



II PLAN DE CALIDAD DE LAS UNIVERSIDADES
Convocatoria 2002

**INFORME DE AUTOEVALUACIÓN
DEL SERVICIO DE BIBLIOTECA**

Mayo de 2004

Composición del Comité de Autoevaluación

	<i>Nombre y apellidos</i>	<i>Categoría y centro</i>
<i>Coordinador</i>	Miguel Jiménez Aleixandre	Director de la Biblioteca
<i>Vocal</i>	Ana Isabel Barcenilla Barcenilla	Auxiliar de Gestión- Politécnica
<i>Vocal</i>	Pilar Barredo Sobrino	Jefa de Biblioteca- Medicina
<i>Vocal</i>	Carlos Bartual Moreno	Becario COIE- Ciencias
<i>Vocal</i>	María Jesús Calderón Varona	Bibliotecaria- Humanidades (tarde)
<i>Vocal</i>	Julia Bruna Illana	Bibliotecaria- Derecho
<i>Vocal</i>	Mercedes Carrascosa Rico	Profesora- Ciencias
<i>Vocal</i>	Ángela Iranzo Dosdad	Doctorando- C. Política
<i>Vocal</i>	Sonsoles Jiménez Hernández	Bibliotecaria- Económicas (tarde)
<i>Vocal</i>	M ^a Carmen Maestre Plaza	Técnico Especialista- Psicología
<i>Vocal</i>	Francisco José Navarro Urquijo	Estudiante- Empresariales
<i>Vocal</i>	Susana de la Rubia Martínez	Becaria F y A-Serv. Central Bib.
<i>Vocal</i>	María Cristina Toca Samperio	Técnico Especialista- Educación

-Fecha de constitución del Comité de Autoevaluación: **Junio de 2003**

-Órgano de ratificación del Comité: **Director del Servicio y Junta de Jefes de Biblioteca**

-Criterios de selección de los miembros del comité: **que incluya representantes de todos los estamentos que trabajan en bibliotecas (jefes, bibliotecarios, administrativos, Técnicos Especialistas, becarios Formación y Apoyo y becarios COIE), de todos los centros y de todos los turnos.**

ÍNDICE

Volumen I:

0	INTRODUCCIÓN.....	5
1	EL SERVICIO DE BIBLIOTECA Y SU INTEGRACIÓN EN EL MARCO INSTITUCIONAL	
1.1	Las bibliotecas en el contexto de la Universidad	9
1.2	Las bibliotecas en relación con la docencia.	14
1.3	Las bibliotecas y las necesidades de investigación de la Universidad.	17
1.4	Mecanismos de relación entre el Servicio de Biblioteca y sus usuarios.....	19
1.5	Puntos fuertes, puntos débiles y propuestas de mejora.....	20
2	LOS PROCESOS Y LA COMUNICACIÓN EN EL SERVICIO DE BIBLIOTECA	
2.1	Organización	23
2.2	Procesos	26
2.3	Servicios a los usuarios.....	28
2.4	Puntos fuertes, puntos débiles y propuestas de mejora.....	32
3	LOS RECURSOS DE LAS BIBLIOTECAS	
3.1	Personal.....	35
3.2	Instalaciones	41
3.3	Fondos.....	46
3.4	Ingresos y gastos.....	54
3.5	Puntos fuertes, puntos débiles y propuestas de mejora.....	55
4	LOS RESULTADOS DEL SERVICIO DE BIBLIOTECA	
4.1	Satisfacción de los usuarios	57
4.2	Eficacia en la prestación de servicios	61
4.3	Eficiencia en la prestación de servicios	67
4.4	Puntos fuertes, puntos débiles y propuestas de mejora.....	67
5	PRINCIPALES PUNTOS FUERTES Y PUNTOS DÉBILES DETECTADOS. SÍNTESIS DE PROPUESTAS DE MEJORA	
6	TABLAS	

Volumen II: Anexos

- I. Tablas comparativas con otras universidades (Elaboradas a partir del “Estudio comparativo de calidad de las bibliotecas universitarias españolas”)
- II. El personal en las bibliotecas de la UAM
- III. Instalaciones y equipamientos de las bibliotecas
- IV. Servicios que ofrecen las bibliotecas
- V. Nuevas titulaciones en la UAM 2000-2003
- VI. Evaluación de la opinión de la comunidad universitaria sobre el Servicio de Biblioteca de la UAM
- VII. Resultados de las encuestas y cuestionarios utilizados

Introducción

Decisión de la evaluación en el marco del Plan de Evaluación Institucional de la UAM

En el año 2001 la UAM diseñó, a través del Gabinete de Estudios como unidad de evaluación, una planificación a seis años para la realización de la evaluación institucional de sus titulaciones, departamentos y servicios en el marco del II Plan de Calidad de las Universidades del Consejo de Universidades, que fue informada en Junta de Gobierno de 5 de octubre de 2001. En esta planificación se contemplaba la realización de la evaluación, reevaluación y seguimiento de las distintas unidades, en función de su participación previa o no en el plan de evaluación institucional.

Según lo establecido en relación con la evaluación de servicios, la propuesta se basaba en una fase de preparación para la evaluación en el curso 2001/2002 y una posterior decisión de asignación de evaluación de los principales servicios universitarios entre 2002 y 2006, según las siguientes agrupaciones de evaluación:

Servicio de Biblioteca
Oficinas y Puntos de Información / Conserjería
Economía + Nóminas y Seguridad Social + Control Interno + Infraestructuras y Servicios + Contratación
Servicio de Alumnos y Centros
Servicio de Personal Docente y Servicio de Personal de Administración y Servicios
Tecnología de Información
Servicio de Investigación

Con fecha 27/9/2002, se envía al Consejo de Coordinación Universitaria la propuesta firmada por el Rector de participación de la Universidad Autónoma de Madrid en el II Plan de la Calidad de las Universidades (Orden de APA/1881/2002, de 5 de julio de 2002) anualidad 2002, en que se especifica la participación de los servicios de Bibliotecas e Investigación. La participación de los servicios en esta convocatoria de 2002 fue negociada entre la Vicerrectora de Investigación, responsable de los mismos, y la dirección de cada servicio.

Constitución del comité de autoevaluación

En mayo de 2003 se solicita a los responsables de los servicios la constitución de los comités de evaluación. Para la constitución del Comité de Bibliotecas se siguieron los siguientes criterios:

- Una persona con cargo de responsabilidad en el Servicio y/o representación de las unidades que lo compongan.
- Representación de los trabajadores del Servicio, según categorías laborales, centros de trabajo y turnos, considerando importante que hubiera personas de todas las bibliotecas de la UAM.
- Representación de los usuarios (estudiantes y profesorado).
- Representación de becarios (COIE y de Formación y Apoyo) que trabajan en bibliotecas.

En junio de 2003 se constituye el Comité de Evaluación del Servicio de Biblioteca.

Acciones de información y formación

Una vez conformado el comité de autoevaluación se llevó a cabo una actividad formativa para los comités, organizada en dos sesiones: una primera sesión informativa, llevada a cabo el 14 de julio de 2003 - asistiendo en pleno el Comité de Autoevaluación de Bibliotecas y representantes del Servicio de Investigación-, y una segunda sesión práctica, realizada el 14 de octubre –ya específica para Bibliotecas. Entre ambas sesiones se pidió la realización de una serie de tareas por parte del comité para el desarrollo de la jornada práctica.

El proceso de evaluación se ha puesto en conocimiento de toda la comunidad universitaria a través de distintos medios:

- folletos distribuidos en todos los puntos de atención de las bibliotecas
- carteles colocados en todos los centros y edificios de la UAM
- información relativa al proceso en la página web del servicio (biblioteca.uam.es)
- reuniones informativas dirigidas a todo el personal del servicio, con el objetivo de darles a conocer el proceso y el propósito del mismo; comunicarles cómo iba a ser su participación en el mismo y facilitarles información para que pudieran responder a las posibles consultas de los usuarios de las bibliotecas al respecto.
- comunicación a través de listas de distribución electrónicas para la participación en las encuestas
- información a través del propio personal del servicio

Participación de la comunidad universitaria

La participación de la comunidad universitaria se ha requerido mediante la aplicación de una serie de cuestionarios dirigidos a recoger la opinión principalmente de los usuarios del Servicio de Biblioteca, además del propio personal del servicio. Se seleccionó una muestra de estudiantes de todos los centros, turnos y titulaciones, y se solicitó la colaboración de todo el colectivo de profesores, investigadores y PAS, mediante el envío de cuestionarios en formato electrónico, con distinto nivel de éxito en la participación.

Una vez realizado el borrador del Informe de Autoevaluación, se convocó a toda la comunidad universitaria a las audiencias públicas de debate del mismo. Las sugerencias recogidas de las audiencias públicas, así como las que lleguen al comité de evaluación durante el período de consulta del borrador serán, posteriormente, debatidas por el comité y reflejadas en el Informe definitivo.

Apoyo institucional recibido

El proceso de evaluación del Servicio de Biblioteca ha contado con un importante apoyo institucional desde su inicio. La decisión de participación fue tomada, de forma conjunta, por el Director del Servicio y la Vicerrectora de Investigación (responsable del mismo). Posteriormente, en las jornadas de formación se contó con la participación de esta Vicerrectora y de la Vicerrectora de Planificación y Calidad, con el objetivo de expresar la implicación y el interés del Equipo de Gobierno en el proceso.

Además, el Plan Estratégico de la UAM 2003-2006, contempla como un objetivo específico, entre otros del área de investigación, desarrollo e innovación, “potenciar la excelencia de las bibliotecas de la UAM” y propone como una acción para lograr la mejora continua la realización del proceso de evaluación del servicio y la posterior puesta en marcha de las propuestas de mejora surgidas.

Organización del trabajo del comité

Para la elaboración del Informe de Autoevaluación, el comité se ha organizado estableciendo cuatro grupos de trabajo, cada uno de ellos encargado de la recopilación de la información necesaria no centralizada y la redacción de cada uno de los puntos de análisis propuestos en la guía de evaluación.

Cada subgrupo ha tenido una serie de reuniones periódicas para la realización del trabajo, que posteriormente fue puesto en común y debatido, ya como informe completo, en más de una decena de reuniones de trabajo.

La elaboración de las tablas de la guía, así como de las tablas de comparación con otras universidades, corrió a cargo del Gabinete de Estudios y Evaluación Institucional y fue posteriormente revisada por el comité. El Gabinete de estudios ha participado también en las reuniones de debate del borrador del informe de autoevaluación. El GEEI elaboró, asimismo, el **Anexo VI** "Evaluación de la opinión de la comunidad universitaria sobre el Servicio de Biblioteca de la UAM".

Información manejada

Para la elaboración del informe se ha utilizado información de tres tipos: datos de gestión, datos de opinión y documentos e informes previos. Dado que el inicio del proceso de Evaluación tuvo lugar antes de que acabara el 2003, se decidió utilizar los datos del periodo 1999-2002. Sólo en algunos casos, y con el fin de no inducir a confusión, se han utilizado las magnitudes y situaciones reales a la hora de redactar el informe.

La procedencia de los distintos datos es como sigue:

Datos de gestión:

- *Memorias de actividades y estadísticas de la Biblioteca* (disponibles en la página web del Servicio: biblioteca.uam.es), en donde están todos los datos recopilados por el Servicio.
- "*Cuestionarios*" realizados a los Jefes de las distintas bibliotecas dirigidos a recoger información específica de cada una de ellas que no se hallaba centralizada.
- *Relación de Puestos de Trabajo de la UAM* (disponible en las páginas web de la UAM: http://www.uam.es/servicios_administrativos/pas/default.html)
- *Estatutos de las Universidad Autónoma de Madrid* (disponible en las páginas web de la UAM: www.uam.es/estatutos/texto.html)
- *Reglamento de la Biblioteca de la UAM* (disponible en las páginas web de la UAM: biblioteca.uam.es/documentos/Reglamento_Biblioteca.pdf)

Datos de opinión:

- *Encuestas* realizadas a los distintos colectivos de usuarios del servicio (estudiantes, profesores, investigadores, PAS de la UAM)
- *Encuestas* realizadas a los trabajadores del Servicio.

Informes previos:

- *Anuarios publicados por Rebiun*
- "*Estudio de evaluación de necesidades y requerimientos de los usuarios de la biblioteca de la UAM con especial incidencia en los factores de cambio asociados al uso de las publicaciones y la información en soporte electrónico*" llevado a cabo en el año 2001. La información procedente de este estudio se ha utilizado fundamentalmente para establecer comparaciones con otras uni-

versidades de características similares a la UAM en cuanto a número de alumnos, antigüedad, estructura del Servicio de Bibliotecas.

Dificultades

Como se refiere en **Anexo VI** (“Evaluación de la opinión de la comunidad universitaria sobre el Servicio de Biblioteca de la UAM”), las encuestas al PDI, a los estudiantes de Tercer Ciclo y al PAS de la UAM no han dado los resultados con la validez a que se aspiraba: significativas al nivel de centro. Estas carencias, especialmente las de dos tipos de lectores con un uso intensivo y muy cualificado de las bibliotecas, afectan a la valoración del uso de -y a la satisfacción con- los servicios.

Por otra parte, durante cuatro meses, la Biblioteca de Psicología ha estado cerrada por obras, coincidiendo con el momento de las encuestas lo que, sin duda, ha influido en las valoraciones de todas las personas relacionadas con esa Facultad.

Grado de satisfacción del comité con el proceso

El ambiente de trabajo dentro del Comité ha sido muy satisfactorio para sus miembros y la inmensa mayoría de las apreciaciones que se incluyen en el Autoinforme se han decidido por consenso.

La colaboración encontrada a la hora de recopilar la información y las evidencias por parte de todo el personal de las bibliotecas ha sido muy grande.

La mayoría de los compañeros de las bibliotecas han sabido comprender y apoyar en todo momento el trabajo de los miembros del Comité y las lógicas repercusiones que haya podido tener en el trabajo diario.

Se ha encontrado un gran apoyo por parte de todo el personal del GEEI.

El tiempo de que se ha dispuesto para elaborar el Autoinforme ha sido un tanto justo, en especial a partir del retraso, sobre los plazos previstos inicialmente, en la elaboración de los resultados de las encuestas.

El Comité lamenta los problemas técnicos que han afectado a la participación en las encuestas de varios de los colectivos de la Universidad.

El Comité está globalmente satisfecho con las alegaciones recibidas, tanto por escrito como en las audiencias, aunque percibe que no todo el mundo ha comprendido la finalidad y la metodología de trabajo de la evaluación del servicio.

La gran mayoría del Comité está muy satisfecha con el trabajo realizado.

Capítulo 1: El Servicio de Biblioteca y su integración en el marco institucional

1.1 Las bibliotecas en el contexto de la Universidad

La historia de las bibliotecas de la UAM pasa por dos grandes periodos: de la idea arquitectónica inicial (una biblioteca de campus -hoy edificio del Rectorado- y la creación de las colecciones en los departamentos; este periodo abarca desde 1970 a la primera mitad de la década de los 80). El segundo periodo es el de la unificación de las colecciones departamentales en las bibliotecas de centro¹.

En la actualidad, el modelo “un centro, una biblioteca” está consolidado y aceptado por la mayor parte de la comunidad universitaria, aunque hay algunos puntos de servicio que no están totalmente integrados. El caso más llamativo es el de la colección del Departamento de Matemáticas, que tiene un pequeño local atendido por una bibliotecaria de la plantilla de la Biblioteca de Ciencias y un becario COIE. Además, los libros especializados de la mayoría de los departamentos de la Facultad de Ciencias no están en la biblioteca ni figuran en el Catálogo de la UAM.

En la actualidad hay ocho bibliotecas de centro y el Centro de Documentación Europea. De las bibliotecas de centro, hay cuatro nuevas, con instalaciones adecuadas para los servicios que hoy en día se prestan (Ciencias, Derecho, Humanidades y Politécnica) y cuatro bibliotecas en las que las reformas y renovación del mobiliario de los últimos años apenas disimulan las carencias estructurales de sus locales que impiden prestar los servicios adecuadamente. De estas últimas, dos están en locales inicialmente dedicados a aulas de los edificios más antiguos (Económicas, Educación), y dos (Medicina y Psicología) en locales diseñados para biblioteca pero demasiado antiguos. El Centro de Documentación Europea también está en locales antiguos.

Integradas en la estructura de las bibliotecas están las colecciones singulares que reciben un tratamiento diferenciado: la Cartoteca Rafael Mas de la UAM y la colección del Instituto Universitario de Estudios de la Mujer están en la Biblioteca de Humanidades, y el Centro de Documentación Estadística en la Biblioteca de Económicas. Las colecciones singulares son una de las señas de identidad del Servicio de Biblioteca de la UAM y tienen un prestigio bien ganado tanto dentro como fuera de la Universidad.

Los servicios centrales, formados en la actualidad por 12 trabajadores de plantilla y tres becarios, llevan a cabo funciones centralizadas que, en general, no conllevan atención directa al público, sino de dirección y coordinación de todo el sistema.

Estatutos y representación en órganos de gobierno

En los nuevos Estatutos, elaborados por mandato de la LOU, la Biblioteca queda reflejada en el Artículo 114.3² de la siguiente manera:

La Biblioteca será un centro de recursos para la investigación, la docencia, el aprendizaje y las demás actividades relacionadas con el funcionamiento y ges-

¹ Medicina constituye una excepción: sigue en el mismo edificio que fue construido ex profeso en 1970, exento y anejo a la Facultad

² “Estatutos de la Universidad Autónoma de Madrid”: www.uam.es/estatutos/texto.html

ción de la Universidad en su conjunto. Tendrá como misión facilitar el acceso y la difusión de los recursos de información y colaborar en los procesos de creación del conocimiento. Es competencia de la Biblioteca gestionar eficazmente los recursos de información con independencia del concepto presupuestario y del procedimiento con que estos recursos se adquieran o se contraten y de su soporte material.

La propuesta que unos meses antes había hecho Rebiun en su Plan Estratégico³, quedaba así recogida totalmente en los Estatutos de la UAM.

En lo que se refiere a la representación del personal de las bibliotecas en los órganos de gobierno de la Universidad, no hay ninguna mención en los Estatutos. Esta misma ausencia de representación se reproduce en los centros, en ninguna de cuyas regulaciones de órganos de gobierno se recoge la presencia de personal de la biblioteca.

Dependencia

El Servicio de Biblioteca⁴ depende, funcionalmente, del Vicerrectorado de Investigación, pero no hay, hasta la redacción del último “Plan Estratégico de la UAM 2003-2006”⁵, aprobado en diciembre de 2003, ninguna relación funcional con la Gerencia. A partir del Plan Estratégico en vigor, el Servicio de Biblioteca aparece dentro de una de las cuatro grandes áreas de la administración, la de Investigación. Esa misma dependencia aparece reflejada en el borrador de RPT. En la fecha de redacción de este Informe, el nuevo organigrama y la nueva RPT están todavía por implementar.

Reglamento de la Biblioteca

El Reglamento de Biblioteca⁶ (su última versión fue aprobada el 8 de marzo de 2002) define de manera bastante precisa y equilibrada los órganos de gobierno de la misma (unipersonales y colectivos), el estatuto de los fondos bibliográficos de la Universidad, los usuarios y los detalles del préstamo a domicilio. Tal vez se mezclan cuestiones generales (las tres primeras mencionadas) con detalles demasiado específicos que podrían figurar en un documento de menor rango, como las condiciones del préstamo. Estas últimas deberían, en cualquier caso, ser complementadas con las de otros servicios.

Comisión General de Biblioteca

La composición de la Comisión General de Biblioteca es bastante equilibrada entre autoridades (los ocho decanos o vicedecanos en quienes aquéllos suelen delegar) y los Jefes de biblioteca y de Unidad. En los últimos años no llega a reunirse una media de dos veces al año. Sus competencias, estando bien definidas en el Reglamento, no suelen ser ejercidas más que en parte: reformas del Reglamento y criterios para reparto de fondos bibliográficos, como se refleja puntualmente en las Actas de sus reuniones.

³ Rebiun es la Red de Bibliotecas Universitarias Españolas, constituida como Comisión sectorial de la Conferencia de Rectores (CRUE): bibliotecnica.upc.es/Rebiun/nova/principal/index.asp. Su “Plan Estratégico 2003-2006” está en : bibliotecnica.upc.es/Rebiun/nova/estrategico/indice.asp

⁴ Habitualmente, se utiliza el nombre de “Servicio de Biblioteca” tanto para designar el conjunto de todas las bibliotecas más los servicios centrales como para hablar de éstos últimos en exclusiva. En este Informe, llamaremos Servicio de Biblioteca al conjunto y “servicio central” a las oficinas y el personal que trabaja en el Rectorado coordinando a las bibliotecas y proporcionando algunos servicios centralizados

⁵ “Plan Estratégico de la UAM 2003-2006”:

www.uam.es/presentacion/rectorado/plani_rel/opevplan/plan.html

⁶ “Reglamento de la Biblioteca de la UAM”: biblioteca.uam.es/documentos/Reglamento_Biblioteca.pdf

Junta de Jefes

La Junta de Jefes, órgano consultivo de apoyo a la Dirección del Servicio, compuesto por todos los Jefes de biblioteca y los Jefes de unidades centrales, se reúne unas ocho o nueve veces al año y trata de multitud de temas que se resuelven, en general, positivamente, según se refleja en sus Actas. Sin embargo, hasta hace pocos meses, los temas de personal y los criterios sobre la dotación de plantillas han sido muy poco tratados en sus reuniones.

Comisiones de bibliotecas de los centros

En todos los centros hay una comisión de biblioteca; se suelen reunir varias veces al año para tratar, principalmente, temas de adquisiciones, en especial suscripciones. En Humanidades, la Comisión trata de todo tipo de temas relativos a la Biblioteca.

Relaciones con decanos y administradores

En todos los centros, las relaciones con los decanos y los administradores son buenas o muy buenas, pero en dos de ellos los Jefes de biblioteca expresan su sensación de que el centro tiende a desentenderse de los problemas de la biblioteca para que los solucione el servicio central. Este problema también se evidencia en la asignación de dinero para adquisiciones o para el funcionamiento de las bibliotecas y más adelante se comentarán algunos de sus detalles.

Relaciones con otros servicios centrales:

-Obras y mantenimiento: las relaciones son frecuentes aunque poco formalizadas. Se detectan problemas de coordinación entre los servicios de Construcción, Mantenimiento y limpieza y no se encuentra un interlocutor único para estos servicios que en ocasiones sería muy necesario.

-Tecnologías de la Información: las relaciones han mejorado -y se han formalizado- mucho en los últimos años. Los proyectos comunes y las demandas de las bibliotecas a Tecnologías de la Información se cumplen razonablemente. La creación de la figura de un único interlocutor (“Responsable del Sistema”) de Tecnologías de la Información para todos los problemas relativos a bibliotecas ha dado muy buenos resultados. Hay sin embargo dos problemas sin resolver: el primero es el de las graves insuficiencias de los terminales de uso público en las bibliotecas (SunRay); el segundo se refiere al servicio de atención para la microinformática (CAU): para las necesidades actuales de las bibliotecas, este servicio resulta demasiado lento, carente de la suficiente cobertura horaria (por las tardes) y sin el suficiente conocimiento de las aplicaciones específicas de bibliotecas.

-Servicio de Personal de Administración y Servicios: se tratan los problemas menores según van surgiendo y se resuelven razonablemente bien. La formación del personal ha estado formalizada en teoría pero, en la práctica, ha habido muchos cambios en los últimos tiempos que han afectado a este tema. Como consecuencia, el plan de formación del personal de biblioteca ha estado totalmente paralizado durante más de un año.

-Contratación: hay divergencias sobre los concursos de suscripciones de revistas, de los que sólo se convoca el correspondiente a la Facultad de Ciencias.

