



Universitat d'Alacant
Universidad de Alicante

Servicio de Información Bibliográfica
y Documental (SIBID)

INFORME FINAL

Biblioteq U A litat
Bibliote C A lidad

Junio 2005

INDICE

1. Introducción	1
2. Valoración del Proceso de Autoevaluación	4
3. Valoración del Proceso de Evaluación Externa	6
4. Principales puntos fuertes y débiles detectados y acciones estratégicas de mejora	9
5. Seguimiento y evaluación del plan de mejora	16
5.1. Resumen de las acciones de mejora.	21
5.2. Seguimiento y evaluación del Plan de Mejora.	22

1. INTRODUCCIÓN

1. INTRODUCCIÓN

La calidad del servicio es un objetivo prioritario para la Biblioteca Universitaria de la Universidad de Alicante que, orgánicamente, se define como Servicio de Información Bibliográfica y Documental (SIBID). Con el objeto de proceder a su evaluación y detectar sus puntos fuertes, sus puntos débiles y las propuestas de mejora precisas para aprovechar unos o corregir otros, se incluyó la evaluación de este servicio estratégico de la UA en el marco del *II Plan de Calidad de las Universidades*. El presente informe, tras el proceso de autoevaluación y la visita del Comité de Expertos Externos, con la redacción de los correspondientes informes, constituye su último paso, cuya función es ofrecer una visión final y resumida de los aspectos citados, antes de acometer de modo activo los correspondientes planes de mejora.

Resumen del proceso

La UA de Alicante, en el marco del II PCU (2002/2003), decidió proceder a la evaluación de diversos servicios universitarios entre los que se encontraba el SIBID. En este caso, la evaluación se acometía en un momento en el que se procedía a la reorientación de la política bibliotecaria de la Universidad y a una importante reestructuración de la plantilla. Ambos aspectos, lejos de considerarse un problema, reforzaron en el equipo de gobierno de la UA y especialmente en la persona de su Vicerrector de Investigación la idea de que esta evaluación era necesaria para obtener una idea cabal de las repercusiones operadas por los cambios mencionados. No obstante, tanto el autoinforme como la CEE han puesto de relieve que la evaluación refleja una situación de cambio, donde algunos proyectos no están consolidados o ejecutados.

El proceso de evaluación ha tratado de involucrar a todo el colectivo bibliotecario; por ello, éste se inició el 23 de octubre de 2002, bajo la presidencia del Vicerrector de Investigación, por medio de una reunión con todo el personal en el que se informó del proceso, de sus objetivos y se pautaron los pasos a seguir.

El Comité de Evaluación Interno se constituyó el 19 de noviembre de 2002. Los representantes del SIBID fueron elegidos por sus compañeros de entre aquellos que voluntariamente habían mostrado su interés de participación; los representantes del profesorado fueron elegidos por la Comisión de Investigación; y para el nombramiento de los representantes de alumnos se recurrió al Consejo de Alumnos.

Sus componentes han sido:

- D. Antonio Marcilla Gomis (Vicerrector de Investigación)
- D. Juan Mesa Sanz (Director de Secretariado SIBID)
- D. Jorge Hurtado Jordá (Director Adjunto de Secretariado SIBID)
- D. José Manuel Orts Mateo (Vicedecano de la Facultad de Ciencias)
- Dña M^a Angels Llorca Tonda (Vicedecana de la Facultad de Filosofía y Letras)
- D. Enrique Herrero Rodríguez (Profesor Titular de la Fac. de Ciencias)
- Dña. Monica Martí Sempere (Profesora Titular de la Fac. de Económicas)
- Dña. María Blanes Gran (Directora del SIBID)
- Dña. Alida González Martínez (Subdirectora Información y Referencia)
- Dña. Encarnación Martínez Cutillas (Subdirectora Préstamo Interbibliotecario)
- Dña. M^a Dolores Maset López (Técnico de Apoyo de Biblioteca. Adquisiciones)

