

II Plan Nacional de Evaluación de la Calidad de las Universidades

Universidad Autónoma de Madrid

Biblioteca Universitaria

## **Informe del Comité de Expertos Externos**

**M<sup>a</sup>Carme Gambús Picart - Alejandro Carrión Gútez - Helena Martínez Piñeiro**

**Julio 2004**

## **ÍNDICE**

- 1. Introducción**
  - 1.1 Objetivo del informe**
  - 1.2 Composición del Comité. Justificación**
  - 1.3 Plan de Trabajo. Incidencias**
  - 1.4 Presentación de la estructura del informe**
  
- 2. Análisis del proceso de evaluación interna**
  - 2.1. Sobre el proceso de autoevaluación**
  - 2.2. Realización del proceso. Recogida de información**
  - 2.3. Participación en la autorreflexión interna**
  - 2.4. Redacción del informe**
  - 2.5. Sobre el contenido del autoinforme:**
    - a) Ajuste a la Guía de Evaluación de los Servicios Bibliotecarios.**
    - b) Aspectos descriptivos y valorativos**
    - c) Especificación de puntos fuertes y débiles**
    - d) Propuestas de mejora**
  
- 3. Valoración del Comité**
  - 3.1 El Servicio de Biblioteca y su integración en el marco de la Institución.**
  - 3.2 Procesos y comunicación: organización**
  - 3.3 Recursos**
  - 3.4 Resultados**
  
- 4. Valoración general**
  
- 5. Valoración del proceso de evaluación externa.**

## **1. INTRODUCCIÓN**

## **1.- INTRODUCCIÓN**

La visita del Comité de Evaluación Externa (CEE) para la evaluación de la Biblioteca de la Universidad Autónoma de Madrid (UAM), se llevó a cabo los días 26,27 y 28 de mayo de 2004, de acuerdo con el calendario previamente acordado con la Unidad Técnica de Calidad y el Vicerrectorado.

### **1.1 Objetivo del informe**

El objetivo del presente informe es triple:

Analizar el contenido del Informe de Evaluación Interna, realizado por el Comité de Evaluación del Servicio de Biblioteca. En este apartado se hará referencia al grado de aplicación y participación de los diferentes agentes de la unidad , el grado de consenso en los resultados del proceso de evaluación y el ajuste metodológico del Informe Interno a la Guía de Evaluación

Comparar el contenido del Informe Interno con lo que se ha manifestada en las distintas audiencias y lo observado en las visitas por este Comité Externo.

Ayudar a la biblioteca a articular un conjunto de propuestas de mejora, tanto de ámbito interno, es decir de competencia exclusiva de los Servicio de Biblioteca, como externas, esto es, que requieran el concurso de otras Unidades de la Universidad Órganos de Gobierno, Servicios...

### **1.2 Composición del Comité Externo. Justificación**

El Comité Externo de Evaluación fue nombrado por el Consejo de Universidades en el mes de octubre del 2003, con la siguiente composición:

D<sup>a</sup> M<sup>a</sup> del Carmen Gambús Picart : Presidenta. Directora del Área de Ciencias Jurídicas, Económicas y Sociales de la Universidad de Barcelona. Ha participado en el propio proceso de evaluación de la Biblioteca y en diferentes procesos de evaluación de distintos Servicios de Biblioteca.

Don Alejandro Carrión Gútez : Vocal. Director de la Biblioteca de Castilla y León. Ha participado en la evaluación de la titulación de Biblioteconomía y Documentación de la Universidad de Salamanca.

D<sup>a</sup> Helena Martínez Piñeiro. Experta en Evaluación. Directora del Servicio de Relaciones Internacionales de la Universidad Politécnica de Catalunya. Ha participado en el Plan Piloto del Consejo de

Universidades de 1994 y en diferentes Comités de Evaluación tanto de titulaciones como de diferentes servicios de Biblioteca.

### **1.3 Plan de Trabajo. Incidencias.**

El Comité externo, fue nombrado por el Consejo de Coordinación Universitaria en octubre del 2003 con la previsión de realizar la evaluación a finales de marzo, sin embargo, por diversos motivos, la Universidad retraso la fecha prevista y se puso en contacto con el Comité Externo en el mes de abril acordando las fechas de la visita y el calendario ,que se concretaron de común acuerdo.

El borrador del autoinforme se entregó la última semana de abril, así como la documentación complementaria. Con posterioridad el Comité recibió el Programa-Calendario de actividades para su visita y el autoinforme definitivo.

Una vez recibida la documentación, cada uno de los miembros del Comité realizó su estudio previo de acuerdo con lo establecido en la Guía de Evaluación Externa.

Se valora positivamente la implicación institucional tanto del personal de los servicios generales como de las autoridades académicas en la acogida y acompañamiento del Comité Externo, quien se ha sentido atendido en todo momento y ha podido trabajar con comodidad y libertad.

El programa de audiencias y visitas estaba bien pautado, y ello permitió que se desarrollaran según lo previsto en un ambiente distendido que facilitó al Comité la captación y comprensión de las distintas opiniones.

En la mayoría de casos se cumplió el horario prefijado.

Todos los colectivos convocados concurrieron a las audiencias, asistiendo un número suficiente de personas con distintos grados de participación.

La representación de los colectivos de PDI y alumnos fue equilibrado en cuanto a las diferentes áreas de conocimiento y titulaciones.

Se facilitó al Comité una relación de los asistentes a cada audiencia.

Las visitas estuvieron bien organizadas y permitieron apreciar un ambiente de trabajo positivo y gran voluntad de mejora de la calidad. El Director de la Biblioteca acompañó al Comité Externo en todas las visitas.

El Comité Externo de Evaluación se sintió en todo momento muy bien atendido tanto por el personal del Servicio de Biblioteca como por la

Unidad de Calidad y las Autoridades Académicas, quienes han atendido a todas las necesidades de información requeridas.

#### **1.4 Presentación de la estructura del Informe**

Este informe se ha redactado conforme a la estructura y contenidos que se establecen en la Guía de Evaluación Externa de los Servicios Bibliotecarios del II Plan de Calidad de las Universidades.

## **2. ANÁLISIS DEL PROCESO DE EVALUACIÓN INTERNA**

## **2. ANÁLISIS DEL PROCESO DE EVALUACIÓN INTERNA**

### **2.1 Sobre el proceso de autoevaluación**

El CEE valora muy positivamente el compromiso institucional con los procesos de calidad y evaluación y la voluntad de asumir las propuestas de mejora que de ellos se desprendan. Asimismo se valora como muy positivo el apoyo que el Gabinete de Estudios y de Calidad ha prestado a lo largo de todo el proceso de autoevaluación.

