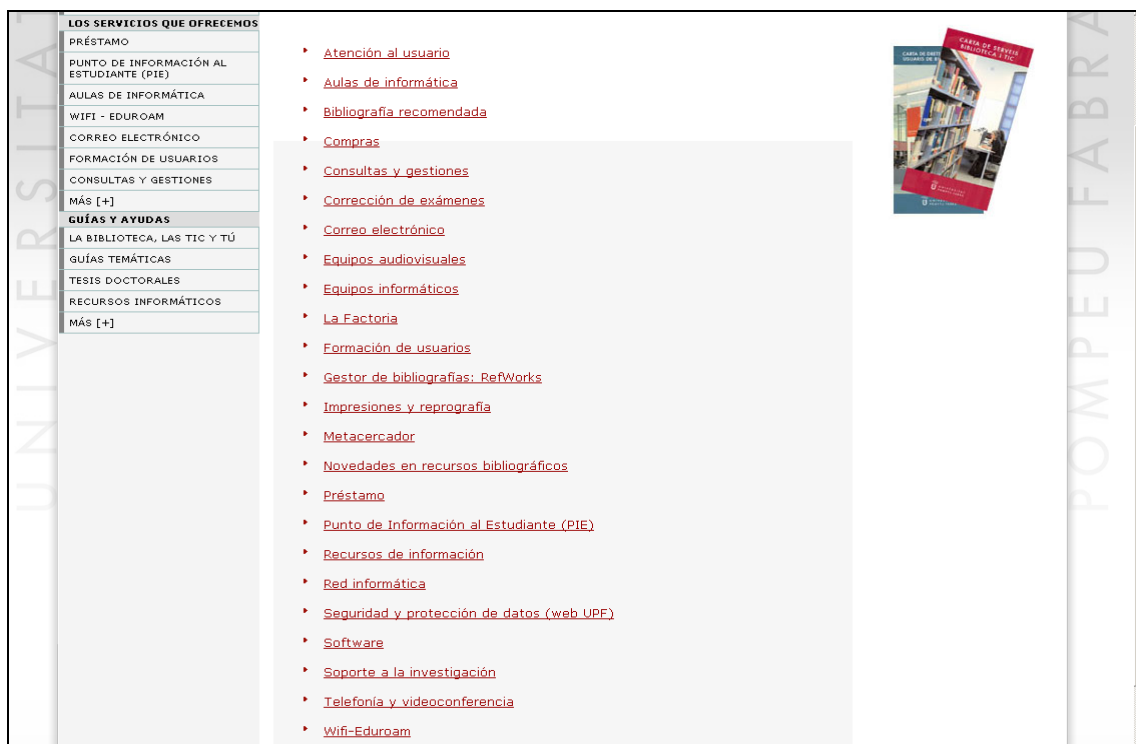


Figura 3. Lista de los servicios que se ofrecen por parte de la Biblioteca y del Servicio de Informática.

La iniciativa de la página Web conjunta pronto se extiende a las intranets. En este caso se plantea la creación de un portal que, por una parte, dé acceso a las distintas intranets del área y, por otra, destaque aquellos apartados de contenidos transversales y conjuntos.

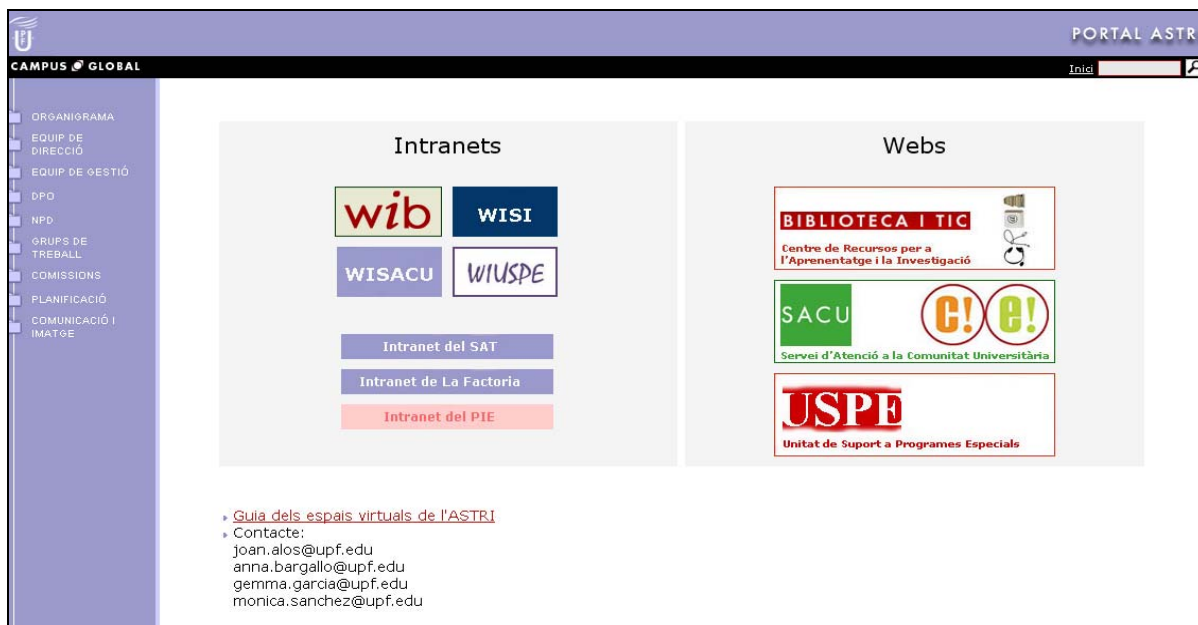


Figura 4. Portal ASTRI (Área de Servicios, Tecnologías y Recursos de Información) [Captura 24.03.2010]

La tendencia se expande también hacia un documento de fuerte tradición: la memoria anual. Desde el curso 2005-2006, la Biblioteca y el Servicio de Informática elaboran y publican una memoria anual conjunta.



Figura 5. Memoria de la Biblioteca y del Servicio de Informática del curso 2007-2008, accesible desde la página www.upf.edu/bibtic

En este contexto tanto de trabajo como de proyección conjuntos aparecía, pues, como ineludible el siguiente paso: la redacción de una carta de servicios conjunta de la Biblioteca y el Servicio de Informática.

3. PORQUÉ UNA CARTA DE SERVICIOS

El concepto calidad en la prestación de servicios se asocia a la satisfacción del usuario, es decir, en satisfacer las necesidades y las expectativas de los usuarios. Las cartas de servicios son un instrumento de calidad que persigue mejorar la satisfacción cumpliendo los compromisos establecidos y al mismo tiempo son un canal de comunicación abierto a los usuarios.

Pero ¿cómo definimos las cartas de servicios?

El *Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado*, en el Capítulo III, artículo 8 define las cartas de servicios como:

“... documentos que constituyen el instrumento a través del cual los órganos, organismos y entidades de la Administración General del Estado informan a los ciudadanos y usuarios sobre los servicios que tienen encomendados, sobre los derechos que les asisten en relación con aquéllos y sobre los compromisos de calidad en su prestación.”

En este sentido, una carta de servicios es un documento que publica y explica qué hacemos (qué servicios ofrecemos) y cómo lo hacemos (a qué nos comprometemos). Es una herramienta para explicitar los estándares de servicio y para clarificar las expectativas de los usuarios. Es decir, es un medio para visualizar los compromisos que el prestador del servicio

asume y que el usuario puede exigir. Es un documento de comunicación dirigido a los usuarios.

Así pues, una carta de servicios va mas allá de ser una relación de los servicios que presta una institución. Sus funciones son: marcar estándares, fijar compromisos, clarificar expectativas para, en definitiva, mejorar los servicios.

Los principales elementos que deberían constar en una carta de servicios son:

Elementos de carácter general:

- a) Datos identificativos y finalidades de la unidad prestadora
- b) Servicios que presta
- c) Derechos de los usuarios en relación a los servicios
- d) Mecanismos de participación de los usuarios en la mejora de los servicios (sugerencias, etc.)
- e) Formas de presentación de quejas y plazos de respuesta
- f) Relación actualizada de la normativa reguladora de prestaciones y servicios

Compromisos de calidad:

- a) Niveles de calidad y plazos previstos para la prestación del servicio y/o tramitación de procedimientos
- b) Indicadores para el seguimiento de los compromisos y evaluación de la calidad

4. LA METODOLOGÍA DE REDACCIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS DE BIBLIOTECA Y TIC DE LA UPF

Para hacer realidad este proyecto, la elaboración de la Carta de Servicios de Biblioteca y TIC fue incorporada como objetivo transversal de la Biblioteca y del Servicio de Informática en la Dirección por Objetivos anual.

En la redacción de dicho objetivo se diferenciaron ya las fases principales del proyecto, a saber:

1. Elaboración de la carta de servicios
2. Aprobación por parte los órganos competentes de la universidad
3. Difusión e implementación del documento

Dos aspectos fundamentales del método utilizado consistieron en fomentar desde el primer momento, por una parte, la participación de todo el personal y, por otra, considerar los servicios en su conjunto, sin hacer distinción de la unidad que los presta o que se responsabiliza de los mismos.

Elaboración de la Carta de Servicios

La elaboración de la Carta de Servicios se encargó a un grupo de trabajo constituido por personal del Servicio de Informática y de la Biblioteca.

Desde el momento de su creación, el grupo se dotó una página Web ad hoc. Este espacio estaba destinado a cumplir una doble misión: como espacio de trabajo del grupo y como centro de comunicación con el resto del personal de las dos unidades.

La futura Carta de Servicios se concebía como el resultado de un esfuerzo colectivo y se afianzaron los medios para asegurar la complicitad de todo el colectivo.

Primera versión del texto

La tarea del grupo de trabajo se centró inicialmente en tres aspectos fundamentales:

- La redacción de los compromisos de servicio
- El establecimiento de los indicadores de seguimiento
- La fijación de los elementos constitutivos de la carta de derechos y deberes de los usuarios

Para poder disponer de información de calidad y contrastada, el grupo se entrevistó con los distintos responsables de procedimientos de la Biblioteca y del Servicio de Informática.

La información recogida en cada uno de los casos se ajustó al siguiente esquema:

- Análisis de servicios y prestaciones
- Descripción de atributos e indicadores
- Redacción de compromisos
- Elaboración de indicadores

Revisión por parte del equipo de dirección

La primera redacción de la carta de servicios se sometió a la revisión por parte de la vicerrectora del Área de Servicios, Tecnologías y Recursos de Información y de los equipos de dirección del Servicio de Informática y de la Biblioteca. La discusión de la primera redacción de la Carta de Servicios se centró en este entorno organizativo.

Durante esta fase se recogieron nuevas aportaciones, que después de ser valoradas por el grupo de trabajo se incorporaron al texto. El nuevo documento, en su versión β , estaba listo para ser difundido entre todo el personal de la Biblioteca y del Servicio de Informática.

En este momento se presentó la concreción del proyecto a la Comisión de Calidad de los Recursos de Información de la UPF (comisión de usuarios conjunta para la Biblioteca y el Servicio de Informática), que aprobó la iniciativa.

Colaboración del personal informático y bibliotecario

A continuación, se procedió a presentar el proyecto a todo el personal de la Biblioteca y del Servicio de Informática. Se establecieron dos líneas de trabajo complementarias.

- En primer lugar, se organizaron diversas reuniones, conducidas por el grupo de trabajo, con la finalidad de exponer el trabajo realizado hasta el momento y solicitar la colaboración de todos. En dichas exposiciones participaron indistintamente

personal de ambos servicios, ya que se buscaba precisamente la interdisciplinariedad y las visiones conjuntas.

- A continuación, el proyecto en sí fue objeto de debate en las reuniones habituales de los equipos y unidades organizativas.

Como resultado de todo ello, llegaron al grupo de trabajo un buen número de aportaciones (sugerencias, puntualizaciones, etc.) por parte de todo el personal.

Todas las propuestas de mejora fueron sometidas a la consideración del grupo de trabajo y se envió respuesta individualizada a todos y a cada uno de los miembros del personal que habían realizado aportaciones. En algunos casos, se convocaron reuniones con los proponentes, a fin de dar concreción a las propuestas y buscar la mejor forma de incorporarlas al texto.

Después de este proceso, la elaboración de la carta de servicios entró en la recta final y el equipo de trabajo puso fin a su redacción definitiva.

Aprobación y difusión de la Carta de Servicios

La Carta de Servicios fue presentada a la Comisión de Calidad de la UPF, en sesión del 3 de febrero del 2009. Tras la aprobación de la Carta por parte de sus miembros, la Comisión emitió un informe favorable. Finalmente, la Carta de Servicios, acompañada de dicho informe, sería elevada al rector de la Universidad, a quien compete su ratificación y publicación definitiva.

De forma paralela a la redacción, el grupo de trabajo había elaborado un plan de difusión, con el fin de darla a conocer a la comunidad universitaria en el mismo momento en el que entrara en vigor.

En relación a los usuarios, los verdaderos destinatarios de la Carta, se llevaron a cabo distintas acciones destinadas a conocer los contenidos del documento:

- Incorporación del texto a la página Web Biblioteca y TIC (www.upf.edu/bibtic).
- Edición de dos trípticos complementarios: Carta de Servicios de Biblioteca y TIC y Carta de derechos y deberes de los usuarios de la biblioteca y TIC. Dichos trípticos se distribuyen entre los estudiantes de primer curso durante las sesiones de formación de competencias informacionales e informáticas (CI2) y en otras actividades de formación.
- Publicación periódica de anuncios en las carteleras electrónicas de la universidad.



Figura 6. Imagen de los trípticos divulgativos de la Carta de Servicios de Biblioteca y TIC y de la Carta de derechos y deberes de los usuarios de Biblioteca y TIC.

5. LA CARTA DE SERVICIOS DE BIBLIOTECA Y TIC DE LA UNIVERSITAT POMPEU FABRA

La *Carta de Servicios de Biblioteca y TIC* es un documento complejo que se estructura en torno a tres ejes principales:

- “Nuestros servicios”. Relación de servicios que se ofrecen. Se trata de una lista dinámica, debido a la propia naturaleza cambiante del contenido. La descripción de esos servicios se presenta de forma exhaustiva a través de la Web Biblioteca y TIC, que se encuentra en constante actualización.
- “Nuestros compromisos”. Lista de los compromisos que la Biblioteca y el Servicio de Informática adquieren en relación a los principales servicios que se ofrecen. En este apartado se pone especial énfasis en la atención al usuario, la calidad del servicio y los plazos de cumplimentación. Se incluye una referencia a indicadores de calidad, que en este momento se hallan en fase de revisión.
- “Derechos y deberes de los usuarios”. Constituye el documento donde se reflejan de forma paralela los derechos y deberes del usuario en relación a los servicios y recursos. En ella se detallan también los mecanismos de los que dispone el usuario en caso de que crea vulnerados sus derechos y, en contrapartida, las medidas que puede adoptar la universidad en caso de que se detecte un uso incorrecto de las instalaciones y de los recursos.

Desde la página Web, se facilita el enlace a documentos que pueden interesar al usuario dentro de ese contexto, como son los planos de las instalaciones, los horarios en los que se ofrecen los servicios y las normativas aprobadas por la universidad.



Figura 7. Carta de Servicios de Biblioteca y TIC publicada en la página Web [Captura: 24.03.2010]

6. A MODO DE CONCLUSIÓN

Biblioteca y TIC es, como dice la propia Carta en su presentación, un conjunto de profesionales que tienen como misión proporcionar servicios bibliotecarios, informáticos y audiovisuales de calidad a los miembros de la comunidad universitaria, con el fin de contribuir a la innovación y a la excelencia en la docencia, el aprendizaje, la investigación y la gestión de la Universitat Pompeu Fabra.

¿Qué ha representado la Carta de Servicios para este conjunto de profesionales?

La elaboración de la carta ha supuesto un factor de cohesión, un motivo de acercamiento y de conocimiento entre todo el personal. La carta ha permitido tener una visión más global de los servicios y ha propiciado la corresponsabilidad de ambos colectivos en su prestación.

¿Qué ha representado la Carta de Servicios para la UPF?

La elaboración de una carta de servicios es una oportunidad para las instituciones ya que permite revisar procesos y tareas y rediseñarlos, aumentar la implicación y la motivación de las personas y, en definitiva, mejorar la prestación de los servicios.

¿Qué ha representado la Carta de Servicios para los usuarios?

Como hemos dicho, una carta de servicios es fundamentalmente un documento de comunicación dirigido a los usuarios. Por lo tanto, la existencia de una carta de servicios permite a los usuarios conocer la manera como se van a prestar los servicios y ajustar sus expectativas. En definitiva, la Carta asegura una mayor fluidez en la relación entre quien presta el servicio y quien lo recibe.

GESTIÓN DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS DE LA UNIVERSIDAD DE BURGOS ON-LINE (GESSOL)

Arranz Val, Pablo / Director de la Unidad Técnica de Calidad, Universidad de Burgos / parranz@ubu.es

Alvear González, Arturo / Técnico de la Unidad Técnica de Calidad, Universidad de Burgos / aalvear@ubu.es

Martín Rodríguez, Fernando / Director de la Biblioteca Universitaria, Universidad de Burgos / bubdir@ubu.es

RESUMEN:

La mejora continua de los servicios de la Universidad de Burgos y la creciente importancia de obtener información relevante de los diferentes agentes implicados ha llevado al Vicerrectorado de Calidad y Acreditación a plantearse la necesidad de optimizar el tiempo de su recogida.

En línea con otras universidades españolas (ej: UPV), hemos considerado que uno de los mejores métodos para recoger la información de los atributos más significativos a valorar sobre cada actividad que haya sido utilizada por cada usuario (satisfacción general, plazos de prestación del servicio, información recibida, trato recibido y resolución de sus demandas), de manera directa, es la utilización de cuestionarios on-line, por su amplia difusión, bajo coste y comodidad para el encuestado.

Para cumplir este objetivo se ha desarrollado una aplicación informática capaz de gestionar o automatizar, cada una de las etapas del proceso de encuestas: envío de avisos por correo electrónico, definición, edición y publicación de cuestionarios, su cumplimentación, la recogida de datos, filtrado tratamiento y exportación de datos, generación de informes automáticos, además, permite el seguimiento en tiempo real de todo el proceso y la comparación de los resultados obtenidos por las diferentes actividades de cada uno de los servicios.

Hay que destacar que la generación de los cuestionarios se hace de forma particularizada para cada encuestado en función su perfil y de las necesidades de muestreo, es decir de la tasa de participación previamente obtenida por cada actividad. También la disposición de las opciones del cuestionario cambia aleatoriamente en cada cuestionario para evitar sesgos en la forma de completarla por parte del usuario.

El proceso se complementa con la detección de los aspectos a destacar y aspectos a mejorar en las distintas actividades evaluadas, que contribuya a la toma de decisiones de acuerdo al compromiso adquirido por la Universidad de Burgos con la mejora continua.

PALABRAS CLAVE: Calidad servicios, encuestas on-line, bibliotecas, EFQM

1. JUSTIFICACIÓN

La mejora continua de los servicios de la Universidad de Burgos y la creciente importancia de obtener información relevante de los diferentes agentes implicados ha llevado al Vicerrectorado de Calidad y Acreditación a plantearse la necesidad de optimizar el tiempo de su recogida.

En línea con otras universidades españolas se toma como antecedente de este proyecto, la herramienta PEGASUS utilizada por la Universidad Politécnica de Valencia (<http://www.upv.es/entidades/PEGASUS>) para la mejora en la gestión de la administración y los servicios universitarios, iniciada en 2006 como parte de un compromiso rectoral.

Se ha considerado que uno de los mejores métodos para recoger la información de los atributos más significativos a valorar sobre cada actividad que haya sido utilizada por cada usuario (satisfacción general, plazos de prestación del servicio, información recibida, trato recibido y resolución de sus demandas), de manera directa, es la utilización de cuestionarios on-line, por su amplia difusión, bajo coste y comodidad para el encuestado.

2. OBJETIVOS

El objetivo general del programa es contribuir a la mejora de la calidad de los Servicios/Unidades de la Universidad de Burgos.

Otros objetivos específicos del programa son:

1. Conocer el grado de satisfacción de los usuarios de los servicios de la Universidad de Burgos de acuerdo con el criterio 6 de Resultados en Clientes del Modelo de excelencia EFQM
2. Realizar comparativas sobre el grado de satisfacción de diferentes ítems relacionados con la calidad del servicio: satisfacción general, plazos de prestación del servicio, información recibida, trato recibido y resolución de sus demandas; dentro de las actividades del un Servicio/Unidad y entre diferentes Servicios/Unidades
3. Minimizar el coste de recogida de la información relativa a la satisfacción de los usuarios

3. METODOLOGÍA

La recogida de información se ha gestionado mediante la aplicación informática GESSOL, diseñada y desarrollada por el Vicerrectorado de Calidad y Acreditación de la Universidad de Burgos como resultado de un proyecto fin de carrera de la Universidad de Burgos.

Las principales funcionalidades de la misma son las siguientes:

- Edición de servicios y actividades.
- Edición de preguntas.
- Difusión de avisos a todos los usuarios objeto de encuestas mediante el uso de correo electrónico.
- Generación de cuestionarios dependiendo del perfil del encuestado y las necesidades de muestreo.
- La encuesta está formada por varias preguntas de valoración y un campo de texto abierto.

- Recogida de perfiles a través de la plataforma UBUNet.
- Seguimiento del desarrollo de la campaña de encuestas mediante una vista de los datos recogidos por servicio y actividad.
- Se pueden generar informes tanto generales como por servicio.
- El sistema provee de un mecanismo para exportarlos datos en bruto a ciertos formatos estándar.
- Control de acceso a la parte de gestión mediante nombre de usuario y clave, con diferentes niveles de acceso.

El cuestionario se ha cumplimentado a través de un nuevo portal en la plataforma UBUNET, llamado GESSOL, mediante el cual los usuarios pueden seleccionar las actividades que han utilizado en el año 2009, frente a cuestionarios generales que en ocasiones plantean preguntas sobre servicios que no hemos recibido.

La implicación de los Servicios ha sido:

- **Diseño del cuestionario:** Cada Servicio / Unidad deberá añadir un último atributo específico de cada servicio / actividad, si lo consideran oportuno.
- **Determinación de la encuesta:** Cada uno de los Servicios/Unidades deberá seleccionar qué actividades de sus servicios son las más demandadas por el usuario (hasta un máximo de cinco actividades)
- **Determinación del número de usuarios:** Cada uno de los Servicios/Unidades facilitará, si es posible, el número de usuarios en los últimos 4 años, que han demandado cada una de las actividades seleccionadas.

Figura 1. Selección de actividades

The screenshot displays a web interface for a satisfaction survey. At the top, it says 'Encuesta de satisfacción con los servicios de la UBU' and 'Universidad de Burgos'. Below the title, it says 'Bienvenido a la encuesta de satisfacción con los servicios de la Universidad de Burgos.' and 'Elege un máximo de 10 actividades con las que hayas tenido relación.' The main content area is divided into several sections, each with a checkbox and a list of activities:

- GESTIÓN ACADÉMICA** (checkbox checked): Estudios propios, Becas del Ministerio, Títulos, Admisión, Pruebas de acceso, Matrícula estudios 1er y 2º ciclo, Tercer ciclo/ Doctorado.
- UNIDAD DE EMPLEO** (checkbox checked): Prácticas en empresas para estudiantes (Oct-Dic 2008).
- SERVICIO DE DEPORTES** (checkbox checked): Polideportivo Universitario, Deporte Federado de la UBU, Cursos y escuelas deportivas, Ocio-recreación: senderismo y esquí, Competición interna: Trofeo Rector y Primavera.
- SERVICIO DE INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES** (checkbox checked): Ubanet, Correo Electrónico, UBUCampus-e, Red+ Wi-Fi.
- RECURSOS HUMANOS** (checkbox checked): Comisiones de servicio.
- CONTABILIDAD, PRESUPUESTOS E INVESTIGACIÓN** (checkbox checked): Devoluciones de ingresos, Gestión e información de cobros, Gestión de ayudas internas y externas al PDI.

At the bottom of the selection area, there is a 'SIGUIENTE' button. The footer of the page includes 'Alumno Escuela Politécnica Superior' and '© Universidad de Burgos - Webteam 2009'.

Figura 2. Cuestionario

La escala utilizada para la valoración, tal y como muestra el siguiente gráfico, ha sido de 1 (mínimo grado de satisfacción) a 5 (máximo grado de satisfacción), sobre los atributos:

1. Satisfacción general
2. Trato recibido
3. Adecuación de plazos
4. Resolución de las demandas
5. Información recibida

Completándose el cuestionario con una pregunta abierta que permita recoger otro tipo de opiniones y sugerencias de utilidad para la mejora de la actividad.

Se han detectado algunos problemas en la pregunta relacionada con el trato cuando la actividad se presta de manera no presencial (por ejemplo lo relacionado con la biblioteca electrónica)

Tabla 1. Ficha técnica

Fecha de realización	Del 9-11-2009 al 11-12-2009		
Metodología	Encuestas online mediante la plataforma UBUNET		
Instrumento de recogida de la información	Cuestionario de 5 Atributos establecidos (<i>satisfacción general, trato recibido, información recibida, adecuación de plazos y resolución de demandas</i>) con espacio abierto para comentarios.		
Universo	Comunidad universitaria de la Universidad de Burgos (<i>PDI, PAS, Alumnos y Otros</i>)		
Respuesta y error muestral	Personal Docente e Investigador	71	± 11,05
	Personal de Admin. y Servicios	56	± 12,00
	Alumnos	411	± 4,71
	Otros	21	± 21,36
Nivel de significación	$\alpha = 0,05$		
Función de extracción	$\text{LOG}_2(X/20) * 15 + 20$		

De la tabla 1 se desprende la baja tasa de participación en el colectivo de personal docente e investigador y en el de personal de administración y servicios, ya que ha supuesto la primera experiencia de recogida de la satisfacción de manera generalizada de los diferentes usuarios de los servicios de la Universidad de Burgos, por lo que el grado de participación también ha de ser considerado en el análisis por no ser homogéneo tanto con respecto al tipo de usuario ni con el centro de destino. De ahí que la lectura de los datos y su valoración ha de realizarse con la cautela oportuna y las conclusiones derivadas en el marco que corresponde a cada actividad de cada Unidad/Servicio y a la población que ha respondido a esta encuesta.

Tras la recogida de la información se han elaborado los informes de resultados particulares utilizando descriptores estadísticos sobre las actividades evaluadas, detectando los atributos mejor y peor valorados por actividad y en el total del servicio. Dichos informes han sido remitidos a los responsables de los diferentes Servicios/Unidades, así como a las autoridades universitarias competentes con la finalidad de rendir cuentas a los diferentes grupos de interés de la Universidad y la de elaborar los planes de mejora correspondientes como consecuencia del análisis contextualizado, contribuyendo de esta manera a conseguir el objetivo general del proyecto que es la mejora de la calidad de los Servicios/Unidades de la Universidad de Burgos.

4. RESULTADOS

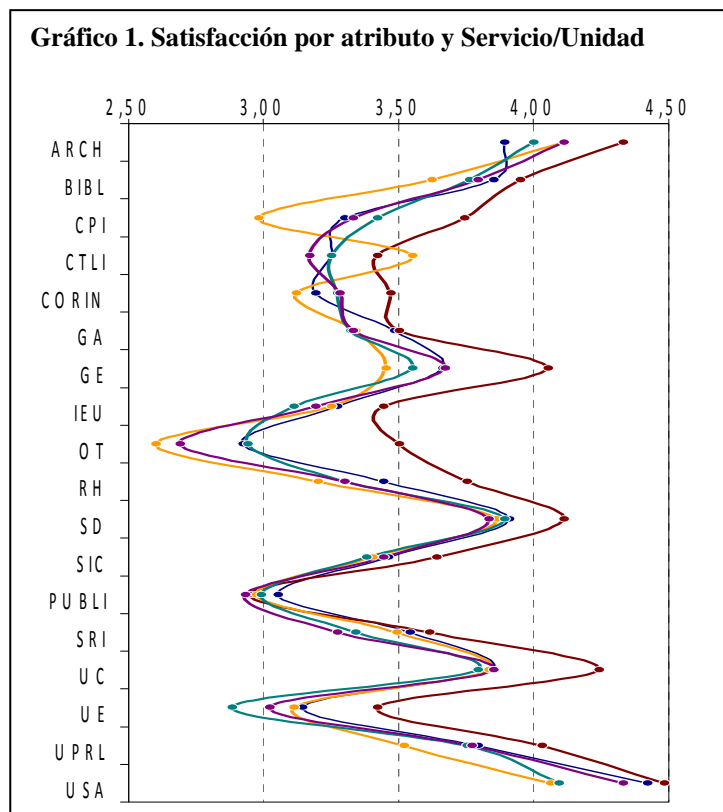
A continuación se presentan los principales resultados obtenidos tanto en el global de la universidad como específicamente en las actividades identificadas por los responsables de la Biblioteca: Préstamo de libros, Catálogo y página web de la biblioteca, Biblioteca electrónica, Adquisición de recursos de información (libros, revistas y bases de datos) e Información bibliográfica y cursos de formación.