- D. Juan Miguel Garrido Martínez (Técnico de Apoyo de Biblioteca. Ciencias)
- D. Rafael Antúnez Cordonés (Especialista Técnico. Préstamo Interbibliotecario)
- Dña. Alicia Aracil Bertomeu (Gestora Jefe. Adquisiciones)
- D. Pedro Peregrín Bayot (Alumno)
- Dña. M^a Victoria Quintero Regueiro (Alumna de Psicopedagogía)
- Dña. Nuria Peral Moreno (Alumna de Ingeniería Técnica en Obras Públicas)

El CEI acordó seguir la *Guía de Evaluación de Bibliotecas*, publicada por el Consejo de Universidades en diciembre de 2001, estableciendo el plan de trabajo para el que se constituyó un grupo de redacción por cada uno de los puntos establecidos en la citada guía, en los que se procuró mantener la proporcionalidad de la representación. Asimismo se diseñó y posteriormente se puso en práctica un Plan de Difusión de la Evaluación de la Biblioteca a fin de involucrar a la Comunidad Universitaria en su conjunto.

El aspecto más complejo de todo el proceso, y que ha contribuido al retraso en su final, ha sido la confección y realización de las encuestas a los usuarios. Se diseñó un modelo de encuesta para cada tipo de usuario y, en el caso de los alumnos, se recabó la ayuda de los centros para que, en hora de clase, se seleccionase una muestra representativa de sus alumnos.

El Informe de Autoevaluación fue concluido en julio de 2004 y remitido a la Unidad de Calidad de la UA para que iniciase el proceso de Evaluación Externa. El Comité Externo de Evaluación (CEE), nombrado en octubre de 2003 y formado por D^a. M^a. del Carme Gambús Picart, D^a. Soledad Carnicer Arribas y D^a. Helena Martínez Piñeiro, realizó su visita los días 25 y 26 de noviembre de 2004. El informe elevado por éste fue recibido por el CEI a principios del mes de abril de 2005.

El presente informe, con el que se pretende ofrecer la valoración tanto del proceso interno de autoevaluación como del proceso externo, así como los planes de mejora de la Biblioteca Universitaria de la UA, ha sido elaborado por un subcomité emanado del CEI y aprobado, previa discusión, por este último.

2. VALORACIÓN DEL PROCESO DE AUTOEVALUACIÓN

2. VALORACIÓN DEL PROCESO DE AUTOEVALUACIÓN

A juicio del Comité de Evaluación Externa, la composición del Comité de Evaluación Interna (CEI) ha sido considerada altamente representativa, formado por personas motivadas y eficazmente organizadas en subcomités, que han realizado una labor tan asumida como satisfactoria. En ese sentido, hay que destacar que la participación de los candidatos de los distintos colectivos de la biblioteca en el CEI fue enteramente voluntaria. Sólo en lo tocante a la representación del alumnado se puede hacer notar una participación insuficiente.

Se reconoce igualmente el apoyo de la Unidad de Calidad, si bien se echó en falta tanto una formación específica en la evaluación de Bibliotecas como un mayor aporte en el suministro de datos, habiendo recaído esta tarea en el personal del SIBID. La disponibilidad del personal de la Unidad de Calidad contrastó igualmente con cierta falta de apoyo técnico a lo largo del proceso, manifiesto también en una escasa asistencia a las reuniones del CEI.

Para recoger la opinión de los distintos colectivos se diseñaron una serie de encuestas dirigidas a personal interno, PAS, profesorado, alumnos de 1º, 2º y 3º ciclo y becarios de investigación. El propósito era recoger un número elevado de respuestas, por lo que se enviaron cuestionarios a todo el colectivo de profesorado, personal de administración y servicios, personal interno y alumnos de 3º ciclo y becarios de investigación, así como a una representación de alumnos de todas las titulaciones en turno de mañana y tarde. Se recogieron un total de 1.559 encuestas, cifra que no cubrió las expectativas ni respondió al esfuerzo realizado. No obstante, la participación de los grupos de interés se encuentra dentro de la media de respuesta a procesos similares en otras bibliotecas universitarias.