### **2.2 Realización del proceso. Recogida de Información**

La composición del Comité Interno de Autoevaluación ha sido representativa, correctamente formado, integrado por personas muy motivadas que ha generado un buen ambiente de trabajo, se han organizado eficazmente realizando una gran tarea que les ha resultado satisfactoria.

El proceso de autoevaluación fue suficientemente anunciado y conocido por la comunidad universitaria, si bien se detectó, en los distintos colectivos, una falta de familiaridad y confianza con la cultura de la calidad y evaluación en la Universidad.

La información manejada fue abundante y los datos utilizados para la comparación con otras universidades han sido muy bien elegidos y han dado al informe elementos de juicio significativos y objetivos.

Se evidenció una crítica generalizada al diseño de las encuestas dirigidas al PDI que las consideró muy largas y farragosas de contestar y , en algunos casos, redundantes, lo cual generó un bajo número de respuestas.

### **2.3 Participación en la autorreflexión interna**

Si bien el CAI trabajó muy cohesionadamente y con un alto grado de participación de todos sus componentes, se detecta una baja participación en el proceso más allá de este comité, a pesar de que el personal de biblioteca expresó claramente que pudo, en todo momento, participar en el proceso.

A pesar del esfuerzo realizado para difundir y dar a conocer el proceso se detectó una cierta falta de conocimiento del mismo en los distintos colectivos.

### **2.4 Redacción del Informe**

El autoinforme es metodológicamente muy bueno, está bien estructurado, es equilibrado y se ajusta perfectamente a la Guía de Evaluación de Bibliotecas del Plan de Calidad de las Universidades, todo lo cual ha facilitado la labor de este CEE.

## **2.5 Contenido del autoinforme**

Se ha constatado en las audiencias que el autoinforme se ajusta a la realidad y recoge con acierto las principales debilidades y fortalezas del Servicio de Biblioteca de la UAM, no obstante, la parte final adolece de cierta reiteración en la descripción de los datos resultantes de las encuestas y no profundiza lo suficiente en el análisis, valoraciones y comentarios sobre los mismos.

A juicio del CEE falta una priorización y planificación en el tiempo de las propuestas de mejora así como una asignación de responsabilidad para cada una de ellas, quizás sea esta la mayor carencia del informe, ya que es evidente que no todas las propuestas tienen la misma importancia o urgencia, ni precisan de iguales recursos, ni pueden ser abordadas al mismo tiempo. Algunas de las mejoras propuestas escapan totalmente del estricto ámbito del Servicio de Biblioteca e incluso del alcance de un proceso de este tipo y aún siendo bueno explicitarlas hay que ser consciente de ello ya que de lo contrario pueden distorsionar la eficacia del proceso.

### **3. VALORACIONES DEL COMITÉ**

### 3. VALORACIONES DEL COMITÉ

#### 3.1. La Biblioteca y su integración en el marco de la Institución

##### 3.1.1. La Biblioteca en el contexto del Plan Estratégico de la UAM

Tanto los resultados de la *Evaluación sobre el Servicio de Bibliotecas de la UAM*, llevada a cabo en abril de 2004, como las reuniones celebradas por el CEE con diversos colectivos de la Institución, ponen de manifiesto que la Biblioteca es un servicio altamente conocido, utilizado y valorado por la comunidad universitaria. Tanto profesores como alumnos consideran que es parte importante de la Universidad y que es adecuada su integración e implicación en la actividad docente e investigadora. El artículo 114 de los *Estatutos de la UAM*, aprobados por Decreto 214/2003, de 16 de octubre, menciona explícitamente la Biblioteca como uno de los servicios universitarios y la define como **“centro de recursos para la investigación, la docencia, el aprendizaje y las demás actividades relacionadas con el funcionamiento y la gestión 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 creación del conocimiento”**. Se trata de una acertada definición que sitúa la Biblioteca como espina dorsal de la integración de los recursos transversales de aprendizaje en un futuro CRA. La importancia de este cometido hace aconsejable, en opinión del CEE, la presencia de un representante de la Biblioteca en los órganos de gobierno de la Institución.

El *Plan Estratégico 2003-2006 de la UAM*, incluye dentro del apartado *Investigación, desarrollo e innovación* un objetivo específico ¿potenciar la excelencia del servicio? así como varios proyectos, acciones y propuestas relacionadas con la Biblioteca, insistiendo de nuevo en su carácter de centro de recursos para el aprendizaje y la investigación. En el contexto de calidad que plantea dicho objetivo, parece aconsejable abordar con decisión la elaboración de un Plan Estratégico específico para la Biblioteca, del que ésta carece, tomando como punto de partida el proceso de evaluación que se está llevando a cabo. La nueva organización de los estudios y de titulaciones hace aconsejable el replanteamiento de objetivos y líneas de acción del Servicio en consonancia con las nuevas estructuras de aprendizaje. La plasmación en un documento de los fines y principales proyectos de la Biblioteca puede contribuir a obtener un mayor rendimiento de los excelentes datos estadísticos y estudios específicos que recoge y que publica en su página web, al permitir poner los datos al servicio de unos objetivos de mejora claramente definidos. Teniendo en cuenta el excelente *Informe de autoevaluación* realizado y la formación en materia de calidad que han alcanzado sus miembros en el proceso, se propone que el CA constituya en núcleo básico del grupo redactor del Plan Estratégico de la Biblioteca.

La estructura orgánica de la Biblioteca y su modelo de prestación de servicios es uno de los puntos clave en el nuevo Plan Estratégico. El modelo actual se basa en una estructura aceptada y estable de bibliotecas de centro, aunque algunas inercias y la lentitud de algunos procesos de fusión de colecciones, como ocurre en el caso de Ciencias, lo hacen menos eficiente de lo que llegará a ser cuando se aplique a todos los centros, departamentos e institutos de la UAM y abarque todos los procesos, recursos y servicios. Parece aconsejable que el modelo por el que se opte refuerce el concepto de Biblioteca como servicio único, insistiendo en la armonización de los procesos y servicios aplicables en todos los puntos de atención a los usuarios, sin perder en ningún momento la especialización propia. La falta de una visión global del servicio por parte de los usuarios, quienes, por otro lado, hacen uso habitualmente de las bibliotecas de varios centros, no facilita el conocimiento de las posibilidades y oferta real de servicios de todo el sistema. Se detecta que la idea de biblioteca que tienen los usuarios no se identifica con la que realmente existe ni con los servicios que ofrece, lo que supone desaprovechar en la práctica algunos recursos por desconocimiento de su existencia.