-COIE: las relaciones son muy fluidas y formalizadas en el último año. Las demandas del Servicio han sido escuchadas y, en su mayoría, atendidas.

-Investigación: la relación con este servicio se refiere a los 20 becarios de Formación y Apoyo que colaboran en las bibliotecas, y a la solicitud de la base de datos de Proyectos para la elaboración de la Memoria de Investigación. La relación es fluida.

-Carné de la UAM: como se detalla en el apartado 2.2 (“Procesos”), existen problemas crónicos con la expedición de los carnés de la Universidad (que facultan a los usuarios para usar las bibliotecas). Es un tema en el que están implicados varios servicios.

Proyectos transversales

Los proyectos transversales que se han intentado han quedado solamente esbozados con la excepción de los planteados con Tecnologías de la Información: Aulas de Informática en Bibliotecas, conexión inalámbrica en bibliotecas y terminales de uso público en bibliotecas. En el último año se ha llevado a cabo otro proyecto con éxito: la Memoria de Investigación electrónica, realizada en colaboración con el Servicio de Investigación, la Oficina de Transferencia de Resultados de Investigación (OTRI) y Tercer Ciclo. Los restantes intentos: colección digital de la UAM, integración de otros recursos de información en las bibliotecas, han quedado de momento -como ya se ha dicho- solamente esbozados.

Planes estratégicos

-Plan Estratégico 1999-2002⁷. Las bibliotecas se implicaron a fondo en la redacción del apartado correspondiente en este Plan, su posterior falta de seguimiento provocó gran frustración. Pese a todo, el examen de los presupuestos de los últimos años, de las memorias y de las reestructuraciones del Servicio evidencia que ha habido un planeamiento consciente en varias áreas estratégicas: incrementar las asignaciones para adquisiciones bibliográficas, integrar los puntos de servicio pequeños en las bibliotecas de centro, reducir la plantilla de los Servicios Centrales en beneficio de la plantilla de las bibliotecas, conseguir presupuestos centrales para gastos no bibliográficos, modernización y mejora de las instalaciones antiguas.

-Plan Estratégico 2003-2006: Aparecen, en relación con las bibliotecas, los siguientes objetivos específicos:

Potenciar la excelencia de las bibliotecas UAM:

-Completar el proceso de evaluación del Servicio de Bibliotecas

-Potenciar las bibliotecas como centros de recursos para el aprendizaje y la investigación

-Situación la Biblioteca Universitaria UAM entre las bibliotecas universitarias de referencia

Estos objetivos aparecen desarrollados en los siguientes proyectos:

Potenciar las bibliotecas como centros de recursos para el aprendizaje y la investigación

-Potenciar el desarrollo de las TIC⁸ en las bibliotecas

-Elaborar un programa de formación continua de los bibliotecarios

-Estudiar la incorporación a las bibliotecas de nuevos perfiles profesionales

Situación la Biblioteca Universitaria UAM entre las bibliotecas universitarias de referencia

-Impulsar la inversión en recursos bibliográficos básicos

-Impulsar la adquisición y disponibilidad de recursos electrónicos para las bibliotecas

⁷ Plan Estratégico de la Universidad Autónoma de Madrid (1999-2002):

ftp://150.244.6.110/Evaluacion_Bibliotecas_UAM/Plan_estrategico.rtf

⁸ Tecnologías de la información y la comunicación

- Elaborar directrices y procedimientos para lograr que el servicio que prestan las bibliotecas de la UAM sea de calidad y homogéneo
- Potenciar las colecciones especiales que sean seña de identidad de la UAM

El Plan Estratégico 2003-2006 está, en este momento, pendiente de su desarrollo y concreción.

Magnitudes de la Biblioteca en la Universidad

De acuerdo con los datos publicados en el Plan Estratégico 2003-2006, la Universidad tiene 296.665 metros cuadrados construidos, de los que 24.542 corresponden a las bibliotecas (el 8'2%). En la UAM trabajan 806 PAS, de los que 92 (el 12%) lo hacen en bibliotecas. El presupuesto de la UAM de 2002 fue de 156'8 millones de euros, de los que 5'5 millones se gastaron en adquisiciones bibliográficas, salarios e inversiones de bibliotecas lo que supone el 3'5% de ese total, lejos del 5% que recomienda Rebiun⁹ aunque hay que tener en cuenta que faltan por contabilizar (por ausencia de datos en la UAM) los costes operativos del Servicio y la amortización de las inversiones.

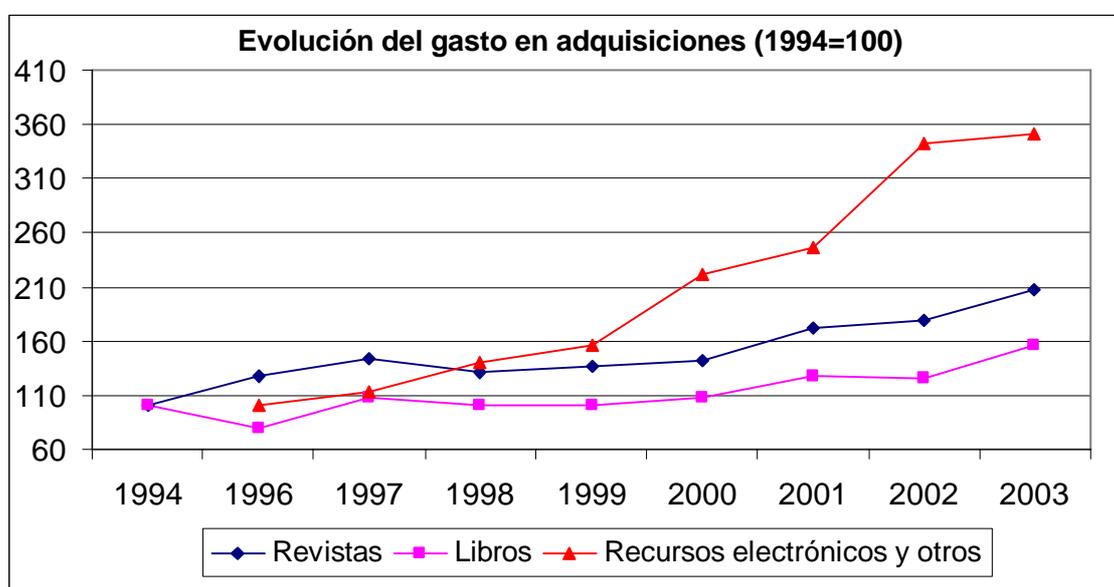


Gráfico 1: Evolución del gasto en adquisiciones bibliográficas (Base 100 para el año 1994)

Fuente: Servicio de Biblioteca de la UAM

Cooperación exterior

La Biblioteca participa activamente en Rebiun y en el consorcio Madroño¹⁰. En los dos casos se obtienen ventajas apreciables de la cooperación. En Rebiun, el Préstamo Interbibliotecario y el uso de su catálogo para descarga de registros, así como el uso de las estadísticas para comparación. En el caso de Madroño, el impulso inicial a la consulta de revistas electrónicas se dio gracias a la cooperación de las bibliotecas universitarias de este consorcio. El reciente proyecto "Pasaporte Madroño", que permite a los profesores de las siete universidades públicas de Madrid retirar libros en préstamo de cualquiera de ellas, tendrá probablemente muy buena acogida. Además, durante todos estos años, el intercambio de experiencias que han proporcionado los frecuentes contac-

⁹ "Normas y directrices para bibliotecas universitarias y científicas" 1997:

bibliotecnica.upc.es/Rebiun/nova/reglamentos/normasBibliotecas.asp

¹⁰ Madroño es el Consorcio de las Bibliotecas de las Universidades Públicas de Madrid:

<http://www.consorcioamadrono.net>

tos entre autoridades, directores de las bibliotecas, grupos de trabajo y actividades de formación conjunta han sido uno de los principales activos de estos consorcios.

1.2 Las bibliotecas en relación con la docencia

La Biblioteca, como se dice en los Estatutos de la Universidad, tiene como misión “*facilitar el acceso y la difusión de los recursos de información y colaborar en los procesos de creación del conocimiento*” y para ello establece relaciones con la actividad docente a través de diversos mecanismos que se describen a continuación.

Disponibilidad del fondo para la docencia

Como introducción cabe mencionar que no existe una política común, por parte de los centros, a la hora de la atribución del presupuesto para bibliotecas. Generalmente, las colecciones de las bibliotecas se adquieren con cargo a dos presupuestos: una cantidad que aporta el Vicerrectorado de Investigación, a través del Servicio de Biblioteca, y otra dada por los propios centros (de su presupuesto general o de los distintos departamentos que la integran). La proporción de esta última suma respecto a los presupuestos de los centros y departamentos varía de unos centros a otros; como resultado, hay bibliotecas que pueden adquirir holgadamente los fondos necesarios y otras que no.

El Presupuesto de la Universidad dota al Servicio de Biblioteca de una partida específica para compra de bibliografía básica que se reparte entre las bibliotecas. Gracias a esto, el gasto de las bibliotecas en este tipo de material ha aumentando considerablemente en todos los centros en los cuatro últimos años (de una cantidad global de 48.000 euros en el año 1999 a 180.000 en el 2002, lo que supone un incremento del 275%). Como se observa en la **Tabla 1**, la aportación de los centros al “Gasto total” ha ido decreciendo en el periodo estudiado, pasando de 355.000 euros en 1999 a 319.000 en 2002.

	1999	2000	2001	2002
Presupuesto central	48.000	59.422	130.722	180.717
Gasto total	403.572	428.250	506.496	499.947

Tabla 1 - Presupuesto central para bibliografía básica y gasto total en libros

Fuente: elaboración propia

Las bibliotecas se ponen en contacto con los docentes, bien de forma individual o a través de los directores de departamento, para que envíen la bibliografía que recomiendan en sus programas. En la Facultad de Educación es el propio equipo decanal el que ha publicado en 2003 un CD-ROM con todas las asignaturas por especialidades, incluyendo la bibliografía recomendada; en el caso de que haya modificaciones a lo largo del curso, la Vicedecana de Investigación canaliza la información a la biblioteca. En otros casos, la tarea de recopilación es dificultosa ya que el nivel de respuesta es, en general, bajo; por ello se buscan vías alternativas para conseguir esa información (consultar los programas docentes, consultar a los profesores, consultar con becarios COIE, etc.). Las revisiones de este fondo se hacen anualmente para incorporar títulos nuevos, para reponer los desaparecidos o deteriorados, o para adquirir nuevas ediciones (imprescindibles en centros como Derecho, por ejemplo) y, de esta forma, mantener la colección viva.

En el caso de las monografías, la compra la gestiona cada biblioteca, siempre a petición de docentes o investigadores (Ciencias, Económicas, Educación, Medicina, Politécnica y Psicología), o centralizada a través del delegado de departamento o área (Derecho y Humanidades).

Otras veces son las propias bibliotecas quienes sugieren la compra de documentos después de analizar las novedades editoriales o la carencia de bibliografía en alguna materia concreta.

	1999	2000	2001	2002
Presupuesto central (revistas y recursos electrónicos)	469.879	620.481	736.733	868.769
Sólo recursos electrónicos	171.100	245.206	407.423	423.140
Gasto total de las bibliotecas	979.800	1.085.937	1.297.139	1.433.777

Tabla 2 - Presupuesto central para revistas y recursos electrónicos y gasto total de las bibliotecas

Fuente: elaboración propia

En lo que a publicaciones periódicas se refiere, la adquisición es diferente. Constituye un gasto fijo que se incrementa mucho anualmente y, por tanto, no siempre es posible hacer frente a todas las suscripciones que se solicitan; por ello, en la mayoría de los centros suele ser la Comisión de Biblioteca la que decide la política de compra, atendiendo a criterios de interés general, distribución equitativa del presupuesto por departamentos, etc.

En todos los casos, se lleva a cabo un proceso de evaluación de la colección de revistas existentes con el fin de, además de elegir nuevos títulos pendientes de suscripción, cancelar aquéllos que hayan perdido interés por distintos motivos.

Analizando los indicadores de Rebiun¹¹, se observa que en cuanto a disponibilidad de monografías, la UAM está ligeramente por debajo de la media, mientras que, en cuanto a revistas, estamos por encima de la mayoría de las universidades que se han seleccionado para comparación en este Informe y por encima de la media de Rebiun.

¹¹ Para analizar la situación de las bibliotecas con respecto a la media de las bibliotecas universitarias y para compararlas con otras pertenecientes a universidades de tamaño y estructura similar a la UAM, utilizamos, a lo largo de todo el Informe, los datos del “Anuario de las bibliotecas universitarias y científicas españolas 2002” de Rebiun. En la mayor parte de los casos, hemos tomado los indicadores elaborados en el “Estudio comparativo de la calidad de las bibliotecas universitarias españolas y desarrollo de un catálogo de mejores prácticas” realizado por el Servicio de Biblioteca de la UAM junto con el Instituto LCR Klein de la UAM, e Inforárea: biblioteca.uam.es/paginas/calidad.html

Disponibilidad de recursos: Monografías V22/V10				
	1999	2000	2001	2002
Media Rebiun	15,85	16,41	16,85	18,01
Autónoma Barcelona	14,63	13,32	13,70	20,22
Alicante	11,01	12,35	12,72	12,59
Autónoma de Madrid	13,54	14,16	15,46	17,02
La Laguna	15,86	16,74	17,47	18,84
Málaga	10,88	11,36	11,87	13,79
Murcia	15,75	16,37	17,04	17,19

V22: Monografías - Volúmenes a 31/12/2002

V10: Total usuarios potenciales

Tabla 3 – Disponibilidad de libros (comparativa)

Fuente: Estudio comparativo de calidad de las bibliotecas universitarias españolas

Disponibilidad de recursos: Revistas V26/V10				
	1999	2000	2001	2002
Media Rebiun	0,34	0,33	0,35	0,40
Autónoma Barcelona	0,79	1,03	1,04	1,40
Alicante	0,22	0,23	0,25	0,25
Autónoma de Madrid	0,36	0,39	0,44	0,66
La Laguna	0,38	0,38	0,39	0,38
Málaga	0,28	0,28	0,34	0,36
Murcia	0,26	0,25	0,24	0,25

V26: Publicaciones periódicas – Títulos a 31/12/2002

V10: Total usuarios potenciales

Tabla 4 – Disponibilidad de revistas (comparativa)

Fuente: Estudio comparativo...

En lo que se refiere a otro tipo de documentos de interés para la docencia: exámenes, programas, apuntes, etc. de las distintas asignaturas, las bibliotecas no disponen de mecanismos de recogida, excepto los dosieres de exámenes y otros materiales que se recogen en Económicas y las páginas web para la docencia y los documentos del *Practicum* en la Biblioteca de Derecho; estos últimos disponibles en soporte electrónico.

El análisis de las encuestas muestra el grado de satisfacción de los usuarios con respecto a la adecuación de los fondos bibliográficos a sus necesidades. Mientras que los **alumnos** de primer y segundo ciclo opinan que la situación permanece igual¹² (45%) o ha mejorado algo (18%), la mayoría del **PDI** afirma que son algo o bastante adecuados para cubrir sus necesidades docentes (64% en relación con las monografías; 58% en relación con las revistas en formato papel y 69% en lo relativo a revistas electrónicas).

Información de novedades bibliográficas

En la página principal del catálogo de la biblioteca pueden consultarse las novedades bibliográficas por bibliotecas o por áreas de conocimiento; los boletines (generados automáticamente por *Unicorn*) se renuevan quincenal o mensualmente.

Asimismo, hay boletines mensuales de nuevas adquisiciones (“tradicionales” y generados mediante un “informe” de *Unicorn* cada mes)) colgados de la página web de cada centro. Estos mismos boletines se ofrecen en papel en los distintos centros para los usuarios que lo soliciten. Derecho y Humanidades ofrecen enlaces desde los títulos de

¹² En la mayor parte de las preguntas de los cuestionarios utilizados, se pide opinión sobre las mejoras en los dos últimos años

las revistas de sus bibliotecas a servicios de boletines de sumarios. Humanidades publica un boletín de sumarios de revistas en papel. Derecho ofrece, desde esos enlaces, acceso al texto completo y otros servicios.

En la actualidad, mediante los servicios que ofrecen algunas bases de datos y revistas electrónicas y mediante las acciones del Programa de Atención al Investigador, se ofrecen servicios que sustituyen a la antigua Difusión Selectiva de la Información.

Información bibliográfica y formación de usuarios

La información bibliográfica es un servicio que se ofrece en todas las bibliotecas de la Universidad. La atención es personalizada en cualquier mostrador de préstamo o despacho y para cualquier tipo de usuario.

Algunos centros han elaborado guías orientativas para responder a demandas de información especializada como por ejemplo la “Guía práctica de Documentación Jurídica” en Derecho o el Tutorial “PubMed” en Medicina.

En las páginas web de algunas de las bibliotecas aparecen guías de las bases de datos y de las revistas electrónicas de las materias correspondientes, enlaces a recursos de Internet en dichas disciplinas y un servicio de apoyo a la docencia. Pero no todas están detalladas al mismo nivel ni mucho menos puestas al día.

En cuanto a la formación de usuarios, todas las bibliotecas han comenzado un programa de cursos de formación general para todos los alumnos de primer curso en los que se dan unas nociones básicas sobre el uso de las bibliotecas; estos cursos se siguen ofertando durante todo el año académico a petición de los usuarios.

También se ofertan cursos especializados a aquellos usuarios que lo soliciten sobre uso de bases de datos y revistas electrónicas, aunque la asistencia es, en general, muy baja (prácticamente nula en algunos centros). Algunos centros organizan cursos especializados por colectivos (en Medicina cursos para matronas, enfermeros, etc.). A petición de algunos docentes, se imparten cursos de información especializada para la investigación a grupos de estudiantes y doctorandos (Derecho, Económicas, Educación y Humanidades). En algún caso, en Medicina, la asistencia a estos cursos se ha considerado obligatoria para aprobar la materia dentro de la que se inscribían.

Implicación docente en las actividades del Servicio de Biblioteca

En general la implicación del personal docente en las actividades de las bibliotecas es difícil de concretar. En lo que se refiere a las relaciones para mejorar y completar la bibliografía básica, el nivel de respuesta es bajo, quizás porque el Servicio de Biblioteca no ha diseñado mecanismos de relación adecuados con el PDI.

En cuanto a la formación de usuarios, en general el profesorado responde – cuando se le solicita – de forma adecuada, cediendo horas lectivas de sus clases para esta actividad.

Hay un tema específico que queremos reseñar aquí: los libros que se adquieren en algunos centros para prácticas de campo (guías, etc.), los manuales de uso de *software*, etc., necesitarían algún tipo de estatus diferente de préstamo ya que su control plantea ciertos problemas.

1.3 Las bibliotecas y las necesidades de investigación en la Universidad

En el periodo estudiado, los criterios generales de distribución del presupuesto central para revistas y recursos electrónicos los han fijado el Vicerrector y el Director del Servicio. Las comisiones de biblioteca de los centros deciden, en general, sobre la

distribución concreta del dinero para revistas en papel. En alguna biblioteca, se tiene en cuenta lo que se pide en Préstamo Interbibliotecario para detectar las necesidades de nuevos títulos. Salvo en algún caso, en los últimos años no ha habido que cancelar títulos e incluso se han suscrito algunos nuevos.

El Programa de Atención al Investigador

En el año 2000 se puso en marcha el Programa de Atención al Investigador, coordinado desde el servicio central y con uno o dos bibliotecarios responsables en cada centro; su objetivo es proporcionar una atención diferenciada a los investigadores (profesores y tercer ciclo), investigando sus necesidades peculiares y tratando de atenderlas incluso de forma personalizada.

Recursos electrónicos

La decisión sobre las adquisiciones de recursos electrónicos –una partida cada vez más importante- se lleva a cabo por medio de los bibliotecarios del Programa de Atención al Investigador (PAI), que transmiten a la responsable del Programa en el servicio central las propuestas que son finalmente aceptadas o descartadas. La opinión general del personal de biblioteca es que, en estos últimos años, se dispone de más recursos electrónicos que los que da tiempo –con la plantilla actual- a trabajar en profundidad.

No obstante lo anterior, según los datos de los últimos años, el uso de los recursos electrónicos por parte de nuestros investigadores -comparado con el resto de las Universidades del Consorcio Madroño- es bastante elevado, lo que parece significar que los recursos han sido adecuadamente seleccionados y que la difusión y ayuda del personal de las bibliotecas ha sido acertada en este punto.

La inversión en recursos electrónicos está siendo importante pero habría que abordar un estudio sobre las modalidades de adquisición, sobre su uso y sobre las posibilidades futuras (y conveniencia) de cancelación de algunas revistas en su versión en papel.

Memoria de Investigación de la UAM

La Memoria de Investigación de la UAM es realizada, desde 2002, bajo la supervisión de la responsable del PAI y está disponible en forma de base de datos en las páginas web de la Biblioteca. Se elabora con datos del Servicio de Investigación (proyectos), de la OTRI (contratos) y del Servicio de Tercer Ciclo (para lo relativo a las tesis).

Monografías especializadas

En cuanto a las necesidades de bibliografía especializada (libros), en unos casos se atienden principalmente con cargo a los presupuestos de los centros o de los departamentos, y en otros con los proyectos de investigación, o con una combinación de ambos. En general, la sensación del personal de las bibliotecas es que los investigadores disponen de los libros especializados que necesitan. Las relaciones descritas se complementan con formularios web y ayuda para búsquedas de bibliografía por diversos métodos: presencial, por teléfono o correo electrónico.

La opinión de los docentes

En cuanto a los resultados de la encuesta a los profesores, al responder a las preguntas referidas a sus necesidades investigadoras, el 60% considera que los libros que

existen son adecuados (24% algo adecuados, 25% bastante y 11% muy adecuados); en el caso de las revistas en papel, es del 60% (24% algo adecuados, 25% bastante y 11% muy adecuados) mientras en revistas electrónicas el porcentaje sube al 73% (22% algo adecuadas, 36% bastante y 15% muy adecuadas). En cuanto a las bases de datos, también podemos considerar que los profesores están bien atendidos (el 25% opina que son algo adecuadas, el 37% que son bastante y el 20% que son muy adecuadas)

En la encuesta, también se preguntó a los profesores “*cuál es tu grado de satisfacción con el control y custodia por parte de la biblioteca de los fondos procedentes de investigación*”. Un 23% no contestó a la pregunta. De los que respondieron, un 10% está algo, bastante o muy insatisfecho, el 22% algo satisfecho, el 47% bastante y el 20% muy satisfecho. Parece, por tanto, que la decisión que se tomó en 1999 respecto a los fondos adquiridos con cargo a proyectos¹³, no es puesta en duda por la mayoría, aunque consta al Comité redactor de este Informe que en la Facultad de Ciencias hay descontento a este respecto.

1.4 Mecanismos de relación entre el servicio de biblioteca y sus usuarios

Mecanismos formales

El Reglamento de la Biblioteca universitaria incluye en su Título Segundo los distintos órganos de gobierno colegiados que configuran el Servicio de Biblioteca: Comisión General de Biblioteca, comisiones de biblioteca de centro y Junta de Jefes de bibliotecas.