La utilidad del proceso para la mejora del servicio ha sido satisfactoria, ya que ha permitido realizar un esfuerzo de reflexión, y ha posibilitado detectar deficiencias y aspectos mejorables del servicio, lo que ha supuesto un reto para el S.B. en su conjunto

3. VALORACION DEL PROCESO DE EVALUACIÓN EXTERNA.

3. VALORACION DEL PROCESO DE EVALUACIÓN EXTERNA.

La evaluación externa se llevó a cabo por un Comité Externo de Evaluación (CEE) compuesto por:

D^a María del Carme Gambús Picart. Presidenta.
Directora del Área de Ciencias Jurídicas, Económicas y Sociales de la Universidad de Barcelona.

D^a Soledad Carnicer Arribas. Vocal.
Directora de la Biblioteca Reina Sofía de la Universidad de Valladolid.

D^a Helena Martínez Piñeiro. Vocal.
Experta en Evaluación. Directora del Servicio de Relaciones Institucionales e Internacionales de la Universidad Politécnica de Catalunya

La visita del CEE organizada por la Unidad de Calidad con la colaboración del S.B. se llevó a cabo de acuerdo al siguiente programa:

DÍA 1: 25 de Noviembre

8,45 h.	Recepción en gerencia
9 -11,30 h.	Reunión con el CEI (en la Sala de Juntas del SIBID)
11,30 -12,00	Pausa
12,00 -13,00 h	Reunión con personal del servicio no perteneciente al CEI (en el Salón de Grados de la Facultad de Económicas)
13,00 -14,00 h	Reunión con usuarios internos: alumnos (en la Sala de Juntas de SIBID)
16,30 -18,00 h	Visita a las instalaciones (5 bibliotecas) y reunión con bibliotecas
18,00 -18,45 h	Reunión con usuarios internos: PDI (en la Sala de Juntas del SIBID)
18,45 -19,15 h	Pausa
19,15 -20,00 h	Reunión con las direcciones adjuntas (en la Sala de Juntas del SIBID)

DÍA 2: 26 de noviembre

9 - 9,45 h.	Reunión con usuarios internos: alumnos de tercer ciclo y becarios de investigación (en la Sala de Juntas del SIBID)
9,45 -10,30 h.	Reunión con usuarios internos: PAS (en la Sala de Juntas del SIBID)
10,30 -11,00 h.	Pausa
11,00 -12,00 h.	Audiencia pública (en la Sala de Juntas del SIBID)
12,00 -12,30 h.	Reunión del Comité Externo (en la Sala de Juntas del SIBID)
12,30 -13,30 h.	Reunión final (en la Sala de Juntas de SIBID)

El programa de entrevistas que el CEE mantuvo con el CEI y los distintos colectivos implicados en la evaluación, así como la visita a las instalaciones, tanto de los servicios centrales como de algunas bibliotecas de centro, respetaron al máximo el calendario previamente establecido. La duración de la visita conllevó que el programa de trabajo resultase muy denso y que no se pudiesen visitar todas las bibliotecas de centro; así mismo, en opinión del CEE quedó limitado su tiempo de reunión y reflexión tras las entrevistas. A pesar de ello, la amplia experiencia profesional del comité externo, especialmente en evaluación de la calidad de servicios bibliotecarios permitió un elevado aprovechamiento de las entrevistas.

El Comité Interno de Evaluación, el propio Servicio de Biblioteca, la Unidad de Calidad y el Vicerrectorado de Investigación facilitaron al máximo la labor del comité externo, y dieron la máxima difusión tanto al informe de autoevaluación, como al programa de visita del CEE. La asistencia a las audiencias fue, en general buena, aunque en el caso de algún colectivo, en particular el alumnado, fue escasa, a pesar de la publicidad dada. El comité externo lo atribuye posiblemente a que la convocatoria fuese realizada a colectivos en lugar de implicar directamente a personas concretas. El CEI realizó la convocatoria a colectivos en el convencimiento de que así se garantizaba la objetividad de las entrevistas. En cuanto a la implicación del personal del Servicio de Biblioteca, el comité externo la consideró elevada, y percibió una actitud positiva hacia el proceso de evaluación, como elemento clave para conseguir una mejora del servicio.

