

PLAN NACIONAL DE EVALUACIÓN DE LA
CALIDAD DE LAS UNIVERSIDADES

IV Convocatoria

UNIVERSIDAD DE ALCALÁ
INFORME DE EVALUACIÓN EXTERNA

BIBLIOTECA
Servicio de préstamo

Diciembre 2001

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. ANALISIS DEL PROCESO DE EVALUACIÓN INTERNA

- 2.1. Sobre el proceso de autoevaluación.
- 2.2. Toma de decisiones sobre la evaluación
- 2.3. Realización del proceso. Recogida de información
- 2.4. Participación en la autoreflexión interna.
- 2.5. Redacción del Informe
- 2.6. Sobre el contenido del autoinforme
 - 2.6.1. Ajuste a la Guía de evaluación
 - 2.6.2. Aspectos descriptivos y valorativos
 - 2.6.3. Especificación de puntos fuertes y débiles
 - 2.6.4. Propuestas de mejora

3. VALORACIÓN DEL SERVICIO EVALUADO

- 3.1. Política y Estrategia
- 3.2. Personas
- 3.3. Alianzas y recursos
- 3.4. Liderazgo
- 3.5. Procesos
- 3.6. Resultados en los clientes
- 3.7. Resultados en el personal
- 3.8. Resultados en la sociedad
- 3.9. Resultados clave

4. VALORACIÓN GENERAL

- 4.1. Principales fortalezas y debilidades
- 4.2. Conclusiones y recomendaciones: propuestas de mejora

5. VALORACIÓN GENERAL DEL PROCESO DE EVALUACIÓN EXTERNA

1. INTRODUCCIÓN

Este informe ha sido elaborado por el Comité de Evaluación Externa CEE, nombrado por el Consejo de Universidades, para la evaluación del **Servicio de Préstamo domiciliario de la Biblioteca Central de Ciencias Experimentales, Biblioteca de Filosofía y Letras, Biblioteca de Derecho y Biblioteca de Económicas de la UNIVERSIDAD DE ALCALÁ**, cuya composición se detalla más adelante.

Para la elaboración de este informe se han seguido las recomendaciones de la Guía para Evaluadores Externos de Servicios Universitarios del Consejo de Universidades (Abril 2001)

Cada miembro de la CEE recibió, con suficiente antelación, el Autoinforme elaborado por el Comité de Evaluación Interno CEI, así como el Anexo en el que se recoge la documentación de referencia utilizada a lo largo del proceso de Evaluación del Servicio.

La visita a las instalaciones se realizó los días 12 y 13 de noviembre y se mantuvieron las reuniones previstas en la Guía según el Programa elaborado por la Universidad de Alcalá y remitido con anterioridad al Comité.

1.1. Objetivo del informe

Este informe pretende servir de instrumento de mejora al Servicio de Préstamo de las Bibliotecas de la UAH formulando juicios de valor sobre el diseño, organización, desarrollo de los procesos y los resultados y objetivos propios del mismo, con el fin de estimar su calidad y proponer acciones de mejora.

1.2. Composición del Comité. Justificación

- D. Dídac Martínez (Presidente). Director del Servicio de Bibliotecas y Documentación. Universitat Politècnica de Catalunya.
- D. Joan Bravo i Pijoan (Profesional). Comissionat de Universitats.
- D^a Pilar Sabina Méndez Díaz. (Apoyo Técnico). Jefe de la Unidad de Implantación de la Calidad en la Gestión. Universidad Complutense de Madrid.

1.3. Plan de Trabajo. Incidencias

El Plan de Trabajo se ha desarrollado de acuerdo con las recomendaciones de la Guía para Evaluadores Externos de Servicios Universitarios del Consejo de Universidades.