La Comisión General de Biblioteca estará integrada por:

- *El Rector y, por delegación, el Vicerrector de Investigación como Presidente.*
- *El Director de la Biblioteca.*
- *Los Decanos o Directores de los centros y los Jefes de Biblioteca de centro y de unidad, o en quienes deleguen.*
- *Dos alumnos elegidos por Junta de Gobierno.*
- *El Subdirector de la Biblioteca, que actuará como Secretario.*

Las funciones de la Comisión General de Biblioteca son:

- a) *aprobar las líneas de actuación general en política bibliotecaria, a propuesta de la dirección.*
- b) *recoger, analizar y, si procede, resolver las propuestas, sugerencias y reclamaciones de los centros.*
- c) *informar sobre las propuestas de plantilla y distribución del personal del Servicio.*
- d) *aprobar las mejoras del servicio propuestas por la dirección.*
- e) *aprobar la memoria anual de la Biblioteca presentada por la dirección.*
- f) *aprobar los criterios para la distribución de las partidas presupuestarias con fines generales, así como de las demás asignaciones de carácter similar.*
- g) *proponer a los órganos competentes las tarifas de los servicios que por sus características no pueden ser gratuitos.*
- h) *estudiar los proyectos de nuevas instalaciones y equipamientos y los programas de mejora, reestructuración o supresión de los ya existentes.*
- i) *nombrar las subcomisiones u órganos que estime oportunos para el desarrollo de sus funciones.*
- j) *cualquiera otra conforme con la naturaleza de sus funciones.*

¹³ El Vicerrector de Investigación notificó que no se pagarían las facturas de libros con cargo a proyectos que no estuviesen selladas por las bibliotecas, lo que implicaba su catalogación y control por éstas

En los tres últimos años sólo se ha reunido en cuatro ocasiones y siempre ha tratado cuestiones muy generales sin incidir demasiado en sus detalladas competencias. No se puede decir que marque una línea de actuación en cuanto a política y planificación bibliotecaria. Hay que destacar también la ausencia de participación de los alumnos en esta Comisión.

El artículo 7 del Reglamento de Biblioteca deja libertad a cada centro para establecer una Comisión de biblioteca sin especificar composición y funciones. No obstante, sí obliga a que el Secretario de esa Comisión sea el Jefe de la biblioteca del centro.

Existe disparidad en cuanto a la composición, ya que mientras la mayoría de centros incluyen a los alumnos como miembros de la comisión (Ciencias, Derecho, Educación, Humanidades, Medicina, Politécnica y Psicología); Económicas no los incluye. El Vicedecano -o Subdirector- del que depende la biblioteca es miembro integrante en todas ellas, así como los representantes o directores de departamento, cuyo número varía según los centros.

En todos los casos se trata de un órgano consultivo que establece, en líneas generales, las relaciones entre la biblioteca y sus usuarios. Pero sus funciones tampoco están bien definidas en general. Es común en todos los centros la decisión de compra de publicaciones periódicas y de obras de elevado coste. En algunos casos, sus atribuciones van más allá, siendo ella la que decide la compra de gran parte de los documentos que integran la colección (Politécnica) e incluso el reparto de dinero para bibliografía básica entre los distintos departamentos (Humanidades).

Mecanismos informales

La atención personalizada en los mostradores de préstamo, así como en los despachos, permite a todo tipo de usuarios satisfacer sus demandas de información, mostrar su desacuerdo con algún aspecto del servicio, etc.

La principal vía de comunicación entre el Servicio de Biblioteca y sus usuarios nos la proporciona Internet. Las bibliotecas están en continuo contacto por correo electrónico con los usuarios para notificarles cualquier incidencia relacionada con los servicios que ofrece. Asimismo, todas las bibliotecas cuentan con direcciones institucionales de correo electrónico para que los usuarios puedan contactar con ellas cuando lo necesitan.

Igualmente, el usuario puede acceder por Internet a la página web de bibliotecas con información general de las bibliotecas y sus servicios.

Las bibliotecas también ofrecen todo tipo de información por medio de folletos, carteles y en los paneles de información.

El correo ordinario, fax y teléfono son otras vías de comunicación con los usuarios, aunque menos utilizadas.

1.5 Puntos fuertes y débiles y propuestas de mejora

Puntos fuertes

- El modelo de una biblioteca por cada centro está claro y es positivo en conjunto
- La Biblioteca está claramente definida en los Estatutos
- Existen y funcionan la Comisión General de Biblioteca y las comisiones de biblioteca de los centros
- Las relaciones de las bibliotecas con los Servicios Centrales de la Universidad y con las autoridades de los centros son fluidas

- En los últimos años ha habido un gran aumento del presupuesto para bibliografías básicas para estudiantes
- Se aprecia una implicación progresiva de los profesores y los decanatos en la gestión de la bibliografía recomendada por las bibliotecas
- Hay una excelente dotación y uso de los recursos electrónicos
- Funcionan muy bien los dos tipos de boletines de novedades
- Se ha consolidado la formación inicial de los alumnos de primer curso todos los años
- El Programa de Atención al Investigador da buenos resultados
- La oferta de mecanismos de relación con los usuarios es abundante
- Las colecciones singulares de las bibliotecas son muy bien valoradas

Puntos débiles

- No hay representación de las bibliotecas en los órganos de gobierno
- La doble dependencia (del Servicio de Biblioteca y de los centros) no funciona todo lo bien que debería
- El Reglamento deja sin regular varios servicios
- En la Comisión General de Biblioteca no hay representación del personal de base de las bibliotecas
- Los alumnos no asisten a la Comisión General de Biblioteca
- La Comisión General de Biblioteca ejerce pocas de las competencias que tiene
- La composición y las competencias de las comisiones de biblioteca de centro no están especificadas
- Los proyectos transversales no acaban de implementarse fácilmente
- No hay todavía un Plan Estratégico de la Biblioteca
- Los departamentos de Ciencias no tienen integrados sus fondos adecuadamente en el sistema bibliotecario
- El gasto en adquisiciones está por debajo de la media de Rebiun
- Las políticas de los centros respecto a la asignación de fondos para adquisiciones son muy desiguales
- No hay mecanismos de recogida de documentos para la docencia ni proyecto electrónico para su tratamiento
- Existen más diferencias de las deseables entre bibliotecas en los mecanismos para atender las necesidades de la docencia, para proporcionar información bibliográfica especializada y en la estructura y actualización de las páginas web
- La comunicación entre las bibliotecas y sus usuarios no es todo lo buena que debiera

Propuestas de mejora

- El personal directivo de las bibliotecas debería tener al menos voz en los órganos de gobierno centrales y de centro
- Se deben buscar soluciones para mejorar la integración de las bibliotecas en sus centros
- Deberían aprobarse anexos al Reglamento que regularan los servicios
- La Comisión General de Biblioteca debería ampliarse con algunos representantes del personal de base de las bibliotecas. También debería ejercer todas sus competencias y tratar de que los alumnos asistan a las reuniones
- Se deben también especificar las funciones y composición de las comisiones de biblioteca de los centros
- Las autoridades de la Universidad deben impulsar más los proyectos transversales, en especial los proyectos para desarrollar las colecciones digitales de la UAM

- Debería estudiarse seriamente la conveniencia de que los libros de todos los departamentos de Ciencias se integren en la Biblioteca de esa Facultad como los del resto de los centros
- Se debe continuar el esfuerzo de los últimos años para elevar las inversiones en adquisición de recursos de información, en especial de monografías
- Convendría armonizar –y fijar unas pautas mínimas- los criterios de asignación de fondos de los centros y departamentos para compra de recursos bibliográficos, los mecanismos para atender las necesidades de la docencia, para proporcionar información bibliográfica especializada y la estructura y actualización de las páginas web
- Hay que establecer una alianza con las autoridades y los investigadores para adecuar la oferta de formación de las bibliotecas a las expectativas de los usuarios
- Hay que mejorar la comunicación de las bibliotecas con los usuarios
- Hay que potenciar las colecciones singulares de las bibliotecas

Capítulo 2: Los procesos y la comunicación en el Servicio de Biblioteca

2.1 Organización

La organización del Servicio de Biblioteca es fruto de la adaptación al desarrollo de la propia Universidad y paralela al crecimiento y cambios sufridos por ésta desde su creación en 1968.

Las líneas generales de la actual estrategia del Servicio se establecieron en 1998. En la primera reunión de la Comisión General de Biblioteca a la que asistió el entonces nuevo Director se fijaron tres aspectos fundamentales en los que debía centrarse el trabajo de mejora:

- El predominio de los servicios sobre los procesos internos
- La reorganización de efectivos y procedimientos como medio de aprovechar mejor los recursos disponibles, en especial el personal de las bibliotecas
- El uso de la tecnología para mejorar los servicios y aliviar los procesos internos

Se inició una redistribución gradual de efectivos de personal desde los servicios centrales hacia las bibliotecas de centro, cerrándose tres bibliotecas pequeñas: Servicio de Idiomas, Servicio de Documentación y la Biblioteca del ICE, pasando su personal y fondos a las bibliotecas de centro existentes o a Informática (hoy Politécnica), de nueva creación. El resultado de ésta y otras medidas es el incremento del uso de las bibliotecas por encima del incremento de los recursos.

Organigrama

Aunque no haya ningún documento oficial que incluya un organigrama gráfico, la RPT y el Reglamento de la Biblioteca establecen claramente las dependencias funcionales y jerárquicas.

En las encuestas realizadas al personal del Servicio de Biblioteca, el 63% afirma conocer el organigrama vigente. Por centros, destaca la Biblioteca de Educación en la que se invierte la cifra: el 66% del personal desconoce dicho organigrama. Por grupos, más de la mitad de becarios COIE (alumnos) lo desconoce: el 64%.

Están centralizados en las oficinas del Rectorado los siguientes servicios:

-Apoyo a la investigación: detecta y atiende las necesidades de información de los profesores e investigadores de la UAM a través del Programa de Atención al Investigador (PAI); coordina el trabajo de Préstamo Interbibliotecario y la adquisición y mantenimiento de revistas electrónicas y bases de datos; bajo la responsabilidad de un Jefe de Sección.

-Automatización: responsable del sistema Unicorn (implementación, mantenimiento y formación). Coordina el trabajo un Jefe de Sección.

-Proceso: coordina el proceso técnico del material bibliográfico: autoridades, control de publicaciones periódicas, etc.; bajo la responsabilidad de un Jefe de Sección (actualmente vacante por comisión de servicio).

-Además, también se realiza de manera centralizada la distribución de los libros que se reciben en los servicios centrales -sobre todo el Servicio de Publicaciones-, la gestión económica e internacional del préstamo interbibliotecario, la gestión económica del presupuesto dedicado a mantenimiento e inversiones y de las compras de recursos electrónicos.

Hay ocho bibliotecas de centro (las hemerotecas y colecciones singulares – Cartoteca, Centro de Documentación Estadística, Instituto de la Mujer- están integradas en

ellas). La colección del Departamento de Matemáticas y el Centro de Documentación Europea están en locales independientes.

Localización

Tanto los servicios centrales como las bibliotecas de centro se encuentran en el Campus de Cantoblanco, salvo la de Medicina que está en su Facultad, junto al Hospital La Paz.

Dependencia

El Servicio de Biblioteca depende orgánicamente del Vicerrectorado de Investigación, y está constituido por el personal adscrito a los servicios centrales y el de las bibliotecas de centro; su Director es designado libremente por el Rector.

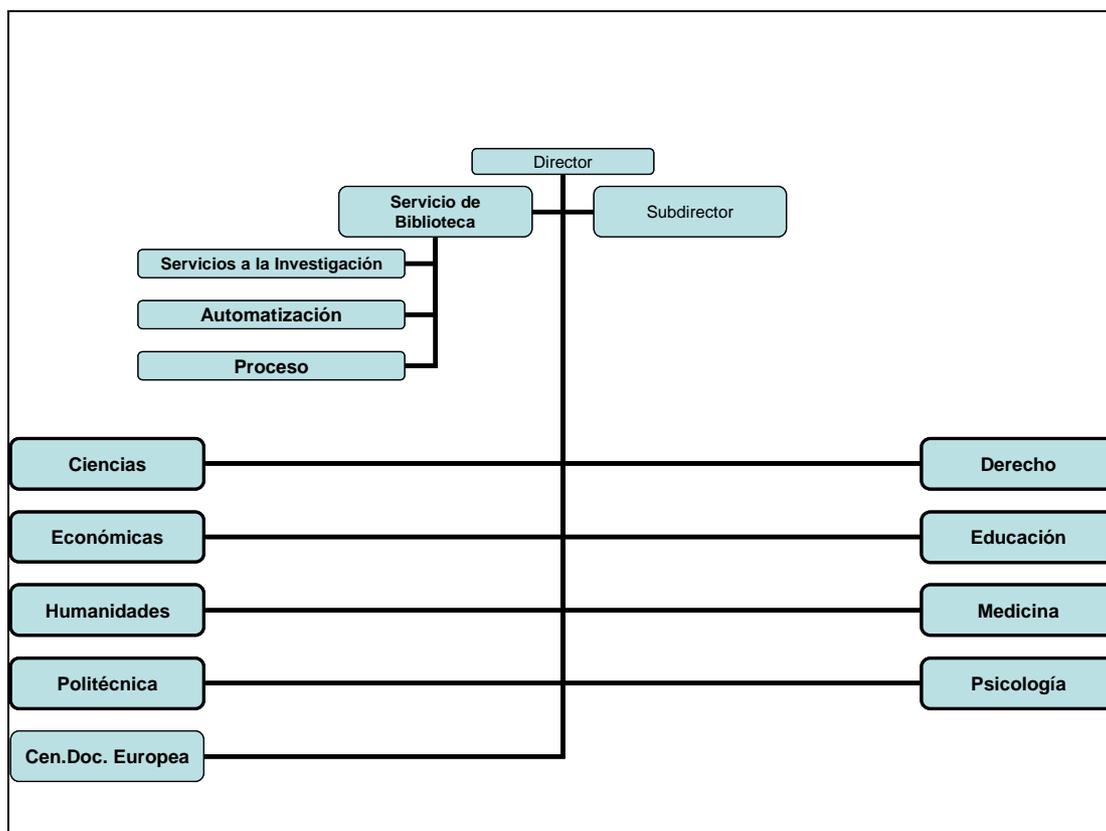


Gráfico 2: Organigrama actual del Servicio de Biblioteca

Fuente: Servicio de Biblioteca

Plantilla y organización interna de las bibliotecas

Cada biblioteca de centro cuenta con una jefatura cuyas funciones se recogen en el Reglamento. Las diferencias entre las distintas bibliotecas son notables en cuanto a presupuestos, personal, el tamaño de las colecciones y el número de usuarios a los que atienden¹⁴; su estructura organizativa varía según los procesos y los servicios que ofrece y si son de libre acceso o no. Al frente de cada servicio hay, en general, personal bibliotecario de los Grupos A o B (o, en su defecto, becarios de Formación y Apoyo); pero todas adolecen de falta de personal, sobre todo en atención a los usuarios, siendo excesivo el número de alumnos-becarios (del COIE) que atienden los mostradores de préstamo.

¹⁴ Ver Tablas Generales 2, 3, 5 y 7 al final de este Informe

En cuanto a si la desproporción entre el personal de tarde (el 25%) y el de mañana es la adecuada, el Comité de Evaluación, tras agotar todos los argumentos en una discusión, no consigue llegar a una posición conjunta.

La asignación del personal es clara, cada trabajador pertenece a un centro o servicio, aunque las dependencias funcionales y orgánicas no están todo lo bien establecidas que debieran. En la actualidad, se está elaborando la nueva RPT de la UAM (la vigente refleja la organización de los años ochenta sin señalar funciones).

Dependencia del Servicio y de los centros

La doble dependencia (académica y administrativa, del Servicio y de las autoridades del centro) debería ayudar -en teoría- a conocer mejor las necesidades; pero en la práctica es problemática, sobre todo administrativamente porque para algunos asuntos hay que dirigirse al Servicio de Biblioteca y para otros al centro (Decano o Director y Administrador). Una ayuda a la gestión de las bibliotecas es el envío desde las Secretarías de los datos de alumnos para descargar en Unicorn, listados de alumnos de distintos doctorados y Másteres, etc.

En cuanto al personal de bibliotecas, no siempre se le considera como personal de los centros (esto es también achacable en parte a la propia plantilla de las bibliotecas), con lo que está un poco “en tierra de nadie”. Aunque va mejorando, hasta el momento ha sido frecuente la falta de colaboración entre centros y bibliotecas en algunos aspectos.

Un problema añadido tienen las bibliotecas con edificios exentos (Ciencias y Humanidades). Haría falta que existiera la figura de un administrador de los edificios exentos de la Universidad.

Autonomía y flexibilidad

Podemos deducir el grado de autonomía que tienen las distintas unidades para realizar sus funciones de las respuestas obtenidas de los jefes de biblioteca (incluido el Director del Servicio); aunque varía de unas bibliotecas de centro a otras, la autonomía en general es:

- Alta en la organización y reparto del trabajo (siguiendo la normativa, y homogeneidad que exige el trabajo en bibliotecas)
- Escasa o nula respecto a temas de personal
- Alta en adquisiciones, aunque varía de unas unidades a otras: está condicionada por la supervisión de las comisiones de biblioteca de los centros y los presupuestos. En el caso de los fondos bibliográficos que se adquieren con cargo a los proyectos de investigación las bibliotecas se limitan a recibirlos y procesarlos. También es alta o media en la gestión de las partidas procedentes de los centros.
- Las bibliotecas no tienen presupuestos propios para gastos no bibliográficos por lo que dependen –para éstos- bien de las partidas de que disponen los servicios centrales, bien del presupuesto que asignan –en algunos casos- los centros, y del visto bueno de sus administradores.

Respecto a la valoración sobre la flexibilidad-adaptabilidad de la organización y del personal la percepción no es homogénea: para algunos es baja, argumentando desde la falta de apoyo institucional en situaciones conflictivas, hasta el exceso de cargas de trabajo y la falta de personal en relación al horario. Y para otros la falta de personal que obliga a atender distintos servicios, a ejercer diversas funciones o, incluso, a cambiar de horario, favorece la flexibilidad. En cualquier caso, la carga de trabajo impide, en la mayoría de los casos, introducir esquemas de flexibilidad o polivalencia.

En cambio, es bastante unánime la opinión del personal del Servicio en la encuesta: para el 43% la estructura actual es bastante o completamente inflexible, el 39% hace una valoración media (poco flexible, poco inflexible) y sólo un 16% considera que es bastante o completamente flexible.

Para el buen desarrollo del servicio sería positiva la flexibilidad y polivalencia del personal (respetando sus derechos) para desempeñar distintas funciones.

2. 2 Procesos

Los procesos fundamentales están identificados, recogidos y normalizados en el título Tercero del Reglamento (Art. 12-15), “De las áreas de servicio”: Gestión de la colección, Proceso técnico y Servicios de atención al usuario.

El resto de los procesos no están identificados claramente aunque se podrían deducir, al igual que la responsabilidad de los mismos, de las funciones que en el Reglamento se atribuyen a los distintos órganos directivos.

Respecto a la normalización, habría que puntualizar que gran parte del trabajo bibliotecario se realiza de acuerdo con normas de aplicación internacional, como la descripción bibliográfica basada en la normativa ISBD, catalogación en formato MARC, utilización de clasificaciones sistemáticas y listados de encabezamientos de materia.

Manuales de procedimiento

En cuanto a la documentación de los procesos, existen los manuales generales de Unicorn: Circulación, Catalogación, Inventario, *Standalone*¹⁵, Adquisiciones, Publicaciones Periódicas e Informes; en general, recogen cómo funciona el programa informático, no la filosofía ni los objetivos de trabajo de la UAM. En el mes de marzo de 2004 se ha elaborado un manual de procedimiento para propuestas de autoridad en catalogación. Los manuales los elaboran las personas implicadas en cada servicio o módulo, coordinadas por la Responsable de Automatización. Se actualizan con cada nueva versión del programa.

En la web se encuentra el manual de procedimiento de préstamo interbibliotecario: es muy completo (recoge también material de ayuda para el desarrollo adecuado del servicio) y lo ha elaborado el Grupo de Trabajo de Préstamo Interbibliotecario.

También consultable en la web está el Manual de procedimiento sobre el Pasaporte Madroño (convenio sobre préstamos a docentes entre las bibliotecas del Consorcio).

Para todos los demás procesos, al no haber manuales centralizados, las bibliotecas han actuado por su cuenta. En unas lo que hay son más bien pautas de actuación en los distintos procesos, sobre todo para los becarios que atienden los mostradores de préstamo. Hay instrucciones de este tipo en casi todas las bibliotecas aunque el nivel de detalle y de actualización es muy variable; en general los elabora y mantiene el personal responsable de cada servicio o proceso teniendo en cuenta las sugerencias del resto del personal.

Según los resultados de la encuesta, sólo el 23% del personal ha participado en la elaboración de los manuales de procedimiento existentes. Por grupos, la participación es del 72% de los “A”, el 33% de los “B”, el 24% de los “C”, el 18% de becarios de Formación y Apoyo. No han participado ninguno de los becarios COIE.

¹⁵ Para préstamo cuando se cae el sistema Unicorn o la red

Cooperación en el trabajo

Hay grupos de trabajo en determinadas áreas y procesos: catalogación, préstamo, hemerotecas, préstamo interbibliotecario y atención al investigador; se reúnen sin periodicidad fija, sobre todo cuando se reestructura un servicio, se cambia el programa de gestión o hay problemas concretos. Están formados por los responsables de ese servicio o proceso de cada biblioteca de centro con el coordinador de cada grupo (normalmente de los servicios centrales, aunque no están definidos por escrito).

Los problemas, implantación, mejoras, etc., se analizan en común y sirven para la toma de decisiones. Las reuniones son numerosas al inicio de un cambio y ocasionales cuando el servicio funciona correctamente y no se detectan problemas. Las reuniones que tienen una periodicidad mayor y continua son las del grupo de préstamo por las características de este servicio: fijación de fechas de préstamos, gestión de usuarios, etc. Sin embargo, como se ha reflejado en el Capítulo 1 y se verá en otros capítulos del Informe, hay todavía bastantes áreas en las que es necesaria una mayor uniformidad y cooperación entre bibliotecas y entre éstas y el servicio central.

Automatización y recogida de información

Los procesos automatizados minimizan redundancias y procesos paralelos: catalogación, circulación, préstamo interbibliotecario y adquisiciones (este último implementado en Económicas y Politécnica en diciembre de 2003). En cambio, sí hay procesos paralelos y dificultades en aquellos en los que están implicados otros servicios universitarios o instituciones ajenas a la Universidad, sobre todo en la generación de carnés a los usuarios, emitidos además de por la propia biblioteca, por Secretarías, Asociación General de Antiguos Alumnos, institutos universitarios y centros de la Universidad (IADE, Carlos V), a los alumnos de master y doctorado e instituciones bancarias.

Los datos que forman el sistema de información de los procesos son bibliográficos, administrativos y estadísticos; los primeros están automatizados a través de los sistemas de gestión bibliográfica: Unicorn (que cumple las normas internacionales en su diseño y estructura para la presentación, acceso y transmisión de información), GTBib-Sod para la gestión de préstamo interbibliotecario (de uso generalizado en Rebiun) y la Interfaz web para el acceso a recursos electrónicos. Los datos administrativos y estadísticos se recogen mensual y anualmente en memorias y estadísticas elaborados por el servicio central con los datos recogidos automáticamente o enviados por los centros. Están en su mayoría en la web.

Comunicación interna

No existe un manual de comunicación interna. Para la difusión de los procesos se utilizan:

a) Las listas de distribución, existiendo las siguientes: Jefes de las bibliotecas, responsables de préstamo, responsables de Préstamo Interbibliotecario, responsables del Programa de Atención al Investigador, Técnicos Especialistas y lista general del personal de bibliotecas.

b) Reuniones:

- Mensuales del Director del Servicio con los jefes de bibliotecas de centro
- Desde el año 2003 comenzaron reuniones de carácter anual del Director del Servicio con el personal de bibliotecas y trimestral con el personal del turno de tarde
- Sin periodicidad fija de los grupos de trabajo

-En la mayoría de las bibliotecas se hacen reuniones temáticas cuando es necesario pero las reuniones generales de todo el personal no se hacen más que en algunas de ellas

c)La Intranet¹⁶ para los procesos de préstamo interbibliotecario para el personal que los lleva a cabo

Indicadores

No están definidos indicadores de eficacia y eficiencia. En varias bibliotecas –en especial en Derecho- se analiza el uso de la colección mediante informes. En Préstamo Interbibliotecario están definidos por Rebiun y se pueden evaluar con GTBib-Sod.