El informe del comité externo se recibió con cierta demora, en el mes de Abril, debido a circunstancias imprevistas. En su informe, el CEE constata la diferencia de la situación actual del servicio con lo expuesto a lo largo del informe de autoevaluación. Este hecho es debido al propio proceso de transformación que ha experimentado el servicio durante el tiempo (mayor de lo previsto) que ha llevado el proceso de autoevaluación. El informe del CEE, de acuerdo con el informe oral realizado al final de su visita, reconoce en general como positivos los procesos de cambio emprendidos, y propone otros que no habían sido contemplados. Constituye dicho informe, en consecuencia, una valiosa referencia para dirigir un programa de mejoras del servicio atendiendo a las carencias y puntos débiles detectados, y potenciando los puntos fuertes.

4. PRINCIPALES PUNTOS FUERTES Y DÉBILES DETECTADOS Y PRINCIPALES ACCIONES DE MEJORA.

4. PRINCIPALES PUNTOS FUERTES Y DÉBILES DETECTADOS Y PRINCIPALES ACCIONES DE MEJORA.

La relación de puntos fuertes y débiles resume la situación actual del S.B. atendiendo principalmente a las conclusiones obtenidas por el proceso de evaluación y plasma las actuaciones que debe acometer el Servicio para su mejora.

1. Los S.B. y su integración en el marco institucional		
PUNTOS FUERTES	PUNTOS DÉBILES	PROPUESTAS DE MEJORA
Puesta en marcha de un Plan Estratégico de Gestión por parte de la Gerencia	Falta de un Plan Estratégico específico de la Biblioteca	1. Redacción del Plan Estratégico
Adecuada integración de la Biblioteca en el contexto de la Institución		
Comunicación fluida, entre los usuarios y la biblioteca, a través de las Comisiones de Usuarios	Escaso conocimiento de la existencia y función de las Comisiones de Usuarios por parte de la mayoría de alumnos y un alto número de docentes	2. Elaboración de un plan de difusión de las funciones de las Comisiones de Usuarios
	Obsolescencia del Reglamento del S.B. en relación al actual organigrama y servicios existentes	3. Actualización del Reglamento del S.B.
Definición muy positiva de la Biblioteca en los Estatutos		
	Dificultades de comunicación con los usuarios y de difusión de los servicios que se ofrecen	4. Mejora de los canales de comunicación con los usuarios

Existencia de un modelo de distribución de adquisiciones que permite la participación activa de los usuarios y atender sus necesidades bibliográficas		
	Idea parcial y un tanto obsoleta de la Biblioteca, sus recursos y servicios por parte de los alumnos	5. Elaboración de la Carta de Servicios
	Ausencia de la figura del bibliotecario temático, capaz de mantener un contacto directo y fluido con el personal docente e investigador	6. Puesta en marcha de la figura del bibliotecario temático
Participación en las convocatorias de “proyectos de diseño de materiales docentes”	Falta de representación de la biblioteca y sus servicios en la planificación de apoyo a la docencia	7. Participación activa del S.B. en las Comisiones de Investigación e Innovación Educativa
	Desconocimiento de los grupos de investigación existentes	
Apuesta decidida por regular las bibliotecas de departamento incorporando sus fondos en el S.B. sin integrarlas en su estructura organizativa	Existencia de bibliotecas de Departamento	8. Plena integración de los fondos departamentales en el catálogo bibliográfico y cumplimiento de la normativa que asegure su disponibilidad a toda la comunidad universitaria
Comunicación y toma de decisiones colectiva a través de la Comisión del SIBID		

2. Los procesos y la comunicación		
PUNTOS FUERTES	PUNTOS DÉBILES	PROPUESTAS DE MEJORA
Postura decisiva y decidida hacia el cambio, apoyada por el equipo directivo de la UA, del S.B. y por los propios trabajadores		
Buena motivación y destacada implicación de los trabajadores en la nueva política bibliotecaria		
Difusión, a través de la página web y otros mecanismos, de la nueva estructura y de las actuaciones previstas	Escaso conocimiento por parte de trabajadores y usuarios de la nueva estructura, del organigrama vigente y de los servicios de la biblioteca	9. Plan de difusión general del Servicio
	Deficiente difusión del servicio y de sus mecanismos de participación	
Buen funcionamiento de los mecanismos de relación con el personal (Intranet, Comisión del SIBID) y con los profesores (Comisiones de Usuarios)	Intranet insuficientemente desarrollada y actualizada	10. Mejora de los cauces de comunicación interna, en especial de la INTRANET
Buena relación con el profesorado y participación en algunos de los procesos		
	Falta de identificación y definición de procesos y, por tanto, de manuales de procedimiento	11. Definición de procesos y elaboración de manuales de procedimiento
	Relación no fluida entre las Bibliotecas de Centro y las Unidades Centrales	12. Confección de un plan de estancias formativas del personal que fomente la percepción del S.B. como servicio único y mejore la comunicación entre las Bibliotecas de Centro y las Unidades Centrales