La distribución de trabajos en Reunión Preparatoria fue seguida de la siguiente manera:

- Presentación de los miembros de la CEE
- Análisis global y valoración de la documentación recibida
- Puesta en común de las áreas claves a tratar en las audiencias
- Reparto de tareas para la recogida de información adicional

El desarrollo de las audiencias fue el siguiente:

- Presentación de los miembros de la CEE y asistentes
- Breve información del estado actual del proceso de evaluación
- Preguntas y clarificaciones por parte de la CEE relacionados con el Autoinforme
- Recogida de la información de los asistentes
- Ruegos y preguntas
- Agradecimiento por la participación y implicación en el proceso de evaluación

El programa de visitas de la CEE fue el siguiente:

Días 12 y 13 de noviembre 2001

Día 12

9.00h -11.00h	Reunión preparatoria del Comité de Evaluadores Externos.
11.15h-12.45h	Reunión con el Comité de Evaluación Interno.
13.00h-14.00h	Sesión de trabajo con responsables Institucionales de la Universidad.
14.15h	Comida Institucional.
17.00h-18.00h	Visita a las instalaciones.
18.15h	Reunión de trabajo del Comité Externo.

Día 13

9.00h-10.30h	Sesión de trabajo con el PAS del Servicio.
10.45h-12.15h	Sesión de trabajo con usuarios del servicio (Alumnos de primer y segundo ciclo, alumnos de tercer ciclo...)
12.30h-13.45h	Audiencia abierta a la unidad evaluada.
14.00h	Comida.
16.00h-17.15h	Reunión interna del Comité de Evaluadores Externos para preparar el informe preliminar, distribución de tareas...
17.30h-18.45h	Reunión con el Comité de Evaluación Interno para realizar el informe oral preliminar.
19.00h	Despedida del Comité Externo.

1.4 Presentación de la estructura del informe

La estructura de este informe de la CEE sigue básicamente el modelo que se aconseja en la Guía para evaluadores externos de servicios universitarios, páginas 30 y 31.

2. ANALISIS DEL PROCESO DE EVALUACIÓN INTERNA

2.1. Sobre el proceso de autoevaluación.

Realizada la cuarta convocatoria del Plan (B.O.E., 23 de mayo de 2000), la Universidad de Alcalá de Henares UAH se presentó con el **Proyecto Global de Evaluación de la Gestión y Servicios relacionados con el estudiante**. Esta evaluación se propone examinar aquellos procesos no académicos de los que el estudiante es usuario.

En este contexto la UAH elige, entre otros, **el Servicio de Préstamo domiciliario dirigido a los alumnos de primer y segundo ciclo**, limitando este estudio a **las cuatro principales Bibliotecas: Biblioteca Central de Ciencias Experimentales, Biblioteca de Filosofía y Letras, Biblioteca de Derecho y Biblioteca de Económicas**.

Este servicio es uno de los más utilizados por la población estudiantil (22.000 alumnos), y en mayor volumen en las grandes bibliotecas objeto del informe (más de 76.000 préstamos del total de unos 134.000 anuales).

Los puntos de servicio son atendidos por Personal Auxiliar de Plantilla, dos personas en jornada de mañana y dos en jornada de tarde. Este personal está coordinado por uno de los Servicios Centrales y supervisado por la Subdirección de Servicios y Formación de Usuarios.

Una vez decidido el Servicio a evaluar se constituyó el Comité de Evaluación Interno CEI Autoevaluación con implicación de agentes significativos del servicio en el ámbito de la dirección, el personal y los usuarios, cuya composición es la siguiente:

- **Presidente:**
Carmen Fernández-Galiano Directora de la Biblioteca

- **Otros miembros:**

Carmen Gallo	Subdir.de Serv. Y Form. de Usuarios
Juana Frías	Jefa del Area de Experimentales
M ^a Ángeles Arteta	Jefa de Bca. de Filosofía
Julieta García Morilla	Jefa de Bca. de Derecho
Claudia Paz	Jefa de Bca. de Económicas
Fátima Ramajo	Serv. Préstamo Experimentales
Ana Rubio	Serv. Préstamo Filosofía
Mariana Samperio	Serv. Préstamo Derecho
M ^a Ángeles Ferrer	Serv. Préstamo Económicas

- **Representante alumnos:**
Carlos Gamboa Vicepresidente del Consejo de Estudiantes

- **Secretaria:**

El CEI ha realizado las sesiones de trabajo durante todo el proceso con una periodicidad semanal desde mediados de abril hasta julio. La participación y asistencia ha sido altas y la implicación en un nuevo proceso de mejora ha sido valorada satisfactoriamente por los asistentes