Generales

Tabla 2. Satisfacción por atributo y Servicio/Unidad

Servicio / Unidad		Satisfacción general		Trato recibido		Información recibida		Adecuación de plazos		Resolución demandas	
		Media	Desv.	Media	Desv.	Media	Desv.	Media	Desv.	Media	Desv.
ARCHIVO UNIVERSITARIO	ARCH	3,89	1,17	4,33	0,87	4,11	0,78	4,00	1,00	4,11	0,78
BIBLIOTECA	BIBL	3,85	0,99	3,95	1,05	3,62	1,18	3,76	1,09	3,79	1,06
CONTABILIDAD, PRESUPUESTOS E INVESTIGACIÓN	CPI	3,30	1,30	3,74	1,33	2,98	1,36	3,42	1,33	3,33	1,40
CONTROL INTERNO	CTLI	3,25	1,42	3,42	1,31	3,55	1,21	3,25	1,42	3,17	1,47
CORREO INTERNO	CORIN	3,19	1,24	3,47	1,23	3,12	1,24	3,27	1,25	3,28	1,16
GESTIÓN ACADÉMICA	GA	3,48	1,03	3,50	1,12	3,34	1,12	3,32	1,09	3,33	1,16
GESTIÓN ECONÓMICA	GE	3,66	0,98	4,05	0,97	3,45	1,21	3,55	1,13	3,67	1,13
INFORMACIÓN Y EXTENSIÓN UNIVERSITARIA	IEU	3,27	1,21	3,44	1,23	3,25	1,16	3,11	1,23	3,19	1,29
OFICINA TÉCNICA	OT	2,92	1,45	3,50	1,27	2,60	1,46	2,94	1,36	2,69	1,48
RECURSOS HUMANOS	RH	3,44	1,20	3,75	1,23	3,20	1,35	3,30	1,35	3,30	1,31
SERVICIO DE DEPORTES	SD	3,91	1,06	4,11	1,06	3,86	1,09	3,89	1,14	3,83	1,19
SERVICIO DE INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES	SIC	3,46	1,18	3,64	1,15	3,40	1,21	3,38	1,23	3,44	1,22
SERVICIO DE PUBLICACIONES E IMAGEN INSTITUCIONAL	PUBLI	3,05	1,16	2,95	1,39	2,97	1,18	2,99	1,25	2,93	1,24
SERVICIO DE RELACIONES INTERNACIONALES	SRI	3,54	1,24	3,61	1,29	3,49	1,25	3,34	1,35	3,27	1,25
UNIDAD DE CALIDAD	UC	3,84	1,31	4,24	0,97	3,83	1,19	3,79	1,33	3,85	1,24
UNIDAD DE EMPLEO	UE	3,14	1,38	3,42	1,21	3,11	1,25	2,88	1,39	3,02	1,25
UNIDAD DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES	UPRL	3,79	1,06	4,03	1,01	3,52	1,09	3,75	1,12	3,77	1,02
UNIDAD DE SOSTENIBILIDAD MEDIOAMBIENTAL	USA	4,42	1,10	4,48	1,02	4,06	1,12	4,09	1,20	4,33	1,04
TOTAL		3,55	1,17	3,72	1,18	3,41	1,22	3,45	1,23	3,48	1,22

Fuente: Elaboración propia.

**Tabla 3. Por atributo y centro de destino**

Centro de destino	Satisfacción general	Trato recibido	Información recibida	Adecuación de plazos	Resolución demandas
	Media	Media	Media	Media	Media
Fac. Ciencias	3,80	4,12	3,66	3,73	3,71
Servicios Centrales	3,50	3,83	3,32	3,40	3,45
Fac. Ciencias Económicas y Empresariales	3,54	3,62	3,35	3,45	3,48
Escuela Politécnica Superior	3,40	3,64	3,30	3,30	3,33
Fac. Humanidades y Educación	3,67	3,72	3,56	3,58	3,58
Fac. Derecho	3,48	3,63	3,45	3,42	3,51
Instituto de Formación del Profesorado	3,80	3,56	4,00	3,22	3,67
Rectorado	3,51	3,89	3,43	3,65	3,62
Edificio I+D+I	3,92	3,42	2,45	3,61	3,79
E.U. de Enfermería	4,15	4,00	3,88	3,81	3,88
E.U. de Turismo	4,15	4,00	3,83	3,92	4,15
Total	3,55	3,72	3,41	3,45	3,48

Fuente: Elaboración propia

Destacamos de la tabla 3 que el mayor grado de satisfacción de los usuarios de las diferentes actividades seleccionadas es con el trato recibido, lo que implica la elevada preocupación de las personas de administración y servicios por prestar un buen servicio.

Biblioteca de la Universidad de Burgos

En primer lugar mencionaremos que en las diferentes actividades seleccionada por la biblioteca se ha considerado a la población objeto de estudio tanto al personal docente e investigador como a los estudiantes y que la mayor tasa de respuesta se ha obtenido en la actividad de préstamos de libros y la menor en la información bibliográfica y cursos de formación, como puede observarse en la tabla 4.

Tabla 4. Población y respuestas

Nombre de la actividad	Completo	Respuestas	Extracción	Total
Préstamo de libros	31%	157	409	10474
Catálogo y página web de la biblioteca	25%	130	409	10474
Biblioteca electrónica	22%	114	409	10474
Adquisición de recursos de información (libros, revistas y bases de datos).	21%	109	409	10474
Información bibliográfica y cursos de formación	17%	93	409	10474

Fuente: Elaboración propia

Satisfacción con diferentes actividades de la Biblioteca de la Universidad de Burgos (UBU)

Tabla 5. Satisfacción por atributo y actividad de la Biblioteca de la UBU

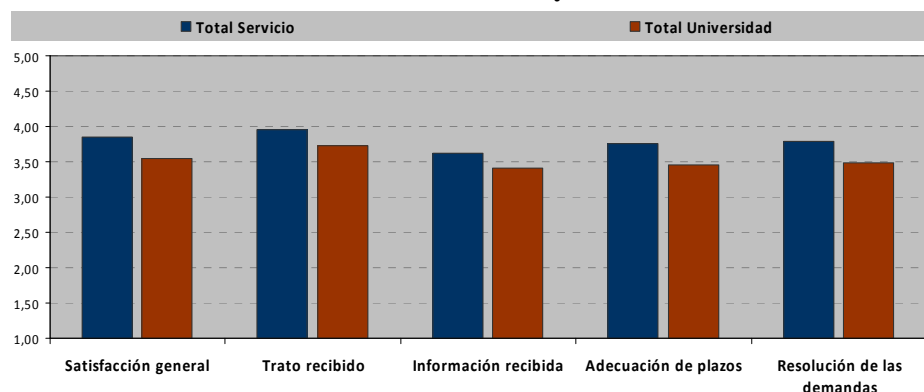
Actividades Biblioteca	Satisfacción general	Trato recibido	Información recibida	Adecuación de plazos	Resolución demandas
	Media	Media	Media	Media	Media
Biblioteca electrónica	3,89	3,99	3,58	3,72	3,69
Adquisición de recursos de información (libros, revistas y bases de datos),	3,76	3,88	3,47	3,57	3,63
Catálogo y página web de la Biblioteca	3,77	3,91	3,69	3,76	3,83
Información bibliográfica y cursos de formación	3,65	3,65	3,45	3,47	3,55
Préstamo de libros	4,08	4,17	3,79	4,09	4,08
Total Servicio / Unidad	3,85	3,95	3,62	3,76	3,79
Total Universidad	3,55	3,72	3,41	3,45	3,48

Fuente: Elaboración propia

La tabla 5 nos muestra que en general la satisfacción de los usuarios con las cinco actividades seleccionadas y para los cinco ítems identificados relacionados con la satisfacción de los usuarios es superior al nivel que se obtiene para los servicios de la Universidad considerados en su conjunto.

Por otro lado se observa que las actividades relacionadas con el préstamo de libros es la mejor valorada, seguida de la biblioteca electrónica y que en general el trato recibido en la característica mejor valorado por los diferentes usuarios.

Gráfico 2. Satisfacción atributos de la Biblioteca y Universidad



Fuente: Elaboración propia

En el gráfico 2 puede observarse que los resultados generales de la Biblioteca para los cinco ítems identificados son superiores a los que se obtienen para el global de la Universidad

Además se recibieron, entre otras, las siguientes observaciones o sugerencias:

PRÉSTAMO DE LIBROS

- Habría que habilitar la posibilidad de petición de un ejemplar que se encuentre en otro centro distinto de para que se lo acerquen a donde uno se encuentra normalmente y lo mismo para su devolución,
- De los libros que se agotan sistemáticamente conseguir más ejemplares
- Los plazos de devolución son muy cortos, hacen falta revistas y la renovación de suscripciones relacionadas con determinadas carreras, ya que hay que hacer muchos trabajos de artículos científicos

CATÁLOGO Y PÁGINA WEB DE LA BIBLIOTECA

- Sugerencia: simplificar una página demasiado prolija en contenidos; categorizarlos y jerarquizarlos,

Debe de tenerse en cuenta que es responsabilidad de cada Servicio/Unidad el análisis en detalle de las tablas y resultados numéricos presentados en este informe técnico, así como la realización de un plan de mejora anual de cuya revisión y seguimiento se encargará el Vicerrectorado de Calidad y Acreditación. Así mismo cada Servicio/Unidad deberá realizar la difusión interna y responsable de aquellos resultados que considere adecuados.

5. CONCLUSIONES

Tras el desarrollo de esta primera experiencia de recogida de la satisfacción de los usuarios de las actividades desarrolladas por los diferentes Servicios/Unidades de la Universidad de Burgos podemos presentar las siguientes conclusiones.

1. Se ha desarrollado una aplicación propia que permite la recogida masiva de las respuestas de la comunidad universitaria a un coste reducido
2. Los resultados permiten la comparación de la satisfacción de distintas actividades y de diferentes Servicios/Unidades, como se requiere en el Modelo de Excelencia EFQM
3. El análisis realizado nos permite una segmentación de los resultados por diferentes tipos de usuarios y por los diferentes centros de la Universidad como también se requiere el Modelo de Excelencia EFQM
4. Los resultados generales de la Biblioteca para los cinco ítems identificados son superiores a los que se obtienen para el global de la Universidad
5. Es necesario seguir trabajando en la identificación de las actividades más relevantes para los diferentes grupos de usuarios de los servicios de la Universidad de Burgos
6. Para mejorar la fiabilidad de los resultados en algunas actividades y segmentos de usuarios debemos realizar esfuerzos para aumentar la tasa de respuestas

FORMACIÓN EN COMPETENCIAS INFORMACIONALES Y SU GESTIÓN DE CALIDAD EN LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA DE GRANADA: PRIMERAS EXPERIENCIAS

Biblioteca Universitaria de Granada

RESUMEN:

El propósito de esta comunicación es presentar la experiencia de la Biblioteca de la Universidad de Granada (BUG) en la trayectoria de la creación y primera evaluación de un modelo de formación integrado en el sistema de gestión de calidad, con el reconocimiento de créditos de libre configuración.

La BUG ha organizado diversas actividades de formación orientadas a todos los miembros de la Comunidad Universitaria. Dentro de éstas, se elaboró una propuesta formativa que incluye el reconocimiento de créditos de libre configuración. Dicho proyecto fue aprobado por el Consejo de Gobierno de la Universidad de Granada en sesión de 25 de junio de 2009.

En este trabajo se recoge el planteamiento y la metodología utilizada en el diseño, desarrollo, implantación y gestión de dichas actividades de formación. También se presentan los procesos operativos que están documentados, unificados y sistematizados con un seguimiento mediante indicadores de rendimiento y resultados de percepción.

Relacionado con su evaluación, se incorporan herramientas para la gestión de la calidad orientadas a la mejora a través de la percepción de los grupos de interés. Para ello, se recopilan y se analizan datos que provienen de encuestas de satisfacción de usuarios, valoraciones del profesorado, indicadores, comentarios y sugerencias. Todo esto va encaminado a la implantación de las acciones de mejora correspondientes para conseguir nuestro objetivo: usuarios autosuficientes y eficaces en la gestión de la información.

PALABRAS CLAVE: formación de usuarios, evaluación, indicadores de rendimiento, resultados de retroalimentación

1. OBJETIVO

El objetivo de esta comunicación es presentar la experiencia de la Biblioteca de la Universidad de Granada (BUG) en la trayectoria de la creación y primera evaluación de un modelo de formación integrado en el sistema de gestión de calidad, con el reconocimiento de créditos de libre configuración.

2. METODOLOGÍA

La formación de usuarios está recogida de forma normalizada, documentada y sistematizada, dentro del Sistema Gestión de Calidad (SGC) desde el año académico 2006/2007.

El procedimiento correspondiente fue elaborado en agosto de 2006, siendo revisado por las mejoras incluidas en tres ocasiones; la última de ellas en 2010. Esta última revisión se debió a los cambios acaecidos por la aprobación de la propuesta formativa de la BUG, que incluye el reconocimiento de créditos de libre configuración; proyecto aprobado por el Consejo de Gobierno de la Universidad de Granada (UGR) en sesión de 25 de junio de 2009.

En nuestro trabajo presentamos los resultados y el análisis de dos modalidades de los cursos ofrecidos para la obtención de créditos.

Para la evaluación de la formación impartida hemos utilizado dos herramientas fundamentales:

- Indicadores de rendimiento
 - N° de solicitudes recibidas
 - N° de plazas ofertadas
 - N° de asistentes aptos
 - N° de asistentes no aptos
 - N° de encuestas
 - Indicador de éxito (% de aptos por plazas ofertadas)
 - Indicador de satisfacción de usuarios
 - Porcentaje de encuestas

- Encuestas de satisfacción que recogen las opiniones de los asistentes:

- Encuestas en papel para los cursos presenciales y
- Encuesta virtual elaborada en la Plataforma LimeSurvey para los cursos virtuales

3. GENERALIDADES DE LA FORMACIÓN / ORGANIZACIÓN Y TIPOLOGÍA

La oferta formativa con obtención de créditos de la BUG está integrada por dos modalidades de cursos: presenciales y virtuales. A su vez pueden ser generales o especializados según el área de conocimiento en la que se encuadren.

Están destinados a los alumnos de la UGR, impartidos por personal bibliotecario en horario de trabajo, realizados periódicamente, de forma presencial en las dependencias de la BUG o en aquellos espacios de la Universidad habilitados para tal fin, o bien de forma virtual a través de la plataforma Moodle.

Para llevar a cabo la planificación, el diseño y el desarrollo de las diferentes actividades formativas, ha sido imprescindible la creación de diferentes equipos de trabajo, dirigidos por un coordinador.

Cada curso ha tenido una duración de 30 horas con el reconocimiento de 3 créditos de libre configuración.

Durante este curso académico (2009-10) se han celebrado cuatro cursos presenciales, uno por cada área de conocimiento, en los que se ha incidido sobre el mejor uso de los recursos de información en:

- Ciencias e Ingenierías
- Ciencias Sociales
- Humanidades
- Biomedicina y Ciencias de la Salud

Y tres cursos virtuales: uno de temática general ofertado a los estudiantes de todas las titulaciones, y dos especializados: en Biomedicina y Ciencias de la Salud, y en Ciencias de la Actividad Física y el Deporte.

La inscripción a los cursos es gratuita (los alumnos sólo deben abonar los gastos correspondientes a las tasas académicas de reconocimiento de créditos en sus respectivos Centros).

El contenido general de los cursos ha sido el siguiente:

- Introducción general al curso y su funcionamiento. Competencias informacionales: necesidades de información del estudiante universitario
- Introducción a las plataformas de enseñanza virtual: Moodle
- Estructura y servicios de la Biblioteca Universitaria. Patrimonio histórico de la BUG
- Acceso a los recursos de información: catálogos, bases de datos, revistas electrónicas, búsqueda en la red, etc.
- Elaboración de trabajos de clase y proyectos fin de carrera: herramientas para la elaboración de citas y referencias bibliográficas.

3.1. Comunicación y publicidad

Para la implantación eficaz de este proceso ha sido esencial la comunicación, tanto interna como externa: página Web de la Biblioteca Universitaria, en los tablones de anuncios de las distintas Bibliotecas de centros, y por correo-electrónico a las listas de distribución institucional.

La información, puesta en marcha y difusión de estos talleres, ha sido respaldada por una innovadora campaña de marketing, para fomentar el conocimiento y el uso de sus servicios entre los miembros de la comunidad universitaria: “Sácale créditos a la biblioteca”

El objetivo de esta campaña, diseñada y planificada en colaboración con el Gabinete de Comunicación de la UGR, fue impulsar y extender el conocimiento de los recursos y servicios, principalmente las acciones formativas, que ofrece la BUG.

El plan de medios incluía: difusión de folletos informativos con los principales servicios de la Biblioteca Universitaria distribuidos por los diferentes centros universitarios, inserción de anuncios publicitarios en los diarios locales, colocación de carteles en bibliotecas y facultades, regalo de puntos de lectura a los usuarios con la imagen y el lema de la campaña, y presencia en los expositores publicitarios ubicados en los edificios universitarios.

3.2. Procesos

El siguiente diagrama de flujo resume las diferentes etapas de la gestión de la formación de usuarios.

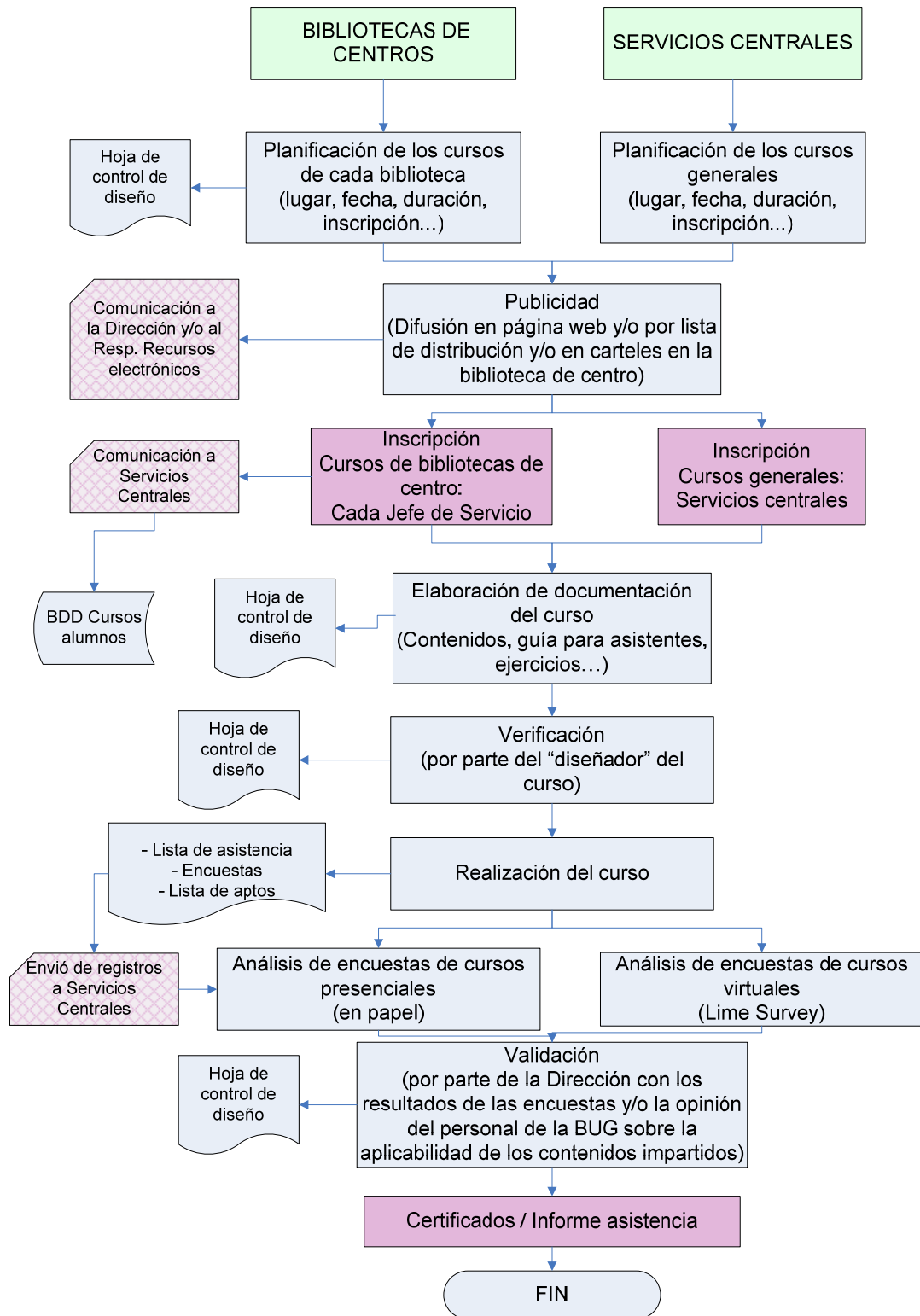


Diagrama 1. Diagrama de flujo del proceso de formación de usuarios

4. EVALUACIÓN

En lo que respecta a la evaluación, se incorporan herramientas para la gestión de la calidad orientadas a la mejora a través de la percepción de los grupos de interés. Para ello, se recopilan y se analizan datos que provienen de encuestas de satisfacción de usuarios, indicadores, comentarios y sugerencias.

En esta comunicación, como hemos dicho antes, nos limitamos al análisis y presentación de los resultados de las acciones formativas con obtención de créditos y no incluimos los resultados de los cursos de formación de usuarios sin obtención de créditos. A continuación se reflejan los indicadores de rendimiento y el resumen de los resultados de las encuestas de satisfacción.

4.1. Resultados de los cursos presenciales

a) Indicadores de los cursos presenciales:

	Nº de titulaciones	Nº de solicitudes	Nº de plazas	Nº de aptos	Nº de no aptos	Nº de encuestas
Biomedicina y Ciencias de la Salud	13	54	45	29	16	23
Ciencias e Ingeniería	22	160	45	37	9	32
Ciencias Sociales	63	266	45	31	14	31
Humanidades	18	73	45	31	15	23
Total	116	553	180	128	54	109

Tabla 1. Indicadores de los cursos presenciales

Observamos que el número de solicitudes correspondiente a cada área de conocimiento, está relacionado con el número de titulaciones y alumnos encuadrados en ellas. Teniendo en cuenta el número de titulaciones, destacamos el caso del área de Ciencias e Ingeniería, donde el número de solicitudes ha sido mayor de lo esperado.

El número de aptos en Ciencias e Ingeniería ha sido también más numeroso, al igual que el número de encuestas.

	Porcentaje de plazas por solicitudes	Indicador de éxito	Porcentaje de encuestas por aptos	Indicador de satisfacción de usuarios
Biomedicina y Ciencias de la Salud	83%	64,4%	79%	89%
Ciencias e Ingeniería	28%	82,2%	86%	78%
Ciencias Sociales	17%	68,9%	100%	78%
Humanidades	62%	68,9%	74%	67%
Total	33%	71%	85%	78%

Tabla 2. Indicadores de rendimiento de los cursos presenciales

Donde mejor se han cubierto las necesidades según las solicitudes recibidas, ha sido en el área de Biomedicina (83%).

El indicador de éxito (% de aptos por plazas ofertadas) ha sido más alto en el área de Ciencias e Ingeniería (82,2%). Teniendo en cuenta que en la valoración de los alumnos aptos el criterio que se ha seguido ha sido la asistencia, observamos que en dicha área ha sido donde menos alumnos han faltado.

Otro dato destacable ha sido el porcentaje de encuestas por aptos en el área de Ciencias Sociales (100%).

Respecto al indicador de satisfacción de usuarios, hemos establecido como estándar de calidad el valor por encima de 4, en una escala de 1 a 5. Reflejando la mayor satisfacción con el valor 5. Este indicador se ha obtenido calculando el porcentaje de las preguntas que han superado el estándar de calidad establecido, sobre el total de preguntas de la encuesta. Observamos que el porcentaje medio ha sido muy alto (78%). Los ítems que no han superado el límite los tratamos en el apartado siguiente.

b) Resultados de las encuestas de satisfacción con los cursos presenciales:

En la siguiente tabla presentamos la puntuación media de las preguntas de la encuesta de satisfacción, por áreas de conocimiento y la media general de los cuatro cursos.

Pregunta	Biomedicina y Ciencias de la Salud	Ciencias e Ingeniería	Ciencias Sociales	Humanidades	Media de puntuaciones de los cursos presenciales
1. Los contenidos han satisfecho sus expectativas	4,2	4,0	4,1	4,0	4,1
2. Los contenidos se han ajustado a la profundidad esperada	4,3	4,2	4,1	4,0	4,1
3. La duración del curso ha sido adecuada	3,7	3,4	3,2	3,7	3,5
4. La documentación del curso/recursos han sido adecuados	4,5	4,0	4,0	4,1	4,2
5. Las condiciones físicas han sido adecuadas	4,9	4,3	4,7	4,6	4,6
6. La metodología ha sido adecuada	4,4	4,0	4,1	3,7	4,1
7. El profesorado domina los contenidos	4,7	4,7	4,5	4,3	4,6
8. El profesorado ha sido ameno	4,2	3,8	3,7	3,9	3,9
9. Valora la utilidad global del curso	4,5	4,0	4,2	3,7	4,1

Tabla 3. Resultado de las encuestas de los cursos presenciales

Advertimos que los ítems mejor valorados han sido el 5 “Las condiciones físicas han sido adecuadas” y el 7” El profesorado domina los contenidos”, valorados entre 4,6-4,9 y 4,3-4,7 respectivamente.

El aspecto peor valorado ha sido el 3º: “La duración del curso ha sido adecuada”, valorado entre 3,2 y 3,7. La puntuación media ha sido de 3,5 en este apartado, pero consideramos que la satisfacción general ha sido positiva.

c) Gráficas con la valoración de los diferentes ítems de los cursos presenciales

Los siguientes gráficos muestran los resultados anteriormente comentados.

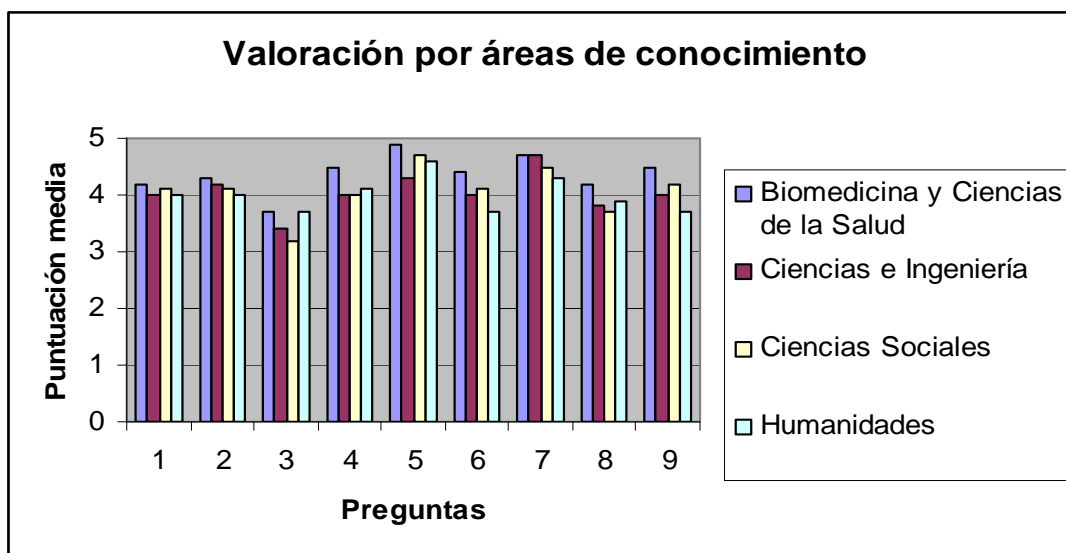
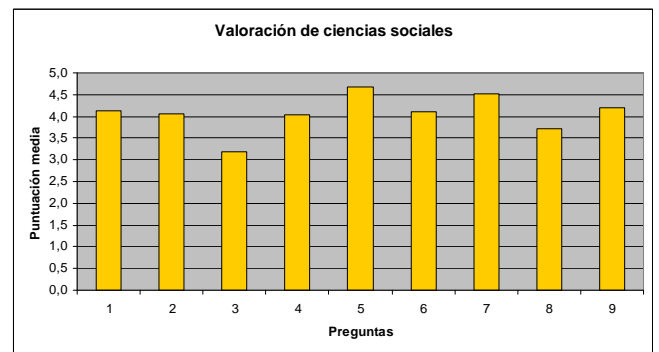
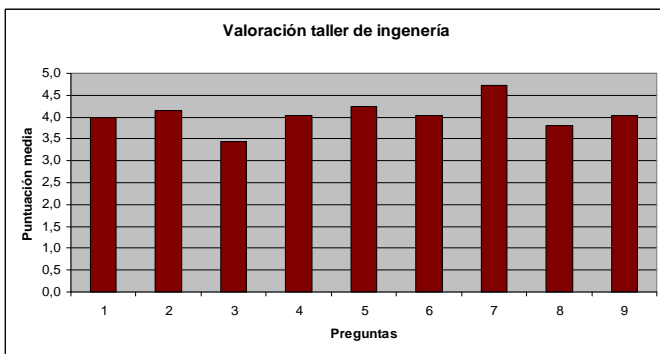
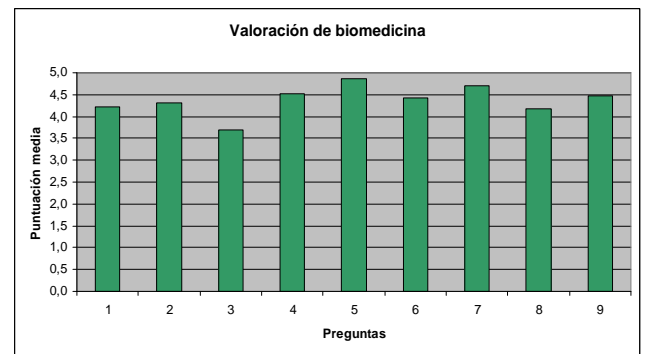
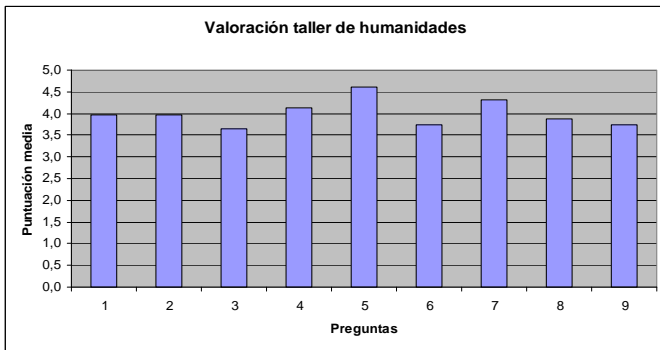


Gráfico1. Valoración de los cursos presenciales

d) Observaciones y sugerencias:

Los comentarios y las sugerencias son, dentro de las encuestas, las que nos ayudan a identificar acciones de mejora, que comentamos más adelante. Los hemos analizado, clasificando por un lado las cuestiones más comentadas y por otro, si se trata de comentarios positivos o sugerencias de mejora.