Desarrollo de la página web atendiendo a los distintos perfiles de usuarios	Nivel de accesibilidad y desarrollo de la página web	13. Acceso a la página web de la biblioteca universitaria desde la página principal de la UA y desarrollo definitivo de la misma
---	--	--

3. Los recursos

PUNTOS FUERTES	PUNTOS DÉBILES	PROPUESTAS DE MEJORA
Plantilla en expansión y con posibilidades de promoción	Elevado número de personal contratado	14. Elaboración de un plan de estabilización de la plantilla y creación de escalas de Administración Especial en todos los niveles
Alto grado de cualificación de la plantilla	Imposibilidad de promoción dentro del Servicio para los niveles C y D	
Buen ambiente de trabajo, autonomía y adecuada valoración por los superiores		
	Ausencia de personal informático en la plantilla de la Biblioteca	15. Incorporación de personal informático al S.B. en calidad de plantilla o de “desplazados” del Servicio de Informática
	Falta de funcionalidad en algunas instalaciones, deficiencias en instalaciones eléctricas, sistemas de climatización y seguridad	16. Desarrollo de un plan de actuación para la renovación y mejora de las infraestructuras y su adaptación a los servicios que se ofrecen y quieren ofrecer en un futuro (CRAI)
	Desequilibrio entre las diferentes bibliotecas en relación a infraestructuras y dotaciones de servicios	
Adecuación de las aplicaciones y equipos informáticos		
Correcto y eficaz proceso de decisión sobre la adquisición de fondos que garantiza la	Falta de difusión de la normativa de adquisición de material bibliográfico entre los usuarios	17. Mayor difusión de la Normativa de Adquisiciones, especialmente entre el PDI

adecuación y calidad de los mismos y la adquisición y actualización permanentes de la bibliografía recomendada y de docencia e investigación		
Apoyo presupuestario del equipo de gobierno de la UA		18. Incremento del presupuesto hasta llegar al 5% del presupuesto ordinario de la Universidad recomendado por REBIUN
Incremento importante en la oferta de recursos electrónicos		
Ritmo ascendente de adquisiciones en los últimos años		
Dotación económica para las nuevas titulaciones		

4. Resultados

PUNTOS FUERTES	PUNTOS DÉBILES	PROPUESTAS DE MEJORA
Elevado grado de satisfacción de los usuarios, recogido en las encuestas y en las audiencias públicas	Desconocimiento de algunos servicios por parte de los usuarios, especialmente de los alumnos	19. Realización anual de encuestas de uso y satisfacción de usuarios
Satisfacción marcada con los servicios de préstamo (estudiantes) y de préstamo interbibliotecario (3º Ciclo y PDI)	Escasa difusión de los servicios prestados	Propuesta de mejora nº 5 y 9
Elevada inversión en adquisiciones de recursos electrónicos y aumento anual de la misma		
Elevado uso de los espacios de la biblioteca, especialmente por los alumnos		
	Coste por procesos y servicios por encima de la media de REBIUN	20. Establecimiento y actualización continua de mecanismos de recogida de datos y de indicadores que permitan conocer la eficacia y eficiencia de los servicios, así como las medidas correctoras necesarias
	Inexistencia de indicadores que permitan medir la eficacia y eficiencia de los procesos y servicios	
	Insatisfacción con la adecuación de los fondos bibliográficos, en particular publicaciones periódicas	21. Elaboración de un Programa General de Gestión de la Colección 22. Evaluación de las publicaciones periódicas y bases de datos