2.2. Proceso de toma de decisiones y el apoyo institucional

- El desarrollo de las sesiones de trabajo, los análisis de datos de datos y opiniones ha permitido realizar una valoración crítica y consensuada que se plasma en la relación de puntos fuertes, puntos débiles y propuestas de mejora presentados en el Autoinforme del Servicio de Préstamo realizado por CEI.
- Durante este mismo período el CEI ha mantenido reuniones de trabajo con el Comité de Calidad de Gerencia y la Unidad Técnica de Evaluación de la UAH. El soporte y el apoyo institucional ha sido correctos

2.3. Realización del proceso. Recogida de información

- EL proceso ha sido el siguiente:
 - Presentación al Consejo de Universidades del Proyecto de Evaluación de la Gestión y Servicios de la UAH
 - Selección del Servicio de Préstamo de las Bibliotecas
 - Constitución de los comités internos
 - Asistencia a la Jornada de formación del CU
 - Realización de reuniones de apoyo y asesoramiento por parte del Comité de Calidad de la Gerencia y la Unidad Técnica de Evaluación de la UAH.
 - Estudio de la guía y metodología a seguir
 - Distribución de tareas
 - Recogida de datos
 - Análisis y debate de los datos y información seleccionada
 - Elaboración y redacción del informe

2.4. Sobre el contenido del autoinforme

2.4.1. Ajuste a la Guía de evaluación

- El Autoinforme se ajusta a la guía de autoevaluación. No obstante debemos reflejar que la metodología empleada basada en el EFQM es en algunos de su apartados difícil de adaptar a la evaluación de un servicio de préstamo como el que tratamos.
- Parece más conveniente, dada la extensa bibliografía publicada al respecto y mucho más específica para la evaluación de servicios bibliotecarios directos a los usuarios, utilizar guías más apropiadas y adaptadas (1)

2.4.2. Aspectos descriptivos y valorativos

- Los aspectos descriptivos se han apoyado en documentos (legislación, normativa interna, etc.), datos cuantitativos y opiniones recogidas a través de las encuestas, entrevistas y otros medios para medir la percepción que el personal y los usuarios tienen del servicio.
- En el Autoinforme se da una imagen clara del funcionamiento y los resultados del mismo. La valoración crítica: relación de puntos fuertes, puntos débiles y propuestas de mejora se han realizado por consenso de los miembros del comité interno.
- Un aspecto mejorable de la redacción de los documentos es la incorporación y selección de datos y cuadros estadísticos los cuales deben tener una función no sólo de informar sino de reafirmar los procesos y áreas analizadas

2.4.3. Especificación de puntos fuertes y débiles

- Son coherentes con el análisis previo de cada uno de los criterios del modelo EFQM y están soportadas por evidencias.

2.4.4. Propuestas de mejora

- Se recogen propuestas de mejora cuya responsabilidad recae en el propio servicio y otras que competen a otros niveles.
- Sería conveniente que en el Informe Final estas propuestas apareciesen priorizadas y con asignación de responsables.

3. VALORACIÓN DEL SERVICIO EVALUADO

3.1. Política y Estrategia

- La UAH ha rehabilitado y recuperado un extraordinario patrimonio arquitectónico, actualmente calificado por la UNESCO como patrimonio mundial. Esto ha permitido crear y ofrecer a la comunidad universitaria unos espacios, instalaciones y equipamientos de alta calidad adaptados a las necesidades de los usuarios respetando y recuperando el valor arquitectónico.
- También las bibliotecas, aquellas que la CEE ha visitado gozan de unas instalaciones, mobiliario, iluminación, fondos bibliográficos, etc. muy bien adaptados a los servicios bibliotecarios dando como resultado una satisfacción muy alta por parte de los usuarios, como bien demuestra su alto grado de utilización.