2. 3 Servicios a los usuarios

Para satisfacer las necesidades informativas de toda la comunidad universitaria, el Servicio de Biblioteca de la UAM ofrece todo tipo de información con la edición de folletos, carteles y paneles ubicados para este fin en los centros y pone a disposición de los usuarios una gran variedad de servicios:

Servicios usados *in situ*:

Préstamo : La mayoría de los libros de las bibliotecas se prestan; las personas que tengan algún tipo de relación institucional con la UAM pueden hacer uso de este servicio (desde el año 2003 también el personal docente de las universidades públicas madrileñas que posean el Pasaporte Madroño).

Hay varias modalidades de préstamo en función del uso de la colección y la tipología de los usuarios, con distintos plazos y en constante evolución para satisfacer sus necesidades.

Las bibliotecas de Ciencias, Derecho y Humanidades cuentan con máquinas de autopréstamo para evitar a los usuarios pasar por el mostrador, pero el uso de estas máquinas es mucho más bajo de lo esperado y habitual. En Económicas hay un buzón de auto-devolución.

Existe un servicio de préstamo entre campus para profesores y Tercer Ciclo y se admiten también entre campus reservas de libros para el día.

Acceso inalámbrico a Internet: Las bibliotecas tienen cobertura inalámbrica para la conexión a Internet desde ordenadores portátiles. En los mostradores se dispone de tarjetas inalámbricas *Wireless* en régimen de préstamo en sala para facilitar dicha conexión. Este servicio tiene mucho éxito entre los estudiantes de ciertas carreras y los de Tercer Ciclo.

Salas de lectura: Para consultar fondos de las bibliotecas y para estudio con materiales propios. Varias de las bibliotecas (Ciencias, Humanidades, Politécnica y Psicología) tienen gran parte de sus fondos en libre acceso, lo que facilita a los usuarios el acceso, la localización y consulta de los mismos. El resto de las bibliotecas, debido a carencias de sus instalaciones sólo pueden poner una parte (a veces muy pequeña) de sus fondos en libre acceso.

¹⁶ Aunque mencionaremos varias veces a la “Intranet”, en realidad no hay tal de manera formal. Se trata sólo de ficheros o documentos sueltos que están “ocultos” desde las páginas web de las bibliotecas y a los que sólo accede el personal del Servicio

Sala 24 horas: Sala de estudio en la biblioteca de Ciencias que permanece abierta 24 horas al día durante todo el año. Es un servicio único en la Comunidad de Madrid y lo utilizan muchos estudiantes o titulados de nuestra universidad y de otras. En 2003 recibió 300.000 visitas. El día 31 de diciembre, recibió casi mil.

Formación de usuarios: La mayor parte de las bibliotecas de centro ofrecen visitas o cursos de formación para aquellos usuarios que lo precisen; en las bibliotecas de Ciencias, Derecho, Educación y Humanidades hay fijados horarios concretos y en todas se organizan a principios de curso -dirigidos a los alumnos de primero- y a lo largo del curso para aquellos que lo soliciten, como apoyo a la docencia.

Consultas al catálogo: Incluye casi 600.000 libros y cerca de 22.000 revistas y contiene enlaces a recursos electrónicos y a Internet.

Información bibliográfica, consultas a los bibliotecarios: Salvo excepciones, en todas las bibliotecas de centro se realizan búsquedas bibliográficas especializadas gratuitas para investigadores de la UAM (incluso a cualquiera que lo solicita) y en las bibliotecas de Económicas y Medicina y en el Centro de Documentación Estadística también puntualmente para usuarios externos.

Solicitud de adquisiciones: Cualquier usuario puede solicitar a la biblioteca de su centro la compra del material bibliográfico que considere necesario, aunque la mayoría de las peticiones las realiza el personal docente.

Servicio de Préstamo interbibliotecario: El servicio de préstamo interbibliotecario permite a los miembros de la universidad conseguir libros o artículos de revistas (originales o reproducciones) que no se encuentran entre los fondos de nuestras bibliotecas. Este servicio es gestionado en cada biblioteca de centro para sus lectores y es gratuito para el personal investigador con un límite de 25 documentos por trimestre. En los servicios centrales está centralizada la gestión económica y los trámites con bibliotecas extranjeras. Es uno de los servicios mejor valorados por el personal docente e investigador y ha crecido mucho en el periodo estudiado.

Reprografía: Todas las bibliotecas disponen de fotocopiadoras para la reproducción de los libros o las revistas. En las encuestas a usuarios, la reprografía es el servicio peor valorado, como ya sucedió en las encuestas de 2001. Finalizado aquel estudio, se mantuvieron reuniones con la contrata que gestiona el servicio para la Universidad y, aunque han tomado algunas medidas, la percepción de los lectores (y de muchos de los trabajadores de las bibliotecas) sigue siendo muy negativa. También hay, en algunas bibliotecas, lectores para microfilmes o microfichas que digitalizan las imágenes permitiendo grabarlas en CD, enviarlas por correo electrónico o reproducirlas en papel.

Sugerencias y quejas: Los usuarios pueden realizar quejas y sugerencias directamente dirigiéndose al personal de las bibliotecas o a los responsables de cada servicio o unidad. Hay buzones de sugerencias en la mayoría de los centros, y las reclamaciones que estimen oportunas pueden presentarlas en el Registro de la Universidad. Las bibliotecas de centro y el servicio central reciben también las demandas de los docentes a través de las comisiones de biblioteca y de los alumnos a través de las asociaciones de estudiantes y las juntas de centro. En general, se contestan todas, tanto en las bibliotecas como en los servicios centrales.

Servicios a distancia

A la oferta de servicios se puede acceder a través de dos vías: la consulta del catálogo o las páginas web de las bibliotecas. Éstas se han rediseñado para destacar los servicios que se ofrecían a través de la web, aunque actualmente la información que ofrecen no siempre está actualizada. Se ha intentado duplicar la información en las páginas web y en el catálogo (*iBistro*). Hay que señalar que no se tienen datos sobre el uso de este servicio porque la UAM dejó de obtener estadísticas de uso de sus páginas web hace más de dos años.

A-Servicios a distancia accesibles para cualquier usuario:

Información general: sobre las distintas bibliotecas (servicios, boletines de novedades, personal, horario y ubicación e incidencias), normativa (Reglamento del Servicio de Biblioteca de la UAM), convocatorias de plazas y becas, memorias (años 1998-2002), estadísticas, Memoria de Investigación 2002 en formato electrónico, novedades y documentos elaborados por el personal bibliotecario de la UAM.

Consultas al catálogo: aunque el Servicio de Biblioteca de la UAM comenzó a informatizar sus fondos en 1990 con el sistema *Libertas*, aún faltan por automatizar un cierto número de libros: en la Biblioteca de Ciencias tesis y tesinas antiguas; en Medicina los fondos, adquiridos con anterioridad a 1998, de dos Departamentos (están en proceso de incorporación desde principios de 2004); en Económicas y en Humanidades están sin catalogar los fondos provenientes de donativos (varios cientos en la primera y unos 5.000 en la segunda). Además, están sin incluir en el catálogo varias decenas de miles de libros existentes en los departamentos de la Facultad de Ciencias y el fondo de la Mediateca de la URAM (Unidad de Recursos Audiovisuales y Multimedia) que cuenta con más de 3.000 títulos en distintos formatos audiovisuales y multimedia.

En 2001 se sustituyó el sistema de automatización *Libertas* por *Unicorn* que, entre otras ventajas, admite la plena consulta e interacción con el catálogo desde un navegador Web e integra todos los recursos de información de la biblioteca en una única interfaz de consulta, tanto los de las propias colecciones bibliográficas como las disponibles en Internet.

Desde el catálogo se puede consultar: el estado de los ejemplares (si están prestados, disponibles, pedidos -en proceso de adquisición-), las bibliografías recomendadas organizadas por titulaciones y asignaturas y los boletines de nuevas adquisiciones por bibliotecas y áreas de conocimiento. Igualmente se pueden realizar búsquedas y exportar los registros seleccionados: grabar, imprimir o enviar por correo electrónico (esta última posibilidad es muy bien valorada por los lectores).

Enlaces a recursos electrónicos externos que bajo el epígrafe "Internet", incluye una selección de recursos por grandes áreas de conocimiento y otros, como enlaces a catálogos de biblioteca, bibliotecas digitales, prensa nacional e internacional... Unos elaborados por las propias bibliotecas de centro (Ciencias, Derecho, Humanidades, Medicina y el Centro de Documentación Estadística) y otros simplemente enlazan con recursos recopilados por centros externos. En Derecho, la página de recursos electrónicos se realiza toda en la biblioteca. En la Politécnica y Psicología están en elaboración al redactar este Informe. Hay que decir que -dependiendo de las bibliotecas- muchos de ellos están muy poco puestos al día.

B-Servicios a distancia accesibles sólo para la comunidad universitaria

Se atiende a la comunidad universitaria a través del teléfono y el correo electrónico; tanto sus necesidades informativas generales como la resolución de problemas, información y búsquedas bibliográficas, solicitudes de adquisiciones, préstamo interbibliotecario, etc. Coyunturalmente se hacen reservas y renovaciones por teléfono.

Gestión del préstamo: A través del Catálogo, los usuarios realizan directamente las renovaciones de los libros que tienen en préstamo y solicitan la reserva de ejemplares prestados rellorando un formulario que reciben los responsables de préstamo de cada biblioteca de centro. Cuando las reservas están disponibles se generan avisos a los usuarios que llegan a través del correo electrónico; en algunas bibliotecas se envían mensajes a los móviles para agilizar el uso del material recomendado. También a través del correo electrónico (y generados automáticamente) reciben los docentes avisos previos de vencimiento de préstamos y todos los usuarios avisos de retrasos en las devoluciones. El hecho de que, por razones técnicas, los lectores no puedan aun realizar sus reservas directamente desde el catálogo es una deficiencia que tendría que ser corregida en cuanto fuera posible.

Programa de Atención al Investigador (PAI): difusión realizada por el personal especializado de las bibliotecas, con el apoyo del servicio central. A través del correo electrónico se informa sobre novedades y acceso a nuevos recursos electrónicos, instrucciones para suscribirse a servicios de alerta, presentaciones de nuevas bases de datos, cursos especializados, etc.

Apoyo docente: Se realiza en todas las bibliotecas de centro con la inclusión en el catálogo de la bibliografía recomendada por titulaciones y asignaturas. En la página web de la biblioteca de Derecho se ofrece a los alumnos la documentación del *Practicum* en formato electrónico.

Petición de adquisiciones a través de los formularios existentes en la página web de cada biblioteca de centro. Desde el año 2004 en las bibliotecas que han implementado el módulo de adquisiciones de Unicorn, el solicitante puede realizar el seguimiento en el catálogo: si está pedido, si se ha recibido y está en proceso, etc. Además, cuando ya está disponible se le avisa a través del correo electrónico, reservándole el ejemplar si así lo ha indicado en la petición.

Solicitudes de préstamo interbibliotecario: se automatizó este servicio en 1998 con el programa GTBib-Sod y ya desde la versión del año 2000 se interrelacionaba con formularios Web (incluso pueden realizar las peticiones directamente desde algunas bases de datos): permite a los investigadores solicitar el alta en el Servicio, realizar peticiones y conocer el estado en el que se encuentran los documentos solicitados y los recibidos. Los servicios de préstamo interbibliotecario informan en todo momento a los usuarios sobre las incidencias en las peticiones y la recepción de copias y originales a través del correo electrónico. Los envíos de las copias de los artículos a los solicitantes se realizan tanto por correo interno como en formato electrónico a las cuentas de correo, o se cuelgan en el Servidor de la UAM utilizando los programas de envío electrónico Ariel y Prospero.

Consultas de revistas electrónicas y bases de datos: Comenzaron a consultarse en 1998 cuando se cambió el software de la red, pasándose de un entorno Novell a otro

Windows NT. La conexión se podía realizar, a partir de esa fecha, desde los centros o los domicilios del personal docente y PAS de la UAM.

En el año 2000 había un número significativo de revistas electrónicas a texto completo: 650 títulos. En el año 2001 se realizaron un millón de búsquedas en las bases de datos y se descargaron más de 50.000 artículos de revistas electrónicas. En 2002 el número de descargas de artículos fue de 100.000. A lo largo de estos años el consorcio Madroño ha continuado proporcionando acceso cooperativo a recursos electrónicos con la ayuda económica de la Comunidad de Madrid.

En el 2003 y el primer trimestre de este año, se ha continuado con la migración del acceso a las bases de datos de las versiones en CD-ROM (red local) a las versiones en el web. El acceso remoto a los recursos electrónicos se ha hecho extensivo para toda la comunidad universitaria (incluso desde los domicilios o en estancias en otras instituciones, a través del software cliente VPN). Pero las instrucciones de instalación que están en la página web de Tecnologías de la Información de la UAM no son suficientemente claras.

Actualmente, contamos con la suscripción a 18.417 títulos de revistas electrónicas a texto completo (también se puede acceder a ellas a través del catálogo que incluye enlaces a los accesos electrónicos). La página web de las revistas electrónicas recoge las novedades del último trimestre y permite la búsqueda por áreas de conocimiento, proveedor, título de revista, factor de impacto del *Journal of Citations Report*, por materias de la Library of Congress y de Ebsco.

Se proporciona acceso a 161 bases de datos y hay además 93 con información estadística, consultables sólo en el Centro de Documentación Estadística. En la página web se pueden buscar por áreas de conocimiento, materiales especiales, texto libre y listado alfabético. De las 161 bases, 35 cuentan con guías de uso y guías para realizar alertas (y recibir a través del correo electrónico las actualizaciones que sobre esa materia se vayan publicando).

En las encuestas realizadas al **personal** del Servicio de Biblioteca, en general, se valora de una forma positiva la evolución de los servicios a los usuarios en los últimos dos años; de cualquier modo, el 86% considera que la calidad en la prestación de los mismos puede mejorar algo o mucho (42% y 44% respectivamente), lo que indica el interés del personal del servicio en la mejora del mismo. Los usuarios también muestran un elevado grado de satisfacción con los servicios recibidos. Así, un 55% de los **profesores** están bastantes satisfechos y un 21% muy satisfechos. Y entre el colectivo de **estudiantes**, un 43% se muestra bastantes satisfecho con estos servicios y un 24% responde estar muy satisfecho.

2.4 Puntos fuertes y débiles y propuestas de mejora

Puntos fuertes:

- Existencia del Reglamento del Servicio de Bibliotecas
- Elevado porcentaje del personal que conoce el organigrama vigente
- Gran flexibilidad-adaptabilidad del personal en algunos centros
- Hábitos de trabajo en gestión de calidad: toma de datos, uso de indicadores, utilización de normas, disposición a la mejora continua
- Clara orientación al usuario, atención a sus demandas y sugerencias

- El Plan Estratégico de la Universidad apuesta porque ésta sea una organización con sistemas de información y comunicación efectivos y por la necesidad de elaborar manuales de procedimiento en todas las unidades
- La mayoría del fondo bibliográfico está automatizado
- Gran número de recursos electrónicos
- Catálogo y recursos electrónicos accesibles desde los domicilios para toda la comunidad universitaria
- Están automatizados y se ofrecen a distancia la mayoría de los servicios
- Préstamo adaptado a las necesidades de los usuarios
- La gratuidad del préstamo interbibliotecario y la eficacia en su funcionamiento han originado un crecimiento de este servicio en el periodo estudiado
- Buena valoración de los servicios por los usuarios

Puntos débiles:

- Falta de clarificación de la dependencia de las bibliotecas respecto a los centros
- Inexistencia de un documento que recoja las funciones del personal (en el Reglamento sólo se recogen las funciones de los directivos)
- Rigidez de la plantilla en algunos centros
- Falta de presupuesto propio de las bibliotecas para gastos no bibliográficos
- Falta de crecimiento de plantilla en relación con la ampliación horaria
- Casi inexistencia de Intranet (limitada a algunos casos específicos)
- Falta de unificación de los manuales de procedimiento y ausencias importantes en algunos centros
- Falta de definición de indicadores de eficacia y de eficiencia de cada proceso
- No existe manual de comunicación interna
- No se actualizan todas las páginas web de las bibliotecas con regularidad
- Disparidad en el contenido y diseño de las páginas de las distintas bibliotecas
- Los lectores no pueden hacer las reservas desde el catálogo
- Apenas se celebran reuniones generales en las bibliotecas
- Inexistencia de plaza de subdirección

Propuestas de mejora:

- Necesidad de fijar la estructura organizativa
- Creación de la figura de un administrador de edificios exentos
- Establecer reuniones periódicas para mejorar la coordinación entre centros y servicios, dinamizar los grupos de trabajo ahora existentes y garantizar que en todas las bibliotecas se hacen reuniones generales con cierta periodicidad
- Elaboración de manuales de procedimiento comunes para estandarizar el trabajo, agilizar el aprendizaje del personal nuevo y utilizarlos como instrumento que facilite la flexibilidad del personal
- Desarrollo y utilización de la Intranet para el personal de las bibliotecas
- Abordar el tema de la integración de la colección del Departamento de Matemáticas y de los demás departamentos en la Biblioteca de Ciencias
- Integrar y automatizar todos los fondos bibliográficos
- Definir objetivos e indicadores desde el servicio central para poder evaluar la eficacia y eficiencia de los procesos
- Coordinar todos los servicios que sea posible e implantar un hábito de emular las “buenas prácticas” de las bibliotecas más activas
- Elaboración, mantenimiento y actualización de las páginas web de las bibliotecas
- Simplificar las instrucciones para la conexión desde los domicilios particulares a los

recursos electrónicos

- Implementar cuanto antes la posibilidad de hacer reservas desde el catálogo
- Dotación de la plaza de Subdirector

Capítulo 3: Los recursos de las bibliotecas

3.1. Personal

Marco normativo

La plantilla del Servicio de Biblioteca está englobado dentro del colectivo del Personal de Administración y Servicios de la Universidad y compuesto por funcionarios y laborales. Los Estatutos de la Universidad recientemente aprobados (BOCM nº 258. 29/10/03 y Decreto 214/2003 de 16 de octubre) dedican el Título 6: capítulo III a este colectivo.

Pero además, en bibliotecas trabajan becarios. No existe un reglamento específico para ellos. Sólo hay una pequeña referencia a los derechos y obligaciones de éstos en la convocatoria general de las becas.

La plantilla viene reflejada en la RPT de Funcionarios de la Universidad publicada en el BOCM el 11 de abril de 2001 y actualizada 1/10/03 por el Consejo de Gobierno, y en la RPT de Personal Laboral publicada 19 de abril de 2002 con la última actualización del 14/10/03 y se encuentran en la página Web de la Universidad¹⁷. Esta RPT -aunque con sucesivas actualizaciones y modificaciones- se basa en una estructura y organización de la Universidad de finales de los años 80.

El equipo de gobierno actual se ha comprometido a elaborar una Nueva RPT, más acorde con los servicios y estructuras actuales. Los trabajos para su elaboración están en curso a la hora de redactar este Informe.

Tipología del personal

La actual plantilla del Servicio de Biblioteca la forman 92 personas: 82 de escalas de bibliotecas y 10 de escalas administrativas; 57 son Funcionarios y 35 laborales. Supone el 15,6% de la plantilla de funcionarios de la UAM y el 8% de la del personal laboral.

La plantilla de las bibliotecas no había variado en los últimos años (hasta 2003, en que se crearon cinco plazas de apoyo nuevas) aunque durante los últimos cinco años, ha habido cambio de edificios de varias bibliotecas, cambios en los contenidos del trabajo realizado, incorporación a los procesos de nuevas tecnologías y aumento de los servicios ofrecidos.

Los Bibliotecarios son 51 (32% del total del personal¹⁸), con categorías de Facultativos (Grupo A) o Ayudantes (Grupo B). Según los datos del anexo referidos a “Tipología del personal”, no existe en el Servicio de Biblioteca ninguna diferencia en cuanto a funciones y responsabilidades entre ellos, independientemente del grupo al que pertenezcan. Es el único servicio de la Universidad que mantiene este tipo de estructura homogénea y lineal para todo su personal. En 2003 se crearon dos contratos de apoyo para turno de tarde que acaban de ser consolidadas en la RPT: uno en Ciencias y otro en Politécnica.

Los Técnicos Especialistas forman un colectivo de 31 personas pertenecientes al grupo C3 (Grupo mínimo con respecto a los de sus homólogos de las restantes universidades madrileñas) de laborales de la Universidad. Constituyen el 20% del personal del Servicio de Biblioteca. En 2003 se crearon 3 plazas de apoyo, en Ciencias, Económicas

¹⁷ http://www.uam.es/servicios_administrativos/pas/default.html

¹⁸ Cuando hablamos de “personal” incluimos a la plantilla más los becarios

y Humanidades, aunque todavía no están consolidadas en la RPT por lo que estas plazas no aparecen en la tabla que se adjunta de personal.

Los administrativos que trabajan en bibliotecas son: un Jefe de Negociado, grupo D nivel 18 en el servicio central y 9 Auxiliares de Gestión (uno en cada biblioteca y uno en el servicio central); de ellos, 4 son Grupo C y los otros 5 son D. Este colectivo forma el 6% del personal y constituye un grupo minoritario en relación con la plantilla de las bibliotecas.

Fuera de la plantilla, pero trabajando como personal de las bibliotecas, apoyando las tareas de aquélla, se encuentran 112 becarios con dos tipologías diferentes:

-20 becarios de Formación y Apoyo, licenciados, de los que 6 tienen perfil informático y 14 perfil bibliotecario. Todos ellos con una jornada equivalente a la del personal de plantilla, un plazo máximo de duración de la beca de 2 años, y una retribución de 600 € al mes. Los becarios de este tipo cambian con mucha frecuencia debido a lo precario de sus condiciones, lo que obliga al personal de plantilla a formar continuamente a los que se incorporan.

-92 Becarios COIE: estudiantes de la Universidad que dedican 18 horas semanales, sólo durante los periodos lectivos y entre 9 y 11 meses por año. Con una duración máxima de la beca de 2 años, suponen el 29% del personal que trabaja en el Servicio de Biblioteca (para este cálculo se ha dividido su número entre 2 ya que trabajan sólo media jornada). Debido a la condición de estudiantes de estos becarios, sus horarios, días de exámenes, prácticas, etc., provocan a veces -sobre todo en periodos no lectivos- situaciones en las que se hace difícil mantener abiertos todos los servicios.

En total, los becarios suponen un 42% del personal y hacen que, frente a una media en Rebiun de “gasto en becarios por usuario potencial” de 5’67 €, las bibliotecas de la UAM gastan 10’75 €. Otras universidades gastan: Alicante, 0’63 €, UAB, 5’98 €, Murcia, 2’07 €

Es sabido que las bibliotecas universitarias dependen críticamente de la informática y, por tanto, necesitan un apoyo informático solvente y ágil. Este soporte funciona en la Universidad en lo que se refiere a grandes equipos y programas, pero falla en lo que respecta a la microinformática. Sea con informáticos en la propia plantilla del Servicio, sea con un apoyo prestado por Tecnologías de la Información, incluso combinado con una mejor formación en ciertos temas a personal bibliotecario, éste es un tema que provoca mucha inquietud entre el personal y que debe ser abordado con prioridad.