5. PLAN DE MEJORA.

5. Acciones de mejora

Acciones de mejora	Responsables *	Prioridad **	Plazo ***	Recursos necesarios	Indicadores, datos o evidencias para medir el cambio
1. Redacción del Plan Estratégico	(P) Dirección del Secretariado (P) Dirección del S.B. (A) Vicerrectorado TIE (A) Gerencia (R) Grupo de trabajo	1	1		- Documento del Plan Estratégico del S.B.
2. Elaboración de un plan de difusión de las funciones de las Comisiones de Usuarios	(P) Dirección del S.B. (A) Dirección del Secretariado (R) Bibliotecas de Centro	1	2		- Documento - Encuesta
3. Actualización del Reglamento de la Biblioteca	(P) Dirección del Secretariado (P) Dirección del S.B. (A) CCU (A) Vicerrectorado de Desarrollo Normativo (R) Grupo de trabajo	2	2		- Nuevo documento de Reglamento del S.B.
4. Mejora de los canales de comunicación con los usuarios	(P) Dirección del S.B. (R) Grupo de trabajo (R) Bibliotecas de Centro y Punt BIU	1	3		- Encuesta de satisfacción - Datos estadísticos
5. Elaboración de la Carta de Servicios	(P) Gerencia (P) Dirección del S.B. (R) Grupo de trabajo	1	En curso		- Documento
6. Puesta en marcha de la figura del bibliotecario temático	(P) Dirección del S.B. (R) Bibliotecas de Centro	1	2		- Nº de guías temáticas - Encuesta

7. Participación activa del Servicio en las Comisiones de Investigación e Innovación Educativa	(P) Vicerrectorado TIE (R) Dirección del Secretariado (R) Dirección del S.B.	1	1		- Si/no - N° de Comisiones en las que se participa
8. Plena integración de los fondos departamentales en el catálogo bibliográfico y cumplimiento de la normativa que asegure su disponibilidad a toda la comunidad universitaria	(P) Dirección del Secretariado (P) Dirección del S.B. (R) Bibliotecas de Centro	1	3	2 técnicos que asuman esta integración	- Total de fondos en catálogo - Datos estadísticos de fondos en Bibliotecas de Dep.
9. Plan de difusión general del Servicio	(P) Dirección del S.B. (R) Grupo de trabajo (R) Bibliotecas de Centro y Punt BIU	1	3	20.750 €	- Documento - Datos estadísticos - Encuesta
10. Mejora de los cauces de comunicación interna, en especial de la INTRANET	(P) Dirección del S.B. (R) Grupo de trabajo (R) Unidad de Aplicaciones Tecnológicas	1	2	Programa 12.305 €	- n° de consultas - Encuesta interna
11. Definición de procesos y elaboración de manuales de procedimiento	(P) Dirección del S.B. (P) Unidad de Calidad (R) Bibliotecas de Centro y Unidades Centrales	1	En curso		- N° de manuales de procedimiento
12. Confección de un plan de estancias formativas del personal que fomente la percepción del S.B. como servicio único y mejore la comunicación entre las Bibliotecas de Centro y las Unidades Centrales	(P) Dirección del S.B. (R) Bibliotecas de Centro y Unidades Centrales	1	2		- N° de estancias realizadas - Encuesta de ámbito interno
13. Acceso a la página web de la biblioteca universitaria desde la página principal de la UA y desarrollo definitivo de la misma	(P) Dirección del Secretariado (P) Dirección del S.B. (A) Comisión web (R) Unidad de Aplicaciones Informáticas	1	1		- Si/no - Encuesta