Se recomienda la redacción de un nuevo *Reglamento de la Biblioteca de la UAM* que recoja con precisión la estructura orgánica de la Biblioteca y defina en detalle la composición y funciones de los siguientes órganos colegiados: Comisión General de Biblioteca, Comisiones de Bibliotecas de centros y Junta de Coordinación Técnica. Incluirá también la regulación básica y los mínimos de los servicios y procesos de la Biblioteca, delegando la aprobación de las normas específicas sobre la gestión de aquéllos en la Comisión General de Biblioteca. Se definirá también el procedimiento sancionador aplicable.

Se considera que la Biblioteca debe asumir con todas las consecuencias su papel como centro de recursos de información, prestando especial atención a la organización, conservación y difusión de los contenidos digitales creados por la UAM. Por ejemplo, la Biblioteca tiene que hacerse cargo de la tesis, ePrints, fondos digitalizados y cualquier otro contenido en formato digital de acceso limitado o libre (iniciativas tipo OAI), planificando su preservación y consulta. En proyectos de estas características es fundamental el trabajo conjunto y coordinado con el Servicio de Tecnologías de la Información y la cooperación con otras bibliotecas.

En el ámbito de la aplicación de las TIC a los fines de la Biblioteca se recomienda la potenciación de los servicios no presenciales a través de la página Web, que recibe un promedio de 42 visitas / usuario y año, tomando de esta forma posiciones como componente básico del CRA en el *campus virtual* de la UAM.

### 3.1.2. La Biblioteca en relación con la docencia

De acuerdo con los *Estatutos de la UAM*, la Biblioteca tiene como misión facilitar el acceso y la difusión de los recursos de información y colaborar en los procesos creación del conocimiento. El apoyo a la mejora del aprendizaje es, pues, uno de sus principales objetivos.

La Biblioteca desempeña un papel activo en este campo, haciendo un seguimiento permanente de las necesidades de la docencia. Prueba de ello es el esfuerzo que realiza para incorporar a sus fondos y mantener al día la bibliografía recomendada para las distintas asignaturas. Con todo, los alumnos manifiestan las dificultades con las que se encuentran a la hora de consultar los libros recomendados. El retraso o desfase en la adquisición de estas obras se debe en algunos casos a la dificultad de comunicación con el PDI para conseguir la bibliografía. Los contactos con este personal suelen ser informales y no existe ningún mecanismo para institucionalizar su implicación en este proceso, con la excepción en algunos casos de las Comisiones de biblioteca del centro. Para paliar esta dificultad el personal de las bibliotecas realiza el seguimiento constante de los programas de las asignaturas, de las peticiones de los alumnos, etc.

Con todo, la doble financiación para la adquisición de estas obras, por un lado centros y departamentos y por otro el Rectorado a través de los servicios centrales, hace que el sistema de adquisición no sea homogéneo, dependiendo del interés y de la asignación presupuestaria que cada centro destina a este fin. El presupuesto centralizado para bibliografía básica se distribuye entre los centros utilizando un baremo objetivo creado sobre diversos datos de los centros como el número de alumnos, los créditos impartidos, los préstamos realizados a estudiantes o la aportación de los centros para este fin.

Utilizando las posibilidades del SGB Unicorn la Biblioteca ofrece varios productos bibliográficos de interés: boletines de novedades, nuevas adquisiciones, bibliografía recomendada por asignaturas y por áreas de conocimiento. Los usuarios pueden proponer nuevas adquisiciones a través de un formulario que está disponible en Internet.

Igualmente se puede obtener información bibliográfica personalmente en mostradores y despachos de la Biblioteca. Sin embargo, los estudiantes no suelen detectar la disponibilidad de este servicio en la Biblioteca. Tal vez contribuya a este prejuicio el hecho de que con frecuencia los mostradores que sirven a los estudiantes son atendidos por becarios sin la cualificación suficiente para atender las consultas bibliográficas de los usuarios.

Es escasa la presencia en la biblioteca de otra documentación relacionada con la docencia que no sean los manuales y obras recomendadas. No se suele depositar material de trabajo, dossieres, etc. En las bibliotecas de centro con alguna excepción como los dossieres de examen de Económicas o la documentación del Practicum y el apartado de Apoyo a la docencia accesibles en formato electrónico en la Web de Derecho. Sería recomendable desarrollar más iniciativas de este tipo poniendo información académica digital a disposición de los estudiantes a través de Internet.

La limitada aceptación de los cursos de formación de usuarios, a pesar del incremento de asistentes que se ha producido en el último año, pone de manifiesto la necesidad de replantear en alguna medida este servicio para conseguir mejores resultados. Algunas de las soluciones propuestas pasan por

modificar la denominación de los cursos, ya que en un ambiente de aprendizaje como es la Universidad algunos procesos como los de “formación” parecen estar reservados al estamento docente. Otra forma de resolver el problema podría ser la creación de tutoriales o cursos de formación accesibles en la página web de la Biblioteca. Las series de preguntas más frecuentes (FAQ) o las guías de usuario de algunos recursos son opciones que ya se utilizan a pequeña escala en la Biblioteca y que podrían extenderse a la mayoría de los centros. El CEE confiere una gran importancia a estos cursos como medio para cambiar el concepto de biblioteca vigente entre los usuarios estudiantes, concepto tradicional y poco adaptado a la nueva oferta de servicios presenciales y virtuales.

### *3.1.3. La Biblioteca en relación con la investigación*

Cabe destacar el notable incremento de recursos para la investigación incorporados a los fondos de la Biblioteca en los últimos años, en especial de información electrónica. La utilización y valoración de estos recursos, en especial de las revistas electrónicas, es muy alta entre el personal investigador. Durante el año 2003 estaban disponibles 14.593 títulos de publicaciones electrónicas, que fueron suscritas con cargo al presupuesto de los servicios centrales de la Biblioteca. El sistema de selección de recursos electrónicos, basado en las sugerencias del personal del Programa de Asistencia al Investigador a servicios centrales, parece muy adecuado, sobre todo si se tiene en cuenta el elevado número de consultas de las bases de datos y de las revistas suscritas

Las revistas en papel las seleccionan las Comisiones de Biblioteca de los distintos centros y departamentos. Se financian con el presupuesto de los centros. Teniendo en cuenta el incremento de las consultas de las revistas electrónicas, que en el año 2003 prácticamente se ha triplicado con respecto al año anterior, convendría plantear la cancelación de suscripciones de títulos publicados en papel a fin de hacer frente al constante aumento de costes de las publicaciones periódicas.