Cuestiones valoradas	Número de comentarios positivos	Número de sugerencias de mejora
Acción formativa en general	17	-
Duración	-	7
Visita a la Biblioteca del Hospital Real	4	-
Metodología, organización	5	14
Número de asistentes	-	2
Profesorado	1	-
Problemas técnicos	-	1
Material, contenidos	-	5
Lugar	-	2
Total	27	31

Tabla 4. Observaciones y sugerencias de los cursos presenciales

Destacamos el gran número de comentarios positivos y agradecimientos en general sobre la acción formativa y su finalidad (17). En la planificación de los cursos generales se incluyó una visita a la Biblioteca del Hospital Real, que fue muy bien valorada (4).

Consideramos muy positivo el elevado número de sugerencias que hemos recibido, que son la base para la mejora del proceso de formación de usuarios. De los 14 comentarios sobre la metodología y organización, 7 han sido recomendaciones de equiparación de materias de todas las titulaciones del área y que nos hemos centrado más en unas titulaciones que en otras.

La mayoría de las sugerencias relacionadas con la duración, indican que les parece más oportuno que el curso sea más corto.

4.2. Resultados de los cursos virtuales

a) Indicadores de los cursos virtuales:

	Nº de titulaciones	Nº de solicitudes	Nº de plazas	Nº de aptos	Nº de no aptos	Nº de encuestas
Virtual General 1ª Ed.	116	1830	40	36	4	27
Virtual de la FAFD 1ª Ed.	1	124	40	34	6	25
Virtual de Medicina	6	132	44	25	19	11
Virtual General 2ª Ed.	116	1792	50	Sin finalizar	Sin finalizar	Sin finalizar
Virtual de la FAFD 2ª Ed.	1	98	40	Sin finalizar	Sin finalizar	Sin finalizar
Total	No procede	3976	214	95	29	63

Tabla 5. Indicadores de los cursos virtuales

Percibimos que el número de solicitudes correspondiente a cada área de conocimiento, está relacionado con el número de titulaciones y alumnos encuadrados en ellas. Es decir, los cursos virtuales generales han recibido, en las dos ediciones, mayor número de peticiones, al estar abiertos a todos los estudiantes de la UGR.

El número de aptos más elevado se encuentra, por ahora, en la 1ª edición del Curso Virtual General, así como el número de encuestas contestadas; seguido de la 1ª edición del Curso Virtual de la Facultad de Ciencias de la Actividad Física y el Deporte (FAFD). En contraposición se aprecia el reducido número de aptos en el Curso Virtual de Medicina, así como la disminución proporcional, en el número de encuestas cumplimentadas. Hemos detectado por las encuestas que esto es debido a la duración del curso y a que las fechas han coincidido con época de exámenes.

	Porcentaje de plazas por solicitudes	Indicador de éxito	Porcentaje de encuestas por aptos	Indicador de satisfacción de usuarios
Virtual General 1ª Ed.	2,2%	90,0%	75,0%	100%
Virtual de la FAFD 1ª Ed.	32,3%	85,0%	73,5%	100%
Virtual de Medicina	33,3%	56,8%	57,9%	100%
Total	5,9%	76,6%	66,3%	100%

Tabla 6. Indicadores de rendimiento de los cursos virtuales

En relación con el número de aptos, destacamos el alto porcentaje del indicador de éxito (porcentaje de aptos por plazas ofertadas) en las primeras ediciones de los cursos Virtual General (90%) y Virtual de la FAFD (85%).

En el porcentaje de plazas por solicitudes se advierte que donde mejor se han cubierto las necesidades según las solicitudes recibidas, ha sido en el Curso Virtual de Biomedicina y Ciencias de la Salud (33,3%).

Otro dato a destacar ha sido el porcentaje de encuestas por aptos en el Curso Virtual General (75%).

Respecto al indicador de satisfacción de usuarios, igual que en el caso de los cursos presenciales, hemos establecido como estándar de calidad el valor por encima de 4, en una escala de 1 a 5. Reflejando la mayor satisfacción con el valor 5. Hay que subrayar que la totalidad de las preguntas han conseguido un valor igual o más alto que 4, por lo tanto el porcentaje medio del indicador de satisfacción ha sido 100%. En el apartado siguiente detallamos los resultados de las encuestas.

b) Resultados de las encuestas de satisfacción de los cursos virtuales:

Para los cursos virtuales hemos modificado la encuesta adaptándola a las características propias de la enseñanza virtual, usando para ello la Plataforma web para la administración de encuestas denominada LimeSurvey.

En la siguiente tabla presentamos la puntuación media de las preguntas de la encuesta de satisfacción, por áreas de conocimiento y la media general de los tres cursos.

Pregunta	Virtual General 1ª Ed.	Virtual del FAFD	Virtual de Medicina	Media de puntuaciones de los cursos virtuales
1. Importancia para mi aprendizaje y/o práctica profesional	4,0	4,5	4,3	4,3
2. Los contenidos se han ajustado a los objetivos propuestos	4,6	4,5	4,7	4,6
3. El nivel de los contenidos ha sido	4,6	4,2	4,4	4,4
4. Los casos prácticos han sido los adecuados	4,4	4,2	4,0	4,2
5. La duración del curso ha sido adecuada	4,7	4,1	4,2	4,3
6. Los materiales de aprendizaje utilizados han sido adecuados	4,6	4,4	4,2	4,5
7. La plataforma ha sido amigable	4,7	4,4	4,5	4,5
8. La enseñanza virtual me parece adecuada para estos contenidos	5,0	4,6	4,5	4,7
9. El profesor / tutor domina los contenidos	4,8	5,0	4,6	4,8
10. El profesor / tutor ha cumplido los objetivos propuestos	4,8	4,7	4,4	4,7
11. Las respuestas e interacciones con el tutor han sido	4,8	4,5	4,6	4,7
12. En general el curso virtual, le ha parecido	4,7	4,5	4,5	4,6

Tabla 7. Resultados de las encuestas de los cursos virtuales

Como podemos ver, la pregunta mejor valorada ha sido la número 9: “El profesor-tutor domina los contenidos” con una puntuación media de 4,8.

En el Curso Virtual General el ítem “La enseñanza virtual me parece adecuada para estos contenidos” ha sido puntuado con un 5, por parte de todos los asistentes; igual que el ítem del “El profesor-tutor domina los contenidos” en el curso Virtual de la FAFD. Consideramos de gran importancia esta valoración tan positiva tanto de la enseñanza virtual como de la capacitación de nuestro profesorado.

La pregunta que ha obtenido una valoración más baja ha sido la número 4: "Los casos prácticos han sido los adecuados", con una puntuación de media de 4,2, que sigue estando por encima de l valor del estándar establecido.

c) Gráfico con la valoración de los diferentes ítems de los cursos virtuales

Pasamos a mostrar el gráfico con los resultados comentados anteriormente:

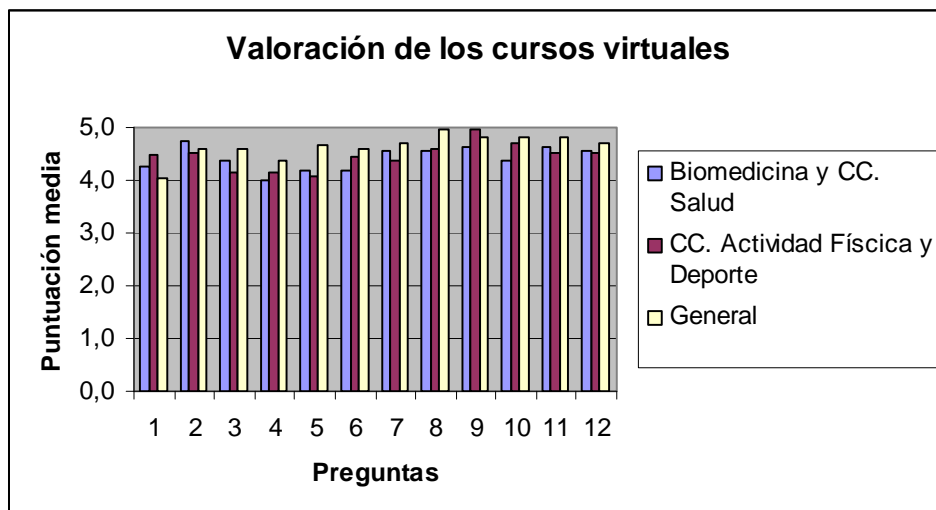


Gráfico2. Valoración de los cursos virtuales

d) Observaciones y sugerencias:

Aspecto valorado	Número de comentarios positivos	Número de sugerencias de mejora
Acción formativa en general	15	-
Agradecimiento	5	-
Finalidad del curso, aprendizaje	10	-
Plataforma	-	4
Metodología y organización	1	4
Contacto con el profesor	1	-
Duración	3	2
Total	35	10

Tabla 8. Observaciones y sugerencias de los cursos virtuales

Al igual que la valoración cuantitativa, los comentarios y las sugerencias han resultado muy satisfactorios. En los cursos virtuales finalizados, hemos recopilado 28 observaciones-sugerencias, que podemos desglosar en 45 opiniones. De las que 35 son comentarios positivos y agradecimientos y 10 son surgencias de mejora, mayoritariamente sobre la plataforma Moodle, y sobre contenidos específicos relacionados con cada titulación.

5. CONCLUSIONES Y ACCIONES DE MEJORA

Analizando tanto los indicadores como los resultados de percepción, hemos obtenido una serie de acciones de mejora, encaminadas a la consecución de nuestro objetivo: formar usuarios autosuficientes y eficaces en la gestión de la información.

Señalamos la conveniencia de realizar la formación de manera virtual; con una mínima introducción presencial para explicar el funcionamiento de la plataforma y la metodología de los cursos (una o dos horas aproximadamente).

En relación a la duración de la actividad formativa, deberíamos diversificar los cursos ofertándolos de 10 y 20 horas, sin abandonar la posibilidad de ofertar hasta 30 horas para determinadas titulaciones, según requiera el reconocimiento de créditos.

También sería muy oportuno organizar cursos por Centros, pues cada uno, dependiendo de sus titulaciones, tiene unas necesidades específicas y diferentes al resto.

El número de titulaciones/alumnos por área, sería otro dato a tener en cuenta para la mejora del proceso; debemos intentar que las plazas ofertadas sean proporcionales a este dato.

Como reflexión final, comentar que la respuesta en términos de solicitud de participación ha sido tan abrumadora que nos hace replantearnos cómo y en qué condiciones debemos resolver las necesidades detectadas para que sean aprovechadas por el mayor número de alumnos de nuestra Universidad.

También sería muy oportuno organizar cursos por Centros, pues cada uno, dependiendo de sus titulaciones, tiene unas necesidades específicas y diferentes al resto.

El número de titulaciones/alumnos por área, sería otro dato a tener en cuenta para la mejora del proceso; debemos intentar que las plazas ofertadas sean proporcionales a este dato.

Como reflexión final, comentar que la respuesta en términos de solicitud de participación ha sido tan abrumadora que nos hace replantearnos cómo y en qué condiciones debemos resolver las necesidades detectadas para que sean aprovechadas por el mayor número de alumnos de nuestra Universidad.

ROMPIENDO BARRERAS Y LOGRANDO LA PLENA ACCESIBILIDAD EN LA BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE VALENCIA

Lourdes Palop Jorge / Servicio Biblioteca y Documentación Científica, Universidad Politécnica de Valencia / palop@bib.upv.es

Maria Josep Merli Gimeno / Servicio Biblioteca y Documentación Científica, Universidad Politécnica de Valencia / mjmerli@bib.upv.es

Yolanda Salvador Cerdá / Servicio Biblioteca y Documentación Científica, Universidad Politécnica de Valencia / yosalcer@bib.upv.es

Ana M^a Muñoz Gonzalo / Vicerrectorado de Asuntos Sociales y Responsabilidad Social Corporativa, Universidad Politécnica de Valencia / amugon@upvnet.upv.es

RESUMEN:

La Biblioteca Central de la Universidad Politécnica de Valencia, junto con el Servicio Integrado de Empleo (SIE) de dicha universidad obtuvieron en 2009 el certificado de accesibilidad universal conforme a la norma UNE 170001-2:2007 “Accesibilidad universal, parte 2: sistema de gestión de accesibilidad”.

La UPV es la primera universidad española en obtener dicha certificación, que es el fruto de varios años de trabajo realizado bajo la coordinación del Vicerrectorado de Asuntos Sociales y Responsabilidad Social Corporativa y que ha implicado a diversos Vicerrectorados y Servicios.

En esta comunicación se presentan los pasos recorridos por la Biblioteca para obtener dicha certificación, desde los inicios en 2005 con el diagnóstico de la accesibilidad integral de la Universidad hasta la implantación de un sistema integrado de gestión de la accesibilidad.

Se describen las actuaciones realizadas para hacer accesible el edificio, las ayudas técnicas adquiridas, la formación del personal bibliotecario y el sistema de gestión de las incidencias de accesibilidad.

PALABRAS CLAVE: Accesibilidad Universal; Sistema de Gestión de la Accesibilidad; Biblioteca Universitaria; UNE 170001-2:2007

1. INTRODUCCIÓN

Desde la Biblioteca de la Universidad Politécnica de Valencia (UPV) llevamos años trabajando para integrar de forma efectiva a los usuarios con discapacidad en nuestros edificios y servicios.

En primer lugar, porque la accesibilidad es un derecho fundamental, consagrado como tal en el artículo 49 de la Constitución Española, y desarrollado por diversas leyes estatales y autonómicas sobre igualdad de oportunidades y accesibilidad. Es por tanto un requisito legal, de obligado cumplimiento, para una administración pública como la nuestra.

Pero además porque como biblioteca universitaria, somos conscientes de que la atención integral a las personas con discapacidad constituye no solo una obligación, sino un criterio preferente de calidad y de equidad de la enseñanza superior. Por ello, nos esforzamos en ofrecer, en aplicación del derecho a la igualdad de oportunidades, recursos y servicios que faciliten la plena integración de los usuarios con discapacidad.

Fruto de este trabajo, en enero de 2009 la Biblioteca Central, junto con el Servicio Integrando de Empleo (SIE), obtuvieron el certificado de accesibilidad universal conforme a la norma UNE 170001-2:2007 “Accesibilidad universal, parte 2: sistema de gestión de accesibilidad”. Con fecha 17 de febrero de 2010 se ha realizado por parte de AENOR la 1ª auditoría de seguimiento.

La UPV se convierte así en la primera universidad española en obtener dicha certificación, tras varios años de trabajo realizado bajo la coordinación del Vicerrectorado de Asuntos Sociales y Responsabilidad Social Corporativa.

En esta comunicación realizaremos un recorrido por las acciones de la Biblioteca y la UPV relativas a la accesibilidad universal, desde el diagnóstico de accesibilidad integral de todos los campus hasta la implantación de un sistema integrado de gestión de la accesibilidad y la certificación del mismo mediante la norma UNE 170001-2:2007.

Describiremos las actuaciones realizadas para hacer accesible el edificio de la biblioteca central, las ayudas técnicas adquiridas, pero también la formación del personal bibliotecario y el sistema de gestión de la accesibilidad.

Por supuesto, nada de esto hubiera sido posible sin el apoyo y la implicación del personal de la biblioteca, a quienes queremos agradecer desde estas líneas su esfuerzo y colaboración.

2. EL COMPROMISO DE LA UPV CON LA ACCESIBILIDAD

2.1 La UPV y la accesibilidad. Pasos previos

En una fecha tan temprana como 1996 la UPV puso en marcha un “Servicio de Atención a Estudiantes con Discapacidad”. Este servicio, de carácter permanente, se presta a través de la Fundación Cedat¹, una institución cuya finalidad es el apoyo integral a los estudiantes que presenten necesidades especiales o particulares.

Además de la atención directa y personalizada al alumno, hay un programa de acompañamiento en el campus, ayudas técnicas para alumnos con discapacidad y un programa de sensibilización.

Por su parte en la Biblioteca, desde el curso académico 2004/2005, y por iniciativa e interés del personal bibliotecario, se plantea la puesta en marcha de un servicio a usuarios con discapacidad. Se inicia el proyecto perfilando los servicios que se pueden prestar, se pasan unas encuestas iniciales al personal con discapacidad y se solicita a la Fundación Cedat un informe completo del edificio de la Biblioteca Central, contemplado desde el punto de vista de la accesibilidad.

Con él en la mano y la plena implicación de la Dirección de la Biblioteca en estos temas, nos ponemos manos a la obra con diversas acciones, cabe citar entre ellas:

- Se busca establecer un marco legal de colaboración, se propone un convenio marco entre la Biblioteca y la Fundación Cedat, para trabajar conjuntamente en el diseño de un modelo de biblioteca accesible (aunque finalmente no se llegó a firmar).
- Se crea un apartado dentro del presupuesto de la biblioteca, destinado a ir acometiendo las mejoras programadas.
- Se acometen las primeras reformas en el edificio:
 - En el acceso principal se encarga la sustitución de las puertas giratorias originales por puertas de apertura automática (aunque se tardará casi 3 años en conseguir su instalación).
 - Se cambia la ubicación de los accesorios volados, extintores, buzones de sugerencias, teléfonos, etc.
 - Se sustituyen algunos paneles de información.
 - Se hace una primera adaptación de aseos y cabinas.
- En las bibliotecas de nueva creación se empieza a tener en consideración cuestiones de accesibilidad tales como: medidas requeridas para accesos, pasillos, distancia de las antenas anti-hurto, características de los puestos de consulta, cartelera, medidas para la evacuación de usuarios con discapacidad, etc.
- Se ofrecen servicios específicos para las personas inscritas en el grupo de usuarios con discapacidad: una mayor duración del préstamo de libros, posibilidad de seleccionar (a través de la lista de espera) la biblioteca donde desean recoger el documento y un servicio de apoyo y atención personalizada en el punto de información.
- Para difundir estos servicios y potenciar el contacto directo con los usuarios con discapacidad se crea en la página Web de la Biblioteca un apartado dedicado a temas de accesibilidad, en el que se explican los nuevos servicios que ofrecemos.

En el curso académico 2005/2006, la entonces Dirección Delegada de Relaciones Institucionales y Asuntos Sociales (en la actualidad Vicerrectorado de Asuntos Sociales y Responsabilidad Social Corporativa) solicita a la Fundación Cedat la realización de un plan integral de accesibilidad de la UPV, cuya financiación se consiguió gracias al convenio firmado entre la UPV, el Imserso y la Fundación ONCE y se llegaría a materializar en el Plan de accesibilidad global de todos los campus.

Durante un tiempo estas dos iniciativas, la de la Biblioteca y la de la Dirección Delegada, independientes pero con similares inquietudes, coexistirán en paralelo en el seno de la universidad, hasta que en febrero de 2008 se celebra la 1ª reunión conjunta bajo la dirección de la Vicerrectora de Asuntos Sociales y Responsabilidad Social Corporativa, y se plantea ya desde ése momento y para el futuro, la planificación conjunta y el trabajo en equipo de todos los agentes implicados. En esa reunión se acuerda que la Biblioteca Central, junto con el Servicio Integrado de Empleo (SIE) serán los servicios elegidos para la experiencia piloto de conseguir la certificación de accesibilidad, y que será el Servicio de Estudios, Planificación y Calidad de la UPV el encargado de tutelar el proceso.

2.2 La norma UNE 170001:2007 y el reto de la certificación

Cuando la UPV se compromete con la consecución de la certificación de AENOR en materia de accesibilidad, está reafirmando su vocación de servicio y compromiso con la sociedad, mediante una fuerte apuesta por la igualdad de oportunidades y la no discriminación.

Ya no se trata de ofrecer solamente determinados servicios a las personas discapacitadas, sino de apostar por la **atención integral a las personas con discapacidad** mediante la incorporación de la perspectiva de la accesibilidad en los servicios, entornos y equipamientos de la universidad.

Estamos hablando de una apuesta por la accesibilidad total, con la **eliminación de barreras físicas y arquitectónicas**, en una primera etapa en los edificios de la Biblioteca Central y el SIE y en los recorridos para acceder hasta ellos, y más adelante en el resto del Campus, y de la incorporación de **ayudas técnicas funcionales** (en la Biblioteca magnificadores de pantalla, telulupas, líneas braille, etc.) que permitan a los usuarios realizar actividades que de otra manera no podrían llevar a cabo. Pero también hablamos de la **formación del personal** de atención al público y de la implantación en la universidad de un **sistema de gestión de la accesibilidad**.

Un ambicioso proyecto que el Servicio de Biblioteca, difícilmente por sus propios medios hubiera podido llevar a cabo, pero que ha sido posible realizar al estar enmarcado en la política de accesibilidad de la universidad y haber contado con la colaboración de diversos servicios y vicerrectorados. Han participado en el proyecto entre otros el Servicio de Evaluación, Planificación y Calidad (SEPC), Infraestructuras, Mantenimiento, Asuntos Generales, Oficina de Señalética, Área de Sistemas de Información y Comunicaciones (ASIC), Fundación Cedat, Servicio Integrado de Empleo y por supuesto el Servicio de Biblioteca. La coordinación realizada por el Vicerrectorado de Asuntos Sociales y Responsabilidad Social Corporativa ha sido esencial para poder llevar a buen término todo el proyecto.

El modelo de accesibilidad global propuesto está basado en la implantación de la **norma UNE 170001:2007 Accesibilidad universal**. Dicha norma está formada en su primera parte por los criterios DALCO² relativos a las acciones de deambulación, aprehensión, localización y comunicación que han de satisfacerse para garantizar la accesibilidad universal, y en su segunda parte describe los requisitos para la implantación de un sistema de gestión de la accesibilidad global³.

En julio de 2008 el Rector de la UPV realizó una **declaración institucional**⁴ sobre la Política de Accesibilidad Global de la universidad. El texto es algo más que una mera declaración de

intenciones, se trata de un compromiso de la universidad con las necesidades de accesibilidad de la comunidad universitaria y la disponibilidad de recursos para asegurar dicha accesibilidad.

Como paso previo a la implantación de la norma, ese mismo mes, se solicita a AENOR una auditoría inicial, a nivel informativo, para detectar las no conformidades (incumplimientos de la norma) en materia de accesibilidad. Para poder llevar a cabo todas las actuaciones resultantes del informe de dicha auditoría, la UPV contrata a un arquitecto dedicado a hacer el seguimiento personalizado de todas las no conformidades y se empieza a trabajar duro para, en un plazo inferior a seis meses, intentar resolver la mayor parte de las incidencias y poder optar a la certificación.

3. LAS ACCIONES REALIZADAS

En la descripción de las acciones realizadas vamos a centrarnos preferentemente en aquellas que afectan a la Biblioteca, puesto que creemos que son las que más pueden interesar en el presente foro, aunque sin perder la perspectiva global de la universidad, dado que todas estas actuaciones se enmarcan en la política de la UPV con la accesibilidad.

3.1 Eliminación de barreras físicas y arquitectónicas y cumplimiento de requisitos DALCO

Con el fin de asegurar la accesibilidad universal en el entorno construido, se ha verificado el cumplimiento de los requisitos DALCO por parte del edificio de la Biblioteca Central, realizándose un inventario de todas las no conformidades y aplicando acciones correctivas para subsanar las incidencias detectadas. En los casos que no ha sido posible subsanar la deficiencia, nos hemos esforzado por conseguir un entorno normalizado, es decir, que ante una limitación exista, al menos, una alternativa equivalente en prestaciones y dignidad.

Pasamos a continuación a describir, siguiendo los criterios DALCO las actuaciones llevadas a cabo en la Biblioteca Central, y que son la muestra más clara del esfuerzo material y humano realizado por la universidad.

Deambulaci3n

Cualquier persona que acceda a la Biblioteca Central debe poder desplazarse, llegar a los lugares y utilizar los objetos de forma aut3noma y con facilidad. Para ello:

- En el porche de entrada al edificio se baja la altura de las papeleras para que sean detectadas por los bastones de los invidentes.
- Se cambian las puertas de acceso giratorias por puertas de apertura autom3tica.
- Se protegen todos los vanos que pueden equivocar el acceso y se tapan todos los huecos de las escaleras con jardineras y plantas.

- En las escaleras principales se elimina el bocel⁵ de 198 escalones para evitar tropiezos, se colocan tabicas⁶ de color contrastado para transmitir sensación de seguridad y mayor distinción entre los escalones y se aumenta la iluminación.
- Se contrasta, mediante bandas de colores, la puerta del ascensor y se señala mediante bandas a dos alturas la zona acristalada de delimitación de hueco de ascensor. Al no cumplir las escaleras el tamaño exigido de la huella⁷ y no existir la posibilidad de adaptarlo, el ascensor se convierte en la alternativa equivalente a esta limitación del entorno.
- Se hacen de nuevo todos los aseos para usuarios. Se adecua el ancho de las puertas de acceso, así como el espacio necesario para que las dimensiones del giro en las cabinas de personas con discapacidad sean las adecuadas.
- En las salas de lectura se reubica el mobiliario para hacerlas más accesibles y conseguir espacios más amplios, se cuelgan las escaleras que se utilizan para alcanzar los libros, se retiran papeleras y obstáculos de los pasillos y se quitan barras y cajoneras de algunos puestos que impiden que entren bien las sillas de ruedas, de esta forma se consiguen de forma sencilla puestos de estudio y puestos con conexión a portátiles accesibles.
- Se habilita una cabina de trabajo en grupo adaptada, se contrasta la puerta y se elaboran y publicitan las normas de uso de la misma.
- El mostrador de atención al público se rediseña convirtiéndolo en un mostrador accesible para usuarios en sillas de ruedas.
- En el Aula de Formación se amplía el número de tomas de red a fin de poder reubicar todo el mobiliario y conseguir los espacios requeridos, se reservan, con carácter preferente para personas con discapacidad, cuatro puestos, adecuándose la altura de la mesas para facilitar el acceso a personas en sillas de ruedas y se coloca una rampa adaptada de acceso a la tarima desde la cual se imparten las clases.

Aprehensión

A fin de que las personas con discapacidad pudieran manipular con facilidad y seguridad los elementos que componen el edificio de la Biblioteca Central, se llevaron a cabo las siguientes acciones:

- Se sustituyen las manivelas en todos los baños, en la cabina adaptada y en aula de formación para que sean fáciles de asir y evitar enganchones.
- En todos los aseos de usuarios se coloca un lavabo con grifería adaptada a personas con pérdida de destreza manual, del tipo monomando con palanca alargada, los secamanos, jaboneras, perchas, etc. se colocan a una altura adecuada (1m desde el suelo) para que cualquiera pueda acceder.
- Se contrastan con el fondo las botoneras del ascensor, tanto en la cabina como en las zonas de embarque.
- En los puestos de uso de portátiles el acceso a las tomas de red y a los enchufes se encuentran en la parte superior de la mesa lo que permite manipular los cables sin tener que realizar excesivos movimientos.