14. Elaboración de un plan de estabilización de la plantilla y creación de escalas de Administración Especial en todos los niveles	(P) Dirección del S.B. (A) Gerencia (R) Servicio de Personal	1	2		- Relación personal fijo/eventuales - Aprobación de las distintas escalas
15. Incorporación de personal informático al Servicio en calidad de plantilla o de “desplazados” del Servicio de Informática	(P) Dirección del Secretariado (P) Dirección del S.B. (A) Vicerrectorado TIE (A) Gerencia	1	1		SI/NO
16. Desarrollo de un plan de actuación para la renovación y mejora de las infraestructuras y su adaptación a los servicios que se ofrecen y quieren ofrecer en un futuro (CRAI)	(P) Dirección del Secretariado (P) Dirección del S.B. (A) Vicerrectorado TIE (A) Gerencia (R) Servicio de Infraestructuras	1	3		- Documento - N° de acciones realizadas
17. Mayor difusión de la Normativa de Adquisiciones, especialmente entre el PDI	(P) Dirección del S.B. (R) Bibliotecas de Centro	1	2		- Encuesta - Datos de peticiones
18. Incremento del presupuesto hasta llegar al 5% del presupuesto ordinario de la Universidad recomendado por REBIUN	(P) Vicerrectorado TIE (A) Equipo de gobierno	2	3		- Datos de presupuesto
19. Realización anual de encuestas de uso y satisfacción de usuarios	(P) Dirección del S.B. (R) Grupo de trabajo (R) Bibliotecas de Centro (R) Unidad de Calidad	2	1		- Realización y análisis de la encuesta
20. Establecimiento y actualización continua de mecanismos de recogida de datos y de indicadores que permitan conocer la eficacia y eficiencia de los servicios, así como las medidas correctoras necesarias	(P) Dirección del S.B. (R) Grupo de trabajo (R) Bibliotecas de Centro y Unidades Centrales	1	2		- Documento - N° de indicadores

21. Elaboración de un Programa General de Gestión de la Colección	(P) Dirección del S.B. (A) CCU (R) Grupo de trabajo	1	1		- Documento
22. Evaluación de las publicaciones periódicas y bases de datos	(P) Dirección del S.B. (R) Unidad de Gestión de Publicaciones Periódicas y de Recursos Electrónicos y Bibliotecas	1	2		- Documento y datos de la evaluación

* Responsables: En esta columna se reflejan los órganos de decisión y actuación de cada una de las acciones, de acuerdo a las siguientes iniciales:

- (P) responsable de promover la acción
- (A) responsable de aprobación de la acción
- (R) responsable de realizar la acción

** Prioridad:

- 1 alta
- 2 media
- 3 baja

*** Plazo :

- 1 corto (un año)
- 2 medio (dos años)
- 3 largo (entre tres y cuatro años)

5.1. Resumen de las acciones de mejora.

En la exposición precedente las acciones de mejora propuestas se han enumerado por el mismo orden seguido en los informes de autoevaluación y evaluación. A continuación presentamos un resumen por medio del que tratamos de agrupar estas acciones en cinco grandes áreas de actuación, de modo que se expliciten las relaciones existentes entre unas y otras, e igualmente su valoración económica. Del mismo modo, la propia evaluación de la calidad del servicio se convierte en la sexta área de mejora y la expondremos en el apartado siguiente.

A. ACCIONES DE CARÁCTER INSTITUCIONAL.

Son aquellas acciones de mejora que implican de manera global a todo el servicio, *Redacción del Plan Estratégico* [1], *Actualización del Reglamento de la Biblioteca Universitaria* [3] o *Elaboración de la Carta de Servicios* [5]; o a los órganos directivos de la Universidad de Alicante, *Participación activa del Servicio en las Comisiones de Investigación e Innovación Educativa* [7] o *Incremento del presupuesto hasta llegar al 5% del presupuesto ordinario de la Universidad recomendado por REBIUN* [18].

B. ACCIONES DE DIFUSIÓN.

Un aspecto que ha sido especialmente subrayado en múltiples apartados de los informes del proceso de evaluación es el de la necesidad de mejorar la difusión interna y externa de los servicios y las actuaciones desarrolladas por la Biblioteca Universitaria de la UA. Es, por ello, fundamental acometer un *Plan de difusión general del Servicio* [9], que permitirá acometer igualmente otras actuaciones dentro del mismo apartado: *Plan de difusión de las funciones de las Comisiones de Usuarios* [2], *Mejora de los canales de comunicación con los usuarios* [4], *Mejora de los cauces de comunicación interna, en especial de la INTRANET* [10] y *Mayor difusión de la Normativa de Adquisiciones* [17]. Del mismo modo, como una actuación asociada a la difusión de los servicios que ofrece la Biblioteca de la UA debe entenderse el *Acceso a la página web de la biblioteca universitaria desde la página principal de la UA y el desarrollo definitivo de la misma* [13], con un diseño que atiende a los perfiles de los usuarios, como se ha expresado en los puntos fuertes.