Las monografías especializadas se adquieren con cargo al presupuesto de los centros o departamentos y de los programas de investigación. Se detecta cierto malestar en alguna de las áreas en relación con el sistema del control, integración y custodia por la Biblioteca de los fondos adquiridos con cargo a los proyectos de investigación; sin embargo, en la citada *Evaluación de la opinión sobre el Servicio de Bibliotecas*, el 89% del PDI se ha mostrado satisfecho en alguna medida con el procedimiento que se sigue en la actualidad.

En los casos en los que la Biblioteca no dispone de los recursos que solicita el personal investigador, se recurre al PIB. La obtención de documentos es un servicio altamente valorado, pero escasamente conocido entre los usuarios, por lo que sería recomendable difundir sus ventajas entre los potenciales destinatarios. Algunos colectivos han manifestado que el límite

máximo de 25 peticiones/año de PIB puede resultar insuficiente en algunos casos y áreas de conocimiento .

El CEE considera muy positiva la creación de un Programa de Atención al Investigador (PAI), encomendado a personal especializado en los servicios centrales y en los distintos centros. El programa va dirigido a dar atención diferenciada e incluso personalizada al personal investigador, contribuyendo notablemente a dar a conocer los servicios no tradicionales entre este colectivo y actuando como canal de comunicación de sus necesidades específicas.

La información bibliográfica al personal investigador se personaliza a la medida de sus necesidades e intereses. En la actualidad los distribuidores de bases de datos y de revistas electrónicas ofrecen herramientas para generar automáticamente alertas informativas de acuerdo con un perfil definido por el usuario, aportando nuevas posibilidades a los sistemas tradicionales de DSI. En la página Web de la Biblioteca existen diversos tutoriales sobre la forma de crear alertas informativas.

La demanda de información específica por parte del personal investigador y las funciones del personal que participa en el PAI, hacen recomendable a juicio del Comité la creación de un perfil de Bibliotecario especialista en las materias relacionadas con las principales líneas de investigación de la UAM. Se trataría de un perfil de bibliotecario altamente cualificado dentro de una estructura de organización basada en perfiles profesionales y funciones bien definidas.

#### *3.1.4. Mecanismos de comunicación entre la Biblioteca y sus usuarios*

Las Comisiones de biblioteca son la principal vía institucional de comunicación entre el Servicio y sus potenciales usuarios. Sin embargo, la deficiente definición de su composición y funciones y la escasa frecuencia de las reuniones limitan sus posibilidades. En este contexto los mecanismos de comunicación menos oficiales, más informales y voluntaristas, son los más habituales en relación con el PDI. La labor desarrollada por el PAI en los últimos años ha sido fundamental para modificar el concepto de biblioteca como centro de servicios tradicionales y permitir la difusión de los nuevos recursos y servicios.

La comunicación con los estudiantes, que conciben la Biblioteca fundamentalmente como sala de estudio y de préstamo, es todavía más complicada, ya que bajo esta consideración subyace un concepto de aprendizaje tradicional basado en apuntes y fotocopias. Del mismo modo que el PDI, los estudiantes pueden solicitar información y otros servicios en los mostradores y despachos del personal, pero ya se hizo mención al problema del nivel de cualificación del personal que atiende a los estudiantes. La percepción en este colectivo de que la comunicación de la Biblioteca con los usuarios apenas ha mejorado (sólo el 21% percibe que es algo mejor), contrasta con los datos referidos al PAI (76%) y al PAS (63%), hace recomendable mejorar los mecanismos de comunicación entre la Biblioteca y

los estudiantes creando un programa de información y comunicación específico para sus necesidades, con funciones similares a las que desarrolla el PAI para atender al personal investigador. En general parece necesario atender las funciones de difusión de las actividades y servicios de la Biblioteca, tal vez encargando esta misión a un área específica dentro de su estructura.

Puesto que, dado su alto nivel de utilización, se considera que la página Web de la Biblioteca es una herramienta muy valiosa de comunicación con los usuarios, se recomienda su reorganización, armonizando diseño y contenidos, ofreciendo la imagen de una Biblioteca única con servicios similares con independencia del centro al que se acceda. La Web podría ofrecer algunos servicios virtuales adicionales, tales como información bibliográfica en línea y referencia virtual en algunas áreas. Sería conveniente designar responsable del mantenimiento y actualización de la página Web. Algunas de las actividades de formación de usuarios se podrían trasladar en forma de tutoriales a la Web.

El Plan Estratégico de la Biblioteca puede permitir la incorporación al proceso de comunicación con los usuarios de algunos elementos específicos de los procesos de calidad. La elaboración y difusión de una Carta de Servicios de la Biblioteca podría ser una de las iniciativas.

## **3.2 Organización y Procesos**

### *3.2.1 Organización*

No existe un organigrama oficial establecido sin embargo la organización actual, basada en el principio de una biblioteca por centro y unos servicios generales con funciones mas o menos definidas, es conocida por la mayoría del personal del Servicio de Biblioteca.

El Servicio de Biblioteca depende orgánicamente del Vicerrectorado de Investigación. El Director del Servicio es nombrado directamente por el Rector.

La asignación del personal a las distintas unidades administrativas es clara, sin embargo la estructura administrativa de cada unidad o proceso varia según los centros, siendo común a todos ellos la falta de personal técnico de todos los grupos, que se suple con becarios.

Es clara la asignación de personal por centros y unidades pero no lo son las dependencias orgánicas y funcionales ni el perfil de cada plaza.

La doble dependencia, académica y administrativa no solo no ayuda a la gestión del Servicio de Biblioteca, sino que, en general, le resta eficiencia y eficacia. El personal de biblioteca en algunos casos se considera personal del centro y en otros no, lo cual da lugar a situación poco claras para el colectivo bibliotecario.

La autonomía de los distintos centros y/o unidades es amplia en lo que se refiere a la organización y ejecución del trabajo dentro de la propia unidad.

La flexibilidad y adaptabilidad de la plantilla es escasa y a ello contribuyen diferentes causas:

- ? Escasez de personal técnico y exceso de becarios.
- ? Desproporción entre el personal de turno de mañana y de tarde.
- ? Indefinición de perfiles de los distintos puestos de trabajo
- ? Falta de valoración real de las cargas de trabajo.

### 3.2.2 *Procesos*

Solamente están identificados y normalizados los procesos fundamentales que recoge el Título Tercero del Reglamento.

Los manuales de procedimiento existentes son los relacionados con el sistema de gestión.

Consideramos aconsejable definir procesos comunes a todo el Servicio de Biblioteca, elaborar manuales de uso general para todos los centros y unidades y crear grupos de trabajo transversales para cada proceso con un responsable para cada grupo de trabajo.

Sería, así mismo aconsejable establecer indicadores de eficacia y eficiencia para cada uno de los procesos.

### 3.2.3 *Servicios a los Usuarios*

El nivel de servicios que ofrece la Biblioteca a sus usuarios "in situ" es alto y esta muy bien valorado por el conjunto de los distintos colectivos, que destacan unánimemente el alto grado de profesionalidad y buen hacer de todo el personal de la Biblioteca.

Especial valoración requiere el análisis de los servicios a distancia que se ofrecen a la comunidad universitaria y entre los que destaca el programa de atención al investigador (PAI), creado para dar especial soporte a los investigadores acercándoles a las nuevas tecnologías y poniendo a su disposición los servicios no tradicionales de acceso a la información. Esta iniciativa ha sido muy bien valorada por todo el colectivo docente.

La posibilidad de consulta del catálogo, prácticamente informatizado en su totalidad, de forma remota, así como el acceso a bases de datos y recursos electrónicos desde los departamentos e incluso desde los domicilios del personal docente y administrativo de la UAM ha facilitado la labor docente e investigadora y ha acercado la Biblioteca a toda la comunidad universitaria de forma muy eficaz.

El notable incremento, a partir del año 2002, de recursos en general y electrónicos en particular que se ha dado en la UAM, coloca a la Biblioteca

entre las mejores del estado en este aspecto. El acceso a este tipo de recursos se facilita a través de la página WEB que permite la búsqueda por áreas de conocimiento, tipo, proveedor, ranking del "Journal of Citations Reports... En este campo sería aconsejable una acción encaminada a mejorar la página WEB igualando la de los distintos centros y regulando su actualización de forma sistemática.

El servicio de Préstamo Interbibliotecario es el mejor valorado por los usuarios, tanto por su carácter gratuito como por su eficiencia. Todos los colectivos han expresado el deseo de mejorar este servicio arbitrando un sistema de préstamo entre centros dentro del propio Campus.

### **3.3 Recursos**

#### *3.3.1 Personal*

Se detecta una buena disponibilidad del personal de biblioteca para con los usuarios y para trabajar en la mejora de la calidad del servicio.

Se constata, tal como señala el informe y como se ha comentado en las audiencias que, si bien el total de personal de biblioteca por punto de servicio está por encima de la media de REBIUN, ello se debe al elevado número de becarios (42% del personal) y por el contrario, los bibliotecarios son sólo el 32%, lo cual pone de manifiesto que la plantilla es deficitaria en personal técnico de todos los niveles y precisa de una revisión en este sentido.

En cuanto a la tipología del personal, bibliotecarios (niveles A y B), técnicos especialistas (nivel C), administrativos (niveles C y D) se echa en falta, como en la mayoría de bibliotecas universitarias personal técnico informático adscrito a la plantilla para dar el soporte necesario especialmente en el campo de la microinformática ya que al depender en este aspecto del Servicio del Tecnologías de la Información falta agilidad y eficacia.

Es imprescindible y se debería trabajar de forma inmediata en ello, definir las funciones de cada uno de los grupos citados y de las responsabilidades inherentes a cada plaza ya que hoy por hoy no existe diferenciación entre ellas.

Los perfiles de trabajo existentes solamente definen las funciones de los cargos de dirección establecidas por el Reglamento, y si bien es cierto que ello favorece a la flexibilidad de la plantilla, no lo es menos que genera una cierta desmotivación del personal que en general opina que es un factor negativo para la promoción y valoración de su trabajo. En este sentido el CEE cree necesario revisar el Reglamento de manera que se definan las funciones en todos los grupos y en todos los centros, cohesionando así la estructura de todo el Servicio de Biblioteca.

En general, el personal de biblioteca considera que no existe una política de promoción y en este aspectos se muestra claramente insatisfecho. Sería aconsejable que en la revisión de la RPT se tuviese en cuenta esta situación que genera insatisfacción y desmotivación especialmente entre el personal de los grupos C y D.

Otra debilidad detectada es la falta de un plan de formación específico para el personal de biblioteca que si bien puede participar y lo ha hecho del plan de Formación General no cuenta con unos medios que le permitan una formación continua y adecuada a las características y continua evolución de su trabajo, correctamente planificada de acuerdo con las posibilidades reales de asistencia a los cursos programados. En este sentido el CEE recomienda elaborar y poner en marcha, lo antes posible, el "*Programa de Formación Continua del Bibliotecario*" que aparece como proyecto en el Plan Estratégico 2003 – 2006.

En general se detecta un buen clima de trabajo, un alto grado de implicación del personal que, aunque es plenamente consciente de las debilidades detectadas, se siente motivado e ilusionado por su trabajo.

### 3.3.2 Instalaciones

Por lo que se refiere a la disposición de espacio, puestos de lectura y metros disponibles por usuario, el Servicio de Biblioteca de la UAM esta por encima de la media de REBIUN.

La distribución de espacios es desigual entre los centros así como la adecuación funcional de los mismos, existen diferencias muy notables entre las bibliotecas de edificios antiguos y las de nueva construcción, lo cual genera una lógica diferencia en el grado de satisfacción de los usuarios según dispongan de un tipo u otro de biblioteca.

Se detecta una clara y constante voluntad de mejorar el conjunto de instalaciones aunque en algunos casos se tiene la sensación de que el esfuerzo realizado no guarda relación con el resultado obtenido y el costo económico soportado, es por ello, que este CEE cree que una definición más clara del modelo de Servicio que se quiere imponer ayudaría a decidir proyectos y acciones más eficaces como podría serlo la construcción de un edificio para biblioteca de Ciencias Sociales al estilo de los ya existentes de Humanidades y Ciencias.

Convendría potenciar al máximo la colaboración entre el personal de Biblioteca y el del Servicio de Obras en el momento de planificar edificios destinados a Biblioteca y decidir los distintos espacios a fin de hacerlos lo más funcionales y adecuados a las necesidades del Servicio.

En general tanto en los edificios antiguos como en los nuevos, los espacios dedicados a trabajo del personal están deficientemente dotados y incorrectamente ubicados, lo que crea, a juicio de este CEE un grave

distanciamiento entre el personal bibliotecario y el usuario, especialmente los alumnos quienes solo contactan con los becarios, lo que no facilita una buena comunicación y difusión de los servicios y recursos que se ofrecen.

El equipamiento informático del Servicio de Biblioteca de la UAM esta por debajo de la media de REBIUN y también en este aspecto varia la dotación según los centros. Las terminales Sun-Ray que hay en las bibliotecas no soportan los servicios en línea que se ofrecen y por lo tanto no dan el servicio deseado.

A pesar del notable incremento de aulas de informática en todos los centros sería conveniente dotar correctamente a las bibliotecas de ordenadores y conexiones para portátiles especialmente si se quiere ofrecer servicios como *“Centro de Recursos para el Aprendizaje”*.

En lo que se refiere a la innovación tecnológica la situación de las bibliotecas de la UAM es francamente buena y en este sentido las encuestas reflejan un alto grado de satisfacción de los usuarios especialmente los docentes. El incremento de Bases de Datos y de recursos electrónicos ha sido muy notable y coloca a las bibliotecas de la UAM entre las mejores dotadas del Estado.

### 3.3.3 Fondos

El proceso de decisión para la adquisición de fondos es adecuada aunque no uniforme para todos los centros y garantiza la calidad y pertinencia de los mismos. La colaboración entre el personal docente, a través de las Comisiones de Biblioteca, y el personal bibliotecario es correcta y eficaz aunque debería mejorar la comunicación en el caso de la bibliografía recomendada, con el fin de poder disponer de la misma en el momento adecuado.

La toma de decisión para la selección varia según el tipo de fondo , monografías, revistas, recursos electrónicos, etc... sin embargo en todos los casos se tienen en cuenta las necesidades explicitadas por los usuarios o detectadas por el Servicio.

La bibliografía adquirida para los distintos proyectos de investigación se integra al catálogo de la biblioteca, cosa que este Comité considera la correcta.

El proceso de adquisición no esta centralizado, lo cual a juicio del Comité, genera más trabajo para el personal, encarece la compra y en conjunto resta eficiencia al proceso . Se cree conveniente plantearse la centralización del Servicio sin que ello tenga que repercutir en absoluto, en el proceso de la adquisición. La complejidad derivada de las distintas asignaciones presupuestarias de que se nutren las bibliotecas, complica aún más, la gestión administrativa del proceso de adquisición.

La disponibilidad de fondos por centro es muy desigual.

La carencia de dotación para compra de bibliografía de las nuevas titulaciones es un grave problema para mantener un fondo adecuado y actualizado.

El gasto en monografías del Servicio de Bibliotecas de la UAM esta por debajo de la media de REBIUN. El gasto en revistas esta en la media pero el incremento en este caso ha sido muy superior al de monografías. Se ha producido un incremento presupuestario muy importante para la adquisición de recursos electrónicos.

El CEE considera que para mejorar la gestión presupuestaria sería conveniente unificar todo el presupuesto destinado a la compra de bibliografía de cualquier tipo y en cualquier soporte, en un presupuesto único de Biblioteca, reflejado en los Presupuestos Generales de la UAM, las distintas fuentes de financiación de que se nutre ahora la biblioteca y su control parcelado complican la planificación y gestión de las adquisiciones.

#### *3.3.4 Ingresos y gastos*

La doble fuente de financiación del Servicio de Biblioteca ha evolucionado en los últimos años de forma desigual, mientras que el presupuesto asignado por la Universidad al Servicio de Biblioteca ha tenido un crecimiento espectacular, el aporte vía Facultades y Departamentos marca una tendencia a la baja que repercute básicamente en la adquisición de monografías y mantenimiento de suscripciones dedicadas a la investigación.

Es el presupuesto central el que permite el crecimiento y mantenimiento de los fondos bibliográficos especialmente revistas, bibliografía docente y publicaciones electrónicas.

Este CEE considera que debería plantearse la posibilidad de que todo el presupuesto dedicado a la compra de bibliografía estuviese centralizado sin que ello, en ningún caso, signifique un cambio en la toma de decisiones de las adquisiciones.

## 3.4 Resultados

### 3.4.1 Grado de satisfacción de los usuarios

El nivel de utilización de la Biblioteca es muy alto, ya que el 92% de los estudiantes es usuario de este Servicio. Es frecuente el uso de distintas bibliotecas de centro dentro de la UAM: 97% entre el PAI, 76% para el PAS y 32% en el caso de los estudiantes. El nivel de satisfacción de los usuarios es también alto y se manifiesta en la valoración general que hacen de la Biblioteca: el 87% del PDI, el 93 % del PAS y el 55% de los estudiantes están satisfecho en alguna medida. La valoración es más positiva cuando se analiza el nivel de satisfacción con la biblioteca del propio centro.

Uno de los activos más importantes de la Biblioteca de la UAM es su personal, que es valorado positivamente por el PDI (95%), el PAS (90%) y los estudiantes (72%). También se detecta una valoración muy positiva para las colecciones de recursos electrónicos, valoración que se corresponde con el incremento del uso de las mismas en 2003: 20% para las bases de datos (1.197.288 consultas) y 183% en el caso de las revistas electrónicas (296.372 artículos consultados).

El seguimiento de la opinión de los usuarios en la Biblioteca se realiza de forma sistemática. A este fin, se ponen a su disposición todos los medios para que aquéllos manifiesten sus iniciativas, necesidades y quejas: los buzones de sugerencias tradicionales y en la página web, la Comisión de Biblioteca de cada centro, la relación directa con el personal, etc. Al mismo tiempo se han realizado estudios más amplios de los puntos de vista de los usuarios; cabe destacar el *Estudio de evaluación de necesidades y requerimientos de los usuarios de la Biblioteca de la UAM* (2001) y la *Evaluación de la opinión sobre el Servicio de Bibliotecas de la UAM* (2004). Existen también series estadísticas muy completas del uso de los servicios por los distintos tipos de usuarios en las *Datos estadísticos de las bibliotecas de la UAM* y en las *Memorias anuales*, disponibles en la web en formato electrónico.

Con todo, la *Evaluación* realizada dentro de este proceso pone de manifiesto una circunstancia muy característica en la valoración que hacen los estudiantes de la Biblioteca: la tendencia a considerar en las respuestas que no hay mejora en los servicios, en los recursos, en las instalaciones, etc. Para este grupo de usuarios todo “permanece igual”, a pesar de las nuevas bibliotecas abiertas, del incremento del presupuesto de adquisiciones y del aumento del número de libros adquiridos. La explicación de esta opinión podría estar en la limitada efectividad de los mecanismos de comunicación con este colectivo, que en muchos casos no llega a tener contacto con el personal técnico de la Biblioteca. Como ya se indicó, parece conveniente fomentar los procesos de comunicación con los estudiantes, utilizando todos los medios disponibles, incluida la página web.

### 3.4.2 Eficacia en la prestación de servicios

El Estudio comparativo de la calidad de las bibliotecas universitarias españolas y desarrollo de una catálogo de mejores prácticas, realizado por la Biblioteca junto con otras entidades, constituye con los datos del *Anuario de las bibliotecas universitarias y científicas españolas 2002*, un adecuado punto de partida para el estudio comparativo de la eficacia del Servicio en relación con el de otras Universidades.

En este marco de referencia se observa que son superiores a la media algunos de los indicadores de la actividad de la Biblioteca: préstamos/usuario, consultas de bases de datos/usuario, artículos de revista electrónica consultados/usuario, documentos PIB/investigador o gasto en bases de datos/usuario.

El año 2003 parece ser un año de consolidación y despegue del valor de los principales indicadores. Así, tras un período de estabilización o leve descenso, el préstamo se ha incrementado en los últimos años un 9% en 2002 y el 11% en 2003. El incremento del presupuesto destinado a adquisiciones de recursos informativos es apreciable, lo que supone el crecimiento de las revistas, bases de datos y monografías adquiridas. Con respecto al uso de los recursos electrónicos, se puede destacar el notable incremento del número de consultas a bases de datos, que se ha triplicado entre 1999 y 2002, y el aumento considerable de los artículos de revistas electrónicas consultados, que prácticamente se ha multiplicado por tres entre 2002 y 2003.

El indicador que mide el número de personal de la biblioteca/usuario presenta un valor superior a la media REBIUN (4,8 / 1.000 usuarios). Sin embargo el porcentaje de técnicos sobre esta cifra es bajo, ya que sólo representa el 32% del total. La presencia de becarios es muy elevada y supone el 42% del total de horas trabajadas en la Biblioteca. La incorporación de becarios a la actividad del Servicio debería concentrarse en proyectos concretos. La plantilla sólo ha aumentado un 13% entre 1994 y 2002, incremento que queda muy lejos del aumento de actividad y servicios que se ha producido en la Biblioteca durante el mismo período.

Sería recomendable arbitrar algún sistema de recogida de datos sobre las consultas de información bibliográfica y referencia que atiende la Biblioteca. Se trata de un servicio muy valorado, que pone de manifiesto el nivel de especialización de los técnicos que lo atienden, cuyo adecuado control estadístico podría contribuir a difundir una idea de biblioteca no reducida a la prestación de los servicios tradicionales.

### 3.4.3 Eficiencia en la prestación de servicios

La valoración de algunos de los indicadores de eficiencia depende de factores ajenos a la propia Biblioteca, siendo el que más repercusión tiene el

descenso del número de alumnos de la UAM, lo que supone a su vez la disminución del número de usuarios potenciales.

Los indicadores que se refieren a la actividad de la Biblioteca presentan en valores más favorables que la media REBIUN en aspectos muy significativos, como por ejemplo coste/visita a la biblioteca o coste/préstamo realizado. El coste por documento procesado desciende en 2003, siguiendo la tendencia existente hasta 2001.

La importancia de los recursos electrónicos en la Biblioteca aconseja la elaboración de algunos indicadores para medir el coste de los servicios basados en su consulta y utilización. Así, el coste de revistas electrónicas/número de artículos consultados o el coste de bases de datos/número de consultas, pondrían de manifiesto la eficiencia de la gestión del Servicio en estos apartados.

#### **4 . Valoración general**

## 4. VALORACIÓN GENERAL

### 4.1 Principales puntos fuertes y débiles. Propuestas de mejora

#### Proceso de Evaluación:

##### Puntos Fuertes:

- ? Compromiso institucional con la cultura de la calidad
- ? Autoinforme metodológicamente muy bueno
- ? Buena difusión del proceso de autoevaluación
- ? Excelente apoyo del Gabinete de Estudios de la Calidad en la preparación y ejecución de todo el proceso de autoevaluación

##### Puntos débiles:

- ? Diseño de las encuestas
- ? Falta de priorización y valoración de las propuestas de mejora

##### Propuestas de mejora:

- ? Análisis, selección y priorización de las líneas de mejora de acuerdo con su urgencia, y posibilidad real de llevarlas a cabo .
- ? Asignación de responsables para cada línea de mejora.
- ? Plan de acción temporalizado para las distintas propuestas de mejora

#### Planificación:

##### *Puntos fuertes*

- ? Adecuada integración de la Biblioteca en el contexto de la Institución. Conocimiento y utilización muy altos de la Biblioteca.
- ? Definición muy positiva de la Biblioteca en los Estatutos de la UAM que la sitúa como columna vertebral del CRA.
- ? Incorporación en el Plan Estratégico de la UAM de diversos objetivos, programas y actuaciones relacionados con la Biblioteca.
- ? Existencia de un Reglamento de la Biblioteca.
- ? Oferta de recursos electrónicos de información muy amplia y utilizada.
- ? Programa de Asistencia al Investigador con un elevado nivel de eficacia para difundir los servicios de la Biblioteca entre el personal investigador.

### *Puntos débiles*

- ? Falta de Plan Estratégico de la Biblioteca
- ? Armonización de los servicios de la Biblioteca con independencia del centro en el que se ofrezcan.
- ? Finalización de la aplicación del modelo de biblioteca aceptado.
- ? Reforma del Reglamento de la Biblioteca incorporando la composición y funciones de los órganos colegiados y la nómina de servicios existentes.
- ? Idea parcial y un tanto obsoleta de la Biblioteca, sus recursos y servicios por parte de los usuarios.
- ? Dificultades de comunicación con PDI y alumnos

### *Propuestas de mejora*

- ? Redacción del Plan Estratégico de la Biblioteca, unificando objetivos y procesos para todos los centros.
- ? Definición de la estructura orgánica de la Biblioteca y aplicación a la UAM.
- ? Toma de posición de la Biblioteca como elemento clave de la CRA, habida cuenta de su dilatada experiencia en la gestión de recursos de aprendizaje.
- ? Redacción de un nuevo Reglamento de la Biblioteca, incorporando los nuevos aspectos relacionados con la estructura, los órganos colegiados y los servicios.
- ? Elaboración por la Comisión General de Biblioteca de Normas de uso para la prestación específica de los servicios.
- ? Racionalización de algunos procesos, centralizando su gestión a fin de conseguir mayor nivel de eficiencia.
- ? Posicionamiento de la Biblioteca en la gestión, conservación y difusión de los recursos digitales creados por la UAM.
- ? Mejora de los canales de comunicación con los usuarios, especialmente con los estudiantes, creando si se considera conveniente un área de difusión de los servicios.
- ? Potenciación de la página Web y de los servicios no presenciales a través de Internet.

### Organización y Procesos:

#### *Puntos fuertes:*

- ? Conocimiento general del organigrama vigente
- ? Identificación de los procesos fundamentales
- ? Fondo bibliográfico prácticamente automatizado en su totalidad

- ? Buena disposición del personal para atender todas las necesidades, peticiones y sugerencias de los usuarios.

Puntos débiles:

- ? Inexistencia de un organigrama oficial que defina la estructura general del servicio de biblioteca y las funciones del personal.
- ? Inexistencia de procesos y manuales de procedimiento comunes a todas las bibliotecas.
- ? Carencia de una sistema organizado de comunicación interna.
- ? Inexistencia de indicadores de eficacia y eficiencia.

Propuestas de mejora

- ? Confección de un organigrama que responda a la estructura orgánica que se decida para el Servicio de Biblioteca .
- ? Definición de procesos unificados para todos los centros y unidades.
- ? Redacción de manuales de procedimientos comunes a todas las bibliotecas y servicios.
- ? Ampliación y puesta en práctica de indicadores de eficacia y eficiencia para los distintos servicios.

Personal:

Puntos fuertes:

- ? Gran disponibilidad del personal para mejorar el Servicio.
- ? Excelente valoración por parte de los usuarios de la profesionalidad y disponibilidad del personal bibliotecario.

Puntos débiles:

- ? Desproporción en la plantilla entre personal técnico y becarios.
- ? Desproporción entre el incremento real de plantilla y la creación de nuevos servicios y centros.
- ? Falta de definición de funciones para los distintos tipos de personal.
- ? Falta de definición de perfiles para las distintas plazas y categorías profesionales.
- ? Falta de personal informático en la plantilla de Biblioteca.
- ? Inferioridad de los niveles y específicos del colectivo de Biblioteca con respecto a los del resto de personal de Administración y Servicios de la UAM.
- ? Falta de un plan de Formación específico para el personal de biblioteca.

Propuestas de mejora

- ? Revisión de la plantilla
- ? Revisión del Reglamento incorporando la definición de funciones de todo el personal de la biblioteca
- ? Revisión de los perfiles de las plazas y categorías profesionales
- ? Creación de un Plan de Formación específico para el personal bibliotecario .

### Instalaciones:

#### Puntos fuertes:

- ? Esfuerzo de la institución para mejorar las instalaciones.
- ? Nuevos edificios dedicados a Biblioteca.
- ? Aumento de puestos de lectura

#### Puntos débiles:

- ? Falta de funcionalidad en algunas instalaciones
- ? Deficiencias en instalaciones eléctricas, de los sistemas de climatización y seguridad.
- ? Deficiencia en la dotación informática al servicio de los alumnos en determinados centros.
- ? Se detecta, en general, falta de planificación conjunta entre el personal de biblioteca y el personal del servicio de obras en la creación distribución y racionalización de los espacios de acuerdo con las necesidades del Servicio, especificidad de los fondos y situación de los puntos de trabajo del personal.

#### Propuestas de mejora

- ? Mejoras en la climatización, seguridad y eliminación de barreras arquitectónicas.
- ? Substitución de la Sun-Ray y mejora en la dotación de PCs para todos los centros.
- ? Adaptación progresiva y adecuada de las infraestructuras existentes a los servicios que se ofrecen y quieren ofrecer en un futuro.

### Fondos Bibliográficos:

#### Puntos fuertes:

- ? Correcto y eficaz proceso de decisión sobre la adquisición de fondos que garantiza la adecuación y calidad de los mismos, la existencia de la bibliografía recomendada y la adquisición y actualización

permanentes de la bibliografía necesaria para los programas y líneas de investigación.

- ? Ritmo ascendente de adquisiciones en los últimos años.
- ? Incremento muy importante de Bases de Datos y otros recursos electrónicos.
- ? Política de consolidación y actualización de las Colecciones Singulares y conservación del Fondo Antiguo.

**Puntos débiles:**

- ? Falta de un presupuesto único para el servicio de biblioteca.
- ? Falta de dotación para la adquisición de la bibliografía necesaria para las nuevas titulaciones.
- ? Desigualdad en la dotación de los distintos centros.

**Propuestas de mejora:**

- ? Incremento del presupuesto para monografías
- ? Dotación para la compra de la bibliografía recomendada de las nuevas titulaciones
- ? Mejorar la gestión de las adquisiciones, unificando el servicio de adquisiciones y creando manuales de procedimiento aplicables a todos los centros

**Resultados:**

**Puntos fuertes:**

- ? Alto nivel de utilización de la Biblioteca y de satisfacción de los usuarios.
- ? Existencia de estudios de usuarios y de calidad de otras universidades, realizados por la Biblioteca, que constituyen un buen marco de referencia para el análisis de los resultados.
- ? Buen nivel de satisfacción de los usuarios con respecto al personal y a los recursos electrónicos.
- ? Indicadores de eficacia positivos en lo referente al préstamo y a la utilización de recursos electrónicos.
- ? Coste por visita y por préstamo realizado por debajo de la media de REBIUN.

**Puntos débiles:**

- ? Comunicación con los estudiantes
- ? Excesivo peso de los becarios en la plantilla de la Biblioteca
- ? Escaso presupuesto para monografías.

**Propuestas de mejora**

- ? Programa de difusión de servicios y atención a los estudiantes
- ? Disminución paulatina de los becarios en la plantilla de la Biblioteca
- ? Creación de indicadores de eficiencia basados en los recursos electrónicos.

## **5. VALORACIÓN DEL PROCESO DE EVALUACIÓN EXTERNA**

## **5. VALORACIÓN DEL PROCESO DE EVALUACIÓN EXTERNA**

El Comité de Evaluación Externa quiere destacar la excelente acogida que la UAM le ha dispensado, proporcionándole todos los recursos necesarios para llevar a cabo su trabajo y la especial dedicación del Director de la Biblioteca y de la Unidad Técnica de Calidad durante toda la visita. Así mismo quiere hacer especial mención de la acogida por parte del Rector y la Vicerrectora de Investigación.

- ? El Comité de Evaluación Externa valora muy positivamente el esfuerzo realizado por la Biblioteca al ser el primer Servicio de la UAM que se autoevalúa.
- ? El Comité de Evaluación Externa quiere dar la enhorabuena a todos los implicados en el proceso de evaluación por el ambiente cordial y la fluidez con que se ha desarrollado el mencionado proceso.
- ? Finalmente el Comité de Evaluación Externa agradece las atenciones recibidas durante su visita y se pone a disposición de los responsables del proceso para cualquier aclaración sobre este informe que desea, contribuya eficazmente en la mejora del Servicio de Biblioteca de la UAM.

Julio 2004