Localización y Comunicación

Para que cualquier persona localizara e identificara claramente los espacios, servicios y los objetos que componen el edificio, así como para facilitar el intercambio de la información necesaria para el desarrollo de las actividades, se tomaron las siguientes medidas:

- Se quitan todos los cristales de los expositores para evitar reflejos
- Se adapta el ascensor de usuarios en cuanto a información acústica (apertura de puertas y en qué planta se encuentra el usuario), se incluye en la cabina del ascensor un directorio general del edificio y se identifica claramente en el vestíbulo de la biblioteca como alternativa a las escaleras.
- Se sustituyen los directorios generales, los de cada planta, carteles y la rotulación de las estanterías por otros adaptados, mates, que no provoquen reflejos y con tipografía aumentada. Esta acción supone el cambio de más de 300 carteles que rotulan los armarios y estanterías donde se almacenan los libros. En general, se plantea una nueva señalética del edificio con el uso de pictogramas universales normalizados. Se retiran folletos no adaptados y se generan otros nuevos según directrices de accesibilidad recomendadas por el CEDAT.
- Se presta especial atención a la adecuación de todos los carteles de evacuación del edificio, no sólo en relación a tamaños, letras, etc. sino en cuanto a la colocación, posición y orientación.
- En relación al personal de la biblioteca, como se comentará más adelante, recibe un curso específico cuyo objetivo es dotar a la plantilla de conocimientos sobre las necesidades especiales de los usuarios con algún tipo de discapacidad con el fin de facilitar a ambos, trabajador y usuario, la normal relación que debe imperar en su trato.
- Se redacta y publicita en la página Web de la biblioteca un folleto “Rompiendo barreras” que recoge las directrices generales de los Servicios al Usuario con Discapacidad que presta la biblioteca.
- Se crea un cartel “recorrido accesible”⁸ que pretende guiar al usuario no sólo por el edificio, si no por los servicios y elementos adaptados de los que dispone la biblioteca.

3.2 Ayudas técnicas adquiridas

Cualquier usuario que acceda a la Biblioteca dispone de un puesto completamente adaptado en cuanto a hardware, software y elementos se refiere. La Universidad adquirió el ordenador más avanzado que ofrece la Organización Nacional de Ciegos de España y que consta de un monitor TFT 22” panorámico de alta resolución y contraste, Línea braille ALVA 570 Satellite Pro, Magnificadores de pantalla (Zoom Text 9.1) y Lectores de Pantalla (Jaws 9.0). Además, éste se sitúa en una mesa adaptada regulable en altura mediante un sistema eléctrico.

Se pone al servicio del usuario una Telelupa color de 57 aumentos y se modernizan y mejoran los puestos adaptados con los que ya contaba la biblioteca cambiando las mesas por otras más accesibles y sustituyendo los monitores por pantallas planas a fin de ganar espacio en el tablero de la mesa.

A fecha de hoy, podemos decir que cualquier persona que acceda a la Biblioteca Central de la Universidad Politécnica de Valencia accederá a un entorno accesible, sin barreras

arquitectónicas, con un servicio de atención personalizada, un mostrador adaptado y de uso preferente, 11 puestos de estudio individual, 2 puestos de estudio en cabina de trabajo en grupo, 8 puestos para el uso de portátiles, un aula de formación con rampa de acceso y 4 puestos, un ordenador para personas con deficiencias visuales y una telelupa de aumento, aseos accesibles y una señalización del edificio clara y sencilla.

Desde las nuevas tecnologías hasta los pequeños detalles, comodidades para todos los usuarios, en algunos casos apenas perceptibles, pero que mejoran la vida de las personas, porque la accesibilidad nos beneficia a todos.⁹

3.3 Formación del personal

El personal de atención al público de la Biblioteca Central recibe en 2008 dos cursos de formación sobre la atención a usuarios con diversas discapacidades.

El primero de los cursos es impartido por la Fundación Cedat con el título “*Introducción a la discapacidad*”, se realizan 2 ediciones formándose un total de 47 bibliotecarios. El curso tiene como objetivo formar al personal de la biblioteca sobre las necesidades especiales de los usuarios con algún tipo de discapacidad, para facilitar la normal relación y comunicación con dichos usuarios.

El segundo de los cursos fue el curso “*Formación en equipo adaptado Biblioteca Central*”, impartido por el ASIC y en el que se trataron los aspectos técnicos de funcionamiento del equipo adaptado adquirido por la biblioteca. Eminentemente práctico en él se explicó el funcionamiento de la línea braille, y del software de magnificación de pantalla y lector de pantalla.

Limitaciones presupuestarias no nos han permitido realizar más ediciones de dichos cursos, no obstante para asegurar la formación del personal de nueva incorporación, los materiales de los cursos están disponibles en la intranet de la biblioteca. Además, en el manual de procedimiento con el que se forma el personal recién llegado, existe información sobre la accesibilidad y enlaces a estos cursos.

3.4 Sistema de Gestión de la Accesibilidad Universal (SGAU)

Como ya hemos comentado el Sistema de Gestión de la Accesibilidad Universal (SGAU) implantado en la Universidad Politécnica de Valencia se basa en los requisitos de la norma UNE 170001-2:2007 y pretende asegurar la accesibilidad del entorno de la UPV mediante:

- La identificación los requisitos DALCO aplicables así como el grado de cumplimiento de los mismos.
- La mejora continua de la eficacia del sistema.
- La orientación de la gestión hacia la satisfacción de los usuarios.

Se aplica, en una primera fase al servicio de Biblioteca y Documentación Científica y al Servicio Integrado de Empleo (SIE). La implantación del sistema ha supuesto entre otras acciones la creación de una Comisión de Accesibilidad, la Planificación de la Accesibilidad Universal de la universidad, la creación de un Programa de Gestión de las Incidencias detectadas y la puesta en marcha de medidas de análisis de satisfacción de usuarios y de mejora continua del sistema¹⁰.

Nos centraremos en estas dos últimas, la gestión de las incidencias y las medidas de análisis y mejora del sistema, puesto que son las más directamente relacionadas con las acciones de la Biblioteca.

- **Gestión de las incidencias**

Para establecer un **Programa de Gestión de las Incidencias** el Servicio de Estudios, Planificación y Calidad (SEPC) de la UPV adapta la herramienta informática *Pegasus*, creada inicialmente para gestionar la calidad de la administración y de los servicios universitarios, e incluye en ella una opción para gestionar la accesibilidad. El programa es muy completo y permite que todos los servicios implicados conozcamos en cada momento la situación de las incidencias que nos afectan.

Las no conformidades detectadas en las auditorías (internas o de AENOR) o en las revisiones periódicas se clasifican en 4 grupos: pendientes, en proceso, finalizadas y desestimadas. De cada incidencia se abre una completa ficha en la que se recogen los siguientes datos:

- a) Descripción (breve resumen de la no conformidad)
- b) Causa (motivo por el que se ha producido la incidencia)
- c) Categoría (en que auditoría o revisión se detectó y la fecha)
- d) Incumplimiento (si se trata de un requisito legal o una recomendación DALCO)
- e) Requisitos DALCO incumplidos
- f) Unidad (están todos los servicios de la universidad, no sólo los certificados)
- g) Fecha de alta (cuando se detecta la incidencia)
- h) Fecha de inicio de la subsanación
- i) Fecha de cierre
- j) Estado de la incidencia (pendiente, en proceso, finalizada, desestimada)
- k) Servicios afectados
- l) Elementos afectados
- m) Acciones de subsanación
- n) Observaciones

Editar Incidencia 												
Descripción corta:	Ascensor BG - señal acústica											
Descripción larga:	- Carece de información auditiva sobre la planta en la que se encuentra y sobre la apertura de puertas.											
Causa:	Desconocimiento de la norma											
Categoría:	Auditoría interna	AISGAG-02/08										
	Selección de auditoría:	AI.SGAU-02/08										
Incumplimiento de requisito:	Legal	Orden 25 de mayo de 2004, en materia de accesibilidad en la edificación de pública concurrencia. Capítulo 1, apartado 2.2.3										
Requisitos DALCO incumplidos:	<table border="1"> <thead> <tr> <th>DALCO</th> <th>Apartado</th> <th>Requisito</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Deambulación</td> <td>Cambios de plano</td> <td>Ascensores</td> </tr> <tr> <td>Comunicación</td> <td>Comunicación no interactiva</td> <td>Señales acústicas</td> </tr> </tbody> </table>	DALCO	Apartado	Requisito	Deambulación	Cambios de plano	Ascensores	Comunicación	Comunicación no interactiva	Señales acústicas		
DALCO	Apartado	Requisito										
Deambulación	Cambios de plano	Ascensores										
Comunicación	Comunicación no interactiva	Señales acústicas										
Unidad:	Biblioteca y Documentación Científica											
Fecha de alta:	16	12	2008									
Fecha de inicio de subsanación:	1	3	2009									
Fecha de cierre:	11	2	2010									
Estado incidencia	Finalizada											
Servicios prestados afectados:	Préstamo, lista de espera y reserva de documentos Orientación bibliográfica y respuesta a consultas de referencia. Acceso a las Salas para estudio y consulta de la colección en soporte físico Gestión de donaciones y canjes de productos bibliográficos											
Elementos propios afectados:	Ascensores											
Elementos comunes afectados:	Ascensores											
Acciones de	Nombre	Alta	Fin Estado									

Figura 1. Ficha de incidencia Pegasus

Respecto al estado de las incidencias quizás merezca la pena explicar porqué se desestiman algunas de ellas. Hay que tener en cuenta que nos movemos en entornos ya construidos (en nuestro caso un edificio de 30 años) diseñados sin tener en cuenta criterios de accesibilidad, puesto que en algunos casos se construyeron con anterioridad a la aprobación de las normas legales que les afectan. Las incidencias desestimadas son no conformidades cuya resolución es inviable por el elevado coste de las mismas. Por ejemplo, una de las incidencias que nosotros hemos desestimado, es la que se refiere a dimensión de la huella de la escalera principal (1,5 cm inferior a lo que marca la normativa) y otra se refiere a la dimensión del paso de las puertas del ascensor (5 cm inferiores lo que aconseja la ley, pero por las que cabe perfectamente una silla de ruedas).

Además de un programa que sirve para mejorar y modificar el entorno construido a fin de que sea accesible, desde la biblioteca también necesitábamos un instrumento que nos permitiera verificar el correcto funcionamiento de todos los elementos que componen el sistema. Trataremos de explicarnos mejor con un ejemplo: el programa *Pegasus* sirve para establecer que el ascensor de usuarios no tiene información acústica de planta y apertura de puertas, y para que el servicio de mantenimiento se encargue de resolver la no conformidad. Pero, no sirve para verificar el correcto funcionamiento diario del sistema acústico. ¿Qué pasa si un día se estropea la información acústica del ascensor? ¿Quién lo detectará?

Por ello, para gestionar las incidencias de accesibilidad del edificio de la Biblioteca Central, desde la biblioteca hemos puesto en marcha un **sistema de revisiones periódicas de**

accesibilidad. Quincenalmente, e incluido como una tarea más del cuadrante del personal, se realizan revisiones en las salas y se comprueba el estado de todos los elementos que componen la accesibilidad (cartelería, puestos adaptados, ordenadores, ascensor, etc.). En la intranet de la biblioteca se ha creado una plantilla de revisión que incluye la fecha, elemento, sala en la que se encuentra, quien realizó la revisión y un campo de observaciones.

The screenshot shows a web interface for creating a new accessibility element record. The breadcrumb trail is: INTRABIB > BG10 Gestión de la calidad > Accesibilitat > Accesibilidad. Revisión de elementos > Nuevo elemento. The form title is 'Accesibilidad. Revisión de elementos: Nuevo elemento'. It features a search bar with 'Adjuntar archivo' and 'Ortografía...' options. The 'Fecha' field is set to 18/03/2010. The 'Sala' field is a dropdown menu. The 'Elemento' field is also a dropdown menu, currently open to show a list of options: Ascensor, Cabina adaptada, Carta de servicios (mostrador información), Carteles de evacuación, Carteles de información, Ordenadores adaptados, and Puestos adaptados. There are 'Aceptar' and 'Cancelar' buttons at the top right and bottom right. A note '* indica un campo obligatorio' is present near the search bar.

Figura 2. Plantilla Biblioteca para la revisión de elementos

Fruto de estas revisiones encontramos 2 tipos de incidencias:

- a) Las que puede resolver la propia biblioteca, por ejemplo, un cartel de puesto preferente que ha sido arrancado de sitio.
- b) Las que precisan de la intervención de otros servicios como de Mantenimiento o el ASIC, éstas se pasan a la Secretaría Técnica de la Biblioteca y ella se pone en contacto con el servicio encargado de su reparación. Por ejemplo, el mal funcionamiento del ordenador adaptado.

De esta forma el servicio a personas con discapacidad se incorpora con el resto de servicios de la biblioteca, sus tareas se incluyen en cuadrante y las revisiones quincenales nos permiten asegurar su correcto funcionamiento durante todo el año.

- **Medidas de análisis y mejora del sistema**

Desde la Universidad Politécnica de Valencia se realiza un seguimiento de la información relativa a la opinión y percepción de los usuarios con respecto al cumplimiento de sus necesidades de accesibilidad.

La satisfacción de los usuarios se evalúa de forma continua mediante encuestas a usuarios y a través del Buzón de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones de la universidad.

- a) Encuestas a usuarios

La Biblioteca Central dispone en sus mostradores de encuestas sobre accesibilidad¹¹, en las que se incluye tanto la valoración de los servicios ofrecidos por la biblioteca como una valoración global sobre la accesibilidad. Con el fin de evaluar los servicios de la biblioteca se incluyen 8 preguntas, en las que el usuario ha de valorar si se cumplen sus

necesidades de accesibilidad. Cada pregunta se valora de 1 a 5, siendo el valor 1 equivalente a “no se cumplen” y el 5 a “se cumplen totalmente”.

Se pregunta por la facilidad para encontrar el edificio, si el acceso al mismo ha resultado accesible (escaleras, rampas, ascensores), las dimensiones de las puertas de acceso, el ascensor, la adherencia y brillo de los suelos, los aseos o el mobiliario de la biblioteca. Se incluye también una pregunta relativa a la facilidad de comunicación con el personal de atención al público.

Finalmente se le pregunta al usuario por la satisfacción global con respecto a la accesibilidad (de 1 a 5) y se incluye un apartado de observaciones donde se puede especificar los motivos por los cuales considera que el servicio es poco accesible.

Desde el SEPQ anualmente se realiza un informe final de satisfacción de los usuarios del SGAU a partir de las encuestas realizadas, y en el que se incluye los resultados para cada uno de los servicios ofrecidos, el resultado global por unidad de gestión y el resultado medio de la UPV.

b) Quejas, sugerencias y felicitaciones

Por lo que respecta a las quejas y sugerencias de los usuarios, la Universidad Politécnica de Valencia cuenta con un servicio normalizado de recepción de quejas, sugerencias y felicitaciones. El sistema es accesible desde la Web de cada servicio¹² y su administrador redirecciona las peticiones a los responsables de cada unidad.

Toda la aplicación se realiza en formato electrónico, y a través de un formulario el usuario puede manifestar una opinión, sugerencia, queja o felicitación referente a los servicios, recursos y prestaciones de la biblioteca.

Los campos de que consta el formulario de una comunicación SQF, y que es preceptivo cumplimentar, son:

- Apellidos y nombre del interesado.
- E-mail.
- Tipo de comunicación (Sugerencia, Queja, Felicitación).
- Colectivo al que pertenece el interesado (Alumno, PDI, PAS, Externo).
- Servicio prestado que provoca la comunicación.

Asimismo, existe un espacio reservado de texto libre en el que el interesado puede manifestar una descripción de motivos y otros aspectos de la comunicación.

Cualquier queja, reclamación o sugerencia recibida en el SQF relacionada con la accesibilidad al entorno de la UPV se remite a los responsables del SGAU y se utiliza en la planificación y mejora del mismo.

Así pues, la opinión de los usuarios, a través de encuestas y buzón SQF, es uno de los elementos fundamentales en que se basa la mejora continua del sistema. Otro elemento fundamental son las auditorías internas, que se llevan a cabo periódicamente y que sirven para determinar la implantación y eficacia del sistema.

Fruto de todo ello se implantan acciones de mejora de procesos y servicios, acciones correctivas para eliminar las causas de no conformidades y acciones preventivas para eliminar las causas de potenciales no conformidades.

4. PROPUESTAS DE FUTURO

Dos son los principales retos de futuro que nos planteamos, por un lado la extensión del sistema de accesibilidad al resto de las bibliotecas y por otro, incorporar la perspectiva de la accesibilidad a todos los servicios de la Biblioteca.

Actualmente, sólo tenemos implantado el sistema en el edificio de la Biblioteca Central aunque buena parte de las acciones y servicios adaptados también se prestan en otras bibliotecas. Por ello uno de los objetivos es, en la medida en que sea posible, extender el modelo al resto de las bibliotecas.

Por otro lado, debemos trabajar para incorporar la perspectiva de la accesibilidad en todos los procesos y servicios de la biblioteca. Ello supone ir más allá de la mera accesibilidad física, supone que cada vez que diseñamos un nuevo servicio o modificamos uno existente, debemos tener presentes los criterios de accesibilidad. Si hablamos de formación de usuarios nuestros materiales deben ser accesibles (pdf accesibles, polimedias¹³ subtitulados) igualmente en los portátiles que prestamos, debemos asegurarnos de que los usuarios pueden modificar y adaptar a sus necesidades, los parámetros de accesibilidad que incorpora Windows.

Además, en una universidad pública como es la nuestra, no menos importante resulta la imbricación de todas estas actuaciones con la sociedad valenciana, al servicio de la cual nos encontramos. Por ello, debemos establecer contacto con los colectivos de discapacitados de la Comunidad Valenciana con el fin de conseguir que cualquier usuario potencial conozca las ayudas técnicas y los servicios que ofrecemos.

Finalmente, aunque no por ello menos importante, nos gustaría abrir una línea de colaboración y trabajo entre todas las bibliotecas universitarias que tenemos programas de atención a usuarios con discapacidad, o que estamos trabajando en temas de accesibilidad global. De esta manera podremos intercambiar experiencias y buenas prácticas que nos permitan seguir avanzado juntos, seguir rompiendo barreras y lograr la plena accesibilidad.

NOTAS

¹ <http://cedat.webs.upv.es/index.php>

² DALCO es el acrónimo de Deambulaci3n , Aprehensi3n, Localizaci3n, Comunicaci3n

³ La accesibilidad global es definida en la norma UNE 170001:2007 como “condici3n que deben cumplir los entornos, procesos, bienes, productos y servicios[...] para ser comprensibles, utilizables y practicables por todas las personas en condiciones de seguridad y comodidad y de la forma m3s aut3noma y natural posible

⁴ <http://www.upv.es/entidades/SEPQ/infoweb/sepq/info/U0491879.pdf>

⁵ Parte que sobresale en la huella del escal3n en relaci3n a la tabica.

- ⁶ Tablilla con que se cubre un hueco, como el de una socarrena o el del frente de un escalón de madera.
- ⁷ Plano del escalón o peldaño en que se sienta el pie.
- ⁸ <http://www.upv.es/entidades/ABDC/infoweb/bg/info/712592normalc.html>
- ⁹ En este video podéis ver las principales medidas entorno a la accesibilidad y que se puede consultar en <http://politube.upv.es/play.php?vid=3450>
- ¹⁰ Toda la documentación relativa al SGAU está disponible en <http://www.upv.es/entidades/SEPO/infoweb/sepq/info/706040normalc.html>
- ¹¹ Las encuestas se pasan en papel en los mostradores de la biblioteca, no obstante el modelo de encuesta se puede consultar en http://personales.upv.es/mjmerli/encuesta_2010.pdf
- ¹² A través de la dirección http://www.upv.es/entidades/ABDC/menu_634949c.html
- ¹³ Polimedia es un sistema diseñado en la UPV para la creación de contenidos multimedia como apoyo a la docencia.

BIBLIOGRAFÍA

Normativa y legislación

- 📖 Constitución Española de 6 de diciembre de 1978, art 49 defensa de los derechos de las personas con discapacidad
- 📖 Ley 51/2003, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad
- 📖 Real Decreto 505/2007, de 20 de abril, aprueba las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad para el acceso y utilización de los espacios públicos urbanizados y edificaciones
- 📖 Decreto 39/2004, de 5 de marzo, del Consell de la Generalitat, por el que se desarrolla la ley 1/1998, de 5 de mayo, en materia de accesibilidad en la edificación de pública concurrencia y medio urbano.
- 📖 Orden 25 de mayo de 2004, del Consell de la Generalitat, en materia de accesibilidad en la edificación de pública concurrencia.

Accesibilidad Universal

- 📖 AENOR. *Accesibilidad universal*. UNE 170001:2007. Madrid: Aenor, 2007.
- 📖 Accesibilidad universal: requisitos de espacios públicos urbanizados, entornos edificados, transporte y comunicación / Fundosa Accesibilidad. Madrid: AENOR, 2009.

Universidad y accesibilidad

- 📖 Libro blanco sobre universidad y discapacidad. Madrid: Real Patronato sobre Discapacidad, con la colaboración del Ministerio de Educación y Ciencia, la Fundación Vodafone, ANECA y el CERMI, 2007.
<http://www.cermi.es/NR/rdonlyres/71F353B1-DDB9-4217-A2C8-99F4D7876EBD/14714/LibroBlancosobreuniversidadydiscapacidad2.pdf>
[consulta: 22 de marzo 2010]
- 📖 Universidad y discapacidad: guía de recursos / Carmen Molina y Juan González-Badía. Madrid: Ediciones Cinca ; Telefónica ; CERMI, 2006.
http://sid.usal.es/idocs/F8/FDO12701/universidadydiscapacidad_guiaderecursos.pdf
[consulta: 22 de marzo 2010]
- 📖 Protocolo de actuación para favorecer la equiparación de oportunidades de los estudiantes con discapacidad / Emiliano Diez et al. Salamanca: Universidad de Salamanca, 2008 http://sid.usal.es/idocs/F8/FDO20659/Protocolo_actuación_1.08.pdf
[consulta: 22 de marzo 2010]

- 📖 Universitat i discapacitat a Catalunya: UNI.DIS.CAT / Emili Soro-Camats i Antoni Vila. Barcelona: Consell Interuniversitari de Catalunya, 2005.
http://www.udg.edu/Portals/9/SPD/xunidiscat_pdf_p_340gina_web_02_02_06x.pdf
[consulta: 20 de marzo 2010]
- 📖 Universitat i discapacitat: programes i serveis de les universitats catalanes. 1ª Jornada Unidiscat, 16 abril 2009 http://www.gencat.cat/diue/doc/doc_22438286_1.pdf
[consulta: 20 de marzo 2010]
- 📖 Guia d'atenció dels estudiants amb discapacitat a la universitat. Barcelona: Consell Interuniversitari de Catalunya, 2007
http://www.gencat.cat/diue/doc/doc_40264957_1.pdf [consulta: 22 de marzo 2010]

Accesibilidad y bibliotecas

- 📖 Bibliotecas accesibles para todos: pautas para acercar las bibliotecas a las personas con discapacidad y a las personas mayores. Madrid: Instituto de Mayores y Servicios Sociales, 2008.
http://www.mcu.es/bibliotecas/docs/bibliotecas_accesibles_para_todos.pdf
[consulta: 22 de marzo 2010]
- 📖 Saldaña Álvarez, Leonor. "Atención a usuarios con discapacidad: una experiencia en la biblioteca de la Universidad de Alcalá". *Mi Biblioteca*, nº 72, verano 2008 p. 72-76
<http://hdl.handle.net/10017/1900> [consulta: 22 de marzo 2010]
- 📖 La biblioteca universitaria también al servicio de las personas con discapacidad: un estudio de caso / Ana Nieves Millan Reyes. Granada: Universidad de Granada, 2008.
<http://hdl.handle.net/10481/1762> [consulta: 22 de marzo 2010]
- 📖 Millán Reyes, Ana Nieves. "Bibliotecas universitarias y personas con discapacidad: análisis del contexto legislativo a través de seis universidades madrileñas y andaluzas". *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, nº 92-93, Julio-Diciembre 2008, pp. 45-73 <http://www.aab.es/pdfs/baab9293/92a3.pdf> [consulta: 22 de marzo 2010]

EL CATÁLOGO OFICIAL DE PRODUCTOS Y SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA DE LA UCLM

Antonio Luis Galán Gall / Biblioteca Universitaria UCLM / antonio.galan@uclm.es

Julio Arévalo Molina / Biblioteca Universitaria UCLM / julio.arevalo@uclm.es

RESUMEN:

El actual Plan Estratégico de Gestión de la Universidad de Castilla-La Mancha se estructura en varios planes, correspondientes a dos categorías: planes sectoriales, de cada área de gestión de la UCLM, y planes horizontales, que afectan a todas las áreas de gestión entre ellas a la Biblioteca Universitaria.

Dentro de los planes horizontales, el *Plan de Mejora de la Productividad, Costes y Procesos de la UCLM*, tiene como primer objetivo el de identificar y revisar los productos y servicios de cada área y su pertenencia a actividades, partiendo de la consideración de “Proceso” como conjunto de acciones que transforman las entradas (en este caso necesidades del usuario) en resultados (servicios).

Para la definición de los servicios que puede ofrecer la biblioteca a sus usuarios, externos e internos, se parte de un “enfoque hacia el cliente o usuario”, considerando los diversos grupos de interés y perfiles identificados. Esto supone, entre otras cosas, la creación de un Catálogo Oficial de Servicios de la Biblioteca Universitaria, en el que el usuario encuentra todo aquello que la biblioteca puede proporcionarle, además del modo o modos de acceso en cada caso.

El Catálogo Oficial de Productos y Servicios es la guía, en sus publicaciones física y electrónica (web), que define por perfiles de usuario, y para cada uno de los productos y servicios.

A partir de la aprobación del Catálogo, las revisiones implicarán, además de la sistematización, la mejora del mismo, es decir, añadir, eliminar o modificar servicios, la visibilidad mayor al usuario, y la definición del Catálogo Oficial de Servicios Electrónicos (aquellos prestados online).

PALABRAS CLAVE: Servicios bibliotecarios, Gestión por procesos, Percepción de grupos de interés, Gestión de la calidad.

LA CARTA DE SERVICIOS DE LA BUCLM

*"El servicio a los ciudadanos es el principio básico que justifica la existencia de la Administración y que debe presidir su entera actividad"*¹ Partiendo del precepto establecido en el propio Real Decreto, en el año 2006, la Biblioteca Universitaria de la Universidad de Castilla-La Mancha publicaba, por primera vez, su Carta de Servicios. Aunque en este documento se establecen los principales servicios, así como datos generales sobre el acceso a los mismos y los compromisos de calidad más significativos, es cierto también que no por ello deja de ser un documento generalista que no entra en el detalle de cada uno de ellos.

¹ Real Decreto 1259/1999, de 16 de julio, por el que se regulan las cartas de servicios y los premios a la calidad en la Administración General del Estado

Ya en el primer Plan Estratégico de la Biblioteca (2005-2007) se abordó, como una de las acciones a desarrollar, la de “Revisar y actualizar la Carta de Servicios de la Biblioteca Universitaria y hacerla pública, tras su aprobación por la Comisión de Bibliotecas.” Dicho objetivo se anunciaba con anterioridad en el Plan de Actuación de la Biblioteca Universitaria del año 2004, pero no fue hasta el 2006, y dentro del Plan Estratégico de Gestión, cuando la Carta es aprobada y se hace pública.

Posteriormente, nuestra carta ha sido revisada (septiembre de 2007), y el cumplimiento de los compromisos establecidos en ella se publica anualmente, pudiéndose consultar desde la página web de la Biblioteca de la UCLM.



UCLM
UNIVERSIDAD DE CASTILLA-LA MANCHA

Biblioteca Universitaria

Conoce la Biblioteca

- Directorio
- Horario
- Normativa
- Carta de Servicios
- Novedades
- Memorias y Estadísticas
- Evaluación y Calidad
- Catálogo de Servicios

Catálogo | Mi Biblioteca | Horarios | Buzón de la Biblioteca | bv@uclm | Buscador | Mapa web

Volver

Carta de Servicios de la Biblioteca Universitaria de la UCLM

(Aprobada por la Comisión de Biblioteca el 21 de octubre de 2006
Modificada por la Comisión de Bibliotecas el 19 de septiembre de 2007)

 (Ver en PDF)

- [I. Datos identificativos y fines del Servicio](#)
- [II. Descripción de funciones](#)
- [III. Identificación de usuarios](#)
- [IV. Servicios que se ofrecen](#)
- [V. Derechos de los usuarios](#)
- [VI. Participación de los usuarios](#)
- [VII. Descripción de los compromisos de calidad](#)
- [VIII. Indicadores para la evaluación de la calidad de los servicios prestados](#)
- [IX. Horario y direcciones de las Bibliotecas](#)
- [X. Sistemas de aseguramiento de la calidad, de protección del medio ambiente o de seguridad e higiene](#)

[Anexo. Cumplimiento de los compromisos de calidad de la Carta de Servicios](#)

Sin embargo, y pese a los indudables beneficios de la Carta de Servicios, la universidad necesitaba dar un paso más allá de lo conseguido hasta el momento.