Una acción de difusión, que puede considerarse transversal, ya que afecta igualmente a las acciones de personal y de organización es la *Puesta en marcha de la figura del Bibliotecario Temático* [6]; esta figura, que este comité entiende que deberá ser definida con precisión y que en un primer momento deberá considerar grandes áreas temáticas, es un elemento esencial en las relaciones de la Biblioteca con los docentes, discentes e investigadores.

C. ACCIONES SOBRE LA PLANTILLA.

El objetivo fundamental de las acciones de mejora que afectan a la plantilla es mejorar la cohesión de grupo humano que forma la Biblioteca Universitaria, así como su capacitación y posibilidad de ofertar el mejor servicio posible. De ahí que se proponga *Confeccionar un plan de estancias formativas del personal que fomente la percepción del S.B. como servicio único y mejore la comunicación entre las Bibliotecas de Centro y las Unidades Centrales* [12], así como *Elaborar un plan de estabilización de la plantilla y Crear escalas de Administración Especial en todos los niveles* [14] e *Incorporar personal informático al Servicio* [15].

D. ACCIONES DE CARÁCTER ORGANIZATIVO.

Una de las acciones fundamentales que debe acometer el S.B. es el de la *Definición de procesos y la elaboración de manuales de procedimiento* [11]. Junto a ello debe procederse a la *Elaboración*

de un *Programa General de Gestión de la Colección* [21] con especial atención a la *Evaluación de las publicaciones periódicas y bases de datos* [22].

Mención especial merece la atención que se presta en los informes a las Bibliotecas de Departamento, ya que, si bien su existencia ha sido evaluada como un punto débil, se ha considerado igualmente un punto fuerte la “Apuesta decidida por regular las bibliotecas de departamento incorporando sus fondos en el S.B. sin integrarlas en su estructura organizativa”. En consecuencia, fundamentándose en la Normativa de uso de los fondos Bibliográficos y documentales de la Universidad de Alicante” aprobada por el Consejo de Gobierno de la UA el 26 de febrero de 2003, se propone como acción de mejora el *Plena integración de los fondos departamentales en el catálogo bibliográfico y cumplimiento de la normativa que asegure su disponibilidad a toda la comunidad universitaria* [8]. En consecuencia, y dado que en la citada normativa se reconoce la existencia de depósitos departamentales, la tendencia a medio y largo plazo, debería ser su plena integración en las Bibliotecas de Centro.

E. ACCIONES DE INFRAESTRUCTURAS.

Para este importante apartado se ha propuesta una sola acción de mejora de carácter global, *Desarrollo de un plan de actuación para la renovación y mejora de las infraestructuras y su adaptación a los servicios que se ofrecen y quieren ofrecer en un futuro (CRAI)* [16]. Es decir, se requiere la realización de un análisis integral de la Biblioteca Universitaria, entendida de modo global como un Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación, y la planificación en el tiempo de las acciones que deben emprenderse.

5.2. Seguimiento y evaluación del Plan de Mejora.

Los indicadores que se han sugerido para el seguimiento de las acciones de mejora son esencialmente cuatro: publicación de documentos, obtención de logros –expresados en sentido afirmativo o negativo, sí/no–, realización de encuestas y recopilación de datos. Teniendo en cuenta que la Calidad del Servicio constituye un área de mejora por sí misma, la *Realización con una periodicidad anual de encuestas de uso y satisfacción de los usuarios* [19] y el *Establecimiento y actualización continua de mecanismos de recogida de datos y de indicadores que permitan conocer la eficacia y eficiencia de los servicios, así como las medidas correctoras necesarias* [20], son acciones de mejora.

Por otra parte, como el propio proceso de evaluación ha mostrado, se debe constituir un *Grupo de seguimiento del Plan de Mejora* y debe nombrarse un responsable del mismo que vele por el cumplimiento del mismo y que coordine las diversas actuaciones que es preciso abordar.