Distribución del personal por centros, categorías y turnos

En el **Gráfico 3**, puede verse la distribución de personal por centros incluidos plantilla y becarios.

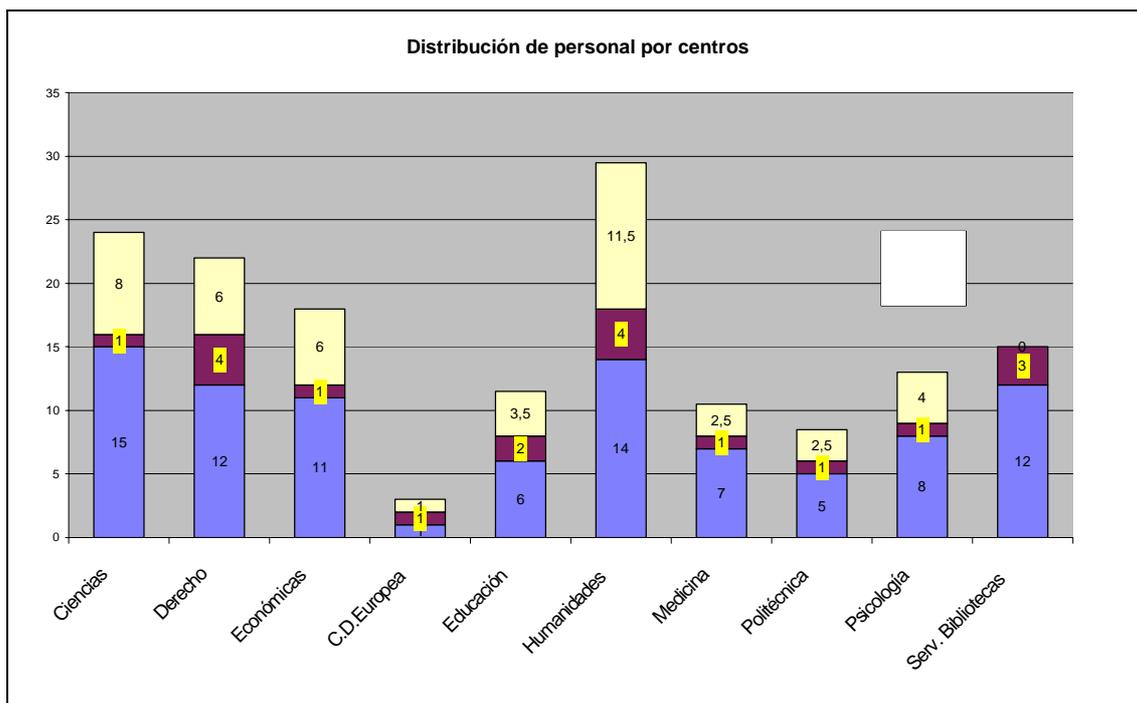


Gráfico 3: Distribución del personal por bibliotecas
Fuente: Elaboración propia

Su distribución por turnos puede apreciarse en el **Gráfico 4**. Hay información de más detalle en el **Anexo II**.



Gráfico 4: Distribución del personal por turnos
Fuente: Elaboración propia

El 75% del total tiene turno de mañana o jornada partida estructural y sólo el 25% turno de tarde. Las plazas que comportan alguna jefatura tienen jornada partida estructural. El resto de la plantilla tiene la posibilidad de solicitar “productividad” o “jornada partida” (que es una prolongación de la jornada). Debido a la escasez de la plantilla en turno de tarde, se encuentran en ocasiones servicios atendidos sólo por becarios.

Según la encuestas, el **personal** se encuentra “bastante satisfecho” con su horario de trabajo, sin diferencias significativas entre centros (47%).

¹⁹ No hay que olvidar que el personal que atiende la colección del Departamento de Matemáticas (un bibliotecario y un becario COIE) figura incluido en la cifra de Ciencias

Si dividimos el personal por el número de usuarios potenciales (alumnos matriculados por centros, profesores y PAS de la Universidad) obtenemos el siguiente cuadro que mide la disponibilidad de personal en los diferentes centros (**Tabla 5**).

Disponibilidad del personal (personal/Usuarios)				
	1999	2000	2001	2002
UAM	0,00437	0,00435	0,00454	0,00474
Ciencias	0,00232	0,00231	0,00251	0,00265
Derecho	0,00359	0,00381	0,00435	0,00447
Económicas	0,00306	0,00287	0,00273	0,00281
Educación	0,00387	0,00377	0,00384	0,00403
Humanidades	0,00391	0,00402	0,00414	0,00460
Medicina	0,00303	0,00290	0,00283	0,00294
Politécnica	0,00514	0,00465	0,00426	0,00412
Psicología	0,00326	0,00325	0,00345	0,00351

Tabla 5 – Disponibilidad de personal por centros

Fuente: Elaboración propia

Por centros, en Ciencias es donde menos personal hay por usuario potencial, seguido de Económicas y Medicina, siendo las mejor dotadas Humanidades y Derecho.

Si comparamos la UAM con el resto de las universidades de la **Tabla 6**, estamos por encima de ellas en cuanto a personal por usuario.

Disponibilidad del personal (personal/Usuarios)				
<i>Universidad</i>	1999	2000	2001	2002
Media Rebiun	0,0036	0,0035	0,0038	0,0038
Autónoma Barcelona	0,0035	0,0032	0,0032	0,0043
Alicante	0,0039	0,0043	0,0042	0,0034
Autónoma de Madrid	0,0043	0,0044	0,0046	0,0048
La Laguna	0,0043	0,0040	0,0046	0,0042
Málaga	0,0035	0,0040	0,0041	0,0041
Murcia	0,0029	0,0030	0,0030	0,0030

Tabla 6 – Disponibilidad de personal (comparativa)

Fuente: Estudio comparativo....

Como se puede ver en la tabla de “Especialización personal” del **Anexo I, (página 19)**, el centro que tiene más personal de los Grupos A y B es, con diferencia, el servicio central (1,50) lo que es lógico debido a sus funciones, seguido por Económicas (0,64) y Ciencias (0,60), mientras que Psicología es el centro que menos proporción tiene de personas de los grupos más altos (0,30), seguido de la Politécnica (0,31) y Humanidades (0,31). Los 20 becarios de Formación y Apoyo enmascaran la realidad al trabajar como personal muy cualificado pero entrar en la categoría de becarios.

Perfiles profesionales

Los perfiles de trabajo que tiene la UAM datan del 2 de julio de 1993, obviamente obsoletos. No existen dentro de la RPT apenas diferenciación de funciones por puesto de trabajo. Sólo las funciones de los cargos de dirección (Director del Servicio de Biblioteca y de los Jefes de las bibliotecas) se encuentran recogidos en el Reglamento de la Biblioteca de la Universidad.

La ausencia de perfiles tiene la ventaja de que permite mayor flexibilidad en la organización del trabajo en cada centro, pero muchos trabajadores lo perciben con una sensación de incertidumbre. Aunque se mantuviera una RPT sin muchas diferencias, tal vez deberían existir unos perfiles de los puestos de trabajo; éstos podrían ser ocupados por unas u otras personas, permitiendo la flexibilidad en la organización y fomentando la polivalencia.

Con carácter general, en la RPT actual de la Universidad, los niveles ocupados por el personal del Servicio de Biblioteca son los mínimos de la UAM en cada grupo. En el Plan Estratégico 2003-2006, y referido al personal de las bibliotecas se proyecta “Estudiar la incorporación a las bibliotecas de nuevos perfiles profesionales”. Dado que se está todavía estudiando la nueva RPT, no sabemos si habrá cambios en este aspecto.

Según los datos de las encuestas, el personal del servicio, en general, se muestra satisfecho con la gestión de los recursos humanos en su lugar de trabajo. Más concretamente, en relación con la adecuación del personal de su unidad a las funciones que desempeña el 78% muestra algún grado de satisfacción (25% algo satisfecho, 41% bastante y 12% muy satisfecho), aunque llama la atención la baja satisfacción expresada por el personal de la biblioteca de Educación (53% bastante insatisfecho y 13% algo insatisfecho); por el contrario, el personal de los servicios centrales es el que muestra un mayor grado de satisfacción (62% bastante satisfecho y 31% muy satisfecho). Están también satisfechos con el nivel de responsabilidad asociado a su puesto de trabajo (29% algo satisfecho, 35% bastante y 12% muy satisfecho).

El nivel de autonomía en el desarrollo del trabajo también se valora de forma positiva (26% algo satisfecho, 36% bastante y 15% muy satisfecho), y similares son las valoraciones relativas a las funciones desempeñadas (26% algo satisfecho, 43% bastante y 13% muy satisfecho).

Por otro lado, aunque la mayoría de los trabajadores del servicio están satisfechos con el número de trabajadores (40% bastante satisfecho, 11% muy satisfecho) no lo están tanto con el reparto de tareas (13% muy insatisfecho, 17% bastante insatisfecho y 23% algo insatisfecho).

Promoción del personal

Los estatutos de la UAM en su Art. 96 especifican “*La Universidad fomentará la promoción interna del personal de administración y servicios*”. Pero, como se puede constatar en las encuestas, es el punto sobre el que el personal expresa más insatisfacción: (46% muy insatisfecho, 15% bastante, 19% algo insatisfecho). En este caso no hay importantes diferencias en la distribución por centros, si bien el personal de los servicios centrales es el que muestra menor grado de insatisfacción. En cuanto a la distribución por grupos, son los trabajadores de los grupos C y D los menos satisfechos (64% muy insatisfecho, 12% bastante insatisfecho).

Entre los Auxiliares de Gestión, en 1999 se promocionaron del grupo D al C tres personas; todavía quedan cinco con el grupo D. En 1997 se promocionaron 5 bibliotecarios del grupo B al A y en 2001 fueron 4 más los que pasaron de un grupo al otro. En el momento de redactar este informe, se están celebrando oposiciones promoción para 4 plazas más de Grupo A. De las opiniones pulsadas se desprende que el sistema utilizado

para promocionar de Grupo B a Grupo A (sin que suponga ningún cambio de puesto de trabajo ni de funciones de mayor responsabilidad o especialización) satisface a corto plazo a quienes se promocionan, pero desincentiva a medio plazo y devalúa el sentido de los Grupos en la administración.

Por otra parte, si se creara una Escala de Funcionarios del Grupo C (Auxiliares de Biblioteca, o Bibliotecario Auxiliar) a la que pudieran incorporarse, voluntariamente, los Técnicos Especialistas, se abriría una carrera profesional que permitiría la promoción del personal en bibliotecas desde el Grupo C hasta el Grupo A.

Evaluación del personal

Al no existir ningún otro mecanismo formal de evaluación del personal del Servicio de Biblioteca, nos remitimos a las encuestas realizadas entre los usuarios: la valoración que hacen del personal de las bibliotecas los distintos colectivos refleja un elevado grado de satisfacción: 40% bastante satisfecho y 49% muy satisfecho, por parte del **profesorado**. Para el **PAS** la valoración menor (37% bastante satisfecho; 22% muy satisfecho); los **estudiantes** se muestran menos satisfechos aún (34% algo satisfechos, 31% bastante satisfechos y 8% muy satisfechos).

Formación

En 1999 se diseñó un plan de formación general en la universidad. Posteriormente, se proyectó otro -por el servicio central- específico para bibliotecas, pero que no se ha puesto en marcha por problemas administrativos.

A consecuencia de esto, sólo se han hecho cursos sueltos y esporádicos, fundamentalmente de informática (Excel, Word, Access y Linux). Estos cursos se concentraron en una época de mucho volumen de trabajo (último trimestre del año 2003) y con cierre del ejercicio presupuestario, lo que impidió que muchas personas hicieran los que les interesaba.

En el 2003 se subvencionó la asistencia a actividades de formación (jornadas o cursillos) fuera de la Universidad a 7 personas (2 de Medicina, 2 del servicio central, 1 de Humanidades, 1 Derecho y 1 de Ciencias). En el 2004 se han asignado 5.000 euros del presupuesto para estos gastos.

A partir de noviembre del 2003, el servicio central se encarga de difundir cursos y jornadas que llegan por listas de distribución como Iwetel por correo electrónico, para que la gente interesada pueda solicitar las mencionadas ayudas, pero no hay un plan de formación que oferte y distribuya los cursos en función de las necesidades de los centros y de los servicios.

En comparación con otras universidades [Tabla “**Formación del personal**“ del **Anexo I, página 20**] nos encontramos en una posición intermedia en cuanto a actividades de formación para el personal.

En general, el personal del Servicio de Biblioteca no cuenta con una formación adecuada a las características de su trabajo ni a la evolución del mismo. Los cursos ofrecidos con carácter general para toda la Universidad (tanto de informática como de idiomas), llegan “tarde”, y sus horarios no son lo bastante flexibles como para que asista todo el personal. En el Plan Estratégico 2003-2006, hay un proyecto de “Elaborar un programa de formación continua de bibliotecarios”

También sobre este aspecto se ha recogido la opinión del **personal del Servicio**: el personal opina que “la preocupación del responsable en este tema” [formación] debe mejorar (el 21% se muestra algo insatisfecho, el 25% algo satisfecho y el 23% bastante satisfecho). El personal más crítico en esta valoración es el de la biblioteca de Ciencias (21% muy insatisfecho, 21% bastante satisfecho y 21% algo insatisfecho) y en el lado

opuesto el personal de la biblioteca de la Escuela Politécnica (22% algo satisfecho, 55% bastante satisfecho).

Con respecto a la “planificación de la formación”, el grado de insatisfacción es algo mayor (13% muy insatisfecho, 24% bastante insatisfecho, 27% algo insatisfecho). Y lo mismo sucede con la formación previa a la introducción de nuevos procesos o herramientas (24% muy insatisfecho, 18% bastante insatisfecho, 22% algo insatisfecho). Mejora la valoración al considerar la formación recibida (28% algo insatisfecho, 21% algo satisfecho, 21% bastante satisfecho). En cualquier caso, parece que la formación del personal es un aspecto muy mejorable en el Servicio.

Implicación, satisfacción y motivación del personal

En opinión de **los trabajadores**, el clima de trabajo del Servicio de Biblioteca es bastante satisfactorio (41% se muestra bastante satisfecho y el 27% muy satisfecho). El 66% manifiesta un elevado grado de satisfacción con la relación establecida con jefes y superiores (44% bastante satisfecho y 22% muy satisfecho); y algo menor es la satisfacción con el reconocimiento recibido por el trabajo realizado (28% bastante satisfecho y 13% muy satisfecho).

También se encuentra satisfecho el personal con el nivel de responsabilidad que asume en su puesto de trabajo (35% bastante satisfecho, 12% muy satisfecho); con las funciones que desempeña (43% bastante satisfecho, 13% muy satisfecho) y la autonomía que tiene para desarrollarlo (36% bastante satisfecho y 14% muy satisfecho). Menor es el grado de satisfacción con la coordinación entre el personal de las distintas unidades (13% muy insatisfecho, 16% bastante insatisfecho y 20% algo insatisfecho) y con el reparto de funciones en relación con el volumen de trabajo (13% muy insatisfecho, 17% bastante insatisfecho y 23% algo insatisfecho).

Podemos considerar que el personal de bibliotecas está satisfecho con el lugar donde trabaja (33% algo satisfecho, 40% bastante satisfecho, 6% muy satisfecho).

Los valores más bajos de la encuesta se centran en la coordinación entre las distintas unidades y centros.

En relación con su personal, el Servicio de Biblioteca aparece como un servicio muy “homogéneo”, sin diferenciar más funciones que las directivas. No hay un desarrollo de niveles y de específicos, ni para funcionarios (Grupos A o B) ni para los laborales. No existe promoción para los laborales ya que los grupos de laborales A y B de bibliotecas son plazas a extinguir. Los Auxiliares de Gestión (funcionarios de los Grupos C o D) tampoco pueden promocionarse dentro del Servicio de Bibliotecas ya que, aun realizando actividades de carácter bibliotecario y distintas de las realizadas por el resto del cuerpo administrativo, solo se pueden promocionar por la vía administrativa. La única posibilidad de promoción en bibliotecas es, pues, de Grupo B a Grupo A, sin que existan diferencias de nivel tras la promoción.

La formación es demasiado general y escasa para un colectivo cuya evolución esta marcada por las tecnologías de la información.

3.2. Instalaciones

Puede verse una descripción detallada de las instalaciones de los distintos centros del Servicio de Biblioteca en el **Anexo III**. Aquí sólo señalaremos que, desde el año 1999, se han producido los siguientes cambios en las instalaciones bibliotecarias:

-1999: Apertura de la biblioteca de la Escuela Politécnica Superior

- 1999: Se cierran dos pequeñas bibliotecas: la del ICE y la del Servicio de Idiomas, cuyos fondos se trasladan a Educación y a Humanidades respectivamente.
- 2000: Se cierra el punto de servicio del Rectorado (“Servicio de Documentación”)
- 2001: Obra de remodelación y ampliación del depósito en la Biblioteca de Humanidades. Apertura de una nueva Sala de Investigadores y de dos salas de trabajo en grupo.
- 2002: Apertura del edificio nuevo de la Biblioteca de Ciencias, que unifica las antiguas bibliotecas de Ciencias y de Biológicas.
- 2002: Reformas y renovación del mobiliario para el público en Educación y Medicina. Apertura de una Sala de Investigadores en Educación.
- 2003: Obras en Psicología, Económicas y Derecho Además, en las dos primeras, se ha renovado el mobiliario para el público.
- 2004: La mayor parte de los fondos de Psicología se pasa a libre acceso. En Derecho comienza el traslado de la colección de Ciencia Política.

Con los cambios reseñados anteriormente, los baremos referidos a disponibilidad espacial para los usuarios (puestos de lectura por usuario y metros disponibles por usuario), colocan al Servicio de Biblioteca de la UAM por encima de la media de Rebiun, en los puestos trece y catorce sobre 65.

	m ² por usuario			
	1999	2000	2001	2002
Rebiun	0,44			
UAM	0,52			
Ciencias	0,22	0,22	0,24	1,06
Derecho	0,52	0,57	0,67	0,68
Económicas	0,35	0,33	0,31	0,32
Educación	0,61	1,05	0,62	0,67
Humanidades	0,88	1,24	1,06	1,18
Medicina	0,45	0,47	1,06	0,46
Politécnica	1,46	0,60	0,45	0,96
Psicología	0,23	0,23	0,25	0,25

Tabla 9 – Disponibilidad de espacio por centros: evolución

Fuente: Elaboración propia

Psicología, Económicas y Medicina, son las que disponen de menos espacio por usuario. Si tomamos el baremo de estudiantes por asiento, observamos que Económicas es el centro que soporta mayor número de estudiantes por asiento, seguido de Educación y Psicología.

	m² por usuarios	Puestos de lectura por usuario
Ciencias	1,06	0,16
Derecho	0,68	0,15
Económicas	0,32	0,06
Educación	0,67	0,10
Humanidades	1,18	0,20
Medicina	0,46	0,13
Politécnica	0,96	0,40
Psicología	0,25	0,09
UAM	0,76	0,15
Autónoma Barcelona	0,72	0,12
Alicante	0,58	0,10
La Laguna	0,75	0,16
Málaga	0,35	0,09
Murcia	0,50	0,14
Media Rebiun	0,52	0,11

Tabla 10 – Disponibilidad de espacio por centros y comparativa

Fuente: Estudio comparativo... y elaboración propia

La valoración que los distintos colectivos encuestados hacen sobre las condiciones ambientales es que no se han producido cambios en los últimos años (41% del **profesorado**; 37% del **personal de bibliotecas**; 34% del **PAS** de la universidad) o que la evolución ha sido algo a peor (49% de los **estudiantes**). El uso diferencial que estos colectivos hacen del Servicio puede incidir en esta valoración. Semejante es la percepción sobre la disponibilidad de puestos de lectura, la mayor parte de los colectivos de **profesores**, **PAS** y **personal del servicio** considera que no ha variado en los últimos años (42%, 34% y 37% respectivamente), sin embargo buena parte de los **estudiantes** opinan que la evolución ha sido a peor (50% algo a peor, 17% permanece igual).

Además de los datos ofrecidos por las encuestas y las estadísticas se preguntó al personal de las bibliotecas cuáles eran las ventajas y los inconvenientes de sus instalaciones; las respuestas las hemos recogido en dos epígrafes, según el tipo de edificio:

Bibliotecas en edificios antiguos (Económicas, Educación, Medicina y Psicología):

- Instalaciones obsoletas, creadas para otras funciones (excepto Medicina y Psicología) y para servicios distintos de los servicios bibliotecarios actuales.
- Deficiencias en cuanto a la climatización de las salas de estudio, salas de trabajo y depósito.
- Instalaciones eléctricas con deficiencias, con escasa flexibilidad para cubrir las necesidades actuales.
- Existencia de barreras arquitectónicas y carencia de medidas de seguridad en caso de emergencia, que no sólo afectan a los usuarios sino también al personal.
- Dispersión de depósitos, despachos y servicios en distintos módulos, lo que genera la falta de un espacio homogéneo para la biblioteca (excepto Medicina).
- Realización continua de obras (excepto Medicina) para intentar paliar estas deficiencias, con el consiguiente perjuicio para los usuarios de los centros, como caso más reciente el de la Biblioteca de Psicología que ha estado cerrada 4 meses.

- Existencia de salas de estudio separadas de los depósitos y de las salas de trabajo, que permiten crear buenos ambientes de trabajo y concentración.
- Ubicación de la biblioteca en el mismo centro, lo que supone un mejor y más rápido acceso a los servicios que ofrece.

Bibliotecas en edificios nuevos (Ciencias, Derecho, Humanidades y Politécnica):

- Estructuras de varias plantas con escaleras y lucernarios, que dificultan una climatización homogénea de las salas de lectura y despachos, y generan ruidos ya que las escaleras están integradas dentro de estas salas.
- Los despachos de trabajo de las bibliotecas de Derecho y Politécnica no se tuvieron en cuenta en la realización del proyecto teniendo que usarse para esta función salas destinadas a depósitos o a fotocopiadoras. En Derecho, este año se han habilitado despachos en la sala de lectura. Tampoco en estas bibliotecas, integradas dentro del edificio de su centro, no se ha pensado en un vestíbulo de acceso, aislado de las salas de estudio.
- En el caso de la Biblioteca de Ciencias, lejanía excesiva de su facultad.
- En la Politécnica, no hay depósito cerrado para almacenar fondos.
- Mayor número de asientos por usuario, con salas de estudios amplias y agradables.
- Ciencias es la única biblioteca que posee depósitos para un crecimiento a largo plazo. En relación con esto, como ya se señaló en el Plan Estratégico 1999-2002, se hace perentoria la necesidad de construir un depósito secundario o “silo” para libros y revistas menos usados. Excepto Ciencias, las restantes bibliotecas (tanto las “viejas” como las “nuevas”) empezarán a tener problemas muy serios de espacio para almacenamiento en 3 o 5 años como máximo.

Los usuarios de las bibliotecas presentan distintos niveles de satisfacción con las instalaciones y equipos en general y, posiblemente, en función del tipo de uso que hacen de las mismas ya que de nuevo son los estudiantes los usuarios más insatisfechos. La media de satisfacción por colectivos es la que sigue (escala de 1 a 6): **profesores**, 4,61; **estudiantes**, 3,94; **PAS** de la universidad, 4,37.

Equipamientos informáticos y tecnológicos

Disponibilidad de PCs para público / Usuarios				
UAM				
Ciencias	0,0014	0,0014	0,0006	0,0074
Derecho	0,0032	0,0034	0,0036	0,0056
Económicas	0,0037	0,0035	0,0038	0,0041
Humanidades	0,0039	0,0040	0,0035	0,0039
Politécnica	0,0109	0,0123	0,0096	0,0063
Medicina	0,0026	0,0022	0,0017	0,0018
Educación	0,0037	0,0050	0,0028	0,0039
Psicología	0,0031	0,0032	0,0031	0,0041

Tabla 11 – Disponibilidad de ordenadores para los usuarios por centros

Fuente: elaboración propia

En lo relativo a equipamientos informáticos y tecnológicos a disposición de los usuarios, el nivel de la Autónoma es inferior a la media de Rebiun, aunque se trata de

los recursos en los que los interesados han percibido mayores cambios en los últimos años (el 58% del **profesorado** opina que los equipos para acceso a los recursos electrónicos ha mejorado bastante o mucho; el 41% del **PAS** de la UAM opina que lo han hecho los equipos para consultar el catálogo automatizado). Los **estudiantes** son los usuarios que perciben menos cambios o una peor calidad de los mismos (40% opina que el número de puestos informáticos ha evolucionado algo a peor, el 36% opina así en relación con los equipos para consultar el catálogo automatizado, y el 40% en relación con los equipos para acceso a los recursos electrónicos).

En cuanto a disponibilidad de ordenadores por usuario (**Tabla 11**), por centros destacan favorablemente Ciencias, Derecho y Politécnica, mientras que Medicina es la biblioteca que menor proporción de PC's por usuario tiene.

La incorporación en estos últimos años de terminales SunRay para la consulta pública no ha mejorado la situación, ya que el Servicio de Biblioteca ofrece cada vez más servicios en línea, que los SunRay no siempre soportan. El profesorado tiene una mejor valoración de los equipos, probablemente porque no usan los de las bibliotecas.

En la UAM, la apuesta tecnológica principal para los estudiantes es la de Aulas de Informática²⁰. Las hay en todos los centros y, poco a poco, se van abriendo nuevas. Pero, en todo caso, en las bibliotecas se hace necesaria una dotación suficiente: mayor y mejor que la que ofrecen en la actualidad los terminales SunRay. Más aun en las futuras bibliotecas que tendrían que ofrecer servicios como "centros de recursos" para el aprendizaje de nuevo tipo que se pretende en el Espacio Europeo de la Enseñanza Superior.

Desde hace varios años, mediante acuerdo con Tecnologías de la Información, se ha tratado de buscar espacios en las bibliotecas para instalar Aulas de Informática. De momento hay una en Ciencias (que además se podría utilizar 24 horas al día) y otra –si bien muy pequeña– en Humanidades. Uno de los motivos de queja recurrentes sobre estas aulas de informática en bibliotecas es que, en ocasiones, están cerradas por estar atendidas por becarios.

Otro problema sobre el que se reciben muchas quejas son los cortes en el servicio de préstamo que se originan todos los meses por la realización de las copias de seguridad del sistema *Unicorn* en horas de plena afluencia de público (por la mañana).

En 2002 se inició, desde los Servicios Centrales, una política de equipamientos tecnológicos especiales con mantenimiento centralizado. Se adquirieron tres máquinas de Auto-préstamo, dos lectores-digitalizadores de microformas (uno para cada campus), y un puesto para lectura de vídeo y DVD; se acaba de comprar un lector de microfichas opacas.

En lo que se refiere a la innovación tecnológica, la situación de las bibliotecas de la UAM es buena: se dispone de un sistema de gestión de bibliotecas de última generación (*Unicorn*) que permite una buena integración de los recursos electrónicos, se trabaja con un sistema para gestión del Préstamo Interbibliotecario también en su versión más avanzada (*GTBib-Sod* en acceso remoto), se ha adquirido una licencia de campus de un gestor de bibliografías personales (*RefWorks*) también en acceso remoto. Desde hace dos años se han empezado a migrar todas las bases de datos a acceso remoto y se está negociando la compra de un sistema resolvidor de enlaces basado en *OpenURL*. Estas innovaciones se suelen liderar desde los servicios centrales, aunque también se trata de apoyar las iniciativas de las bibliotecas (digitalización del *Practicum* en Derecho, envío electrónico de documentos en Medicina y otras, etc.).

Los resultados de las encuestas reflejan la satisfacción de los usuarios con los recursos tecnológicos y de información. El **profesorado** se muestra bastante satisfecho en

²⁰ Hay 38 Aulas de Informática con un total de 900 ordenadores

un 55% y muy satisfecho en un 21%; el **PAS** de la UAM está algo satisfecho en un 27% y bastante satisfecho en un 49%, y los **estudiantes** algo satisfechos en un 43% y bastante satisfechos en un 24%.

3.3. Fondos

Para facilitar el análisis de este punto, se recabó información de los Jefes de las bibliotecas.

Entre las monografías cabe distinguir la selección y adquisición de la “bibliografía especializada” para docentes por un lado, y la de la “bibliografía básica” o la “bibliografía recomendada” para estudiantes por otro. En “Revistas”, se distingue entre las suscripciones en papel y las suscripciones electrónicas. Se añadieron los epígrafes de “Proyectos de investigación”, “Colecciones especiales” y “Donaciones”.

Selección de monografías

La selección de monografías especializadas para el personal docente e investigador es realizada por el profesorado salvo en el caso de Ciencias en que lo decide la Biblioteca²¹.

La selección de la bibliografía básica o recomendada para los alumnos se realiza por la biblioteca en seis de las ocho bibliotecas. En Derecho, Económicas, Educación, Medicina, Politécnica y Psicología, se seleccionan teniendo en cuenta:

- La información suministrada por los profesores para cada asignatura.
- El número de alumnos en cada curso y la duración de dicha asignatura.
- Las estadísticas de uso suministradas por el programa de préstamo.
- La actualización de las ediciones, que en el caso de Derecho es de carácter anual en la legislación.

Selección de revistas y recursos electrónicos

Las suscripciones a revistas en papel se realizan siempre a través de las comisiones de biblioteca o ante las peticiones de los distintos departamentos, salvo en Medicina, donde se estudia el uso de la colección que se realiza a través de las peticiones del préstamo interbibliotecario.

Las suscripciones electrónicas se seleccionan y compran por parte del servicio central o del Consorcio Madroño, en general, en grandes paquetes. No hay un proceso de información a los centros previo a la compra.

Derecho, Económicas y Politécnica, realizan también suscripciones electrónicas. La selección siempre tiene en cuenta las peticiones o acuerdos de las comisiones de biblioteca o áreas.

La selección de bases de datos se lleva a cabo, como en el resto de los recursos electrónicos, a partir de la detección de necesidades por los bibliotecarios vinculados al PAI y por los Jefes de biblioteca. Los servicios centrales adoptan la decisión final.

Proyectos de investigación

Son los titulares, o el grupo de trabajo, de cada proyecto los encargados de realizar la selección y la compra, llegando a la biblioteca los fondos bibliográficos para su catalogación y su préstamo al proyecto hasta la finalización de éste. Entre el personal de la Biblioteca de Ciencias se han recogido comentarios sobre problemas para que los

²¹ Esto es debido a que en Ciencias la Biblioteca –en lo que se refiere a monografías– es, por ahora, casi únicamente una biblioteca de alumnos

fondos bibliográficos comprados con cargo a proyectos de investigación, se registren y cataloguen por la biblioteca. Entre el personal de la Biblioteca de Ciencias se han recogido comentarios sobre problemas para que los fondos bibliográficos comprados con proyectos de investigación, se registren y cataloguen por la biblioteca.

Colecciones especiales

Derecho y Medicina seleccionan este tipo de material. En el resto son las comisiones de biblioteca o personal docente, junto con la propia biblioteca quien se encargan de su selección.

Donaciones

En los últimos años se ha ido poco a poco prestando más atención a poner en pie una política de recepción de donaciones por antiguos profesores, intelectuales y estudiosos relevantes o instituciones. En el periodo estudiado se han recibido donaciones en las bibliotecas de Ciencias, Derecho, Educación, Humanidades y Politécnica. Sin embargo, este Comité considera que la Universidad debe reconocer más la importancia de estas aportaciones, tanto para las bibliotecas como para su propia imagen. Lo cuál no obsta para que se apliquen unos criterios profesionales a la hora de aceptar las posibles donaciones.

Intercambio de revistas

Los intercambios de revistas publicadas por la UAM con otras son gestionados por las bibliotecas y constituyen una fuente muy estimable de recepción de revistas para sus colecciones. Los criterios para los intercambios los establecen los departamentos en algunos casos y las propias bibliotecas en otros. Con este servicio, las bibliotecas también contribuyen a la difusión de la investigación hecha en la UAM.

Proceso de adquisición

En el proceso de adquisición, las peticiones se revisan para evitar duplicados innecesarios.

En cuanto a la petición de presupuestos, no hay uniformidad en las distintas bibliotecas. También dependiendo del tipo de material, las actuaciones son distintas. En Ciencias, se piden a 6 proveedores para los libros extranjeros; la colección de publicaciones periódicas se resuelve mediante concurso público. En Derecho, se consultan precios a través de las páginas web de los distintos proveedores o editores. En general, para libros extranjeros, bibliografía recomendada, publicaciones periódicas, bases de datos y colecciones especiales es para lo que se suelen pedir más presupuestos diferentes.

El número de proveedores con los que se trabaja habitualmente oscila entre los 12/14 de Derecho y Económicas y uno sólo en Medicina (salvo para materiales especiales). Para la elección del proveedor se tiene en cuenta la rapidez en la respuesta a la petición, la especialización, los precios y las facilidades que ofrecen para la gestión administrativa.

En cuanto a las reclamaciones, se hacen de forma rutinaria en todos los centros. También en todos se proporciona información sobre la recepción al solicitante.

Por último, el número de diferentes asignaciones presupuestarias oscila entre las 32 partidas presupuestarias de Humanidades y una solamente en las bibliotecas de Medicina, Politécnica, Ciencias o Educación. Hay que añadir las partidas presupuestarias que todas las bibliotecas reciben a través del Vicerrectorado de Investigación para la compra de las revistas y los libros.

Disponibilidad de fondos por centros

	Monografías/estudiantes			
	1999	2000	2001	2002
UAM	14,79	15,42	16,96	18,72
Ciencias	4,19	4,46	5,22	6,31
Derecho	20,29	23,08	28,54	30,34
Económicas	13,56	13,15	12,68	13,48
Educación	23,62	24,19	25,71	28,44
Medicina	8,3	8,49	9,4	10,37
Politécnica	4,46	10,45	10,74	10,08
Psicología	6,96	7,45	8,45	9,05
Humanidades	26,28	29,9	33,7	40,23

Tabla 12 – Disponibilidad de monografías por centros: evolución

Fuente: elaboración propia

En número de monografías por estudiante, superan la media de la UAM Humanidades, Derecho y Educación. Muy por debajo están Ciencias y Psicología. Pero hay que tener en cuenta que, como ya se ha comentado en otro lugar, los estudios que se cursan en los centros pueden ser muy diferentes unos de otros: hay titulaciones en las que –sobre todo en los primeros cursos- prácticamente sólo se utiliza un libro por asignatura y otras en que se manejan muchos libros. Por otra parte, el precio medio de los libros adquiridos también es muy diferente según los centros: en 2003 fue de 52 € en Medicina y Ciencias y de 12 € en Educación.

	Suscripciones en papel / personal docente			
	1999	2000	2001	2002
	2,23	2,17	2,09	5,21
Ciencias	0,71	0,70	0,66	0,73
Derecho	3,23	4,01	3,52	3,59
Económicas	4,05	4,44	4,00	4,37
Educación	2,97	2,36	2,35	2,03
Humanidades	3,84	3,37	3,20	3,52
Medicina	0,32	0,31	0,48	0,26
Politécnica	6,07	3,95	2,32	4,33
Psicología	2,88	2,06	1,90	1,79

Tabla 13 – Disponibilidad de suscripciones en papel por centros: evolución

Fuente: Elaboración propia

En lo que se refiere a suscripciones a publicaciones periódicas en papel, las Bibliotecas de Medicina y Ciencias son las que mantienen menor número por investigador. Pero también en revistas, las necesidades y, sobre todo, los precios pueden ser muy diferentes. Se aprecia un crecimiento negativo salvo para Ciencias, Derecho y Econó-

²² Incluye todas las revistas electrónicas de la UAM

micas. Pero todos estos datos tienen ya un significado muy relativo desde que –a partir de 2001- se accede también a miles de títulos de revistas electrónicas²³. Según las encuestas realizadas, el personal docente se encuentra muy satisfecho con los recursos disponibles de publicaciones periódicas, especialmente electrónicas.

Nuevas titulaciones.

En el **Anexo V** se recogen las nuevas titulaciones que se han creado en la Universidad a partir del curso 2000-2001. Lamentablemente, en la mayoría de las ocasiones ni los centros ni la Universidad prevén las dotaciones de bibliografía necesarias que deben acompañar a cualquier nueva titulación. Sólo desde el año 2003 se han asignado, del presupuesto del Servicio para monografías, cantidades –a todas luces insuficientes- para iniciar las colecciones correspondientes. En 2004 están aun sin asignar, pero en 2003 fueron de 3.125 € por nueva titulación implantada, por un importe total de 28.000 € para cinco titulaciones.

Gasto en adquisiciones

A-LIBROS

El gasto de la Universidad en libros está muy por debajo de la media de Rebiun y del grupo de universidades de comparación; y esto a pesar del incremento de la aportación del Presupuesto central de la Universidad.

	Gasto monografías/usuario			
	1999	2000	2001	2002
UAM	11,16	11,85	14,55	14,96
Ciencias	7,45	6,88	9,30	10,76
Derecho	18,96	23,31	26,13	33,74
Económicas	7,03	6,97	9,60	7,77
Educación	14,06	10,13	12,73	14,56
Humanidades	17,75	19,12	20,24	20,97
Medicina	4,89	9,16	8,75	8,13
Politécnica	18,81	16,09	33,35	22,71
Psicología	5,66	6,52	14,81	10,21

Tabla 14 –Gasto en monografías por centros: evolución

Fuente: elaboración propia

Por centros, Derecho y Politécnica, superan no solo la media de la Universidad, sino también la media de Rebiun.

²³ Según la clasificación realizada por el PAI, hay 3.032 títulos de Ciencias, 1.526 de Derecho, 3.968 de Económicas, 779 de Educación, 2.413 de Humanidades, 2.043 de Medicina, 9.353 de Ingeniería y 853 de Psicología

Gasto en monografías por usuario potencial V71 / V10				
Universidad	1999	2000	2001	2002
Media Rebiun	21,73	21,09	22,96	21,82
Autónoma Barcelona	12,76	11,86	13,89	30,42
Alicante	19,05	19,67	18,24	22,08
Autónoma de Madrid	11,16	11,85	14,55	14,96
La Laguna	35,47	9,19	17,63	22,51
Málaga	12,64	12,46	12,30	14,17
Murcia	14,21	16,23	16,68	16,46

V71: Inversiones en fondos bibliográficos (euros) – Monografías

Tabla 15 –Gasto en monografías (comparativo)

Fuente: Estudio comparativo...

Como se observa en el **Gráfico 5**, en algunos años, pese al incremento de la asignación de la Universidad, el gasto total decrece, lo que indica que los centros están invirtiendo menos.

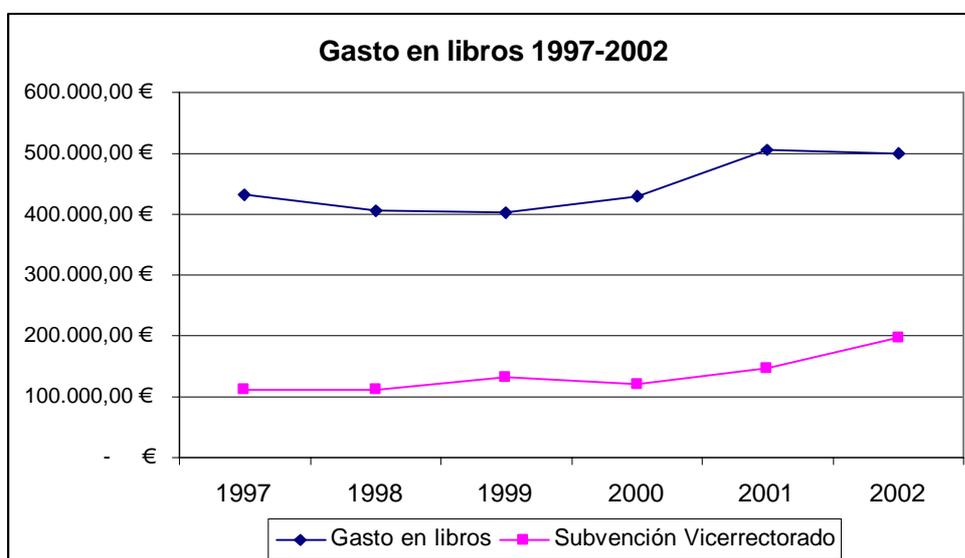


Gráfico 5 – Gasto total en libros y subvención del Presupuesto central

Fuente: Servicio de Biblioteca de la UAM

Para el periodo estudiado, la aportación neta de los centros (diferencia entre el “Gasto total” y la subvención del Presupuesto Central) para libros, ha subido en Derecho y Educación desde 2000, y en Politécnica y Psicología desde 2001. En Económicas subió, pero ha bajado en 2002 y en Humanidades baja desde 2001 (**Gráfico 6**).

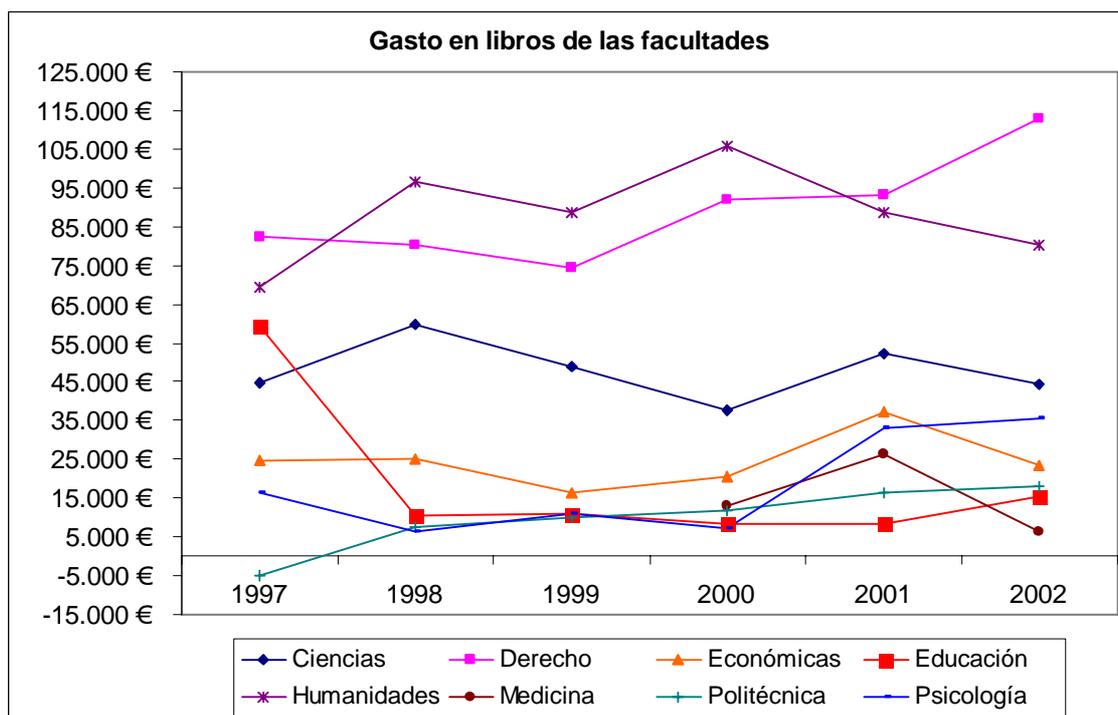


Gráfico 6: Gasto neto en libros de los centros
Fuente: Servicio de Biblioteca de la UAM

B-REVISTAS

En el caso de las revistas en papel, el **Gráfico 7** muestra que el incremento de la aportación del presupuesto central es el que, claramente, permite mantener las colecciones.

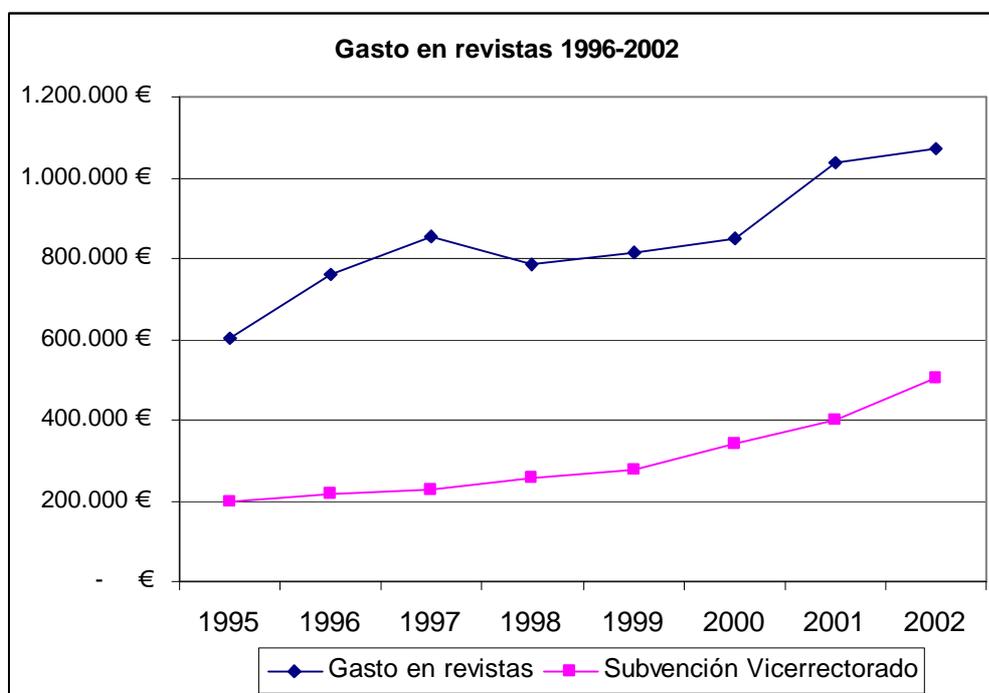


Gráfico 7: Gasto total en revistas –en papel– y aportación del Presupuesto Central
Fuente: Servicio de Biblioteca de la UAM

En este caso, la aportación neta de los centros se ha mantenido en casi todos los centros para el periodo estudiado; ha subido ligeramente en Económicas y Politécnica, y ha bajado en Medicina y Psicología.

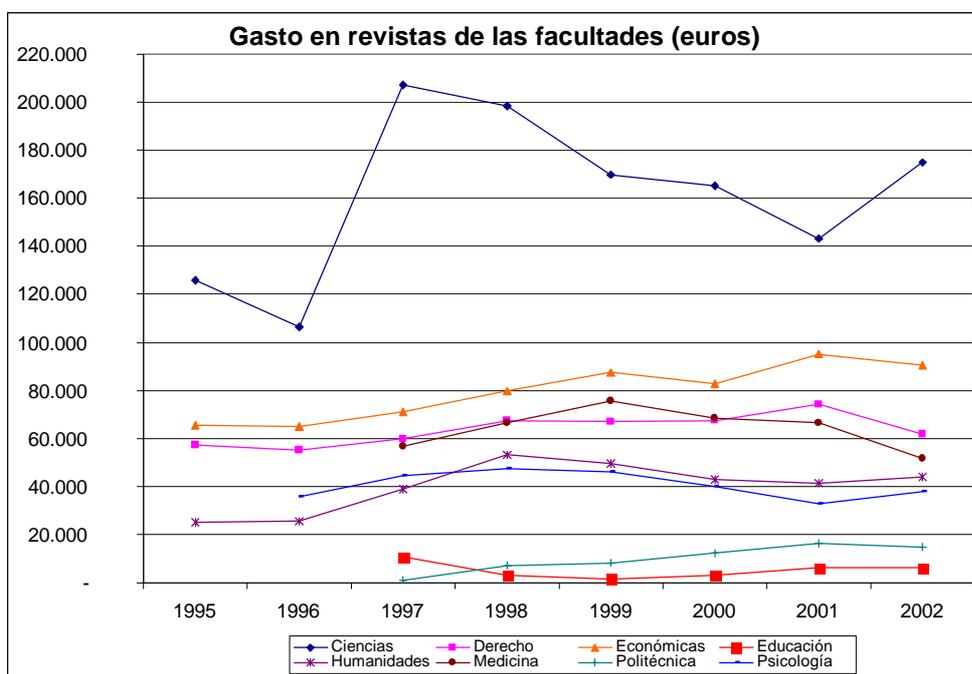


Gráfico 8: Gasto neto en revistas en papel de los centros

Fuente: Servicio de Biblioteca de la UAM

En cuanto a las revistas, las bibliotecas de la Universidad se encuentran dentro del gasto medio de Rebiun. En comparación con las universidades del grupo de comparación -al igual que pasa con monografías-, estamos en los puestos más bajos, y ello a pesar de que el incremento de gasto total en publicaciones periódicas ha sido mucho mayor (65%) que en monografías (15%).

Gasto en suscripciones por usuario potencial V72 / V10				
Universidad	1999	2000	2001	2002
Media Rebiun	23,63	25,60	28,28	29,64
Autónoma Barcelona	26,51	34,07	37,63	55,74
Alicante	23,18	26,41	30,50	28,94
Autónoma de Madrid	22,51	23,38	29,73	33,38
La Laguna	25,04	38,14	34,73	54,46
Málaga	24,50	26,96	29,92	28,05
Murcia	27,24	28,97	34,64	36,22

Tabla 16 –Gasto en revistas (comparativo)

Fuente: Estudio comparativo...

	Gasto en suscripciones /usuario			
	1999	2000	2001	2002
UAM²⁴	22,51	23,38	29,73	33,38
Ciencias	34,29	36,18	37,15	43,08
Derecho	17,86	18,85	26,56	28,80
Económicas	23,09	22,92	24,55	29,64
Educación	14,66	18,19	21,08	23,39
Humanidades	10,08	10,52	11,08	14,77
Medicina	32,94	32,89	34,59	39,20
Politécnica	15,77	15,67	22,30	21,10
Psicología	22,28	21,35	21,46	27,94

Tabla 17 –Gasto en revistas por centros: evolución

Fuente: Elaboración propia

En cuanto a la percepción de los usuarios sobre los fondos de que disponen las bibliotecas, según el informe realizado por Gabinete de Estudios y Evaluación Institucional (**Anexo VI**) y a partir de los datos recogidos en las encuestas sobre los fondos, podemos concluir que en general, los **profesores** consideran que se ha producido una importante mejora en los fondos del Servicio de Biblioteca; tanto para cubrir sus necesidades docentes como investigadoras. De nuevo en este caso los **docentes** se muestran bastante satisfechos con el servicio que reciben por parte del Servicio de Biblioteca; el 35% se muestra bastante satisfecho con los fondos y el 11% muy satisfecho. Este colectivo es el que más aprecia una mejoría en la evolución de los fondos en los últimos años (el 69% opina que ha mejorado en alguna medida, frente al 46% del **PAS** de la UAM y el 24% de los **estudiantes**).

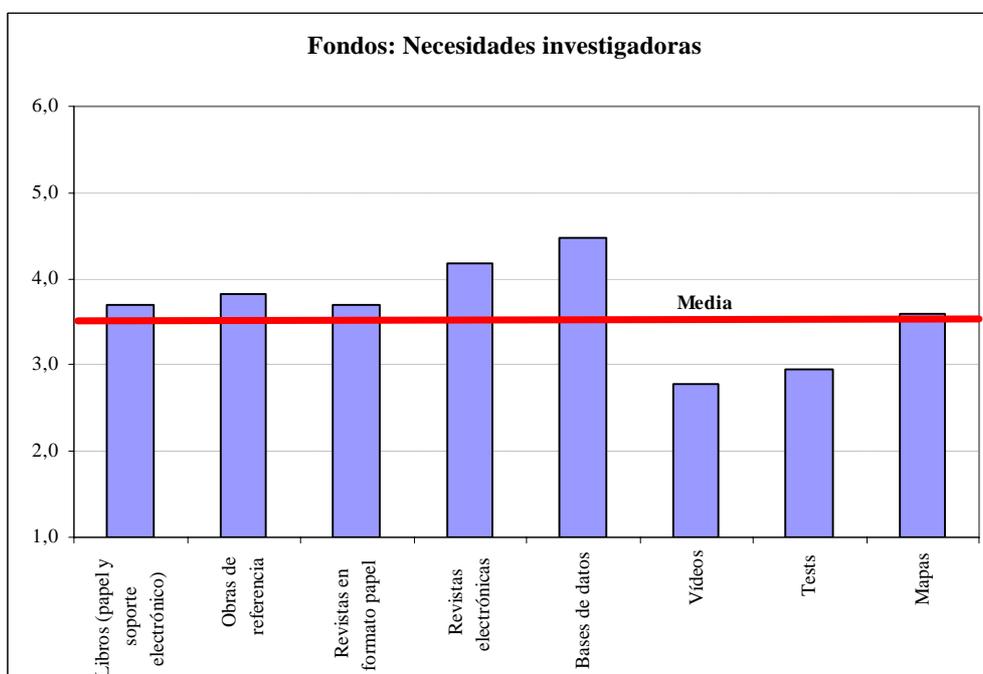


Gráfico 9 – Resultados de las encuestas a profesores sobre necesidades investigadoras

Fuente: Elaboración propia (GEEI)

²⁴ Incluidas las revistas electrónicas de la UAM

3.4. Ingresos y gastos

Según hemos comentado ya, las bibliotecas disponen de dos fuentes de financiación: los presupuestos que cada facultad o Escuela dedica a sus bibliotecas y los presupuestos del Vicerrectorado de Investigación (partida presupuestaria del Servicio de Biblioteca), que se dedican tanto a la compra de material bibliográfico, como (desde el año 2002) al mantenimiento de colecciones y equipamiento.

Las diferentes partidas vienen ya desglosadas en los presupuestos anuales. Las que se refieren a mantenimiento de colecciones y equipamiento se ejecutan directamente por el servicio central. Por lo que se refiere a adquisiciones bibliográficas, hay dos: una para libros y otra para revistas y publicaciones electrónicas. De la ejecución de esta última se hace cargo el propio servicio central y se le asigna todos los años el mismo porcentaje del total. El dinero para revistas se distribuye de una forma que tiende año a año a la cofinanciación (con los centros) con un mismo porcentaje para todas las bibliotecas, mientras que el de los libros se distribuye de acuerdo con un baremo aprobado hace varios años por la Comisión General de Biblioteca.

	1999	2000	2001	2002	Incremento 1999-2002
TOTAL	632.859	759.288	899.751	1.090.356	72 %
Revistas e información electrónica	468.789	558.941	703.819	808.662	73 %
Monografías	138.232	120.202	148.848	200.724	45 %
Consorcio Madroño		60.101	32.914	60.107	

Tabla 18 –Aportación del Presupuesto central para adquisiciones: evolución

Fuente: Elaboración propia

	1999	2000	2001	2002	Incremento
Adquisición de documentos	1.383.372	1.514.187	1.803.635	1.933.724	40%
Presupuesto central de la UAM	632.860	757.275	899.715	1.0710.599	69%
% del P. central sobre total	46%	50%	50%	55%	

Tabla 19 – Financiación del Presupuesto central de la UAM en adquisiciones: evolución

Fuente: Elaboración propia

De las **Tablas 18 y 19** anteriores se desprende que el presupuesto que la Universidad asigna al Servicio de Biblioteca ha crecido en el periodo estudiado un 69%: un esfuerzo enorme y muy loable. Sin embargo, el incremento total de gasto en documentación por parte de las bibliotecas sólo ha crecido un 40%. También es un gran dato, pero evidencia que los centros están, progresivamente contribuyendo menos, probablemente porque la Universidad no les aumenta apenas sus dotaciones presupuestarias. Es sobre todo el presupuesto central el que permite el crecimiento y mantenimiento de los fondos bibliográficos, en especial de las colecciones de las hemerotecas, de bibliografía para alumnos y de publicaciones electrónicas.

Gasto total en las bibliotecas de la UAM

Como se puede observar en la **Tabla 20**, se ha producido un incremento en el gasto, tanto en el total por usuario como en adquisiciones por usuario.

	1999	2000	2001	2002	Incremento 1999-2002
Total gasto bibliotecas	4.170.122	4.281.733	4.838.941	5.179.766	30%
	115	118	139	155	41%
	38	43	54	61	59%

Tabla 20 – Gasto en bibliotecas y en adquisiciones: evolución

Fuente: Elaboración propia

3.5 Puntos fuertes y débiles y propuestas de mejora

Puntos fuertes

- Satisfacción por parte de los usuarios con el personal del Servicio de Biblioteca
- Disponibilidad para asumir nuevos programas y servicios
- El volumen del personal de bibliotecas por punto de servicio está por encima de la media de Rebiun
- Buena disposición del personal ante la formación
- Aumento en los últimos años del número de puestos de lectura por usuario y del horario de apertura de las instalaciones
- Mejora de las instalaciones debido a la apertura de nuevos edificios y a la reforma de otros
- La adquisición de los fondos bibliográficos, en especial de monografías y manuales, se realiza de acuerdo a las indicaciones del personal docente y de las condiciones de uso de la colección
- Satisfacción de la mayor parte del profesorado con el control por las bibliotecas de los libros comprados con fondos procedentes de investigación
- Aumento significativo del gasto en publicaciones periódicas, en manuales y en otros gastos no bibliográficos
- Uso muy alto de los recursos electrónicos

Puntos débiles

- Los niveles y específicos de todo el colectivo del Servicio de Biblioteca son los mínimos de la Universidad para cada Grupo (aunque en el caso del Grupo D, su nivel es el mínimo de la Universidad pero el máximo legalmente permitido)
- Escaso incremento de personal en los últimos años a pesar de que ha aumentado el número de servicios ofrecidos
- Falta de definición de perfiles que se adecuen a los nuevos servicios
- El alto porcentaje de Becarios de Formación y Apoyo y del COIE sobre el total de la plantilla. Con especial incidencia de los del primer tipo en el servicio central, Derecho y Humanidades
- No existe una política global de promoción interna que afecte a todos los grupos del Servicio de Biblioteca sino que ésta es de carácter “individual” (referido a grupos específicos dentro de todo el colectivo)
- El porcentaje de personal de los Grupos A y B sobre el total está por debajo de la media de Rebiun, en especial en Psicología, Politécnica y Humanidades

- Falta de oferta de cursos específicos para el personal de biblioteca dentro de la Universidad y dentro del horario de trabajo
- Debilidad del apoyo informático a las bibliotecas en microinformática y copias de seguridad de los sistemas
- Escasez de medios tecnológicos para los alumnos
- Carencias significativas entre las bibliotecas ubicadas en los edificios más antiguos, en especial en Económicas
- Falta de espacio en los depósitos
- En los procesos de selección y adquisición de fondos hay un excesivo número de asignaciones presupuestarias en Humanidades, Derecho y Económicas, que dificultan la gestión de los presupuestos por parte de las bibliotecas
- Gasto en monografías por debajo de la media de Rebiun
- Los presupuestos de las bibliotecas son insuficientes para atender las expectativas de los investigadores respecto a las revistas
- Dotaciones muy insuficientes para bibliografía de las nuevas titulaciones
- Poca información a las bibliotecas sobre la adquisición de recursos electrónicos

Propuestas de mejora

- Definir el perfil profesional de cada puesto de trabajo
- Crear niveles intermedios, como en otras áreas de la Universidad
- Revisión de específicos y equiparación de niveles con el resto de grupos de la universidad
- Creación del Grupo C de funcionarios: “Técnicos Auxiliares de Biblioteca”
- Equiparación de los Técnicos Especialistas en Bibliotecas con el personal equivalente de las Universidades madrileñas
- Reconversión gradual de los puestos ocupados por becarios de Formación y Apoyo en personal fijo
- Estudio de las plantillas actuales teniendo en cuenta la distribución por centros y las cargas de trabajo, así como las deficiencias en la especialización del personal
- Crear un plan de formación continua para bibliotecas
- Realización de infraestructuras adecuadas a los servicios que la biblioteca ofrece. En concreto, estudiar la viabilidad de edificar una biblioteca nueva para las facultades de Ciencias Sociales
- Mejoras en climatización, electrificación, seguridad, accesos para minusválidos, tanto en puestos de trabajo como en salas de estudio
- Realización de las obras en épocas de escasa incidencia para los usuarios
- Creación de un depósito general (“Silo”) para fondos poco usados, duplicados, etc., que evite el colapso en las bibliotecas
- Sustitución de los SunRay por PC’s, para que ofrezcan un servicio más completo a los estudiantes
- Incrementar el presupuesto de la Universidad para libros y revistas hasta alcanzar los niveles de excelencia a que se aspira
- Dotaciones suficientes, y durante más de un año, para las nuevas titulaciones que se pongan en marcha
- Mejorar la gestión de las adquisiciones de recursos electrónicos y la información a las bibliotecas. Estudiar la conveniencia de la cancelación gradual del papel

Capítulo 4: Los resultados del Servicio de Biblioteca

4.1. Satisfacción de los usuarios

El Servicio de Biblioteca de la UAM ha estado siempre muy sensibilizado con las necesidades y demandas de los usuarios. Por ello en diciembre de 2001 se realizó un estudio de “Evaluación de necesidades y requerimientos de los usuarios de la Biblioteca de la UAM con especial incidencia en los factores de cambio asociados al uso de las publicaciones y la información en soporte electrónico”. Dicho proyecto fue impulsado por la Dirección del Servicio de Biblioteca y se llevó a cabo con la colaboración de Inforárea S.L. y el apoyo del Instituto Klein y la implicación de todas las bibliotecas de centro.

Además, el Servicio de Biblioteca recoge sistemáticamente datos del uso de cada uno de sus servicios que se plasman, junto con otros datos, en las Memorias anuales de actividades de las bibliotecas de la UAM que se han analizado en este informe. También hay estadísticas muy completas en la web de bibliotecas.

Asimismo, el proceso de Autoevaluación nos ha permitido contar con una nueva encuesta de evaluación de las bibliotecas dirigido a los tres estamentos implicados: alumnos, PDI y PAS. En estos dos últimos casos con distinto grado de participación por centro, lo que hace que los datos tengan que ser interpretados con ciertas cautelas y que no podamos extraer conclusiones por centro.

El Servicio de Biblioteca dispone, además, de otros mecanismos de recogida de datos que le permiten conocer las opiniones de los usuarios y detectar sus necesidades.

Tanto la página web del Servicio de Biblioteca, como las de las bibliotecas de centro tienen un buzón de sugerencias electrónico, que se une a los clásicos buzones de sugerencias.

Desde la implantación de la nueva versión del programa de gestión Unicorn, contamos con un formulario de petición de adquisición de libros de forma electrónica, desde el propio catálogo.

El mostrador de préstamo e información de cada biblioteca sigue siendo, de todas formas, el centro neurálgico del contacto directo con los usuarios, donde se canalizan sus peticiones y se resuelven sus dudas.

Cada centro cuenta con su propia comisión de biblioteca, punto de encuentro entre la biblioteca, los delegados de los distintos Departamentos y los representantes de los alumnos, donde se analizan las necesidades de cada centro.

Estos canales de comunicación y recogida de sugerencias, opiniones y reclamaciones garantizan la existencia de una relación fluida entre el Servicio de Biblioteca y sus usuarios, y la satisfacción de las demandas de éstos, lo que se aprecia en la respuesta de los distintos encuestados al valorar la evolución de la capacidad de gestión y resolución de preguntas por parte del personal de bibliotecas; en torno al 75%²⁵ de los **profesores** opinan que ha evolucionado a mejor y el 53% del **PAS** manifiesta que ha evolucionado favorablemente; por su parte los **estudiantes** opinan en su mayoría que permanece igual (en torno al 45%). Por otro lado, es indicativo de la buena comunicación entre el Servicio de Biblioteca y sus usuarios el conocimiento del proceso de evaluación por parte de estos. El 52% de los **profesores** que respondieron a la encuesta, el 38% de

²⁵ A lo largo de este capítulo, se han sumado las respuestas “positivas” (“algo satisfecho”, “muy satisfecho”, etc.) por un lado y las “negativas” por otro (“algo insatisfecho”, etc.)

los **estudiantes** y el 55% del **PAS** sabían que se estaba llevando a cabo la evaluación del servicio previamente a la recepción del cuestionario.

Valoración por servicios

Uso de las bibliotecas

Los profesores usan mayoritariamente (el 86%) la biblioteca de su centro, aunque también usan las de otros. El **PDI** usa las bibliotecas de otros centros principalmente por sus fondos (61%) y escasamente por sus servicios o por sus instalaciones. Acuden a las bibliotecas una o dos veces por semana el 41% y una o dos veces al mes el 34%. La forma de acceso es mixta: personalmente y a través de Internet (68%), escasamente por teléfono.

También la mayor parte de los **estudiantes** (92%) usa las bibliotecas de la UAM. El 80% de los alumnos utiliza la biblioteca de su centro; el 32% frecuenta la de otros centros; el 29% usa otros centros fuera de la UAM, y solamente el 8,92% afirma no usar las bibliotecas (el 22% en la Politécnica, el 12% en Económicas y el 11% en Medicina²⁶). El 33% acude a la biblioteca una o dos veces al mes, el 32% una o dos veces por semana y el 19% acude sólo en época de exámenes. El 90% acude directamente a la biblioteca para utilizar sus servicios; el 38% lo hace desde Internet.

Según los datos obtenidos, los **estudiantes** de Psicología son los que más utilizan otras bibliotecas de la UAM²⁷ (51%) además de la suya (81%); los que más acuden a otras bibliotecas ajenas a la Universidad son los de Educación (43%), aunque también utilizan la suya (82%). Las bibliotecas más usadas por alumnos ajenos al centro son la de Humanidades (31%) y Ciencias (27%), mientras que la de Medicina no es usada por alumnos ajenos, lo que es lógico estando fuera del campus principal. Los estudiantes que usan otras bibliotecas, además de la suya, lo hacen tanto para consultar sus fondos como para utilizar sus locales, teniendo en cuenta que las bibliotecas nuevas ofrecen mayor espacio y puestos de lectura; en menor medida se utilizan por los servicios que ofrecen.

Los **estudiantes** usan las bibliotecas, sobre todo, para el préstamo de libros (79%), como sala de estudio (61%) y para la consulta de fondos (46%); en menor medida las utilizan como salas de trabajo (21%), posiblemente por la poca disponibilidad de espacio destinado a este uso. Solamente el 19% acude a ella para consultar el catálogo, ya que está disponible desde cualquier ordenador del campus o fuera de éste; los **estudiantes** usan escasamente los recursos electrónicos (7%), quizá porque usan mayoritariamente los manuales y la bibliografía recomendada por los profesores, unido a un desconocimiento de los recursos que ofrecen las bibliotecas y cómo usarlos. Lamentablemente, ninguno de los encuestados afirma haber asistido a los cursos de formación de usuarios de la biblioteca de su centro. De lo que se desprende que hay un enorme desconocimiento o desinterés, a pesar de que se les informa en el mostrador, al obtener el carné de la biblioteca, de la existencia de estos cursos.

El 77% del **PAS** que ha respondido a la encuesta usa las bibliotecas, la mayor parte (75%) más de una; la más utilizada es la de Humanidades (59%) seguida de Educación (30%) y Derecho (25%); el 9% usa otras bibliotecas ajenas a la UAM. Acuden a la

²⁶ Hay que tener en cuenta que los estudiantes de Medicina pasan a tener sus clases en los hospitales asociados a partir de tercer curso

²⁷ Hay que tener en cuenta que en el momento de realización de la encuesta la biblioteca de este centro permanecía cerrada por obras de acondicionamiento y mejora, aunque se habían habilitado espacios alternativos temporales, a todas luces poco satisfactorios. Esto ha podido ser un factor determinante también en los niveles de satisfacción de sus usuarios.

biblioteca directamente el 92% y el 24% accede a través de Internet. El 90% acude con más de un propósito: el 88% utiliza el préstamo, el 68% consulta el catálogo y el 44% hace consultas en sala, y el mismo porcentaje utiliza los recursos electrónicos. Ninguno ha hecho cursos de formación de usuarios.

El 78% tiene más de una finalidad para usar la biblioteca: el 66% obtiene libros para lectura personal, el 54% para documentación para su trabajo, el 41% utiliza los recursos de la biblioteca para uso de sus familiares, sólo el 17% para sus estudios y el 10% para la preparación de oposiciones. Acuden con frecuencia mensual el 37%, semanal el 22%, bimensual el 15% y el 5% trimestral.

Instalaciones y equipos de las bibliotecas

El personal **docente** de la UAM se encuentra bastante satisfecho con las instalaciones y equipos para los usuarios en las bibliotecas; el 52% está bastante satisfecho y el 17% muy satisfecho, de donde podemos deducir que las instalaciones y equipos son adecuadas a su uso y cubren sus principales necesidades.

Los **alumnos**, por su parte, están medianamente satisfechos (media 3,9, escala 1 a 6). El 36% está algo satisfecho y el 31% bastante satisfecho, frente al 18% algo insatisfecho. Las bibliotecas mejor valoradas son la Politécnica (78%) y Ciencias (77%); y en sentido contrario, el 52% de los alumnos de Psicología está insatisfecho con sus instalaciones y equipos²⁸.

El 78% del **PAS** que ha contestado a la encuesta, se muestra satisfecho con las instalaciones y equipos de las bibliotecas (el 32% algo satisfecho y el 34% bastante satisfecho) y sólo el 15% está insatisfecho.

Servicios y recursos de información

Los **profesores** han valorado bastante satisfactoriamente el servicio en relación con los recursos de información (89%); el 55% de ellos opina que el servicio es bastante satisfactorio, el 21% muy satisfactorio y el 14% algo satisfactorio.

Con respecto al grado de satisfacción con los fondos, los **profesores** se muestran satisfechos (63%): el 27% está algo satisfecho, el 35% está bastante satisfecho, y el 11% se muestra muy satisfecho.

El 70% de los **estudiantes** valora positivamente el servicio en relación con los recursos de información: el 43% está algo satisfecho y el 24% está bastante satisfecho. Los alumnos de la Politécnica son los que más valoran los recursos de información de su biblioteca (80%) y los que menos la valoran son los de Psicología (53%).

Hemos de destacar la escasa utilización que los alumnos hacen de los recursos electrónicos que se ve reflejada en la opción de respuesta “no contesta”, muy empleada.

El **PAS** usuario de bibliotecas se muestra bastante satisfecho en relación con los recursos de información (el 27% manifiesta estar algo satisfecho, el 49% bastante satisfecho y el 7% muy satisfecho).

Los **docentes** consideran que, en los últimos años, se ha producido una mejoría sustancial en la gestión del Préstamo Interbibliotecario: el 19% opina que ha mejorado algo, el 31% que ha mejorado bastante y el 29% que ha mejorado mucho.

Préstamo

El personal **docente** e investigador de la UAM afirma estar muy satisfecho en relación con el préstamo (94%): el 17% está algo satisfecho, el 44% está bastante satisfecho y el 33% está muy satisfecho.

²⁸ Recuérdese lo dicho en la anterior nota sobre las obras en esta Facultad

Los **estudiantes** están algo menos satisfechos que los profesores; aún así, el 63% muestra su satisfacción; de ellos, el 33% está algo satisfecho, junto al 24% que está bastante satisfecho, mientras que el 22% se muestra algo insatisfecho. Por centros, los alumnos más satisfechos son los de Ciencias (71%) frente a los de Derecho, donde sólo el 51% muestra su satisfacción.

El **PAS** encuestado se muestra también bastante satisfecho, en este caso, el 27% está algo satisfecho, el 42% bastante satisfecho, el 20% muy satisfecho.

Personal

Con respecto al grado de satisfacción con la atención del personal de las bibliotecas, los **profesores** se muestran bastante satisfechos en un 88% (40% bastante satisfechos y 48% muy satisfechos).

Los **alumnos**, por su parte, no se muestran tan satisfechos como los profesores; el 65% muestran satisfacción (34% algo satisfechos y 31% bastante satisfechos). El personal de bibliotecas con mayor valoración positiva por parte de los **estudiantes** es el de Ciencias (77%) seguido del de la Politécnica (75%); el peor valorado es el de Humanidades, con el que sólo se muestra satisfecho el 55%.

El **PAS** de la UAM encuestado muestra su satisfacción al valorar al personal de bibliotecas, el 37% se manifiesta bastante satisfecho con el trabajo realizado por el personal del servicio y el 22% está muy satisfecho.

Formación de usuarios

Es difícil valorar el grado de satisfacción de los **profesores** con respecto a la oferta de cursos de formación de usuarios, ya que se manifiesta un escaso nivel de asistencia a éstos (sólo el 15%), mientras que un 50% afirma conocer esta oferta. Además, es muy superior el número de **profesores** que ha respondido al grado de utilidad de los cursos (71% del total de la muestra) que el número de profesores que los ha realizado. De aquellos que han valorado la utilidad de los cursos de formación, el 79% opina que no son nada útiles, mientras que el 19% opina que tienen algún grado de utilidad, lo que podría llevarnos a distintas interpretaciones: los docentes deciden realizar o no los cursos ofrecidos por el Servicio de Biblioteca sin conocer el contenido de los mismos, a partir de una idea previa; o bien la información ofrecida en los cursos no es conocida para este colectivo.

De la misma manera, los **estudiantes** valoran la utilidad de los cursos de formación a pesar de no conocerlos o no haber asistido a ellos, por lo que resulta también complicado hacer una valoración: el 78% de ellos desconoce la oferta. Hemos de añadir que bibliotecas como Medicina, los imparten como práctica obligatoria dentro de una asignatura curricular. El 91% de los **estudiantes** de Psicología desconoce los cursos, seguido de los de Ciencias (83%).

El 94% no ha asistido a los cursos, sobre todo los de Humanidades y Psicología (98%). De los que han asistido, el 29% considera que la información recibida es muy útil, mientras que el 20% piensa que es poco útil y el 17% nada útil.

El **PAS**, aunque conoce la oferta de cursos de formación de usuarios, no ha asistido a ellos en un 70%; los que lo han hecho lo consideran útil.

Sería necesario un estudio más exhaustivo para determinar cuales son las causas del escaso éxito de los cursos de formación, ya que se tiene constancia en las bibliotecas de que los pocos usuarios que asisten a los cursos quedan muy satisfechos y gratamente sorprendidos de las posibilidades que las bibliotecas tienen y que, en general, hasta ese momento desconocían. Es evidente que hay un desencuentro entre las ofertas de forma-

ción de las bibliotecas y las expectativas de los usuarios y que obedece a causas complejas.

Valoración general

El grado de satisfacción general mostrado por los **profesores** con la biblioteca de su centro es muy elevado, el 88% se muestran satisfechos (17% algo satisfechos, 49% bastante satisfechos y 22% muy satisfechos), lo que concuerda con las valoraciones expresadas a lo largo de la encuesta; podemos destacar que el personal del servicio obtiene las valoraciones más altas. También se muestran satisfechos con el Servicio de Biblioteca en general. El 87% manifiesta algún grado de satisfacción (27% algo satisfecho, 53% bastante satisfecho, 7% muy satisfecho).

Los **estudiantes**, en general, se han mostrado más críticos. Aún así se muestran satisfechos con la biblioteca de su centro el 62% (33% está algo satisfecho, 26% bastante satisfecho y el 3% muy satisfecho). Por centros, los más satisfechos son los alumnos de la Politécnica (71%) seguidos de los de Humanidades (68%); en cambio, los alumnos de Psicología muestran su insatisfacción (57%), así como los de Económicas (53%). De ello podemos deducir que las bibliotecas de fondo cerrado producen mayor insatisfacción que las de fondos de libre acceso (aunque en el caso de Psicología es de nuevo necesario mencionar la situación en que se encontraba la biblioteca durante la realización de la encuesta).

En cuanto a la valoración del Servicio de Biblioteca en su conjunto, el 55% muestra su satisfacción (34% algo satisfecho, 19% bastante satisfecho, 2% muy satisfecho); en este caso los **estudiantes** de Económicas se muestran más satisfechos que el resto (67%) y los de Humanidades (46%) y Derecho (49%) son los menos satisfechos; aún así el porcentaje de los que no contestan en estos dos centros es muy elevado (35% y 20% respectivamente).

El grado de satisfacción general del **PAS** con respecto al Servicio de Biblioteca es bastante positivo (27% algo satisfecho, 56% bastante satisfecho, 10% muy satisfecho); expresan su valoración más alta al referirse al préstamo y la atención del personal.

4.2. Eficacia en la prestación de servicios

Estándares

El Servicio de Biblioteca utiliza como estándares las “Normas y directrices para bibliotecas universitarias y científicas” elaboradas por Rebiun en 1997 para valorar la eficacia de sus servicios, así como para compararla con la media de las bibliotecas universitarias españolas.

	Rebiun	UAM 2002
	“Cubrir horario docente y ampliaciones en situaciones especiales”	Lunes a viernes de 9 a 20.30 Sábados de 9 a 14.00 Sala de 24 h. x 365 días Exámenes: hasta 23.00; sábados hasta 20.30; domingos y festivos hasta 14.00
	Colección básica: 50.000 volúmenes	568.647 volúmenes
	1 título x 3 usuarios (0’33 tít. / usuario)	0’67 tít. / usuario (Papel: 0’47 tít. / usuario)
	1 vol. por alumno /año 10 vol. por PDI / año	0’85 vol. / estudiante 11’8 vol. / PDI
Presupuesto	5% presupuesto universidad	3,5%
Puestos de lectura	5 usuarios / puesto lectura	7 usuarios / puesto lectura
Espacios	1 m ² / usuario	0,68 m ² / usuario

Tabla 21 – Las bibliotecas de la UAM y los estándares de Rebiun

Fuente: Elaboración propia con datos del Servicio de Biblioteca

Rebiun recomienda un horario mínimo de apertura ajustado al horario docente completo, con ampliaciones en función de las necesidades de la comunidad docente, recomendaciones que la Biblioteca de la UAM cumple ampliamente. Nuestras bibliotecas permanecen abiertas un promedio de 65 horas a la semana, a lo que debemos sumar dos bibliotecas de centro abiertas en sábado (Humanidades y Derecho); en época de exámenes se amplía el horario habitual hasta las 23.00 h. (Humanidades y Medicina) y se abre también en sábados, domingos y festivos. La Universidad dispone de una sala de estudio abierta 24 horas todos los días del año, situada en la Biblioteca de Ciencias.

El tamaño de la colección cumple las recomendaciones de Rebiun, teniendo en cuenta las diferencias que hay entre las bibliotecas de los distintos centros. Mantiene un crecimiento constante, pasando de tener 492.384 monografías y 13.240 títulos de revistas en 1999, a 568.647 monografías y 21.977 títulos de revistas en 2002, para un total de 33.367 usuarios potenciales. El incremento de la colección en el último año ha sido de 25.699 monografías, lo que supone un índice de 0,85 volúmenes por estudiante o 11’8 por docente, inferior el primero y superior el segundo a la recomendación de Rebiun; en revistas, disponemos de 0,67 títulos por cada usuario, casi el doble de lo recomendado por Rebiun.

En cuanto a las instalaciones, la Biblioteca tiene en la actualidad 4.629 puestos de lectura, lo que supone 1 puesto de lectura por cada 6,6 usuarios, aunque la recomendación es de 1 por cada 5 usuarios; no obstante, su distribución por centros arroja mucha diferencias.

Por lo que se refiere al espacio, disponemos de 0,68 m² por usuario, medida inferior a la recomendación de Rebiun de 1 m², pero muy superior a la media de Rebiun que es de 0,50 m².

El presupuesto que la UAM dedica al Servicio de Biblioteca se sitúa en torno al 3,5% del total del presupuesto de la UAM en el año 2002, esta cantidad ha ido aumentando paulatinamente en los últimos años, aunque está claramente por debajo de las recomendaciones de Rebiun que la sitúan en el 5% del total, aunque hay que tener en cuenta –como hemos dicho ya en este Informe–, que faltan por contabilizar los costes operativos del Servicio y la amortización de las inversiones.

Situación de la biblioteca de la UAM en relación con otras bibliotecas universitarias

Para analizar la situación de nuestra biblioteca con respecto a la media de las bibliotecas universitarias y para compararla con otras bibliotecas universitarias similares a la nuestra, como son Autónoma de Barcelona, Alicante, La Laguna, Málaga y Murcia, utilizamos los indicadores del “Anuario de las bibliotecas universitarias y científicas españolas 2002” de Rebiun; aunque nos hemos basado principalmente en el “Estudio comparativo de la calidad de las bibliotecas universitarias españolas y desarrollo de un catálogo de mejores prácticas” realizado por el Servicio de Biblioteca de la UAM junto con el Instituto LCR Klein, centro de investigación de la UAM, e Inforárea S.L. Este estudio desarrolla un modelo de estandarización de indicadores que facilita enormemente la comparación entre centros. Se seleccionaron -de las estadísticas de Rebiun- 88 variables con las que se han construido 55 indicadores, que se han agrupado a su vez en 5 apartados: Recursos económicos, Oferta de recursos, Demanda-uso de servicios, Estructura organizativa y Entorno. En la **Tabla 22**, que se incluye a continuación, se han seleccionado los más significativos de esos 55 indicadores.

	UAM	Media Rebiun	Autónoma Barcelona	Alicante	La Laguna	Málaga	Murcia
m2 / usuario	0,68	0,50	0,72	0,58	0,75	0,35	0,50
Estudiantes/puesto de lectura	0,15	0,11	0,12	0,10	0,16	0,09	0,14
Incremento monogr./usuario	0,417	0,858	0,343	0,478	0,447	1,933	0,612
Incremento revistas / usuario	0,2687	0,1416	0,1907	0,0734	0,0720	0,0716	0,0845
Volúmenes informatizados	1,00	0,84	1,00	0,97	0,92	0,92	0,82
Visitas / usuario	65,99	73,7	98,71	72,79	87,03	207,29	--
Préstamos/usuario	14,99	7,6	15,78	6,79	11,40	10,32	5,85
Consultas bases de datos/usuario	29,87	11,41	--	23,94	0,48	1,39	2,90
Artículos electr. / investigador	19	30	--	6	--	18	1
Visitas web / usuario	41,88	52,16	93,41	19,27	43,60	--	3,58
Consultas catálogo /usuario	--	40,56	63,35	46,53	46,90	--	18,10
PIB docum. / investigador	1,42	1,72	0,37	1,65	0,24	0,79	1,07
PIB art. servidos / revista viva	0,32	0,39	0,30	0,62	0,20	0,56	0,21
Personal biblio. / usuario	0,0048	0,0038	0,0043	0,0034	0,0042	0,0041	0,0030
Técnicos / total personal	32%	37%	39%	36%	36%	24%	30%
Gasto adquisic. / usuario	59,24€	59,44€	97,2€	62,36€	79,14€	42,3€	58,22€
Gasto revistas / usuario	33,38	29,64	55,74	28,94	54,46	28,05	36,22
Gasto monograf. / usuario	14,96	21,82	30,42	22,08	22,51	14,17	16,46
Gasto bases de datos /usuario	10,55	6,34	--	10,71	2,17	0,08	5,17

Tabla 22 – Las bibliotecas de la UAM y los indicadores de Rebiun²⁹

Fuente: Elaboración propia con datos del Anuario de Rebiun y de “Estudio comparativo...”

Recursos económicos

La Biblioteca de la UAM está lejos de alcanzar la media en cuanto al gasto en monografías por usuario potencial con 14,96 € frente a los 21,82 € de la media, y está muy por debajo de las universidades con las que se compara; en cambio, el gasto en revistas con 33,38 €, está por encima de la media 29,64 €. El gasto en bases de datos, por su parte, es también muy elevado, destacando entre las bibliotecas de su entorno; se dedican 10,55 € por usuario frente a 6,34 € de media. El gasto medio por usuario potencial es de 59,24 €, lo que nos acerca a la media de Rebiun situada en 59,44 €, aunque nos sitúa en los últimos lugares del grupo con el que nos comparamos.

²⁹ El Anuario de Rebiun usa en algunos indicadores el concepto de “investigadores” (profesores y tercer ciclo) como divisor mientras que el estudio en colaboración con el Instituto Klein utiliza siempre como divisor a los usuarios totales

Oferta de recursos

En cuanto a disponibilidad de espacios, la Biblioteca ofrece 0,68 m² por usuario, por encima de la media que es de 0,50 m², situándose en el grupo alto de las de su entorno. También la oferta de puestos de lectura con una ratio de 0,15 la sitúa en el mejor grupo, por encima de la media de 0,11. Supera también a la media (0,90 m) en disponibilidad de espacio de almacenamiento de fondos con 1,32 m por usuario potencial, ocupando el primer lugar de su grupo, pese a lo cual, y como ya se ha dicho, no hay espacio para crecimiento de las colecciones más allá de 2007/2010.

Se acerca a la media (0,0052) de disponibilidad de ordenadores por usuario con una ratio de 0,0049.

En cuanto a la disponibilidad de fondos, la Biblioteca ofrece 17,02 monografías por usuario frente a las 18,01 de la media, siendo en este aspecto deficitaria. Con respecto a revistas ofrece 0,66 por usuario frente a 0,40 de la media; en este aspecto es la primera de su grupo, muy destacada. Por lo que a bases de datos se refiere, su diferencia frente al grupo de comparación y de la media (0,006897) es muy destacada, con una ratio de 0,029720 bases de datos por usuario; lo mismo ocurre con la disponibilidad de revistas electrónicas con 0,235963 revistas por usuario frente a 0,141745 de la media. Se mantiene un incremento en la oferta de revistas, bases de datos y revistas electrónicas, muy superior a la media y a los componentes de su grupo; no ocurre lo mismo con las monografías, cuyo incremento es de 0,417 volúmenes por usuario frente a 0,858 de la media.

Uso de servicios

El uso del préstamo es muy alto en nuestra Biblioteca con 14,99 préstamos por usuario potencial, frente a 7,6 de media, ocupando el segundo lugar del grupo de comparación.

En número de visitas a las bibliotecas nos acercamos a la media (73,7) con 65,99 visitas por usuario en el último año; aunque somos la última de nuestro grupo. No obstante, la intensidad de uso es la más alta de nuestro grupo con 0,23 préstamos por cada entrada a las bibliotecas, pero no llegamos a la media de Rebiun que es de 0,29.

El número de consultas a bases de datos es elevadísimo con 29,87 por usuario, la más alta del grupo, frente a la media de 11,41. Nuestra página web es visitada por un número inferior a la media (52,16) con 41,88 visitas por usuario.

Nuestros usuarios utilizan el PIB más que las bibliotecas de su grupo, pero algo menos que la media (1,72) con 1,42 documentos por investigador.

Estructura organizativa y funcional

La disponibilidad de personal por usuario potencial es superior a la media (0,0038) y a su grupo con un índice de 0,0048; aunque debemos destacar que un alto porcentaje del personal (42%) lo constituyen los becarios. Como referencia, téngase en cuenta que la media de becarios en plantilla de Rebiun es del 17%, que hay 14 universidades que no tienen becarios y que sólo 6 universidades, de un total de 65, tienen – proporcionalmente- más becarios que la UAM en sus bibliotecas.

Según el Anuario de Rebiun 2002, los Grupos A y B de las bibliotecas de la UAM suponen sólo el 32% del total del personal, porcentaje que nos sitúa en el valor más bajo de nuestro entorno, que está más próximo a la media de Rebiun, que es el 37%.

Objetivos

En noviembre de 1999, los objetivos de la Biblioteca de la UAM se fijaron en el Plan Estratégico 1999-2002 que la Universidad elaboró. En él se establecen doce apartados que concretaban los objetivos y estrategias a seguir.

Visto desde la perspectiva de 2003, y en términos generales, el grado de consecución de éstos objetivos ha sido bastante alto, aunque quedan asignaturas pendientes que será necesario abordar en el futuro.

Se han realizado mejoras sustanciales en los locales y en el mobiliario de las bibliotecas más antiguas, aunque no se ha abordado ni la construcción de un edificio para Biblioteca de Ciencias Sociales ni otro para Silo de libros y revistas menos usados.

Se ha ampliado el horario de apertura de algunos centros en sábado durante el curso; en época de exámenes, se amplía el horario habitual por las noches, y se abren también algunos centros en sábados y domingos; a lo que debemos añadir la apertura de una sala de estudio 24 horas, todo el año.

Se está renovando el parque informático de las bibliotecas, aunque los terminales SunRay para uso público no funcionan satisfactoriamente. Pero el servicio de reprografía sigue sin atender adecuadamente las necesidades de los usuarios.

La plantilla de las bibliotecas está en proceso de análisis, ya que la Universidad está elaborando una nueva RPT.

El gasto en adquisiciones bibliográficas han aumentado un 7% el último año, sobre todo en revistas, bases de datos y publicaciones electrónicas. Además, estos últimos años se han recibido en donación importantes bibliotecas privadas.

Se ha ampliado enormemente la oferta de publicaciones electrónicas. Del mismo modo, la obtención de información está muy integrada, con procesos en formato electrónico.

El nivel de cooperación dentro del Consorcio Madroño es muy alto, fundamentalmente compartiendo recursos electrónicos. De la misma manera, el nivel de participación en Rebiun es satisfactorio, desempeñando un papel activo.

La atención a los investigadores es cada vez más amplia e integrada desde la creación del Programa de Atención al Investigador en el año 2000.

La disponibilidad de materiales es buena, aunque aún estamos lejos de las medias de Rebiun; aquélla se complementa con el Préstamo Interbibliotecario cuya gestión es excelente. Se ha implantado el programa GTBib-Sod para la petición de documentos de forma electrónica a través de la página web de la biblioteca; además, varios centros disponen de los programas Ariel y Prospero para el envío electrónico de los documentos.

Actividad (ver Tabla General 5)

El uso de los servicios de las bibliotecas se ha ido incrementando año tras año; debido al aumento del horario de apertura de algunos centros se ha incrementado también el número de visitas. Las bibliotecas permanecen disponibles por término medio 502 horas por estudiante a tiempo completo; las bibliotecas de Humanidades (3.767 horas/año), Medicina (3.150 horas/año), Derecho (2.990 horas/año) y Ciencias (2.855 horas/año) son las que ofrecen una mayor amplitud de servicio. Se reciben de promedio 68 visitas por usuario potencial; según este criterio, la Politécnica es la que ha recibido más visitas con 191 visitas/usuario potencial, seguida de Humanidades con 107 visitas/usuario potencial, y la menos visitada sería Medicina con 26 visitas/usuario potencial. Todas las bibliotecas han visto incrementadas las visitas, salvo las de Ciencias, Derecho y Económicas, que sufren un ligero descenso.

Hemos apreciado en años anteriores un ligero descenso en el número de préstamos, tanto a alumnos como a profesores, pero en el año 2002 ha vuelto a crecer el prés-

tamo en un 9%. Los centros que más préstamos hacen por alumno son Humanidades (22) seguida de Educación y Psicología (14); mientras que en préstamos a profesores destacan Humanidades (132), Psicología (103) y Derecho (102).

Tras un incremento enorme en los últimos años, la consulta de bases de datos parece haberse estabilizado, incluso ha descendido un 5% en el año 2002; hemos pasado de 10,5 consultas por usuario potencial en 1999 a 30,9 consultas en 2002.

Pese a todo lo comentado anteriormente en relación con las actividades de formación de las bibliotecas, los datos evidencian que hay un ligero crecimiento en los últimos años del número de cursos y de la asistencia a ellos. En 2002 se ha contado con la asistencia de 1.911 usuarios; especialmente se ha notado la creación del Programa de Atención al Investigador en el año 2000. La demanda de formación para la utilización de recursos electrónicos va en aumento.

4.3.-Eficiencia en la prestación de servicios

Prestación de servicios (ver Tabla General 6)

El coste por documento procesado ha ido descendiendo paulatinamente a lo largo de los últimos años, aunque con un leve repunte en 2002.

El coste de personal por préstamo realizado, aunque ha ido en aumento desde 1999, el último año ha iniciado un descenso, siempre teniendo en cuenta que la plantilla no ha variado en estos años.

El coste de personal por usuario potencial ha aumentado en los últimos años, y, dado que el personal no ha variado, hemos de centrar nuestra atención en el número de usuarios, sobre todo alumnos, que ha venido descendiendo sistemáticamente cada año.

El gasto total en adquisiciones por número de préstamos ha aumentado significativamente desde 1999, quizá podamos establecer que, aunque los préstamos siguen aumentando, ha aumentado aún más el gasto en adquisiciones.

Distribución del gasto en adquisiciones-suscripciones (ver Tabla General 7)

El gasto de las bibliotecas en adquisiciones bibliográficas se ha ido incrementando considerablemente en los últimos años; la inversión en bases de datos y recursos electrónicos ha crecido mucho: el 39% en el 2002; esta inversión se ha visto claramente rentabilizada dado el amplio uso que se hace de estos recursos.

La suscripción de revistas ha mantenido su crecimiento, con un 3% en el último año, y, gracias a ello, no se han cancelado suscripciones en el periodo estudiado (salvo en Ciencias); aún así, todas las bibliotecas han visto incrementado su presupuesto.

La compra de libros, por su parte, es la menos beneficiada. Tras varios aumentos, en el último año ha descendido la inversión en 1%; este dato nos sitúa muy por debajo de las bibliotecas de nuestro entorno, lejos del lugar que la UAM debería ocupar entre las bibliotecas universitarias españolas. No obstante, las bibliotecas de Ciencias, Derecho y Educación han seguido aumentando sus presupuestos respectivos.

4.4 Puntos fuertes y débiles y propuestas de mejora

Puntos fuertes:

- Aumento constante de la oferta y utilización de servicios
- Amplio reconocimiento de la labor del personal de las bibliotecas

- Incremento de los recursos electrónicos, elevada utilización de éstos y satisfacción de los usuarios
- Uso de las bibliotecas más grandes o cómodas por usuarios de otros centros
- Horarios de apertura amplios en algunas bibliotecas

Puntos débiles:

- Desconocimiento de muchos de nuestros servicios por la mayor parte de los alumnos
- La formación de los usuarios y la difusión de ciertos servicios es muy mejorable
- Insatisfacción generalizada del servicio prestado por la concesionaria de la reprografía
- Falta de eficacia de la información transmitida a profesores y estudiantes, referida tanto al funcionamiento de la biblioteca como a los servicios ofrecidos
- Evidente falta de puestos de lectura en las bibliotecas más antiguas

Propuestas de mejora:

- Mejorar canales de comunicación con profesores y alumnos
- Mayor difusión de nuestros servicios
- Analizar la forma de mejorar el servicio de reprografía