- Actualmente se está realizando una nueva rehabilitación de un edificio que permitirá integrar y ampliar la oferta bibliotecaria y por lo tanto esta parece ser aún la prioridad principal en política bibliotecaria de la UAH.
- Aún así y desde la perspectiva del análisis y evaluación del servicio de préstamo realizado es conveniente que en la futura política estratégica de la UAH incluya como línea de actuación horizontal la inclusión de las bibliotecas como servicios claves en la mejora de la docencia, la investigación y la formación continuada.
- El nuevo modelo a seguir es, cada vez más, aprovechar las bibliotecas como recursos ligados estrechamente al desarrollo del aprendizaje presencial y en red, al incremento del acceso a la información documental y electrónica y a la potenciación del aprendizaje de las habilidades y hábitos basados “en aprender a aprender”. Así como en el uso masivo de la Tecnologías de la Información i Comunicación TIC.
- Desde este punto los bibliotecarios y bibliotecarias de la UAH deben ser potenciadas no sólo con nuevos recursos de toda clase sino como nuevos agentes de la consecución de la calidad de la universidad.
- Deberán potenciarse actuaciones como: incrementar el equipamiento informático; adaptar el mobiliario para que el usuario pueda acceder y trabajar en red; incrementar y/o redistribuir los presupuestos para la compra de libros y revistas tanto en soporte papel como en soporte electrónico; potenciar y formar a los bibliotecarios como expertos en información y documentación científica y técnica de calidad; ofrecer servicios bibliotecarios a medida presenciales y distribuido en red, etc.

3.2. Personas

- Las personas que realizan el servicio de préstamo están plenamente integradas en los diferentes equipos de trabajo de las bibliotecas, se sienten satisfechas y valoran positivamente su aportación a la calidad del servicio.
- Aún así se detectan algunos problemas derivados de la implementación de los nuevos perfiles que actualmente se están potenciando en la UAH para conseguir una mayor flexibilidad y polivalencia. Estos resultados repercuten en los procesos de préstamo con una posible excesiva movilidad del personal y, en los turnos de tarde, la falta de personal.
- Respecto a la formación que reciben las personas que realizan el servicio de préstamo es el correcto, no obstante la nueva formación deberá tender a la explotación de las TIC, en el trabajo por objetivos y en grupo y en la mejora continua de la atención del usuario.

3.3. Alianzas y recursos

- El actual presupuesto global destinado a las bibliotecas de la UAH es muy considerable y esta dentro de la “ratio” que aconseja Rebiun/CRUE.

- Pero los conceptos destinados a la adquisición de libros dentro de la actual distribución del presupuesto de UAH es claramente desfavorable para la adquisición de las bibliografías básicas que los profesores aconsejan a principio de curso y que los estudiantes necesitan y utilizan más asiduamente.
- Dejando a un lado el presupuesto anual para las adquisiciones de publicaciones periódicas, bases de datos y revistas electrónicas, que se realiza de una forma centralizada i mediante los concursos habituales, el presupuesto que resta para adquirir aquellos libros que realmente circulan en el servicio de préstamo es mínimo. Actualmente entre 5 y 15 millones.
- Es necesario incrementar el presupuesto de esta partida destinada a la adquisición de los libros básicos o bien realizar una nueva distribución del presupuesto global destinado a bibliotecas, departamentos, profesores, etc.
- Es necesario la elaboración de una nueva política de adquisiciones que favorezca satisfacer las necesidades bibliográficas inmediatas de los estudiantes.

3.4. Liderazgo

- El hecho de que un servicio empiece y se implique en un proceso de evaluación denota que se está potenciando el liderazgo en torno a una nueva cultura de la gestión basada en la calidad.
- Se propone que esta cultura iniciada se extienda a todas las bibliotecas de la UAH, a todas las personas y a todos los servicios bibliotecarios
- Para conseguir esta nueva cultura, así como la implementación de los cambios que se deriven, las nuevas propuesta organizativas, etc. se debe potenciar y apoyar el liderazgo y las competencias de la dirección de las bibliotecas de la UAH y los cuadros de mando de cada una de las bibliotecas integrándose en un mismo equipo y líneas estratégicas.