EL PLAN ESTRATÉGICO DE GESTIÓN DE LA UCLM

La Universidad de Castilla-La Mancha, y con ella la Biblioteca, se encuentra actualmente en el periodo de implantación de su II Plan Estratégico, que establece las líneas fundamentales de la gestión que ha de desarrollarse hasta el año 2011.

Para el diseño del PEG actual, de forma coordinada entre todas las unidades de gestión de la Universidad, se partió de dos pautas fundamentales:

- Por un lado, las directrices marcadas por el Rector de la Universidad en su programa electoral.

- Por otro, en los criterios de evaluación y mejora continua del modelo europeo de calidad EFQM, del que nuestra universidad tiene, en la actualidad, el Sello de Excelencia Europea 500+.

A partir de tales premisas, se generó un Plan Estratégico, que se compone de una serie de subplanes diferentes, de dos tipos:

- Planes sectoriales, que corresponden a cada una de las áreas de gestión (Biblioteca, económica, alumnos, archivo...)
- Planes horizontales, en los que se establecen las líneas estratégicas generales, que afectan, por lo tanto, a todas y cada una de las áreas de gestión.

Es dentro de estos planes horizontales donde se estableció el denominado “Plan de Mejora de la Productividad, Costes y Procesos”, que basa en tres vértices utilizados en el día a día de las labores de cualquiera de nuestras unidades: los servicios, los procesos y las actividades.

Así, y como uno de los primeros pasos necesarios para la mejora de los procesos, era imprescindible establecer un primer objetivo que fuese la identificación de los procesos (Mapa de Procesos), los productos y los servicios que la Universidad, a través de sus distintas áreas y unidades, ofrece a todos los clientes

POR QUÉ UN CATÁLOGO DE SERVICIOS

Podemos definir el concepto “Servicios” como *la prestación de bienes no materiales de cualquier organización a sus clientes.*

Los Servicios comparten la naturaleza de los productos, en tanto es una prestación solicitada para satisfacer una necesidad, pero, a diferencia de estos, son intangibles, heterogéneos y perecederos, y no pueden, por lo tanto, inventariarse o formar parte de un inventario patrimonial.

En definitiva, en nuestro caso, los Servicios que prestan las diferentes áreas y unidades de gestión a los usuarios, externos o internos, son “nuestros productos”. Hablar de “Cultura de Servicios” es hablar de una cultura que valora una buena prestación y en la que dar un buen servicio, claro y definido, tanto a los clientes y usuarios internos como a externos o últimos, se considera algo natural y una de las normas que rigen la organización.

Para alcanzar una prestación adecuada de los mismos, una de las condiciones imprescindibles es la sistematización, es decir, su normalización, con el fin de conseguir:

- Facilitar el acceso a los Servicios a los clientes o usuarios.
- La definición de las competencias de las unidades y áreas necesarias, a la hora de prestar determinados servicios.
- La identificación de los canales de cooperación entre unidades y áreas para la prestación de Servicios, mediante un adecuado Sistema de Procesos.

La facilidad de acceso a los Servicios por los clientes, apuesta por que en cualquier organización exista un Catálogo de Servicios, como medio de información externo e interno, a fin de que el cliente tenga una referencia rápida de lo que puede solicitar y éste constituya el único referente a fin de organizar nuestros procesos y funciones.

EL CATÁLOGO DE SERVICIOS DE LA UCLM

Para toda organización es imprescindible, y no solo para la definición de su política y estrategia, tener en cuenta las opiniones, necesidades y expectativas de sus grupos de interés, por lo que en la Universidad y para alcanzar el objetivo planteado, y anteriormente descrito, se ha creado el Grupo de Trabajo del Catálogo de Servicios de la UCLM.

Este grupo de trabajo, que deberá supervisar los diversos catálogos de distintas áreas, tiene encomendadas unas funciones concretas que son:

- La conformidad de los grupos de interés hacia los Servicios que ofrece la Gestión de la UCLM.
- La adecuación, cercanía y accesibilidad de dichos Servicios.
- La propuesta de nuevos Servicios que debería incorporar la UCLM.

Así, este foro constituirá, no solo un elemento de análisis de los servicios ofrecidos por la Gestión de la UCLM, sino además un espacio de trabajo, donde recoger las necesidades e inquietudes de los Grupos de Interés.

Para que pueda alcanzar los fines que tiene encomendados, es preciso que la representación de los grupos de interés sea lo más amplia posible, por lo que, en su constitución, participan los siguientes colectivos:

- Profesores
- Investigadores
- Estudiantes
- Equipos Directivos de la UCLM
- Empresas
- Sociedad
- Egresados
- Profesores de Secundaria

EL CATÁLOGO DE SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA.

La realización del Catálogo conlleva, según lo visto hasta ahora, dos fases fundamentales:

- La identificación de los clientes/usuarios
- La identificación de los servicios

Para la primera de las fases, y de forma general, se establecieron quince grupos de servicios, a los que se relacionó con cada uno de los grupos de interés detectados, y que se reflejan en la tabla siguiente:

	Profesor	Investigador	Alumno	PAS	Gobierno
Asistencia al Profesor en Centros y Departamentos	■				■
Asistencia Académica al Alumno			■		
Recursos Humanos y Desarrollo Personal	■	■		■	
Asesoramiento y Gestión de la Investigación		■			
Bibliotecas	■	■	■	■	■
Tecnología	■	■	■	■	■
Gestión Económica	■	■	■	■	■
Extensión Universitaria y Cultural	■	■	■	■	■
Extensión Universitaria Deportiva	■	■	■	■	■
Extensión Universitaria - Publicaciones	■	■			■
Servicios para las Infraestructuras	■	■		■	■
Asistencia a la Dirección y Gobierno					■
Control de Gestión					■
Prevención y Salud Laboral y de la Comunidad Universitaria	■	■	■	■	■
Servicios Generales y Auxiliares	■	■	■	■	■

Sin embargo, en el caso de la biblioteca, se ha partido no sólo de los usuarios que pertenecen a lo que suele denominarse “comunidad universitaria”, dado que la Biblioteca de la Universidad mantiene, desde sus inicios, el principio básico de ofrecer sus servicios a la sociedad en general, especialmente a profesores e investigadores no vinculados directamente con la institución, así como a alumnos y profesores de otras universidades españolas y extranjeras.

En coherencia con este principio, los colectivos identificados, han sido los siguientes:

- Profesores
- Investigadores
- Alumnos
- Personal de Administración y Servicios
- Gobierno de la Universidad
- Sociedad en general (usuarios no pertenecientes a la comunidad universitaria)

En la segunda fase, es decir, en la identificación de los servicios de la Biblioteca, se realizó un primer inventario en el que figuraba una lista poco detallada de los mismos, a partir de la cual se descendió a un segundo nivel de detalle que, tal vez, pudiera parecer demasiado exhaustivo. Sin embargo, y considerando las diferencias que podían encontrarse entre dos servicios muy cercanos (p.e. el préstamo Interbibliotecario y el préstamo entre bibliotecas de la propia UCLM), se decidió ampliar el nivel de detalle con el fin de ofrecer una mayor claridad al usuario.

De este proceso, se obtuvo una lista de 23 servicios a describir, cada uno de ellos con su correspondiente ficha:

1. Selección de recursos bibliográficos y materiales especiales
2. Asesoramiento para la selección de recursos
3. Gestión de desideratas
4. Adquisición de recursos bibliográficos y materiales especiales
5. Elaboración de catálogos y bases de datos
6. Administración del Repositorio Institucional (RUIdeRA)
7. Préstamo en sala de recursos bibliográficos y materiales especiales
8. Préstamo a domicilio y renovación del préstamo de recursos bibliográficos y materiales especiales
9. Reserva de documentos para préstamo
10. Préstamo en sala de recursos no bibliográficos y materiales de apoyo.
11. Préstamo a domicilio y renovación del préstamo de recursos no bibliográficos y materiales de apoyo.
12. Mediateca y recursos multimedia
13. Préstamo intercampus
14. Préstamo interbibliotecario
15. Acceso a internet y recursos de ofimática
16. Salas de estudio y de trabajo en grupo
17. Información de bibliográfica y de referencia
18. Formación de usuarios y alfabetización informacional
19. Acceso a recursos electrónicos en línea
20. Atención a usuarios con discapacidad
21. Difusión y marketing

22. Reprografía

23. Extensión cultural y bibliotecaria

La ficha tipo que describe cada uno de ellos, es la siguiente:

Nombre del servicio
<ul style="list-style-type: none">• Descripción del producto<ul style="list-style-type: none">○ Consiste en una descripción somera del servicio y los fines que se persiguen con el mismo• ¿A quién va dirigido?<ul style="list-style-type: none">○ Enumeración de los colectivos que pueden beneficiarse del mismo, según los grupos de interés detectados.• ¿Cómo se accede?<ul style="list-style-type: none">○ Se indica si el acceso es presencial, en línea, o permite las dos modalidades.• Prestación electrónica:<ul style="list-style-type: none">○ Indicación del modo de acceso, URL, así como condiciones y/o restricciones que pudieran existir• ¿Qué coste asociado conlleva?<ul style="list-style-type: none">○ Únicamente en los casos en que puede llevar un coste asociado, repercutible al usuario, se indica este detalle.• ¿Qué compromisos asume la biblioteca?<ul style="list-style-type: none">○ Los compromisos que se reflejan son los correspondientes a los establecidos en la Carta de Servicios, aunque en ocasiones se asumen nuevos compromisos no contemplados anteriormente.• Otra información asociada<ul style="list-style-type: none">○ Breve detalle de otro tipo de información de interés.

Así pues, la estructura que el Catálogo de Servicios adquiere, no se basa únicamente en la enumeración de los mismos, sino que los enmarca dentro de una declaración general de los valores y misión que rigen los principios de gestión de la Universidad, describe cada uno de los productos y servicios que se ofrecen y añade información adicional relativa a la prestación general de todos ellos, tal como las direcciones de cada una de las bibliotecas, datos de

contacto, horarios, y cualquier otra que pueda servir para que el usuario pueda conseguir un máximo aprovechamiento de todos los recursos y servicios de la biblioteca.

Recientemente se ha hecho público el catalogo en la página web de la BUCLM, desde la que puede ser consultado libremente².



EL CATÁLOGO DE SERVICIOS ELECTRÓNICOS

Si anteriormente hablábamos de uno de los planes estratégicos horizontales de la Universidad de Castilla-La Mancha, aquel en el que se encuadra la creación de los Catálogos de Servicios, otro de ellos, en el que por lo tanto también está implicada la biblioteca, es el “Plan de Administración Electrónica”.

Sin entrar a detallar los contenidos de dicho plan, sí es preciso señalar que, una vez identificados todos los servicios de la Universidad, a partir de los correspondientes catálogos, el paso siguiente consistirá en la selección de aquellos que ofrecen, de forma exclusiva o no, la prestación en línea.

A partir de la selección realizada se establecerá el Catálogo Oficial de Servicios Electrónicos, dentro del cual estarán todos aquellos que la biblioteca ya ofrece, así como aquellos que se vayan incorporando con el transcurso del tiempo.

² <http://www.biblioteca.uclm.es/catalogodeservicios.html>

CONCLUSIÓN

Un Catálogo de Servicios es un instrumento que aúna dos funciones primordiales: de un lado, la función informativa, constituyendo la fuente esencial por la que el usuario de la biblioteca puede resolver las dudas iniciales sobre sus propias expectativas relativas a los servicios de los que puede beneficiarse; de otro, es también una extensión de la Carta de Servicios, puesto que amplía la información contenida en la misma, asumiendo al mismo tiempo los compromisos previamente establecidos.

Al incorporar además la información y vínculos necesarios para el acceso a los servicios en línea, es también el germen de un futuro Catálogo de Servicios Electrónicos, que habrá de configurarse definitivamente cuando estén definidos todos los que, mediante esta vía, ofrece la institución.

HERRAMIENTAS INFORMÁTICAS: UN REQUISITO IMPRESCINDIBLE PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMAS DE CALIDAD EFICACES.

Encarna Fuentes Melero / Biblioteca, Universidad de Almería / efuentes@ual.es

M^a Carmen Pérez Agudo / Biblioteca, Universidad de Almería / mcperez@ual.es

RESUMEN:

La implementación de sistemas de gestión de calidad, cualquiera que sea la “herramienta” de base, norma o modelo, requiere un esfuerzo adicional por parte tanto de la organización como de las personas implicadas en el proyecto y supone una consecuencia natural del inicio de toda nueva actividad.

Sin embargo, es el mantenimiento de los requisitos de las nuevas formas de trabajo lo que hace que sean percibidas como actividades separadas de lo cotidiano, como un aspecto más de la burocracia que no hace sino ralentizar la toma de decisiones y la ejecución de las tareas, cuando, en realidad, su finalidad es precisamente la contraria.

El establecimiento de objetivos y acciones asociadas, la toma regular de datos para alimentación de indicadores, el tratamiento sistemático de las quejas o la resolución de no conformidades con acciones correctivas o preventivas asociadas, son algunos ejemplos de estas actividades “extras”.

Resulta fundamental disponer de herramientas informáticas que permitan un tratamiento eficaz de todos estos elementos para que, una vez interiorizadas por la organización, sean percibidas como una herramienta de ayuda en el quehacer diario.

Existen herramientas en el mercado que se adaptan a los requisitos imprescindibles en que se apoyan los sistemas de calidad. Algunas organizaciones han optado por sistemas ad hoc más flexibles y que responden a las características peculiares de la estructura de los sistemas.

La Universidad de Almería ha optado por la elaboración, a través de su Servicio de Informática, de algunos programas que en la actualidad han supuesto una importante agilización de actividades. El programa de “No Conformidades” y el de “Módulo de Calidad” son un ejemplo de ello. Su funcionamiento fácil y eficaz ha dado lugar a que la detección inmediata de desviaciones existentes para su rápida solución, así como la integración de objetivos, acciones e indicadores con el correspondiente grado de cumplimiento sistemático, sean herramientas habituales de trabajo.

PALABRAS CLAVE: sistemas de calidad, herramientas informáticas de sistemas de calidad, programa de gestión “módulo de calidad”, programa de “producto no conforme”.

INTRODUCCIÓN

La transformación que la Administración está experimentando en los últimos años, fruto de la necesidad de adecuación a la realidad y a las necesidades del ciudadano, hace que el concepto de los servicios públicos cobren una dimensión totalmente diferente a la que le correspondía hace unos años: es la administración la que debe adaptarse a los nuevos tiempos y no al revés.

Sin duda, las herramientas que nos proporciona la informática están contribuyendo de forma radical a esta transformación. Internet ha cambiado el concepto de trámite. La última etapa: la Administración electrónica.

En torno a este concepto de cambio, se exige que tendamos a la eficiencia, en lugar de la eficacia, a la racionalidad en todos los aspectos, a la mejora continua, y a la toma de decisiones en base a datos. Al mismo tiempo, que el usuario encuentre un equilibrio entre lo que espera encontrar y lo que se le proporciona y, con respecto a la Administración, que ese equilibrio se encuentre entre la satisfacción que el usuario muestra y los recursos que hemos utilizado para conseguirla.

En este aspecto de cambio y flexibilidad del trabajo, los sistemas de gestión de calidad se imponen como herramientas útiles que ayudan a enfocar las actividades desde un punto de vista de mejora continua, de medición de objetivos, de obtención de datos para tomar decisiones adecuadas, de gestión de los procesos en definitiva.

La práctica totalidad de universidades está inmersa en la implementación, desarrollo o mantenimiento de sistemas cuyo origen es diverso: modelos de evaluación EFQM, normas ISO de gestión de la calidad, o de medio ambiente, cuadros de Mando Integral, etc. Cualquiera de los sistemas adoptados tienen un común denominador: una gestión de recogida, procesamiento e interpretación de información que se convierte en la base de las actividades de toma de decisiones y de resolución de problemas.

Para ello, contar con herramientas informáticas adecuadas y que además cumplan todas las expectativas resulta un requisito fundamental.

En la Universidad de Almería se optó desde un primer momento por la implementación de un sistema de gestión de la calidad (en este caso basado en la norma ISO 9001:2000) potenciando las herramientas informáticas de apoyo desarrolladas ad hoc, por el Servicio de Informática de la Universidad.

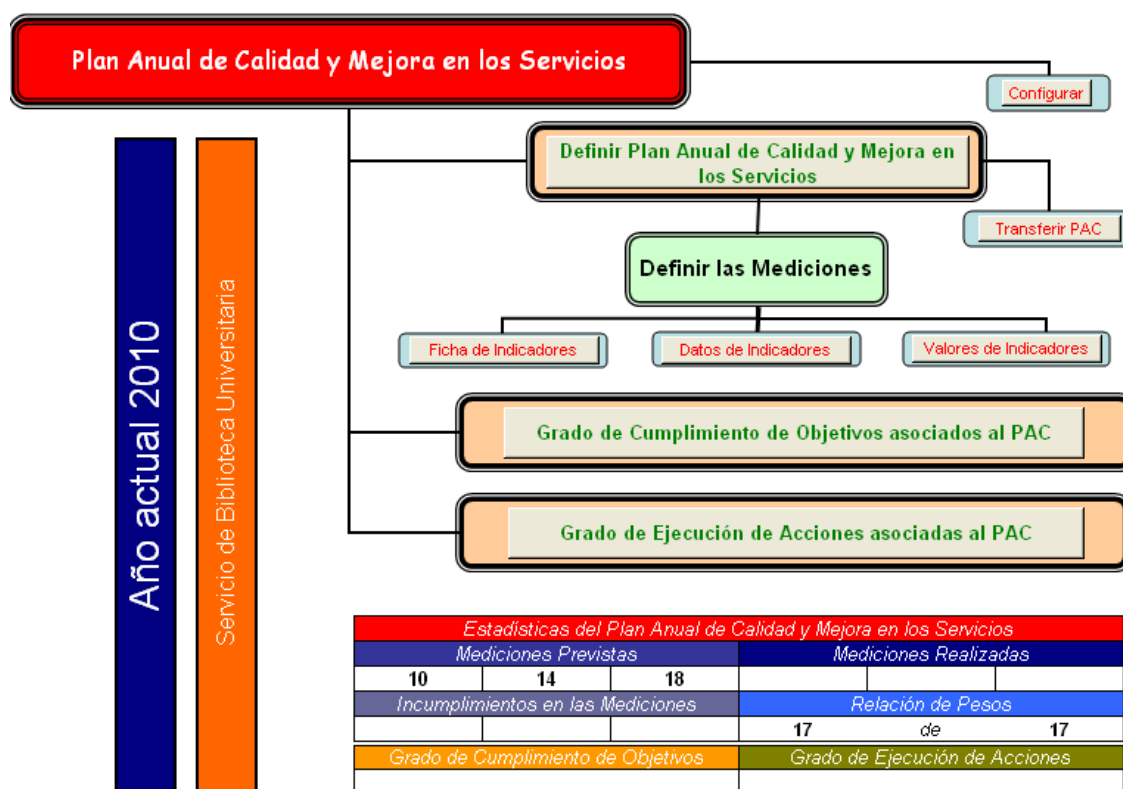
Estas herramientas se convierten desde el principio en pilares fundamentales del sistema que muestra, como característica destacable, el constituirse como un sistema único para toda la

Administración y Servicios de la Universidad. Así, cada servicio funciona como un proceso dentro de un sistema general en que todos están relacionados y comparten las mismas herramientas. Estos pilares, que se analizarán a continuación son:

- 1) Programa de Gestión Módulo de Calidad, a través del cual se gestionan los objetivos, acciones e indicadores asociados a los mismos. Aplicable a cualquier sistema.
- 2) Programa de Producto No Conforme. Requisito básico de la Norma ISO 9001:2008 y con un potencial a tener en cuenta por cualquier organización que decida controlar las posibles desviaciones que se produzcan en su actividad habitual, para solucionarlas o anticiparse a ellas.

PROGRAMA DE GESTIÓN DEL MÓDULO DE CALIDAD

Aplicación creada en Microsoft Excell. Contiene una serie de hojas relacionadas entre si y preparadas para trabajar en un servidor. Contiene tres partes claramente diferenciadas:



1. Definición del Plan Anual de Calidad y Mejora de los Servicios. Se incluyen aquí los objetivos, acciones asociadas e indicadores que lo miden.

2. Definición de Indicadores: Se elabora una ficha de indicadores que recoge los campos de cada indicador y la medición que se realiza.

3. Informe del grado de cumplimiento de los objetivos

1. Definición del Plan Anual de Calidad y Mejora de los Servicios

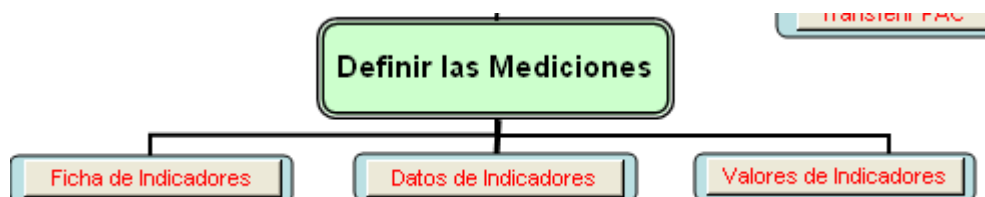


Contiene la relación de objetivos anuales de cada uno de los servicios. Para su cumplimiento se presentan acciones asociadas, tal y como se muestra a continuación. No todos los objetivos tienen el mismo peso en la planificación anual del servicio. De igual modo, a cada una de las acciones se le asigna un nivel de importancia diferente para la consecución de cada objetivo.

Por tanto, esta característica se refleja en este momento.

Menu	Plan Anual de Calidad			Año	Peso	
	Codificación	Obj	Ind	Acc	Descripción del Plan Anual de Calidad y Mejora en el Servicio	Peso
				2010	100,00	
	2				Evaluación de los recursos de información	50,0
SBU-2					Implementar procedimientos que faciliten la mejora en la obtención de recursos de información	6,5
	1251				1251 TIEMPO DE RECEPCIÓN DE BIBLIOGRAFÍA	100,0
	3				Optimizar la gestión de recursos de información electrónicos a través de la implantación de ERM	50,0
	4				Potenciar el uso del programa de guías docentes	50,0
SBU-3					Mejorar la accesibilidad y disponibilidad de los recursos de información	9,9
	1278				1278 TIEMPO DE CATALOGACIÓN	40,0
	1279				1279 INCIDENCIAS DE NO LOCALIZACIÓN DE LOS FONDOS EN LAS ESTATERIAS	30,0
	1285				1280 ENLACES ROTOS EN EL ACCESO A LOS RECURSOS ELECTRÓNICOS	30,0
	5				Estudio de la implantación de herramientas para detectar los enlaces rotos	20,0
	6				Estudio y planificación de la reorganización de las colecciones	30,0
	7				Desarrollo del Repositorio Institucional	40,0
	8				Revisión y mejora del catálogo	10,0
SBU-4					Integrar la formación de usuarios en los estudios de grado, master y doctorado	11,0
	1258				1258 ALUMNOS ASISTENTES A CURSOS	50,0
	1260				1260 NUMERO DE PETICIONES DE CURSOS DEMANDADOS POR EL PDI	50,0
	9				Formación en estudios de grado	33,0
	10				Desarrollo de propuesta formativa para master	33,0
	11				Oferta de créditos de reconocimiento	34,0
SBU-5					Implementar procedimientos y herramientas que faciliten la mejora del Servicio de Préstamo	15,0
	1265				1265 OBTENCIÓN	33,0
	1268				1268 RETRASO - RECLAMADO	33,0
	1275				1275 AUTOPRÉSTAMO	34,0
	12				Implementación de la máquina de Autopréstamo	25,0
	13				Revisión de procedimientos de préstamos de portátiles	25,0
	14				Disminuir el porcentaje de préstamos de ejemplares vencidos y no devueltos	25,0
	15				Mejorar la comunicación con el usuario de PI	25,0
SBU-6					Establecer pautas de actuación ante la demanda y oferta de información en Biblioteca	20,0
	1266				ICS-09 TIEMPO MEDIO DE RESPUESTA DE LAS CONSULTAS	100,0
	16				Creación de un punto único de entrada de demanda de información a través de la web de la Biblioteca	33,0
	17				Desarrollo de herramientas de comunicación entre el personal que participa en la información	33,0
	18				Desarrollo de productos de información a demanda	34,0
SBU-7					Fomentar la comunicación interna entre el personal de la Biblioteca	19,0
	1250				1250 PRESENTACIONES AL PERSONAL	100,0
	19				Adaptación de canales de comunicación interna	50,0
	20				Difusión del seguimiento de objetivos de la Biblioteca	30,0
	21				Implantación de una dinámica de círculos de calidad	20,0
SBU-8					Mejorar los equipos y espacios disponibles para el aprendizaje, la docencia y la investigación	8,0
	1272				1272 QUEJAS Y SUGERENCIAS	25,0
	1271				1271 PORTÁTILES	25,0
	1273				1273 SALA DE TRABAJO EN GRUPO	25,0
	1274				1274 SALA ORDENADORES LIBRE ACCESO	25,0
	22				Estudio de uso de los espacios y los equipos	100,0

2.- Definición de Indicadores



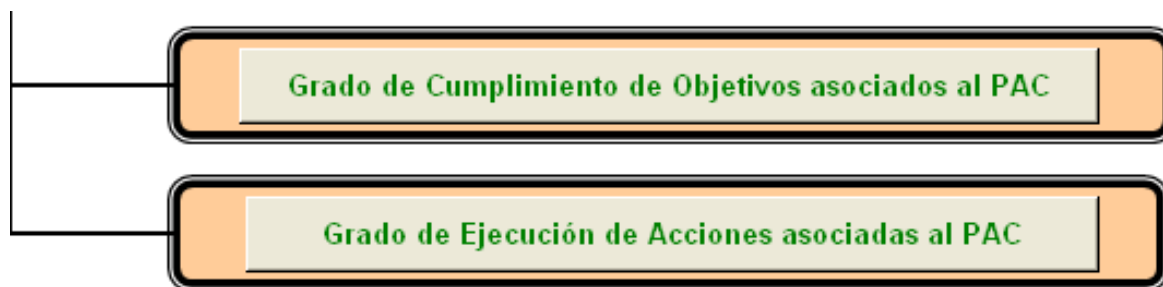
Hoja de ficha de indicador:

Menu	Bloque	Indicador	Critico																																																																																																																							
	Indicadores de Procesos Clave	1252 USO BIBLIOGRAFIA RECOMENDADA	<input type="checkbox"/>																																																																																																																							
1252 USO BIBLIOGRAFIA RECOMENDADA																																																																																																																										
Servicio de Organización y Racionalización Administrativa			Definición Porcentaje de préstamos de bibliografía recomendada sobre el total de la bibliografía recomendada																																																																																																																							
	Área de Datos Identificativos Código: 1252 Categoría: ISO 9001 Tipo: Complejo		Utilidad Conocer el uso de la bibliografía recomendada adquirida																																																																																																																							
	Características de la medición Periodicidad: Cuatrimestral Recogida: Cuatrimestral Seguimiento: Cuatrimestral Revisión: Anual		Fórmula $\left(\frac{\text{Número de Préstamos de Bibliografía recomendada}}{\text{Bibliografía recomendada existente}} \right) \times 100$																																																																																																																							
	Fuente de datos Millennium		Obtención de datos SBU																																																																																																																							
	Umbral / Objetivo de Mejora último PAC Umbral: 50 Objetivo: 60		Análisis del indicador SBU / Comité de Calidad																																																																																																																							
			Parámetro poblacional Total de bibliografía recomendada																																																																																																																							
			Información Estratégica Objetivo PAC: Línea 3- Objetivo 3.3 Objetivo P.E.: EFQM:																																																																																																																							
			Análisis Se toman los datos con carácter cuatrimestral de bibliografía recomendada (tipo 10) existente hasta la finalización del cuatrimestre, se toman los datos de los préstamos realizados de bibliografía recomendada (tipo 10) en el cuatrimestre y se calcula el porcentaje de préstamos de bibliografía recomendada.																																																																																																																							
	Enlace 		<table border="1"> <thead> <tr> <th>AÑO</th> <th>PERIODO</th> <th>VALOR</th> <th>UMBRAL</th> <th>OBJETIVO</th> <th>CUMPLIM.</th> <th>I.C.</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>2005</td><td>Cuatr. 1</td><td>85,95</td><td>60,00</td><td>70,00</td><td>100,00%</td><td></td></tr> <tr><td>2005</td><td>Cuatr. 2</td><td>45,28</td><td>60,00</td><td>70,00</td><td>0,00%</td><td></td></tr> <tr><td>2005</td><td>Cuatr. 3</td><td>82,56</td><td>60,00</td><td>70,00</td><td>100,00%</td><td></td></tr> <tr><td>2006</td><td>Cuatr. 1</td><td>80,27</td><td>60,00</td><td>70,00</td><td>100,00%</td><td></td></tr> <tr><td>2006</td><td>Cuatr. 2</td><td>48,73</td><td>60,00</td><td>70,00</td><td>0,00%</td><td></td></tr> <tr><td>2006</td><td>Cuatr. 3</td><td>73,75</td><td>60,00</td><td>70,00</td><td>100,00%</td><td></td></tr> <tr><td>2007</td><td>Cuatr. 1</td><td>67,37</td><td>60,00</td><td>70,00</td><td>73,70%</td><td></td></tr> <tr><td>2007</td><td>Cuatr. 2</td><td>38,77</td><td>60,00</td><td>70,00</td><td>0,00%</td><td></td></tr> <tr><td>2007</td><td>Cuatr.3</td><td>62,91</td><td>60,00</td><td>70,00</td><td>29,10%</td><td></td></tr> <tr><td>2008</td><td>Cuatr. 1</td><td>45,79</td><td>60,00</td><td>70,00</td><td>0,00%</td><td>Nº 40</td></tr> <tr><td>2008</td><td>2do Cua</td><td>18,75</td><td>60,00</td><td>70,00</td><td>0,00%</td><td>Nº 51</td></tr> <tr><td>2008</td><td>3er Cua</td><td>49,44</td><td>60,00</td><td>70,00</td><td>0,00%</td><td>Nº 58</td></tr> <tr><td>2009</td><td>1er Cua</td><td>82,00</td><td>60,00</td><td>70,00</td><td>100,00%</td><td></td></tr> <tr><td>2009</td><td>2do Cua</td><td>29,73</td><td>60,00</td><td>70,00</td><td>0,00%</td><td>Nº 83</td></tr> <tr><td>2009</td><td>3er Cua</td><td>78,78</td><td>60,00</td><td>70,00</td><td>100,00%</td><td></td></tr> <tr><td>2010</td><td></td><td>0</td><td>50,00</td><td>60,00</td><td></td><td></td></tr> </tbody> </table>	AÑO	PERIODO	VALOR	UMBRAL	OBJETIVO	CUMPLIM.	I.C.	2005	Cuatr. 1	85,95	60,00	70,00	100,00%		2005	Cuatr. 2	45,28	60,00	70,00	0,00%		2005	Cuatr. 3	82,56	60,00	70,00	100,00%		2006	Cuatr. 1	80,27	60,00	70,00	100,00%		2006	Cuatr. 2	48,73	60,00	70,00	0,00%		2006	Cuatr. 3	73,75	60,00	70,00	100,00%		2007	Cuatr. 1	67,37	60,00	70,00	73,70%		2007	Cuatr. 2	38,77	60,00	70,00	0,00%		2007	Cuatr.3	62,91	60,00	70,00	29,10%		2008	Cuatr. 1	45,79	60,00	70,00	0,00%	Nº 40	2008	2do Cua	18,75	60,00	70,00	0,00%	Nº 51	2008	3er Cua	49,44	60,00	70,00	0,00%	Nº 58	2009	1er Cua	82,00	60,00	70,00	100,00%		2009	2do Cua	29,73	60,00	70,00	0,00%	Nº 83	2009	3er Cua	78,78	60,00	70,00	100,00%		2010		0	50,00	60,00		
	AÑO	PERIODO	VALOR	UMBRAL	OBJETIVO	CUMPLIM.	I.C.																																																																																																																			
2005	Cuatr. 1	85,95	60,00	70,00	100,00%																																																																																																																					
2005	Cuatr. 2	45,28	60,00	70,00	0,00%																																																																																																																					
2005	Cuatr. 3	82,56	60,00	70,00	100,00%																																																																																																																					
2006	Cuatr. 1	80,27	60,00	70,00	100,00%																																																																																																																					
2006	Cuatr. 2	48,73	60,00	70,00	0,00%																																																																																																																					
2006	Cuatr. 3	73,75	60,00	70,00	100,00%																																																																																																																					
2007	Cuatr. 1	67,37	60,00	70,00	73,70%																																																																																																																					
2007	Cuatr. 2	38,77	60,00	70,00	0,00%																																																																																																																					
2007	Cuatr.3	62,91	60,00	70,00	29,10%																																																																																																																					
2008	Cuatr. 1	45,79	60,00	70,00	0,00%	Nº 40																																																																																																																				
2008	2do Cua	18,75	60,00	70,00	0,00%	Nº 51																																																																																																																				
2008	3er Cua	49,44	60,00	70,00	0,00%	Nº 58																																																																																																																				
2009	1er Cua	82,00	60,00	70,00	100,00%																																																																																																																					
2009	2do Cua	29,73	60,00	70,00	0,00%	Nº 83																																																																																																																				
2009	3er Cua	78,78	60,00	70,00	100,00%																																																																																																																					
2010		0	50,00	60,00																																																																																																																						
Observaciones Hay que tener en cuenta que en los préstamos especiales en periodos vacacionales (Verano, Navidad y Semana Santa) el periodo de préstamo es mayor y, por consiguiente, el número de préstamos es menor. No se considerarán los periodos de vacaciones en la toma de datos del indicador.		Área de los Valores																																																																																																																								

Como podemos observar, se reflejan aquí dos partes claramente diferenciadas: la primera (parte superior) es la definición teórica del indicador: uso, fórmula seguida para su obtención, relación con la línea estratégica de la universidad, periodicidad de toma de datos, e, importante, la medida por debajo de la cual hay que tomar medidas urgentes de corrección (umbral de capacidad) y el objetivo de mejora, es decir, lo que pretendemos conseguir durante este año.

En la parte inferior, aparece la evolución del indicador tanto en forma gráfica (izquierda) como el reflejo de los valores, en que hay que señalar que los valores destacados en rojo responden a aquellos que están por debajo del umbral de capacidad, tal y como se ha mencionado anteriormente. Esta circunstancia traerá como consecuencia una “no conformidad” que analizaremos más adelante.

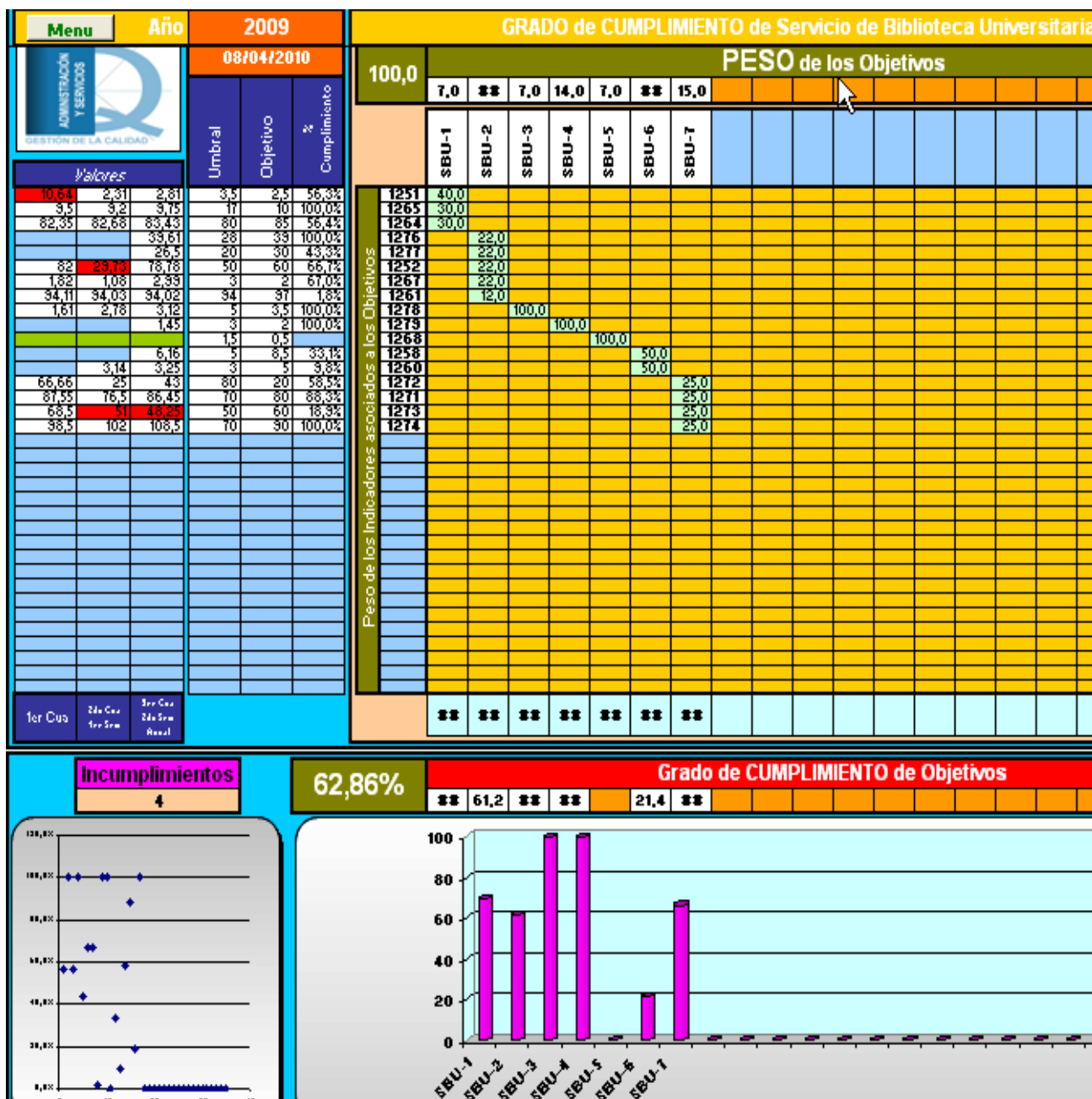
3. Informe del grado de cumplimiento de los objetivos




<i>Estadísticas del Plan Anual de Calidad y Mejora en los Servicios</i>					
<i>Mediciones Previstas</i>			<i>Mediciones Realizadas</i>		
10	14	18			
<i>Incumplimientos en las Mediciones</i>			<i>Relación de Pesos</i>		
			17	<i>de</i>	17
<i>Grado de Cumplimiento de Objetivos</i>			<i>Grado de Ejecución de Acciones</i>		

Esta imagen nos muestra el grado de cumplimiento de los objetivos, ponderados por los pesos asignados en relación con los indicadores establecidos. A continuación se detalla la metodología seguida para cumplimentar este importante apartado que, como se puede comprobar, aparece dividido entre el grado de cumplimiento de los objetivos y, de forma más detallada, el grado de ejecución de las acciones asociadas a estos objetivos.

En la siguiente imagen vemos la importancia de las gráficas, así como los grados de cumplimiento de cada uno de los indicadores asociados a los objetivos, siempre relacionados con los pesos establecidos, así como el reflejo de umbrales y objetivos de la globalidad de indicadores:



La siguiente hoja muestra la información sobre las acciones asociadas a los objetivos. Se observa el grado de ejecución de las acciones establecidas previamente en los campos rango de fechas, horas previstas por trabajador, número de trabajadores y % de ejecución:

Menu		Año 2009			GRADO de EJECUCIÓN de Se									
		08/04/2010			100,0 PESO									
		Horas Previstas x Trabajador	Número de Trabajadores	% Ejecución	7,0	30,0	7,0	14,0	7,0	20,0	15,0			
Rango Fechas					SBU-1	SBU-2	SBU-3	SBU-4	SBU-5	SBU-6	SBU-7			
28-abr-08	23-dic-09	6:00:00	2,00	100,0%	1	50,0								
12-jun-08	23-dic-09	1:00:00	9,00	100,0%	2	50,0								
11-ene-09	16-sep-09	1:00:00	6,00	100,0%	3		50,0							
15-ene-08	1-oct-09	1:00:00	7,00	100,0%	4		30,0							
12-jun-08	23-dic-09	1:00:00	9,00	100,0%	5		20,0							
12-jun-08	23-dic-09	1:00:00	9,00	100,0%	6			100,0						
3-jul-09	31-jul-09	48:00:00	10,00	100,0%	7				20,0					
15-ene-09	15-dic-09	10:00:00	3,00	100,0%	8				30,0					
15-ene-09	30-nov-09	2:00:00	2,00	100,0%	9				30,0					
12-jun-08	23-dic-09	1:00:00	9,00	100,0%	10				20,0					
15-ene-09	30-dic-09	2:00:00	2,00	100,0%	11					90,0				
16-dic-09	17-dic-09	3:00:00	1,00	100,0%	12					10,0				
12-jun-08	23-dic-09	1:00:00	9,00	100,0%	13						40,0			
15-ene-08	15-sep-09	2:00:00	7,00	100,0%	14						60,0			
1-feb-09	1-nov-09	21:00:00	1,00	100,0%	15							40,0		
21-jul-08	1-dic-09	5:00:00	1,00	100,0%	16								40,0	
12-jun-08	23-dic-09	1:00:00	9,00	100,0%	17								20,0	

El resultado final se refleja en esta tabla:

Estadísticas del Plan Anual de Calidad y Mejora en los Servicios					
Mediciones Previstas			Mediciones Realizadas		
12	13	17	11	12	16
Incumplimientos en las Mediciones			Relación de Pesos		
1	2	1	15	de	15
Grado de Cumplimiento de Objetivos			Grado de Ejecución de Acciones		
62,86%			100,00%		

PROGRAMA DE NO CONFORMIDADES

Anteriormente se ha hecho referencia a la introducción automática de una no conformidad cuando un indicador no alcanza el umbral de capacidad establecido. Igualmente se genera una no conformidad automática cuando es introducida una queja en nuestro servicio.

El programa informático de No Conformidades fue creado respondiendo a los requisitos de los procedimientos operativos PG-05 “Procedimiento de No Conformidad” y PG-06

“Procedimiento General de Acciones Correctivas y Preventivas”, fundamentales en el Sistema de Gestión de Calidad de la Universidad de Almería.

Sin embargo, tras seis años de funcionamiento y de mejora, se ha convertido en una herramienta imprescindible de gestión, tanto para detección de problemas en la actividad que desarrollamos como instrumento de mejora.

¿Cómo funciona el programa y con qué finalidad?. Se expone a continuación cada uno de sus campos y su utilidad.

Toda persona incluida en el sistema puede abrir una No Conformidad (en adelante NC). En este caso será por “observación directa”. Si embargo, existen otras vías de introducción: ya se ha hablado de las quejas, de la revisión del sistema mediante la “caída” de indicadores o las auditorías tanto internas como externas.

Antes de continuar resulta conveniente definir qué entendemos por NC: son “todas aquellas operaciones o documentos que evidencien el no cumplimiento de las especificaciones, normas o procedimientos aplicables y que puedan originar errores, pudiendo entorpecer el habitual funcionamiento de nuestra actividad, detectables de forma interna, o bien por los usuarios o personal ajeno al Sistema de Gestión”.

En el siguiente ejemplo aparecen reflejadas las distintas vías de entrada mencionadas:

	Número	Fecha	Descripción de la Fuente	Sistema de calidad	Responsable plan
	74/2010-SBU	18/01/2010	Observación directa	SERVICIO BIBLIOTECA UNIVERSITARIA	Pérez Agudo, María Carmen
	El indicador 1273 no ha superado el umbral establecido....				
	76/2010-SBU	26/01/2010	Revisión del sistema	SERVICIO BIBLIOTECA UNIVERSITARIA	Expósito Cano, Antonia
	El indicador de su área IQ(8) Número de quejas por área muestra un valor de 5, siendo el umbral esta...				
	79/2010-SBU	19/02/2010	Informe de auditoría interna	SERVICIO BIBLIOTECA UNIVERSITARIA	Pérez Agudo, María Carmen
	No se evidencian suficientemente las acciones correctivas derivadas de las no conformidades 59/2009 ...				
	81/2010-SBU	19/02/2010	Informe de auditoría interna	SERVICIO BIBLIOTECA UNIVERSITARIA	Pérez Agudo, María Carmen
	No se evidencia que se encuentren documentados los siguientes procedimientos operativos del área rel...				

A continuación se muestra progresivamente los distintos campos desde su introducción por las vías mencionadas hasta la resolución de la misma:

INFORME DE NO CONFORMIDAD		Nº:74/2010-SBU
FUENTE DE DETECCIÓN		
Fuente	Observación directa	Código de referencia
Detectada por : Pérez Agudo, María Carmen		Fecha 18/01/2010 (dd/mm/yyyy)
DESCRIPCION DEL HECHO DE LA NO CONFORMIDAD		
El indicador 1273 no ha superado el umbral establecido.		

Será el **responsable** del sistema de calidad quien decida la aceptación o no de la misma. En caso negativo deberá existir una argumentación adecuada:

IDENTIFICACIÓN DE LA NO CONFORMIDAD
Constituye no conformidad: <input checked="" type="radio"/> Si <input type="radio"/> No
Explicación...

Siempre que se haya decidido que, efectivamente, se trata de una no conformidad se registrará:

- Tipo de no conformidad, real o potencial, este último caso dará lugar a una acción preventiva que evite un problema posterior.
- A qué afecta: entradas, procesos o salidas (terminología del sistema de calidad).
- Si la podemos controlar nosotros mismos con los medios que disponemos o necesitamos apoyo de otros servicios como informática, infraestructura...
- Importancia de la NC: grave (impide realizar el servicio) o leve (causa alguna alteración en la prestación del mismo).

- Si podemos solucionar el problema de forma inmediata (reproceso inmediato) o en un plazo de tiempo más amplio.

Tipo REAL Afecta a SALIDAS

Controlable : Si No Recurso implicado:

Explicación...

Importancia de la no conformidad : LEVE

Reproceso inmediato : Si No

Este es el texto explicativo del reproceso inmediato...

Fundamental resulta el paso siguiente, ya que existe toda una extensa relación de los posibles requisitos que se incumplen con apartados referentes tanto a la Norma, base del sistema (ISO 9001:2008), como a los propios requisitos de nuestro Sistema:

Ver/Modificar requisitos incumplidos 		
ISO 9001	8.2.3	Seguimiento y medición de los procesos
ISO 9001	8.2.4	Seguimiento y medición del producto/servicio
ISO 9001	8.4	Análisis de datos (CATALOGO DE INDICADORES)

Una vez evaluado si el “suceso” constituye o no una no conformidad, si podemos solucionarlo nosotros mismos, y de forma inmediata o mediante un proceso más lento y analizado qué ha fallado para que esto se produzca, el siguiente paso es determinar cómo solucionar el problema. Para ello se elabora un plan de acción, un responsable de este plan, se determina la fecha del fin de estas actuaciones así como lo documentos vinculados a esta fase.

Antes de continuar, hay que destacar la facilidad de funcionamiento de todo el programa ya que todos los campos se cumplimentan mediante desplegados.

PLANTEAMIENTO DE LA ACCION CORRECTIVA/PREVENTIVA	
Responsable plan de acción Pérez Agudo, María Carmen	Fecha fin plan 22/03/2010 (dd/mm/yyyy)
Descripción de la causa de la No Conformidad El indicador esta asociado a los periodos lectivos de la universidad, por lo que los días no lectivos no deben de ser considerados en la medición.	
Plan de acción Revisar el indicador (definición, fórmula, periodicidad etc.)	
Documento asociado al plan de acción	Ver documento adjunto

Observamos en la pantalla anterior que se solicita la descripción de la causa de la no conformidad. Este es un punto esencial del programa. Mediante este análisis se nos “obliga” a reflexionar sobre los motivos que han ocasionado el problema para evitar que se vuelva a producir.

A continuación pasamos a comprobar si el plan establecido ha dado el resultado esperado. Por este motivo en el siguiente apartado se solicita confirmación de la verificación de la eficacia, no de la comprobación de la ejecución del plan de acción, así como los mecanismos que se han seguido para dicha verificación y la fecha en que se ha realizado.

Por último, si el plan de acción no ha sido eficaz, la no conformidad no podrá cerrarse, por lo que se procederá a plantear una nueva.

VERIFICACIÓN DE LA EFICACIA	
Verificado : <input type="radio"/> Sí <input checked="" type="radio"/> No	Fecha verificación <input type="text"/> (dd/mm/yyyy)
Texto de la verificación...	
No conformidad cerrada : <input type="radio"/> Sí <input checked="" type="radio"/> No	

Por último, señalar que una vez introducida una no conformidad por parte de algún miembro de nuestro servicio (todos están incluidos en el sistema), se genera automáticamente una comunicación mediante correo electrónico al/los responsables del sistema para, a partir de ese momento, iniciar el proceso descrito anteriormente.

Estas dos herramientas nos han permitido modificar nuestros sistemas de trabajo, logrando sistematizar y agilizar procedimientos, a priori, tediosos pero absolutamente necesarios para una gestión racional y organizada del trabajo.

El programa de calidad permite el trabajo con objetivos anuales y la toma de decisiones en base a los datos que vamos obteniendo. Por su parte, el programa de no conformidades nos ha ayudado a modificar procedimientos de trabajo, anticiparnos a posibles desajustes y, en definitiva, racionalizar y mejorar nuestra actividad.

LA EVALUACIÓN DE LA COLECCIÓN DE PUBLICACIONES PERIÓDICAS DE LA BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD DE BURGOS

Encarnación Díaz Bergantiños / Universidad de Burgos / bubadq@ubu.es

RESUMEN:

Ante el aumento continuo y creciente de los precios de suscripción, que, año tras año, genera un incremento sustancial del presupuesto destinado a la adquisición de la colección de publicaciones periódicas en detrimento de los recursos destinados a la adquisición de la colección de monografías, en el año 2002 la Biblioteca de la Universidad de Burgos se plantea la necesidad de iniciar un proceso de evaluación de su colección de publicaciones periódicas en curso, que le permita conocer el uso real de las mismas, la vigencia de su interés y su adecuación a las necesidades reales de docencia e investigación de la Universidad.

Previamente a su inicio se establecen el calendario de desarrollo y la metodología a seguir, incluidos los criterios de valoración que se van a utilizar.

Del análisis de los resultados obtenidos en esta primera evaluación se concluye que para conseguir los objetivos que se pretenden es necesario dar continuidad y dinamismo al proceso, modificando la metodología preestablecida si los resultados y conclusiones derivados del análisis de los datos obtenidos en las sucesivas evaluaciones así lo aconsejan.

Como consecuencia de este planteamiento se establece un proceso de evaluación anual, que se viene desarrollando de forma ininterrumpida desde el año 2002, en el que se han ido incluyendo nuevos elementos de análisis que no se contemplaban en la metodología preestablecida: el **seguimiento y control de los títulos sin uso que se repiten en las sucesivas evaluaciones**, la **identificación y control de títulos en Open Access con uso escaso**, la **identificación y control de suscripciones con edición impresa que permiten la suscripción de edición on-line solamente**, la **identificación y control de suscripciones a la edición impresa incluidas en paquetes de revistas electrónicas adquiridos por la Biblioteca**, etc., así como cambios en la ejecución de determinados procedimientos derivados de la aplicación de tecnología, y cuyos resultados se han traducido en una colección de publicaciones periódicas en la que se han eliminado: los títulos duplicados, las suscripciones a publicaciones Open Access, los títulos que no se consultaban y los que carecían de interés y los títulos en varios soportes para mantener únicamente la edición on-line.

La evaluación de las publicaciones periódicas ha supuesto la obtención de una serie de indicadores cualitativos como contrapunto al análisis cuantitativo tradicional de la colección que ha facilitado el establecimiento de una colección adecuada a las necesidades de información científica detectadas entre los distintos grupos de interés de la Universidad.

INTRODUCCIÓN

En el año 2002 la biblioteca de la Universidad de Burgos se plantea la necesidad de iniciar un proceso de evaluación de su colección de publicaciones periódicas que le permita racionalizar la inversión que realiza en la adquisición de suscripciones, adecuándola a las necesidades de docencia e investigación de la Universidad, y equilibrarla con la que realiza en la adquisición de monografías, de la que año tras año ha ido detrayendo recursos, hasta consumir en el año 2001 casi el 82% del presupuesto destinado a la adquisición de fondo bibliográfico frente al 18% destinado a la adquisición de monografías.

FINALIDAD Y OBJETIVOS

La consecución de estos dos objetivos iniciales: adecuación de la colección y racionalización y equilibrio del gasto solamente sería posible si el proceso nos permitía:

- establecer un ranking de títulos, ordenados de mayor a menor interés para detectar aquellos que carecían de interés y podían cancelarse, los que tenían un interés relativo y podrían ser cancelados a medio plazo y aquellos de interés con fondos incompletos que convendría completar.
- detectar los títulos relevantes que no tenía nuestra colección
- conocer los soportes y productos que se adecuan mejor a nuestras necesidades –papel, actualizables, acceso electrónico, etc.
- conocer la inversión real necesaria que debería realizar la Universidad en suscripciones
- detectar los ajustes necesarios en el presupuesto destinado a la adquisición de suscripciones en función del Presupuesto total disponible
- establecer la proporción entre presupuesto destinado a la adquisición de monografías y el destinado a la adquisición de suscripciones
- establecer los límites máximos de incremento anual del presupuesto de suscripciones y la proporción de nuevas suscripciones

METODOLOGÍA

El proceso se desarrolla en base a la metodología establecida en la Propuesta de Evaluación que elabora la Biblioteca Universitaria para su discusión y aprobación por la Comisión de Biblioteca y en la que se establecen:

- el calendario de desarrollo del proceso
- los criterios que han de evaluarse
- el procedimiento de recogida de datos y el personal encargado de la misma
- los baremos de valoración de cada criterio
- los listados que han de confeccionarse
- los procedimientos más adecuados para difundir la información

CALENDARIO

La puesta en marcha del proceso de evaluación exigía unas tareas previas de elaboración y diseño que no nos permitían iniciar la recogida de datos antes del mes de marzo y por otra parte pretendíamos poder aplicar en la elaboración de los listados de renovaciones, cancelaciones y nuevas suscripciones del año 2003 los resultados obtenidos, lo que implicaba disponer de dichos resultados como máximo a finales del mes de septiembre. En consecuencia el proceso debía de desarrollarse entre los meses de marzo y septiembre, estableciendo un calendario que nos permitiera obtener unos datos de uso mínimamente representativos y su correspondiente análisis.

Teniendo en cuenta estos dos elementos y la fecha de aprobación del Proceso de Evaluación por la Comisión de Biblioteca se estableció un calendario de desarrollo entre el 1 de mayo y el 30 de septiembre, dividido en dos fases:

- del 1 de mayo al 31 de julio recogida de datos de uso
- del 1 de agosto al 30 de septiembre cómputo, análisis de datos, elaboración de listados e Informe de Evaluación.

CRITERIOS

La evaluación se realiza utilizando los siguientes criterios:

1.-Interés de cada uno de los títulos de la colección para los Departamentos de la Universidad.

Se distribuye la colección de suscripciones en curso que adquiere la Biblioteca Universitaria en 5 listados, según la Biblioteca o Punto de Servicio en la que están ubicados los títulos.

Cada listado incluye los títulos de : revistas impresas, revistas electrónicas no incluidas en paquetes, prensa diaria, obras de referencia de actualización periódica, bases de datos en red y bases de datos monopuesto, y un cuadro con las 5 opciones de valoración posibles que se han establecido.

Criterio	Puntuación
Indispensable para el Departamento	50 puntos
Interesante para el Departamento	30 puntos
Interesante para fondo general	20 puntos
Prescindible	0 puntos
Desconocido	0 puntos

Los listados, junto con una carta explicando el procedimiento de valoración y el plazo límite para el envío de ésta, se remiten por correo al Director del Departamento. Además, para facilitar la distribución de los listados entre todos los miembros de los Departamentos, también se le envían por e-mail los correspondientes ficheros.

2.-Uso de la colección

Se realiza un control de la consulta en sala, préstamo para reprografía, acceso electrónico y demanda en préstamo interbibliotecario.

a) Control de la consulta en sala

Para el control de la consulta en sala se diseña una plantilla tipo kárdex, con la relación de títulos de suscripciones en curso. Se diseña una plantilla para cada uno de los meses en los que se va a realizar el control –mayo, junio y julio-. El control de uso se realiza diariamente y al final de cada mes se contabiliza el cómputo total de consultas de cada título

Se elaboran carteles, que se colocan en puntos visibles de las Bibliotecas, para informar a los usuarios de que se está realizando un proceso de evaluación de la colección de suscripciones, solicitándoles que colaboren en él mismo depositando los números consultados en los lugares que se les indica para facilitar al personal el control de uso.

Se realizan dos recuentos diarios de los números consultados depositados en los carros habilitados para ello, coincidiendo con los cambios de turno del personal.

b) Control del préstamo para reprografía

Mensualmente se hace el recuento del uso de cada título, que se controla a través de las correspondientes papeletas de préstamo, y se refleja en una plantilla tipo kárdex similar a la utilizada para el control de la consulta en sala.

c) Control del uso por préstamo interbibliotecario

Mensualmente se reflejan en la plantilla correspondiente las solicitudes de cada título que se hayan recibido de otras bibliotecas, especificando números y años.

Paralelamente se confecciona un listado con los títulos solicitados en préstamo interbibliotecario por la UBU a otras bibliotecas, con el fin de disponer de un listado de títulos de mucho interés o demanda que no se encuentran en nuestra colección y que podrían ser susceptibles de suscripción.

d) Control de acceso electrónico

Mensualmente se reflejan en la plantilla correspondiente los accesos a bases de datos y publicaciones electrónicas. Se reflejan tanto los accesos para consulta como los artículos obtenidos.