3.5. Procesos

- Los procesos revisados del servicio de préstamo son los correctos, están bien documentados y dan como resultado un funcionamiento y resultados óptimos.
- El nuevo sistema basado en el programa informático UNICORN permite que el servicio de préstamo esté plenamente automatizado y por consiguiente los procesos están estandarizados, los sistemas de circulación, préstamo, retorno, reservas, etc. funcionan plenamente en todas las bibliotecas.
- Próximamente se iniciará, dado que el sistema lo permite, el servicio de préstamo interbibliotecario por lo cual es necesario previamente coordinar los sistemas de distribución de mensajería interna de la UAH

3.6. Resultados en los clientes

- Los resultados de las encuestas realizadas a los usuarios del préstamo indican una valoración muy positiva del servicio así como de la biblioteca.
- No obstante será necesario que se introduzcan nuevas acciones que permitan que los resultados sean más positivos:
 - Incremento del presupuesto para realizar una nueva política de adquisición de los libros básicos o manuales duplicando las colecciones bibliográficas según el número de estudiantes potenciales y el uso del préstamo.
 - Iniciar encuestas a los estudiantes y profesores que determinen el grado de satisfacción de los servicios concretos
 - Evaluación de los resultados y datos estadísticos según el módulo de préstamo de UNICORN
 - Análisis del impacto de la biblioteca, colecciones bibliográficas y su uso en la docencia y la investigación de la UAH

3.7. Resultados en el personal

- Es necesario una evaluación del trabajo, tareas y resultados de las personas que realizan el préstamo así como un mayor reconocimiento en los niveles que se crea oportuno ya que conllevaría una mayor motivación
- El trabajo en grupo, las propuestas conjuntas de la mejora de los procesos potenciarán una mayor integración con los objetivos de biblioteca

3.8. Resultados en la sociedad

- En el ámbito del servicio de préstamo se ha realizado pasos significativos mediante los acuerdos Rebiun. En un futuro y dependiendo de la política de adquisiciones las bibliotecas de la UAH se podría desarrollar y potenciar colecciones bibliográficas locales y de interés más amplio con la posibilidad de iniciar el servicio de préstamo a usuarios externos de la propia universidad. Así como acuerdos de préstamo con bibliotecas públicas de Alcalá de Henares.

3.9. Resultados clave

- Préstamo de libros:
El servicio de préstamo funciona correctamente y los usuarios lo utilizan asiduamente con un grado alto de satisfacción

Atención y información a los usuarios:

Los usuarios del servicio de préstamo son bien atendidos y la información que reciben es la adecuada y correcta para sus necesidades

- Acceso a todos los documentos del catálogo de la UAH:
El acceso a los documentos mayoritariamente está asegurado y la satisfacción de los usuarios así lo indica. No obstante se deben introducir mejoras en la accesibilidad de los fondos bibliográficos de los departamentos como de los depósitos
- Normas:
Según la normativa vigente sobre el préstamo de documentos aprobada por la UAH, los usuarios están satisfechos. No obstante se deben introducir mejoras para modificar la normativa en áreas para conseguir una mayor satisfacción de los usuarios
- Circulación de documentos:
La circulación de documentos es correcta ya que los procesos son correctos. No existen excesivos problemas detectados en la cadena documento, adquisición, catalogación, proceso físico del libro, exposición del libro en la estantería, préstamo y retorno. No obstante es necesario implementar el servicio de préstamo interbibliotecario y el servicio de préstamo vía web
- Impacto de uso:
Dadas las peticiones de los propios usuarios es necesario incrementar los fondos disponibles, duplicar aquellos documentos más utilizados, facilitar la disponibilidad de los libros a principio de curso, etc. El uso de las colecciones por parte de los usuarios aumentaría considerablemente

4. VALORACIÓN GENERAL

4.1. Principales fortalezas y debilidades

Fortalezas:

- Servicio de préstamo muy utilizado
- Servicio de préstamo automatizado
- Procesos estandarizados
- Personas competentes y buen clima social
- Clara orientación a la mejora del servicio

Principales debilidades:

- Faltan de colecciones básicas y manuales suficientes
- Bajo presupuesto para la adquisición de las bibliografías más utilizadas y demandadas
- Dificultad en el acceso a las colecciones bibliográficas depositadas fuera de la biblioteca: departamentos, depósitos, etc.
- Falta de préstamo interbibliotecario
- Bajo impacto de las colecciones bibliográficas en la docencia e investigación

4.2. Conclusiones y recomendaciones: propuestas de mejora

- Política de adquisiciones
Elaborar una política global de adquisiciones de las bibliotecas de la UAH basándose en las necesidades reales de los usuarios
- Adquisición y préstamo de libros:
Incrementar los recursos destinados a la compra de libros que las bibliotecas ofrecen en la modalidad de préstamo
- Acceso a todos los documentos del catálogo de la UAH:
Incrementar y potenciar el préstamo y acceso de los fondos bibliográficos de los departamentos mediante formulas de préstamo adaptadas a las necesidades de los usuarios
- Circulación de documentos:
Implementar el servicio de préstamo interbibliotecario con las distintas bibliotecas de la UAH y el servicio de préstamo a medida vía web

- Impacto de uso:
Analizar y evaluar la circulación de los documentos más prestados y elaborar estudios sobre el impacto de las bibliografías en la docencia y investigación
- TIC
Adquirir i implementar las TIC necesarias para proseguir la automatización del servicio de préstamo con máquinas de autoservicio para incrementar y facilitar el acceso y préstamo de las colecciones
- Personas
Incidir en la formación de las personas que gestionan el préstamo en las áreas de atención a los usuarios, información bibliográfica, resolución de problemas, imagen del servicio, TIC aplicadas del sistema, etc.

Incidir en el trabajo en grupo, por objetivos y resultados e implementar procesos de mejora continua

5. VALORACIÓN GENERAL DEL PROCESO DE EVALUACIÓN EXTERNA

- El proceso de evaluación externa ha sido el correcto, la organización, la documentación solicitada ha sido presentada y las diferentes audiencias han sido bien programadas con una asistencia y participación positiva de las personas que han sido convocadas.
- Las audiencias con los estudiantes y la audiencia final han sido posiblemente la más difícil de realizar ya que la asistencia de las personas ha sido menor.
- La organización y las aportaciones realizadas por los participantes de la CEE han sido muy provechosas, tanto las aportaciones técnicas y metodológicas como la de las especializadas en el ámbito de las bibliotecas, documentación y procesos de mejora y calidad.
- Las visitas programadas y las reuniones diversas con las autoridades de la universidad han sido positivas.
- Finalmente debemos agradecer principalmente a todo el personal de las bibliotecas que han participado en este proceso, a las personas que han liderado el proceso de evaluación del servicio de préstamo, a su directora y a los miembros del CEI, así como a las personas que gestionan los procesos de evaluación de la UAH. Con su esfuerzo y dedicación han conseguido empezar a implementar mejoras en el servicio evaluado, iniciar una gestión basada en la cultura de la calidad permanente que se basa en poner en el centro de las tareas que realizan y en los recursos que gestionan, las necesidades reales de sus usuarios.

(1)

- The TELLIT! Manual: the complete program for evaluating library performance / Zweizig, Douglas, Johnson, Debra Wilcox, Robbins, Jane, et al. American Library Association, Chicago, 1996
- Measuring quality : international guidelines for performance measurement in academic libraries ; Roswitha Poll and Peter te Boekhorst ; IFLA. Section of Libraries & Other General Research Libraries ; in collaboration with Ramon Abad Hiraldo ... [et al.]. München [etc.] : Saur, 1996
- Performance measurement in library and information services / Christine Abbott. London : Aslib, The Association for Information Management, 1994
- Measuring the book circulation use of a small academic library collection : a manual ; prepared by Mary Kane Trochim with Arthur Miller, Jr. and William M.K. Trochim. Washington, D.C. : Association of Research Libraries, 1985
- Measuring academic library performance : a practical approach ; Nancy A. Van House, Beth T. Weil, Charles R. McClure. Chicago. London : American Library Association, 1990
- The Effective academic library : a framework for evaluating the performance of UK academic libraries : March 1995 ; a consultative report to the HEFCE, SHEFC, HEFCW and DENI by the Joint Funding Councils' Ad-hoc Group on Performance Indicators for Libraries. [Bristol : HEFCE], 1995
- The Measurement and evaluation of library services ; Sharon L. Baker, F. Wilfrid Lancaster. Arlington (Virginia) : Information Resources Press, 1991
- Guia d'avaluació dels serveis bibliotecaris. Barcelona : Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari a Catalunya, DL 1998