Para valorar el uso de la colección se establecen cuatro criterios con sus correspondientes valoraciones

Criterio	Puntuación
Muy consultada	30 puntos
Medianamente consultada	20 puntos
Poco consultada	10 puntos

Nunca o casi nunca consultada	0 puntos
Desconocido	0 puntos

3.-Relación coste/eficacia

Se halla un coste medio para el conjunto de la colección, relacionando la inversión total que realiza la Universidad en este apartado con el total de consultas realizadas a lo largo del período de evaluación.

La relación coste/ eficacia de cada uno de los títulos resultaría de dividir el precio de la suscripción por el número de consultas realizadas para ese título.

La puntuación para este criterio oscilaba de 10 a 0 puntos distribuidos de la siguiente forma:

- Títulos cuyo coste fuera igual al del coste medio del conjunto de la colección obtendrían 5 puntos
- 6 puntos los que tuvieran un coste inferior en un 10%
- 7 puntos para los de coste inferior en un 20%
- 8 puntos para los de coste inferior en el 30 %
- 9 puntos para los de coste inferior en el 40 %
- 10 puntos para los de coste inferior en más de un 40%
- Aquellos títulos con un coste superior en un 10% obtendrían 4 puntos
- Los de coste superior en un 20%, 3 puntos
- Los de coste superior en un 30%, 2 puntos
- Los de coste superior en un 40%, 1 punto
- Los de un coste superior en más de un 40%, 0 puntos

4.-Indización en bases de datos

Se comprueba la indización de los títulos a evaluar en las bases de datos de mayor prestigio, en base a los siguientes criterios y valoraciones

Criterio	Puntuación
Presencia de la revista en 3 o mas Bases de Datos	6 puntos
Presencia de la revista en 2 Bases de Datos	4 puntos
Presencia de la revista en 1 Base de Datos	2 puntos
Ausencia del título en Bases de Datos	0 puntos

Para el Área de Ciencia y Tecnología se consultaron –Chemistry Citation Index, El Compendex, Mathematical Abstracts, Base de datos del YCYT, Avery Index, IME y Ubadisc.

Para el Área de Ciencias Sociales y Humanidades –ABI Inform, Avery Index, Ubadisc, IME, Base de datos del ISOC y Bibliografía de la Literatura Española.

5.-Factor de Impacto utilizando el ranking del Journal Citation Reports

El factor de impacto de cada título se mide en base a la presencia o ausencia del mismo en el JCR

Criterio	Puntuación
Revista recogida por el JCR	4 puntos
Revista no recogida por el JCR	0 puntos

RESULTADOS

Finalizado el período de recogida de datos se realiza el cómputo y análisis de éstos con el fin de elaborar los listados de cancelaciones y renovaciones para el año 2003 y el Informe de Evaluación para su debate y aprobación por la Comisión de Biblioteca.

Los resultados más reseñables extraídos de este primer proceso de Evaluación, en función de los datos obtenidos fueron:

- ▶ La total colaboración de los Departamentos de la Universidad. De los 16 existentes, 15 enviaron los listados de evaluación debidamente cumplimentados en el plazo establecido.

- ▶ La imposibilidad de aplicar un único baremo de valoración a la totalidad de la colección, dadas las diferentes características de los documentos evaluados en cuanto al modo de acceso, control estadístico del mismo, características o tipo de suscripción, tipología documental y contenido, antigüedad en la colección ó conocimiento del producto. Como consecuencia se establecieron baremos de valoración diferentes para revistas impresas, revistas electrónicas, bases de datos en red y bases de datos en consulta monopuesto.

- ▶ La exclusión del proceso de determinados tipos de documentos del proceso por carecer de información del criterio de uso y en consecuencia de la relación coste/eficacia –prensa diaria, boletines oficiales, las bases de datos incluidas en paquetes de revistas electrónicas y obras de referencia adquiridas por suscripción. En el caso de la prensa diaria y Boletines Oficiales se tomó la decisión de excluirlos para futuros procesos, dado que por sus características, es imprescindible que estén en la Biblioteca. Igualmente hubo que excluir los títulos de revistas electrónicas no incluidas en paquetes porque no se disponía de datos ni de uso ni de valoración de los Departamentos, ya que no se habían incluido en los listados.

- ▶ Unas medias de uso muy bajas, tanto para la colección impresa como para la electrónica -5,5 y 1,4 respectivamente-

- ▶ La imposibilidad de valorar los criterios de Indización en Bases de datos y Factor de Impacto en el caso de Bases de datos y obras de referencia, lo que determinó que hubiera que aplicar factores de corrección en la valoración total para estos títulos.

- ▶ La identificación de los fallos y errores que se habían cometido en el diseño del proceso y que era necesario corregir en procesos futuros –adoptar medidas para controlar el uso de toda la colección, excluir de la valoración aquellos criterios que no podían aplicarse a determinados tipos de documentos, etc.

- ▶ La identificación de los títulos que carecen de interés para los Departamentos (116 títulos obtuvieron en la valoración 0 puntos y 12 obtuvieron solamente 20 puntos)

- ▶ Una primera identificación de títulos que deberían de cancelarse –un total de 128, lo que representaba el 9,2% de la colección de revistas impresas y una inversión de 24.596,94 €.

- ▶ Una primera identificación de títulos a los que habría que hacer un seguimiento, puesto que habían obtenido una valoración que los situaba como suscripciones a revisar, y eran un total de 190, el 13,5% de la colección de revistas impresas y una inversión de 39.197 €

- ▶ La necesidad de ampliar el período de recogida de datos de uso como mínimo a 6 meses, entre el 1 de enero y el 30 de junio

- ▶ La necesidad de evaluar, en procesos futuros, separadamente la colección en papel, la electrónica y las bases de datos

- ▶ La necesidad de adoptar las medidas necesarias para disponer de estadísticas de uso de la totalidad de la colección de revistas electrónicas

- ▶ La implantación de una Evaluación periódica de la Colección de Publicaciones Periódicas, según Acuerdo adoptado por la Comisión de Biblioteca celebrada el día 2 de Noviembre de 2002.

EVOLUCION DEL PROCESO

En el año 2003 se realiza un nuevo proceso de evaluación siguiendo las pautas aprobadas por la Comisión de Biblioteca:

- Se utiliza la misma Metodología empleada en la evaluación del año 2002
- Se realiza durante el primer semestre del año
- Se evalúan de nuevo únicamente los criterios de uso y relación coste/eficacia, mientras que para el resto de criterios –interés para los Departamentos, indización en bases de datos y factor de impacto, se utilizan los valores obtenidos en el año 2002

Los resultados del proceso de evaluación del año 2003 confirmaban la tendencia observada en el año 2002 respecto al uso de la colección:

- medias de uso muy bajas -8 consultas tanto para la colección impresa como para los paquetes de revistas electrónicas. En el caso de revistas impresas que además tenían acceso electrónico la media de consultas de la edición electrónica ascendía a 73.

-un porcentaje muy alto de la colección de revistas impresas, el 58,84% (726 títulos) no se había consultado.

-en el listado de cancelaciones se volvían a incluir 35 títulos que ya habían obtenido esa valoración en el año 2002.

Cada nuevo proceso nos permite ampliar los datos de los que disponemos, hacer un seguimiento de su evolución e introducir nuevas variables y elementos de análisis en los que fundamentar de manera sólida las propuestas de la Biblioteca Universitaria para mejorar la pertinencia y rentabilidad de la colección de suscripciones.

Dentro de esta línea de actuación se incluyen las medidas y políticas acometidas año tras año:

► En el año 2004 se inicia un seguimiento de los títulos que mantienen 0 consultas desde el año 2002 y se cancelan las 16 suscripciones de títulos duplicados que se mantenían hasta ese momento.

► En el año 2005 se amplía el período de recogida de datos de uso a todo un año natural, se inicia la política de cancelación de títulos con edición electrónica gratuita, ya que el 50% de ellos mantienen una constante de 0 consultas y el otro 50% restante ha obtenido un uso muy escaso en todo el período, se decide también iniciar una política de cancelación de las suscripciones a la edición impresa de los títulos con acceso on-line a través de los paquetes adquiridos por la Biblioteca, ya que hemos observado que existe una preferencia por la consulta de la edición electrónica en lugar de la edición impresa. Además el seguimiento de los títulos que mantienen 0 consultas desde el año 2002 nos permite identificar y controlar un total de 95 títulos en esa situación.

► En el año 2006 los resultados nos confirman el descenso del porcentaje de títulos con 0 consultas, como consecuencia de la cancelación de la suscripción de parte de éstos, y el incremento de uso de la edición on-line, por lo que se decide implantar una política de cancelación de suscripciones a la edición impresa de aquellos títulos con poco uso y sustituirlas por la adquisición de la suscripción a la edición on-line correspondiente.

► En el año 2008, con la perspectiva de 7 años de evaluación ininterrumpida y con los resultados obtenidos, se plantea la necesidad de:

a) **volver a evaluar los 5 criterios de valoración que se evaluaron en el año 2002**, al considerar que en el tiempo transcurrido, tanto los intereses y necesidades de los

Departamentos de la Universidad como el factor de impacto del JCR y la indización en bases de datos, es muy probable que se hayan modificado.

En el caso del factor de impacto e indización en bases de datos se utiliza la misma metodología que la que se utilizó en el año 2002.

Para la valoración de los Departamentos se mantienen los mismos criterios y puntuaciones del año 2002 pero se modifica la metodología de distribución de la información y recogida de las valoraciones, en este caso la colección –suscripciones impresas y electrónicas no incluidas en paquetes, se distribuye en 45 listados de títulos de una misma materia o materias afines a un Área de conocimiento, y se aloja en la página web de la Biblioteca, adoptando las medidas necesarias para garantizar que solamente pueda cumplimentar el formulario de valoración el Personal Docente e Investigador de la UBU. En cada listado se incluyen además de los títulos, las opciones de valoración que pueden seleccionar y un campo de observaciones para que incluyan todos los comentarios que consideren pertinentes. Además, al contrario que en el año 2002, la valoración no tenía que hacerla el Departamento en su conjunto si no que nos interesaba que se hiciera de forma individual por cada profesor o investigador. Las valoraciones podían efectuarse entre el 1 de febrero y el 31 de julio de 2009.

Se optó por este procedimiento porque a priori nos parecía que facilitaba la participación de todo el personal docente, no solo porque permitía la mejora y generalización de la difusión de la información si no también porque segmentaba la información por Áreas de interés y facilitaba el envío de los datos.

Para el cómputo y recogida de datos el Servicio de Informática diseño una base de datos sencilla que permitía al personal de la Biblioteca hacer un seguimiento diario de la evolución del envío de valoraciones, y en función de esa evolución valorar la necesidad de hacer campañas periódicas recordatorias para animar a participar en el proceso al personal evaluador.

Una vez finalizado el plazo se habían recibido 88 valoraciones de profesores e investigadores. Si tenemos en cuenta que la UBU cuenta con una plantilla aproximada de 600 profesores e investigadores, 88 valoraciones parece una cifra muy baja que indicaría que el proceso carecía de interés para el personal docente, pero al hacer un análisis más pormenorizado de los datos vemos que las valoraciones se corresponden con aquellas Áreas de conocimiento en las que la colección de publicaciones periódicas tiene mayor demanda y uso, todas las Áreas de Química, Ciencia y Tecnología de los Alimentos y Construcción, la mayoría de las Áreas de Derecho y Economía y las Áreas de Historia Moderna y Contemporánea, y de los 564 títulos a valorar se obtuvieron valoraciones para 441.

Los títulos y Áreas de conocimiento sin valoración correspondían fundamentalmente a Filología, Didáctica y Expresión Gráfica y la mayoría de Áreas de Ingeniería Mecánica y Geografía e Historia.

b) realizar una evaluación exhaustiva del uso de la colección electrónica, con análisis de ratios Títulos totales/títulos consultados y artículos descargados/títulos y coste por artículo descargado, difundiendo los resultados en la página web, con acceso restringido al personal de la UBU.

Aunque no era posible realizar un análisis comparativo de los datos porque solamente disponíamos de datos exhaustivos del año 2008, esta evaluación más exhaustiva nos ha permitido detectar la necesidad de realizar actuaciones inmediatas para intentar mejorar los resultados de esta parte de la colección:

-realizar nuevas gestiones con los proveedores que de momento no nos facilitan estadísticas de uso para conseguir obtenerlas.

-intentar conseguir estadísticas más pormenorizadas –relación de títulos consultados- de aquellos recursos que en estos momentos solamente nos facilitan datos de uso globales

-hacer campañas de difusión de aquellos recursos con un grado de uso medio/bajo o con un índice de la relación coste/eficacia malo.

c) fijar unos criterios de evaluación previos a la adquisición de nuevas suscripciones, que garanticen la coherencia de la colección y su adecuación a las necesidades de la Universidad, y a la que se someten todas las sugerencias de adquisición de nuevas suscripciones para el año 2010.

En esta evaluación previa se valoran:

-indización en bases de datos de prestigio

-factor de impacto del JCR

-artículos solicitados en Préstamo Interbibliotecario por los usuarios, considerando únicamente las peticiones de números correspondientes a los tres últimos años

-número de publicaciones disponibles en la Biblioteca Universitaria sobre la materia.

En base a los resultados obtenidos por cada título, la Sección de Adquisiciones elabora una propuesta con las Nuevas suscripciones para adquirir y las Nuevas suscripciones desestimadas, para su discusión y aprobación por la Comisión de Biblioteca.

RESULTADOS GLOBALES

La evaluación ininterrumpida durante 8 años de la colección de suscripciones ha tenido como resultado la cancelación de 900 suscripciones. En el año 2002 la Biblioteca Universitaria disponía de una colección de 1.433 títulos, para el año 2010 solamente se mantienen vigentes 500 suscripciones, exceptuadas las correspondientes a paquetes de revistas y suscripciones de libros electrónicos. De las 500 suscripciones, 403 corresponden a revistas impresas, 65 a revistas electrónicas no incluidas en paquetes y 30 a bases de datos.

Progresivamente se han ido excluyendo de la colección:

- todas las suscripciones duplicadas, tanto aquellas de las que existía más de una suscripción a la misma modalidad (edición impresa) como de las que existía suscripción a la edición impresa y electrónica.
- las suscripciones de títulos que no se consultan, fundamentalmente aquellos que mantenían 0 consultas año tras año y con acceso electrónico gratuito.
- las suscripciones de bases de datos referenciales, que en general mantenían un uso escaso
- las suscripciones de títulos con escaso uso y con contenidos similares a los de otros títulos de la colección.

Además de estos resultados cuantitativos tan evidentes, este proceso de evaluación se ha revelado como un instrumento indispensable en un momento de crisis y de presupuestos menguantes para poder fundamentar las prioridades en la necesidad de recursos que han de estar disponibles en la Biblioteca e impedir la eliminación o mantenimiento de recursos en función del coste y de los intereses u opiniones de determinados grupos de presión.

BIBLIOGRAFIA

VALLS PASOLA, A. La evaluación de revistas en una biblioteca universitaria de cara a la cancelación de títulos. Revista Española de Documentación Científica. 1993, vol. 16, nº 2 pag. 147-156

MESA, Aurora. La evaluación de publicaciones periódicas en la Universidad Carlos III de Madrid. Curso impartido en la Universidad de Burgos en el año 2001

REDEFINICIÓN DE INDICADORES Y PLANIFICACIÓN DEL PROCESO DE RECOGIDA DE DATOS EN LA BIBLIOTECA VIRTUAL DE LA UNIVERSITAT OBERTA DE CATALUNYA

Gerard Pagès i Camps / Explotación y análisis de la colección y los servicios, Biblioteca Virtual de la Universitat Oberta de Catalunya / gpagesic@uoc.edu

RESUMEN:

Durante el año 2010, la Biblioteca Virtual de la Universitat Oberta de Catalunya (UOC), finaliza el proyecto iniciado en el 2009 de redefinir, mirando hacia el espacio europeo de enseñanza superior (EEES), los indicadores que servirán para conocer, analizar y explotar las colecciones y los servicios que ofrece a los usuarios, e implementar acciones de mejora continua de los procesos. A su vez el proyecto ha servido para reorganizar los procesos de recogida, tratamiento y almacenamiento de datos que deberán realizarse.

Siguiendo el ejemplo de procesos similares puestos en práctica en el estado español, como por ejemplo el de la UCM, se está elaborando un catálogo de indicadores útiles para la gestión de cada uno de los servicios y tareas que la biblioteca desarrolla, y que al mismo tiempo sirvan para contextualizar y explicar nuestra actividad. Pero el trabajo no se detiene aquí, y a partir de las necesidades detectadas, se ha definido la forma de los distintos informes que se generaran para el seguimiento y evaluación de nuestra actividad; al mismo tiempo que se han detallado los procedimientos y responsabilidades referentes a la recogida de datos, para asegurar la consistencia y la fiabilidad de los mismos.

En el marco actual del sistema bibliotecario catalán y en el del estado español existen varias y eficaces iniciativas para la recogida de datos y elaboración de indicadores que sirven para dibujar el sistema bibliotecario en su conjunto, y del entorno de la educación superior en concreto, y que permiten evaluar rendimiento y calidad. Sin embargo, entendiendo la naturaleza de la Universitat Oberta de Catalunya (UOC), de enseñanza a distancia y virtual, tales herramientas no nos permiten un análisis adecuado de la realidad de la Biblioteca Virtual.

Es por este motivo que, y con intención de abrir diálogos, desde la Biblioteca de la UOC, queremos dar a conocer nuestro trabajo en este proyecto de redefinición de los indicadores para poder entonces adecuar el sistema de mejoras y de calidad a la naturaleza de virtualidad que nos caracteriza.

PALABRAS CLAVE: Evaluación; Gestión de/por procesos; Modelos y herramientas para la gestión de la calidad.

"En teoría no hay diferencia alguna entre Teoría y Práctica.

Pero en la Práctica sí que la hay."

Jan L.A. van de Snepscheut

1. INTRODUCCIÓN

Punto de partida (herencias e inercias)

Durante años, las bibliotecas no han cesado en el esfuerzo de explicarse mediante datos, de compararse por indicadores y de justificarse con estadísticas. Nuestra biblioteca no ha sido una excepción y desde los inicios ha participado en el baile de las cifras, con más o menos acierto, en el que estamos todas.

En nuestro equipo han participado varios profesionales que han respondido a cada una de las necesidades, por lo que se refiere a la explotación de datos, que han ido surgiendo y que han ido explorando los caminos hacia la definición de indicadores que nos describan fielmente como biblioteca virtual universitaria para llegar donde ahora nos encontramos. A mí, el relevo, me ha tocado continuar su tarea pero con un encargo añadido: organizar los esfuerzos en la recogida, explotación y análisis de datos que a lo largo de los años se han ido acumulando, a veces dispersando, y que por inercias en pocas ocasiones se han planificado, en la Biblioteca Virtual de la Universitat Oberta de Catalunya (UOC).

Esta tarea pero, no es tan solo un trabajo de organización (reorganización) interna, de adaptación, programación, configuración de aplicativos, gestión o inventario. La tarea de redefinir los indicadores conlleva definir como explicamos quiénes somos, qué datos nos explican, qué indicadores nos describen y, muy importante, cómo nos relacionamos con nuestro entorno y cuál es nuestro entorno.

Hoy por hoy, existe poca formación e información que relacione todas y cada una de las prácticas bibliotecarias (y en el entorno universitario somos unos privilegiados) con todo lo referente al uso intensivo de las TIC-TACⁱ y es por eso que en esta nueva etapa hemos decidido empezar a abrir el diálogo sobre la definición de nuevos indicadores que sirvan para las bibliotecas virtuales universitarias y las que van en la dirección de convertirse en ello, y si es posible para que todas las bibliotecas universitarias puedan explicar los esfuerzos que hacia la *virtualización* de sus servicios y la puesta a disposición de los usuarios de los recursos y la información están emprendiendo. También en nuestra innovadora biblioteca seguimos con inercias heredadas de visiones tradicionales, véase nomás la *intitulación* que se da a mi responsabilidad funcional que en este artículo decora mi nombre, que cita los servicios y se refiere a los recursos olvidando las interfaces a través de las que existimos como biblioteca, sin tener en cuenta que deben ser evaluadas y analizadas de igual manera que lo son los equipamientos (edificios e instalaciones) de cualquier otra biblioteca.

Bajo el termino 'Biblioteca Digital', en los últimos años, se han reunido muchos, demasiados

conceptos, y aunque muchos se han esforzado a organizar y agrupar bajo nombres más o menos creativos para ponerle nombre al fenómeno de la presencia de las bibliotecas en Internet aun no hay consenso sobre cómo hay que llamar a cada caso. Encontramos un inventario lo suficientemente exhaustivo de variados fenómenos bibliotecarios en la red en *Libraries on the web*ⁱⁱ, que nos permite observar sobre el terreno, Internet, la variedad de excepciones a las definiciones que muchos autores nos han ido ofreciendo.

Pero, en el viaje que estamos realizando en la UOC, creando nuestra identidad en el mar confuso de etiquetas para las que, a través del web, nos ofrecemos a nuestros usuarios, año tras año ha crecido la necesidad de encontrar la manera de explicarnos bien. Eso es, encontrar los datos y los indicadores que reflejen nuestra naturaleza de forma clara. Existen muchas formas de nombrarnos: biblioteca digital, híbrida, en línea... pero entendemos que cada uno de estos nombres describe pasos que hemos seguido todas las bibliotecas al adaptarnos a nuevos canales de acceso a la información, de contacto y comunicación y de prestación de servicios.

La Biblioteca Virtual de la Universitat Oberta de Catalunya crece con la voluntad de ser virtual, pero de ser biblioteca ante todo. Que nuestros usuarios, al igual que durante su recorrido académico, realizan toda actividad a distancia, aprovechando todos los canales que hay a nuestro alcance, de momento: en línea (virtualmente), a través del móvil, recibiendo los materiales en sus casas... puedan hacer uso de los recursos de una biblioteca universitaria y recibir los servicios que cubren sus necesidades para la consecución de sus objetivos, en la mejora continua - para acompañarles en el éxito-, esta ha sido y es nuestra visión.

Muchos han sido los esfuerzos de los profesionales de la Biblioteca Virtual de la Universitat Oberta de Catalunya para explicar, difundir, aclarar, describir, evangelizar, la idea de que ha nacido un nuevo tipo de biblioteca. Esfuerzos, durante años -y sirva este trabajo de muestra de continuidad en la tarea-, en negro sobre blanco, pisando tarimas de congresos y participando en todos los foros a los que se nos ha invitado. Y ahora damos otro paso definiendo los indicadores para conocernos, evaluarnos, y darnos a conocer. Los indicadores que nos describen, que nos explican, para que contando existamos. Y compartiendo nuestra visión abrir la discusión, en todos y cada uno de los foros, para que juntos seamos bibliotecas de nuestro tiempo, hoy.

Actualmente se nos mide por metros lineales de estanterías, por entradas en sala, los recursos electrónicos se asocian exclusivamente a la investigación y, la lista de desencuentros no terminaría. Recogemos datos y nos comparamos en un entorno que se define presencial ante todo y que no ha encontrado aún el consenso para definir exactamente qué y cómo contar lo que está ocurriendo en su biblioteca pero no en sus edificios.

Oportunidades

El Plan estratégico vigente de la Bibliotecaⁱⁱⁱ, plantea, en el Eje de Organización, un apartado en el que se trata la Calidad de la Biblioteca y en él se describen varias líneas de actuación, entre las cuales dos, este año, estamos desarrollando intensamente: *“hacer seguimiento, evaluación y difusión de los indicadores y de los objetivos anuales derivados del plan estratégico”* y *“trabajar junto con las agencias de calidad una propuesta de indicadores virtuales para bibliotecas”*.

Evidentemente planteado desde uno de los valores de la Biblioteca: “*innovación como base de toda la actividad*” heredado del carácter innovador de la Universitat Oberta de Catalunya.

Actualmente participamos activamente en Grupo de trabajo de estadísticas de REBIUN^{iv} (España), en el *Grup de treball per al disseny del sistema d'indicadors bàsics* de la AQU^{vi} (Catalunya) para consensuar indicadores entre bibliotecas universitarias de Catalunya y lideramos en EADTU^{vii} la Task Force Virtual Library^{viii} que, entre otros, tiene el cometido de definir, para las bibliotecas de los centros a los que asocia, los indicadores que ayuden a definir criterios de calidad, explicarse y compararse.

Además, hoy nuestra biblioteca está en un momento de oportunidades único, con todo el equipo enfrascado en proyectos de diversa naturaleza y en todos los ámbitos, enfocados a la mejora tanto de nuestra oferta de productos y servicios como de algunos procesos de gestión. La gestión por objetivos, el proponerse nuevos proyectos, asumir todos los bibliotecarios que trabajamos en ella más responsabilidades y dotarnos de nuevas herramientas para nuestro trabajo dibuja un escenario ideal para que de origen, desde el principio, se diseñen los sistemas de evaluación, los indicadores de calidad, las necesidades de análisis y los requerimientos tecnológicos y humanos para la extracción y explotación de datos.

Y por si era poco, el momento de replantearse los indicadores llega cuando se han de trabajar aquellos índices que ayudaran a la Universidad que está gestionando el proceso para el proceso de garantía interna de la calidad (AUDIT), donde la biblioteca retoma el papel clave en la sí de la Universidad para evaluarse, ahora dentro del Espacio Europeo de Educación Superior, en las auditorias y para otras necesidades que surjan durante el proceso.

Parece que todo coincide a nuestro favor y que es una oportunidad única para trabajar en esta propuesta de indicadores virtuales para nuestra biblioteca y compartir el proceso con todas.

2. TRABAJAR PARA UNA PROPUESTA DE INDICADORES VIRTUALES PARA BIBLIOTECAS

A modo de presentación y solo para proponer un punto de partida a la posible discusión sobre indicadores virtuales que se pretende empezar se plantean alguna de las ideas que se han ido recogiendo durante este año.

Todas las bibliotecas compartimos a grandes trazos una misión dentro del marco universitario: ser un servicio de apoyo a la comunidad, por lo que a información se refiere, de nuestra universidad en su actividad y en especial a investigadores, docentes y estudiantes, en forma de recursos y servicios. Es por esto que es relativamente fácil encontrar espacios conceptuales comunes sea cual sea el canal o medio a través del cual nos ofrecemos a nuestros usuarios.

Tanto en los sistemas de evaluación tradicionales como en los planteamientos que se están haciendo en el entorno de las bibliotecas digitales, los recursos documentales, los servicios básicos (préstamo, obtención de documentos, atención al usuario o formación) están

contemplados ampliamente, aunque des de una perspectiva presencial y sincrónica.

Los recursos de una biblioteca virtual no son solo recursos imprimibles^{ix}, las colecciones están creciendo en diversidad de formatos que no siempre tienen un símil con los formatos tradicionales (y ya no son solo los multimedia o los interactivos). Buscadores especializados, hechos a medida, por poner un ejemplo, son productos/servicios (según como se entiendan), de la biblioteca, difíciles de medir.

Para evaluar los objetos digitales que conforman la colección de una biblioteca puede que tengamos que empezar a plantearnos, a parte o como alternativa de los siete niveles de evaluación propuestos por Saracevic^x, como proponen por un lado Gonçalves, Moreira, Fox, y Watson, ver diferentes dimensiones cualitativas que ellos definen como “accesibilidad, pertenencia, preservación, relevancia, similitud, *significancia* y *puntualidad*^{xi}” y/o entrar a evaluar “la calidad de los metadatos que describen la colección y la gestión de los objetos y de sus derechos”, como proponen por su lado Fuhr, Hansen, Mabe, Micsik y Søllvberg^{xii}.

Y entre todos los trabajos que nos sirven de orientación solo uno se atreve a proponer medidas para los servicios virtuales, Gonçalves, Fox, Watson, y Kipp, quienes, en sus planteamientos de las 5S^{xiii}, proponen evaluar los servicios de las bibliotecas digitales desde las perspectivas cualitativas de “*componibilidad*, eficiencia, efectividad, fiabilidad y reutilización^{xiv}”.

Parece que la recogida de datos para calcular, por ejemplo, el grado de Fiabilidad de un servicio, que se presta de manera presencial, sería una tarea añadida al trabajo diario de los bibliotecarios. Pero la provisión y gestión completamente informatizada de los servicios nos permite un sinfín de posibilidades de monitorización y explotación de la actividad de atención al usuario, para tomar el pulso a la cada una de las prestaciones, y permite analizar los datos obtenidos de maneras muy creativas. Para eso, en el momento de diseñar los sistemas de prestación del servicio, solo hay que tener presente que habrá que recoger y tratar aquellos datos que nos permitan una buena gestión de la calidad.

Las mediciones realizadas en una biblioteca que, en parte, como herramienta se define como sistema de recuperación de la información tiene que poder proveer al usuario de información estadística sobre el uso de los recursos y ayudarle así en las decisiones que tome^{xv}.

Para las interfaces habría que plantearse medir la Usabilidad^{xvi}, la Accesibilidad y evidentemente, hacer una evaluación centrada en el sistema^{xvii} ya que el contexto del que hablamos no tiene que medir metros lineales de estanterías si no *Gigas* de almacenamiento propios, alquilados, o velocidades de descarga de los documentos, para tan solo apuntar algunos datos.

Empezando la discusión a partir de estos planteamientos podremos llegar a encontrar los que serán los indicadores que describan a las bibliotecas que ofrecen sus servicios y sus recursos a distancia, aprovechando todas las tecnologías que se nos ofrezcan. Y permitirá no tan solo compararnos para saber dónde se encuentra nuestra biblioteca respecto a su entorno, si no que permitirá evaluarnos a partir de índices que reflejan nuestra realidad.

Hay muchos otros elementos a evaluar, muchos no son nuevos, pero toman significado en el entorno virtual: la biblioteca como sistema más o menos avanzado para la recuperación de la

información, como página Web en competencia con todos los otros Web que ofrecen información, la biblioteca como proveedora de servicios de la universidad, la biblioteca como difusor de la actividad académica, como herramienta de *marketing* para la universidad, la biblioteca como agente de la reputación de la universidad, la biblioteca como espacio de encuentro en el que comentar y discutir, la biblioteca como repositorio, o las recién llegadas *m-Libraries*.

Para todo esto y lo que vaya surgiendo por el camino es necesario replantearse los indicadores y la organización de los mismos, lo electrónico, lo digital, lo virtual, ya forma parte del todo, no es un capítulo aparte y lo encontramos en equipamientos, en colecciones, en servicios y en formación, en los usuarios y evidentemente en los costes y en el gasto. Y no solo aquí, van a ir apareciendo nuevos capítulos que rellenar en los formularios y debemos de estar abiertos al cambio tal y como siempre, los bibliotecarios, lo hemos estado.

3. REDEFINICIÓN DE INDICADORES Y PLANIFICACIÓN DEL PROCESO DE RECOGIDA DE DATOS EN LA BIBLIOTECA VIRTUAL DE LA UNIVERSITAT OBERTA DE CATALUNYA

Recogida de necesidades.

Empezamos en 2009 el proyecto de ordenar las tareas que sobre la recogida de datos se iban desempeñando en nuestra biblioteca. Empezamos recogiendo los documentos, procedimientos, informes, que a lo largo de los años se habían ido amontonando en nuestro servidor, y descubriendo que cada vez más era necesario documentar todas y cada una de las acciones que se realizaban, muchas por necesidad, otras por inercia y algunas por petición de otros.

Decidimos entonces que era necesario empezar un proceso de racionalización, planificación y redefinición de todo lo que atañe a la recogida de datos dentro de la biblioteca.

El primer paso ha sido el de identificar las necesidades reales, que para la gestión, los bibliotecarios, necesitarían.

Uno de los referentes al enfrentarse a la ardua tarea de identificar, describir y redactar los procedimientos de la recogida de datos para los indicadores que se consideren necesarios, ha sido el trabajo realizado en la Universidad Complutense el año 2008^{xviii}.

A partir de la adaptación de las fichas de recogida de información para cada indicador y reelaborándola para adaptarla a nuestras necesidades (la adaptación, aparte de eliminar algunos campos sobre las cargas de trabajo, que nosotros no entramos aún a evaluar, ha sido la de añadir campos más detallados para concretar el tratamiento informatizado de la recogida y la explotación de los datos) y la lectura de la literatura publicada sobre la evaluación de bibliotecas digitales y la encontrada sobre las virtuales, se ha planteado un primer dibujo de las necesidades, por lo que atañe a los datos que, adivinamos, vamos a tener.

Al mismo tiempo, con la complicidad de los coordinadores de cada equipo que estructura orgánicamente la biblioteca y evidentemente de la Dirección -ya que embarcarse en redefiniciones de indicadores supondrá un cambio en muchos planteamientos y la revisión de muchas de las actividades- se ha empezado proceso de recogida de necesidades con los coordinadores de los grupos operativos, en algún caso junto con sus equipos.

Este proceso, hay que remarcar, ha sido muy útil por lo que se refiere a la sensibilización del equipo de la biblioteca por el tema ‘estadísticas’, y ha demostrado dar sus frutos: a la hora de iniciar nuevos proyectos –y este año son muchos- se han empezado teniendo en cuenta las futuras necesidades de evaluación y por ende, de recogida y explotación de los datos que generen. Una corrección de la forma de actuación que se está demostrando muy beneficiosa para todos y para la biblioteca, ya que en la redacción de los requerimientos para las futuras herramientas ya se tienen en cuenta no solo la extracción de datos sino su procesamiento (y en algunos casos visualización y acceso).

Organización de la información recogida

El siguiente paso, una vez recogidas las necesidades percibidas por el equipo, ha sido la de inventariar las actividades, en lo referente a la recogida de datos, que ya se venían efectuando y observar, programa a programa, las posibilidades que ofrecían nuestros sistemas informatizados de gestión. De manera que obtenemos un mapa de lo posible por lo que se refiere a la extracción y de los activos por lo que se refiere a los datos.

Paso a paso se va dibujando el encaje entre necesidades y posibilidades actuales y podemos empezar a entrar en ajustar, reorganizar, programar o *customizar* los procesos de la biblioteca para que la recogida de datos para la elaboración de indicadores sea eficiente y fiable. Y podemos empezar, también, a definir futuros requerimientos de futuro desarrollo.

Al mismo tiempo y robando ratos de cada uno de mis compañeros, se va trabajando con los responsables de cada tarea en la biblioteca, para ver qué procesos están quedando sin contabilizar, qué mejoras observan, se podrían aplicar o que necesidades de información, por lo que a datos de explotación se refiere, podrían tener.

También, y durante un año, se han ido observando las necesidades ‘de salida’ de la información estadística, eso es: las demandas de datos, más o menos tratados, para informes, reuniones, publicaciones internas o externas, sesiones de trabajo, formación, nuestra Web o consultas puntuales. Estas ‘salidas’, más o menos formales, de información en forma de datos, explicaciones interpretativas y gráficas, han servido a la vez para observar el uso que se da a la mayoría los datos recogidos.

Y es entonces cuando nos damos cuenta que solo a través de la agrupación formal de los conjuntos de datos e indicadores serán de utilidad práctica para la gestión de cada uno de los aspectos evaluados y es así como empezamos a definir informes (productos concretos que reúnen esta información junto a sus interpretaciones), estos informes serán los que dan sentido a la continuidad de este trabajo. A modo de ejemplo: recoger datos sobre el servicio de préstamo, listarlos, ver la evolución, por si solo, no tiene sentido si no se observan dentro de un conjunto natural de indicadores asociados que, interpretados y sabiendo las medidas correctivas a tomar en caso de que algo salga del índice deseado, será de gran utilidad para la

gestión.

Agrupar en informes pero, tiene su qué: producir informes que son reflejo de nuestra estructura orgánica (grupos operativos), o producirlos para reflejar y ayudar a la parte funcional de la biblioteca, a la vez, identificar escenarios^{xix} y perspectivas, enfoques diferentes para poder reflejar la realidad a ojos del usuario (por ejemplo, la atención al usuario no se puede disociar de los recursos que ofrecemos).

Todos son válidos, necesarios y conjugan juntos el verbo evaluar.

Por este motivo, hemos empezado a trabajar la recogida y procesamiento de los datos desde un enfoque de los indicadores de manera individualizada que, en diferentes agrupaciones, conforman informes que explican diferentes aspectos de la biblioteca, y pueden ser usados para evaluar y entender el conjunto.

A modo de ejemplo: a las unidades orgánicas les interesa evaluar y conocer el funcionamiento de sus equipos y de las tareas que desempeñan. Eso se traduce en un informe que recoge uno a uno los datos necesarios sobre el equipo y el trabajo que realiza. Pero a la vez, a los responsables de un servicio o de la gestión de un proceso técnico como la catalogación o las adquisiciones, necesitan también información para la toma de decisiones que resolvemos en un informe que agrupa los datos pertenecientes estrictamente a su actividad junto a otros que pueden venir de cualquier otro proceso, como puede ser la atención al usuario (la primera línea de fuego y que coge el pulso a nuestros ‘clientes’ y sus necesidades).

Centralizando el sistema de recogida de datos, teniendo identificadas todas las necesidades y determinadas las ‘salidas’ es más fácil no perder nada por el camino y procurar a todas las herramientas que nos permiten mejorar día a día.

Además, organizar los indicadores en informes periódicos (productos finitos, acumulables, con sentido, útiles, formales) permite tener una fuente fija y de fácil almacenaje, con menos riesgos de pérdida de datos y manejable; que de no hacerlo deberíamos continuar trabajando directamente con los datos en crudo, grandes volúmenes de *logs* y registros de bases de datos que, a riesgo de romperse, nos ponen frente de un problema de muchos, los riesgos del almacenamiento y preservación de los datos en formato digital.

Primeros hallazgos

Aunque nos encontramos en pleno desarrollo del plan que aquí se explica, y que la tarea de definir, redefinir, inventariar, procedimentar, desarrollar, evaluar, nos perseguirá hasta el fin de los días, podemos empezar a explicar algunos de los primeros hallazgos que hemos hecho y que no por obvios no merecen ser puestos negro sobre blanco para no obviarlos.

En la necesidad de definir indicadores propios, de los que he apuntado una idea en la introducción, hemos visto que no se puede separar lo electrónico, digital o virtual, del resto.

Así pues, cuando queremos conocer nuestra colección la miramos en global y luego la distribuimos por soportes, formatos y vías de acceso y trabajamos estos datos junto a los del uso y por perfiles de usuario, no solo para gestionar la colección, si no para así también mejorar nuestras interfaces.

Al explotar los datos del servicio de referencia (y el de atención al usuario) el volumen de consultas atendidas por cada vía de prestación de servicio nos puede ser útil para reforzar uno u otro canal de prestación pero lo que nos interesa es discriminar la naturaleza de la consulta, separar la mera queja de la reclamación y poder tomar el pulso a la fiabilidad de nuestros servicios para detectar donde fallamos el día que eso ocurra.

Si explotamos datos de nuestro catálogo, del proceso técnico, junto a los de las diferentes herramientas que recogen nuestra colección (repositorio institucional, meta buscador de bases de datos...) y los juntamos con el análisis de las búsquedas de nuestros usuarios y su comportamiento ante nuestras interfaces podremos mejorar la descripción de los documentos y facilitar la formación, las ayudas o el soporte necesario para que su experiencia en nuestra biblioteca sea un éxito.

Nuestra biblioteca es un espacio en el que el usuario se mueve, busca información y necesita ser orientado a la vez que autónomo en la resolución de sus necesidades informativas y por este motivo, nuestras interfaces deben ser tratadas con el máximo rigor en lo que se refiere a arquitectura y usabilidad (incluyendo aquí la accesibilidad), por este motivo, el seguimiento analítico de lo que acontece en nuestras interfaces debe constituir día a día una de las prioridades del equipo, ya que apartar un mueble que molesta, señalar, poner un aviso en la entrada, ordenar, limpiar... son algunas pocas de las tareas que en el entorno web se traducen fácilmente en quitar informaciones superfluas, evitar clics al usuario, etiquetar con coherencia, poner un aviso en la página de inicio (o donde corresponda), revisar y modificar los vínculos para que no ‘mueran’ y actualizar el sitio web. Estas actividades deben ser medibles y medidas como lo son todas las actividades en línea en cualquier organización, para conseguir nuestro propósito, ser el espacio para que nuestros usuarios resuelvan sus necesidades de información.

Para asegurar la integración de nuestros sistemas para la recuperación de la información y los documentos hay que asegurar la calidad de los metadatos que los describen y mejorar los sistemas de búsqueda (o meta búsqueda) teniendo en cuenta factores de ponderación para la organización de los resultados, como las recomendaciones, valoraciones o uso (todo ello, simplemente, para aprovechar la inteligencia colectiva de la comunidad a la que nos debemos). Tal propósito no se puede realizar sin preparar el sistema para la recogida de esta información.

Estos hallazgos se convierten en retos para el futuro para nuestra biblioteca.

Planificación de la recogida de datos (Gestión del cambio)

A partir de la definición de las necesidades, de casarlas con las posibilidades reales de recolección de datos y de su tratamiento, de la elaboración y formalización de su salida, los informes, encontramos el siguiente paso no menos importante: la formación del personal de la biblioteca para la recogida e interpretación de los datos.

Este paso, clave para el éxito del proceso, es esencial en una organización como la nuestra, una Biblioteca con menos de una treintena de profesionales trabajando en ella y que atiende a 50.000 usuarios cada curso, eso son 1815 usuarios potenciales por bibliotecario y nos sitúa a la cabeza de un *ranking* que miramos en positivo pero que conlleva tener que asumir cada día

más responsabilidades por parte del personal bibliotecario y del que no lo es.

Y una de estas responsabilidades es la de la explotación de los datos generados durante el desempeño de sus funciones (siempre que sea posible), la comprensión de los mismos, ayudar a su interpretación y aprovechar los resultados para la propuesta e implementación de mejoras, que corrigen errores y mejoran la calidad del trabajo y la satisfacción del propio personal en el desempeño de sus tareas.

Es improbable, teniendo en cuenta la complejidad del sistema de una Biblioteca Virtual, que una sola persona conozca todos los detalles y explore todos los recovecos de cada tarea y aplicación informatizada y se dedique en exclusiva a la recolección y explotación de los datos que generan, que los procese y que después los interprete. Tal y como se hace en programación, distribuyendo tareas para completar un programa más complejo, planteamos, una vez racionalizados y redactados los procedimientos, la posibilidad de distribuir las actividades de extracción y parte del proceso de explotación de los datos a los productores de los mismos (y finalmente consumidores principales) para que, después de aunarlos en informes que describan la actividad en su conjunto, apreciar la evolución o contrastar con otros datos, sirvan para los varios propósitos donde son útiles: para el bibliotecario dar a conocer su trabajo en el conjunto de la biblioteca, ser consciente del punto en el que se participa del proceso, marcarse objetivos de mejora; para la organización poder evaluar, aplicar medidas de calidad para mejorar como servicio; para los usuarios.

No se debe, como en algunos casos ocurre, percibir como una amenaza, un intento de control más ligado a ideas que aun coletean de los noventa como la productividad, si no como lo que es, un sistema de mejora continua, un instrumento de calidad y de reconocimiento, de conocimiento de nuestro propio trabajo y una carta que bien jugada nos ayuda a difundir la actividad de la biblioteca.

Medir a partir del establecimiento de objetivos concretos. No tan solo aquellos objetivos estratégicos para la biblioteca, si no esos pequeños objetivos que nos permiten hacer el seguimiento diario o mensual de la evolución de la biblioteca como servicio de la Universidad, como recursos para la comunidad y como lugar, interfaces, que deben ser útiles, usables y *fidelizar* usuarios día a día.

4. CONCLUSIÓN

A modo de conclusión primero insistir en la voluntad de este artículo de explicar las reflexiones que se están llevando a cabo en la Biblioteca Virtual de la Universitat Oberta de Catalunya y de abrir un camino hacia el debate de indicadores que nos ayuden a evaluar todos los esfuerzos que estamos, muchas bibliotecas, realizando hacia la *virtualización*. Caminos que durante años hemos explorado solos y que ahora compartimos en diferentes foros.

La tarea de diseñar indicadores que sean eficaces para evaluar nuestra realidad, la de una biblioteca virtual, empieza por la de explicarse. Las bibliotecas han empezado a explorar nuevos territorios que necesitan ser evaluados; las interfaces, los sistemas informáticos

empleados, el parque tecnológico y sus usos, son algunos de los nuevos capítulos para poder comparar los esfuerzos que cada universidad hace para acercar la información a su comunidad.

Hoy es el momento de empezar a plantearse que la biblioteca no acaba donde acaban sus edificios. En el terreno tecnológico, los bibliotecarios y las bibliotecas, hemos perdido demasiados trenes, y aunque sea subiendo al último vagón, no debemos demorar más las reflexiones que nos conduzcan a liderar, de algún modo, la reflexión sobre como debe prestarse un servicio de información de calidad a través de la red.

Hay muchas y diversas maneras de adentrarse a esta reflexión, la de rediseñar los indicadores para las nuevas bibliotecas, y debemos estar abiertas a planteamientos de toda índole: entender la red de Internet como un espacio físico, evaluar a partir de niveles heredados de la sociología, debatir a partir de ontologías que nos llegan del mundo de la informática o abrir los conceptos propios de la bibliotecología a nuevas interpretaciones; todo punto de partida será válido si apuntamos en una misma dirección y juntos.

En lo que podemos estar seguros es que en este entorno informatizado, si e hace de manera planificada, la recogida y explotación de datos para la evaluación de nuestros recursos, servicios e interfaces, se convierte en una tarea automatizada más, que servirá de gran ayuda para la gestión por parte de los responsables directos de cada uno de ellos.

Así abrimos la puerta a la incorporación de nuevos aspectos a evaluar como son el grado de fiabilidad de un servicio o la redundancia temática de un conjunto de recursos; incorporaciones útiles para empujarnos no tan solo a la mejora continua, también nos empujan a la innovación.

El proceso de diseño de nuevos indicadores debe ser un trabajo de equipo que no olvide ninguna de las tareas/responsabilidades de los profesionales que trabajan en una biblioteca. Debe ser un trabajo de reflexión de todo el equipo de la biblioteca que ayude a cada profesional a hacer uso de los datos que genera y a hacerlo útiles para la biblioteca, interpretándolos y gestionando en consecuencia.

La redefinición de indicadores y la planificación del proceso de recogida de datos para una biblioteca de nuestras características -universitaria y virtual- es una tarea continua, que debe ser vigilante de cada nuevo proceso, de cada nueva aplicación o sistema que se crea desde la biblioteca o se encarga a terceros, para que la recolección y explotación de los datos que se generan en cada actividad sea útil para la gestión de la biblioteca.

Y, finalmente, concluir animando a las bibliotecas que, no siendo virtuales, vehiculan parte de sus esfuerzos a través de la red de redes, participen del debate que se abre.

NOTAS

ⁱ Las TIC-TAC pretenden ser las Tecnologías de la Información y Tecnologías para la Adquisición del Conocimiento (conocidas también como tecnologías para el aprendizaje) que juntas, aparte de lo grácil, definen el conjunto de tecnologías que utilizamos para dar servicio. El uso de esta formulación, o el de TIC a secas, es preferible, a mi parecer, a ‘Nuevas Tecnologías’, que aparte de ser impreciso no es apto para *neofóbicos*.

ⁱⁱ En <http://lists.webjunction.org/libweb/> [consultado el 23.03.2010], podemos encontrar actualizada una lista bien geo-organizada de Webs de Bibliotecas de toda índole.

ⁱⁱⁱ Universitat Oberta de Catalunya. Biblioteca Virtual. “Plan estratégico de la Biblioteca : 2008-2012” Barcelona: UOC, 2008. Disponible en: http://Biblioteca.uoc.edu/cgi-bin/pass/byteserver.pl/docs_elec/articles/PLA ESTRATEGIC BIBLIOTECA_2008-2012_cat.pdf [consultado el 23.03.2010]

^{iv} REBIUN: Red de bibliotecas universitarias (<http://www.rebiun.org>).

^v (*en español*) Grupo de trabajo para el diseño de indicadores básicos.

^{vi} AQU: Agència per a la qualitat del sistema universitari de Catalunya (<http://www.aqu.cat/>)

^{vii} EADTU: European Association of Distance Teaching Universities (<http://www.eadtu.nl/>).

^{viii} UOC "La UOC liderará una sección de apoyo en bibliotecas virtuales" [en línea]. Sala de prensa - noticias. 4 diciembre 2009. <http://www.uoc.edu/portal/castellano/la_universitat/sala_de_prensa/noticias/2009/noticia_240.html> [Consulta: 10 marzo 2010].

^{ix} (Simon, Scott. 2008) Simon recoge de varios autores definiciones del concepto Biblioteca Digital (electrónica, virtual o híbrida) y resuelve una lista de mínimos que definen el fenómeno. Uno de los puntos “*Digital library collections are not limited to document surrogates. They extend to digital artifacts that cannot be represented or distributed in printed formats*” es una de las ideas clave en las que empezar a pensar en un cambio a la hora de medir. Actualmente las bibliotecas universitarias contamos registros, volúmenes, descargas, etc. pero gran variedad de formatos y tecnologías están abriéndose paso y no lo estamos ‘contando’.

^x (Saracevic, Tefko. 2000) Saracevic, en sus varios artículos, propone, como planteamiento para la evaluación de las biblioteca digitales, estudiar siete niveles que son: el social, el institucional, el individual, las interfaces, la ingeniería (los sistemas), los procesos y el contenido.

^{xi} (Gonçalves, Marcos André, Bárbara L. Moreira, Edward A. Fox, y Layne T. Watson. 2007) Entre sus ideas para un modelo de calidad para ‘bibliotecas digitales’, proponen medir: “*accessibility, pertinence, perservability, relevance, similarity, significancy and timeliness*” como dimensiones de calidad para objetos digitales y entre otras consideraciones “*composability, efficiency, effectiveness, extensibility, reusability and reliability*” como dimensiones de calidad para los servicios. Tal y como en el presente artículo se va insistiendo, en bibliotecas donde los procesos, todos, son informatizados, con los ajustes necesarios, es relativamente fácil recoger los datos necesarios para cada uno de los cálculos que los autores proponen y que partiendo de la base que el planteamiento que hacen nos sirve, los índices resultantes pueden ser altamente útiles para la gestión del servicio.

^{xii} (Fuhr, N., Hansen, P., Mabe, M., Micsik, A., y Sølvsberg, T. 2001)

^{xiii} (Gonçalves, Marcos André, Edward A. Fox, Layne T. Watson, y Neill A. Kipp. 2004). Streams, structures, spaces, scenarios and societies. Una propuesta de dimensiones o perspectivas desde las que evaluar las bibliotecas digitales.

^{xiv} (*Ídem.*) *Composability, Efficiency, Effectiveness, Reusability y Reliability*. Los autores proponen para todas las perspectivas los datos que se deberían recoger y el cálculo a realizar para obtener cada uno de los índices y así poder tener una imagen del estado de salud de cada servicio que se ofrece en línea.

^{xv} (Chopra, Rohit, y Aaron Krowne. 2006)

^{xvi} (Jeng, Judy. 2005)

^{xvii} (Saracevic, T., y Covi, L. 2000) Saracevic y Covi proponen entre otros acercamientos, el centrado en el

sistema, de manera que evaluaríamos dimensiones cualitativas de la ingeniería de los sistemas informáticos como las máquinas (hardware), redes, etc., la calidad de los procesos, técnicas, algoritmos y operaciones y la representación, organización y estructura de los contenidos (colección inclusive).

^{xviii} Trabajo sobre la recogida de datos y las cargas de trabajo realizado por

^{xix} (Gonçalves, Marcos André, Edward A. Fox, Layne T. Watson, y Neill A. Kipp. 2004). Podrían ser los escenarios propuestos en el planteamiento de las 5S: Streams, structures, spaces, scenarios and societies.

BIBLIOGRAFÍA

Bertot, J. C., T. S. John, T. J. Paul, and R. M. Charles. 2006. Functionality, usability, and accessibility: Iterative user-centered evaluation strategies for digital libraries. *Performance Measurement and Metrics* 7, (1): 17-28.

Chopra, Rohit, and Aaron Krowne. 2006. Disciplining search/searching disciplines: Perspectives from academic communities on metasearch quality indicators. *First Monday*, Vol 11, (8).

Fuhr, N., Hansen, P., Mabe, M., Micsik, A., Solvberg, T. 2001, "Digital libraries: a generic classification and evaluation scheme", *Proceedings of the 5th European Conference on Research and Advanced Technology for Digital Libraries, ECDL 2001*, Springer-Verlag, Berlin, LNCS 2163, pp.187-99.

Fuhr, Norbert, Giannis Tsakonas, Trond Aalberg, Maristella Agosti, Preben Hansen, Sarantos Kapidakis, Claus-Peter Klas, et al. 2007. Evaluation of digital libraries. *International Journal on Digital Libraries* 8, (1): 21-38.

Gonçalves, Marcos André, Edward A. Fox, Layne T. Watson, and Neill A. Kipp. 2004. Streams, structures, spaces, scenarios, societies (5S): A formal model for digital libraries. *ACM Transactions on Information Systems* 22, (2): 270-312.

Gonçalves, Marcos André, Bárbara L. Moreira, Edward A. Fox, and Layne T. Watson. 2007. "What is a good digital library?" – A quality model for digital libraries. *Information Processing & Management* 43, (5) (9): 1416-37.

Jeng, Judy. 2005. "What is usability in the context of the digital library and how can it be measured?", *Information Technology and Libraries*, Vol. 24 No. 2, pp. 47-56.

Li, LiLi. 2006. Leveraging quality web-based library user services in the digital age. *Library Management* 27, (5): 390-400.

Moreira, Bárbara L., Marcos André Gonçalves, Alberto H. F. Laender, and Edward A. Fox. 2009. Automatic evaluation of digital libraries with 5SQual. *Journal of Informetrics* 3, (2) (4): 102-23.

Saracevic, T., Covi, L. 2000. Challenges for digital library evaluation, in Kraft, D.H. (Eds), *ASIS 2000: Proceedings of the 63rd ASIS Annual Meeting*, Information Today, Medford, NJ, Vol. Vol. 37 pp.341-50

Saracevic, Tefko. 2000. Digital library evaluation: Toward an evolution of concepts. *Library Trends* 49, (2): 350.

Saracevic, T. 2004. Evaluation of digital libraries: An overview. In Notes of the DELOS WP7 workshop on the evaluation of Digital Libraries, Padua, Italy.

Shim, Wonsik "Jeff", Charles R. McClure, Bruce T. Fraser, and John Carlo Bertot. 2001. *Data collection manual for academic and research library network statistics and*

performance measures.- ARL Publications Distribution Centers, P.O. Box 531, Annapolis Junction, MD 20701-0531. Tel: 301-362-8196; Fax: 301-206-9789; e-mail: pubs@arl.org; Web site: <http://www.arl.org/pubscat/index.html>. For full text: <http://www.arl.org>.

Simon, Scott. 2008. Information architecture for digital libraries. *First Monday* [Online], Volume 13 Number 12 (6 December 2008) disponible en: <http://firstmonday.org/htbin/cgiwrap/bin/ojs/index.php/fm/article/view/2183/2059> [consultado el 23.03.2010]

Leer más

Blandford, Ann, Anne Adams, Simon Attfield, George Buchanan, Jeremy Gow, Stephann Makri, Jon Rimmer, and Claire Warwick. 2008. The PRET A rapporter framework: Evaluating digital libraries from the perspective of information work. *Information Processing & Management* 44, (1) (1): 4-21.

Brenner, Aaron L. 2005. Digital library use: Social practice in design and evaluation. *Library & Information Science Research* 27, (1) (0): 131-3.

Frias-Martinez, Enrique, Sherry Y. Chen, and Xiaohui Liu. 2009. Evaluation of a personalized digital library based on cognitive styles: Adaptivity vs. adaptability. *International Journal of Information Management* 29, (1) (2): 48-56.

Garibay, Cecilia, Humberto Gutierrez, and Arturo Figueroa. 2010. Evaluation of a digital library by means of quality function deployment (QFD) and the kano model. *Journal of Academic Librarianship* 36, (2): 125-32.

Metzger, Miriam, Andrew Flanagin, and Ryan Medders. 2009. Social and heuristic approaches to credibility evaluation online. *Conference Papers -- International Communication Association* (2009): 1-40, <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&AuthType=ip,cookie,url,uid&db=ufh&AN=45286468&site=ehost-live>.

Spyridakis, Jan. 2007. The skills of document use: From text comprehension to web-based learning. *Technical Communication* 54, (1): 103.

Tsakonas, Giannis, and Christos Papatheodorou. 2008. Exploring usefulness and usability in the evaluation of open access digital libraries. *Information Processing & Management* 44, (3) (5): 1234-50.

Twidale, Michael B., Anatoliy A. Gruzd, and David M. Nichols. 2008. Writing in the library: Exploring tighter integration of digital library use with the writing process. *Information Processing & Management* 44, (2) (3): 558-80.

Xie, Hong. 2006. Evaluation of digital libraries: Criteria and problems from users' perspectives. *Library & Information Science Research* 28, (3) (0): 433-52.

Xie, Hong Iris. 2008. Users' evaluation of digital libraries (DLs): Their uses, their criteria, and their assessment. *Information Processing & Management* 44, (3) (5): 1346-73.

Ramirez, Miguel Angel Amaya. 2007. Las colecciones y servicios de las bibliotecas digitales: Criterios para su evaluacion. *Ibersid*: 143-9.

Salampasis, Michail, John Tait, and Chris Bloor. 1998. Evaluation of information-seeking performance in hypermedia digital libraries. *Interacting with Computers* 10, (3) (6): 269-84.

INSTITUCIONES ORGANIZADORAS:



Vicerrectorado de Innovación y Desarrollo Tecnológico



PATROCINADORES:



COLABORADORES:

