

INFORME
DE
AUTOEVALUACIÓN



SUMARIO

| | Página |
|---|-----------|
| 1 El servicio de Biblioteca y su integración en el marco institucional | 3 |
| 1.1 El Plan Estratégico de la Biblioteca en el contexto del Plan Estratégico de la Universidad | 6 |
| 1.1.1 Planificación | 6 |
| 1.1.2 Fuentes de información para la planificación | 7 |
| Puntos fuertes, puntos débiles y propuestas de mejora en relación con la planificación estratégica de la Biblioteca | 9 |
| 1.2 Planificación docente y sus relaciones con la Biblioteca | 10 |
| 1.2.1 Mecanismos formales de relación con los responsables de la planificación docente | 10 |
| 1.2.2 Proceso de detección de necesidades y participación del profesorado | 11 |
| 1.2.3 Disponibilidad del fondo | 12 |
| 1.2.4 Información bibliográfica y formación de usuarios | 14 |
| Puntos fuertes, puntos débiles y propuestas de mejora en relación con la planificación docente y sus relaciones con la Biblioteca | 16 |
| 1.3 Planificación de la investigación y sus relaciones con la Biblioteca | 17 |
| 1.3.1 Detección de necesidades y su traducción en la planificación | 17 |
| 1.3.2 Disponibilidad de los fondos para las líneas de investigación | 18 |
| Puntos fuertes, puntos débiles y propuestas de mejora en relación con al planificación de la investigación y sus relaciones con la Biblioteca | 20 |
| 1.4 Mecanismos de relación de la Biblioteca con sus usuarios | 21 |
| 1.4.1 Mecanismos formales de participación | 21 |
| 1.4.2 Otros mecanismos de participación | 22 |
| Puntos fuertes, puntos débiles y propuestas de mejora en relación con mecanismos de relación de la Biblioteca con sus usuarios | 24 |
| 2 Los procesos y la comunicación | 25 |
| 2.1 Organización | 25 |
| 2.1.1 El modelo organizativo | 25 |
| 2.1.2 Asignación de efectivos: flexibilidad y adaptabilidad de efectivos | 28 |
| 2.1.3 Dependencia funcional y orgánica | 29 |
| 2.1.4 Canales de comunicación interna | 30 |
| 2.1.5 Autonomía de las unidades | 33 |
| 2.1.6 Responsabilidades | 33 |
| Puntos fuertes, puntos débiles y propuestas de mejora en relación con la organización | 35 |

| | | |
|----------|---|-----------|
| 2.2 | Procesos | 36 |
| 2.2.1 | Identificación de los procesos | 36 |
| 2.2.2 | Normalización e identificación de los procesos | 40 |
| 2.2.3 | Identificación de los indicadores de eficacia y eficiencia en los procesos | 43 |
| 2.2.4 | El Sistema Integrado de Gestión de la Biblioteca | 44 |
| 2.2.5 | Demandas de los usuarios | 44 |
| | Puntos fuertes, puntos débiles y propuestas de mejora en relación con los procesos | 46 |
| 2.3 | Oferta de servicios a distancia | 47 |
| 2.3.1 | El portal Web y el catálogo <i>Fama</i> | 47 |
| 2.3.2 | Relación de servicios a distancia | 50 |
| | Puntos fuertes, puntos débiles y propuestas de mejora en relación con los servicios a distancia | 58 |
| 3 | Los recursos | 59 |
| 3.1 | El personal | 59 |
| 3.1.1 | Marco de referencia | 59 |
| 3.1.2 | Tipología | 60 |
| 3.1.3 | Política de personal | 62 |
| 3.1.4 | Perfiles profesionales | 63 |
| 3.1.5 | Dotación y distribución | 63 |
| 3.1.6 | Selección y promoción del personal | 67 |
| 3.1.7 | Formación del personal | 69 |
| | Puntos fuertes, puntos débiles y propuestas de mejora en relación con el personal | 73 |
| 3.2 | Instalaciones | 75 |
| 3.2.1 | Antecedentes | 75 |
| 3.2.2 | Indicadores | 76 |
| 3.2.3 | Descripción de los espacios destinados a biblioteca | 83 |
| 3.2.4 | Condiciones medioambientales y de infraestructuras | 89 |
| 3.2.5 | Infraestructura informática | 95 |
| | Puntos fuertes, puntos débiles y propuestas de mejora en relación con las instalaciones y el equipamiento | 101 |
| 3.3 | Fondos | 103 |
| 3.3.1 | Marco normativo | 103 |
| 3.3.2 | Selección | 103 |
| 3.3.3 | Adquisición y gestión administrativa | 108 |
| 3.3.4 | Aspectos cuantitativos de la colección | 111 |
| 3.3.5 | Nivel de accesibilidad de la colección | 115 |
| | Puntos fuertes, puntos débiles y propuestas de mejora en relación con los fondos documentales | 118 |

| | | |
|---|--|------------|
| 3.4 | Ingresos | 119 |
| 3.5 | Gastos | 124 |
| Puntos fuertes, puntos débiles y propuestas de mejora en relación con los ingresos y gastos | | 131 |
| 4 | Resultados | 132 |
| 4.1 | Satisfacción de los usuarios | 132 |
| 4.1.1 | Percepción de los usuarios sobre los servicios de la Biblioteca | 133 |
| 4.2 | Eficacia en la prestación de los servicios | 148 |
| 4.2.1 | Tabla de indicadores y valores 2004 de la BUS | 148 |
| 4.2.2 | Situación de la BUS en relación con otras bibliotecas universitarias españolas | 151 |
| 4.2.2.1 | Recursos económicos | 151 |
| 4.2.2.2 | Oferta | 152 |
| 4.2.2.3 | Demanda | 154 |
| 4.3 | Eficiencia en la prestación de servicios | 155 |
| 4.3.1 | Coste por documento procesado | 156 |
| 4.3.2 | Coste de personal por documento prestado | 156 |
| 4.3.3 | Gasto de personal por usuario potencial | 157 |
| 4.3.4 | Gasto en adquisiciones por préstamo realizado | 157 |
| 4.3.5 | Distribución del gasto en adquisiciones-suscripciones | 158 |
| 4.3.6 | Gasto en información por estudiante | 160 |
| Puntos fuertes, puntos débiles y propuestas de mejora en relación con los resultados | | 162 |
| I. | Tablas | |
| II. | Anexos (en CD) | |
| | - Actas de la Comisión General de Biblioteca | |
| | - Actas de la Junta Técnica | |
| | - Acuerdos de homologación y mejora del PAS funcionario de las Universidades Andaluzas, 2003 | |
| | - Anuario estadístico de REBIUN | |
| | - Asignatura de libre configuración (Arquitectura) | |
| | - Asignatura de libre configuración (Ingenieros) | |
| | - Buzón de sugerencias | |
| | - Carta de derechos y deberes del usuario | |
| | - Centro de Formación del PAS | |
| | - Cinco reglas de oro para atender al público | |
| | - “Consúltenos”, Servicio | |
| | - “Contacte con nosotros para...”, Servicio | |
| | - Convenio Colectivo para el personal laboral de las Universidades Públicas de Andalucía, IV | |
| | - Convocatorias de oposiciones de Biblioteca (1999-2004) | |
| | - Cuadro de formación del personal bibliotecario 2001-2004 | |
| | - Difusión y promoción de productos y servicios en la BUS | |
| | - Documento de creación del Consejo de Dirección | |
| | - Encuesta de satisfacción 2004 | |
| | - Estadísticas de la BUS | |
| | - Estatuto de la Universidad de Sevilla | |

- Evaluación de los cursos de formación de personal bibliotecario
- Fichas básicas de instalaciones
- Fichas particularizadas de las instalaciones
- Fichas relativas a los recursos técnicos e informáticos
- Formación de usuarios
 - Catálogo de las sesiones de formación de usuarios
 - Guías y tutoriales de autoformación
 - Cursos especializados
 - Manuales de procedimiento
 - Solicitud de cursos
 - Tutorial para los cursos
- Formulario solicitud reproducción Fondo Antiguo
- Guías del estudiante
- Guías por materias
- Historia de la BUS
- Horarios de la BUS
- Indicadores de rendimiento
- Informe de estadísticas del portal web de la BUS
- Informe sobre el uso de los recursos electrónicos
- Inventario de material para difusión y marketing
- La Biblioteca de la Universidad de Sevilla: problemas actuales y perspectivas de futuro
- La Biblioteca frente al reto del año 2000
- Líneas estratégicas de la BUS
- Manual de identidad corporativa
- Manual de funciones del personal de administración y servicios (funcionario)
- Manuales de procedimiento
- Material didáctico, Estadísticas de
- Memoria anual de la BUS
- Normas de préstamo
- Normas generales de uso de las instalaciones
- Normas para uso y conservación de los fondos antiguos y valiosos de la Biblioteca
- Normativa para el uso y disfrute de las Bibliotecas de la Universidad de Sevilla
- Novedades de la Biblioteca
- Organigrama de la Biblioteca
- Personal, Directorio del
- Portal web de la BUS
- Portal web catálogo colectivo Consorcio de Bibliotecas Universitarias de Andalucía
- Plan Andaluz de Investigación (III)
- Plan de Formación del PAS (II)
- Plan Estratégico de REBIUN 2003-2006
- Plan Tecnológico de la Biblioteca, 2004-2006
- Pliego de prescripciones técnicas para el suministro de material bibliográfico y documental
- Préstamo intercampus
- Programa de formación de usuarios: informe 2004
- Programa de gobierno del Rector
- Quejas y sugerencias
- Recursos-e, Guías
- Recursos-e, Página principal
- Régimen horario de los cursos de formación del PAS (Resolución Rectoral de 3 de Junio de 1996)
- Registro de usuario

- Reglamento de la BUS
- Respuesta de las Bibliotecas de Centro al cuestionario remitido
- RPT
- Servicio de Préstamo Interbibliotecario
- Servicios de acceso remoto
- Solicitudes de compra
- Summarev
- Unidad de quejas y sugerencias
- Uso de las máquinas de autopréstamo
- Vídeo divulgativo de la Biblioteca

INTRODUCCIÓN

El Estatuto de la Universidad de Sevilla reconoce como función de la Universidad *la promoción y evaluación de la calidad de sus actividades* y en este sentido, el programa de gobierno del Rector propone *incrementar la calidad en la prestación de los servicios* y, en consecuencia con lo anterior y en el marco de evaluación de los servicios universitarios, se ha incluido el servicio de Biblioteca como uno de los servicios a evaluar durante el curso académico 2004 – 2005.

El proceso de evaluación de la Biblioteca se inició a partir de la Resolución del Sr. Vicerrector de Investigación de 26 de Abril de 2004, por la que se nombró a los miembros del Comité Interno que han elaborado el informe de evaluación interna o autoinforme. La composición del Comité Interno refleja y representa a cada uno de los colectivos a los que da servicio la Biblioteca y al personal adscrito a la misma.

El Comité Interno está formado por:

1. Presidente
 - D. Pablo Palenzuela Chamorro, Director del Secretariado de Investigación
2. Decanos y Directores de Centro
 - D. José Fernández López, Decano de la Facultad de Geografía e Historia
 - D. Alejandro Carballar Rincón, Subdirector de Planificación de la Escuela Superior de Ingenieros
3. Personal Docente e Investigador
 - D. Juan Ribas Serna, Director del Departamento de Fisiología Médica y Biofísica
 - D. Gabriel Cano García, Catedrático del Departamento de Geografía Física y Análisis Geográfico Regional
 - D. Antonio Aguilera Jiménez, Profesor Titular del Departamento de Psicología Evolutiva y de la Educación
 - D. Pablo Diáñez Rubio, Profesor Titular del Departamento de Proyectos Arquitectónicos
4. Personal de la Biblioteca
 - Dña Sonsoles Celestino Angulo, Directora de la Biblioteca de la Universidad de Sevilla
 - Dña Adela Valdenebro G^a de Polavieja, Jefa del Servicio de Planificación y Proyectos
 - Dña Victoria Tejada Enríquez, Jefa de la Sección de Normalización y Proceso
 - D. Juan Antonio Barrera Gómez, Jefe de Información Bibliográfica y Acceso al Documento, Biblioteca del Área de la Salud
 - Dña Mercedes Díaz Zaldúa, Técnico Especialista de Biblioteca, de la Biblioteca del Área de Ingenieros
 - Dña Dolores Rodríguez Brito, Responsable de la Biblioteca del área de Comunicación
 - Dña Ana Isabel Moreno Perpiñá, Responsable de Biblioteca del Área de Arquitectura
5. Unidad Técnica de Calidad
 - Dña Silvia Dorado García

6. Alumnos

- D. Javier Vélez Escofet
- D. Ignacio Somavilla Fernández
- D. Enrique Pírit López
- Dña Inmaculada Beltrán Fernández

Se acordó seguir la Guía de Evaluación de Bibliotecas del Consejo de Coordinación Universitaria, adoptada por la Red de Bibliotecas Universitarias Españolas, REBIUN, y se decidió evaluar la Biblioteca en su conjunto como aconseja la Guía. No obstante, dada la atomización de puntos de servicio y las grandes diferencias existentes entre ellos, se acordó analizar también los datos individuales, a fin de aplicar el Plan de Mejora de manera particularizada a cada unidad bibliotecaria.

En Mayo de 2004, con la colaboración de la Unidad Técnica de Calidad, se pasó la encuesta de satisfacción a toda la comunidad universitaria: estudiantes de 1º y 2º Ciclo, estudiantes de 3er Ciclo (la encuesta de este grupo se aplazó hasta Septiembre), Personal Docente e Investigador y Personal de Administración y Servicios con destino en Biblioteca. El análisis de estos datos se puso a disposición del Comité Interno.

Con el fin de asegurar el nivel de participación, el Comité Interno decidió, en su reunión de 23 de Julio de 2004, la configuración de seis Grupos de Trabajo distribuidos conforme a los distintos puntos que componen la Guía de Evaluación:

- El Servicio Bibliotecario y su integración en la institución
- Procesos y comunicación
- Recursos de personal
- Recursos de instalaciones
- Recursos de fondos
- Resultados

Cada uno de ellos, coordinado por dos miembros del Comité, debía analizar el punto asignado para la posterior redacción del borrador del Autoinforme y de acuerdo con el cronograma aprobado por el Comité en la misma sesión. Esto hizo posible la incorporación de veintidós personas más, pertenecientes todas ellas al personal adscrito a Biblioteca en las distintas categorías profesionales que han participado y se han implicado directamente en el proceso.

Los grupos de trabajo contaron con un espacio compartido en la red Novell en el que se colocó la documentación que previamente se había recogido y la que generaban los Grupos de Trabajo. Asimismo, se creó una lista de distribución para el Comité y los Grupos de Trabajo. Estas dos herramientas han hecho posible que la comunicación entre todas las personas implicadas directamente en el proceso haya sido muy fluida.

Para dar publicidad al proceso, se diseñó un cartel que se colocó por toda la Universidad y se instaló como salvapantallas en los ordenadores de uso público de la Biblioteca, y se creó un enlace en la Web de la misma en el que se ha ido dando cuenta del desarrollo de la evaluación <http://bib.us.es/evaluacion/presentacion.asp>

El Comité Interno ha celebrado cuatro reuniones formales para poner en común del trabajo realizado. El 30 de Junio de 2005, en la cuarta reunión, se revisó la redacción final del Autoinforme, que se enviará a ANECA, y, a continuación, se difundió entre la comunidad universitaria para su conocimiento. La difusión del Autoinforme se ha realizado en formato impreso para el Equipo de Gobierno y Decanos y Directores de Centro y a través de la página Web de la Biblioteca para toda la comunidad universitaria a la que se ha informado mediante listas de distribución.

1. EL SERVICIO DE BIBLIOTECA Y SU INTEGRACIÓN EN EL MARCO INSTITUCIONAL DE LA UNIVERSIDAD

La Biblioteca de la Universidad de Sevilla data, como la Institución a la que pertenece, de comienzos del siglo XVI. Ambas tuvieron su origen en el Colegio de Sta. María de Jesús, fundado por el Arcediano Maese Rodrigo Fernández de Santaella en 1505. Este año celebra, pues, la Universidad la conmemoración del V Centenario de su fundación.

El germen de la Biblioteca fue el núcleo de libros primitivos donados por Fernández de Santaella, al cual se fueron uniendo donaciones y adquisiciones hechas con ayudas económicas de colegiales distinguidos. Más tarde, cuando el Colegio y la Universidad se separaron, muchos de estos libros pasaron a la Universidad como puede verse en algunos libros que conservan el sello de "Colegio-Universidad". Ya emprendida la actividad independiente de la Universidad, la formación de una colección bibliográfica propia se vió favorecida por la incorporación de las Bibliotecas de Colegios de los Jesuitas y de la misma Casa Profesa de la Compañía. Con posterioridad, se unirían bibliotecas pertenecientes a las demás órdenes religiosas establecidas en Sevilla y su provincia que se vieron afectadas por la Desamortización de Mendizábal. Donaciones posteriores de Bibliotecas Públicas o de particulares continuaron enriqueciendo los fondos bibliográficos de la Biblioteca, hasta nuestros días.

Unido a la Biblioteca por Real orden de 7 de Agosto de 1895 se encuentra también el fondo documental correspondiente al Archivo Histórico Universitario, la mejor fuente histórica para el estudio de la Institución. El prestigio de la Biblioteca de la Universidad de Sevilla viene avalado, en buena parte, por la importancia del fondo antiguo que conserva y custodia, cuyo proceso de digitalización, ya en marcha, permitirá dotarlo de una mayor difusión y de una mejor conservación.

La progresiva evolución de la Universidad de Sevilla, con la creación de nuevas Facultades y Escuelas, ha sido posible solamente mediante la dispersión geográfica de los centros por toda la ciudad. Esta dispersión de centros universitarios (en el momento actual la Universidad de Sevilla cuenta con 25 centros propios, en los que se imparten 64 titulaciones), junto con una difícil asociación por campus y áreas ha dado como resultado una dispersión similar de sus respectivas bibliotecas; hecho que, en algunos aspectos, ha incidido negativamente en la gestión, administración y mantenimiento de la Biblioteca Universitaria.

En 1988, la Universidad de Sevilla otorgó a su Biblioteca, a través de su Estatuto (art. 206) el carácter de **Servicio**, definiéndola como *“una unidad funcional cuya principal misión es servir de apoyo al estudio, la docencia y la investigación de la comunidad universitaria”*.

En el [Estatuto](#) actual, la Biblioteca Universitaria está definida (Título V, Capítulo 2º, sección 1ª, artículo 122, Decreto 324/2003 de 25 de Noviembre) como **“un centro de recursos para el aprendizaje, la docencia y la investigación...”** y como una unidad con una Dirección única: **“La Biblioteca, que tendrá una Dirección única, dependerá orgánicamente del Rector y se regirá por los órganos que se establezcan en su Reglamento...”**

El [Reglamento de la Biblioteca](#), aprobado por la Junta de Gobierno y ratificado por el Claustro en 21-5-1991, establece una **Comisión General de Biblioteca** con carácter técnico, organizativo, de planificación y uso de las distintas bibliotecas. Dicho Reglamento define la **Junta Técnica**, compuesta por el Director y Subdirector de la Biblioteca Universitaria, los Directores de las Bibliotecas de Centro (ahora

Responsables) y Jefes de Sección de los Servicios Centrales, como órgano de apoyo, consulta y asesoramiento en el ámbito de la gestión técnica.

La Biblioteca depende orgánicamente del **Vicerrectorado de Investigación**. En su estructura, se contempla una **Biblioteca General**, sede del Fondo Antigo y del Archivo Histórico, con una colección multidisciplinar que pretende ser representativa de las materias que se cursan en la Universidad y **19 Bibliotecas de Área**, así definidas aunque, de momento, sólo Arquitectura, Centros de la Salud, Humanidades e Ingeniería tengan estructura consolidada de biblioteca de área.

A partir del año 1994, desde la Dirección de la Biblioteca se han potenciado los **Servicios Centrales**, desde los que se impulsa la consecución de los objetivos anuales, que recoge el documento “Líneas Estratégicas de la Biblioteca”, se coordinan las actividades de las distintas unidades bibliotecarias, a las que se presta apoyo para la puesta en marcha, seguimiento y desarrollo de los nuevos servicios y de los ya existentes, se diseñan procedimientos, se controlan y normalizan procesos y se gestiona el presupuesto de la Biblioteca. Además, algunos de los procesos y servicios de la Biblioteca se realizan en los Servicios Centrales para todas las bibliotecas (implementación y mantenimiento del sistema de gestión Innopac/millennium, creación, mantenimiento y desarrollo del portal Web de la Biblioteca, selección, implantación y mantenimiento de la Biblioteca Digital, diseño del programa de Formación de Usuarios y préstamo interbibliotecario).

En las **Bibliotecas de Área**, se tiene el impacto del servicio directo a los usuarios y se atienden sus necesidades específicas, según las titulaciones, gracias a una plantilla de bibliotecarios muy profesionalizados, que actúan como bibliotecarios temáticos. Asimismo, son los principales encargados de llevar a efecto la consecución de los objetivos anuales recogidos en las “Líneas Estratégicas de la Biblioteca”.

A lo largo de los últimos años, con el decidido apoyo del Vicerrectorado de Investigación y de la Gerencia, se han articulado estrategias que han contribuido a reforzar la idea de una **biblioteca única**, que permitiese superar las dificultades que se generan a partir de una excesiva descentralización y que facilitase llevar a cabo decisiones colegiadas. La imagen corporativa de la Biblioteca, plenamente consolidada, la existencia de una página Web con un único diseño y manual de estilo, la fuerte normalización existente en todos los servicios que se prestan, la coordinación y sobre todo, el alto nivel de profesionalización de la plantilla han hecho posible que la Biblioteca funcione actualmente como una biblioteca única que presta sus servicios de manera descentralizada.

La **Memoria Anual** de la Biblioteca en cuya elaboración participan los responsables de los servicios centrales y todos los responsables de las bibliotecas, es claro exponente de la unidad a la que se hace referencia. Esto no es óbice para que cada biblioteca desarrolle la política general acorde con las particularidades del grupo de usuarios inmediatos a los que sirve.

Las líneas de actuación para la resolución de los problemas más importantes de la Biblioteca, se exponen en el Programa de Gobierno del Rector, en el cual se establecen las líneas principales de lo que ha de ser la política bibliotecaria para los próximos años:

- Reforzar la implantación de las TIC en las bibliotecas por su impacto en los servicios bibliotecarios
- Concentración de recursos espaciales con la creación de dos nuevos edificios para bibliotecas, concebidos como Centros de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación
- El Plan de Formación del Personal bibliotecario como expertos en TIC

aplicadas a la Biblioteca

- La ampliación de la oferta de Cursos de Formación de Usuarios
- Consolidar el modelo de gestión centralizada, a través de un presupuesto único para la Biblioteca
- Reforzar y ampliar la biblioteca digital
- Evaluación de la calidad de los servicios bibliotecarios

Es evidente, que la Biblioteca recibe un claro **apoyo y reconocimiento** por parte del Equipo de Gobierno de la Universidad que se refleja, en primer lugar, en la incorporación de la Biblioteca en el Presupuesto de la Universidad, con una orgánica propia y en el crecimiento de la dotación presupuestaria en los últimos años, que sitúa a la Biblioteca en un lugar destacado en el conjunto de las bibliotecas universitarias españolas, como se puede ver en el capítulo referente a Fondos y en la tabla que se adjunta

| PRESUPUESTO BIBLIOTECA UNIVERSITARIA | |
|---|--------------------|
| AÑO | PRESUPUESTO |
| 2001 | 501.093,85 € |
| 2002 | 1.453.715,00 € |
| 2003 | 1.976.255,00 € |
| 2004 | 2.600.255,00 € |

Además, el respaldo institucional se ve plasmado en la participación de la Biblioteca en proyectos transversales que afectan al conjunto de la Institución, como por ejemplo:

- El **Convenio** de colaboración entre la Universidad de Sevilla y la Fundación Biblioteca Virtual Miguel de Cervantes, en el año 2003, mediante el cual se ha iniciado ya la digitalización del Fondo Antiguo y Archivo Histórico con un proyecto que abarcará varios años.
- La inclusión de la Biblioteca en el marco del **III Plan Andaluz de Investigación**, para la solicitud de ayudas a la Investigación. De esta forma, en las convocatorias de los años 2002 y 2003, se obtuvieron ayudas por valor de 556.638 € que se aplicaron a la mejora de la infraestructura informática de las bibliotecas y a la adquisición de recursos electrónicos.
- En el año 2004, la Universidad presentó a la Convocatoria de Infraestructura Tecnológica (2005-2006) con cargo a **fondos FEDER**, el proyecto de un Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación que se ubicará en el Prado de San Sebastián, a unos cien metros del edificio de la Real Fábrica de Tabacos, actual sede del Rectorado y de las Facultades de Geografía e Historia, Filología y Derecho. Esta ayuda ha sido concedida y el proyecto se iniciará en breve. (Notificación de la Secretaría de Estado de Universidades e Investigación. Dirección General de Investigación. 25 de abril de 2005)
- Este año 2005, la Universidad conmemora el V Centenario de su fundación y en la Exposición Conmemorativa el Fondo Antiguo de la Biblioteca ha supuesto parte esencial, por número e importancia de los fondos expuestos, como ha quedado de manifiesto en el catálogo de la propia exposición, ejemplares del fondo antiguo y archivo histórico de la

Biblioteca.

- Por último, la importancia que la Universidad concede a su Biblioteca es patente en las menciones que de la misma se hacen tanto en la **Guía del Estudiante** de la Universidad, como en las guías de las diferentes Escuelas y Facultades.

1.1. EL PLAN DE LA BIBLIOTECA EN EL CONTEXTO DEL PLAN ESTRATÉGICO DE LA UNIVERSIDAD

1.1.1 Planificación

La Universidad no cuenta con un Plan Estratégico, aunque, en las líneas de actuación propuestas por el Equipo de Gobierno para los próximos años se apuesta decididamente por la elaboración de un Plan Estratégico marco en el que deberá inscribirse el Plan Estratégico de la Biblioteca y de otros servicios. Respecto a la Biblioteca, en el año 1999 se aprobaron las primeras **Líneas Estratégicas de la Biblioteca**, para el periodo comprendido entre 1999 – 2001, siguiendo las directrices generales emanadas del Vicerrectorado de Investigación. Las actuales, para los años 2002 a 2005, fueron aprobadas por la Comisión General de Biblioteca y están alcanzando un alto grado de cumplimiento.

En cuanto a la **metodología y procedimiento** empleados para marcar los objetivos anuales, el primer borrador de las Líneas Estratégicas de la Biblioteca parte de la Dirección de la misma, que lo da a conocer a los primeros niveles de responsabilidad de la Biblioteca y a los miembros de la Junta Técnica con el objetivo de recibir sugerencias, recomendaciones, adiciones, etc. De esta manera se elabora el borrador definitivo que se somete a la consideración del Vicerrectorado de Investigación y se presenta a la Comisión General de la Biblioteca.

Puesto que los objetivos anuales afectan al conjunto de la Biblioteca, se intenta conseguir el mayor **grado de implicación** tanto de los responsables académicos de los Centros como del personal que trabaja en la Biblioteca. Respecto a los primeros, sólo en siete Comisiones de Biblioteca de Área se trataron las Líneas Estratégicas de la Biblioteca y, sólo en tres Centros se trató este tema en las respectivas Juntas de Facultad o Escuela. El nivel de participación e implicación del personal de Biblioteca en la Dirección por Objetivos es todavía bajo, lo que en parte puede ser debido a que en la Universidad no está implantado este sistema de dirección.

A pesar de lo expuesto anteriormente, en la última encuesta de satisfacción de ámbito interno, el 66% del personal dice conocer el documento con los objetivos anuales de la Biblioteca, el 53,8% dice conocer que existe un control y seguimiento periódico de los objetivos y el 64,1% dice conocer los objetivos que afectan a su puesto de trabajo. Estos datos plantean la necesidad de establecer un Plan de Comunicación interna y externa para el servicio de Biblioteca.

La **difusión** de las Líneas Estratégicas de la Biblioteca se realiza principalmente en formato electrónico. Así, se dan a conocer a toda la comunidad universitaria a través de la página Web de la Biblioteca e igualmente se hace llegar por correo electrónico a todo el personal la información de la inclusión del documento en la Intranet de la misma.

El **seguimiento** de los objetivos se efectúa en la Junta Técnica, donde trimestralmente Jefes de Sección y responsables de bibliotecas informan de los objetivos que de cada Sección o de cada biblioteca dependen. A través del correo electrónico, se informa al

personal de la actualización del documento en la Intranet, donde figuran las fichas y cronograma de cada objetivo. La actualización periódica de estos datos, con numerosos objetivos operacionales a los que hay que hacer el seguimiento, resulta tediosa y produce retrasos excesivos. La Intranet de la Biblioteca se mejorará sin duda cuando se termine de implantar el gestor de contenidos y las herramientas de trabajo en grupo de la nueva "IntraBUS".

Por otro lado, el Vicerrectorado de Investigación lleva a cabo un seguimiento directo de los objetivos de la Biblioteca con la Dirección de la misma.

1.1.2 Fuentes de información para la planificación

El Plan Estratégico de la Biblioteca se fundamenta en la información obtenida a través de los siguientes canales:

- Análisis de las necesidades y expectativas de los distintos grupos de interés:
 - A través del Vicerrectorado de Investigación
 - A través de la Comisión General de la Biblioteca y Comisiones de Bibliotecas de Área
 - Demandas por áreas de interés
 - Quejas y sugerencias
 - Contactos personales con grupos de interés
- Análisis interno:
 - Evolución de los indicadores de rendimiento
 - Reuniones del Consejo de Dirección y de Junta Técnica
 - Análisis internos realizados por el equipo de dirección de la Biblioteca
- Análisis externo:
 - Benchmarking
 - Pertenencia a Rebiun, CBUA y Grupo de Usuarios de Innopac
 - Asistencia a Congresos, seminarios etc.
 - Visitas a bibliotecas españolas y extranjeras
 - Informes y revistas especializadas

La Biblioteca dispone de numerosos **datos de carácter cuantitativo** acerca de los servicios que presta y de las diferentes actividades que desarrolla, que cada año se plasman en la Memoria de actividades.

Se recogen datos sobre procesos clave: adquisiciones, catalogación, circulación de documentos, suscripciones, consultas a la Web, consultas a bases de datos y revistas electrónicas, descarga de artículos, etc., y con ellos se construye una batería de indicadores que la comunidad universitaria conoce a través de la Memoria Anual de la Biblioteca.

Estos datos, junto con los que resultan de la aplicación de la tabla de **indicadores** que utiliza la Biblioteca, son una fuente de información imprescindible para conocer la realidad, la evolución de las actividades y de los servicios y llevar a cabo la planificación estratégica adecuada. La Biblioteca identifica así puntos fuertes, áreas de mejora y procesos clave que son la base de la definición de objetivos. Sin embargo, del análisis de resultados no siempre resultan planes de mejora ya que, en muchas ocasiones, la mejora se refiere a aspectos del servicio en los que la Biblioteca sólo puede incidir de manera indirecta, como son los temas de instalaciones y en muchas ocasiones temas de personal.

Se cuenta además, con los datos cuantitativos de otras universidades españolas, publicados en el Anuario Estadístico de Rebiun, así como los estándares e indicadores planteados por la Red y por otras organizaciones que permiten establecer un marco de referencia en el que situar la Biblioteca.

Además de los datos cuantitativos, son fuente de información muy importante para la planificación estratégica de la Biblioteca:

- la información procedente de los usuarios a través de las **encuestas de opinión** que se han puesto en marcha en dos periodos diferentes: 1998 y 2004
- el **buzón de sugerencias** en la Web y en casi todas las bibliotecas.
- los escritos que se reciben a través de la **Unidad de Quejas y Sugerencias** de la Universidad, de los que se informa a la Unidad de Calidad puntualmente. El tratamiento de dichas quejas se traduce, de manera sistemática, en medidas correctoras y de ellos se informa al usuario.
- la **Comisión General de la Biblioteca** y las **Comisiones de Bibliotecas de Área**
- el servicio de referencia en línea [Consúltenos](#)
- y especialmente, las reuniones periódicas con los miembros de los **Órganos de Gobierno de la Universidad**, de los que depende la Biblioteca, que sirven para transmitir a la Biblioteca los objetivos que marca la Institución.

Por otro lado, la **cooperación** con otras bibliotecas universitarias especialmente a través de Rebiun en cuya evolución y desarrollo la Biblioteca ha tomado parte activa y a través del Consorcio de Bibliotecas Universitarias de Andalucía, contribuye a marcar unas líneas de actuación conjuntas que favorecen y han contribuido de manera decisiva al crecimiento y actual nivel de las bibliotecas universitarias españolas.

En el ámbito del “Benchmarking” hay que destacar también el contacto permanente con bibliotecas universitarias no sólo españolas sino extranjeras, especialmente del ámbito anglosajón, que han servido de modelo para algunos servicios que se han implantado en nuestra Biblioteca (Hertfordshire, Sheffield, etc.)

Por último, mencionar los diferentes **informes de gestión** que se elaboran para los distintos servicios de la Biblioteca y que se presentan a los Órganos de Gobierno académico de la misma, esenciales para la toma de decisiones: “Informe de Evaluación del Uso de los Recursos Electrónicos” “Plan Tecnológico de la Biblioteca, 2004-2006” “La Biblioteca frente al reto del año 2000”, “La Biblioteca de la Universidad de Sevilla: Problemas actuales y perspectivas de futuro”, etc.

Sin embargo, la falta de coordinación y comunicación entre los diferentes servicios universitarios, la dificultad para realizar proyectos transversales dentro de la propia Universidad, por otra parte tan necesarios en el contexto actual de la Educación Superior, y la ausencia de un plan de comunicación a nivel institucional, impiden que la Biblioteca pueda aportar sus especiales conocimientos y recibir el que existe en otras unidades para así gestionar el conocimiento y aportar valor a la Institución.

PUNTOS FUERTES, PUNTOS DÉBILES Y PROPUESTAS DE MEJORA EN RELACIÓN CON LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA DE LA BIBLIOTECA

PUNTOS FUERTES:

- Integración de la Biblioteca en la Institución
- Apoyo institucional al Plan Estratégico de la Biblioteca
- Respaldo y apoyo financiero del Vicerrectorado de Investigación y de la Gerencia
- Desarrollo de la cultura de Dirección por Objetivos (DPO) en la Biblioteca
- Líneas de actuación acordes con la adecuación de los servicios a las TIC y con las demandas de la comunidad universitaria

PUNTOS DÉBILES:

- Carencia de un Plan Estratégico de la Universidad
- Escasa formación en DPO
- Dificultad para implicar al conjunto del personal en la cultura de la DPO
- Dificultad para la actualización periódica de los datos de actividad
- Falta de un Plan de Comunicación de la Biblioteca

PROPUESTAS DE MEJORA:

- Apoyar la existencia de un Plan Estratégico global en la Universidad
- Establecer un plan de formación en DPO para la Biblioteca
- Participación en proyectos transversales que aporten visibilidad a la Biblioteca y faciliten futuros desarrollos
- Mejorar las herramientas de seguimiento de las Líneas Estratégicas
- Elaborar un Plan de Comunicación
- Idear fórmulas de trabajo en equipo que fomenten la participación e integración de todo el personal
- Implantar de manera sistemática planes de mejora como consecuencia del análisis de resultados y logros obtenidos

1.2. PLANIFICACIÓN DOCENTE Y SUS RELACIONES CON LA BIBLIOTECA

Las relaciones entre el personal docente y la Biblioteca, responden a un concepto tradicional de biblioteca que a su vez da respuesta a un modelo tradicional de docencia. El nuevo modelo de Biblioteca por el que ha optado la Universidad para adaptarse al Espacio Europeo de Educación Superior ha provocado que, en los últimos dos años, la Biblioteca estableciera nuevos canales de comunicación con el profesorado a través de dos proyectos que se consideran prioritarios: el programa de formación de usuarios y la creación de materiales didácticos. Del desarrollo de ambos proyectos se tratará más adelante.

Tradicionalmente, las relaciones con el profesorado han tenido como punto focal la bibliografía recomendada para los estudiantes. Que en la Biblioteca esté representado el fondo bibliográfico recomendado para la docencia, es uno de los objetivos del servicio de biblioteca. Según el resultado de la última encuesta llevada a cabo entre los alumnos de los tres Ciclos universitarios, los fondos son adecuados y están actualizados, siendo el nivel de satisfacción mayor entre los alumnos de Tercer Ciclo. Entre éstos, un 62,5% se muestra satisfecho o muy satisfecho con los fondos y un 75% está satisfecho o muy satisfecho con la actualización de los mismos. Entre los alumnos de primer y segundo ciclo, los porcentajes son del 47,50% y 42,60% respectivamente.

1.2.1. Mecanismos formales de relación con los responsables de la planificación docente

En el contexto actual, los mecanismos formales de comunicación entre la Biblioteca y el personal docente son la Comisión General de Biblioteca y de manera más específica, las Comisiones de Bibliotecas de Área. En ambas comisiones están representados profesores y alumnos. Sus funciones están reguladas por el Reglamento de la Biblioteca y se detallan más abajo.

Dieciséis Bibliotecas (73%) cuentan con una Comisión de Biblioteca aunque, como se señala en la encuesta enviada a las bibliotecas, el problema común a todas ellas es la falta de implicación de sus miembros en las actividades y problemas de la misma, excepto en lo que se refiere a la adquisición de material bibliográfico y a temas de infraestructura. La frecuencia de las reuniones es muy baja, llegando incluso a casos en los que la Comisión no se reúne nunca.

Por otro lado, en 14 Centros (63%) se tiene establecido un mecanismo de comunicación con el personal docente a través de la figura del **profesor-coordinador del Departamento** para los asuntos que conciernen a la Biblioteca. Se pretende que el coordinador difunda entre los restantes miembros del Departamento la información que concierne a temas relacionados con la Biblioteca.

Más allá de los mecanismos formales cuya efectividad varía de una biblioteca a otra, el personal de la Biblioteca realiza grandes esfuerzos para mantener informado al personal docente de todo lo que concierne a la Biblioteca, así como para recabar información que resulte útil para los estudiantes. Para ello se utilizan todos los medios de que se dispone: correo-e, teléfono, contacto personal y correo interno.

Además, desde los Servicios Centrales de la Biblioteca se difunden, a través del correo electrónico, las **Novedades de la Biblioteca** en las que se informa al personal docente no sólo de las novedades en materia de recursos, sino de las incidencias en los servicios bibliotecarios que puedan afectar a sus tareas docentes e investigadoras.

1.2.2. Proceso de detección de necesidades y participación del profesorado

Las necesidades de **bibliografía básica** para los alumnos se detectan de las siguientes formas:

- Revisión de los programas de las asignaturas: el personal de las bibliotecas revisa los programas de las asignaturas que se imparten en los respectivos Centros, a fin de garantizar la bibliografía recomendada. No existen pautas establecidas respecto al número de ejemplares que se deben comprar de acuerdo con el número de alumnos de cada asignatura.
- Recepción de la bibliografía recomendada a través del profesor o a través del coordinador del Departamento: este procedimiento depende de la voluntad del personal docente que responde tarde o no responde a los requerimientos del personal de la biblioteca. Sólo en siete Centros, más del 50% del profesorado envía la bibliografía recomendada.
- Peticiones directas de compra a través de desideratas, bien impresas, bien en la Web de la Biblioteca, a través del correo electrónico o directamente realizando la petición al bibliotecario.

Respecto a los **fondos especializados de apoyo a la docencia**, el profesorado comunica personalmente a la biblioteca los títulos que se deben adquirir. En 17 bibliotecas (89'5%) se compran este tipo de fondos con cargo al presupuesto asignado a la biblioteca. Además, los Departamentos cuentan con un presupuesto específico que se desglosa del presupuesto centralizado de la Biblioteca Universitaria y que se destina a la adquisición de fondos especializados. Este presupuesto puede verse incrementado a lo largo del año por aportaciones de los propios Departamentos que destinan parte de su presupuesto a la compra de material bibliográfico. Ambas partidas se gestionan de manera centralizada.

A partir de la elaboración de los **materiales didácticos**, el contacto con el profesorado se ha intensificado ya que se trata de un trabajo que se realiza en estrecha colaboración con el profesor que imparte cada asignatura y ofrece múltiples posibilidades para la comunicación entre la biblioteca y los responsables de la planificación docente. Este proyecto supone una gran carga de trabajo para los bibliotecarios, al que hay que añadir, en ocasiones, la dificultad de conseguir la necesaria colaboración del profesor. Ello, unido al sentimiento generalizado de no ver el trabajo de aquéllos reconocido, es causa de que el índice de crecimiento de asignaturas con material didáctico sea muy variable de una biblioteca a otra.

Los servicios centrales también disponen de **mecanismos de comunicación** con el personal docente, utilizando de forma mayoritaria el correo electrónico para comunicar las novedades de la biblioteca y todas las noticias de interés para el PDI, como se ha indicado más arriba. Por ejemplo, al estar centralizadas las adquisiciones de todo el material bibliográfico, se detectó la necesidad de establecer canales de comunicación fluidos para resolver las solicitudes de compra de forma normalizada:

- Desde los Servicios Centrales se comunica a Bibliotecas y Departamentos la cantidad asignada para la compra de monografías y su estado de cuentas respecto al Ejercicio anterior.
- Las bibliotecas de Centro reciben de los Departamentos las peticiones y las tramitan a la Sección de Gestión de la Colección, quien gestiona la compra e imputa el gasto. El libro se recibe en la biblioteca quien lo destina a la propia biblioteca o lo envía al Departamento una vez procesado.
- Gestión de la Colección informa periódicamente de la situación económica de cada biblioteca o Departamento, así como de los libros recibidos, cancelados o en trámite.
- El sistema de gestión permite mantener informadas a las bibliotecas en todo momento de la situación de sus peticiones así como generar aquellos informes que consideren adecuados para su gestión.

1.2.3. Disponibilidad del fondo

La disponibilidad del fondo bibliográfico impreso, está estrechamente ligada a la **disponibilidad y adecuación de los espacios** destinados a Biblioteca y éste es el gran problema de la Biblioteca Universitaria. Sólo en seis centros (28%), la biblioteca tiene los fondos centralizados en el espacio destinado a la misma. En las restantes, unas veces por falta de espacio o inadecuación del existente, otras por falta de directrices claras al respecto, los fondos están repartidos entre la biblioteca y los Departamentos que, en algunos casos, se han convertido en sucursales de la misma. Este problema es especialmente patente en el área de Humanidades. El total de fondos depositados en Departamentos asciende a 275.313, como se puede ver en la siguiente tabla:

RELACIÓN DE FACULTADES CON EJEMPLARES EN DEPARTAMENTO

| FACULTAD | Nº DE EJEMPLARES |
|--------------------------|------------------|
| GEOGRAFÍA E HISTORIA | 82796 |
| FILOLOGÍA | 78540 |
| MATEMÁTICAS | 17251 |
| INGENIEROS | 15617 |
| BIOLOGÍA | 9007 |
| ARQUITECTURA | 8065 |
| QUÍMICA | 5894 |
| CENTROS DE LA SALUD | 9311 |
| CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN | 30865 |
| FARMACIA | 4861 |
| INGENIERÍA INFORMÁTICA | 3577 |
| FÍSICA | 3489 |
| POLITÉCNICA | 2852 |
| BELLAS ARTES | 2482 |
| FILOSOFÍA | 531 |
| PSICOLOGÍA | 175 |
| TOTAL EJEMPLARES | 275313 |

En las Facultades de Geografía e Historia y Filología, más del 50% de los fondos están depositados en los Departamentos, donde, gracias a un grupo de becarios, uno por Departamento, del Plan de Formación de Personal Bibliotecario, allí destinados, se garantiza un horario de apertura normalizado, aunque menos amplio que el de la Biblioteca y un control del que se carece en otros Departamentos. Con todo, el préstamo no cumple los requisitos que se le exigen a los fondos de la biblioteca aunque está abierto a toda la comunidad universitaria.

Respecto a la inadecuación de los espacios destinados a Biblioteca, baste decir que aunque en 18 bibliotecas hay fondos dispuestos en libre acceso, sólo dos bibliotecas, Derecho e Ingenieros, tienen la totalidad así dispuestos. En tres bibliotecas, no existe el libre acceso y todos los fondos están en depósitos cerrados. En siete bibliotecas, la falta de espacio ha provocado que parte de los fondos, incluso algunos de uso relativamente frecuente, se encuentren en depósitos fuera de la Biblioteca, lo que provoca demoras en la entrega de los libros o revistas a los usuarios.

Aunque la gran mayoría del fondo bibliográfico está representado en el catálogo automatizado, *Fama*, y los derechos de los usuarios a disponer del fondo bibliográfico, propiedad de la Universidad, sea cual sea su ubicación e independientemente del Centro en el que esté matriculado el alumno o el Departamento al que pertenezca el profesor, están garantizados por la misma definición de la Biblioteca en el Estatuto, la realidad es que la disponibilidad de los fondos depositados en los Departamentos no cumple los requisitos que se le exigen a la Biblioteca y los usuarios encuentran con frecuencia serias dificultades para acceder a los mismos.

Respecto a los recursos electrónicos, para el 67'5% de los profesores es fácil o muy fácil acceder al fondo bibliográfico en soporte electrónico, a través de la página Web de la Biblioteca y del catálogo *Fama* en el que están todos representados. Las Guías y manuales de uso que se han elaborado y se mantienen actualizados, facilitan y fomentan el uso de este tipo de recursos.

1.2.4 Información bibliográfica y formación de usuarios

En todas las Bibliotecas se informa de manera regular a los usuarios de las **nuevas adquisiciones**, en su mayoría a través de las páginas Web y las listas de distribución del correo-e y, además, mediante boletines, expositores, tablones e incluso teléfono.

También, en 15 centros, se mantiene a los profesores informados de las novedades del mercado que proporcionan editores y librerías para su estudio, evaluación y posible adquisición.

En 7 bibliotecas (30%) se hace difusión de fondos de interés que ya poseen en ocasiones señaladas como efemérides, premios, etc.

La información bibliográfica se lleva a cabo en las salas de lectura, en los mostradores que a tal efecto existen en todas las bibliotecas y a través del portal Web de la Biblioteca, mediante los siguientes servicios:

- El boletín electrónico **Novedades de la Biblioteca** que se envía por correo electrónico a las listas de distribución del PDI y se dispone en la página Web de la Biblioteca.
- **Materiales didácticos**: recursos de información que sirven de apoyo a la docencia y al aprendizaje de las asignaturas que se imparten en la Universidad y que contienen: bibliografía recomendada, documentación digital para la docencia, páginas Web...es decir, una plataforma que integra todos los recursos existentes en el catálogo de la biblioteca, elaborados por los propios docentes y por los bibliotecarios. En estos momentos, el número de asignaturas con material didáctico asciende a más de 3.000.
- A través del servicio **Consúltenos**, auténtico servicio de referencia virtual
- A través de las **Guías por materias**, recopilaciones por materias de recursos de información, electrónicos e impresos, relacionados con las titulaciones que se imparten en la Universidad. Actualmente existen 40 guías por materias que cubren el 64% de las titulaciones. Estas guías están en constante crecimiento, revisión y actualización tanto los contenidos como los manuales de procedimiento que aseguran su normalización.
- Mediante las diferentes **guías** diseñadas para ayudar al usuario a utilizar la Biblioteca y usar los recursos correctamente. Estas guías están en formato HTML y/o PDF y en formato impreso en los mostradores de información bibliográfica y préstamo de todas las bibliotecas. Las Guías se dividen en cinco grandes grupos:
 - **Información sobre la Biblioteca** con diferentes guías sobre la propia Biblioteca Universitaria, que incluye un tour virtual sobre la misma, sobre cada una de las bibliotecas que la componen, sobre el Fondo Antiguo, "Seis formas de conocer nuestra

- Biblioteca”, etc.
- **Catálogos** con indicaciones sobre cómo utilizarlos.
 - **Recursos-e**, con las guías de utilización de todos los recursos electrónicos de que dispone la Biblioteca
 - **Servicios**, con indicaciones sobre cómo usar los servicios de préstamo, reprografía, obtención del documento, etc.
 - **Ayudas para el estudio y la investigación**: donde se encuentran guías muy diferentes, desde *Cómo encontrar información en Internet*, *Cómo elaborar referencias bibliográficas*, *Dinámica general de una búsqueda en una base de datos*, *Guía rápida de Power Point*, hasta *Qué es la cultura informacional* o un *Manual para la redacción científica*.

El **Programa de Formación de Usuarios** se inició a mediados de los años 90, impartido únicamente por personal adscrito a los servicios centrales de la Biblioteca; paulatinamente se fueron incorporando los bibliotecarios de las Bibliotecas de Centro y en estos momentos en todas las bibliotecas se imparten cursos y sesiones de formación de usuarios. El *Catálogo de las Sesiones de Formación de Usuarios* da idea de su extensión y cobertura. Publicado el pasado año, con una presentación del mismo a cargo del Vicerrector de Investigación, este catálogo recoge las sesiones especializadas que se ofertan en cada una de las bibliotecas, con indicación acerca de los contenidos, forma de solicitud, lugar de celebración etc.

A efectos de normalización, control y seguimiento de las sesiones de formación se cuenta con el programa RECO que gestiona internamente todo lo relacionado con el programa de formación y al que acceden todos los bibliotecarios. Los datos estadísticos generados por RECO desde el año 2002 indican el avance de este Programa. El documento *Programa de Formación de usuarios: informe 2004* presenta con detalle las realizaciones en este ámbito de trabajo en el que participan bibliotecarios de todos los centros, algunos de los cuales han recibido formación como formadores. Se han realizado manuales de procedimiento para todos los tipos de cursos y sesiones que se imparten, variando los contenidos según se trate. Todo el material didáctico es realizado por los bibliotecarios.

La forma de [inscripción en los cursos](#) se puede realizar a través de la página Web de la Biblioteca o en los mostradores de atención al usuario. Se incluye un cuestionario de satisfacción para el usuario que permite evaluar la calidad de la acción formativa.

Pese al avance detectado en los últimos años, el grado de conocimiento del Programa de Formación entre los alumnos de Primer y Segundo Ciclo es muy limitado, sólo el 14% dice conocerlo aunque las estadísticas indiquen que a las sesiones introductorias y a las visitas guiadas accedieron el 53 % de los alumnos de nuevo ingreso.

Los cursos de formación se ofertan como asignaturas de libre configuración en dos centros, [Ingenieros](#) y [Arquitectura](#), con asignación de créditos y cada vez con mayor frecuencia, los bibliotecarios participan como formadores en asignaturas que imparte el profesorado.

PUNTOS FUERTES, PUNTOS DÉBILES Y PROPUESTAS DE MEJORA EN RELACIÓN CON LA PLANIFICACIÓN DOCENTE Y SUS RELACIONES CON LA BIBLIOTECA

PUNTOS FUERTES:

- Buena cobertura de la bibliografía básica recomendada por los profesores
- Partidas presupuestarias adecuadas a las necesidades, para la adquisición de fondos bibliográficos, excepto en nueve bibliotecas
- Existencia de comisiones de biblioteca en la mayoría de las bibliotecas
- La figura del profesor-coordinador del Departamento para sus relaciones con la Biblioteca
- Plan de Formación de usuarios consolidado
- Existencia de mecanismos para difundir las nuevas adquisiciones y la bibliografía recomendada
- Existencia de mecanismos para difundir los materiales de apoyo a la docencia: *material didáctico*
- Alta valoración del portal Web de la biblioteca y del catálogo *Fama*
- Centralización de la gestión de adquisiciones

PUNTOS DÉBILES:

- Instalaciones inadecuadas: fondo en depósitos cerrados
- Alto porcentaje de fondos en Departamentos
- Poca colaboración de los docentes para mantener al día la bibliografía básica
- Comisiones de Biblioteca con poca implicación en los temas de su competencia
- Dificultades para conocer la bibliografía recomendada en Tercer Ciclo
- Falta de implicación del PDI en las Comisiones de Biblioteca
- Número insuficiente de bibliotecarios temáticos
- Insuficiente atención especializada en horario de tarde

PROPUESTAS DE MEJORA:

- Mejorar las instalaciones para incrementar el fondo de libre acceso
- Establecer líneas de actuación que permitan mejorar la disponibilidad del fondo, reduciendo el número de ejemplares depositados en los Departamentos
- Mejorar los mecanismos de comunicación con el personal docente
- Incrementar el número de asignaturas con material didáctico
- Reexaminar la composición y funcionamiento de las Comisiones de Biblioteca, ideando estrategias dirigidas a concienciar a los distintos colectivos de la importancia de implicarse en los temas de Biblioteca

1.3 PLANIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN Y SUS RELACIONES CON LA BIBLIOTECA

La relación formal entre la Biblioteca y los investigadores se produce también a través de la Comisión General de Biblioteca y a través de las Comisiones de Biblioteca de Centro, en las que hay representantes de los Departamentos. Como se ha dicho antes, la participación de los representantes de los Departamentos en las Comisiones es desigual, por lo que su papel como enlace es muy limitado.

La implicación del profesorado vinculado a Proyectos de Investigación con la Biblioteca es también desigual y la falta de comunicación se hace incluso más patente con los responsables de programas de doctorado, excepto en lo que se refiere a cursos de formación de usuarios.

El incremento de servicios a distancia (solicitudes de préstamo interbibliotecario, desideratas, servicios de referencia en línea, guías, etc.,) unido al incremento exponencial de los recursos electrónicos ha tenido una incidencia directa en el grado de satisfacción del PDI respecto a los servicios que ofrece la Biblioteca, como muestran las encuestas de satisfacción. Sería oportuno realizar encuestas de satisfacción periódicas para evaluar de manera sistemática el nivel de satisfacción de los distintos grupos de usuarios.

1.3.1 Detección de necesidades y su traducción en la planificación

A pesar de las dificultades, el 62% de las Bibliotecas conoce las líneas de investigación a partir de las Memorias de Investigación y fundamentalmente mediante la consulta de las páginas Web de los Departamentos, así como mediante el contacto personal con los investigadores. Estos contactos se producen de manera formal a partir de las sesiones de formación de usuarios y a partir de las sesiones informativas que se organizan para dar a conocer y difundir nuevos recursos y servicios.

De los Informes de satisfacción de profesores, investigadores y alumnos de Tercer Ciclo se desprende que este grupo de usuarios utiliza los fondos y servicios de la Biblioteca de forma mayoritaria. EL 80% utiliza la Biblioteca 1 ó 2 veces por semana, o como mínimo 1 ó 2 veces al mes. Es importante destacar que, según las encuestas, los investigadores en proceso de elaboración de la Tesis son usuarios habituales de la Biblioteca y valoran los servicios que se le prestan.

En el 50% de las Bibliotecas no existen espacios e infraestructuras destinadas a los investigadores y este dato coincide con las Bibliotecas peor dotadas de instalaciones. La valoración de este hecho es muy importante en el caso de las Humanidades, donde el fondo retrospectivo de las Bibliotecas es muy importante y no se cubren las necesidades de los investigadores con los fondos de los Departamentos.

La **falta de espacios adecuados** y de infraestructuras informáticas figura en el primer lugar en las sugerencias de mejora que aparecen en los Informes de satisfacción de profesores, investigadores y alumnos de Tercer Ciclo.

En lo que respecta a la **adquisición del fondo bibliográfico** y, en concreto, al fondo de revistas, en el mes de Junio, la Sección de Gestión de la Colección remite a cada Director de Departamento el listado con los títulos de revistas, en soporte papel y en soporte electrónico, que se suscribieron ese año siguiendo las indicaciones del Departamento, con la solicitud de que remita en Septiembre indicaciones para renovar,

cancelar o añadir nuevos títulos a los ya existentes. El único requisito es la primacía del soporte electrónico sobre el papel y la supresión del segundo cuando existan ambos formatos. Desde que, en el año 2002 se centralizó el presupuesto de revistas y se potenció el soporte electrónico sobre el papel, se han eliminado las duplicidades y se han podido asumir las peticiones de renovación y suscripción de nuevos títulos casi al 100%.

Para las monografías, a partir de la existencia en el año 2004 de un único presupuesto, a primeros de año se comunica a cada Departamento la situación inicial del crédito correspondiente a ese Departamento y de los títulos pendientes de recibir del ejercicio anterior.

En el caso del material destinado a los alumnos de Tercer Ciclo, en las encuestas enviadas a las bibliotecas, sólo un 27% responde que los directores de los Programas de Doctorado proponen compras para sus alumnos. Las peticiones pueden llegar como desideratas de los propios alumnos de Tercer Ciclo.

La percepción que tienen los profesores, investigadores y alumnos de Tercer Ciclo, según las encuestas, es positiva sobre la adecuación del fondo bibliográfico a sus necesidades. En el caso del PDI e investigadores más del 80% se muestran de acuerdo o muy de acuerdo y el porcentaje baja al 60% para los alumnos de Tercer Ciclo.

Desde los servicios centrales se comunica, a través de listas de distribución, las novedades que afectan especialmente a los recursos electrónicos contratados, así como las incidencias del servicio.

Dentro del **Programa de Formación de Usuarios** de la Biblioteca, las Sesiones Especializadas están dirigidas especialmente al PDI y en las encuestas de satisfacción es el grupo de usuarios que más conoce esta actividad de la Biblioteca (más del 60%), aunque sólo un 20% haya participado en algunos de ellos. Hay que tener en cuenta que, de la gran mayoría de cursos, existen guías en PDF que el investigador se puede descargar con lo que puede evitar la sesión presencial. Estas sesiones constituyen un mecanismo de relación con los investigadores y una forma de detectar necesidades.

Según la encuesta de satisfacción, el profesorado está satisfecho (36%) y muy satisfecho (39%) con la respuesta que recibe a su solicitud de información por parte del personal de la biblioteca. Ahora bien, el 81% de las bibliotecas señala que no existen mecanismos formales de comunicación con los responsables de Grupos de Investigación.

1.3.2 Disponibilidad de los fondos para las líneas de investigación

El crecimiento de las suscripciones a paquetes de revistas electrónicas, de enorme interés para la investigación, realizadas bien a través del Consorcio de Bibliotecas Universitarias de Andalucía, bien de manera institucional por la Biblioteca, ha hecho crecer el nivel de satisfacción entre los investigadores respecto a la Biblioteca. Hasta hace muy pocos años, el gasto recaía en el presupuesto de los Departamentos casi exclusivamente. El aumento del uso de estos recursos, según se desprende del informe *Evaluación del uso de las revistas electrónicas* que se presentó en la Comisión General de la Biblioteca el pasado año y de los índices de consulta de revistas electrónicas y descarga de artículos de revista (ver Memorias de la Biblioteca), debe continuar, así como el nivel de satisfacción de los usuarios.

Con todo, asegurar la disponibilidad de los fondos documentales más relevantes para las líneas de investigación operativas de la Universidad, recae en los responsables de los Grupos de Investigación que consiguen financiación para la compra de bibliografía con cargo a la Ayuda a Departamentos de la convocatoria del II Plan Propio de Investigación. También se compran libros con cargo a las ayudas vinculadas a actividades de Tercer Ciclo y, como se dijo más arriba, del presupuesto de la Biblioteca Universitaria se destina una parte a los Departamentos para la compra de monografías. En todos los casos, la gestión de las adquisiciones se realiza de manera centralizada y todos los recursos están en el catálogo *Fama*.

La Biblioteca ha puesto en marcha una serie de productos para fomentar el uso de los recursos bibliográficos:

- Guías por materias que ya definimos en el apartado anterior
- Guías de recursos-e, muy útiles para el investigador
- Metabus, el metabuscador de Millenium que permite la búsqueda simultánea en una sola pantalla de todos los recursos de información adecuados al término de búsqueda

El servicio de préstamo interbibliotecario, sin costes para los miembros de la comunidad universitaria desde el año 2005, y el servicio de préstamo “inter campus” se han potenciado teniendo en cuenta su efectividad a la hora de asegurar la disponibilidad de fondos para la investigación, bien de los que no constan entre nuestras colecciones, bien de los que están depositados en bibliotecas o departamentos de otro campus distinto al del investigador que lo solicita. Se han mejorado los tiempos de respuesta y se ha conseguido estabilizar la tasa de éxito, como vemos en la Memoria de la Biblioteca.

Los fondos destinados a la investigación, depositados en las bibliotecas, no se excluyen del préstamo en la mayoría de los casos; al contrario, se establecen medidas para favorecer a los investigadores: ampliación del préstamo, reservas, reprografía... Ocurre lo mismo con los fondos destinados a programas de doctorado. Sin embargo, los usuarios de este segmento plantean como sugerencia de mejora, en lugar muy destacado, la necesidad de flexibilizar el préstamo, en número de días y en número de publicaciones.

Las tesis se depositan en las bibliotecas y, en algunos casos, también los proyectos fin de carrera. Sin embargo, las condiciones de accesibilidad y consulta de estos documentos son muy restrictivas. La Biblioteca debe formar parte del proyecto de digitalización de tesis doctorales de la Universidad, ya que es importante que se coordinen esfuerzos y se organicen canales de comunicación fluidos y eficaces entre las distintas partes implicadas (Doctorandos, Tercer Ciclo, Servicio de Informática y Biblioteca).

Respecto a la ubicación de los fondos adquiridos con cargo a proyectos de investigación y Departamentos, en la mayoría de los casos se ubican en los Departamentos y están excluidos de préstamo, excepto en los Departamentos de Geografía e Historia y Humanidades, donde se prestan aunque fuera del sistema de préstamo de la Biblioteca.

PUNTOS FUERTES, PUNTOS DÉBILES Y PROPUESTAS DE MEJORA EN RELACION CON PLANIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN Y SUS RELACIONES CON LA BIBLIOTECA

PUNTOS FUERTES:

- Integración de tecnologías para la gestión y acceso a la información
- Existencia de sesiones formativas e informativas a través de las cuales se detectan necesidades
- Los servicios de biblioteca son valorados de manera positiva por el PDI
- Página Web con contenidos especialmente dedicados a los investigadores
- La gestión centralizada de los fondos destinados a la investigación
- La amplitud de los servicios en línea de la Biblioteca: bases de datos, revistas-e, formularios de solicitud, préstamo interbibliotecario...
- El depósito de las tesis y proyectos de investigación en las bibliotecas

PUNTOS DÉBILES:

- La inexistencia de cauces formales de comunicación de la Biblioteca con los grupos de investigación y los programas de doctorado
- La escasez de espacios en las bibliotecas destinados a los investigadores, sobre todo en algunas áreas
- La poca accesibilidad de los fondos depositados en los Departamentos
- Las restricciones para la consulta de las tesis y la inexistencia de un proyecto transversal para el proyecto de digitalización de las mismas
- La falta de reconocimiento de los bibliotecarios como bibliotecarios temáticos
- No se realizan encuestas de satisfacción periódicas

PROPUESTAS DE MEJORA:

- Establecer mecanismos formales de coordinación de la Biblioteca con los Departamentos, para potenciar la comunicación entre bibliotecarios y PDI
- Realizar encuestas de satisfacción de forma periódica
- Potenciar la figura del bibliotecario temático
- Mejorar las instalaciones para dedicar espacios exclusivos para el PDI dentro de las bibliotecas
- Realizar un estudio de los libros depositados en los Departamentos para adoptar medidas que fomenten el control de los mismos a través de Millennium

1.4 MECANISMOS DE RELACIÓN DE LA BIBLIOTECA CON SUS USUARIOS

1.4.1 Mecanismos formales de participación

El órgano colegiado que hace de nexo de unión entre la Biblioteca y sus usuarios es la **Comisión General de Biblioteca**, definida en el Reglamento de la Biblioteca aún vigente aunque pendiente de reformar para adaptarlo al nuevo Estatuto.

El [Estatuto](#) de la Universidad (Título V, Capítulo 2º, sección 1ª, artículo 122, Decreto 324/2003 de 25 de Noviembre) señala que *“la Biblioteca... se regirá por los órganos que se establezcan en su reglamento, en los cuales se garantizará la representación de los distintos sectores de la comunidad universitaria”*.

Son funciones de la Comisión General (Art.8 del [Reglamento de la Biblioteca](#)):

- Establecer las directrices generales de la política bibliotecaria.
- Aprobar la propuesta de presupuesto anual, elaborado por la Dirección de la Biblioteca Universitaria.
- Aprobar la propuesta de plantilla de la Biblioteca Universitaria, elaborada por la Dirección de la misma.
- Determinar la política general de adquisiciones.
- Aprobar la memoria anual.
- Estudiar cualquier otro asunto que le sea sometido por el Presidente.

En la composición actual de la Comisión General de la Biblioteca queda garantizada la participación de los distintos grupos de interés de la misma:

- Presidente: Vicerrector Investigación
- Representantes Equipo Gobierno: (1)
- Delegado del CADUS: (1)
- Representantes Decanos y Directores Centro: (2 + 1 suplente)
- Representantes Directores Dpto. o Institutos Universitarios: (2 + 1 suplente)
- Profesores doctores de cuerpos docentes universitarios (Sector A1): (2 + 1 suplente)
- Profesores no doctores de cuerpos docentes universitarios (Sector A2): (1)
- Profesores contratados y otro personal docente e investigador (Sector A3): (1 + 1 suplente)
- Estudiantes: (4 + 2 suplentes)
- P.A.S. (Sector C): (1 + 1 suplente)
- Representantes Consejo Social: (1 + 1 suplente)
- Directores de Bibliotecas (con voz pero sin voto): (3)

Aunque esta representación es muy amplia, la participación de los distintos grupos es muy dispar y, en general, escasa. Así, el grupo de representantes de los alumnos participa en muy raras ocasiones a pesar de ser los representantes del mayor colectivo de usuarios.

La Comisión se ha convocado en once ocasiones desde el año 2001 hasta el momento actual, es decir una media de dos a tres veces al año. En dos ocasiones no se llevó a cabo la reunión de la Comisión debido a que no se alcanzó el quorum necesario.

La Comisión es, pues, el ámbito donde se debate y se aprueba la política bibliotecaria, que se rige por los objetivos operacionales dentro de las Líneas Estratégicas de la

BUS y también el foro en el que se informa del desarrollo y gestión de los diferentes servicios.

El Reglamento de la Biblioteca también establece las **Comisiones de Biblioteca de Centro**, ahora de Área, con funciones similares a la general en su ámbito de competencia. La mayoría de las bibliotecas de centro (el 73%), como se menciona más arriba, tienen Comisión de Biblioteca. Es decir, sólo 5 no tienen Comisión de Biblioteca pero participan en otras Comisiones colegiadas del Centro, con amplia representación de todos los estamentos universitarios. La composición de las Comisiones varía según los Centros, aunque en todas ellas hay representantes de la Dirección del Centro, Dirección de la Biblioteca, profesores, y alumnos. La frecuencia también varía, pero en general las comisiones se reúnen poco o no se reúnen.

La mayoría de las bibliotecas (el 61%) participan en otros órganos colegiados: Juntas de Centro, Comisiones delegadas del Centro (Comisiones de Calidad, Planificación Docente, Infraestructuras). Lo que demuestra la implicación de la biblioteca en la política educativa del Centro, aunque sólo en doce Centros desde la Junta de Facultad o Escuela llegaron propuestas para la Biblioteca y sólo en tres Centros se trataron en Junta de Facultad o Escuela las Líneas Estratégicas de la Biblioteca.

Por otro lado, la mayoría de las bibliotecas participan o han participado en proyectos relacionados con la evaluación y acreditación de titulaciones impartidas. Muchos de estos informes de evaluación en los que ha colaborado alguna Biblioteca de Centro pueden verse a través de la Web del centro o de la página institucional de la Universidad de Sevilla.

1.4.2 Otros mecanismos de participación:

- Cursos de formación de usuarios a través de los cuales se reciben sugerencias y quejas de los usuarios y constituyen un excelente medio de comunicación con los mismos. Como se puede ver en el documento *Programa de Formación de Usuarios: informe 2004* que se ha mencionado antes, los cursos de formación están orientados a todo tipo de usuarios y así se establecen:
 - Charlas de introducción a los servicios de la Biblioteca, para alumnos de nuevo ingreso.
 - Visitas guiadas, orientadas a conocer las infraestructuras y servicios de las bibliotecas.
 - Cursos y sesiones especializadas para alumnos de Tercer Ciclo especialmente y para profesores e investigadores.
- Ya se ha mencionado la figura del coordinador de Departamento que sirve de nexo entre éste y la Biblioteca, especialmente para las adquisiciones.
- Buzón de sugerencias en sus dos modalidades: física, en las salas de lectura y virtual a través de la página Web de la Biblioteca. Todas las sugerencias son tratadas sistemáticamente, a través del responsable directo del servicio al que haga referencia.
- Servicio de *Novedades de la Biblioteca* que se difunden a través de listas de distribución de los distintos grupos de usuarios.
- Mostradores de atención al usuario en los que se recogen las solicitudes, dudas y quejas de los mismos. El personal valora como muy importante la atención a los usuarios y la satisfacción del servicio que se presta.
- Contacto directo de los usuarios con los responsables de los diferentes servicios.
- [Página Web](#) de la biblioteca en la que, además de servicios, personal, normativas, etc., el usuario encuentra:

- Información general sobre la Biblioteca: organización
- Acceso a servicios que se ofrecen a través de la Web, bien desde la red de la Universidad, bien en remoto
- Formularios electrónicos para solicitar determinados servicios: inscribirse en un curso de formación, solicitar un préstamo interbibliotecario, hacer una reserva, solicitar la compra de un documento, consultar su ficha de usuario, conocer las novedades, etc.
- [Carta de derechos y deberes de los usuarios](#)

La valoración que de la página Web hace el profesorado es muy positiva, ya que en las encuestas más del 70% se siente satisfecho o muy satisfecho con la información que recibe a través de este medio. Entre los alumnos, más del 40% está satisfecho o muy satisfecho.

- Correo electrónico: los usuarios pueden contactar con el personal responsable de los distintos servicios a través del correo electrónico que aparece en la Web de la Biblioteca. Además, la Biblioteca dispone de distintas listas de distribución que le permiten comunicarse, de manera selectiva, con los usuarios.

Mención especial merece el esfuerzo que, desde hace ya varios años, viene haciendo la Biblioteca por **difundir** de una manera sistemática nuevos productos y servicios entre los usuarios. En el Informe “Difusión y promoción de productos y servicios en la Biblioteca de la Universidad de Sevilla” que se adjunta como Anexo se pueden ver las distintas realizaciones que se han hecho en este ámbito:

- Carteles
- Trípticos
- Videos
- Guías
- Folletos
- Tutoriales

Por otra parte, la existencia de **textos** que reflejan y regulan la relación de la Biblioteca con sus usuarios, en papel y en formato electrónico:

- Memoria Anual de la Biblioteca
- [Normativa de uso y disfrute de la Biblioteca](#)
- [Normas para el uso y conservación del Fondo Antiquo de la Biblioteca](#)
- [Normas de préstamo](#)
- [Normas generales de uso de los fondos e instalaciones](#)
- [Carta de derechos y deberes de los usuarios](#)

Del análisis de las encuestas se pueden extraer algunas consideraciones que afectan a este punto de la Guía de Evaluación:

- Para los alumnos de Primer y Segundo Ciclo, la biblioteca se utiliza de forma presencial en un 76% y sólo un 3% la utiliza de forma remota. En su mayoría, el 98%, utilizan la biblioteca de ambas formas.
- La valoración global del servicio de Biblioteca aumenta entre los alumnos de Tercer Ciclo: el 50% está satisfecho y más del 12% está muy satisfecho. El PDI se encuentra satisfecho en un 55% y muy satisfecho en un 26%.
- Entre todos los grupos encuestados se detecta una mejora en la evolución del servicio en cuanto a capacidad de comunicación y difusión de la Biblioteca entre los usuarios. Sin embargo el cambio es percibido de manera muy diferente según el estamento universitario de que se trate: no mejora sustancialmente entre los alumnos de Primer y Segundo Ciclo y mejora de manera sustancial entre los alumnos de Tercer Ciclo y PDI.

PUNTOS FUERTES, PUNTOS DÉBILES Y PROPUESTAS DE MEJORA EN RELACIÓN CON MECANISMOS DE RELACIÓN DE LA BIBLIOTECA CON SUS USUARIOS

PUNTOS FUERTES:

- Existencia de mecanismos formales de relación y comunicación con los usuarios
- Existencia de textos que regulan las relaciones entre la Biblioteca y sus usuarios
- Existencia de canales de comunicación y participación de los usuarios con la Biblioteca, presenciales y en línea

PUNTOS DÉBILES:

- Insuficiente comunicación de la Biblioteca con los estudiantes de Primer y Segundo Ciclo
- Escasa participación de los alumnos en la Comisión General de la Biblioteca
- Falta de encuestas de satisfacción realizadas periódicamente
- Falta de conocimiento de los alumnos de Primer y Segundo Ciclo de las actividades formativas de la Biblioteca

PROPUESTAS DE MEJORA:

- Potenciar el papel de la Comisión General de la Biblioteca y de las Comisiones de Bibliotecas de Centro o Área como mecanismo formal de comunicación de la Biblioteca con sus usuarios
- Incentivar la participación de los alumnos en las Comisiones de Biblioteca
- Analizar los canales de comunicación formales e informales de la Biblioteca con los alumnos de Primer y Segundo Ciclo

2. PROCESOS Y COMUNICACIÓN

2.1 ORGANIZACIÓN

2.1.1. El modelo organizativo

- La Biblioteca en el Estatuto

La Biblioteca de la Universidad de Sevilla o Biblioteca Universitaria está en un proceso de reorganización interna que tiene como objetivo, en primer lugar, reflejar en su estructura la nueva definición de biblioteca como queda reflejada en el actual Estatuto (Capítulo 21, sección 10, artículo 122) **“un centro de recursos para el aprendizaje, la docencia y la investigación...”** y, en segundo lugar, adaptarse al entorno de la Educación Superior, que se deriva de los Acuerdos de Bolonia y que tanto afectan a los estudios universitarios y a los servicios que le dan soporte.

La Biblioteca Universitaria está concebida como una unidad administrativa y de gestión, aunque distribuida territorialmente, debido a la dispersión de Facultades y Escuelas por la ciudad y a la propia historia y crecimiento de la Universidad, con un solo presupuesto y con una plantilla que integra el personal de las distintas Escalas.

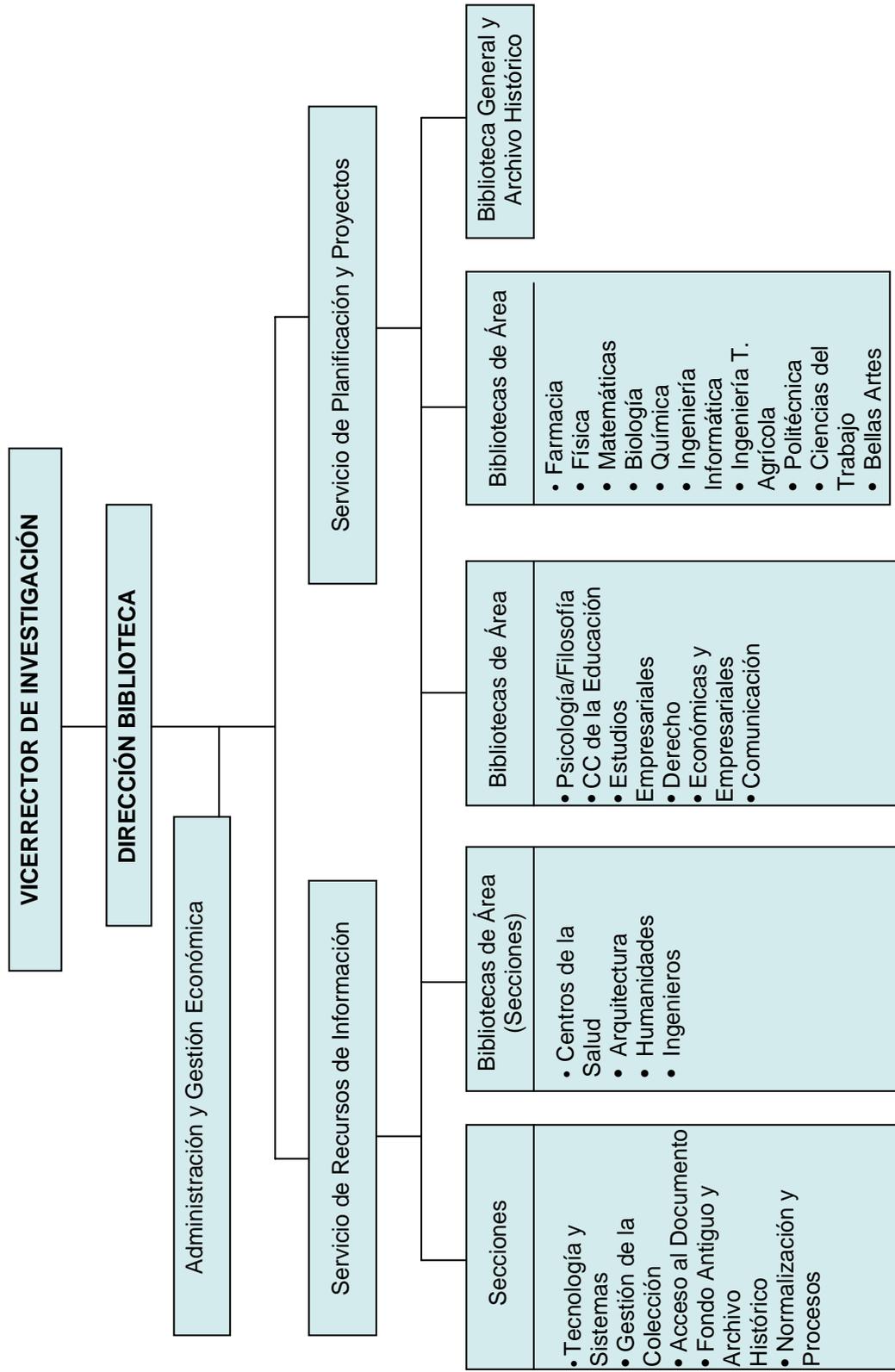
La actual estructura de la Biblioteca, como se indica en el capítulo anterior de este Informe, contempla una **Biblioteca General**, sede del Fondo Antiguo y del Archivo Histórico, con una colección multidisciplinar que pretende ser representativa de las materias que se cursan en la Universidad y 19 **Bibliotecas de Área**. Estas bibliotecas tienen colecciones especializadas en las materias que se cursan en los distintos centros y en ellas se tiene el impacto del servicio directo a los usuarios y se atienden sus necesidades específicas.

El **organigrama de la Biblioteca** sigue, pues, un modelo organizativo descentralizado con:

- Una Dirección: **“La Biblioteca, que tendrá una Dirección única, dependerá orgánicamente del Rector y se regirá por los órganos que se establezcan en su Reglamento...”** tal como se contempla en el Estatuto, orientada al exterior (relaciones con el PDI, con Órganos de Gobierno, Redes de Bibliotecas, Consorcios, et.) y que dirige, planifica y evalúa las actividades de la Biblioteca.
- Unos Servicios Centrales, que residen en la Biblioteca General, dedicados a la gestión interna e integrados por dos Jefaturas de Servicio, una para el área de Planificación y Proyectos y otra para el área de Recursos de información, que, con dependencia directa de la Dirección, coordinan las diferentes Secciones (Fondo Antiguo y Archivo Histórico, Gestión de la Colección, Normalización y Proceso, Tecnología y Sistemas, Acceso al Documento) y apoyan a la Dirección en temas de personal, gestión de calidad y procesos de mejora, plan estratégico, infraestructuras, etc.
- Veinte bibliotecas de área, que, en cuatro casos (Arquitectura, Centros de la Salud, Ingenieros y Humanidades) corresponden a grandes unidades temáticas e integran más de un centro, titulación o biblioteca especializada y en otros se corresponden con un único centro y una única titulación. De los responsables de las bibliotecas de área que, junto con la Dirección, Jefaturas de Servicio y Jefaturas de Sección, forman la Junta Técnica de la Biblioteca, depende el funcionamiento de las distintas unidades del sistema, tanto en el ámbito externo, de relaciones con los grupos de interés, como en el ámbito interno, ya que

coordinan las funciones del personal a su cargo, bajo la coordinación de la Sección correspondiente, según se trate de gestión de la colección, proceso técnico, etc.

Biblioteca Universidad de Sevilla



- Los cambios organizativos:

Los cambios en los métodos docentes que impone el Espacio Europeo de Educación Superior junto con las TIC, están transformando el mundo de las Bibliotecas, convertidas hoy en Centros de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación con nuevos servicios y recursos y profesionales polivalentes.

Esto, unido a la centralización de determinados procesos (adquisiciones y préstamo interbibliotecario) y la remodelación de otros (proceso técnico), está obligando a una reestructuración de procesos y servicios y por consiguiente a la adaptación de la estructura organizativa de la Biblioteca. En la **R.P.T. de 2005** se reflejan ya estos cambios y el proceso de reorganización continuará en los años siguientes.

1. La plantilla de la Biblioteca aparece bajo el epígrafe de Biblioteca Universitaria y no adscrita al Centro en el que está ubicada la biblioteca correspondiente. Este esquema favorecerá la unidad, promoverá una gestión participativa y la asunción de objetivos comunes.
2. Los anteriormente denominados directores de biblioteca pasan a denominarse responsables de biblioteca. Se consolida, pues, la dirección única.
3. Con idea de paliar la excesiva descentralización existente se crean 4 grandes Bibliotecas de Área dirigidas por jefaturas de Sección que integran a más de una Biblioteca de Centro y se continuará por este criterio funcional en años siguientes, conforme se concentren recursos.
4. Debido a la mayor especialización y a necesidades de planificación y nuevos métodos de gestión, desaparece la Subdirección y se dotan dos Jefaturas de Servicio. La creación de la Sección de Gestión de la Colección viene provocada por la centralización presupuestaria.
5. La reorganización de la estructura de la Biblioteca debe ir unida a la promoción interna, de manera que los bibliotecarios vean reconocida la especialización de las tareas que realizan y se especialicen cada vez más. Destacamos que se han creado puestos singularizados para reforzar las tareas de apoyo al aprendizaje y que esta tendencia debe ser impulsada en el resto de las Bibliotecas de Área.

- Publicidad y grado de conocimiento del organigrama de la biblioteca:

Como se ha puesto de manifiesto en la encuesta de ámbito interno, la mayor parte del personal (73,6%) dice conocer el organigrama de la Biblioteca, que está publicado en la Intranet corporativa y en el portal Web de la Biblioteca.

Por mandato estatutario el Reglamento de la Biblioteca, al igual que toda la normativa, debe ser actualizado para reflejar los cambios del nuevo Estatuto. Y de hecho la Biblioteca lo recoge en sus Líneas Estratégicas, concretamente en el objetivo operacional 1.1.a

2.1.2 Asignación de efectivos: flexibilidad y adaptabilidad de la plantilla

El personal de la Biblioteca está claramente asignado a las diferentes unidades organizativas, como queda reflejado en la RPT de la Universidad, donde se recogen la estructura organizativa de la Biblioteca y los criterios de organización de la plantilla así como el número de efectivos asignados a cada unidad. En el [directorio](#) de personal de la página Web de la BUS queda también reflejado el organigrama de la Biblioteca.

La política de asignación de efectivos es responsabilidad de la Dirección de la Biblioteca como responsable de la gestión del personal, de acuerdo con las directrices que emanan del Director de Recursos Humanos de la Universidad.

Aunque se tiende hacia una estructura organizativa flexible que facilite la adecuación al entorno cambiante en el que se mueven las bibliotecas y promueva el trabajo en equipo acorde con los criterios de calidad que persigue la Institución, la asignación de los puestos de trabajo mediante concurso y la denominación específica de las plazas no favorece la aplicación de criterios de flexibilidad y adaptabilidad a la gestión de los recursos humanos. Para cumplir este objetivo sería más operativo que los puestos de trabajo estuvieran organizados por categoría profesional. En la encuesta de ámbito interno, el 79,9% de los encuestados valoró como positivo una estructura flexible, abierta a cambios organizativos.

Con todo, el personal se adapta muy fácilmente a los cambios que se producen en el entorno y que tienen una enorme repercusión en la Biblioteca. El grado de flexibilidad y adaptabilidad del personal se hace patente en su implicación en el desarrollo de la política y estrategia de la Biblioteca y en la adaptabilidad a los cambios que se producen como consecuencia de la aplicación de las TIC a los procesos y servicios de la misma. En las bibliotecas más pequeñas se hace más patente la flexibilidad y adaptabilidad del personal, que realiza todas las funciones asignadas a su categoría profesional puesto que hay que dar el mismo servicio que en las bibliotecas grandes pero con menos recursos humanos.

Por otro lado, la estructura orgánica de la Biblioteca facilita la especialización temática de los bibliotecarios, convertidos, de acuerdo con el área temática a que esté dedicada la unidad bibliotecaria en la que prestan servicio, en auténticos bibliotecarios temáticos, especialistas en la aplicación de las técnicas bibliotecarias en un área concreta del conocimiento.

Se ha detectado la necesidad de contar con personal de apoyo que vaya rotando entre las Unidades en función de las incidencias puntuales que se presenten (bajas, ausencias, cargas de trabajo extraordinarias, etc.) ya que las bajas no se cubren si no son de larga duración y no está prevista la contratación de personal salvo casos excepcionales.

Los criterios de flexibilidad no se aplican al horario que debe cumplir el personal que se rige por las normas dictadas por la Gerencia de la Universidad de Sevilla para el personal de Administración y Servicios. La adscripción a un determinado horario, mañana o tarde, provoca una enorme diferencia entre la atención al usuario en horario de tarde, en lo que a personal especializado se refiere.

2.1.3 Dependencia funcional y orgánica

La Biblioteca depende orgánicamente del Vicerrector de Investigación. Como unidad funcional sus órganos de Gobierno son:

- Dirección de la Biblioteca
- Junta Técnica de la Biblioteca
- Comisión General de la Biblioteca

Por otro lado, existe la dependencia administrativa, al compartir instalaciones con los centros universitarios, aunque presupuesto y personal dependan de la Biblioteca como unidad funcional. Los decanos y directores del centro están informados a través de los

responsables de las bibliotecas y por las comisiones de biblioteca de centro, de las necesidades de las mismas.

2.1.4 Canales de comunicación interna

La Biblioteca utiliza distintos canales de comunicación para conseguir la implicación y participación del personal en la política y estrategia de la Biblioteca. No se han identificado de manera explícita las necesidades de comunicación ni implementado un Plan de Comunicación aunque éste se considera objetivo pendiente dentro de los objetivos operacionales de la Biblioteca.

La Biblioteca tiene establecidos canales de comunicación fundamentalmente verticales (en ambos sentidos): de la Dirección con Jefes de Servicio, Jefes de Sección y Responsables de Biblioteca y de éstos con el personal que tienen asignado o que forma parte de un grupo de trabajo en el que ejercen el papel de coordinadores o de un proceso del que son responsables. Esto no impide que para comunicar noticias que afectan a la totalidad de la plantilla, la Dirección o cualquiera de los responsables se dirijan, a través del correo electrónico, mediante la lista de distribución correspondiente, a todo el personal.

Desde el año 2000 la Biblioteca cuenta con una Intranet que se ha convertido en el canal de comunicación interna por excelencia. Actualmente está en desarrollo una nueva Intranet más dinámica y acorde con el entorno del momento.

Por otro lado, se tiene establecido un esquema eficaz de reuniones que empiezan por las reuniones del Consejo de Dirección y de la Junta Técnica y continúan con reuniones informativas y de planificación que se celebran con regularidad tal como se puede observar en la tabla adjunta.

| Reuniones informativas y de planificación | Objetivos | Periodicidad | Responsable | Componentes |
|---|--|--------------------------------|--|---|
| Comisión General de Biblioteca | Establecer las directrices generales de la política bibliotecaria | 11 veces desde el 2001 al 2004 | Vicerrector de Investigación o Director del Secretariado de Investigación, por delegación. | 20 miembros entre Directores o Decanos de Centros; Directores de Departamentos; profesores; alumnos; Directora de la Biblioteca y bibliotecarios (Composición aprobada Consejo Gobierno 4 Octubre 2004) |
| Comisión de 16 Bibliotecas de Área | Establecer las líneas generales de la política bibliotecaria en el ámbito de su competencia. | Variable según la biblioteca. | Decano o Director de Centro | Representantes del Centro y bibliotecarios |

| Reuniones informativas y de planificación | Objetivos | Periodicidad | Responsable | Componentes |
|---|---|------------------|----------------------------|---|
| Junta Técnica | Establecer las normas de funcionamiento y la gestión técnica de la Biblioteca. | 2/3 veces al año | Directora de la Biblioteca | Jefes de Servicio, Responsables de las Bibliotecas, Jefes de Sección y Analista |
| Consejo de Dirección | Fomentar el trabajo en equipo y la coordinación entre las personas con más responsabilidad en la Biblioteca | quincenal | Directora de la Biblioteca | Dirección, Jefes de Servicio, Jefes de Sección y Analista |

Semanalmente se celebran reuniones de la Dirección con cada uno de los Jefes de Sección que, a su vez, se reúnen con el personal que tienen adscrito, en función de las necesidades del servicio.

Las actas de las reuniones de la Junta Técnica se publican en la Intranet donde pueden ser consultadas por todo el personal de la Biblioteca.

Por otro lado, existen **Grupos de Trabajo estables** para el seguimiento y mejora de los distintos procesos:

| Grupo de trabajo | Objetivo | Periodicidad | Responsable | Componentes | Duración |
|-----------------------------|---|--|---|---|-----------|
| Formación de Usuarios | Implantar el Plan de Formación de Usuarios de la BUS en las distintas Unidades | En los comienzos bimestral. Virtual | Jefe Sección de Recursos de Información | 4 Responsables FU en bibliotecas. Responsable FU de los Servicios Centrales | 2000-2002 |
| Préstamo Interbibliotecario | Gestión homogénea del P.I. en los Puntos de Servicio y establecimiento de mejoras | Presencial: Varias veces al año; virtual | Jefe Sección Acceso al Documento | Responsables de Puntos de Servicio | 1999- |
| Material Didáctico | Elaboración de Materiales Didácticos para las asignaturas que se imparten en la USE | Trimestral, virtual | Jefe Sección Tecnología y Sistemas | Responsables Material Didáctico en Bibliotecas; 1 Bibliotecario de la Sección de Tecnología | 2002- |

| Grupo de trabajo | Objetivo | Periodicidad | Responsable | Componentes | Duración |
|---|---|--------------------|---|--|-----------|
| Guías por Materias | Elaboración homogénea de las Guías relacionada con las titulaciones de la Universidad | Semestral, virtual | Jefe Sección de Recursos de Información | Responsable FU de los Servicios Centrales. Responsables de Guías por Materias en bibliotecas | 2002- |
| Portal Web , | Implantar un sitio Web común para la BUS | Mensual. | Jefe Sección de Recursos de Información | Responsable Web y 4 bibliotecarios responsables de la Web de las bibliotecas | 2001-2002 |
| Catálogo Colectivo del Consorcio de Bibliotecas Universitarias Andaluzas | Implantación del sistema InnReach en Bibliotecas CBUA | Virtual | Jefe Sección Tecnología y Sistemas de la Universidad de Sevilla | Un Responsable por cada sistema local Innopac/Millennium | 2003- |
| Normalización del Catálogo Colectivo del Consorcio de Bibliotecas Universitarias de Andalucía | Normalizar la descripción bibliográfica de las bibliotecas participantes | 2 ó 3 veces al año | Subdirector de la Biblioteca de la Universidad de Granada | Responsable del Proceso Técnico de las Bibliotecas del Consorcio | 2002- |
| Línea 1 Plan Estratégico de REBIUN | Impulsar la construcción de un nuevo modelo de Biblioteca Univ. | mensual | Directora de la Biblioteca Universidad de Sevilla | Directoras de las Bibliotecas de Alcala , Carlos III, Pompeu Fabra y Granada | 2003- |

También se organizan grupos de mejora para solucionar un problema concreto o realizar un estudio determinado, como la mejora del servicio de préstamo mediante el establecimiento de los sistemas de autopréstamo, o para la puesta en funcionamiento del módulo MAP del programa Innopac/Millennium que gestiona los recursos electrónicos. El responsable del proceso implicado es el que coordina también estos grupos de trabajo y grupos de mejora.

Dentro de la propia Institución, pero fuera del ámbito interno de la Biblioteca, se fomenta la participación del personal en grupos de trabajo transversales. Actualmente personal de la Biblioteca participa en un grupo para la elaboración del Plan de Calidad y Mejora Continua de la Administración y Servicios de la Universidad de Sevilla

que lidera el Director de Recursos Humanos.

Con el Secretariado de Medios Audiovisuales se ha trabajado en equipo para realizar varios proyectos transversales entre los que destacan la elaboración de un [video divulgativo de la Biblioteca](#), la elaboración de un tutorial para los cursos de formación de usuarios y un segundo video con motivo de la conmemoración del V Centenario de la Universidad, todavía no editado.

En el ámbito de la cooperación, la Biblioteca participa en grupos de trabajo del Consorcio de Bibliotecas de Andalucía, liderando procesos como la implantación del catálogo colectivo de las Universidades de Andalucía y el préstamo interbibliotecario o formando parte de otros, como el de normalización.

Durante muchos años, la Biblioteca ha participado de manera muy activa en los grupos de trabajo de Rebiun (en el de encabezamientos de materia, en el de evaluación, etc.) en el Comité Ejecutivo de Rebiun, en dos periodos alternativos y en la Secretaria Ejecutiva de la Red durante los años 1999 y 2000. Durante los dos últimos años, la Biblioteca ha coordinado el grupo de trabajo de la Línea 1 del Plan Estratégico de la Red, que tiene como objetivo desarrollar el modelo de biblioteca universitaria como CRAI.

2.1.5 Autonomía de las unidades

Durante los últimos años se ha realizado un gran esfuerzo por consensuar objetivos globales que afectan a la Biblioteca en su conjunto, a la vez que se asumen los objetivos de las distintas unidades bibliotecarias con la única limitación de no ir en contra de la política y estrategia generales de la Biblioteca. Así, en los objetivos operacionales se incluyen los que lo son del conjunto de la organización y aquellos que afectan tan sólo a una unidad o a varias.

En el mismo sentido, las distintas unidades bibliotecarias tienen autonomía para realizar sus funciones de manera adecuada y para ofrecer los servicios bibliotecarios, si bien se realizan grandes esfuerzos por mantener un criterio unitario en el nivel de servicio que se ofrece a la comunidad universitaria con independencia de la prestación descentralizada del mismo.

Las líneas generales las marca la Dirección de la Biblioteca ya que es necesario un adecuado equilibrio entre autonomía, políticas comunes y coordinación. También hay que destacar el esfuerzo llevado a cabo por toda la plantilla tanto en los Servicios Centrales como en las Bibliotecas de Área por superar día a día las diferencias de criterio y buscar el consenso necesario para trabajar eficazmente en una organización tan compleja como ésta.

2.1.6 Responsabilidades

Cada Sección tiene un responsable (Jefatura de Sección) que lo es de los procesos que entran dentro de su ámbito de trabajo. Dentro de una misma Sección, los procesos considerados procesos clave, como Formación de Usuarios, Recursos electrónicos, Catálogo Colectivo, Información y Referencia, Sistema Informático, tienen responsables asignados, bajo la coordinación del Jefe de Sección correspondiente.

En cada una de las bibliotecas hay un responsable de Biblioteca, a excepción de la Biblioteca General. En las bibliotecas con estructura de biblioteca de área, Arquitectura, Humanidades y Centros de la Salud, además de la Jefatura de Sección

correspondiente, figura un responsable para cada una de las grandes áreas temáticas que incluye la biblioteca: Arquitectura y Arquitectura Técnica en el caso de Arquitectura, Geografía y Filología en el caso de Humanidades y para Centros de la Salud un responsable de información bibliográfica y acceso al documento. Estas plazas en Arquitectura y Humanidades se cubrirán a partir del proceso de selección de los Jefes de Sección . En la encuesta de ámbito interno, el 63% del personal declara conocer quién es el responsable de cada unidad organizativa.

PUNTOS FUERTES, PUNTOS DÉBILES Y PROPUESTAS DE MEJORA EN RELACIÓN CON LA ORGANIZACIÓN

PUNTOS FUERTES:

- Estructura organizativa bien definida
- Equipo directivo fuerte y consolidado
- Capacidad de adaptación al cambio
- Compromiso con la cultura de la calidad
- Intranet como elemento de cohesión interna
- Existencia de grupos de trabajo y grupos de mejora
- Participación en grupos de trabajo transversales y de fuera de la Institución

PUNTOS DÉBILES:

- Organización poco flexible
- Dispersión territorial con unidades bibliotecarias muy pequeñas
- Biblioteca General con duplicidad de contenidos respecto a otras unidades bibliotecarias
- Falta de continuidad de los grupos de trabajo
- Comunicación horizontal insuficiente
- Escasa participación en grupos de trabajo transversales dentro de la Universidad

PROPUESTAS DE MEJORA:

- Incentivar a los grupos de trabajo y crear otros nuevos
- Crear grupos de mejora consensuados
- Desarrollar un Plan de Comunicación para la Biblioteca
- Potenciar los proyectos transversales en la propia Universidad
- Impulsar la nueva Intranet con un gestor de contenidos que facilitará el trabajo en grupo
- Rediseñar los contenidos de la Biblioteca General

2.2 PROCESOS

Entendemos por proceso el conjunto de actividades de valor añadido, integradas e interrelacionadas, necesarias para la obtención de un producto y su correspondiente prestación de servicio. Todos los procesos que se realizan en la Biblioteca están documentados y la documentación editada en la Intranet de la Biblioteca.

2.2.1 Identificación de los procesos

Los principales procesos que componen las actividades de la Biblioteca están bien identificados, lo mismo que sus responsables son conocidos e identificados por el personal, según la encuesta enviada a los centros. La implantación de las tecnologías de la información y las comunicaciones han servido, en unos casos, para rediseñar procesos y, en otros, para introducir procesos innovadores a la vez que para revisar procedimientos y hacer las oportunas modificaciones.

1. Proceso Técnico: Fue sometido a un proceso de reingeniería aprovechando la oportunidad del nuevo sistema Innopac/Millennium. El principal objetivo era liberar tiempo del personal asignado a estas tareas para que pudiesen dedicarse a actividades relacionadas con la atención a usuarios y desarrollo de nuevos servicios.
 - a. Gestión de la colección: a partir de la centralización presupuestaria, la dotación financiera para las adquisiciones de material bibliográfico se gestiona desde los Servicios Centrales, tanto para aquellos fondos que van a las bibliotecas como los que se depositan en los Departamentos. El control de las suscripciones de revistas también está centralizado y la adjudicación se efectúa mediante concurso. La selección y desarrollo de la colección están descentralizadas. En las prescripciones técnicas del concurso de suministro de monografías que se realiza con los proveedores, se incluye la aportación de registros bibliográficos, entre otros productos de valor añadido, para facilitar la catalogación por copia. Se estima que en torno al 70% de los registros bibliográficos son recuperados a partir de otros catálogos y de los aportados por los proveedores. Todos los procedimientos de compra están integrados en el sistema Innopac/Millennium y se han diseñado diagramas de flujo y manuales de procedimiento para todos los subprocesos.
 - b. Catalogación: el proceso está descentralizado por bibliotecas; el mantenimiento del catálogo se realiza desde los servicios centrales. Se han establecido procedimientos que facilitan la descarga de registros por Z3950 y se ha reducido de manera considerable la catalogación original. Todos los manuales de procedimiento y diagramas de flujo están actualizados.
 - c. Preparación del material: en las prescripciones técnicas del concurso de proveedores se incluye la magnetización como valor añadido, no así el tejelado que resulta difícil de homogeneizar, dadas las diferentes formas de depósito de cada biblioteca.
2. Circulación de documentos:
 - a. Préstamo a domicilio: la política de préstamo http://bib.us.es/servicios/prestamo_normas.asp está establecida para toda la Biblioteca y el préstamo se gestiona a partir del sistema Innopac/Millennium. En todas aquellas bibliotecas en las que existen

fondos de libre acceso, se han instalado terminales de autopréstamo que agilizan las transacciones. Las reservas se hacen por teléfono y se efectuarán a través de la Web a finales de este año.

- b. Préstamo inter-campus: para facilitar este préstamo, se ha establecido una normativa específica que evita desplazamientos a los profesores cuando solicitan un documento que se encuentra en una biblioteca o Departamento de un campus distinto al suyo.
- c. Préstamo Interbibliotecario <http://bib.us.es/servicios/sodmenu.asp>, está centralizado excepto para la Biblioteca de Centros de la Salud. Las transacciones se realizan a través de la página Web de la Biblioteca de manera que tanto las peticiones como el envío de los documentos se realiza de forma electrónica. La adopción de la tecnología MySQL-PHP ha supuesto una mayor rapidez en la gestión y grandes beneficios para el usuario. Este servicio que goza de enorme prestigio en la Universidad, a partir de este año es gratuito para el PDI de la misma.

3. Reprografía: en todas las bibliotecas hay máquinas fotocopadoras para uso de los estudiantes a los que se insta a respetar la legislación vigente en lo que respecta a los derechos de autor. La "Normativa para el uso y conservación del Fondo Antiguo" http://bib.us.es/bibliotecas/fondoant_normas.asp que figura como Anexo al Reglamento de la Biblioteca, contempla dos capítulos referentes a reproducción: las Normas para la Reproducción del Fondo Antiguo y las Normas para la Reproducción del Fondo Antiguo en edición facsímil. Un técnico especialista en reprografía está al cuidado de la reproducción de este tipo de fondos.

El proyecto de digitalización del Fondo Antiguo, que se inició hace dos años y para el que se cuenta con becarios especialmente formados en el manejo de estos fondos, contempla también la digitalización de aquellos documentos que se solicitan para exposiciones, como copia de seguridad o para uso de los investigadores, de manera que se evita otro tipo de manipulación que pudiera ser menos cuidadosa con la especial conservación de estos fondos. El formulario para la solicitud de reproducción de Fondo Antiguo está en el portal Web de la Biblioteca

4. Información especializada y formación de usuarios: Formar usuarios expertos y autosuficientes en la identificación, localización y uso de los recursos de información disponibles en la Biblioteca es el objetivo de este servicio al que se ha dedicado especial atención desde hace ya varios años. Como se indica en el informe "Formación de usuarios: Informe 2004", el servicio cuenta con manuales de procedimiento y diferentes guías, así como un software especial (RECO) para su gestión y normalización en un entorno tan descentralizado como el de esta Biblioteca. En el año 2004 se editó un Catálogo, con prólogo del Vicerrector de Investigación, en el que se detallaban todas las sesiones y cursos que se imparten en la Biblioteca, su forma de solicitud, características, etc. Todos los manuales de procedimientos están en la Intranet de la Biblioteca y las guías en la página Web de la Biblioteca

El apoyo a las tareas docentes y al aprendizaje se ha potenciado a través de la creación de materiales didácticos, un producto realizado por bibliotecarios a partir del material que entrega el personal docente y que se incluye en las asignaturas que se imparten en la Universidad. En estos momentos se dispone de más de 3.000 asignaturas, accesibles a través de la Web, con material didáctico y el crecimiento exponencial de este servicio ha provocado la compra de un servidor dedicado especialmente a ello. Los manuales de procedimiento están incluidos en la Intranet.

Para dar a conocer al personal las novedades que afectan a determinados procesos, así como la implantación de los nuevos, se realizan sesiones de formación con los implicados, una vez realizada la versión preliminar de cada manual de procedimiento que se adaptará a los cambios conforme se vayan produciendo. Existen listas de distribución en las que están incluidas las personas vinculadas a determinados procesos. Las sugerencias del personal se tienen en cuenta a la hora de modificar o añadir procesos y servicios aunque sería necesario un plan de comunicación interno que mejorara los mecanismos existentes.

La difusión y marketing de los servicios de la Biblioteca es objeto de planificación y especial dedicación. El Informe “Difusión y promoción de productos y servicios de la Biblioteca” presenta las realizaciones que se han efectuado en los últimos años en este sentido.

La siguiente **tabla** presenta los principales procesos según **niveles de decisión, planificación y ejecución** y los responsables de los mismos. Cada proceso tiene asignado un responsable que asegura su cumplimiento y eficacia. Los procesos están permanentemente sometidos a revisiones para adaptarse a los requisitos cambiantes del mercado y a las exigencias de los usuarios. La reingeniería de procesos se ha utilizado en el año 2004 especialmente en proceso técnico, adquisiciones y préstamo interbibliotecario.

Procesos en la BUS agrupados por niveles: decisión, planificación, ejecución

| |
|---|
| <p>Nivel de decisión: La responsabilidad es de la Dirección de la Biblioteca (DB) apoyado por el Servicio de Planificación y Proyectos (PP) y el Servicio de Recursos de Información (RI) y por los Jefes de Sección (JS) y Responsables de Bibliotecas de Área (BA)</p> |
| <p>Gestión del Servicio y sus relaciones con la Institución</p> <ul style="list-style-type: none"> • Relaciones con la Institución y el entorno. DB, BA <ul style="list-style-type: none"> ○ Relación con los órganos de gobierno ○ Gestión y coordinación de la Comisión de Biblioteca ○ Memoria anual ○ Relación con el personal docente ○ Relaciones externas. DB • Elaboración de las líneas estratégicas de la Biblioteca. DB, JS, BA <ul style="list-style-type: none"> ○ Líneas de actuación de nuevos servicios y proyectos • Gestión de la calidad de la BUS. DB, PP <ul style="list-style-type: none"> ○ Evaluación continua y establecimiento de los planes de mejora ○ Elaboración de directrices para la recogida de datos estadísticos • Establecimiento de políticas de promoción. DB • Gestión del presupuesto. DB <ul style="list-style-type: none"> ○ Búsqueda de financiación ○ Elaboración de memoria económica y ejecución presupuestaria ○ Control presupuestario • Gestión de la política del personal. DB, PP <ul style="list-style-type: none"> ○ Evaluación y revisión de la RPT ○ Evaluación y revisión de las políticas de comunicación |
| |

Nivel de Planificación: la responsabilidad es de los Servicios de Planificación y Proyectos (PP) y de Recursos de Información (RI) y de las Secciones de Tecnología y Sistemas (TS), Gestión de la Colección (GC), Normalización Y Proceso (NP), Fondo Antiguo (FA), Acceso al Documento (AD) y, en cada Biblioteca de Área, del Jefe o Responsable de la misma (BA)

Gestión de los recursos

- Gestión del personal. **PP, BA**
 - Gestión del personal y becarios,
 - Coordinación y comunicación interna y externa,
 - Formación y coordinación de grupos de trabajo
 - Establecimiento de planes periódicos de formación
- Desarrollo y gestión de las herramientas informáticas: hardware y software. **RI, TS**
 - Establecimiento y evaluación del Plan informático y tecnológico.
 - Planificación y evaluación de las necesidades en telecomunicaciones.
 - Gestión de los espacios virtuales de trabajo
 - Gestión del Web de la Biblioteca y de la intranet
 - Gestión del programa integrado de gestión bibliotecaria
 - Coordinación del catálogo colectivo
- Gestión de la colección. **RI, GC**
 - Control presupuestario
 - Establecimiento y evaluación de la política de adquisiciones
 - Adquisición de la colección
 - Planificación de herramientas de comunicación con los departamentos
 - Programación y gestión de la colección electrónica
 - Evaluación de la colección
 - Planificación del inventario y expurgo
 - Desarrollo y seguimiento de la política y relaciones con los proveedores
- Gestión del proceso de los fondos. **RI, NP**
 - Establecimiento de pautas de normalización para la accesibilidad de la colección
- Gestión de los espacios. **PP, RI, AD, BA**
 - Gestión y mejora del entorno
 - Gestión de salas de lectura y otros espacios
- Gestión y conservación del Fondo Antiguo y el Archivo Histórico. **PP, FA**
- Gestión de productos y servicios al usuario: préstamo, Obtención del documento, Formación de Usuarios, Información especializada. **RI, AD**
 - Planificación de productos
 - Mantenimiento de usuarios
 - Plan de formación de usuarios
 - Implantación, gestión y desarrollo de plataformas educativas
 - Planificación de productos de formación continua

 - Promoción de productos y servicios al usuario

Nivel de ejecución: la responsabilidad recae en los bibliotecarios encargados del proceso técnico, información especializada, formación de usuarios...(PIE) , en los administrativos (AD) y en el personal de orientación y préstamo (OP) en las distintas Unidades (biblioteca o sección)

Procesos implicados en la oferta de Servicios al usuario

- Adquisiciones de fondos. **PIE, AD**
- Proceso técnico de la colección. **PIE**
- Mantenimiento del Catálogo. **PIE**
- Información especializada y Formación de usuarios. **PIE**
 - Elaboración de herramientas de apoyo al aprendizaje. **PIE**
 - Apoyo en la planificación de las necesidades docentes
 - Elaboración de materiales didácticos
 - Básica, **PIE, OP**
 - Información sobre servicios de la biblioteca
 - Atención de los puntos de servicio locales y virtuales
 - Respuesta a sugerencias, incidencias y reclamaciones
 - Gestión de visitas y exposiciones
 - Ordenación, localización y señalización de los fondos
 - Búsquedas en recursos de información
 - Avanzada, **PIE**
 - Información especializada y difusión selectiva
 - Formación de usuarios especializada
 - Búsquedas avanzadas en recursos de información
 - Elaboración de guías por materias como herramientas de apoyo a la investigación
 - Elaboración de herramientas de difusión de productos y servicios, **PIE**
 - Página web
 - Boletín y Novedades de la Biblioteca
 - Guías, tutoriales, ayudas, etc.
 - Apoyo en el uso de las TIC
- Préstamo, **OP**
 - Préstamo de la colección interna (documentación y equipamiento)
 - Préstamo de colecciones externas
- Formación de personal interno ¿?
 - Elaboración de manuales, normas y guías
 - Organización de cursos de formación
 - Gestión de un entorno de formación continua

2.2.2 Normalización y documentación de los procesos

Para poder gestionar los procesos, la Biblioteca tiene documentados de manera detallada cada proceso y aplica a la gestión de los procesos sistemas y procedimientos normalizados. El programa de gestión de bibliotecas (Innopac/Millennium), implantado en el año 2001, aumentó el grado de normalización ya existente con el programa DOBIS/LIBIS. La implantación del nuevo programa de gestión bibliotecaria se realizó de manera gradual y para cada módulo del sistema se realizaron los correspondientes manuales de procedimiento que se mantienen actualizados.

Además, uno de los objetivos estratégicos de la Biblioteca para el periodo 2003-2006 es "Normalizar los procesos internos de la Biblioteca" y a esto se han dedicado todas las secciones de la Biblioteca, de manera que además de la normalización para los procesos que incluye Innopac/Millennium, también se han normalizado otros como el préstamo interbibliotecario o el proceso de creación de materiales didácticos.

Existen manuales de procedimiento para la casi totalidad de los procesos que se realizan, en muchos casos también existen instrucciones técnicas y diagramas de flujo. No existen manuales de procedimiento para la preparación material de documentos. Toda la documentación está en la Intranet de la Biblioteca.

Los diferentes procesos documentados se detallan en la siguiente **tabla**:

| Sección | Manuales, instrucciones técnicas y otros documentos de trabajo |
|-------------------------|--|
| Tecnología y Sistemas | <p>Administración del Sistema: Liberar registros en uso por el sistema Módulo Gestión de Estadísticas: guía de uso Manual de elaboración de fichero de revisión Exportación de registros desde un fichero de revisión Cliente Millenium: instalación, resolución de problemas, tutorial editor.</p> <p>Material Didáctico: Normalización: procedimiento para rellenar plantillas, procedimiento informático para la realización de la bibliografía recomendada en FAMA Gestión de enlaces Codificación Plantillas Conexión FTP</p> <p>Infraestructura, equipamiento Guía de procedimiento para incidencias de averías</p> |
| Gestión de la Colección | <p>Modulo de publicaciones periódicas Control de Publicaciones Periódicas en Innopac/Millenium versión 1.1 Proceso reclamación seriadas en Millenium Codificación de registros de fondos de publicaciones periódicas electrónicas</p> <p>Módulos de Adquisiciones Manual de Adquisiciones en Millenium Manual de procedimientos de pedidos Manual de elaboración de informes Manual de creación y mantenimiento de fondos Manual de procedimiento de gestión y tramitación de reclamaciones Manual de procedimientos de gestión y tramitación de facturas Manual de procedimiento de selección y recepción de documentos</p> <p>Otros Criterios de expurgo de las revistas que llegan a Biblioteca General</p> |
| Acceso al documento | <p>Millenium Circulación Manual de circulación en innopac (versión 1.2) Uso del módulo a través de telnet Impresión de avisos de circulación Introducción de datos de los alumnos de primero</p> <p>Millenium Circulación Offline Manual de Millenium Offline Procedimiento de envío de transacciones con Millenium Offline</p> <p>Préstamo Normas de préstamo de documentos entre las bibliotecas de la USE</p> <p>Préstamo interbibliotecario Manual de procedimiento del préstamo interbibliotecario. Guía de uso para petición de documentos Diagrama de flujo para peticiones internas y externas</p> |

| | |
|---|--|
| <p>Gestión de recursos de información</p> | <p>Formación de usuarios Manuales de procedimiento de Sesiones Introductorias Simulación del Módulo Temático de Sesión Introductoria en la Biblioteca General Manual de procedimiento de Sesiones Especializadas: Fuentes de información en... Manual de procedimiento de Sesiones Especializadas: Uso de la Base de Datos... Simulación del Módulo Temático Uso de las Bases de Datos del CSIC Guías de la BUS en formato PageMaker: Arte final A3 y Arte final A4 Procedimiento administrativo para la propuesta de asignaturas de libre configuración Guías por materias Manual de procedimiento para la elaboración de las Guías por Materias Manual de Estilo Manuales para realizar la conexión FTP Manual de mantenimiento de las Guías por Materias RECO Manuales de procedimientos para: mantenimiento estándar, sistema de control de acceso, formación de usuarios, consúltenos, novedades, recursos electrónicos, solicitud de asignación y eliminación de materias. SUMMA Manual de procedimiento Summa Recursos electrónicos Manual de procedimiento de Gestión de Revistas Electrónicas (rev por Proceso Téc) Manual de procedimiento de instalación de bases de datos en red Manual de procedimiento de actualización de bases de datos en red Portal Web Manual de estilo para la página web Cómo establecer la conexión por ftp con el servidor</p> |
| <p>Proceso Técnico</p> | <p>Catalogación Instalación de Guicat Manual de catalogación en innopac/millennium Manual de formato MARC Guía para los registros de autoridad Pautas para la Catalogación del Fondo Antiguo Elementos de los registros MARC de las publicaciones periódicas electrónicas Millennium Media Guía de gestión de documentos electrónicos con Millennium Media Indización a texto completo con Millennium Media Recomendaciones y procedimiento para la digitalización Otros Flujo geográfico de las revistas que se depositan en BGU Manual de procedimiento de Revistas que llegan a BGU por compra o donación Relación de revistas de BGU que tienen un flujo especial</p> |
| <p>Fondos Antiguo</p> | <p>Normas de uso y conservación del Fondo Antiguo Normas para la reproducción del Fondo Antiguo</p> |

De lo anterior se deriva que los procesos están en su mayoría documentados y son conocidos por todos, están publicados en la IntraBus y el responsable de su elaboración y actualización se ocupa de su difusión a través de las listas de distribución de la Biblioteca puntualmente. Además, en algunos casos se ha enviado la documentación impresa a las personas responsables de los mismos (catalogación, préstamo, adquisiciones, etc.). Cuando determinado proceso cambia de manera especial, el responsable del proceso imparte sesiones de formación al personal implicado en el mismo para asegurarse de que asumen los cambios y pueden trabajar con procesos nuevos o modificados. Así se ha hecho no sólo al implantar los módulos de Innopac más importantes, sino distintas versiones o funcionalidades del mismo.

En el “Análisis del cuestionario enviado a Bibliotecas de Centro...” un 63,6 % afirma conocer los manuales de procedimiento, aunque sólo una pequeña parte del personal ha participado en su elaboración.

2.2.3 Identificación de indicadores de eficacia y eficiencia en los procesos

La Biblioteca tiene definidos un conjunto de indicadores para medir los procesos y el impacto de los procesos clave en la consecución de los objetivos. Es decir, se sirve de los indicadores como herramienta para evaluar la calidad y eficacia de los servicios, así como para valorar la eficiencia de los recursos asignados por la biblioteca a esos servicios y actividades. Esta Tabla figura en el capítulo de este Autoinforme referente a “Resultados”.

La Biblioteca elabora cada año la Memoria Anual, que presenta a la Comisión General de Biblioteca, donde se indican los datos parciales de cada una de las Bibliotecas de Área y las sumas totales de la Biblioteca, en forma de tablas y gráficos, con los indicadores de rendimiento que, en cada caso es posible aplicar. Este año se ha elaborado el cuadro de mando integral que se ha incluido en la Memoria.

Para la elaboración de indicadores se toman como referencia los indicadores de REBIUN, la norma ISO 11620 y otros estándares y, además, se cuenta con distintas herramientas que permiten la recogida de datos, como por ejemplo el programa Millennium o GTBIB para el préstamo interbibliotecario. Los resultados de la aplicación de indicadores de rendimiento se han utilizado para definir áreas potenciales de mejora y acometer la reingeniería de procesos.

Además, la Biblioteca Universitaria participa en la elaboración del “Anuario de las Bibliotecas universitarias y científicas españolas...” lo que permite ver la posición que ocupa la Biblioteca en el conjunto de bibliotecas universitarias españolas, especialmente respecto a aquellas que más se acercan a los parámetros que maneja una Institución de las características de la BUS.

La BUS utiliza los resultados de la aplicación de indicadores de rendimiento y métodos cualitativos para establecer prioridades y áreas potenciales de mejora, así como la reingeniería de procesos. Este año como resultado de la aplicación de los indicadores de circulación mediante las máquinas de autopréstamo, se detectó su bajo uso en comparación con el préstamo en mostradores. Para detectar las incidencias y causas de este bajo rendimiento se ha llevado a cabo un estudio, con la colaboración del proveedor, en una Biblioteca piloto. Este mismo estudio se va a realizar en cada una de las bibliotecas. Como resultado de este estudio se han definido una serie de acciones a tomar que se llevarán a cabo en cada una de las bibliotecas.

El personal es consciente de la importancia de revisar de manera continuada los procesos para adaptarlos a los cambios que se producen en el entorno y a las exigencias de los usuarios. Así, en el cuestionario remitido a los centros con motivo del proceso de evaluación el 68% opina que la información sobre los procesos sirve para la toma de decisiones. Esta postura del personal facilita la tarea de recogida de datos y de documentación de procesos así como la posterior reingeniería y reorganización de los mismos. La mejora de procesos implica un constante esfuerzo del personal y en la BUS el personal asume los cambios como parte de su trabajo.

2.2.4 El Sistema Integrado de Gestión de la Biblioteca

La utilización de las TIC es uno de los puntos fuertes de la Biblioteca Universitaria de Sevilla. El Sistema Integrado de Gestión de Biblioteca, Innopac/Millennium, ocupa un lugar privilegiado dentro del sistema global de información de la Biblioteca ya que proporciona la mayoría de los módulos que conforman los servicios tradicionales en las bibliotecas universitarias: catalogación, circulación, adquisiciones, control de series, OPAC, información de gestión, etc., aunque la Biblioteca también cuenta con programas específicos para otras actividades: RECO para el mantenimiento distribuido del portal web, GTBIB para la gestión del préstamo interbibliotecario y un programa hecho a medida para la gestión del canje.

La implantación y utilización del SIGB, Innopac/Millennium, ha permitido la eliminación de redundancias y procesos paralelos, a la vez que ha potenciado la coordinación y homogeneización de los mismos entre las distintas Unidades. Por otro lado, en la medida en que se está llevando a cabo un análisis y documentación de los procesos que se realizan en la Biblioteca y que generan valor añadido, se establecen mecanismos para intentar resolver la interrelación entre unos procesos y otros y evitar el solapamiento de algunos.

Aunque cada proceso tiene un responsable que lo define, que establece los indicadores de calidad para la medición del mismo y que elabora los planes de mejora, la Sección de Tecnología y Sistemas propone, impulsa y coordina la implementación de nuevos productos, utilidades y mejoras del sistema que soportarán procesos innovadores. En estos últimos años, el avance en este sentido ha sido especialmente patente en el área de gestión de la colección ya que las TIC han hecho posible la centralización del proceso y ha cambiado radicalmente la forma de comunicación con proveedores.

2.2.5 Demandas de los usuarios

La Biblioteca no realiza estudios sistemáticos para conocer las necesidades de los grupos de interés y diseñar nuevos productos y servicios acordes con las demandas y expectativas detectadas. Se han realizado únicamente dos encuestas de satisfacción en los años 1998 y 2004, esta última con motivo de la evaluación de la Biblioteca.

La Biblioteca analiza las necesidades y expectativas de los distintos grupos de interés a través de los canales de comunicación que tiene establecidos además de mediante el contacto personal con estos grupos:

- Comisiones de Bibliotecas de Área donde están representados todos los grupos de interés de la Biblioteca. En 16 de las 22 bibliotecas encuestadas en 2004 se celebraban estas reuniones, aunque con frecuencia escasa.

- Los buzones de sugerencias, existentes en la Biblioteca General y en 10 Bibliotecas de Área.
- Diversos formularios en la Web, muchos de ellos gestionados con la aplicación RECO de forma distribuida por los responsables de cada servicio y algunos con un sistema de valoración de la satisfacción obtenida; o, simplemente, por correo electrónico de las páginas Web de cada biblioteca: “comentarios”; y por las “sugerencias “ del Catálogo Fama.

Esta información, así como la observación de la tendencia en otras bibliotecas universitarias, es un recurso importante para replantear y optimizar procesos y mejorar servicios.

PUNTOS FUERTES, PUNTOS DÉBILES Y PROPUESTAS DE MEJORA EN RELACIÓN CON LOS PROCESOS

PUNTOS FUERTES:

- Las TIC soportan el diseño de los procesos
- Los procesos están sometidos a una continua revisión y a un proceso de reingeniería que permite introducir innovaciones y mejoras continuamente
- Alto grado de normalización y documentación de los procesos
- Los responsables de los procesos están identificados
- Alto grado de conocimiento por parte del personal de los procesos, su documentación y su autoría
- Plan de difusión y promoción de productos y servicios de la Biblioteca
- Existencia de una Intranet
- Centralización de procesos con el objetivo de evitar duplicidad de tareas e incrementar la productividad

PUNTOS DÉBILES:

- No existe una carta de servicios de la Biblioteca
- Escaso uso de indicadores para medir la eficacia y eficiencia de los procesos a nivel de cada unidad bibliotecaria
- La Biblioteca no realiza estudios sistemáticos para valorar las necesidades y expectativas de los usuarios
- No todos los procesos cuentan con grupos de mejora para la mejora sistemática de los mismos.

PROPUESTAS DE MEJORA:

- Elaborar la carta de servicios de la Biblioteca
- Formación de otros grupos de trabajo para la mejora de los distintos procesos
- Realizar los manuales de procedimiento para la preparación física de los documentos
- Utilización de indicadores de manera sistemática para valorar el impacto de los procesos en el cumplimiento de los objetivos de la Biblioteca.

2.3. OFERTA DE SERVICIOS A DISTANCIA

2.3.1 El portal Web de la Biblioteca y el catálogo Fama

La Biblioteca Universitaria de Sevilla ofrece servicios en línea a través de dos vías:

- El **portal web** que puede considerarse una gran ventana a través del cual la Biblioteca se difunde y ofrece información, servicios y documentos las 24 horas del día. Comenzó su andadura en 1998 y con el paso de los años y un par de versiones se ha convertido en el medio de comunicación por excelencia de la Biblioteca con sus usuarios. Con esta finalidad, además de lograr un sitio común para todas las Bibliotecas de Centro, que mantenían cada una su propia página con diseño y estructura muy diferente, se diseñó el portal hoy existente, operativo desde mayo del 2002, con aplicaciones de bases de datos SQL y páginas ASP (Active Server Pages) que permite a través del programa RECO una gestión dinámica y distribuida de algunas secciones. El nuevo portal incorpora las páginas webs de 14 Bibliotecas de Centro y en su conjunto conforman hoy día la plataforma única <http://bib.us.es>¹

Desde la implantación del nuevo portal web se adquirió el programa WebTrends que proporciona una información valiosísima sobre el uso y comportamiento de los usuarios a la hora de acceder a los recursos y servicios en línea. Esta información se analiza mensualmente <http://bib.us.es/bibliotecas/estadisticas.asp> y anualmente se elabora *El informe de estadísticas del Portal Web de la BUS* que se difunde a través del portal web: <http://bib.us.es/bibliotecas/estadisticas/estadisticaweb2003/informe2003.pdf>

El siguiente gráfico ilustra la creciente utilización del portal web de la Biblioteca.

Datos Estadísticos Portal Web de la Bus 2002-2004

| | 2002 (mayo a diciembre) | 2003 (mayo a diciembre) | 2003 | 2004 |
|--|-------------------------|-------------------------|------------|------------|
| PÁGINAS VISTAS | 1.668.271 | 2.118.941 | 2.982.238 | 7.680.402 |
| promedio | 6.951 | 7.524 | 8.170 | 21.042 |
| ACCESOS (hits) | 17.748.390 | 19.409.682 | 31.195.786 | 34.882.712 |
| promedio | 73.951 | | 79.547 | 91.697 |
| Duración media de una sesión de usuario | 00:17:55 | 00:19:00 | 00:19:00 | 00:19:57 |
| Visitantes | 78.049 | | 123.502 | 128.681 |

Para ilustrar mejor su evolución, ya que comenzó a estar operativo en mayo del 2002, hemos extraído los datos de los mismos meses en 2003

- El **programa de gestión integrada de la Biblioteca, Innopac/Millennium**, que ofrece junto al Catálogo Fama (<http://fama.us.es>) con los fondos automatizados de la Biblioteca de la Universidad de Sevilla, otros servicios extendidos como son: bibliografías seleccionadas, material didáctico

¹ En cuanto al resto de Bibliotecas, también han diseñado y estructurado de nuevo sus páginas conforme a criterios comunes de estilo y arquitectura de los contenidos aunque alojadas en otros servidores

asignatura/profesor, registro de usuario, el acceso a los catálogos de otras bibliotecas con Z39.50, etc.

Consulta al Catálogo Fama durante los años 2003 y 2004

| 2003 | 2004 |
|-----------|-----------|
| 4.756.772 | 4.581.619 |

Se está en proceso de implantación de un nuevo sitio web que, conforme a las directrices de usabilidad de la organización W3C, integre el OPAC web y otros servicios de Millenium con los servicios en línea del propio portal y, al mismo tiempo, optimice una gestión participativa y distribuida del mismo mediante la utilización de un gestor de contenidos.

Además, desde la Biblioteca se **potencia al máximo la utilización de los servicios a distancia** mediante:

- La fuerte apuesta que se está haciendo **de la biblioteca digital**: Conocedores de las tendencias del mercado de la información y de las posibilidades que ofrecen las comunicaciones, conscientes de la falta de accesibilidad de algunos de sus fondos impresos ha sido un objetivo primordial para la Biblioteca la creación de una importante biblioteca digital. Así, una de las actividades principales de la Biblioteca en estos años ha sido ofrecer un conjunto, cada vez mayor, de información electrónica multidisciplinar que conlleva una gestión compleja y difícil. Esta complejidad viene dada, en primer lugar, por el elevado número de títulos que a lo largo de estos años se han suscrito. Podemos decir que se ha pasado de ofrecer a la comunidad universitaria unos cientos de títulos en 1999, y la mayoría gratuitos en la red, a contar con cerca de 13.500 revistas y 133.032 monografías electrónicas en la actualidad (Marzo 2005), situándonos en una de las bibliotecas universitarias españolas con mayor número de recursos electrónicos.

Esto ha sido posible gracias al esfuerzo económico realizado por la Universidad y a la contratación realizada en el seno del Consorcio de Bibliotecas Universitarias de Andalucía, del cual forma parte la Biblioteca y a la centralización de adquisiciones con un presupuesto único para la Biblioteca.

A este elevado número debemos añadir la variada tipología de la colección: 12.640 revistas, 258 bases de datos en su gran mayoría accesibles en red, diccionarios y enciclopedias, libros electrónicos, prensa..., etc.

Con el objetivo de ofrecer acceso público a un fondo bibliográfico, anterior a 1800, la Universidad de Sevilla ha iniciado un ambicioso proyecto de digitalización de su fondo antiguo, así como de los documentos de su Archivo Histórico. De esta manera la Biblioteca facilita la disponibilidad de sus recursos a la vez que contribuye a la difusión y conservación de su colección bibliográfica y documental.

- El **acceso a los recursos electrónicos desde ordenadores externos a la red de la Universidad y la integración** de estos recursos, gracias, en gran medida, a la implantación del módulo MAP de Millenium.

En 2001 se desarrolló el Servicio de Acceso Remoto PAPI, proyecto de Red IRIS, gestionado por el Servicio de Informática y de Comunicaciones, que permitió a los miembros de la Universidad consultar desde fuera del campus gran número de los recursos licenciados. Supuso un avance importante pero no resolvía la accesibilidad de algunas plataformas por lo que en 2003 se configuró el WAM, Web Access Management, sistema de autenticación de usuarios del módulo MAP, Millenium Access Plus que nos ha permitido ofrecer a los miembros de nuestra comunidad un total de 12.688 recursos de nuestra colección electrónica fuera de la red de la Universidad (Marzo 2005).

En el tema de la integración la Biblioteca lleva a cabo continuos procesos de actualización y mantenimiento de los enlaces de los recursos contratados interconectando distintas plataformas. De tal manera que hoy en día desde el Catálogo Fama, por ejemplo, se puede acceder a los sumarios electrónicos, desde estos a la Biblioteca que los posee, desde determinadas bases de datos referenciales al texto completo de los artículos, etc. Y todo esto se completa en el último año con la implantación de un metabuscador de nuestras colecciones, MetaBUS, que permite una búsqueda integrada en un conjunto bastante amplio de nuestra colección electrónica desde una única plataforma. Y un avance importante en la transparencia e interconexión de la biblioteca electrónica será la implantación, actualmente en desarrollo, del tercer producto del MAP, el servidor de enlaces WebBridge, que posibilita enlaces dinámicos y contextuales mediante la norma URL.

- **La difusión y promoción de productos y servicios:** el cumplir con la misión de servicio, rentabilizar las inversiones y mantener un nivel competitivo alto, ha llevado a la BUS a desarrollar distintas actuaciones de difusión y promoción de sus productos y servicios a lo largo de estos años. Actuaciones esbozadas en el documento [Difusión y Marketing de la Biblioteca de la Universidad de Sevilla: 1999 - 2004](#) que en las líneas estratégicas para los próximos años, pretende convertirse en un “Plan de marketing” real que incluya un conjunto de tácticas y acciones sucesivas y coordinadas destinadas a alcanzar los objetivos definidos por la Biblioteca en este área.
- El propio **aumento de los servicios a distancia:** cada vez son más los servicios que ofrece la Biblioteca a través del portal Web, como se detalla más adelante en este mismo capítulo.
- El **catálogo fama:** el fondo moderno está casi en su totalidad representado en el catálogo automatizado: a fines de 2004 el catálogo recoge 1.035.536 de volúmenes de un total de 1.376.002. Es decir, el 82,54% del total de la colección de monografías está representada en *Fama*. Estos registros incluyen también el material no librario y los recursos electrónicos, contando estos últimos con un subconjunto dentro del catálogo.

Dicho catálogo <http://fama.us.es/> puede ser consultado tanto desde los ordenadores disponibles en la Biblioteca como remotamente vía web, 24 horas/7 días de la semana y sin ningún tipo de limitación y, dado que cada vez son más abundantes los recursos electrónicos contratados a texto completo para la comunidad universitaria, ha sido importante la instalación del nuevo sistema de Acceso Remoto a los mismos desde el propio catálogo.

La Biblioteca, además de aportar sus registros bibliográficos en el catálogo de Rebiun, forma parte del *Catálogo Colectivo de las Bibliotecas Universitarias*

de Andalucía, que en la actualidad mantiene y gestiona. Este proyecto representa un gran paso hacia la cooperación bibliotecaria en Andalucía y una iniciativa innovadora al plantear además un sistema de circulación integrado.

- El acceso a otros recursos: **bases de datos:** sin lugar a dudas, la Biblioteca de la Universidad de Sevilla cuenta con una completísima oferta de bases de datos que cubren las necesidades informativas de nuestra comunidad universitaria, de intereses tan amplios y variados. El número total de bases de datos suscritas es de 258 en la actualidad, siendo 169 las accesibles de forma remota, incluso desde fuera del campus, y 62 las instaladas en monopuesto para ser consultadas en las propias Bibliotecas de Área. Y si bien hace unos años muchas de las bases de datos en red estaban alojadas en Servidores locales, ERL y Metaframe, cada vez más, debido principalmente a la mejora de las comunicaciones, el acceso es vía Web a través de Servidores remotos.
- **Consultas y gestiones por teléfono y por correo-e:** El servicio de información bibliográfica atendido por bibliotecarios especializados en las distintas áreas temáticas proporciona en todas las bibliotecas respuesta rápida y esmerada sobre los servicios y recursos de la biblioteca, información puntual sobre temas concretos, así como orientación y formación sobre nuestras fuentes especializadas de información tanto por teléfono como por correo electrónico.

En definitiva, existen múltiples formularios en el portal web, agrupados en la página [contacte con nosotros para...](#), lo que posibilita la interacción del usuario con la Biblioteca y que sirven para pedir un libro, solicitar un documento por préstamo interbibliotecario, hacer simplemente un comentario o solicitar una sesión de formación.

En la mayoría de las Bibliotecas de la BUS se puede, a través del teléfono, hacer reservas de libros que están en préstamo así como efectuar renovaciones, y el sistema de gestión permite que los avisos de circulación se envíen por correo electrónico. Los usuarios pueden también desde el Catálogo, a través de su registro de usuario, comprobar la situación de sus préstamos y las fechas de vencimiento.

La nueva versión de la aplicación de préstamo de Millennium que se va a implantar en 2005 cuenta con nuevas funcionalidades: aviso de préstamo al móvil del usuario; realizar renovaciones de préstamo de forma electrónica y efectuar las reservas electrónicas a través del OPAC web del Catálogo Fama.

En el caso del préstamo interbibliotecario, se puede solicitar y recibir el documento de forma electrónica <http://bib.us.es/servicios/sodformulario.asp>

2.3.2 Relación de servicios a distancia

Se podrían clasificar en tres grupos los servicios a distancia que ofrece la Biblioteca Universitaria de Sevilla: servicios accesibles para cualquier usuario vía Internet, servicios para la comunidad universitaria e información exclusiva para el personal de la Biblioteca.

- **Servicios accesibles para todos los usuarios a través de Internet**

En el portal Web <http://bib.us.es/index.asp> encontramos Información

electrónica en línea disponible para cualquier usuario:

A. Información sobre la Biblioteca Universitaria

- información de interés sobre las bibliotecas, su localización, el personal, horarios y otros datos sobre la institución (misión y objetivos, normas, estadísticas, historia...)
- información sobre los servicios y recursos de la biblioteca.
- información sobre novedades o noticias de interés.

B. Acceso a los recursos informativos de la Biblioteca

- Al Catálogo Fama que contiene los fondos automatizados de la Biblioteca de la Universidad de Sevilla.
- A otros catálogos de la Biblioteca: Fototeca, Fondo Antiguo digital, Archivo Histórico, Manuscritos.
- A Summarev, base de datos interna, gestionada por el personal de la Biblioteca, que presenta los sumarios de 3.557 revistas impresas recibidas en nuestra Universidad, de las cuales 1.475 son indizadas manualmente por nuestros bibliotecarios, con un total de 1.528.787 registros en Marzo del 2005.

C. Acceso a otros recursos externos

La Biblioteca también posibilita el acceso a recursos externos, seleccionados siguiendo criterios de calidad, entre los que se encuentran:

- Enlaces a catálogos y bibliotecas: enlace a catálogos como el del Consorcio de Bibliotecas Universitarias de Andalucía, Rebiun y a otros catálogos de bibliotecas.
- Recursos web especializados recopilados en distintos apartados del portal - "Guías por materias" u otras páginas de Bibliotecas de Área – así como en el propio Catálogo Fama.

• Servicios exclusivos para la comunidad universitaria

A. Acceso a recursos electrónicos contratados:

Básicamente a los recursos electrónicos se acceden a través del Catálogo Fama, una vez estos hayan sido procesados por la Biblioteca, y se complementa con la base de datos recursos-e http://bib.us.es/recursos/recursos_e.asp que los ofrece de forma más inmediata desde el momento de su contratación.

Recursos-e permite gestionar y publicar toda la documentación electrónica suscrita por la Biblioteca, con múltiples accesos por palabras del título, materia, tipo de documentos, etc. y posibilita integrar esta información desde diferentes secciones del portal.

El resultado de la búsqueda se presenta en forma de tabla, con los enlaces directos al recurso. Además de indicar la cobertura y forma de acceso se ofrece información adicional simbolizada con los siguientes iconos.

-  contenido, formato de descarga, versión impresa...
-  restricciones de uso, claves, límites de usuarios...
-  acceso remoto desde fuera del campus
-  guías de uso
-  cursos de formación impartidos por las bibliotecas

Como servicios de valor añadido a la colección digital se ofrecen los ya mencionados *Servicios de Acceso Remoto* http://bib.us.es/ayuda_invest/remoto.asp, para la consulta de los recursos electrónicos desde fuera del campus, el [metabuscaor de nuestras colecciones, MetaBUS](#), y el Servidor de enlaces, *WebBridge*.

B. Servicios al usuario relacionados con el préstamo:

Registro de usuario: los usuarios podrán desde esta opción ver documentos que tiene en préstamo y fechas de vencimiento.

Servicio de Obtención del Documento: permite solicitar documentos que no estén en la BUS a otras bibliotecas tanto nacionales como extranjeras mediante un formulario web, además los usuarios pueden recibir los documentos en su correo electrónico o descargarlo de un servidor en red gracias al programa Próspero.

Circulación de documentos: este servicio permite al personal docente de la Universidad de Sevilla solicitar en préstamo documentos depositados en Departamentos y Bibliotecas de la USE sin necesidad de desplazarse a la Biblioteca correspondiente.

C. Información de las Adquisiciones

Las Bibliotecas de Área elaboran listas de nuevas adquisiciones que, en unos casos, las publican en sus páginas webs y en otros las envían por correo electrónico al profesorado. Además mediante el formulario web [Solicitud de compra](#) se puede sugerir la adquisición de nuevos libros y otros documentos a cada Biblioteca y ésta avisa de su aceptación o no y de la recepción del material solicitado.

D. Referencia e información bibliográfica

Con este servicio se puede contactar tanto por teléfono como por correo electrónico, complementando así el servicio presencial: 1) Por teléfono, en cualquier biblioteca y a cualquier hora, se resuelven dudas puntuales sobre acceso, localización y uso de recursos de información. 2) En línea, se contacta con ["consúltenos"](#), servicio de referencia rápida restringido a los miembros de la comunidad universitaria y atendido de forma distribuida por bibliotecarios especializados en cada materia en un plazo máximo de dos días.

E. Formación de usuarios

Los usuarios de la comunidad universitaria pueden conocer la oferta y calendario de cursos http://bib.us.es/ayuda_invest/cursos.asp que se imparten en las distintas Bibliotecas a través del portal. También tienen la posibilidad de

inscribirse mediante formularios webs, además de hacerlo de forma presencial o por teléfono o incluso solicitar un nuevo curso (cursos a la carta). Estas funcionalidades y otras asociadas a cada curso, como su publicación y difusión por listas de distribución, anexo de documentación útil, evaluación de los mismos, etc, se gestionan de forma distribuida por los bibliotecarios responsables de formación en cada Biblioteca de Área mediante la aplicación RECO.

En 2005 la Biblioteca está elaborando una asignatura de libre configuración no presencial "ALFIN" (Alfabetización Informacional), bajo la plataforma de e-learning WebCT (*Objetivo Operacional 3.2.c*) en un intento de colaborar con proyectos universitarios de aprendizaje electrónico.

F. Otros Servicios de Apoyo al Aprendizaje y la Investigación:

a. Guías por materias

Las Guías por Materias http://bib.us.es/ayuda_invest/guiasmaterias.asp son selecciones de recursos de información electrónica o impresa, relacionadas con los estudios impartidos en la Universidad, siguiendo criterios de calidad y clasificados según tipología. Elaboradas por personal especializado de cada Biblioteca de Área, están dirigidas a los miembros de la comunidad universitaria con la finalidad de guiar y orientar en la localización y uso de los recursos a su alcance y, adicionalmente, ofrecerles múltiples ayudas contextuales: guías de consulta, enlaces a recursos relacionados, información sobre otros servicios que ofrece la BUS, solicitudes en línea, etc.

b. Material didáctico asignatura/profesor

La Biblioteca Universitaria de Sevilla está desarrollando proyectos que apoyen los procesos de innovación docente aprovechando el potencial de las TIC en la Biblioteca, y en este marco cuenta ya con un servicio en línea con la bibliografía recomendada, prácticas, exámenes realizados... de cada asignatura llamado "[Material didáctico asignatura/profesor](#)". En estos momentos se cuenta con más de 3.000 asignaturas que tienen asociado material didáctico.

c. Herramientas de autoformación

En la página web también se encuentran tutoriales de autoformación, guías con información sobre la biblioteca, guías de uso de las distintas bases de datos, del Catálogo Fama, guías para el estudio y la investigación, etc. La autoformación está pensada para que los usuarios puedan solucionar sus dudas sobre los recursos y servicios de la biblioteca cuando y donde les surjan.

G. "Novedades de la Biblioteca" aplicación Web dinámica diseñada para que los bibliotecarios publiquen en la web de la BUS y en la de 17 de las Bibliotecas de Área, de forma autónoma desde el programa RECO. Sirve al mismo tiempo como herramienta de difusión de noticias de la Biblioteca. Una vez creada la Novedad puede también enviarse por correo electrónico a las listas de distribución de la comunidad universitaria.

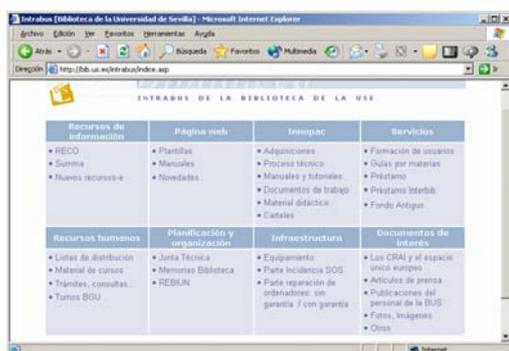
H. Comentarios y sugerencias

El usuario puede, tanto desde la página Web como desde el Catálogo, hacer llegar sus comentarios y sugerencias a la Biblioteca.

- **Información sólo para el personal de la biblioteca**

Los servicios de información interna son aquellos en los que se trata y difunde la información que hace operativa la organización desde el punto de vista de su funcionamiento y gestión. La Biblioteca de la Universidad de Sevilla, consciente de que la gestión de la información en las organizaciones es un aspecto central para su funcionamiento, puso en marcha en 1999 una Intranet, denominada Intrabus, red interna para consulta, comunicación y trabajo compartido, que se ha convertido con el paso del tiempo y sucesivas mejoras en una herramienta clave para el trabajo diario del personal.

En estos primeros años la Intrabus se gestionaba en cuanto al acceso a la plantilla por direcciones I.P de las propias Bibliotecas y estaba formada por páginas estáticas alimentada por una sola persona. Desde el diseño del nuevo portal en 2002 con páginas dinámicas y bases de datos web, muchas de sus aplicaciones se gestionan por el programa RECO desde la Intrabus, según un sistema de directivas y responsabilidades, y ya no sólo es una herramienta para compartir información sino que se ha convertido en una plataforma para el trabajo coordinado y colaborativo.



Actualmente la Biblioteca está inmersa en un gran proyecto de desarrollo de una Intranet con Gestor de Contenidos y programas de trabajo en grupo que supondrá un paso cualitativo importante en la gestión y organización de la BUS.

| SERVICIOS ACCESIBLES PARA CUALQUIER USUARIO VÍA INTERNET | SERVICIOS PARA LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA | INFORMACIÓN EXCLUSIVA PARA EL PERSONAL DE LA BIBLIOTECA |
|---|--|--|
| <p>A. INFORMACIÓN SOBRE LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA</p> <p>Información electrónica en línea en Portal web (http://bib.us.es):</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Información sobre la Biblioteca Universitaria: localización, personal, horarios y otros datos sobre la institución (misión y objetivos, normas, estadísticas, historia...) ○ Información sobre los servicios y recursos de la Biblioteca ○ Información sobre Novedades o noticias de interés <p>Estructura del sitio web: catálogos, recursos-e, ayuda a la investigación, servicios en línea, bibliotecas</p> | <p>A. ACCESO A RECURSOS ELECTRÓNICOS SUSCRITOS</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ A través del Catálogo Fama Subcatálogo de Recursos-e ○ Desde la Base de Datos Recursos-e ○ Servicios de valor añadido: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Servicio de Acceso remoto ▪ Metabus (el metabuscador de nuestras colecciones) ▪ WebBridge, Servidor de enlaces | <p>Intranet: instrumento de consulta, comunicación y trabajo compartido para su personal</p> <p>Estructura:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Recursos de información ○ Web ○ Sistema millenium ○ Servicios ○ Recursos humanos ○ Planificación y organización ○ Infraestructura ○ Documentos de interés |
| <p>B. ACCESO A LOS RECURSOS INFORMATIVOS DE LA BIBLIOTECA</p> <p>Desde la página web podemos acceder al:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Catálogo fama (http://fama.us.es) ○ Otros catálogos de la biblioteca: <ul style="list-style-type: none"> Fototeca (http://www.fototeca.us.es/index.jsp) Fondo antiguo digital (http://www.fondoantiguo.us.es/) Patrimonio artístico (http://www.patrimonio.us.es) Manuscritos (http://publius.cica.es/manuscrito/fconsulta.manuscritos.html) Archivo Histórico (http://publius.cica.es/manuscrito/frame.catalogo.html) ○ Summarev (http://bib.us.es/summarev) | <p>B. SERVICIOS AL USUARIO RELACIONADOS CON EL PRÉSTAMO</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Ver Registro de usuario: información sobre préstamo, fechas de vencimiento... <ul style="list-style-type: none"> ○ Servicio de Obtención del Documento ○ Circulación de documentos | |

| | | |
|--|---|--|
| <p>C. ACCESO A OTROS RECURSOS EXTERNOS</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Enlaces desde el portal a catálogos como CBUA, Rebiun y otros catálogos ○ Recopilación de recursos web especializados en distintos apartados del portal (guías por materias, páginas de Bibliotecas de Área...) | <p>C. INFORMACIÓN DE LAS ADQUISICIONES</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Boletín de nuevas adquisiciones en páginas web de Bibliotecas de Área ○ Solicitud de compra desde OPAC y página web de la BUS y páginas de Bibliotecas de Área | |
| | <p>D. REFERENCIA E INFORMACIÓN BIBLIOGRÁFICA</p> <p>Con este servicio se puede contactar:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ En línea: Consúltenos. Servicio de Referencia de respuesta rápida (tiempo estimado de respuesta 2 días) ○ Por teléfono en cualquier biblioteca y a cualquier hora | |
| | <p>E. FORMACIÓN DE USUARIOS</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Oferta y calendario de cursos de formación en página web ○ Inscripción por teléfono o formulario web ○ Solicitud de nuevo curso ○ ALFIN (Alfabetización informacional) asignatura de libre configuración no presencial (2005) | |

| | | |
|--|--|--|
| | <p>F. OTROS SERVICIOS DE APOYO AL APRENDIZAJE Y LA INVESTIGACIÓN</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Guías por Materias ○ Material didáctico asignatura/profes or ○ Herramientas de autoformación | |
| | <p>G. NOVEDADES DE LA BIBLIOTECA</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Novedades y noticias de la Biblioteca en la Web | |
| | <p>H. COMENTARIOS Y SUGERENCIAS</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Sugerencias desde OPAC <i>Fama</i> ○ Comentarios desde página web | |

PUNTOS FUERTES, PUNTOS DÉBILES Y PROPUESTAS DE MEJORA EN RELACIÓN CON LOS SERVICIOS A DISTANCIA

PUNTOS FUERTES:

- Oferta consolidada de servicios a distancia ofrecidos a través de un potente SIGB, Innopac/Millennium, y un portal web bien estructurado y actualizado y con la posibilidad de ser gestionado de forma dinámica.
- Importante colección digital con servicios que posibilitan amplia accesibilidad desde fuera del campus y completa integración de los mismos
- Canales adecuados de información interna y externa

PUNTOS DÉBILES:

- Inexistencia en la web de perfiles de interés (estudiantes, profesores, visitantes)
- Infraestructura informática, en cuanto a personal y equipos, insuficiente para ofrecer servicios en línea
- Falta de compromisos de calidad en cuanto al rendimiento de algunos servicios en línea

PROPUESTAS DE MEJORA:

- Explotar todas las posibilidades de Millennium
- Carta de servicios de la Biblioteca
- Agilizar la digitalización del Fondo Antiguo y las Tesis doctorales para su acceso vía web
- Personalizar la web en función de los perfiles de usuarios
- Potenciar los recursos y servicios en línea de apoyo al aprendizaje y la investigación actuales y crear otros nuevos
- Desarrollar herramientas de comunicación interna (intranet) y externas (portal web) con gestor de contenidos.
- Realizar y desarrollar un plan de Marketing de productos y servicios.

3. LOS RECURSOS

3.1. PERSONAL

3.1.1 Marco de referencia

El Personal de Biblioteca de la Universidad de Sevilla está formado por el **Personal de Administración y Servicios** al que corresponde realizar las tareas de apoyo, asistencia y asesoramiento a los órganos universitarios y el ejercicio de la gestión y la administración en las áreas de archivos y bibliotecas.

Además de otras **normas administrativas** generales para el personal al servicio de las administraciones públicas, son de aplicación al conjunto del Personal de Administración y Servicios de la Universidad de Sevilla las siguientes:

- Título X de la Ley Orgánica de Universidades (BOE nº 307 de 24 de diciembre de 2001)
- Capítulo III del Título II de la Ley Andaluza de Universidades (BOJA nº 251 de 31 de Diciembre de 2003)
- Acuerdos de Homologación y Mejora del PAS funcionario de las Universidades Andaluzas. 2003

Existen también cuatro normas propias de la Universidad de Sevilla que le afectan:

- Título IV, Capítulo V del Estatuto de la Universidad de Sevilla (Decreto 324/2003 de 25 de Noviembre. BOJA nº 235 de 5 de diciembre de 2003 y BOE nº 12 de 14 de enero de 2004)
- IV Convenio Colectivo para el Personal Laboral de las Universidades Públicas de Andalucía (entrada en vigor 23-2-2004)
- Acuerdo de la Junta de Gobierno de fecha 19 de diciembre de 1997, sobre manual de funciones del personal de administración y servicios (funcionario) <http://www.us.es/include/frameador2.php?url=http://www.r2h2.us.es/>
- Anexo II al presupuesto de la Universidad de Sevilla para 2005: Relación de Puestos de Trabajo del PAS. http://www.us.es/gesteco/presupuesto-2005/12_rpt_pas.pdf

Al igual que el resto del Personal de Administración y Servicios de la Universidad de Sevilla, el Personal de Biblioteca estará formado por *“personal funcionario de las escalas propias de la Universidad y por su personal laboral, así como por el personal funcionario perteneciente a los Cuerpos y Escalas de otras Administraciones que, en virtud de la legislación aplicable o de convenios de reciprocidad, pase a prestar servicio en la Universidad de Sevilla (Art. 108.2)*

En lo que se refiere al personal funcionario, el artículo 112 del Estatuto de la Universidad de Sevilla recoge la clasificación del Personal de Administración y Servicios que, para el personal de biblioteca, contempla las escalas siguientes:

- Facultativos de Archivos, Bibliotecas y Museos
- Ayudantes de Archivos, Bibliotecas y Museos

- Auxiliares de Archivos, Bibliotecas y Museos.

Por otra parte, *“el personal laboral de administración y servicios se clasificará de conformidad con lo establecido en el convenio colectivo que le sea de aplicación y demás normas laborales” (art. 112.4)*. De dicha clasificación profesional, recogida en el art. 15 del Convenio Colectivo, la Biblioteca de la Universidad de Sevilla cuenta con:

- Grupo III: Formado por los trabajadores que están en posesión del Título de B.U.P., Bachiller Superior, Formación Profesional de Segundo Grado, con experiencia laboral equivalente o categoría profesional reconocida en Convenio Colectivo o hayan superado las pruebas de acceso a la Universidad para mayores de 25 años y que han sido contratados para desempeñar puestos de trabajo que estén definidos como del Grupo III en la Relación de Puestos de Trabajo de la Universidad. Son los Técnicos Especialistas de Bibliotecas, Archivos y Museos.
- Grupo IV: Formado por los trabajadores que están en posesión del Título de Bachiller Elemental, Graduado Escolar o equivalente, Formación Profesional de Primer Grado o experiencia laboral equiparable, con categoría profesional reconocida en Convenio Colectivo y que han sido contratados para desempeñar puestos de trabajo que estén definidos como del Grupo IV en la Relación de Puestos de Trabajo de la Universidad. Son los Técnicos Auxiliares de Biblioteca, Archivo, y Museo.

Las definiciones correspondientes a las distintas categorías profesionales, así como la integración de las mismas en los respectivos grupos profesionales se recogen en el Anexo II del citado Convenio.

Sus derechos, deberes y régimen retributivo se recogen en los artículos 109, 110 y 111, respectivamente del Estatuto de la Universidad de Sevilla.

3.1.2 Tipología

El personal que presta sus servicios en la Biblioteca pertenece a tres categorías diferentes: personal funcionario, personal laboral y becarios.

El personal **funcionario** está constituido por una parte, según el Art. 18 del vigente Reglamento de la Biblioteca Universitaria <http://bib.us.es/bibliotecas/reglamento.asp>, por el **personal técnico especializado**, agrupado en: Grupo A, perteneciente a la Escala de Facultativos de Archivos, Bibliotecas y Museos; y Grupo B, correspondiente a la Escala de Ayudantes de Archivos, Bibliotecas y Museos. Ambos desempeñan funciones directivas y técnicas.

Por otra parte, las bibliotecas cuentan también con personal **perteneciente a la Administración General**, adscrito a los servicios centrales de la Biblioteca y a las Bibliotecas de Área. Los administrativos están divididos en administrativos del grupo C y auxiliares del grupo D. Según el Art. 24 del actual Reglamento, les corresponde asumir tareas tales como el proceso administrativo de adquisiciones, la correspondencia, la estadística y la gestión del préstamo, entre otras. En los servicios centrales hay una Jefatura de Negociado de Administración y Gestión Económica, y en las Bibliotecas de Centro, actualmente, hay Administrativos con nivel 15 que en 2006 pasarán a ser Puestos singularizados de Administración, nivel 18, tal y como figura en la vigente R.P.T. En las bibliotecas, estos niveles 18, en períodos de matriculación, pueden ser requeridos por la Secretaría del Centro para desempeñar tareas propias de esta unidad.

En la R.P.T. figuran seis plazas de Ayudantes con nivel 20 que actualmente ocupan administrativos. Estas plazas saldrán este año a promoción interna para el personal perteneciente a la Administración General.

El personal **laboral** adscrito a Biblioteca, desempeña funciones de apoyo y colaboración, reguladas por el IV Convenio Colectivo del Personal Laboral de las Universidades Públicas de Andalucía y el vigente Reglamento de la Biblioteca Universitaria. Está formado también por dos grupos: los Técnicos Especialistas de Biblioteca (TEB), del grupo III, y los Técnicos Auxiliares de Biblioteca (TAB), del grupo IV. En los últimos años, la práctica totalidad ha promocionado al grupo III. De los 125 que figuran en RPT, 123 son del Grupo III y 2 del Grupo IV.

Desde el año 2004 la Biblioteca cuenta con un Analista que trabaja en los servicios centrales de la Biblioteca aunque figura en la plantilla del Servicio de Informática y Comunicaciones. Al sistema de gestión Innopac/Millennium se dedica un programador del mencionado servicio de informática. Esta dotación de personal informático para tareas de Biblioteca ha sido valorada como insuficiente en numerosos informes de la Dirección.

La Universidad convoca cada año veintisiete **Becas** de Formación de Personal Bibliotecario, con cargo al presupuesto de Biblioteca. Estos becarios se asignan a los Servicios Centrales y a las Bibliotecas de Filología y Geografía e Historia que cuentan con una enorme cantidad de fondos bibliográficos en los Departamentos.

Asimismo, hasta Octubre de 2004, fecha en que finalizó la última convocatoria, la Biblioteca ha contado cada año con un grupo de catorce becarios procedentes de las convocatorias de Becas de Formación de Personal Técnico de Apoyo a la Investigación del Plan Andaluz de Investigación. El conjunto de becarios, en 2004 eran treinta y siete (un 13'75 %, con respecto al personal de Biblioteca) y en la actualidad veintisiete (un 10'40 %.) se considera personal de apoyo, coordinado siempre por personal técnico y entendiendo que la prioridad es su propia formación. Con todo, los becarios destinados a los Departamentos de Filología y Geografía e Historia tienen un papel fundamental en esta biblioteca ya que en los Departamentos se deposita un gran número de libros que, sin la figura del becario, no podrían servirse a los estudiantes.

El número total de efectivos en plantilla, asciende, en la actualidad a 272, distribuido por categorías de la siguiente forma:

| Categorías | Servicios Centrales | Bibliotecas de Centro | Total |
|--------------------------|----------------------------|------------------------------|--------------|
| Facultativos (Grupo A) | 8 | 3 | 11 |
| Ayudantes (Grupo B) | 16 | 55 | 71 |
| Informáticos | 1 | 0 | 1 |
| Administrativos | 3 | 24 | 27 |
| TEB / TAB | 8 | 116 | 124 |
| Técnico Esp. Reprografía | 1 | 0 | 1 |
| Becarios | 11 | 26 | 37 |
| Total | 48 | 223 | 272 |

3.1.3 Política de personal

La política de personal se encuentra reflejada en dos documentos de especial relevancia: la Relación de Puestos de Trabajo (RPT) y las Líneas Estratégicas de la Biblioteca de la Universidad de Sevilla (BUS).

La RPT vigente, aprobada en Diciembre de 2004 como Anexo al Presupuesto 2005, destaca en su Introducción “el importante **cambio de estructura** en la Biblioteca Universitaria que responde tanto al mandato estatutario como al especial contenido técnico de los puestos de trabajo”.

Como novedades más relevantes, respecto a la anterior RPT de 2003, conviene resaltar:

- la relación de puestos de trabajo de la Biblioteca aparece bajo la adscripción de Biblioteca Universitaria y no en la R.P.T. de cada Escuela o Facultad.
- la desaparición de la subdirección, que se sustituye por la creación de dos nuevas jefaturas de servicio (una de recursos de información y otra de planificación y proyectos).
- dotación de una nueva jefatura de sección en los servicios centrales (Gestión de la Colección) y cuatro en distintas bibliotecas de área (Centros de la Salud, Arquitectura, Humanidades e Ingenieros).
- todas las bibliotecas pasan a definirse como bibliotecas de área.
- los directores de bibliotecas de centro pasan a denominarse responsables de biblioteca.
- los Ayudantes de nueva creación se denominan puestos base de biblioteca, en virtud de los Acuerdos de Homologación.
- los administrativos asignados a las Bibliotecas de Centro, se transforman en puestos singularizados.
- En esta R.P.T. seis plazas están cubiertas por interinos, dado que no han podido ofertarse en la última convocatoria de oposiciones (2004) por estar sus titulares ocupando otras plazas en comisión de servicios, pendientes del correspondiente concurso de méritos.

Actualmente, la estructura básica sobre la que se asienta y configura el servicio, es la siguiente:

- Dirección única para todo el Servicio de Biblioteca.
- Jefaturas de servicio: de Planificación y Proyectos y de Recursos de Información.
- Unidades centrales: desde la Biblioteca General, en la que se ubican, prestan servicios de forma centralizada y dan soporte a las distintas bibliotecas de centro. Son las Secciones de Tecnología y Sistemas, Fondo Antiguo y Archivo Histórico, Normalización y Proceso, Gestión de la Colección y Acceso al Documento.
- Bibliotecas de Área: Arquitectura, Ingenieros, Centros de la Salud, Humanidades, Derecho, Económicas y Empresariales, Ciencias de la Educación, Comunicación, Filosofía y Psicología, Bellas Artes, Politécnica, Ciencias del Trabajo, Informática, Matemáticas, Física, Química, Biología, Farmacia e Ingeniería Técnica Agrícola.

Por los procesos selectivos que se siguen en la incorporación de personal, por la formación que se imparte en el puesto de trabajo, así como por la capacidad

demostrada en el desempeño de las tareas que se le encomiendan, en general, la **tipología del personal** está en consonancia con los fines y objetivos de la Biblioteca.

3.1.4 Perfiles profesionales

Los **perfiles profesionales** de los bibliotecarios están recogidos en el Manual de Funciones de la Universidad (Acuerdo 4.3/J.G. 10.XII.97) que es necesario actualizar ya que, tanto la aplicación de las tecnologías de la información como la adaptación a las nuevas necesidades de los usuarios, han modificado las cargas de trabajo y han producido cambios en las actividades relacionadas con los puestos de la Biblioteca. Se está en proceso de definir perfiles y competencias acordes con los servicios que se prestan y con las tendencias actuales en las bibliotecas universitarias. Esto debe hacerse compatible con la necesidad de contar con una relación de puestos de trabajo flexible que permita la redistribución de efectivos y la posibilidad de un cambio de actividad. Es en los concursos de provisión de los puestos de trabajo donde se encuentra un perfil más claro de las plazas que hasta el momento se han cubierto por dicho sistema.

A partir de la nueva RPT de 2005 en la que se recogen los cambios que se han mencionado en este documento, se insistirá en la definición de nuevos perfiles así como en la asignación de puestos singularizados en las Bibliotecas. Las competencias de los Jefes de Servicio están ya definidas y se está en proceso de definir las de los restantes puestos de trabajo.

En la **encuesta de ámbito interno**, la mayoría del personal declara conocer los objetivos de su puesto de trabajo y se muestra satisfecho con las tareas que realiza y con su participación en los distintos procesos. En dicha encuesta no consta ninguna pregunta relativa al perfil del puesto, ni existe un plan para la recogida sistemática de la opinión de la plantilla, excepción hecha del mencionado cuestionario distribuido con motivo del proceso de evaluación.

En cuanto a la **cualificación** del personal, hay que tener en cuenta la formación académica del personal para comprender y valorar la aptitud, capacidad y adaptación a los cambios tecnológicos: casi la totalidad de los Ayudantes (excepto 5) poseen una Licenciatura; entre los Auxiliares Administrativos predominan los que poseen el Bachillerato aunque hay que destacar 4 con una Diplomatura y 6 con una Licenciatura; por último, entre los laborales, el caso más frecuente es el de Bachillerato aunque un número considerable (32) son diplomados o licenciados. Sin embargo, no existen datos relativos a si el personal posee la titulación específica en Biblioteconomía o Documentación.

3.1.5 Dotación y distribución

La plantilla de la BUS parece suficiente si atendemos a los indicadores de Rebiun que, en el Anuario de 2003, establece en 333 el valor medio resultante del cociente entre el número total de usuarios potenciales y el número total de efectivos (incluyendo los becarios). El caso de la Universidad de Sevilla (264) estaría por debajo de este indicador, pero hay que tener en cuenta que se trata de un valor que no tiene en cuenta una variable tan compleja e importante como es la dispersión de los recursos humanos en 22 bibliotecas, cada una con unas características particulares, que requieren la atención al usuario tanto en jornada de mañana como de tarde.

Si comparamos los datos de esta Universidad, con los de otras universidades² de similares características (número de usuarios potenciales, tradición histórica y parecida estructura organizativa) podemos apreciar que los valores globales se aproximan a los de las universidades elegidas.

| Universidad | Usuarios Potenciales | Personal Técnico | Personal Auxiliar | Total Plantilla | Becarios | Total Efectivos |
|------------------------|-----------------------------|-------------------------|--------------------------|------------------------|-----------------|------------------------|
| Barcelona ³ | 77.180 | 146 | 94 | 240 | 118 | 358 |
| Granada | 70.117 | 46 | 124 | 170 | 19 | 189 |
| Sevilla | 67.443 | 81 | 152 | 233 | 37 | 270 |
| País Vasco-EHU | 56.635 | 56 | 48 | 104 | 42 | 146 |

Así, el total de la plantilla se aproxima al de la Universidad de Barcelona, aunque en la Universidad de Sevilla el número de personal técnico (Grupos A/B) es sensiblemente inferior y ello va en detrimento de las tareas asignadas a este tipo de personal. En el cuadro de indicadores que sigue, se observa la evolución del personal en relación con el número de usuarios potenciales de la Biblioteca, reflejándose una tendencia positiva de la misma, sin duda debido al descenso en el número de usuarios potenciales que se ha producido en los últimos años.

| Indicador | 2001 | 2002 | 2003 | 2004 |
|-------------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| Usuarios potenciales/personal | 332 | 289 | 313 | 289 |

No obstante, el análisis comparativo con otras universidades, basado únicamente en datos cuantitativos de personal y usuarios, podría ser incompleto si no nos referimos también al uso real de los servicios bibliotecarios, objeto de la siguiente tabla:

| Universidad | Préstamos | Préstamo Interbibliotecario | | Consulta a BBDD | Artículos descargados | Formación usuarios | |
|------------------------|------------------|------------------------------------|------------------|------------------------|------------------------------|---------------------------|-------------------|
| | | Solicitante | Proveedor | | | Cursos | Asistentes |
| Barcelona ⁴ | 584.917 | 5.646 | 25.584 | 287.412 | 415.817 | 367 | 3.766 |
| Granada | 415.209 | 2.746 | 3.734 | 713.193 | 336.284 | 251 | 5.397 |
| Sevilla | 643.408 | 3.005 | 6.467 | 514.240 | 323.787 | 552 | 7.673 |
| País Vasco-EHU | 312.146 | 7.715 | 5.001 | 171.641 | 225.266 | 142 | 3.049 |

Partiendo de un número similar de usuarios potenciales, en la BUS determinados servicios como el préstamo y la formación de usuarios presentan cifras bastante más elevadas que en el resto de las bibliotecas. La consulta a bases de datos es también, junto con Granada, una de las más altas del grupo y en préstamo interbibliotecario la BUS es básicamente biblioteca suministradora.

² Se han elegido Barcelona, Granada y País Vasco, porque cumplen las tres condiciones seleccionadas. La Complutense se distancia considerablemente, según *Anuario de REBIUN 2004*, en el número de usuarios potenciales (105.370) y la de Valencia no cumple la condición de un número equivalente en puntos de servicio (Bibliotecas de Centro)

³ Los datos de Barcelona corresponden a 2003

⁴ Datos de 2003

Analizando la evolución de la plantilla por categorías en el último cuatrienio (2001-2004), se observa que los efectivos se mantienen prácticamente constantes. Esta debilidad aunque se ha podido compensar con estrategias de implantación de la tecnología como base para la innovación de procesos, dificulta la consecución de los objetivos que se han considerado prioritarios en los últimos años: formación de usuarios, biblioteca digital, explotación de los recursos electrónicos, información bibliográfica, etc., En resumen, potenciación de las tareas relacionadas con la atención directa al usuario y apoyo al aprendizaje

| Años | Facultativos | Ayudantes | Admin. | TAB/TEB | TER | Total Plantilla | Becarios | Total Efectivos |
|------|--------------|-----------|--------|---------|-----|-----------------|----------|-----------------|
| 2001 | 11 | 68 | 29 | 124 | 2 | 234 | 35 | 269 |
| 2002 | 11 | 69 | 29 | 126 | 2 | 237 | 41 | 278 |
| 2003 | 11 | 70 | 29 | 124 | 1 | 235 | 41 | 276 |
| 2004 | 11 | 71 | 27 | 124 | 1 | 234 | 37 | 271 |

El personal de la BUS se encuentra **distribuido** entre los servicios centrales y los distintos edificios de las Bibliotecas de Área, como se ilustra en la siguiente tabla, en la que el personal de los servicios centrales figura adscrito a la Biblioteca General.

| Centros | Grupo A | Grupo B | Grupos C/D | Grupo III | Becarios |
|--------------|---------|---------|------------|-----------|----------|
| BGU | 8 | 16 | 3 | 9 | 11 |
| CENTR. SALUD | - | 4 | 1 | 6 | 1 |
| EEE | - | 2 | 1 | 5 | - |
| EII | - | 2 | 1 | 4 | - |
| ESI | 1 | 3 | 1 | 7 | - |
| ETSA | 1 | 2 | 1 | 5 | 1 |
| EUAT | - | 2 | 1 | 3 | - |
| EUITA | - | 1 | 1 | 4 | - |
| EUP | - | 1 | 1 | 4 | - |
| FBA | - | 2 | 1 | 4 | 1 |
| FBI | - | 1 | 1 | 4 | - |
| FCE | - | 3 | 1 | 4 | - |
| FCO | - | 2 | 1 | 8 | 1 |
| FCT | - | 2 | 1 | 4 | - |
| FDE | - | 5 | 1 | 10 | 1 |
| FEE | - | 3 | 1 | 7 | - |
| FFA | - | 2 | 1 | 4 | - |
| FFL | - | 4 | 3 | 4 | 10 |
| FFP | - | 4 | 2 | 8 | 1 |
| FFS | 1 | 1 | - | 4 | - |
| FGH | - | 5 | 1 | 9 | 10 |
| FMA | - | 2 | 1 | 4 | - |
| FQU | - | 2 | 1 | 4 | - |

La distribución del personal por áreas de trabajo, separando los servicios centrales de las bibliotecas de centro, es la siguiente:

| Servicios Centrales | | | | | | |
|-----------------------------------|----------------|----------------|----------------|------------------|-----------------|--------------|
| Función | Grupo A | Grupo B | Grupo C | Grupo III | Becarios | Total |
| Dirección y Jefaturas de Servicio | 3 | - | - | - | - | 3 |
| Administración | - | - | 3 | - | - | 3 |
| Proceso Técnico | 1 | 3 | - | - | 1 | 5 |
| Gestión de la colección | 1 | 3 | - | - | 2 | 6 |
| Acceso al documento | 1 | 1 | - | - | 3 | 5 |
| Tecnología y Sistemas | 1 | 3 | - | - | - | 4 |
| Recursos de Información | - | 4 | - | - | - | 4 |
| Fondo Antiguo y Archivo Histórico | 1 | 1 | - | - | 5 | 7 |
| Informática | 1 | - | - | - | - | 1 |
| Atención al usuario | - | - | - | 8 | - | 8 |
| Reprografía | - | - | - | 1 | - | 1 |
| Total | 9 | 15 | 3 | 9 | 11 | 47 |

| Bibliotecas de Área | | | | | | |
|---|----------------|----------------|------------------|---------------------|-----------------|--------------|
| Función | Grupo A | Grupo B | Grupo C/D | Grupo III/IV | Becarios | Total |
| Directivas | 3 | 19 | - | - | - | 22 |
| Procesos, Información especializada y Formación de usuarios | - | 37 | - | - | 26 | 63 |
| Adquisiciones y Seriadadas | - | - | 24 | - | - | 24 |
| Préstamo y atención al usuario | - | - | - | 116 | - | 116 |
| Total | 3 | 56 | 24 | 116 | 26 | 225 |

La distribución del personal en **jornada de mañana y de tarde** es muy desigual, ya que el 74% del total del personal está asignado a la jornada de mañana y el 26% restante a la de tarde. Sólo cuatro bibliotecas (Biblioteca General y Servicios Centrales, Ingenieros, Derecho y Filosofía y Psicología) cuentan con personal especializado en la jornada de tarde.

De acuerdo con estos datos, es en el turno de mañana donde se concentra un mayor número de personal, principalmente funcionario. Es básicamente el personal laboral, distribuido casi al 50%, el que atiende al usuario en jornada de tarde, lo que implica una cierta desasistencia en información especializada para este usuario. Los nuevos

servicios que ofrece la Biblioteca demandan personal técnico especializado que realice su jornada de trabajo en turno de tarde.

A pesar de la oferta de servicios a distancia que la Biblioteca pone a disposición de los usuarios, entre los que se encuentran el servicio de referencia en línea “*Consúltenos*”, la atención personalizada es importante y la Biblioteca debe buscar soluciones a este problema.

3.1.6 Selección y promoción del personal

La política de selección y promoción del personal se rige por la normativa correspondiente, sin que exista un plan sistemático de promoción y reconocimiento.

La promoción a un grupo superior está sometida a la realización de las correspondientes pruebas selectivas. En los últimos años ha habido pocas posibilidades de promoción de este tipo, debido en gran parte a la rigidez de la plantilla y a la falta de una política de promoción a medio-largo plazo. Esto ha generado incertidumbre y falta de motivación.

Para **promoción de nivel dentro del grupo**, las plazas vacantes se ofertan por concurso de méritos al personal de la Biblioteca. Cumplidos los requisitos que la plaza establezca, se valoran los aspectos establecidos reglamentariamente, de antigüedad, formación y experiencia. En función de la urgencia de su cobertura estas plazas se cubren en comisión de servicio antes de su adscripción definitiva. Hasta aquí las comisiones de servicio se han prolongado temporalmente en exceso, lo que se considera negativo ya que crea expectativas en la persona que la disfruta y puede dar lugar a situaciones complicadas si, en el proceso selectivo en el que no se considera mérito el haber gozado de este privilegio, no consigue la plaza en la que ha estado durante años.

Aunque en el Real Decreto 364/95 de marzo sobre Ingreso y Provisión de Puestos de trabajo y promoción profesional de funcionarios civiles de la Administración General del Estado, en su artículo 71 aparecen recogidos los niveles asignados a cada grupo, la promoción del personal puede variar según la política concreta de cada Universidad y dentro de una misma universidad variar según las áreas.

INTERVALOS DE NIVELES SEGÚN GRUPO:

| CUERPO O ESCALA | NIVEL MÍNIMO | NIVEL MÁXIMO |
|------------------------|---------------------|---------------------|
| GRUPO A | 20 | 30 |
| GRUPO B | 16 | 26 |
| GRUPO C | 11 | 22 |
| GRUPO D | 9 | 18 |
| GRUPO E | 7 | 14 |

Los Acuerdos de Homologación y mejora del Pas de las Universidades Andaluzas <http://www.us.es/include/frameador2.php?url=http://www.r2h2.us.es/> agrupan los niveles desde el 15 al 29 en ocho intervalos, indicando para cada uno la forma de provisión y la correspondiente adscripción a los distintos Grupos, contando algunos intervalos con doble adscripción (A/B, B/C, C/D).

- Al Grupo A se le han asignado 3 intervalos, con tramo de niveles del 24 al 29.
- Al Grupo B se le han asignado 3 intervalos, con tramo de niveles del 20 al 27
- Al grupo C se le han asignado 4 intervalos, con niveles del 16 al 23
- Al Grupo D se le asigna el nivel 15

Un estudio detallado de este Acuerdo y su comparación con la RPT de 2005, nos permitirá ver claramente la desigualdad existente entre el ámbito o área de Biblioteca y el de Administración, en el que existen bastantes puestos ocupados actualmente por personal del Grupo B con asignación de niveles hasta el 26, mientras en el de Bibliotecas su máximo es el 23. Si analizamos otros grupos, como el C, la desigualdad es aún mayor.

Las **convocatorias** realizadas dentro de los años correspondientes al período de la evaluación, son las siguientes:

| PROCESOS SELECTIVOS | REGIMEN | CONVOCADAS/ADJUDICADAS |
|--|----------------|-------------------------------|
| Resolución 3 de Julio 2000 Escala de Ayudantes | LIBRE | 7 / 7 |
| Resolución 6 Noviembre 2003 Escala de Ayudantes | LIBRE | 10/10 |

| CONCURSOS DE MERITOS | NIVELES | CONVOCADAS/ADJUDICADAS |
|-----------------------------|----------------|-------------------------------|
| Resolución 14 de Enero 2003 | 23 | 2 / 2 |
| Resolución 29 de Mayo 2003 | 23 | 2/2 |

El análisis de este cuadro pone de manifiesto que en el período 2001-2004, sólo se han realizado 2 convocatorias de promoción interna, con 2 puestos cada una, claro exponente de una casi nula promoción del personal.

Por lo tanto, si analizamos tanto la asignación de niveles como los concursos, podemos afirmar que no existe promoción interna dentro del personal funcionario de los SB.

En cuanto al **personal laboral**, aunque la siguiente tabla recoge de manera conjunta todos los grupos, por lo que desconocemos el número exacto de las plazas que corresponden a la promoción del personal laboral de las bibliotecas, podemos asegurar que la práctica totalidad del grupo IV ha promocionado en los últimos años al grupo III

| PROCESOS SELECTIVOS | REGIMEN | CONVOCADAS/ADJUDICADAS |
|--|------------------------------|-------------------------------|
| Resolución de 28 de mayo de 1998 para los grupos III y IV | Promoción interna | 30/30 |
| Resolución 18 de Mayo 1999 grupos II, III, y IV | Promoción Interna | 22 / 22 |
| Resolución 1 de Febrero 2000 grupos I, II, III, IV y V | Libre | 9/9 |
| Resolución 3 de Marzo 2003 grupos II, III y IV | Promoción Interna | 19/19 |
| Resolución 9 Diciembre 2003 grupos I, II, III y IV Escala de Ayudantes | Promoción Interna | 9/9 |

En cuanto a **la evaluación de personal**, aunque, para el conjunto de la Universidad, no existe sistema de evaluación del desempeño ni sistema de incentivos asociado al cumplimiento de objetivos, la elaboración y uso de indicadores de rendimiento

relacionados directamente con los procesos clave refleja la preocupación de la Biblioteca en relación con la planificación y gestión de los recursos humanos. La Dirección de Recursos Humanos de la Universidad está trabajando en un proyecto de valoración del desempeño.

3.1.7 Formación del personal

El Estatuto de la Universidad de Sevilla establece entre los derechos del personal de administración y servicios la formación. (Artículo 109. Derechos del personal de administración y servicios). El Servicio de Formación del PAS <http://www.forpas.us.es> canaliza las necesidades formativas de este sector de la comunidad universitaria. Continúa vigente el Plan de Formación del PAS de 1999, pendiente del nuevo Plan que está elaborando la Dirección de Recursos Humanos. Entre los objetivos operacionales para 2005 figura la elaboración de un Plan de Formación distribuido por competencias.

La formación del personal de Biblioteca se lleva a cabo por dos vías:

1. De acuerdo con la oferta de cursos del Centro de Formación de P.A.S., los responsables de las Bibliotecas analizan las peticiones y necesidades del personal. Estos cursos suelen ser, bien de carácter general (normativa universitaria, prevención de riesgos, etc.), bien sobre manejo de herramientas ofimáticas (paquete Office...) Las solicitudes se dirigen a la Dirección de la Biblioteca quien autoriza la solicitud de formación atendiendo a las características del puesto de trabajo.
2. Los cursos especializados sobre biblioteca se proponen desde la Dirección de la misma al Secretariado de Formación que es quien se ocupa de la organización de los mismos, conforme a las especificaciones de la Biblioteca: contenidos, criterios para la admisión, duración, formadores, etc. El plan de formación específico de Biblioteca se articula en torno a los siguientes tipos de acciones:
 - Acciones formativas vinculadas al desempeño del puesto de trabajo, encaminadas a ofrecer mejoras necesarias para realizar las tareas vinculadas al puesto de trabajo. Estas acciones formativas se identifican como formación continua y pueden deberse a innovaciones o cambios en las aplicaciones que se utilizan. Por ejemplo, las derivadas del sistema Innopac/Millennium, nuevos servicios y productos electrónicos, etc.
 - Cursos de formación especializados para el personal de la Biblioteca cuyo objetivo es la adecuación y mejora del servicio, con los que se intenta mejorar la capacitación profesional de los profesionales. En los últimos años se ha hecho especial esfuerzo en potenciar la figura del bibliotecario digital, realizándose una prolongada acción formativa para un amplio grupo de bibliotecarios.
 - Organización de Jornadas y Seminarios para todo el personal técnico de la biblioteca que tienen como objetivo presentar las últimas tendencias que afectan a las bibliotecas universitarias y en las que se provoca la participación de especialistas destacados, tanto nacionales como extranjeros. Por ejemplo, las Jornadas *La Biblioteca electrónica* (1999) y *La Biblioteca Universitaria en el siglo XXI: quo vadis?* (2004)
 - La Dirección de la Biblioteca facilita la asistencia de los profesionales a Jornadas y cursos externos, siempre que tengan que ver con su puesto de trabajo y en el caso de Congresos, Jornadas etc., se prima la presentación de comunicaciones o ponencias.

La detección y recogida de necesidades se llevan a cabo en:

- Reuniones de Consejo de Dirección
- Reuniones de la Junta Técnica
- Reuniones de los Jefes de Sección con su equipo
- Reuniones de las Bibliotecas de Área

La Biblioteca de la Universidad de Sevilla como miembro del Consorcio de Bibliotecas Universitarias de Andalucía y de la Red de Bibliotecas Universitarias Españolas participa en las acciones formativas que se organizan en el ámbito de ambas organizaciones.

El régimen horario de las actividades de formación está recogido en la “Resolución Rectoral de 3 de Junio de 1996 sobre el régimen del horario de los cursos de formación del P.A.S” http://www.r2h2.us.es/normativa/documentos/960603_Regimen_horario.htm, que, en función de la adecuación del curso al puesto de trabajo, establece el porcentaje de compensación horaria, caso de realizarse fuera de la jornada de trabajo.

En el caso de cursos organizados para que asista todo el personal, bien de una categoría laboral en concreto, bien de todas ellas, se realizan distintas ediciones en turno de mañana y tarde, con el fin de garantizar la asistencia. En el caso de cursos para un número más reducido de destinatarios, no siempre es posible hacer ediciones de mañana y tarde por razones económicas.

De acuerdo con los datos del Anuario de REBIUN 2004, el cuadro comparativo de asistencia a cursos es como sigue:

| Universidad | Cursos | Asistentes |
|------------------------|---------------|-------------------|
| Barcelona ⁵ | 99 | 448 |
| Granada | 6 | 30 |
| País Vasco | 96 | 107 |
| Sevilla | 35 | 676 |

En cuanto a la difusión, ésta se lleva a cabo a través del portal Web desde el Servicio de Biblioteca y desde el Centro de Formación del PAS y por correo-e. El cuadro que figura en los Anexos, recoge la formación del personal de Biblioteca en el período 2001-2004.

De acuerdo con la Encuesta de satisfacción del Personal de Biblioteca, la valoración de las actividades de formación es como sigue:

| Muy insatisfecho | Insatisfecho | Normal | Satisfecho | Muy satisfecho |
|------------------|--------------|--------|------------|----------------|
| 5'6 % | 8'3 % | 27'1 % | 37'5 % | 21'5 % |

Entre las sugerencias que figuran en la citada encuesta, en cuarto lugar aparece “Facilitar la formación permanente del personal, (nuevas tecnologías, etc.)”, con una frecuencia de 10, lo que supone el 4'35 % del total de sugerencias.

Tras la realización de cada curso el Centro de Formación pasa una encuesta de satisfacción, cuyo análisis figura en los Anexos. No se cuenta, sin embargo, con información sobre la repercusión de los cursos en el posterior desempeño del puesto de trabajo.

⁵ Datos de 2003

Implicación, satisfacción y motivación del personal

La encuesta de ámbito interno es la principal fuente de consulta para valorar si el personal se siente implicado en la consecución de los objetivos de la Biblioteca así como en los logros obtenidos. El índice de respuesta a la encuesta ha sido en torno al 61%, por lo que la muestra se puede considerar válida. Del total de encuestas cumplimentadas, el 6'5 % corresponde al personal del Grupo A; el 34'5 % al personal del Grupo B; el 41'7 % al personal de los Grupos C y L3, y el 17'3 % al personal de los Grupos D y L4.

De la encuesta podemos deducir que el personal valora muy positivamente el ambiente de trabajo (compañerismo, etc.) y el trato con los usuarios. El clima laboral es el factor más valorado por el personal en el apartado de respuestas cualitativas de la encuesta y respecto a lo que más le satisface del trabajo. Sin embargo, esta opinión contrasta con la valoración que hace de las instalaciones y del equipamiento, tanto tecnológico como mobiliario. A la pregunta de *qué cambiarías inmediatamente de tu puesto de trabajo*, las cinco primeras propuestas con mayor frecuencia hacen referencia a estas cuestiones (limpieza, mobiliario, espacio y condiciones físicas, y equipamiento informático), que vienen a coincidir con los puntos débiles señalados en la misma encuesta por el personal, y al que habría que añadir la propuesta de aumentar la plantilla. A la pregunta de valorar la adecuación de las condiciones ambientales del puesto de trabajo existe una tendencia a la valoración negativa (el 70 % valora entre 1 y 3, en una escala del 1 al 5).

Del análisis detallado del resto de preguntas de la encuesta, relacionadas con el personal, se pueden sacar, además, las siguientes conclusiones:

- un 60%, aproximadamente, de los encuestados tiene en la actualidad más de 10 años de servicio (pregunta 1.4) lo que incide de manera positiva en la experiencia adquirida
- un 80% es favorable a una estructura flexible que facilite los cambios organizativos (pregunta 3.4), y es optimista respecto a la mejora de la calidad del servicio

Según estos datos, el equipo directivo de la Biblioteca, como responsable de las unidades bibliotecarias, potencia y valora las capacidades del personal y fomenta su implicación en el establecimiento de mejoras en el servicio lo que incide en el clima laboral. El sistema de dirección por objetivos ha dado como resultado una mayor implicación del personal ya que se han puesto en marcha mecanismos para que, a través de los responsables de unidades, las personas identifiquen posibilidades de mejora y propongan objetivos y modificaciones en los servicios existentes.

En este sentido, los continuos cambios en los que se ha visto implicado el servicio de Biblioteca y que han tenido consecuencias directas en el trabajo del personal, se han adoptado con entusiasmo y las nuevas responsabilidades y competencias se han asumido, en general, sin problemas. Sin embargo, es evidente el descontento, puesto de manifiesto también a través de la encuesta y en escritos dirigidos a la Dirección de la Biblioteca, por la falta de reconocimiento a niveles de promoción interna. Sería necesario un sistema de reconocimiento de méritos que se viera reflejado en el aumento de puestos singularizados.

Por otro lado, también se impulsa la participación del personal en las decisiones y funcionamiento de la Biblioteca a partir de las reuniones periódicas que se llevan a cabo en distintos ámbitos de trabajo y en el seno de los grupos de trabajo, como se detalla en el capítulo anterior de este Informe.

Respecto a la valoración que de su participación en estas reuniones hace el personal, la encuesta arroja los siguientes resultados: mientras un 51'4 % de las respuestas señala que su participación es activa en dichas reuniones, el 41 % restante la considera pasiva y un 7'6 % no contesta a esta pregunta.

Sin duda, la Biblioteca no ha conseguido establecer un nivel efectivo de comunicación que haga llegar a las personas la información que les concierne y se echa en falta un plan de comunicación que, entre otras cosas, relacione determinada información con quien la tiene que recibir y defina los cauces más eficaces para hacerla llegar a sus destinatarios. Esta necesidad se ha puesto de manifiesto en la parte de la encuesta que se refiere a las líneas estratégicas de la Biblioteca.

Un 33'6 % del personal desconoce la existencia de un documento que recoge los objetivos anuales de la Biblioteca, y un 46'2 % no sabe que existe un control y seguimiento de estos objetivos, a pesar de que toda la documentación está editada en la IntraBUS. No obstante, en la encuesta de ámbito interno (4.1 “*Valora si la información de que dispones es la necesaria para el desarrollo de tu puesto de trabajo*”) se valora de manera positiva la información disponible (el 72'80 % de las encuestas asigna una puntuación entre 3 y 4 en una escala del 1 al 5).

La información se envía además a todo el personal a través de las *listas de distribución*, organizadas de forma selectiva por grupos según sus funciones (*buscat*, que aglutina el personal dedicado a proceso técnico; *busfusu*, para formación de usuarios; *busdirce*, para directores de centro, etc.). Aparte de esta organización por grupos, existe una lista de distribución de carácter general (*biblus*), que llega a la totalidad de la plantilla, y es muy utilizada para transmitir avisos, noticias y otros asuntos de interés. El resultado ha sido muy positivo.

PUNTOS FUERTES, PUNTOS DÉBILES Y PROPUESTAS DE MEJORA EN RELACIÓN CON EL PERSONAL

PUNTOS FUERTES:

- Plantilla profesionalizada y consolidada
- Motivación, dedicación e implicación del personal en todos los procesos de adaptación que ha tenido la Biblioteca en los últimos años.
- Perfiles genéricos que se traducen en una plantilla flexible
- Apoyo del Servicio de Formación del PAS a las acciones formativas de la Biblioteca
- Adecuación entre la formación y los objetivos de la Biblioteca
- Motivación del personal hacia las acciones formativas
- Clima laboral bueno
- Fuerte implicación del personal en los objetivos de la Biblioteca

PUNTOS DÉBILES:

- Falta personal técnico especializado, perteneciente a los Grupos A y B
- Falta de personal técnico especializado (Grupos A y B) en turnos de tarde
- Desequilibrio entre el número de personal de los grupos A y B, y L3, L4
- Insuficiente personal informático con dedicación exclusiva a Biblioteca
- Reglamento y Manual de Funciones obsoleto
- Ausencia de perfiles específicos como respuesta a los cambios en funciones y servicios
- Escasa promoción del personal
- No existe un Plan de Comunicación de la Biblioteca
- No existe un plan de evaluación del desempeño en el marco de la política de gestión de recursos humanos de la Universidad
- Poca implicación del personal laboral en los objetivos de la Biblioteca
- No se realizan encuestas sistemáticas para valorar la satisfacción del personal
- Insatisfacción del personal con las instalaciones y el equipamiento de la Biblioteca
- No existe un proceso de evaluación continua que permita conjugar los intereses y la formación de cada persona con los objetivos y necesidades de la Biblioteca
- No están definidos procesos relacionados con la incorporación de personal en la Biblioteca con la finalidad de lograr que conozcan el servicio y compartan objetivos e intereses

PROPUESTAS DE MEJORA:

- Incremento de los puestos singularizados con perfiles específicos
- Dotar a la plantilla de Biblioteca de personal informático
- Incrementar la promoción interna
- Dotar plazas de Ayudantes de Bibliotecas en turno de tarde
- Incorporar mecanismos que permitan flexibilizar la RPT
- Concentración espacial que facilite la concentración de recursos humanos y su mejor adecuación a los servicios actuales

- Desarrollar el Plan de Formación en competencias
- Elaborar procedimientos para la evaluación continua del personal
- Definir procesos para integrar a las personas que se incorporen por primera vez a la Biblioteca
- Diseño de un Plan de Comunicación para la Biblioteca
- Mejorar el entorno físico y las condiciones ambientales de las bibliotecas así como el equipamiento tecnológico
- Incentivar el funcionamiento de los grupos de trabajo existentes y proponer grupos de mejora de carácter permanente
- Realizar encuestas de satisfacción del personal de manera sistemática
- Plan de evaluación del desempeño en el marco de la política de gestión de recursos humanos de la Universidad

3.2 INSTALACIONES

3.2.1 Antecedentes

El objetivo de este informe es valorar la adecuación de los espacios dedicados a Biblioteca, su funcionalidad y el grado de satisfacción del personal y de los usuarios respecto a los mismos. También se valoran la idoneidad de los recursos, mobiliario, equipamiento y equipos informáticos.

Las instalaciones de la Biblioteca Universitaria han seguido la expansión y el crecimiento de la Universidad de Sevilla y ocupan desde edificios históricos y emblemáticos como la antigua Fábrica de Tabacos (S. XVIII) y la antigua sede de la Universidad en la calle Laraña, hasta los más modernos en el Campus de Cartuja.

La Biblioteca ha reproducido en estos años los cambios de estructura y ubicación de los Centros y de las nuevas titulaciones ya que no ha existido un modelo institucional en materia de instalaciones para la Biblioteca. Todo ello explica la coexistencia de equipamientos e instalaciones muy desiguales derivadas de los traslados, las ampliaciones y adaptaciones de los Centros, siempre en función de las necesidades y de los equipos de gobierno de los Centros que se han sucedido a lo largo del tiempo.

En consecuencia, debido a la excesiva dispersión geográfica y a la vinculación de las bibliotecas con las Facultades y Escuelas en las que se ubican, los recursos materiales y los recursos humanos no se han optimizado y el conjunto presenta grandes desigualdades entre unas bibliotecas y otras. La Biblioteca de la Universidad de Sevilla se encuentra hoy dispersa y cuenta con 21 emplazamientos, en cinco áreas distintas dentro del área metropolitana de Sevilla. En cada una de estas áreas, no se ha aprovechado la proximidad de Facultades o Escuelas para construir un único edificio de biblioteca de campus, sino que se ha repetido, incluso en esta última época, el modelo centro/biblioteca, separadas las instalaciones de cada biblioteca tan sólo por un patio interior. Para la Biblioteca del Área de la Salud que presta servicio a las Facultades de Medicina y Odontología y a la Escuela Universitaria de Ciencias de la Salud, se utilizan las instalaciones de lo que era la biblioteca de la Facultad de Medicina.

Según datos de 2002, la BUS ocupa el decimoprimer lugar por superficie entre las bibliotecas universitarias españolas y, sin embargo, es la cuarta por el número de puestos de lectura. En número de usuarios es la segunda de España ya que sólo la supera la Complutense de Madrid. Estos datos obligan a hablar de hacinamiento en la BUS.

El indicador $m^2/\text{usuario}$ de la USE en 2002, era de $0,26 m^2/\text{us}$, frente a $0,52 m^2/\text{us}$ de la media de REBIUN. Ha habido una evolución positiva aunque totalmente insuficiente, dado que desde 1995, en que la ratio era de $0,24$ hasta 2004, la USE ha alcanzado los $0,33 m^2/\text{usuarios}$ equivalente al 64 % de la media nacional.

El estudio de este capítulo se ha planteado teniendo en cuenta la heterogeneidad de los espacios, épocas de construcción y nivel de dotaciones. Para ello se ha elaborado la información y consecuentemente el análisis de la misma partiendo de cada realidad individual, mediante un sistema de fichas que ponen de manifiesto la dispersión y especificidad de cada localización y que se recogen en los **Anexos**.

a) Fichas básicas, que describen las características generales de la situación actual que incluyen plano de planta y fotografías.

b) Fichas particularizadas en las que se pormenorizan los aspectos de detalle y se incluyen valoraciones diferenciando las circunstancias positivas de las que no lo son.

c) Fichas relativas a los recursos técnicos e informáticos.

No obstante y como documento de síntesis se incluye a continuación una valoración global de las principales variables que se han tenido en cuenta.

3.2.2 Indicadores

- **Número de usuarios y espacio disponible**

Las ratios en metros cuadrados presentan una gran disparidad, desde la Biblioteca de Ingenieros con 2.347 metros cuadrados hasta los 212 metros cuadrados de la Biblioteca de Bellas Artes. La necesaria relación m² /usuarios potenciales no siempre es la adecuada.

En el año **2002**, la superficie de la BUS (20.064,47 m²) se distribuía en tres grupos de la siguiente manera:

Grupo (a): Dos centros - Biblioteca General e Ingenieros - superaban respectivamente los tres mil y dos mil metros cuadrados, suponiendo un 28,67 % del total.

Grupo (b): Cuatro Centros- Centros de la Salud, Derecho, Filología y Geografía e Historia, Filosofía y Psicología - superaban los mil metros cuadrados, lo que equivale a un 28,25 %⁶

Grupo (c): Los quince restantes no llegaban al millar de metros cuadrados, ocupando un 43,08% de la superficie total de la BUS

En el año **2003**, la superficie de la BUS (20.883 m²) había crecido en 818,53 m², lo que se traduce en un aumento del 4,07 %, a la vez que una de las bibliotecas – Comunicación -, con un nuevo local, abandonaba el último grupo para incorporarse al de los ya citados que ocupaban más de los mil metros cuadrados. La repartición del espacio en tantos por ciento quedaba como sigue para cada uno de los tres grupos:

Grupo (a): 2 bibliotecas un 27,27 %

Grupo (b): 5 bibliotecas un 34,63 %

Grupo (c): 14 bibliotecas un 38,1 %

En el último de los años contemplados (**2004**), la BUS, con una superficie de 20.894 m², había crecido en 11 m² respecto al año anterior, es decir, un 0,05 %. La repartición del espacio permanecía estable, conservándose el mismo número y nombres de los integrantes para cada grupo que en el año anterior, siendo los tantos por ciento que corresponden a cada grupo los siguientes:

Grupo (a): 2 bibliotecas un 27,25 %

Grupo (b): 5 bibliotecas un 35,39 %

Grupo (c): 14 bibliotecas un 37,36 %

⁶ Las Bibliotecas de Filología y Geografía e Historia, son contadas como una por compartir datos, del mismo modo que las Bibliotecas de la Escuela Técnica Superior de Arquitectura y Escuela Universitaria de Arquitectura Técnica.

Hay que destacar que mientras el espacio de las bibliotecas aumenta, el número de usuarios disminuye año a año:

2002: 73.987 usuarios para toda la BUS

2003: 68.197 usuarios, lo que implica un descenso de 5.790 usuarios, que equivale al 7,83 % respecto del año anterior

2004: 65.181 usuarios, habiéndose experimentado una disminución de 3.016, lo que representa un 4,63 % respecto del año precedente.

El descenso en el número de usuarios, contribuye también a acercar algo las ratios $m^2/\text{usuario}$ y $\text{usuarios}/\text{puestos de lectura}$, a las que ahora nos referiremos, a los valores de Rebiun. En un estudio comparativo de los porcentajes de la superficie ocupada por cada uno de los tres grupos de bibliotecas a que hemos aludido y los porcentajes referidos a los alumnos que corresponden a cada uno de ellos, la relación es la siguiente:

| Año 2002 | | |
|--------------------------|---------------------------------------|--|
| Grupo (a) 2 bibliot. | % espacio (17,21 BGU) 11,46 ESI | % alumnos ---- ⁷ 7,23 |
| Grupo (b) 4 bibliot. | 28,25 | 30,61 |
| Grupo (c) 15 bibliot. | 43,08 | 62'16 ⁸ |

Es clara la desproporción entre el número de bibliotecas que componen cada grupo, el porcentaje de espacio que ocupan y el de los usuarios que se les atribuyen. Mientras que 5 bibliotecas de los grupos (a) y (b) ocupan en conjunto un 39,71 % de la superficie de la BUS y tienen un 37,84 % de los usuarios, a las quince restantes del grupo (c) les corresponde un 43,08 % del espacio y un 62,16 % de los usuarios.

| Año 2003 | | |
|--------------------------|---------------------------------------|---------------------------|
| Grupo (a) 2 bibliot. | % espacio (16,26 BGU) 11,01 ESI | % alumnos ---- 8,25 |
| Grupo (b) 5 bibliot. | 34,63 | 32,97 |
| Grupo (c) 14 bibliot. | 38,1 | 58,77 |

Persiste en líneas generales la situación anterior en cuanto a la distribución del espacio y la relación porcentajes superficie/usuarios, siendo los valores respectivos: 45,64 % y 41,22 % para los grupos (a) y (b) y 38,1 % y 58,77 % para el grupo (c).

⁷ No se contabilizan usuarios potenciales para la BGU y, por lo tanto, no se tendrá en cuenta tampoco el espacio a la hora de especificar los resultados. Ello es válido para todos los años estudiados

⁸ A los alumnos de la Biblioteca de Ciencias de la Educación se le han desquitado los que corresponden a Pedagogía, que se imparte en las Facultades de Filosofía y Psicología, a cuya biblioteca, por el contrario se le han sumado. Esto es válido para todos los años comprendidos en el estudio.

| Año 2004 | | |
|--------------------------|---------------------------------------|---------------------------|
| Grupo (a) 2 bibliot. | % espacio (16,22 BGU) 11,02 ESI | % alumnos ---- 8,79 |
| Grupo (b) 5 bibliot. | 35,39 | 30,89 |
| Grupo (c) 14 bibliot. | 37,36 | 60,30 |

Lo mismo puede decirse respecto al año 2004, con los valores: 46,41 % y 39,68 para los grupos (a) y (b), y 37,36 y 60,30 para el (c).

- **Ratio m²/ nº de usuarios**

La media de la BUS referida a m²/usuarios para los años 2002, 2003 y 2004 se encuentra por debajo de la media REBIUN, siendo ésta última prácticamente el doble para el primero de los años citados y algo menos para el segundo y el tercero.

| AÑO | Media BUS | Media REBIUN |
|------|-----------|--------------|
| 2002 | 0,27 | 0,52 |
| 2003 | 0,30 | 0,52 |
| 2004 | 0,32 | 0,52 |

Si se aplica este indicador a cada una de las bibliotecas que componen la BUS y se distribuyen en tres grupos, se puede observar la relación – por encima (+), igual (=), por debajo (-) – de la ratio de cada una de ellas **respecto a la media de la BUS**:

| Año 2002 | | |
|-----------------|-----------|-------------|
| Ratio (+, =, -) | Grupo | Bibliotecas |
| + | Grupo (a) | 9 |
| = | Grupo (b) | ---- |
| - | Grupo (c) | 11 |

En **2002**, las bibliotecas que formaban parte de cada grupo eran las siguientes:

Grupo (a): Centros de la Salud (0,28), Ingenieros (0,43), Ingeniería Técnica Agrícola (0,28), Derecho (0,30), Filología y Geografía e Historia (0,35), Filosofía y Psicología (0,28), Física (0,30), Matemáticas (0,43) y Química (0,42).

Grupo (b): Ninguna

Grupo (c): todas las demás, en un arco que va del 0,26 de Biología al 0,09 de Arquitectura y Arquitectura Técnica.

| Año 2003 | | |
|-----------------|-----------|-------------|
| Ratio (+, =, -) | Grupo | Bibliotecas |
| + | Grupo (a) | 8 |
| = | Grupo (b) | 1 |
| - | Grupo (c) | 11 |

En **2003**, se mantiene la misma distribución que en el año anterior, excepto Comunicación:

Grupo (a): Ingenieros (0,41), Derecho (0,37), Filología y Geografía e Historia (0,35), Filosofía y Psicología (0,31), Física (0,42), Matemáticas (0,60), Química (0,51) y Comunicación (0,54), que estrena biblioteca, por traslado del centro.

Grupo (b): Ingeniería Técnica Agrícola (0,3), que se sale del grupo (a).

Grupo (c): el resto de las bibliotecas, a las que se ha unido desde el grupo (a) Centros de la Salud (0,26), en un abanico que va desde el 0,28 de Biología al 0,09 de Arquitectura y Arquitectura Técnica.

| Año 2004 | | |
|-----------------|-----------|-------------|
| Ratio (+, =, -) | Grupo | Bibliotecas |
| + | Grupo (a) | 8 |
| = | Grupo (b) | **** |
| - | Grupo (c) | 12 |

En **2004**, el grupo (a) se incrementa con una biblioteca más y el grupo (c) la pierde:

Grupo (a): Ingenieros (0,42), Comunicación (0,54), Derecho (0,41), Filología y Geografía e Historia (0,25), Filosofía y Psicología (0,34), Física (0,51), Matemáticas (0,75), Química (0,57).

Grupo (b): Ninguna

Grupo (c): todas las demás a las que se añade Ingeniería Técnica Agrícola desde el grupo (b), abarcando desde el 0,29 de Centros de la Salud, hasta el 0,11 de Arquitectura y Arquitectura Técnica.

- **Ratio usuarios / puestos de lectura.**

En cuanto a la ratio usuarios / puestos de lectura, la media de la BUS, se encuentra por encima de la de REBIUN para cada uno de los años del período que nos ocupa, en una relación que es ahora inversa a la anterior.

| | | |
|----------|--------------------|-----------------------|
| Año 2002 | Media BUS 12,49 | Media Rebiun 11,7 |
| Año 2003 | Media BUS 11,33 | Media Rebiun 10,4 |
| Año 2004 | Media BUS 11,18 | Media Rebiun 11,11 |

En el cuadro anterior, se observa que la media de la BUS mejora cada año, aunque hay que tener en cuenta que esta mejora afecta a muy pocos centros y que se debe al descenso en el número de alumnos y no a mejoras en las instalaciones dedicadas a Biblioteca.

La distribución por grupos, como en ejemplos anteriores, permite relacionar – por encima (+), igual (=), por debajo (-) – la ratio de cada una de ellas con la media de la BUS.

| Año 2002 | | |
|-----------------|-----------|-------------|
| Ratio (+, =, -) | Grupo | Bibliotecas |
| + | Grupo (a) | 8 |
| = | Grupo (b) | ---- |
| - | Grupo (c) | 12 |

En **2002**, los integrantes de cada grupo eran los siguientes:

Grupo (c): Centros de la Salud (7,99), Ingenieros (9,7), Ingeniería Técnica Agrícola (9,8), Politécnica (11,2), Biología (8,8), Comunicación (8,0), Derecho (11,64), Farmacia (8,96), Filosofía y Psicología (9,90), Física (7,9), Matemáticas (7,2), Química (7,54).

Grupo (b): Ninguna

Grupo (a): Todas las demás, en un arco que va desde los 36,94 de Ciencias Económicas y empresariales a los 12,5 de Informática.

| Año 2003 | | |
|-----------------|-----------|-------------|
| Ratio (+, =, -) | Grupo | Bibliotecas |
| + | Grupo (a) | 9 |
| = | Grupo (b) | ---- |
| - | Grupo (c) | 11 |

En **2003**, el grupo (a) se incrementa con una biblioteca y el (c) la pierde:

Grupo (c): Centros de la Salud (8,42), Ingenieros (10,1), Ingeniería Técnica Agrícola (9,1), Biológicas (8,34), Derecho (9,51), Farmacia (8,58), Filosofía y Psicología (8,91), Física (5,9), Matemáticas (5,13), Química (6,25).

Grupo (b): Ninguna

Grupo (a): Todas las demás, a las que se ha añadido desde el grupo (c) la Politécnica (11,7), en un abanico que va desde los 47,90 de Ciencias Económicas y Empresariales a los 11,61 de Filología y Geografía e Historia.

| Año 2004 | | |
|-----------------|-----------|-------------|
| Ratio (+, =, -) | Grupo | Bibliotecas |
| + | Grupo (a) | 10 |
| = | Grupo (b) | ---- |
| - | Grupo (c) | 10 |

En **2004**, los grupos (a) y (b) se encuentran igualados:

Grupo (c): Centros de la Salud (11,15), Ingenieros (10,24), Ingeniería Técnica Agrícola (16,20), Biología (8,45), Comunicación (6,12), Derecho (8,93), Farmacia (8,65), Física (5,04), Matemáticas (4,18), Química (5,99).

Grupo (b): Ninguna

Grupo (a): todas las demás a las que se ha añadido la biblioteca de Filosofía y Psicología desde el grupo (c), abarcando desde los 12,99 de ella misma a los 35,90 de Ciencias Económicas y Empresariales.

- **Puestos de lectura convencionales / puestos de lectura informatizados.**

Impulsar la utilización de las nuevas tecnologías ha sido un objetivo importante para la Universidad en los últimos años y, entre otras medidas, se ha incrementado el número de aulas de informática y de ordenadores para alcanzar la ratio estudiantes / ordenador que recomienda la Unión Europea, pero no se ha tenido en cuenta la Biblioteca.

En el conjunto de las instalaciones de la Biblioteca el cociente entre el número de puestos de lectura convencionales y el de puestos de lectura informatizados es de 29,45 en 2002, 25,50 en 2003 y 21,20 en 2004, una cifra muy baja que ha sido motivo de frecuentes quejas y que se refleja en las encuestas de satisfacción. En los Anexos que se incorporan se observa la diferencia entre unas bibliotecas y otras. Además, hay que añadir que el estudio realizado con motivo del Plan Tecnológico de la Biblioteca ha puesto de manifiesto la obsolescencia de muchos de los ordenadores actualmente en servicio en las bibliotecas

- **Fondos bibliográficos en libre acceso**

La disposición del fondo bibliográfico en estanterías de libre acceso ha sido un objetivo inalcanzable para la Biblioteca, debido a la escasez de espacio y a la inadecuación de los mismos. Esto ha incidido de manera negativa en la rentabilidad de los fondos. En las Memorias Anuales de la Biblioteca y en los anexos se ofrecen tablas que permiten ver la situación en cada biblioteca.

Los datos globales indican que en los últimos tres años ha habido un incremento de 1.777 metros lineales de estanterías en libre acceso, aunque todavía existen dos bibliotecas, Farmacia y Bellas Artes, que no cuentan con ningún fondo de libre acceso y sólo dos, Ingenieros y Comunicación, que pueden ofrecer todo su fondo bibliográfico en libre acceso.

- **Horarios**

El horario normal de apertura de las bibliotecas de la BUS es de 8.00 a 21.00 horas, siendo la Biblioteca General la única que abre los sábados con un horario de 9.00 a 20.45 h. La tabla de horarios se puede consultar en el portal Web de la Biblioteca. Se aplica un horario especial en la época de verano y en las vacaciones de Navidad, Semana Santa y Feria, con la consiguiente reducción de las horas de apertura.

El resumen de las horas de apertura anual⁹ es el siguiente:

- BUS 2002: media **869.982**
11 bibliotecas están por debajo y 10 la superan
- BUS 2003: media **897.841**
12 bibliotecas están por debajo y 9 la superan
- BUS 2004: media **1.018.374** (promedio de la BUS)
12 bibliotecas están por debajo y 9 la superan.

Si la comparamos con otras Universidades, la Biblioteca de la Universidad de Sevilla mantiene el promedio de horas de apertura semanales en 66 horas semanales, siendo 71 h. el valor REBIUN. La demanda se orienta a la apertura 24/7, demanda que estamos muy lejos de poder ofrecer

• Valoración de los usuarios

La encuesta de satisfacción de los alumnos de 1º y 2º Ciclo, por lo que al nº de **puestos de lectura** se refiere y en cuanto al nivel de satisfacción, se reparte en cinco grupos, de acuerdo con los siguientes parámetros: 1 = Muy insatisfecho - 2 = Insatisfecho - 3 = Indiferente - 4 = Satisfecho - 5 = Muy satisfecho. En cada centro, se han seleccionado aquellos dos porcentajes que han recibido mayor número de respuestas¹⁰.

| Parámetros 1 - 2 | Parámetros 2 - 3 | Parámetros 2 - 4 | Parámetros 3 - 4 |
|------------------|-------------------------------|-------------------------------------|------------------|
| Ing.Téc.Agrícola | Empresariales | CC. de la Salud | Ingenieros |
| Bellas Artes | Informática | Arquitectura /Arquitectura Técnica. | Biología |
| | Politécnica | Filosofía y Psicología | CC. Educación |
| | CC. del Trabajo | Química | CC.Comunicación |
| | Derecho | | Matemáticas |
| | CC.Económicas y Empresariales | | |
| | Farmacia | | |

El grupo de Muy insatisfecho/insatisfecho agrupa a las bibliotecas más pequeñas, sin fondo de libre acceso y, en el caso de Bellas Artes, con las adquisiciones de los dos últimos años en cajas por falta de espacio, situación que se acaba de solucionar con un depósito fuera de la Biblioteca.

El grupo de los “Insatisfechos” e “Indiferentes” es el que agrupa a mayor número de Centros, seguido por el de los que se dicen “Indiferentes” y “Satisfechos”. Un tercer grupo se define de una forma aparentemente contradictoria, como “Insatisfecho” y “Satisfecho”, Al grupo de los “Muy satisfechos” no se asocia ningún centro.

Lo que los alumnos opinan respecto a la **evolución del servicio** en el apartado de instalaciones y equipos, se refleja de este modo, teniendo en cuenta que: 1 = Ha empeorado - 2 = Algo peor - 3 = Más o menos igual - 4 = Algo mejor - 5 = Ha mejorado.

⁹ Las horas están calculadas en función del nº de plazas de lectura de cada Centro. Así, un Centro con 200 puntos de lectura que abre 60 horas semanales durante 52 semanas, el número total de horas sería (200 x 60 x 52) = 624.000 horas

¹⁰ Esto mismo se aplica a los demás grupos encuestados, a menos que se indique lo contrario.

| Parámetros 1 - 3 | Parámetros 2 - 3 | Parámetros 3 - 4 |
|------------------|-------------------------------------|----------------------|
| Bellas Artes | Informática | Centros de la Salud |
| Física | Arquitectura y Arquitectura Técnica | Económicas |
| | Ingeniería Técnica Agrícola | Ingenieros |
| | Politécnica | Comunicación |
| | Biología | Ciencias del Trabajo |
| | Ciencias de la Educación | Matemáticas |
| | Derecho | Química |
| | Ciencias Económicas y empresariales | |
| | Farmacia | |
| | Filología y Geografía e Historia | |
| | Filosofía y Psicología | |

Es decir que el grupo con mayor número de respuestas es el que piensa que las cosas siguen “Algo peor” o “Más o menos igual”, seguido por el de los que opinan que el servicio está “Más o menos igual” o “Algo mejor”.

Los alumnos de **Tercer Ciclo** consultados, en cuanto al nivel de satisfacción, dan el mayor número de respuestas para el parámetro, “Indiferente” (30,4 %) y “Satisfecho” (28,1 %).

Sobre la evolución del servicio, opinan: 3, “Más o menos igual”: 30,2 %; 4, “Algo mejor”: 28,9 %.

El **PDI**, se manifiesta Indiferente (30,2 %) o Satisfecho (24,8 %).

En cuanto a las sugerencias de los alumnos de 1º y 2º ciclo, tan sólo en tres bibliotecas manifiestan su deseo de que se aumenten las plazas de lectura, y con unos porcentajes muy bajos de respuestas: Centros de la Salud (3,7 %), Ciencias de la Educación (0,9 %), Comunicación (2,1 %).

A la propuesta anterior se unen también los alumnos de Tercer Ciclo, en un 2,3 %.

Los profesores e investigadores presentan de igual modo un porcentaje bajo de respuestas en este punto: 1,74 %. Lo mismo que el PAS: 1,30 %.

3.2.3 Descripción de los espacios destinados a biblioteca

La distribución de la Biblioteca en los distintos campus es la siguiente:

Campus Reina Mercedes: Bibliotecas de las Áreas de Farmacia, Biología, Química, Física, Matemática y de Ingenieros Informáticos. Todas están ubicadas en sus centros respectivos. La Biblioteca del Área de Arquitectura está ubicada en la Escuela Técnica Superior de Arquitectura y presta servicios a la Escuela Técnica Superior de Arquitectura y a la Escuela Universitaria de Arquitectura Técnica.

Campus Macarena: Biblioteca del Área de la Salud ubicada en la Facultad de Medicina da servicios a la Facultades de Medicina y Odontología y a la Escuela Universitaria de Ciencias de la Salud.

Campus Cartuja: Biblioteca del Área de Ingenieros, Biblioteca del Área de Comunicación.

Campus Ramón y Cajal: Bibliotecas de las Áreas de Económicas y Empresariales, Estudios Empresariales y Psicología y Filosofía. Todas están ubicadas en sus centros

respectivos.

Bibliotecas dispersas por la ciudad: Biblioteca de Área Politécnica en el barrio de Los Remedios, la Biblioteca del Área de Ingeniería Técnica Agrícola en la carretera de Utrera, la Biblioteca del Área de Ciencias de la Educación en el barrio de Ciudad Jardín, la Biblioteca del Área de Bellas Artes en la calle Laraña, la Biblioteca del Área de Ciencias del Trabajo en la Calle Madre de Dios y las Bibliotecas de Humanidades, Derecho y General de la Universidad en la antigua Fábrica de Tabacos.

- **Tipologías espaciales**

El espacio destinado a biblioteca es muy desigual de un centro a otro. Hay bibliotecas que fueron diseñadas para tal fin, frente a otras que ocupan dependencias que no se definieron para biblioteca y han ido creciendo conforme lo hacía el Centro y sus necesidades y no siempre de forma idónea.

Como se observa en las fichas técnicas que figuran en los Anexos, los espacios obedecen más a la antigüedad del edificio, a los metros disponibles y a las remodelaciones efectuadas para solucionar problemas puntuales que a las necesidades reales de la biblioteca y a los servicios que se deben prestar.

En cuanto a la disposición del espacio: hay Bibliotecas con una sola planta como las de Matemáticas, Biología, Química, Arquitectura, Politécnica, Comunicación, Bellas Artes etc., frente a otras, que poseen dos o más plantas como Ingenieros, Derecho, Psicología y Filosofía, Ciencias del Trabajo, Geografía e Historia y Filología. En el diseño de espacios, generalmente, no se han tenido en cuenta las necesidades de personal que provoca la diferenciación espacial y así para atender mostradores de préstamo se duplica el número de personal sin otra causa que la de atender puntos de servicio distantes entre sí.

La **falta de espacio y la inadecuación de los espacios existentes** a los servicios que actualmente se prestan son los problemas más importantes de las instalaciones dedicadas a biblioteca. Este hecho se agrava en Centros, como la Biblioteca de Humanidades, que ocupa espacios no comunicados entre sí, de difícil acceso, además de tener que dar servicio en los veinte Departamentos existentes, con fondos de hasta 40.000 volúmenes en uno de ellos. Otro ejemplo a destacar es el de Ciencias de la Educación que cuenta con depósitos dispersos por la Facultad.

La **falta de flexibilidad** de los espacios es otro de los grandes problemas y más aún el no contar con edificios dedicados exclusivamente a biblioteca sino en el espacio dedicado a Escuela o Facultad, la mayoría de las veces en dependencias sin salida directa al exterior. En estas condiciones, ampliar horarios y servicios es prácticamente imposible por las implicaciones que tiene en el resto del edificio.

Aún así, en los últimos años, se han llevado a cabo obras de **remodelación** en diferentes bibliotecas que han mejorado la calidad de los servicios que prestan: Bibliotecas de Química, Económicas y Empresariales, Física, Ciencias del Trabajo, etc. Otras, como Ingenieros y Comunicación fueron proyectadas con una nueva visión del espacio y de las funciones y servicios de la Biblioteca por lo que están más preparadas para asumir el nuevo concepto de Biblioteca.

- **Dependencias**

a) Zonas de trabajo del personal

El espacio dedicado al personal, tanto en ratios como en condiciones ambientales

y de equipamiento, también es muy diferente entre unas bibliotecas y otras: desde los cuatro m² que tiene la Biblioteca de la Politécnica a los 28,4 m² por persona que tiene la Biblioteca de Comunicación. En medio de estos valores hay muchas bibliotecas con una situación aceptable como por ejemplo la Biblioteca de Ingeniería Informática, Matemáticas, Química, etc. en relación al número de personal.

En algunas bibliotecas, en una misma dependencia está ubicado el conjunto del personal. En estas condiciones se encuentra la Biblioteca de Bellas Artes, la de Matemáticas, Politécnica etc., En el caso opuesto se sitúan bibliotecas como Ingenieros, Psicología y Filosofía, Ciencias de la Salud, Geografía e Historia y Filología etc. con áreas de trabajo diferenciadas. En muchos casos, las salas de trabajo están muy separadas unas de otras, como ocurre en la Biblioteca de Ciencias del Trabajo (situadas en plantas distintas), o en la Biblioteca de Ingenieros y en la de Informática (situadas en la misma planta pero a gran distancia). Esta disposición dificulta la coordinación de los procesos.

En las Bibliotecas con mayores problemas de espacio, en las zonas de trabajo se integra también parte del depósito del material bibliográfico y otros servicios de la biblioteca, como las máquinas reproductoras. Esta situación se da en Bellas Artes y Arquitectura, en las que el personal trabaja rodeado de parte del depósito, y en Ingeniería Técnica Agrícola. En algunas Bibliotecas como por ejemplo la Politécnica, la zona de trabajo es tan reducida que no permite ni siquiera depositar el material que se va a procesar.

Por el diseño arquitectónico, la mayoría de las zonas de trabajo están separadas visualmente de las zonas de acceso público, es decir, no están integradas con los usuarios. Como excepción las bibliotecas de Ingenieros, Psicología y Filosofía, Matemáticas y Químicas.

El personal carece de espacios comunes tales como salas de descanso o salas de reuniones, excepción hecha de Ingenieros y Comunicación. Las reuniones de la Junta Técnica se realizan en un aula que cada vez se pide prestada a una Facultad.

b) Zonas de acceso y vestíbulo

Las áreas de circulación, incluidos los mostradores de préstamo e información, comparten espacios con las salas de lectura. Ya se han mencionado los problemas que provocan la diferenciación por plantas o incluso la división de la biblioteca en varios espacios alejados entre sí, dentro del mismo Centro. Mención especial merece la Biblioteca de Informática con el mostrador de préstamo al final de la Sala de lectura, lo que impide controlar el acceso.

Un problema que se da con frecuencia es la proximidad de los mostradores de circulación y las máquinas para el control de hurtos, produciendo interferencias y vibraciones en los equipos informáticos como ocurre en la Biblioteca de Arquitectura, la de Matemáticas, la de Químicas etc. Y se debe mencionar el diseño poco funcional de muchos mostradores de préstamo ya que, en ocasiones, no se ha previsto la devolución de libros y estos se han de colocar en carritos interrumpiendo la circulación de la sala.

En otros casos estos mostradores no están comunicados con el depósito de la Biblioteca, como por ejemplo la Biblioteca de Derecho, la de Química, la de Geografía e Historia y Filología y esto retrasa mucho el proceso del préstamo.

En resumen, salvo en Ingenieros, el espacio destinado a circulación e información suele ser pequeño, genera mucho ruido y afecta a la circulación de la sala.

c) Depósitos.

c.1. Depósitos en la Biblioteca.

En la mayoría de las bibliotecas, los espacios se diseñaron siguiendo el modelo de biblioteca-depósito, de acceso restringido. Para salvar este grave inconveniente en la biblioteca de Ingeniería Informática el depósito se convirtió en zona de libre acceso aunque, de hecho, no cumple los requisitos de seguridad y dimensiones que requiere una zona de libre acceso.

De acuerdo con esto, en la tabla de ratios que se incluyen en los Anexos de este capítulo, se pueden ver los centros que cuentan con mayor número de m² dedicados a depósito: Biblioteca General y Biblioteca de Humanidades. En algunos casos (Derecho, Económicas y Empresariales y Biología) al depósito tienen acceso los profesores.

Hay Bibliotecas que tienen todo su fondo de libre acceso y no tienen depósito, como la Biblioteca de Matemáticas y otras que tienen todo en depósito cerrado, como Farmacia, aunque los profesores tienen acceso al mismo.

La Biblioteca General custodia el Fondo Antiguo y el Archivo Histórico. Las condiciones medio ambientales y las medidas de seguridad de estos depósitos son las adecuadas. Sin embargo, existen otros depósitos en las bibliotecas de Humanidades, Centros de la Salud y Arquitectura que conservan obras anteriores a 1800 en condiciones que no son las idóneas y que deberían pasar a formar parte del depósito central.

Desde Enero de 1996, la Biblioteca ha contado con un equipo volante para limpieza de libros que ha supuesto una gran ayuda para el mantenimiento y conservación de las colecciones. Desde Enero de 2005 ya no cuenta con él, debido a la reestructuración habida en la Unidad de Limpieza de la Universidad, si bien se está a la espera de que se reanude el servicio.

c.2. Depósitos fuera de la Biblioteca

Hay bibliotecas que debido a la falta de espacio, tienen parte de sus fondos en depósitos fuera de la biblioteca, con fondos de uso bastante frecuente: así ocurre en las bibliotecas de Centros de la Salud, Humanidades, Arquitectura y Ciencias de la Educación. En estos lugares las condiciones de luz, humedad etc., no siempre son las adecuadas.

Como depósitos y no bibliotecas, se clasifican los fondos bibliográficos en los Departamentos de las Facultades de Geografía e Historia y Filología, Matemáticas, Biología y Centros de la Salud.

d) Salas de lectura

Las condiciones de las salas de lectura en general responden a un concepto de biblioteca-sala de estudio, sin apenas espacios diferenciados para el trabajo en grupo, trabajo individual o adaptado a características especiales, por el tipo de

material a consultar o adaptado a personas con minusvalías. Este concepto de sala de lectura, como sala de estudio, en ocasiones con libros, impide ofrecer servicios como formación de usuarios, información especializada y personalizada, etc.

En algunas bibliotecas (Bellas Artes y Farmacia) no hay estanterías de libre acceso, en la primera porque persisten los armarios cerrados en la sala de lectura y en la otra porque no tiene libros en la sala de lectura. Esto indica que tampoco cumplen exactamente la función de sala de lectura, en el sentido que se aplica a instalaciones universitarias. En otros capítulos de este Autoinforme, se ha mencionado la escasez de puestos de lectura informatizados así como de ordenadores de consulta. Como excepción puede mencionarse Biblioteca de Empresariales con una sala que cuenta con 26 puestos informáticos.

De nuevo hay que mencionar los problemas que la falta de espacio ocasiona en estas dependencias de la Biblioteca: saturación, incumplimiento de las normas de seguridad, etc. Mención especial merece el mobiliario y equipamiento, en ocasiones anticuado y pensado para otras funciones que no las de biblioteca universitaria. Las fichas que figuran en los anexos son ilustrativas de todos los problemas que acabamos de mencionar.

e) Otros espacios

La mayoría de las bibliotecas carecen de espacios específicos dedicados a **hemeroteca**. Las bibliotecas de Centros de la Salud, Matemáticas, Ingenieros y Química están bien equipadas y cuentan con espacios diferenciados. Las colecciones de revistas de Humanidades están depositadas en uno de los sótanos de la Facultad de Filología que se acondicionó a tal efecto. El servicio se ha visto afectado por esta situación ya que este espacio no reúne condiciones para el acceso público y está distante de los locales de la biblioteca. En otras bibliotecas (Empresariales, Psicología y Filosofía, Derecho y Económicas) el acceso a la hemeroteca está restringido al personal docente. Sólo dos bibliotecas, Comunicación e Ingenieros, disponen de salas para **trabajo en grupo** y cuatro, Biblioteca General, de Ingenieros, Psicología y Filosofía y Derecho, tienen una **sala dedicada a investigadores**. La biblioteca de Comunicación es la única que cuenta con **videoteca**, bien equipada aunque con el problema de no estar comunicada con el resto de los espacios dedicados a biblioteca, por lo que necesita una dotación de personal específico.

- **Valoración de los usuarios**

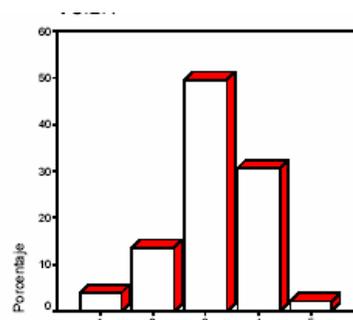
- Instalaciones y equipos: estudiantes de Primer y Segundo Ciclo

❖ Nivel de satisfacción

| Muy insatisfecho | Insatisfecho | Indiferente | Satisfecho | Muy Satisfecho |
|------------------|--------------|-------------|------------|----------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

Nivel de satisfacción

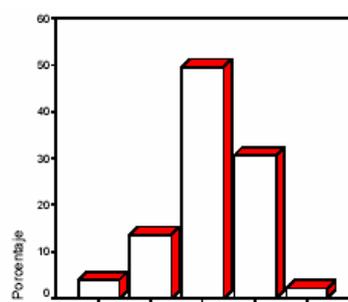
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | 1 | 129 | 3,8 | 4,0 | 4,0 |
| | 2 | 436 | 12,9 | 13,6 | 17,7 |
| | 3 | 1584 | 47,0 | 49,6 | 67,2 |
| | 4 | 979 | 29,0 | 30,6 | 97,9 |
| | 5 | 68 | 2,0 | 2,1 | 100,0 |
| | Total | 3196 | 94,8 | 100,0 | |
| NS/NC | | 175 | 5,2 | | |
| Total | | 3371 | 100,0 | | |



A pesar de los problemas que se han descrito a lo largo de este capítulo en líneas generales los alumnos se muestran satisfechos con las instalaciones y equipos. Algunas bibliotecas se sitúan en un nivel de satisfacción por encima de la media: Ingenieros, Comunicación, Arquitectura, Ciencias del Trabajo y Psicología y Filosofía. Otras, por debajo del nivel de satisfacción de la media: Estudios Empresariales, Bellas Artes, Politécnica y Geografía e Historia y Filología.

Evolución del servicio

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | 1 | 145 | 4,3 | 4,7 | 4,7 |
| | 2 | 284 | 8,4 | 9,1 | 13,8 |
| | 3 | 1914 | 58,8 | 61,5 | 75,3 |
| | 4 | 653 | 19,4 | 21,0 | 96,3 |
| | 5 | 116 | 3,4 | 3,7 | 100,0 |
| | Total | 3112 | 92,3 | 100,0 | |
| NS/NC | | 259 | 7,7 | | |
| Total | | 3371 | 100,0 | | |



La evolución del servicio en la encuesta de satisfacción de los alumnos un 61,5% lo ve más o menos igual y un 21% lo ve algo mejor. La tendencia en la evolución del servicio es positiva.

Las Bibliotecas cuyos valores sobre la evolución del servicio están por debajo de la media en las encuestas son: Bellas Artes, Politécnica y Psicología y Filosofía.

Las Bibliotecas cuyos valores en las encuestas sobre la evolución del servicio están por encima son Comunicación, Química, Ciencias de la Salud y Ciencias del Trabajo.

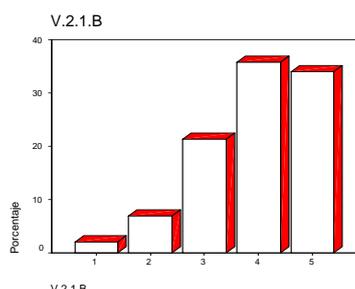
• Instalaciones y equipos: estudiantes de Tercer Ciclo

El nivel de satisfacción de los estudiantes de Tercer Ciclo sobre las instalaciones y equipos es mucho más alto que el de los alumnos del primer y segundo ciclo.

Evolución del servicio: se valoran de manera positiva las mejoras efectuadas

V.2.1.B

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | 1 | 8 | 2,0 | 2,0 | 2,0 |
| | 2 | 27 | 6,8 | 6,9 | 8,9 |
| | 3 | 84 | 21,0 | 21,3 | 30,2 |
| | 4 | 141 | 35,3 | 35,8 | 66,0 |
| | 5 | 134 | 33,5 | 34,0 | 100,0 |
| | Total | 394 | 98,5 | 100,0 | |
| NS/NC | | 6 | 1,5 | | |
| Total | | 400 | 100,0 | | |



V.2.1.B

En cuanto a las sugerencias sobre las instalaciones, las propuestas son las siguientes:

- Mejorar las instalaciones: mobiliario, climatización, iluminación y acústica (281): 6,83 %
- Aumentar el número de puestos informáticos, ampliar equipos informáticos, con acceso a Internet (175): 4,23%
- Aumentar el número de plazas de estudio (172): 4,13%
- Más silencio (131): 3,18%
- Aumentar el espacio de la biblioteca (98): 2,38%
- Ampliar el horario de la biblioteca

3.2.4 Condiciones medioambientales y de infraestructuras

• Iluminación

La mayoría de las bibliotecas tienen un buen nivel de iluminación. La luz es natural complementada con luz artificial. Algunos de los problemas detectados son los siguientes:

- Iluminación natural deficiente: Biblioteca de Ciencias de la Salud, de Estudios Empresariales, Informática, etc.
- Iluminación diferente y con niveles de calidad distintos en unas dependencias y otras de la misma biblioteca: Biblioteca de Psicología y Filosofía (planta baja y la entreplanta con iluminación artificial, el resto de las dependencias luz natural insuficiente complementada con luz artificial)
- Regulación de la luz natural a través de dispositivos como lamas, persianas etc., que no funcionan bien en algunas bibliotecas, mermando la calidad de la luz: biblioteca del área Politécnica, Farmacia, Ciencias de la Educación, Física y Matemáticas. En otros centros los dispositivos que regulan la luz solar funcionan correctamente: Biblioteca de Arquitectura, Químicas, Ingenieros, Comunicación.
- La iluminación artificial en la mayoría de los centros es una luz homogénea (luz de neón) que no diferencia los distintos espacios o servicios de la biblioteca. La iluminación blanca de neón origina un problema de reflexión de la luz cuando el mobiliario es blanco, dando una mala calidad de iluminación: este problema existe en bibliotecas como Arquitectura, Matemáticas e Ingenieros. Frente a éstas, aquellas que tienen mobiliario oscuro atenúan los efectos de la luz blanca como en las bibliotecas de Derecho, Humanidades, Comunicación etc., dando una mejor calidad de iluminación.
- La disposición del mobiliario dentro de la Biblioteca dificulta un aprovechamiento adecuado de la luz, bien porque impide la entrada de luz natural, al tapar las ventanas con estanterías como ocurre en la Biblioteca de Farmacia, de Ciencias del Trabajo y Ciencias de la Educación, o porque no se aprovecha bien la luz artificial, como en la Biblioteca de Bellas Artes, Biblioteca General y Estudios Empresariales. La biblioteca de Ingenieros (de reciente construcción) tiene zonas con insuficiente luz artificial
- Pocas bibliotecas tienen salas de lectura con luz individualizada en los puestos de lectura. Cuentan con esta facilidad la Sala de Manuales de Humanidades y la Sala de Investigación de la Biblioteca General.

- **Climatización**

La mayoría de las bibliotecas tienen equipos de climatización frío/calor. Algunos de los problemas detectados son los siguientes:

- ambientes cargados por la concentración excesiva de usuarios. Este problema lo tienen todas las bibliotecas a excepción de Estudios Empresariales, Ingenieros, Ingeniería Técnica Agrícola, Comunicación, Química, Biología y Psicología y Filosofía.
- Distintos niveles de climatización en las diferentes dependencias de una misma biblioteca. Este tipo de problemas se da en Arquitectura, en Humanidades y en Psicología y Filosofía.

Ventilación de los edificios:

- La mayoría de las Bibliotecas tiene ventilación natural, pero en algunos casos es insuficiente como pasa en la Biblioteca de Ciencias de la Salud, la de Arquitectura, la de Ciencias del Trabajo, la de Ciencias de la Educación, la de Física etc.
- No tienen ventilación natural: Ingenieros, Estudios Empresariales, Química y Comunicación

Problemas constructivos:

- mal aislamiento térmico como ocurre en la Biblioteca de Ingeniería Técnica Agrícola; techos bajos como tienen la Biblioteca de Matemáticas, Informática. Física y la Biblioteca General. La Biblioteca de Ingenieros tiene un volumen espacial grande y estructuras de paneles para un aislamiento térmico adecuado.

Mala circulación del aire:

- Este problema se detecta en bibliotecas como Farmacia, Matemáticas, Física etc.

Mala regulación de la climatización:

- En la Biblioteca de Ingenieros, y en muchos áreas de trabajo interno del personal.

- **Acústica**

La mayoría de las bibliotecas son muy ruidosas, debido en parte a los siguientes problemas:

- Distribución de los espacios: las zonas de entrada, mostradores de préstamo, información bibliográfica, consulta a los ordenadores y el acceso a las estanterías de libre acceso, no guardan las distancias y distribución oportunas para garantizar un nivel mínimo de ruido. Además, en muchas

bibliotecas las zonas de reprografía no están aisladas lo que provoca ruidos y molestias para los usuarios.

- Excesivo número de mesas y sillas, espacios demasiado compactos.
- Pavimento inadecuado en algunas bibliotecas: Ciencias del Trabajo, Matemáticas de terrazo, Humanidades, etc.
- En los edificios antiguos con techos abovedados, como ocurre en Derecho y Humanidades, el sonido se propaga con facilidad.

Algunas bibliotecas tienen condiciones aceptables de ruido al ser espaciosas, no estar saturadas y tener buena distribución de los diferentes servicios y buena circulación. Así ocurre en Económicas y Empresariales, Ingenieros y Derecho.

En resumen, debido a la falta de espacio y a la distribución de los servicios, la circulación interna no es la adecuada y no es posible garantizar unos niveles acústicos aceptables.

- **Equipamiento y prevención contra incendios**

Todas las bibliotecas tienen un correcto equipamiento y señalización contra incendios. Hay problemas de evacuación debidos a:

- Espacios muy saturados, con pequeños pasillos para salida de emergencia como ocurre en Biblioteca General y Centros de la Salud.
- El mobiliario obstaculiza la salida de emergencia al colocar estanterías, mesas, carritos de libros, hasta plantas. Esta situación se da en Bibliotecas como Informática, Politécnica, Humanidades y Arquitectura.
- En algunas bibliotecas las dependencias no tienen el mismo nivel de evacuación. Así, en Derecho, el depósito tiene mala evacuación; no así las salas de acceso público y los despachos.
- Las puertas de evacuación tienen que abrir hacia fuera, cosa que no ocurre en una de las salidas de emergencia de la Biblioteca de Física.

En total en trece bibliotecas hay problemas para una correcta evacuación, provocados, en general, por la falta de espacio que, a su vez, da lugar al almacenamiento de objetos en sitios que deberían estar libres para el paso.

- **Señalización**

La señalización exterior es buena en todas las bibliotecas. En su interior se señalizan los fondos, equipamientos y servicios. La rotulación no sigue la imagen corporativa de la Biblioteca ni están normalizadas las denominaciones de los diferentes servicios. La excepción es la Escuela de Ingeniería Técnica Agrícola que está mal señalizada.

- **Mobiliario**

En líneas generales, a excepción de las bibliotecas de reciente construcción, el mobiliario no responde a los estándares previstos. Muchas bibliotecas utilizan sillas y mesas que resultan incómodas y no ergonómicas y provocan protestas del

personal y de los usuarios. Las estanterías para libre acceso no guardan entre si la distancia adecuada, dificultando la consulta de los fondos, la recolocación del material y la buena conservación del mismo. Dentro de una misma biblioteca difieren las condiciones del mobiliario de unas dependencias a otras. Así ocurre en la biblioteca de Humanidades en la que la Sala de Manuales y dos despachos tienen el mobiliario adecuado y el resto de las dependencias no. En este mismo caso se encuentra Biología.

Las Bibliotecas nuevas y las remodeladas actualmente tienen un mobiliario que respeta los estándares y son ergonómicas por ejemplo la Biblioteca de Ingenieros, de Comunicación, de Económicas y Empresariales, de Ciencias de la Salud, de Química y la Escuela de Económica y Empresariales,

El mobiliario de las salas de uso público está en mejores condiciones que el utilizado por el personal.

La distribución del mobiliario dentro del espacio de la Biblioteca, no suele ser la adecuada, no se respetan los espacios aconsejables de separación entre mesas y estanterías, entre estanterías de libre acceso, esto provoca problemas de todo tipo como de seguridad, de ruido, de circulación, de temperatura, y de iluminación.

En el tema de mobiliario, deberían garantizarse unos mínimos que ayudaran a una mayor comodidad en la biblioteca. El mobiliario de las zonas de trabajo interno va adaptándose a los nuevos requerimientos y permiten realizar las labores técnicas necesarias.

- **Valoración de los usuarios**

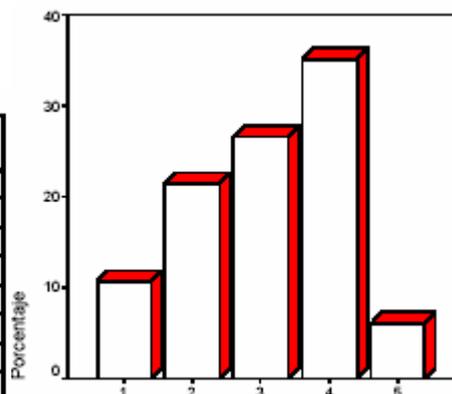
Informe de satisfacción de los alumnos de 1^{er} y 2^o Ciclo sobre el servicio de la Biblioteca de la Universidad de Sevilla

❖ **Nivel de satisfacción**

| Muy insatisfecho | Insatisfecho | Indiferente | Satisfecho | Muy Satisfecho |
|------------------|--------------|-------------|------------|----------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

Ambiente de estudio

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | 1 | 354 | 10,5 | 10,7 | 10,7 |
| | 2 | 706 | 20,9 | 21,4 | 32,1 |
| | 3 | 879 | 26,1 | 26,7 | 58,8 |
| | 4 | 1158 | 34,4 | 35,1 | 93,9 |
| | 5 | 201 | 6,0 | 6,1 | 100,0 |
| | Total | 3298 | 97,8 | 100,0 | |
| NS/NC | | 73 | 2,2 | | |
| Total | | 3371 | 100,0 | | |



Satisfacción: 26,7% es indiferente; 35,1% está satisfecho; frente a un 32,5% acumulado que no está satisfecho

Las Bibliotecas que tiene un nivel de satisfacción del servicio diferente a la media son:

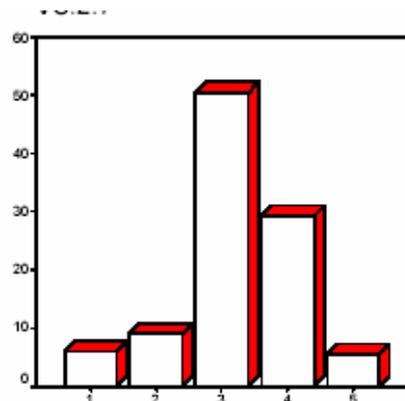
Por debajo de la media: Bellas Artes y Biología.

Por encima de todas: Matemáticas.

Informe de satisfacción de los alumnos de 1^{er} y 2^o Ciclo sobre el servicio de la Biblioteca de la Universidad de Sevilla

Ambiente de estudio

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | 1 | 297 | 8,8 | 9,4 | 9,4 |
| | 2 | 452 | 13,4 | 14,3 | 23,7 |
| | 3 | 1627 | 48,3 | 51,6 | 75,3 |
| | 4 | 649 | 19,3 | 20,6 | 95,8 |
| | 5 | 131 | 3,9 | 4,2 | 100,0 |
| | Total | 3156 | 93,6 | 100,0 | |
| NS/NC | | 215 | 6,4 | | |
| Total | | 3371 | 100,0 | | |



Evolución del servicio: 51,6% lo ve más o menos igual; 20,6 % algo mejor; frente a un 23,7 % acumulado que lo ve peor o empeorando.

Las Bibliotecas que tiene una evolución del servicio diferente a la media son:

Por debajo de la media: Bellas Artes, Biología, Ciencias de la Educación.

Encuesta de Satisfacción de los alumnos de Tercer Ciclo sobre **ambiente de estudio** en las instalaciones.

Satisfacción: 26,7% es indiferente; 40,1% está satisfecho; un 22,6% está muy satisfecho

Evolución del servicio: 27% lo ve más o menos igual; 40,1% algo mejor ; 22,6% ha mejorado.

Encuesta de Satisfacción al Personal Docente e Investigador sobre **si el ambiente invita al estudio:**

39,1 % esta algo de acuerdo

18,5% totalmente de acuerdo

23,2 indiferente

19,2(acumulado) poco o nada de acuerdo.

Encuesta de Satisfacción del Personal de Administración y Servicios

Valora la adecuación de las **condiciones ambientales de tu puesto de trabajo:**

25,2% nada de acuerdo

23,1% poco de acuerdo

21,7% indiferente.

23,1 % algo de acuerdo.

Encuesta de Satisfacción del Personal de Administración y Servicios: valora la adecuación del **mobiliario** de tu puesto de trabajo:

24,3% nada de acuerdo
 20,1% poco de acuerdo
 29,9% indiferente
 15,3 % algo de acuerdo
 10,4% totalmente de acuerdo
 7% totalmente de acuerdo.

Encuesta de Satisfacción de los alumnos de 1er y 2º ciclo sobre **comodidad en las instalaciones**:

Satisfacción: 28,5% es indiferente; 31,4% está satisfecho; frente a un 34% acumulado que no está satisfecho

Las Bibliotecas que tiene un nivel de satisfacción del servicio diferente a la media son:

Por encima de la media: Comunicación e Ingenieros.

Por debajo de la media: Bellas Artes , Escuela de Ingeniería Técnica Agrícola y Derecho.

Evolución del servicio: 53,7% lo ve más o menos igual; 18,4% algo mejor; frente a un 22,8 % acumulado que lo ve peor o empeorando

Las Bibliotecas que tienen una **evolución del servicio** diferente a la media son:

Por encima de la media: Comunicación y Química

Por debajo de la media: Bellas Artes, Biología, Ingenieros

Encuesta de Satisfacción del PDI:

Nada de acuerdo

Totalmente de acuerdo

| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|------|-------|-------|-------|-------|
| Son cómodas y facilitan la tarea | 7,1% | 19,2% | 25,8% | 35,9% | 18,7% |

Encuesta de Satisfacción de los alumnos de Tercer Ciclo **sobre la comodidad en las instalaciones**:

Satisfacción: 31,5% es indiferente; 34% está satisfecho; y un 34% está muy satisfecho

Evolución del servicio: 30,9% lo ve más o menos igual; 33,5% algo mejor; frente a un 19,2% que ha mejor, 5,9 (acumulado) poco o nada de acuerdo.

- **Sugerencias sobre Condiciones ambientales y de infraestructura**

- Mejorar las instalaciones: mobiliario, climatización, iluminación, acústica (281): 6, 83%.
- Aumentar el número de puestos informáticos, con posibilidad, además, de acceso a Internet (74): 4,23%
- Aumentar el número de plazas de estudio (170): 4,13%
- Más silencio (131): 3,18%

- Aumentar el espacio de la biblioteca (98): 2,38%
- Ampliar el horario de la biblioteca (47): 1,14%
- Mejorar la localización de manuales y revistas (29): 0,70%
- Mesas de estudio más amplias (15): 0,36%
- Habilitar espacios para el trabajo en grupo (11): 0,27%
- Separar zona de estudio de servicio de préstamo (6): 0,13 %
- Mejorar el mantenimiento (arreglo ordenadores, goteras, etc.) (5): 0,12%
- Facilitar tomas para portátiles (5):0,12%
- Mayor número de fotocopiadoras en la biblioteca (3): 0,07%.

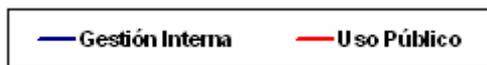
3.2.5 Infraestructura informática

El inventario del equipamiento informático de la Biblioteca se controla con la ayuda del programa AIDA, que recoge la configuración de cada estación de trabajo, su propietario o gestor y cualquier dato de interés para el seguimiento del Plan Tecnológico de la Biblioteca. El programa al ejecutarlo ofrece un informe con las características técnicas de cada equipo. La Línea Estratégica 2, del Plan Estratégico de la Biblioteca *“Potenciar las Tecnologías de la Información y la Comunicación aplicadas a la Biblioteca”*, tiene como principal objetivo asegurar el nivel tecnológico de la Biblioteca para que pueda hacer frente a los retos derivados del Espacio Europeo de Educación Superior. La ratificación del Plan Tecnológico por la Comisión General de la Biblioteca permitirá contar, a partir de 2006, con un incremento presupuestario que permita hacer frente a este tipo de necesidades.

Durante los cuatro últimos años el incremento del equipamiento informático ha sido constante pero la situación actual está muy lejos de ser la apropiada. Las bibliotecas cuentan con equipos, algunos obsoletos y todos, en cantidades inferiores a las que demandan los nuevos servicios y los propios usuarios.

En estos momentos, el **parque informático de la Biblioteca**, en términos numéricos, es el siguiente:

- Estaciones de trabajo: 238; Estaciones Uso público: 266
- Servidores: 9
- Autopréstamo: 12
- Impresoras: 72
- Escáner: 21
- Otros: 107



| | 2001 | 2002 | 2003 | 2004 |
|-----------------|------|------|------|------|
| Gestión Interna | 191 | 215 | 223 | 238 |
| Uso Público | 193 | 201 | 236 | 266 |

Tabla2

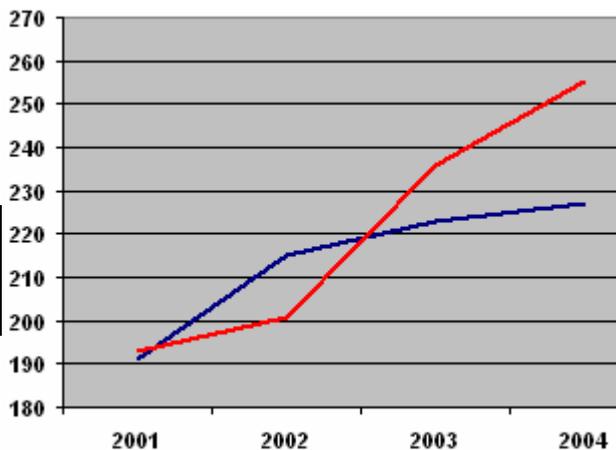


Figura 1

Como se ve en este gráfico, el crecimiento en ordenadores de uso público ha sido, lógicamente, mayor que los dedicados a trabajo del personal. Con todo la ratio estaciones de trabajo / usuario es muy baja.

La Biblioteca Universitaria dispone de 9 **servidores** para el desarrollo y explotación de aplicaciones de uso exclusivo de la propia biblioteca. Se incorpora un sistema Cortafuegos, que asegura un nivel óptimo de seguridad en el conjunto de servidores e instalaciones informáticas existentes. La administración de estos equipos la realiza el personal informático de la biblioteca, en colaboración con el Servicio de Informática y Comunicaciones.

Asimismo, actualmente existen **12 Unidades de Autopréstamo** que se distribuyen entre las distintas bibliotecas de la Universidad. Para ello se eligieron los centros con mayor volumen de préstamo y que tuviesen sus fondos bibliográficos, de acceso libre: Química, Arquitectura, Humanidades, Biblioteca General, Ingenieros, Informática, C. Educación, Comunicación, Derecho, Económicas, Psicología y Filosofía y Medicina.

Por otro lado, el crecimiento del equipamiento informático en lo que se refiere a **Impresoras, Escáner**, y otros tipos de sistemas: **lectores/reproductores de microformas, vídeos**, etc., según se observa en la Tabla 3 y Figura 2, también ha sido constante.

| | 2001 | 2002 | 2003 | 2004 |
|-----------------|------|------|------|------|
| Eq. Informático | 168 | 202 | 189 | 219 |

Tabla 3

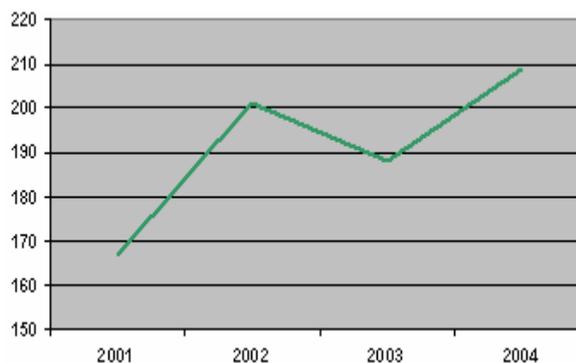


Figura 2

Programas de aplicación

La biblioteca se encarga de la adquisición y compra del software/hardware necesario para el desarrollo normal de sus actividades. Se adquieren los equipos y licencias en

número suficiente por puestos de trabajo, así como todo el equipamiento periférico correspondiente: impresoras, escáner, unidades externas DVD, lápices ópticos, etc.

La biblioteca también gestiona la resolución de consultas e incidencias relacionadas con las estaciones de trabajo internas y de uso público: instalación de nuevos equipos, instalación y configuración de paquetes legalmente adquiridos, incidencias producidas en el uso de ordenadores y redes, etc. Las actuaciones se efectúan en los propios puestos de trabajo de los usuarios, en horario de 8 de la mañana a 3 de la tarde y de 4 a 9 de la tarde.

Las aplicaciones y programas utilizados en la biblioteca, pertenecen a una de las siguientes categorías:

- Software licenciado por la Biblioteca Universitaria: Aplicaciones informáticas de uso exclusivo e instaladas en los servidores de biblioteca: Citrix Metaframe, SQLServer, MILLENIUM, etc. Paquetes software para ordenadores personales: Adobe Acrobat, Dream Weaver, etc.

- Software adquirido a través de acuerdos o licencias campus, vigentes para toda la Universidad de Sevilla: Antivirus con Trendmicro, Microsoft, Front Page, Office XP, Office 2003, Adobe Licencias ELP (Educación), etc.

Telecomunicaciones y telefonía

Todas las bibliotecas disponen de un Sistema de Cableado Estructurado para la transmisión de datos y servicios de telefonía, conforme a certificación según la norma EIA/TIA 568^a. Asimismo cuentan con la documentación técnica, Certificación de las Instalaciones y Planos Conforme a Obra correspondientes.

El cableado y el equipamiento de comunicaciones se realiza mediante cable tipo UTP Categoría 6 y Conmutadores de Acceso, que permiten construir redes LAN 100 BASE T para 100mbps. Para las nuevas instalaciones, se prevé Gigabit Ethernet a 1000 mbps.

El sistema de telefonía está constituido de Centrales telefónicas por centro, con capacidad para proveer líneas externas e internas a todo el personal bibliotecario y posibilidad de ampliación de nuevas líneas.

Valoración de los usuarios

- **Personal Docente Investigador.**

La asiduidad del uso del equipamiento y aplicaciones informáticas disponibles:

| | Menos de 1 vez al mes | 1/ mes | 1/ semana | 2 ó más veces/ semana |
|-------------------------------------|------------------------------|---------------|------------------|------------------------------|
| Uso Equipamiento Informático | 162 (30,5 %) | 93 (17,5 %) | 101 (19 %) | 135 (25,4 %) |

Tabla 4

Los niveles de satisfacción del Personal Docente Investigador, respecto de las siguientes características:

| | Ha empeorado | Algo peor | Más o menos igual | Algo mejor | Ha mejorado |
|------------------------------------|--------------|-------------|-------------------|--------------|--------------|
| Nº de puestos informáticos | 52 (9,8 %) | 127 (23,9%) | 147 (27,6 %) | 109 (20,5 %) | 48 (9,0 %) |
| OPAC, Catálogo automatizado | 7 (1,3 %) | 12 (2,3 %) | 75 (14,1 %) | 176 (33,1 %) | 199 (37,4 %) |
| Base de datos | 3 (6 %) | 16 (3,3 %) | 65 (13,4 %) | 149 (30,8 %) | 251 (51,9 %) |
| Acceso a Internet | 7 (1,5 %) | 23 (4,9 %) | 67 (14,1 %) | 142 (30 %) | 235 (49,6 %) |
| Aplicaciones Ofimáticas | 14 (3,7 %) | 30 (7,9 %) | 126 (33,1 %) | 121 (31,8 %) | 90 (23,6 %) |

Tabla 5
Cientos

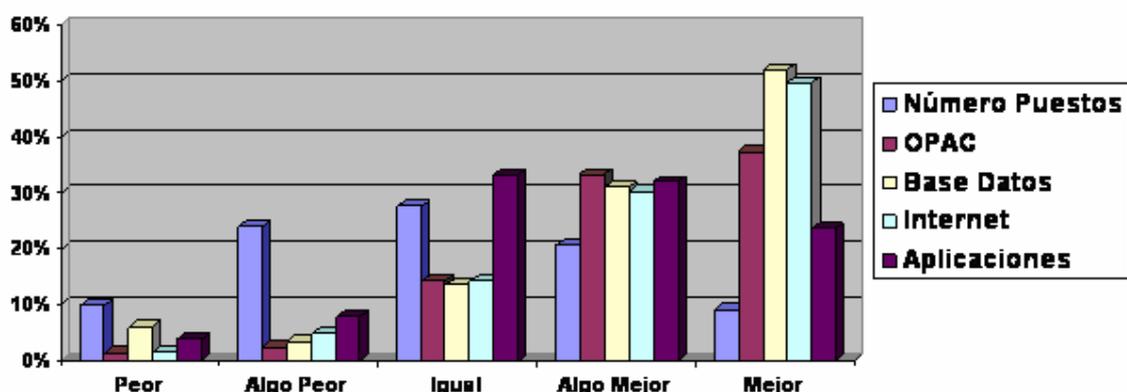


Figura 3

De forma general se observa que los aspectos estudiados, cuentan con una buena aceptación por parte del personal investigador, en cuanto al número de estaciones de trabajo.

- **Alumnos**

La asiduidad del uso del equipamiento y aplicaciones informáticas disponibles:

| | Menos de 1 vez al mes | 1/ mes | 1/ semana | 2 ó más veces/ semana |
|-------------------------------------|-----------------------|--------------|--------------|-----------------------|
| Uso Equipamiento Informático | 1867 (55,4 %) | 700 (20,8 %) | 258 (13,6 %) | 249 (7,4 %) |

Tabla 6

Los niveles de satisfacción:

| | Ha empeorado | Algo peor | Más o menos igual | Algo mejor | Ha mejorado |
|------------------------------------|--------------|-------------|-------------------|---------------|-------------|
| Nº de puestos informáticos | 593 (17,6 %) | 1195(35,4%) | 879 (26,1 %) | 542 (16,1 %) | 76 (2,3 %) |
| OPAC, Catálogo automatizado | 183 (5,4 %) | 284 (8,4 %) | 1574 (46,7 %) | 913 (27,1 %) | 169 (5,0 %) |
| Base de datos | 132 (3,9 %) | 326 (9,7 %) | 1568 (46,5 %) | 1032 (30,6 %) | 146 (4,3 %) |
| Acceso a Internet | 520 (15,4 %) | 666(19,8 %) | 1084 (32,2 %) | 829 (24,6 %) | 152 (4,5 %) |

Tabla 7

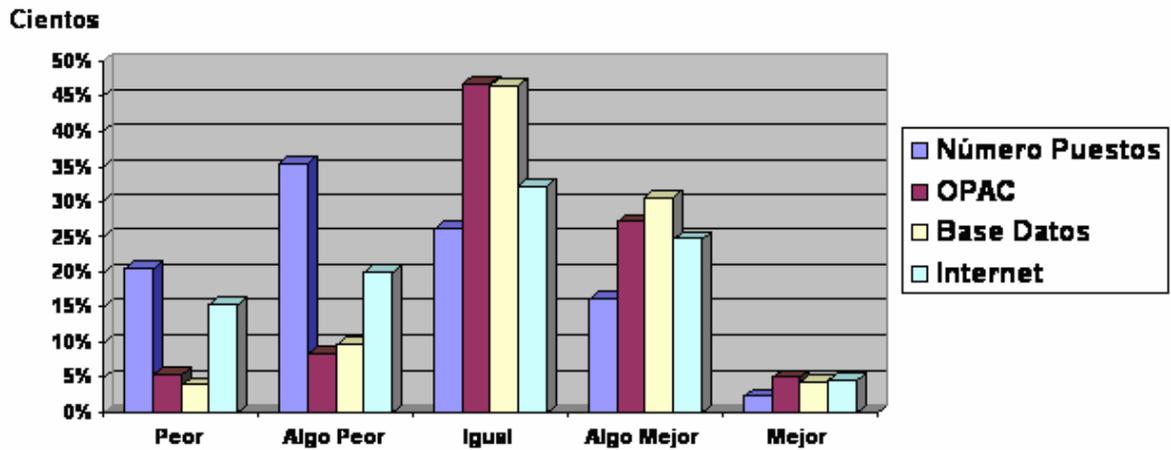


Figura 4

Observamos una buena valoración, excepto en la necesidad de ampliar el número de puestos de acceso público. Esta apreciación coincide con lo solicitado por el PDI.

- **Personal de Administración y Servicios.**

Considera útil tener los Manuales de Procedimiento en Internet:

| | SI | NO |
|--------------------------------------|-------------|-------------|
| Manuales de procedimiento / Internet | 84 (58,3 %) | 48 (33,3 %) |

Tabla 8

Valora la adecuación de los equipos y aplicaciones informáticas, para tu puesto de trabajo:

| | 1 Nada de acuerdo | 2 | 3 | 4 | 5 Totalmente de acuerdo |
|-------------------------|-------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------------------------|
| Equipo / Puesto Trabajo | 16 (11,1 %) | 31 (21,5 %) | 42 (29,2 %) | 33 (22,9 %) | 22 (15,3 %) |
| Aplicación informática | 10 (6,9 %) | 15 (10,4 %) | 38 (26,4 %) | 47 (32,6 %) | 32 (22,2 %) |

Tabla 9

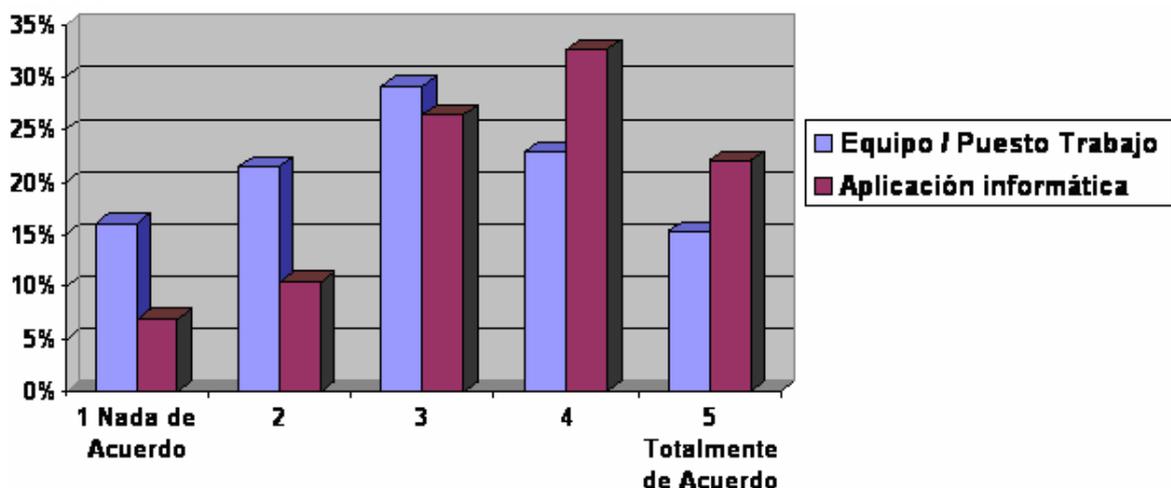


Figura 5

El personal de bibliotecas lo ha valorado positivamente, cuenta con un equipamiento de calidad aceptable y las aplicaciones software utilizadas, se adaptan a las necesidades de su puesto de trabajo.

PUNTOS FUERTES, PUNTOS DÉBILES Y PROPUESTAS DE MEJORA EN RELACIÓN CON LAS INSTALACIONES Y EL EQUIPAMIENTO

PUNTOS FUERTES:

- Ratio m² / usuario en algunas bibliotecas
- Proximidad de los usuarios a su biblioteca
- Depósitos especiales, acondicionados para la conservación del Fondo Antiguo y AHU
- Salas de lectura adaptadas a la norma de protección contra incendios (CPI) y que en su mayoría cumplen la norma sobre supresión de barreras arquitectónicas
- Climatización y, en general, buena iluminación
- Rotulación y señalización
- Red de comunicaciones
- Red inalámbrica para la conexión a Internet
- Sistema Cortafuegos para la seguridad de servidores
- Buen servicio de mantenimiento y reparación de incidencias, soportado por el Servicio de Informática y Comunicaciones

PUNTOS DÉBILES:

- Excesiva dispersión y descentralización de la B.U.S.
- Ratio m²/ usuario en algunas bibliotecas, en situación crítica, especialmente en: Humanidades, Bellas Artes, Económicas y Arquitectura; en ésta última la ratio alcanza los 0,11 m²/usuario (Rebiun 0,52 m²/usuario)
- Ratio usuarios / puestos de lectura
- Dependencia de las instalaciones de la biblioteca con la Facultad o Escuela en la que se ubica y a la que presta servicio
- Deficiencias en los espacios destinados a trabajo del personal
- Instalaciones y equipamientos no adecuados:
 - Mostradores de préstamo e información poco funcionales
 - Depósitos sobrecargados y, en algunos casos, poco accesibles (área de Humanidades y Bellas Artes)
 - Hacinamiento en las salas de lectura y excesivo número de estanterías
 - Falta de espacio para ampliar el fondo de libre acceso
 - Instalaciones y equipos con baja adaptación para personas con discapacidad.
 - Hemerotecas no definidas para su función
 - Muy pocas instalaciones cuentan con videoteca.
 - No existen, salvo excepciones, salas de estudio en grupo, de autoaprendizaje, o para investigadores
- Condiciones ambientales deficientes
- Parque informático obsoleto en parte e insuficiente

PROPUESTAS DE MEJORA:

- Desarrollar el modelo de biblioteca que recoge el Estatuto, la biblioteca como CRAI, y el programa del Equipo de Gobierno y construir los edificios para CRAI de Humanidades, CRAI de El Prado de San Sebastián y CRAI del campus de Reina Mercedes que deberá integrar la nueva biblioteca de la ETSA/EUAT
- Implementar un plan de mejora urgente de las instalaciones en aquellas bibliotecas en las que no está prevista la construcción de un nuevo edificio para mejorar los espacios existentes, a partir de la documentación que se ha generado y de acuerdo con los estándares aceptados
- Hacer partícipe a la Dirección de la Biblioteca Universitaria de los proyectos de nueva construcción o reforma de los espacios dedicados a Biblioteca
- Mejorar el funcionamiento de los sistemas de regulación que permitan una mejor regulación de la iluminación tanto artificial como natural.
- Modificar la organización de los espacios para bajar el nivel de contaminación acústica.
- Aplicar la imagen corporativa de la Biblioteca a la señalización de las bibliotecas.
- Realizar un estudio de normalización en la denominación de los tipos de espacios y funciones que se desarrollan en el conjunto de las instalaciones
- Establecer partidas presupuestarias específicas para implementar el Plan Tecnológico de la Biblioteca
- Incrementar el número de conexiones a Internet desde la biblioteca de manera que sea posible el préstamo de ordenadores portátiles
- Incrementar el número de ordenadores de uso público en las bibliotecas

3. 3. FONDOS

3.3.1 Marco normativo

De acuerdo con lo establecido en el capítulo 2, Sección 1, Art. 122 del Estatuto de la Universidad de Sevilla (Decreto 324/2003, de 25 de noviembre), referido a la Biblioteca Universitaria, “sus fondos bibliográficos, documentales y audiovisuales cualquiera que sea su localización, están constituidos por los fondos antiguos, legados y donaciones y por todas las adquisiciones que se realicen con cargo al presupuesto de la Universidad de Sevilla”

Por otro lado, dentro del Artículo 63, dedicado a los Recursos de los contratos de aplicación de la investigación, en su punto 5, se indica que “el material inventariable que se hubiese adquirido para la realización de un trabajo financiado externamente se integrará en el patrimonio de la Universidad y quedará afecto al Centro, Departamento o Instituto correspondiente, si no hubiese sido concertado de otra forma por la parte contratante.” Por lo tanto, los fondos documentales que se adquieren en la Universidad con cargo a proyectos de investigación, y que son financiados externamente, también forman parte del patrimonio documental de la Universidad.

El Reglamento de la Biblioteca (Acuerdo 8/ C.U. 21.V.91) <http://bib.us.es/bibliotecas/reglamento.asp> indica que “los fondos bibliográficos están constituidos por los fondos antiguos, legados y donaciones, y por todas las adquisiciones que se realicen, con independencia de su procedencia, del concepto presupuestario a cuyo cargo se hayan adquirido, de su soporte material y del lugar donde se hayan depositado dentro de la misma Universidad”. Además, entre las funciones de la Biblioteca se establece:

- a. Conservar el fondo bibliográfico y documental de la Universidad.
- b. Garantizar el conocimiento, acceso y uso de sus propios fondos.
- c. Facilitar a la comunidad universitaria y a la sociedad el acceso a la información bibliográfica y documental.
- d. Adquirir todos los fondos bibliográficos y documentales de acuerdo con las líneas de estudio e investigación de la Universidad.**

3.3.2. Selección

La responsabilidad final de la selección del fondo bibliográfico recae en el personal docente e investigador, quien debe decidir qué fondo es el adecuado para soporte de la docencia e investigación que se imparte en la Universidad. Sin embargo, en lo que respecta a la docencia y al aprendizaje, el grado de participación de los distintos estamentos universitarios en la selección de los fondos es muy diversa y, en todos los casos, la activa colaboración del personal bibliotecario resulta fundamental.

Por otro lado, la participación de la Biblioteca de la Universidad en el Consorcio de Bibliotecas Universitarias de Andalucía (CBUA) ha supuesto un cambio importante en la selección de recursos electrónicos, cada vez más importantes, tanto de monografías como de publicaciones periódicas.

Además, la decidida apuesta de la Universidad por el formato electrónico ha

solucionado en parte el problema de la dispersión de fondos y ha eliminado casi en su totalidad las duplicidades existentes en la colección de revistas.

Para un mejor conocimiento del proceso de selección de los fondos documentales, se analiza éste en relación con el tipo documental.

- **Monografías**

En cada biblioteca se adquieren las obras de la especialidad, tanto para la docencia como para investigación. En algunas bibliotecas se compra además un fondo de ocio y cultura general (novelas, música y cine). El grado de participación de los distintos estamentos universitarios en la selección depende del tipo de obra que se adquiera y de su finalidad.

Material de apoyo al aprendizaje

Se adquieren por lo general con cargo a los fondos destinados a Biblioteca. Disponer de la bibliografía recomendada para cada asignatura en la fecha adecuada resulta, con frecuencia, muy difícil.

Según la encuesta enviada a las bibliotecas con motivo del proceso de evaluación, en 17 de las 21 bibliotecas de área, no todos los profesores envían la bibliografía recomendada: en 10 de estas bibliotecas, no alcanza el 50 %. En tres centros, además, el profesorado no indica el número de ejemplares a adquirir.

Para paliar este problema, las bibliotecas utilizan distintos medios para conseguir esta bibliografía:

- A partir de los programas de las asignaturas, en las Secretarías de Centro o Departamento
- A través del Decanato del Centro
- A través de la página Web del Centro y/o Departamento
- En la copistería del Centro
- Por las desideratas de los alumnos
- Contactando directamente con los profesores
- A través de los representantes de los Departamentos en la Comisión de Biblioteca

Desde la implantación del “Material didáctico” en *Fama*, se ha observado una mayor colaboración por parte del profesorado para la entrega de la bibliografía recomendada en el curso, en casi la mitad de las bibliotecas que respondieron a esta pregunta.

Respecto al número de ejemplares a adquirir todas las bibliotecas, salvo dos, siguen unas pautas para decidir el número de ejemplares que se deben comprar. Tampoco estas pautas son comunes, sino que están determinadas según los casos por:

- Demandas del préstamo y uso previsto
- Número de alumnos de la asignatura. Los parámetros definidos por las bibliotecas son:
 - 1 ejemplar/30 alumnos
 - 1 ejemplar/30 alumnos, con un máximo de 5 ejemplares
 - 1 ejemplar/20 alumnos, hasta un máximo de 20 ejemplares
 - Un máximo de 15 ejemplares
- Idioma del documento
- Criterio de los profesores
- Duración de la asignatura

- Precio del libro
- Si son monografías recomendadas en más de una asignatura
- Desideratas solicitadas por los alumnos

Un cauce muy importante en la selección de obras para apoyo del aprendizaje son las desideratas. En la BUS todas las bibliotecas cuentan con formularios de solicitud de compra, impresos y vía Web. De las 20 bibliotecas que enviaron su respuesta, 8 de ellas han detectado una disminución de las solicitudes impresas desde la implantación del formulario Web. Todas las bibliotecas examinan las solicitudes realizadas, aunque el porcentaje final de la compra varía:

- sólo 1 biblioteca adquiere menos del 50 % de lo solicitado
- 4 bibliotecas adquieren entre el 50 y 80 %
- 13 bibliotecas adquieren más del 80 % de lo solicitado

La multiplicidad de puntos servicio en bibliotecas, en muchas ocasiones muy alejadas entre sí aunque sus áreas temáticas puedan tener bastantes elementos en común, hace que las duplicidades sean numerosas. En el siguiente cuadro se reflejan los títulos que hay en cada centro, y el número de ellos que también se encuentran en otro centro.

| BIBLIOTECAS | Títulos en la biblioteca | Títulos en la biblioteca que también están en otro centro |
|--------------------|---------------------------------|--|
| ETSA | 34.598 | 11.176 |
| FBA | 15.716 | 6.975 |
| FBI | 14.045 | 4.190 |
| BCS | 10.287 | 2.837 |
| FCE | 54.929 | 23.070 |
| FCT | 7.053 | 5.386 |
| FCO | 25.003 | 10.650 |
| FDE | 71.841 | 17.507 |
| FEE | 30.959 | 16.111 |
| EEE | 26.067 | 13.180 |
| FFA | 8.782 | 3.574 |
| FFS | 7.460 | 3.417 |
| FFL | 107.723 | 18.818 |
| FGH | 96.576 | 32.759 |
| FFI | 9.124 | 3.795 |
| FPS | 11.665 | 4.464 |
| EII | 7.675 | 3.891 |
| EITA | 4.352 | 1.588 |
| ESI | 37.063 | 12.336 |
| FMA | 22.349 | 6.220 |
| EUP | 11.256 | 6.012 |
| FQU | 10.375 | 3.800 |

La Biblioteca General, además de su Fondo Antiguo, también dispone de un fondo de apoyo al aprendizaje para todas las ramas de conocimiento impartidas en la Universidad.

Material de apoyo a la investigación

La selección del material de apoyo a la **investigación** recae en el profesorado. Las bibliotecas reciben solicitudes de compra de los investigadores.

El apoyo del bibliotecario en las tareas de selección de este tipo de obras es desigual ya que 6 bibliotecas no conocen las líneas de investigación que se desarrollan en el centro, mientras que las 15 que responden afirmativamente manifiestan conocerlo a través de:

- contacto directo con los profesores (sobre todo). Este contacto directo con los profesores no se realiza mediante mecanismos formales de comunicación, ya que sólo un centro los tiene establecidos
- los directores de departamento y grupos de investigación,
- las demandas de información y préstamo interbibliotecario.

Teniendo en cuenta, además, otras respuestas dadas en el cuestionario, la orientación que puede dar la biblioteca sobre las novedades editoriales que pueden ser útiles para el profesorado es irregular:

- El 57 % de las bibliotecas conoce las líneas de investigación e informan de las novedades editoriales
- El 9,5 % conoce las líneas de investigación pero no informa de las novedades editoriales
- Un 28,6 % no conocen las líneas de investigación del centro

Algunos proveedores seleccionados para las compras centralizadas ofrecen la posibilidad de establecer perfiles de interés por parte de los profesores, para facilitar el conocimiento de lo que se va publicando en su área de trabajo.

Asimismo, los proveedores remiten a casi todas las bibliotecas (en un 82% de los casos) libros a examen, como ayuda en la selección. Así, del total de 36.004 de pedidos, 6.337 se adquirieron mediante este sistema (un 17 %).

El porcentaje de entrega en biblioteca de la bibliografía recomendada en los cursos de **doctorado** es menor que lo visto para las bibliografías de curso. De las 21 bibliotecas de centro, sólo en 6 se entrega esta bibliografía, e incluso en estos casos, sólo la Facultad de Comunicación tiene un porcentaje alto (un 70%), siendo en los otros dos centros que han respondido de un 5% y 20 %. La Biblioteca tampoco conoce a fondo los programas de doctorado desarrollados: sólo 12 bibliotecas de centro manifiestan conocerlos y 8 responden negativamente.

En cuanto a la accesibilidad de estos fondos, si han sido adquiridos con cargo al presupuesto de los Departamentos, en el 50% de los Centros se depositan en los Departamentos, en seis se depositan en las bibliotecas, y en tres indistintamente en la biblioteca o en el Departamento.

El bibliotecario selecciona los fondos bibliográficos que llegan a la biblioteca a través de canje y donación, en muchas ocasiones en colaboración con el profesorado, al ser publicaciones en su mayoría de carácter especializado. Los criterios de selección son más exigentes en los últimos años, al no disponer muchas bibliotecas de espacio en depósito para albergar todo lo que se recibe por este concepto.

Material destinado a ocio y cultura general

En algunas bibliotecas se están formando colecciones de materiales audiovisuales y de literatura de esparcimiento. A esto se une el material documental comprado por las Aulas de Cultura de algunas Delegaciones de Alumnos. Mientras que en la mayoría de los casos son los propios integrantes del Aula los encargados de la selección de las obras, en algunos centros lo adquirido se deposita en la Biblioteca.

- **Publicaciones periódicas**

La colección de publicaciones periódicas se adquiere con cargo al presupuesto de la Biblioteca Universitaria y mediante tres procedimientos: a través del concurso centralizado de revistas, por compra directa y a través del Consorcio de Bibliotecas Universitarias de Andalucía. Los títulos recibidos por canje y donación suponen también una parte importante del total de publicaciones impresas.

- Para la selección de las colecciones que se suscriben a través de **concurso centralizado**, en el mes de junio se envía a cada Departamento y biblioteca el listado de las suscripciones solicitadas el año anterior por cada unidad, para que hagan las modificaciones oportunas (renovación, cancelación o solicitud de nueva suscripción). En la mayoría de los Centros (80,9 %) la selección de las publicaciones periódicas la realizan conjuntamente Departamentos y Bibliotecas. Sólo en 3 Centros la Biblioteca no participa y son únicamente los Directores de Departamento los que se ocupan de la selección.

Una vez recibidas en los servicios centrales las modificaciones a los títulos suscritos el año anterior, se valoran las nuevas suscripciones y el coste que suponen. Como se ha indicado más arriba, se suscribe la versión electrónica cuando está disponible y se valora la adquisición de paquetes editoriales según los contenidos. De esta forma se han eliminado las duplicidades existentes hasta hace pocos años de un mismo título entre diversos Centros e incluso entre Departamentos dentro de un mismo Centro.

A la hemeroteca de la biblioteca de Matemáticas se la considera servicio general de investigación y recibe por este concepto una subvención específica que le permite mantener las suscripciones en papel incluso cuando se contratan en versión electrónica.

Para aquellos casos en los que el editor no admite intermediarios o se trata de revistas de kiosco, **la suscripción se hace directamente**.

- En cuanto a los paquetes de recursos electrónicos que se contratan a través del **Consorcio**, en los servicios centrales se evalúa el recurso propuesto, para analizar los contenidos, las posibles concurrencias con títulos ya existentes en la propia colección y las ventajas económicas, si las hubiera. Normalmente el proveedor facilita el paquete a prueba durante un tiempo, de forma que el PDI tiene la posibilidad de remitir a la Biblioteca sus opiniones al respecto ya que, desde los servicios centrales y a través del correo electrónico, se les da aviso de esta oportunidad.
- Los títulos recibidos por **canje o donación** en el año 2004 suponen el 41'39 % del total de publicaciones impresas en curso de recepción. Aunque en muchos casos el bibliotecario consulta al personal docente e investigador antes de añadir un título a la colección, al no haberse realizado aún estudios sobre el uso de la colección de publicaciones periódicas en la Universidad, no conocemos el interés real que pueden tener estos títulos para las labores de docencia e investigación.

- **Bases de datos**

Al igual que en el caso de las revistas, la selección de las bases de datos a adquirir recae, en 17 centros, de forma conjunta entre directores de Departamento y bibliotecarios. Si es una base de datos que puede ser útil a más de un centro, y si su coste y características técnicas lo permiten, se adquiere en red.

La Biblioteca Universitaria tiende a concentrar la compra de las bases de datos accesibles en red en pocos suministradores y plataformas, con el fin de optimizar los recursos y facilitar la gestión administrativa y la resolución de problemas técnicos que puedan surgir, creando, en la medida de lo posible, un entorno común de consulta al usuario. Se buscan además plataformas que permitan una integración mayor con el resto de los recursos ofrecidos por la biblioteca (revistas a texto completo, catálogo Fama...)

También es importante la compra de bases de datos a través del Consorcio. Como en el caso de las revistas, los proveedores suelen dar un tiempo de prueba para que el conjunto de usuarios valoren la idoneidad del producto.

3.3.3. Adquisición y gestión administrativa

- **Monografías**

Compra: La gestión de la compra de las monografías impresas ha seguido un proceso de centralización algo posterior al de las publicaciones periódicas, pero ha tenido lugar en sólo dos años:

- Hasta el año 2003: El proceso de adquisición de monografías dependía de cada biblioteca. Por esa razón, existían multitud de proveedores. Algunas bibliotecas se encargaban de realizar todos los pedidos del Centro tanto si iban con cargo a presupuesto de la biblioteca como de departamento, mientras en otras los pedidos con cargo a los departamentos eran solicitados por éste al proveedor, limitándose la biblioteca a registrarlos y catalogarlos. Por lo tanto, apenas se tenía control sobre los tiempos de respuesta de los proveedores, y no era posible obtener ventajas sustanciales de tipo económico o de servicios de valor añadido.
- A finales del año 2003, desde el Vicerrectorado de Investigación, con el decidido apoyo de la Gerencia se impulsa la creación de un presupuesto único para la compra de monografías y así se comunica a Decanos y Directores de Centro y a Directores de Departamento. Para fijar en el año 2004 el presupuesto único, se tomó como base de partida la media de las inversiones destinadas a la compra de libros por centros y departamentos en los últimos tres años.

En consecuencia, para el ejercicio 2004 el presupuesto de la Biblioteca se incrementó en una cantidad equivalente al 50% del gasto global de las adquisiciones realizadas en 2003. El 50% restante se detrajo, en la parte correspondiente, de cada presupuesto de centros y Departamentos. En el siguiente ejercicio (2005) la Biblioteca asumió la totalidad de la financiación como se había hecho años anteriores con el presupuesto de revistas.

En la comunicación a Decanos, Directores de Centro y Directores de Departamento, el Vicerrector de Investigación incluía la recomendación de que los libros se depositasen en las bibliotecas, salvo excepciones justificadas por

necesidades de investigación y docencia o por falta de espacio en la biblioteca correspondiente. A partir de entonces, la Sección de Gestión de la Colección se encarga de controlar el proceso de adquisiciones en colaboración con las bibliotecas de centro.

El hecho de gestionar la totalidad del presupuesto ha facilitado la adopción de medidas conducentes a mejorar la gestión de las adquisiciones, ahora centralizadas, cambiar la política de proveedores, ahora seleccionados mediante concurso de suministro y obtener productos de valor añadido que han abaratado costes y han facilitado la obtención de productos de valor añadido (Ver Anexo de Pliego de prescripciones técnicas para el suministro de material bibliográfico y documental con destino a la Biblioteca de la Universidad de Sevilla).

Por último, la reorganización de la gestión de adquisiciones ha liberado a las bibliotecas de rutinas ligadas al proceso mismo de la compra de recursos, que se realizan para todas ellas en la Sección de Gestión de la Colección. Las bibliotecas remiten las peticiones del centro a la Sección, que se encarga de su revisión, envío al proveedor y gestión de la facturación. Por lo tanto, desde las bibliotecas de centro sólo se crea el registro de pedido y se hace la recepción del documento. La facturación se realiza cada 15 días o mes, dependiendo del volumen de pedidos facturados por el proveedor.

Otra de las ventajas del nuevo procedimiento centralizado de adquisiciones es el mejor conocimiento del **rendimiento de los proveedores**. En relación con este factor, los proveedores seleccionados en el 2004 para la compra de monografías han suministrado la mayor parte de los pedidos (el 65% del total de 31.472 pedidos recibidos) en menos de dos semanas. En cambio, sólo en el 8% de los casos se ha entregado el material bibliográfico con más de 12 semanas de demora. Por otra parte, ha habido un 7 % de cancelaciones, normalmente por estar la obra agotada.

| | | |
|-------------------|------|--------|
| 2 semanas | 65% | 20.460 |
| 4 semanas | 15% | 4.821 |
| 8 semanas | 12% | 3.639 |
| 12 semanas | 4% | 1.291 |
| 16 semanas | 2% | 614 |
| Más de 17 semanas | 2% | 647 |
| Total | 100% | 31.472 |

Tiempos de respuesta de pedidos de monografías solicitados a los proveedores del 2004. Datos con los porcentajes y el total de pedidos recibidos de cada periodo.

Las ventajas económicas derivadas de la gestión centralizada del presupuesto, se han visto, además, en los servicios de valor añadido que se han conseguido (captura de registros, tiras magnéticas, tejuelos, etc.) y en los descuentos ofertados. Así, con un gasto inferior respecto a 2003 del 3,6%, en el año 2004 se incrementó el número de ejemplares adquiridos en un 23,23%. Es decir, el precio medio del ejemplar pasó de 40,17 € en el año 2003 a 29,72 € en 2004.

| | Gasto papel | Nº ejemplares ingresados | Precio ejemplar en € |
|------|-------------|-----------------------------|-------------------------|
| 2003 | 1.054.206 | 26.242 | 40,17 |
| 2004 | 1.016.064 | 34.184 | 29,72 |

Intercambio y donación

La donación es un método de adquisición frecuente en las bibliotecas. Así, más de la mitad de las bibliotecas (54%) han recibido en los últimos años colecciones en donación para el apoyo a la investigación. El peso de estas colecciones es importante hasta tal punto que en los últimos años ha supuesto el 27 % del total de los ingresos. La gestión del canje e intercambio está centralizada en la Biblioteca General.

| Porcentajes de monografías recibidas por Intercambio/donación | | | | | | |
|---|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| | UB% | UCM% | UGR% | UPV% | UV% | USE% |
| 2001 | 77 | 28 | 31 | 24 | 30 | 31 |
| 2002 | 76 | 34 | 8 | 23 | 18 | 25 |
| 2003 | 81 | 38 | 22 | 27 | 31 | 26 |
| 2004 | | | | | | 27 |
| Media | 78 | 33 | 20 | 25 | 26 | 27 |

No se ha elaborado un estudio sobre el uso de la colección en relación con el método de adquisición, por lo que desconocemos si la adquisición del material ingresado por estas dos vías es rentable.

- **Publicaciones periódicas**

En los últimos años, la Biblioteca de la Universidad de Sevilla ha centralizado progresivamente el proceso de adquisiciones de **publicaciones periódicas**. En 1996 se puso en marcha la gestión del concurso centralizado de publicaciones periódicas, al que se adhirieron de manera voluntaria la mayoría de los Centros y Departamentos. El proceso finalizó en 2002 cuando se unieron al concurso los últimos 15 Departamentos. El concurso dio como resultado ventajas económicas y de gestión, al pasar de muchos proveedores a concentrar las adquisiciones primero en 2 (para las revistas españolas y extranjeras) y posteriormente en uno. En la evolución del proceso se observan varias fases:

- En el año 2001, el 90 % del gasto del concurso centralizado recaía en el presupuesto de los Departamentos y de los Centros, estos últimos para las suscripciones de las bibliotecas, frente al 10% que se cargaba al presupuesto central de la Biblioteca, que también asumía el coste del IVA y del servicio especial de mensajería para la recepción de las revistas. A finales de cada año se comunicaba a cada unidad de gasto el balance económico y el coste de sus suscripciones para el año siguiente, según sus peticiones. Esto suponía una gestión muy compleja tanto en los servicios centrales como en los Departamentos.
- A partir del año 2002 se consolidó un presupuesto asignado a la Biblioteca Universitaria para la colección de revistas, gestionado por la Sección de Gestión de la Colección. La compra se hace mediante concurso público que en la actualidad está adjudicado a un único proveedor.

La gestión de las revistas ha mejorado, pues, de manera sensible en los últimos años, si bien la contratación de paquetes electrónicos, especialmente aquellos que se contratan a través del CBUA, ha complicado los procedimientos y añadido nuevas cargas de trabajo.

Actualmente la colección electrónica consta de 12.479 títulos de revistas en formato electrónico. El 55% de estos recursos, principalmente los pertenecientes a grandes paquetes editoriales, se adquieren a través del CBUA. Y aunque la mayor parte de los costes recae en las bibliotecas, según un baremo consensuado, un tanto por ciento del total, el 15% en el 2003 y el 20% a partir del 2004, lo sufraga el CBUA con ayudas de la Consejería de Innovación, Ciencia y Empresa de la Junta de Andalucía.

La puesta en funcionamiento de los módulos de gestión de publicaciones periódicas (año 2002) y de adquisiciones (2003) del sistema Innopac/Millennium, permite desde un único entorno consultar el OPAC, ver números recibidos, emitir las reclamaciones, elabora informes económicos y controlar el gasto del concurso. Esto ha hecho posible abandonar los sistemas de gestión paralelos, con la redundancia de trabajo que implicaban.

3.3.4 Aspectos cuantitativos de la colección

Monografías

Para la valoración numérica de la colección se debe tener en cuenta la antigüedad de determinados Centros de esta Universidad y el hecho de no haber contado la Biblioteca Universitaria con un presupuesto consolidado hasta el año 2004.

En la siguiente tabla se indica el número de títulos por usuarios potenciales (estudiantes y PDI) a lo largo de los últimos cuatros años.

TÍTULOS POR USUARIO POTENCIAL

| Centros | Nº Tít 2001 | Tít usu 2001 | / | Nº Tít 2002 | Tít / usu / 2002 | Nº Tít 2003 | Tít usu 2003 | / | Nº Tít 2004 | Tít / usu / 2004 |
|---------|----------------|--------------------|---|----------------|---------------------|----------------|--------------------|---|----------------|---------------------|
| BG | 283.951 | | | 285.192 | | 286.188 | | | 287.438 | |
| SALUD | 43.123 | 10 | | 45.150 | 12 | 46.377 | 11 | | 49.105 | 12 |
| EEE | 39.701 | 7 | | 41.360 | 8 | 42.765 | 8 | | 45.362 | 9 |
| EII | 7.405 | 2 | | 8.131 | 2 | 8.883 | 2 | | 9.681 | 3 |
| ESI | 45.006 | 8 | | 47.890 | 9 | 50.091 | 9 | | 53.394 | 10 |
| ETSA | 36.680 | 8 | | 38.655 | 8 | 40.433 | 8 | | 41.876 | 10 |
| EUAT | 11.716 | 3 | | 12.373 | 4 | 12.857 | 5 | | 13.326 | 5 |
| EUITA | 7.237 | 4 | | 7.663 | 5 | 8.306 | 5 | | 8.953 | 6 |
| EUP | 21.786 | 11 | | 22.879 | 11 | 23.784 | 11 | | 24.732 | 11 |
| FBA | 20.623 | 13 | | 21.655 | 15 | 22.496 | 17 | | 23.722 | 17 |
| FBI | 20.507 | 9 | | 21.412 | 10 | 22.133 | 11 | | 23.169 | 11 |
| Centros | Nº Tít 2001 | Tít usu 2001 | / | Nº Tít 2002 | Tít / usu / 2002 | Nº Tít 2003 | Tít usu 2003 | / | Nº Tít 2004 | Tít / usu / 2004 |
| FCE | 107.210 | 38 | | 109.229 | 20 | 110.958 | 22 | | 114.301 | 23 |
| FCO | 25.152 | 10 | | 26.296 | 10 | 26.978 | 10 | | 29.186 | 10 |
| FCT | 11.340 | 5 | | 12.050 | 6 | 12.746 | 6 | | 13.612 | 7 |
| FDE | 108.717 | 17 | | 112.344 | 19 | 116.050 | 25 | | 119.820 | 28 |
| FEE | 32.301 | 5 | | 35.080 | 5 | 37.409 | 7 | | 39.726 | 8 |

| Centros | Nº Tít 2001 | Tít usu 2001 | Nº Tít 2002 | Tít / usu / 2002 | Nº Tít 2003 | Tít usu 2003 | Nº Tít 2004 | Tít / usu / 2004 |
|----------------------------------|----------------|--------------------|----------------|---------------------|----------------|--------------------|----------------|---------------------|
| FFA | 14.601 | 5 | 15.120 | 6 | 15.864 | 7 | 16.542 | 7 |
| FFL / FGH | 330.786 | 42 | 338.352 | 40 | 347.127 | 52 | 355.701 | 57 |
| FFP | 50.467 | 16 | 53.380 | 18 | 56.778 | 21 | 59.848 | 23 |
| FFS | 11.726 | 12 | 12.230 | 14 | 12.516 | 20 | 12.879 | 24 |
| FMA | 26.045 | 22 | 27.306 | 18 | 28.579 | 26 | 29.500 | 33 |
| FQU | 12.519 | 7 | 13.371 | 8 | 13.932 | 9 | 14.698 | 11 |
| Libros electrónicos | | | 100.212 | | 116.199 | | 133.032 | |
| Total, sin BG ni libros-e | 984.648 | 14 | 1.021.926 | 14 | 1.057.062 | 16 | 1.099.133 | 17 |
| Total, con BGU | 1.268.599 | 17 | 1.307.118 | 18 | 1.343.250 | 20 | 1.386.571 | 21 |
| Total, con BGU y libros-e | 1.268.599 | 17 | 1.407.330 | 19 | 1.459.449 | 21 | 1.519.603 | 23 |

Todos los centros, salvo uno, han visto aumentado en 2004 el número de ingresos por usuario respecto a las cifras de 2001. Este aumento en 2004 ha sido de un 25 % con respecto 2003.

INGRESOS ANUALES POR USUARIO POTENCIAL

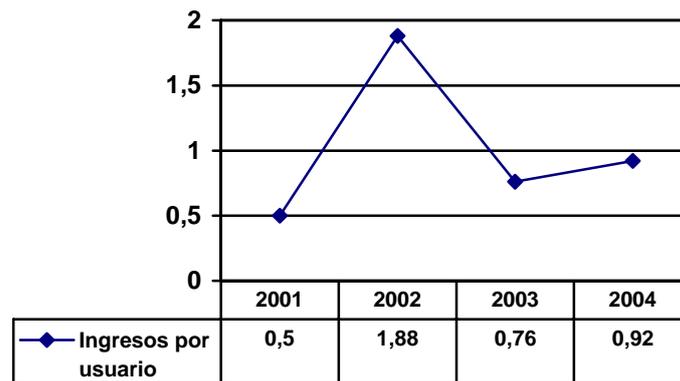
| CENTROS | Ingr / usu 01 | Ingr / usu 02 | Ingr / usu 03 | Ingr / usu 04 |
|--------------|------------------|------------------|---------------|---------------|
| SALUD | 0,36 | 0,52 | 0,30 | 0,66 |
| EEE | 0,41 | 0,31 | 0,27 | 0,52 |
| EII | 0,11 | 0,22 | 0,20 | 0,21 |
| ESI | 0,51 | 0,54 | 0,39 | 0,59 |
| ETSA | 0,32 | 0,42 | 0,36 | 0,34 |
| EUAT | 0,14 | 0,21 | 0,18 | 0,18 |
| EUITA | 0,34 | 0,25 | 0,40 | 0,41 |
| EUP | 0,41 | 0,54 | 0,43 | 0,44 |
| FBA | 0,44 | 0,73 | 0,63 | 0,90 |
| FBI | 0,23 | 0,43 | 0,35 | 0,51 |
| FCE | 0,69 | 0,37 | 0,34 | 0,68 |
| FCO | 0,30 | 0,42 | 0,25 | 0,79 |
| FCT | 0,27 | 0,33 | 0,33 | 0,44 |
| FDE | 0,31 | 0,63 | 0,78 | 0,87 |
| FEE | 0,31 | 0,41 | 0,45 | 0,49 |
| FFA | 0,20 | 0,21 | 0,31 | 0,28 |
| FFL | 0,72 | 1,01 | 1,49 | 1,54 |
| FFP | 0,93 | 0,96 | 1,25 | 1,20 |
| FFS | 0,53 | 0,57 | 0,45 | 0,68 |
| FGH | 1,04 | 0,81 | 1,16 | 1,25 |
| FMA | 0,83 | 0,82 | 1,15 | 1,02 |
| FQU | 0,49 | 0,49 | 0,38 | 0,57 |
| MEDIA | 0,44 | 0,50 | 0,52 | 0,65 |

Si tenemos en cuenta los ingresos de la BGU la relación es la siguiente:

| | | | | |
|---------------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| | 2001 | 2002 | 2003 | 2004 |
| Media con ingresos de BG | 0,50 | 0,52 | 0,53 | 0,66 |

Si tenemos en cuenta los libros electrónicos adquiridos en 2004 la relación es la siguiente:

| | | | | |
|---|-------------|-------------|-------------|-------------|
| | 2001 | 2002 | 2003 | 2004 |
| Media con ingresos de BG y libros electrónicos | 0,50 | 1,88 | 0,76 | 0,92 |



La comparación de ingresos anuales / usuario con otras bibliotecas de REBIUN (en los datos de la USE se han tenido en cuenta los ingresos en BG pero no los libros electrónicos), se muestra en la siguiente tabla:

| Año | USE | UB ¹¹ | UCM | UGR | UPV | UV |
|-------------|-------------|------------------|-----|-----|-----|-----|
| 2001 | 0,50 | 0,7 | 0,7 | 0,6 | 0,6 | 0,7 |
| 2002 | 0,52 | 0,5 | 0,4 | 1,5 | 0,5 | 0,2 |
| 2003 | 0,53 | 1,3 | 0,8 | 0,6 | 0,6 | 0,3 |
| 2004 | 0,66 | 1,3 | 1,0 | 0,6 | 0,6 | 0,4 |

Se puede observar que en el año 2003, aunque todavía lejos de algunas bibliotecas de REBIUN, la USE está en un nivel intermedio, y no en el nivel más bajo como ocurría en 2001

¹¹ Los datos de Barcelona corresponden a 2003

Como se dijo más arriba, los ingresos por donación / canje suponen una vía importante de incremento de la colección. Según podemos ver en la siguiente tabla, su porcentaje respecto al volumen total de ingresos ha bajado en el periodo analizado, quizás motivado por unos criterios de selección más estrictos.

| | 2001 | 2002 | 2003 | 2004 |
|------------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| Compra | 25.123 | 28.819 | 26.242 | 34.088 |
| Canje / Donación | 11.359 | 9.700 | 9.890 | 9.233 |
| % del canje / donación | 45 % | 33 % | 37 % | 27 % |
| TOTAL | 36.482 | 38.519 | 36.132 | 43.321 |

Publicaciones periódicas

En estos últimos años se ha hecho un esfuerzo especial para mejorar el resultado de aplicar los indicadores a las colecciones, especialmente a la colección de revistas. Así, la evolución en el número total de revistas en la BUS y su relación con el número de usuarios potenciales (profesores + tercer ciclo) de la USE, muestra una clara tendencia al alza:

| | Revistas en curso impresas | Revistas electrónicas | Revistas cerradas impresas | Total revistas | Investigadores (profesores + tercer ciclo) | Revista / investigador |
|------|----------------------------|-----------------------|----------------------------|----------------|--|------------------------|
| 2001 | 7.759 | 5.370 | 12.197 | 25.326 | 7.437 | 3.41 |
| 2002 | 7.361 | 7.197 | 12.781 | 27.339 | 6.997 | 3.91 |
| 2003 | 7.322 | 9.827 | 13.543 | 30.692 | 6.772 | 4.53 |
| 2004 | 6.580 | 10.864 | 14.916 | 32.360 | 6.436 | 5.03 |

REVISTAS EN CURSO POR INVESTIGADOR

| 2004 | Revistas vivas | Revistas-e | Investigadores (profesores + tercer ciclo) | Revistas vivas /investigador |
|------------------|----------------|---------------|--|------------------------------|
| UB ¹² | 7.337 | 6.314 | 7.468 | 1,83 |
| UCM | 13.599 | 18.630 | 17.537 | 1,84 |
| UGR | 8.473 | 9.580 | 6.204 | 2,91 |
| UPV | 8.269 | 3.027 | 6.315 | 1,79 |
| USE | 6.580 | 10.864 | 6.436 | 2,71 |
| UV | 4.199 | 3.913 | 6.068 | 1,34 |

Como en el caso de las monografías, las revistas ingresadas por canje / donación también suponen un porcentaje importante dentro del total de adquisiciones de publicaciones periódicas en formato impreso.

¹² Los datos de Barcelona corresponden a 2003

| | Total curso | en Vivas don/int. | x % don/int / vivas |
|------|--------------------|--------------------------|----------------------------|
| 2001 | 7.759 | 3.113 | 40,12 |
| 2002 | 7.361 | 3.107 | 42,21 |
| 2003 | 7.322 | 3.036 | 41,46 |
| 2004 | 7.411 | 2.841 | 38,33 |

Bases de datos

Respecto al número de bases de datos a las que se accede, locales y en red, los datos para 2004 son los siguientes.

| Area / centro | Bases de Datos |
|--------------------------------------|-----------------------|
| EN RED | 169 |
| EEE | 32 |
| ESI | 10 |
| EUP | 1 |
| FCE | 1 |
| FDE | 26 |
| FFL/FGH | 16 |
| FFP | 3 |
| Total de bd | 258 |
| Total de bd de consulta local | 89 |

3.3.5 Nivel de accesibilidad de la colección

El 75,26% del total de los fondos bibliográficos están representados en el catálogo *Fama*, lo que contribuye, sin duda, a su accesibilidad. Faltan fondos de algunas bibliotecas históricas, muy accesibles gracias a catálogos manuales y parte de los libros depositados en Departamentos. En el cuadro adjunto se pueden detectar las principales carencias en cuanto al número de títulos informatizados sobre el total. Estos datos corresponden a 2004.

| Areas centros / | Nº títulos | Títulos informatizados | % informatizado |
|------------------------|-------------------|-------------------------------|------------------------|
| BGU | 287.438 | 89.249 | 31,05 |
| SALUD | 49.105 | 19.421 | 39,55 |
| EEE | 45.362 | 33.441 | 73,72 |
| EII | 9.681 | 9.681 | 100,00 |
| ESI | 53.394 | 49.544 | 92,79 |
| ETSA | 55.137 | 47.456 | 86,07 |
| EUAT | -- | -- | -- |
| EUITA | 8.953 | 7.122 | 79,55 |
| EUP | 24.732 | 18.047 | 72,97 |
| FBA | 23.722 | 19.405 | 81,80 |
| FBI | 23.169 | 21.700 | 93,66 |
| FCE | 114.301 | 80.982 | 70,85 |
| FCO | 29.186 | 29.186 | 100,00 |
| FCT | 13.612 | 11.589 | 85,14 |
| FDE | 119.820 | 95.089 | 79,36 |
| FEE | 39.726 | 39.726 | 100,00 |

| | | | |
|-----------|-----------|---------|--------|
| FFA | 16.542 | 13.715 | 82,91 |
| FFL / FGH | 355.701 | 278.158 | 78,20 |
| FFP | 59.848 | 59.848 | 100,00 |
| FFS | 12.879 | 11.041 | 85,73 |
| FMA | 29.500 | 29.500 | 100,00 |
| FQU | 14.698 | 14.698 | 100,00 |
| MEDIA : | 1.386.506 | 978.598 | 70,58 |

Sólo 6 bibliotecas tienen todos sus registros informatizados. Por debajo del 50 % sólo se encuentran la BGU, con un importante fondo antiguo en proceso de informatización y digitalización, y Centros de la Salud, donde todavía hay un gran fondo de Departamento sin incluir en el catálogo.

Comparativa con bibliotecas del mismo grupo de REBIUN:

| 2004 | Volúmenes informatizados | Volúmenes informatizados sobre el total |
|------------------------|--------------------------|---|
| UB¹³ | 1.046.388 | 69% |
| UCM | 2.024.501 | 77% |
| UGR | 633.366 | 65,84% |
| UPV | 754.378 | 74,29% |
| USE | 1.035.536 | 75,26% |
| UV | 1.214.319 | 81,81% |

En lo que respecta a la disponibilidad o accesibilidad física, en la BUS todavía hay un porcentaje muy alto de libros depositados en Departamentos, aunque en ocasiones este problema se debe a falta de espacio en las propias bibliotecas. Del total de la colección, a fines de 2004 hay un total de 276.887 volúmenes en los departamentos. Su distribución en los distintos centros es la siguiente:

¹³ Los datos de Barcelona corresponden a 2003

| BIBLIOTECAS | Total vols. en Centro | En Dpto. | % en dpto |
|------------------------------------|----------------------------------|-----------------|------------------|
| Biblioteca General | 89.245 | | |
| Arquitectura | 47.458 | 8.065 | 16,99 |
| Bellas Artes | 19.404 | 2.482 | 12,79 |
| Biología | 21.700 | 9.007 | 41,51 |
| Centros de la Salud | 19.419 | 9.311 | 47'95 |
| Ciencias de la Educación | 80.984 | 30.865 | 38,11 |
| Ciencias del Trabajo | 11.589 | 7 | |
| Comunicación | 32.080 | 0 | |
| Derecho | 95.084 | 816 | 0,85 |
| Económicas y Empresariales | 42.444 | 536 | 1,26 |
| Estudios Empresariales | 33.439 | 10 | |
| Farmacía | 13.715 | 4.861 | 35,44 |
| Física | 11.041 | 3.489 | 31,60 |
| Filología | 145.457 * | 78.540 | 54,00 |
| Geografía e Historia | 132.699 | 82.796 | 62,39 |
| Filosofía | 10.644 | 531 | 4,99 |
| Psicología | 14.113 | 175 | 1,24 |
| Fondo común FFCE | 35.364 | 13 | 0,04 |
| Informática | 14.128 | 3.577 | 25,32 |
| Ingeniería Técnica Agrícola | 7.122 | 192 | 2,70 |
| Ingenieros | 49.543 | 15.617 | 31,52 |

* En esta cifra están incluidos los 8.736 volúmenes del Fondo Común

| | | | |
|--------------------|----------------|----------------|--------------|
| Matemáticas | 31.042 | 17.251 | 55,57 |
| Politécnica | 18.046 | 2.852 | 15,80 |
| Química | 17.288 | 5.894 | 34,09 |
| Totales | 830.303 | 276.887 | 33,35 |

PUNTOS FUERTES, PUNTOS DÉBILES Y PROPUESTAS DE MEJORA EN RELACIÓN CON LOS FONDOS DOCUMENTALES

PUNTOS FUERTES:

- Presupuesto centralizado para la compra de recursos bibliográficos
- Contrato de suministro con proveedores
- Gran número de asignaturas con *materiales didácticos*
- Incremento de la ratio revistas por investigador
- Integración y accesibilidad de los recursos desde la página Web y el catálogo automatizado
- Alianzas con proveedores y oferta de servicios de valor añadido.
- Apuesta por el formato electrónico y eliminación de duplicados
- Reingeniería de procesos en el área de las adquisiciones, con la liberación de cargas que supone para el personal de la Biblioteca
- Rápida adaptación de la comunidad universitaria a los nuevos procesos, sobre todo al de centralización de la adquisición de monografías.

PUNTOS DÉBILES:

- No existe un documento donde se refleje la política general de adquisiciones
- No se ha hecho un estudio real de la colección, ni evaluación de la misma y de los niveles de uso
- Desigual participación del profesorado en la selección de bibliografía básica para la docencia y el aprendizaje
- No existe un procedimiento normalizado para que la biblioteca disponga de la bibliografía recomendada para cada asignatura
- Falta de canales formales de comunicación entre los responsables de la investigación y la biblioteca
- Excesivo número de obras depositadas en Departamentos

PROPUESTAS DE MEJORA:

- Realizar un estudio /evaluación de la colección
- Elaborar una política general de adquisiciones
- Proponer al CBUA la elaboración de un protocolo de actuación para la contratación de recursos
- Continuar el informe de evaluación de los recursos electrónicos
- Evaluación de los procedimientos de canje y donaciones y uso de las colecciones que se obtienen por estos medios

3.4 INGRESOS

La BUS gestiona sus recursos económicos de acuerdo con las líneas estratégicas de la Biblioteca y en apoyo de la política marcada por el Vicerrectorado de Investigación, de quien depende la Biblioteca. A estos efectos y para cumplir sus objetivos, la Universidad asigna cada año un presupuesto a la Biblioteca, destinado fundamentalmente a las adquisiciones bibliográficas y documentales y a gastos derivados de los servicios que prestan los servicios centrales de la Biblioteca.

Los ingresos que la BUS recibe proceden, pues, de:

- La propia institución
- Instituciones externas (S.A.S., AICIA, III Plan Andaluz de Investigación).
- Tarifas por la prestación de determinados servicios

Ingresos procedentes de la institución

- **Normativa**

De acuerdo con su **Reglamento** (art. 41) la Biblioteca Universitaria tendrá presupuesto propio que no podrá ser inferior al 5% del presupuesto general de la Universidad exceptuando el capítulo I. En este 5 % estarían incluidos: adquisición y mantenimiento de fondos, material inventariable, material fungible, cursos, conferencias, viajes, exposiciones, etc... En el mismo artículo se contempla la posibilidad de contar con presupuestos extraordinarios para diversos programas: adquisición de material informático, absorción de una Biblioteca, etc.

En el mismo Reglamento se indica que la Comisión General de Biblioteca deberá aprobar la propuesta de presupuesto anual, elaborado por la Dirección de la Biblioteca Universitaria, y determinar la política general de adquisiciones. Desde la Dirección se efectúa el seguimiento del presupuesto, suministrando información sobre el estado del mismo a las diferentes unidades bibliotecarias.

- **Conformación del presupuesto**

Hasta el año 2002, la Biblioteca General asignaba de su presupuesto diferentes partidas presupuestarias para financiar recursos bibliográficos, infraestructura informática, proyectos comunes, etc., según la asignación presupuestaria de cada ejercicio.

En el año 2002, la Universidad dotó a la Biblioteca de un presupuesto para las suscripciones de revistas que hasta entonces se formaba cada año con las aportaciones de Centros y Departamentos, además de la cantidad que aportaba la Biblioteca General de su propio presupuesto. Así fue posible hacer frente a los compromisos adquiridos en el seno del Consorcio de Bibliotecas Universitarias de Andalucía e iniciar un proceso de gestión y control de la colección acorde con las necesidades y en el contexto de eficiencia que rige en la Institución.

En el año 2004 al presupuesto para las suscripciones de revistas se une el de monografías de manera que en la actualidad la Biblioteca cuenta con un presupuesto global que se gestiona de manera centralizada y se reparte, de acuerdo con un baremo establecido, entre Biblioteca y Departamentos.

Para la asignación de dicho presupuesto, la Dirección de la Biblioteca elabora cada año una Memoria económica que presenta a consideración del Vicerrector de Investigación, antes de remitirla a la Gerencia. Una vez aprobados los presupuestos generales de la Universidad, la Gerencia comunica a la Dirección de la Biblioteca la cantidad definitiva asignada a la Biblioteca.

En la Memoria económica de cada año se detallan cuáles son los objetivos que se pretenden cubrir con las partidas presupuestarias que se solicitan. Las grandes partidas presupuestarias responden a las siguientes necesidades:

1. Asegurar la renovación de las suscripciones de revistas, de acuerdo con las solicitudes del PDI
2. Asumir los costes que corresponden a la Biblioteca según la cuota asignada en el CBUA para la contratación de recursos electrónicos
3. Asegurar la renovación de los recursos electrónicos no incluidos en las contrataciones que se realizan a través del CBUA
4. Asegurar la adquisición de la bibliografía para docencia y aprendizaje
5. Mantenimiento del programa Innopac/Millennium y otros programas de gestión que utiliza la Biblioteca
6. Infraestructura informática para los servicios centrales, incluida la compra de servidores
7. Difusión y marketing de la Biblioteca

La evolución del presupuesto de la Biblioteca General, convertido hoy en presupuesto De la Biblioteca Universitaria, en el periodo 2001-2004 es la siguiente:

| AÑO | PRESUPUESTO |
|------------|--------------------|
| 2001 | 501.093,85 € |
| 2002 | 1.453.717,00 € |
| 2003 | 1.976.255,00 € |
| 2004 | 2.600.255,00 € |

Para llegar a la situación actual, en los años anteriores se llevaron a cabo diferentes actuaciones:

- En el año 2001, la Biblioteca General destinó 654.815,66 € para subvencionar gastos de servicios que se prestaban a las bibliotecas: mantenimiento de la red de CD-ROM, contratación de revistas electrónicas, infraestructura informática, el 10% del gasto del concurso de revistas y los servicios especiales de mensajería para el envío de las mismas. Las bibliotecas, además, recibían aportaciones económicas de los presupuestos de Facultades y Escuelas, y los Departamentos destinaban de su propio presupuesto cantidades variables para la compra de libros y revistas. La gestión del concurso de revistas ya estaba

centralizada, no así el presupuesto ni la gestión de las adquisiciones de monografías.

- En el año 2002, la Universidad asignó a la Biblioteca un presupuesto global para las suscripciones de revistas (819. 402 €), lo que, unido a la consolidación del CBUA y a las subvenciones que se consiguen de la Junta de Andalucía, repercute en una mejora de la oferta de recursos bibliográficos y en un mejor servicio al PDI, especialmente. Para la compra de monografías las bibliotecas continúan recibiendo aportaciones económicas de los centros.
- En el año 2003, la situación a efectos presupuestarios permanece invariable aunque el presupuesto de la Biblioteca se ve incrementado en un 35 %.
- El año 2004 significó un cambio sustancial en la financiación de las adquisiciones de material bibliográfico ya que se incrementó el presupuesto de la biblioteca en una cantidad equivalente al 50% de lo gastado en monografías en años anteriores y se realizó una detracción del presupuesto de centros y departamentos del 50% restante. Así pues, para ese año la Biblioteca contó ya con un presupuesto global para la compra de recursos bibliográficos, monografías y revistas, tanto en soporte papel como en soporte electrónico.
- En el año 2005, el presupuesto global de la Biblioteca, ya con la asignación de la totalidad del gasto en monografías, aportada al 100% por la Universidad, asciende a 3.316.000 €

En cuanto a los **parámetros utilizados para la asignación presupuestaria**, hasta el año 2004, en los presupuestos generales de la Universidad figuraban los criterios empleados en la distribución del crédito por Centros y dentro de ellos, los criterios que se aplicaban para consignar las cantidades que cada Centro debía asignar a su biblioteca. Estos criterios tenían en cuenta el número de alumnos, de profesores con dedicación a tiempo completo y de profesores con dedicación a tiempo parcial.

Al ser recomendaciones, que no imposiciones, la asignación de fondos presupuestarios ha sido desigual entre los distintos centros. Incluso dentro de un mismo centro, el porcentaje asignado a biblioteca a lo largo de este periodo ha sufrido grandes oscilaciones. En ocasiones, las bibliotecas veían reducido o aumentado su presupuesto dentro del propio año fiscal. Alguna biblioteca no conocía de antemano el dinero asignado para la compra del material bibliográfico.

Entre las bibliotecas que han respondido a la pregunta sobre el porcentaje destinado a la biblioteca respecto al presupuesto global del centro, podemos ver que va del 5 % en el caso de la Facultad de Comunicación y Centros de la Salud hasta cerca del 31 % en el caso de la Facultad de Derecho. Ocho bibliotecas están por debajo del 20 % y 5 por encima de este porcentaje. En casi todas las bibliotecas, salvo en 4, el presupuesto asignado se mantenía fijo para todo el año.

Estas diferencias en la financiación también se reflejan en las adquisiciones realizadas para las nuevas titulaciones. En siete Centros se crearon, durante el periodo 2001-2004, nuevas titulaciones, pero sólo en uno de ellos recibió la Biblioteca una partida presupuestaria extraordinaria para la adquisición de material de apoyo.

Los Departamentos, durante estos años, dedicaron, como se menciona más arriba, parte de su presupuesto a la compra de material bibliográfico. Las cantidades han sido muy variables, ya que no existía, en este caso, recomendación alguna por parte de la Universidad. En las Memorias Anuales de la Biblioteca, el porcentaje que representan

estas cantidades respecto al total de inversiones de la Biblioteca en material bibliográfico varía de un año a otro y de un Centro a Otro.

| Gasto en material bibliográfico | 2001 | 2002 |
|--|---------------|---------------|
| Con cargo al presupuesto del centro | 48'18% | 59'23% |
| Con cargo a presupuesto de departamento | 41'67% | 32'66% |

Hasta este año 2005, no se han establecido criterios para el reparto por biblioteca y por departamento de la cantidad destinada a la compra de monografías. El año anterior, 2004, se respetó la media de lo que se venía gastando en años anteriores pero incrementando un 10% el total del gasto.

En 2005, ya consolidado el presupuesto, pero con poco margen para aplicar una subida generalizada, se optó por establecer mecanismos correctores en aquellas bibliotecas cuya asignación en años anteriores había sido muy desfavorable y desequilibrada respecto a número de alumnos, PDI, precio medio del libro y otros criterios entre los comúnmente admitidos por la mayoría de las bibliotecas universitarias de nuestro entorno. A estas bibliotecas se les ha incrementado el presupuesto hasta situarlas al nivel de las más favorecidas. Para el resto se aplica una subida lineal de un 5%.

Para los Departamentos, a los que se dedicó el 34% del presupuesto global destinado a la compra de monografías, se tomó la decisión de mantener la asignación presupuestaria del año anterior a aquellos que no habían ejecutado la totalidad de su presupuesto e incrementarlo en un 5% a los restantes.

Para los próximos años, la Comisión General de Biblioteca debe establecer los criterios que se deben aplicar así como la fórmula a partir de la cual se calculen las cantidades que se destinen a cada unidad bibliotecaria y a cada Departamento, una vez consignada la cantidad a repartir para la compra de monografías. En el presupuesto de la Biblioteca se deben consignar, además, partidas especiales para equipamiento informático ya que la situación en algunas bibliotecas es muy deficiente.

La compra de **equipamiento informático y material fungible** continúa a cargo del presupuesto del centro, aunque en ocasiones, siempre vinculado con la puesta en marcha de algún proyecto, se ha adquirido con cargo al presupuesto de la Biblioteca. En este sentido, la Comisión General de Biblioteca aprobó, a finales de 2004, el **Plan Tecnológico de la Biblioteca** en el que figuran, entre otros asuntos, las necesidades de equipamiento informático de cada biblioteca y un plan de urgencia de necesidades a cubrir para las situaciones menos favorables. Es necesario que en el presupuesto global se destaquen partidas presupuestarias especiales que permitan seleccionar la tecnología clave para la Biblioteca y sustituir la tecnología obsoleta, de manera que el desarrollo de los servicios no se vea frenado por falta de infraestructura.

Con la consolidación del presupuesto global, la Biblioteca podrá gestionar a partir de ahora los recursos económicos y financieros que sirvan de apoyo a su política y estrategia y soportar, mediante una adecuada gestión, los compromisos adquiridos con sus usuarios.

Hay que destacar el apoyo decidido del Vicerrectorado de Investigación para la viabilidad de este proyecto, y el enorme esfuerzo llevado a cabo por el personal de la Biblioteca para conseguir la puesta en marcha y seguimiento de la gestión presupuestaria, consiguiendo en dos años la implantación de una nueva política de adquisiciones.

Uno de los pilares fundamentales de esta política es la transparencia en la información. Para ello, se envía dos veces al año el estado de los fondos presupuestarios a cada una de las unidades implicadas, y también en cualquier momento del año a petición del departamento o biblioteca interesada. A comienzos del año 2005 se ha enviado a cada departamento un informe exhaustivo de lo adquirido con cargo a cada fondo presupuestario en 2004.

Hay que indicar que este proyecto y realidad se ha visto favorecido y sustentado por la incorporación del módulo de adquisiciones del programa Millennium, que permite un control y gestión rigurosa del estado de cada fondo y una gran claridad en la información económica.

La hemeroteca de la biblioteca de la Facultad de Matemáticas, como servicio general de investigación, recibe un fondo especial, sufragado por el propio Centro, los Departamentos y el Vicerrectorado de Investigación, para sufragar las suscripciones a determinadas revistas y mantener el papel.

Ingresos procedentes de instituciones externas

Dentro de la BUS, la financiación a cargo de fuentes externas se reduce en estos años a determinados centros, tal y como se refleja en la siguiente tabla.

| | 2001 | 2002 | 2003 | 2004 |
|------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| FME | 81.249 | 62.237 | 51.966 | 74.624 |
| FFP | 0 | 45.200 | 0 | 8.923 |
| ESI | 12.792 | 8.062 | 10.093 | 31.822 |
| BGU | 0 | 556.638 | 0 | 333.164 |
| FMA | 950 | 435 | 0 | 0 |

La Biblioteca de Ingenieros Industriales recibe anualmente unos 6.000 € de la Asociación de Investigación y Cooperación Industrial de Andalucía (AICIA), pudiendo destinarlos a las necesidades que estime más oportunas. Básicamente se están empleando en encuadernaciones de revistas.

En el caso de FPS en el periodo 2002-2004 la Junta de Andalucía ha asignado un presupuesto especial utilizado para la creación en esa biblioteca de una Docimoteca, necesaria tanto en las labores de docencia como de investigación.

La biblioteca de Centros de la Salud recibe anualmente financiación del Hospital universitario Virgen Macarena para la adquisición de publicaciones periódicas. La dirección de la biblioteca presta su asesoramiento técnico en la decisión de los títulos a suscribir, con el fin de evitar duplicados innecesarios con revistas electrónicas y para indicar otros posibles paquetes y títulos a suscribir.

En el año 2003 se compraron, por el convenio establecido entre la Fundación Botín y la Universidad de Sevilla, dos escáner, 3 PCs y un programa de restauración de imágenes electrónicas de libros, con el fin de continuar la digitalización del fondo antiguo de la BUS. El proyecto se ha puesto en marcha en febrero de 2005.

Ha tenido gran importancia la aportación con cargo al Plan Andaluz de Investigación, que permitió la suscripción a paquetes electrónicos de revistas y la adquisición de máquinas de autopréstamo.

Por otro lado, la Junta de Andalucía, a través del CBUA, financia en un 20 % aproximadamente la adquisición de los recursos electrónicos suscritos por el Consorcio.

Ingresos propios

La BUS ha mantenido una política de gratuidad en los servicios, salvo la reprografía en determinados centros y el préstamo interbibliotecario que este año 2005 ha pasado a ser gratuito para la comunidad universitaria.

Respecto a la **reprografía**, en casi todas las Bibliotecas existen fotocopiadoras de autoservicio, gestionadas por una empresa externa a la Universidad. Sólo 5 bibliotecas reciben ingresos por reprografía. De ellas sólo la Biblioteca General y la Biblioteca de Ciencias del Trabajo facilitan datos sobre la cuantía de lo ingresado durante este periodo: BGU 6.149 € y FCT 9.029 €. En las dos Bibliotecas el dinero ingresado revierte en el presupuesto asignado a la Biblioteca, y en el caso de FCT se utiliza en la compra de bibliografía (llegando incluso a suponer una financiación del 25 % de lo gastado en material en el año 2003). En otras bibliotecas el ingreso no revierte en los fondos destinados a la biblioteca.

Las tarifas de reprografía oscilan entre las distintas bibliotecas, de 3 a 15 céntimos por copia en el caso de fotocopias, y a partir de 15 céntimos por página en caso de digitalización o copia en papel de fondos digitalizados.

Además del servicio de reprografía, 2 bibliotecas son puntos de servicio para el **préstamo interbibliotecario**, con las tarifas comunes a las Bibliotecas REBIUN. Los ingresos percibidos por este servicio han sido:

| | 2001 | 2002 | 2003 | 2004 |
|------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| Ingresos propios | 17.647 | 19.140 | 22.345 | 28.872 |

3.5. GASTOS

- **Material bibliográfico**

La adquisición de material documental ha supuesto el mayor porcentaje de gastos de la BUS a lo largo de estos años (excluido el capítulo dedicado a personal). Como se mencionó anteriormente, sólo la BG ha dedicado parte de su presupuesto a la

adquisición de equipamiento y programas informáticos, así como a la difusión de los servicios de la BUS a través de distintos canales.

La evolución del gasto en material bibliográfico se puede observar en la tabla adjunta, en la que además se indica su relación con respecto al presupuesto total de la Universidad (descontado el presupuesto dedicado a personal –Capítulo I)

El crecimiento del gasto ha sido de un 11% respecto a 2003 y en un 58'36% respecto a 2001 lo que ha permitido mejorar los resultados de los indicadores de rendimiento

| | 2001 | 2002 | 2003 | 2004 |
|---|------------|------------|------------|------------|
| Gasto total en adquisiciones | 2.144.414 | 2.652.271 | 3.059.635 | 3.395.934 |
| Presupuesto total de la Universidad (excluido cap. I) | 70.502.307 | 77.738.243 | 97.245.539 | 88.795.412 |
| Gasto total / presupuesto Univ. | 3,04 % | 3,41 % | 3,14 % | 3,82 % |

El análisis del gasto en adquisiciones por usuario de la Universidad (teniendo en cuenta los alumnos de los tres ciclos y el profesorado) y su comparativa con otras bibliotecas de REBIUN la podemos ver en el siguiente cuadro:

| Año | USE | UB | UCM | UGR | UPV | UV |
|------|----------------|---------|---------|---------|---------|---------|
| 2001 | 28,12 € | 72,36 € | 40,69 € | 44,72 € | 69,57 € | 49,27 € |
| 2002 | 35,85 € | 69,25 € | 42,98 € | 54,80 € | 67,76 € | 51,70 € |
| 2003 | 44,86 € | 77,06 € | 44,50 € | 43,60 € | 67,20 € | 54,43 € |
| 2004 | 52,10 € | 77,06 € | 49,80 € | 58,18 € | 77,26 € | 73,00 € |

El indicador de USE en el 2001 era muy inferior al resto de las universidades del mismo grupo. Sin embargo esta situación mejora sobre todo en los años 2002 y 2003, continuando la tendencia, aunque no de forma tan acusada, en 2004 de forma que, aunque todavía lejos del gasto por usuario en UB y UPV, se va iniciando un proceso de equiparación, en cifras globales, a las bibliotecas del mismo grupo. Este proceso se ha visto favorecido sobre todo por el mayor gasto en esos años en paquetes electrónicos y por la disminución en el número de usuarios.

| Gasto 2001 (en €) | Gasto por usuario 2001 (en €) | Gasto 2002 | Gasto por usuario 2002 | Gasto 2003 | Gasto por usuario 2003 | Gasto 2004 | Gasto por usuario 2004 |
|-------------------|-------------------------------|------------|------------------------|------------|------------------------|------------|------------------------|
| 2.144.414 | 28,12 | 2.652.271 | 35,85 € | 3.059.635 | 44,86 € | 3.395.934 | 52,10 € |

Un porcentaje muy amplio en los gastos de adquisiciones está dedicado a la compra de **publicaciones periódicas**. En la siguiente tabla podemos ver la evolución del gasto por usuario (profesor / investigador) entre distintas bibliotecas REBIUN:

| | 2001 | Gasto / invest. 2001 | 2002 | Gasto / invest. 2002 | 2003 | Gasto / invest. 2003 | 2004 | Gasto / invest 2004 |
|------------|----------------|-----------------------------|------------------|-----------------------------|------------------|-----------------------------|------------------|----------------------------|
| UB | 3.866.743 | 272 | 3.714.652 | 526 | 4.185.130 | 560 | -- | -- |
| UCM | 1.721.476 | 137 | 1.813.169 | 137 | 1.841.349 | 112 | 2.073.791 | 118 |
| UGR | 1.797.028 | 297 | 1.692.531 | 273 | 1.255.549 | 193 | 1.811.309 | 292 |
| UPV | 2.653.687 | 502 | 2.580.988 | 447 | 2.435.699 | 403 | 2.956.894 | 468 |
| USE | 934.463 | 125,65 | 1.369.567 | 195,74 | 1.738.374 | 256,7 | 1.738.361 | 270,1 |
| UV | 1.728.527 | 296 | 1.837.849 | 311 | 1.991.459 | 330 | 2.493.838 | 411 |

La importancia del gasto en revistas también la podemos ver al compararlo con el total de adquisiciones de la BUS

| | 2001 | 2002 | 2003 | 2004 |
|-------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| % del gasto en revistas | 43,45 | 51,64 | 56,82 | 51,19 |

Las Líneas Estratégicas de la Biblioteca contemplan entre sus objetivos “optimizar los recursos destinados a la adquisición de las publicaciones periódicas” y “ofrecer a través de la Biblioteca un conjunto de información electrónica multidisciplinar y potenciar su uso”. De ahí el esfuerzo presupuestario realizado para asumir los compromisos del CBUA y contratar además otras revistas electrónicas como institución individual.

| | 2001 | 2002 | 2003 | 2004 |
|---|-------------|-------------|-------------|-------------|
| Porcentaje adquisiciones recursos electrónicos en de | 10,72 | 20,82 | 30,67 | 38,35 |

Esta política de sustitución del papel por la versión electrónica, excepto para la hemeroteca de Matemáticas, ha supuesto incrementar la oferta, mejorar los costes y eliminar duplicidades existentes y ha ido acompañada de medidas que han fomentado el uso de la colección: acceso desde fuera del campus, metabuscador, guías, etc.

- **Instalaciones**

En el capítulo de esta Guía dedicado a Instalaciones se hace un estudio pormenorizado de la situación en cada una de las bibliotecas, siendo éste uno de los puntos débiles de la Biblioteca Universitaria de Sevilla. Las instalaciones dedicadas a biblioteca no cumplen, en su mayoría los requisitos para prestar ni siquiera los servicios considerados tradicionales en una biblioteca universitaria, menos aún para el modelo de biblioteca como Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación que recoge el Estatuto.

En lo que respecta a instalaciones, en el periodo de tiempo comprendido entre los años 2001 - 2004, se han realizado mejoras que han permitido optimizar los espacios destinados a los usuarios y solventar graves problemas de falta de espacio en los depósitos. No se tienen datos económicos.

- En el nuevo edificio de la Facultad de Comunicación, se ha dedicado un espacio a biblioteca que ha supuesto una mejora importante respecto al anterior, tanto en equipamiento como m²/usuario.
- Se han llevado a cabo importantes obras de remodelación en la Biblioteca de Biología y en la de Química, que han permitido poner de libre acceso gran parte de las colecciones. En esta última se ha incorporado también una Hemeroteca y se ha aumentado el número de PCs de consulta. También en la Biblioteca de Física se ha realizado una pequeña remodelación del espacio destinado a Biblioteca.
- En la biblioteca de Ingenieros, una de las mejor equipadas de la BUS, se han habilitado espacios de trabajo especiales para la consulta de Normativa (ESI) y para el Autoaprendizaje. En la Biblioteca General se ha reorganizado el espacio dedicado a Sala de investigación para destinar parte del depósito a zona de trabajo para la digitalización.
- En la Biblioteca de Humanidades, problemas de grietas en los depósitos aconsejaron la salida del mismo de los fondos de la hemeroteca, que fueron trasladados urgentemente a un pasillo de la Facultad de Geografía e Historia que se acondicionó a tal efecto. Allí permanecieron hasta el año 2000 en el que se procedió a ubicarlos en uno de los sótanos de la Facultad de Filología que se acondicionó para esta finalidad. Allí permanecen con las dificultades que esta situación provoca respecto al servicio. En esta biblioteca, se ha mejorado el espacio destinado a trabajo del personal.
- En la Biblioteca de Filosofía y Psicología se están realizando obras de acondicionamiento del espacio para incrementar la zona de libre acceso.

- **Equipamiento informático**

Se debe insistir en que la aplicación de las TIC a los servicios que ofrece la Biblioteca es uno de los puntos fuertes de la BUS, aunque el equipamiento informático de algunas unidades bibliotecarias esté necesitado de la aplicación de medidas urgentes de mejora. Las inversiones realizadas tanto con el presupuesto de la Biblioteca como con el de los Centros no han sido suficientes ya que, en algunas bibliotecas, el equipamiento informático se ha quedado obsoleto y faltan ordenadores de acceso público. La Universidad ha dedicado grandes esfuerzos en dotar a las aulas de informática de ordenadores suficientes y no ha dedicado esfuerzos paralelos para adecuar los recursos informáticos a las exigencias planteadas por los servicios que se prestan en las bibliotecas.

En los objetivos anuales de la Biblioteca se ha prestado especial atención a este apartado:

- 2002-2003: *Ofrecer un acceso integrado a los recursos de información en los diversos soportes, Rediseñar y mejorar la web de la Biblioteca, Desarrollar el módulo de reservas de curso de INNOPAC, Gestionar de manera centralizada los equipos y programas de la Biblioteca, Coordinar la implantación del catálogo colectivo de las BUA (02-03),*
- 2004: *Elaborar el Plan Tecnológico de la Biblioteca, Potenciar el uso de los recursos y servicios de apoyo al aprendizaje y a la investigación que ofrece la Biblioteca (material didáctico)*

Con cargo al presupuesto de la Biblioteca, además de dedicar cada año un esfuerzo importante para el mantenimiento del sistema Innopac y de otros programas que utiliza la Biblioteca (canje, préstamo interbibliotecario, sistemas anti - hurtos, etc.) en estos últimos años se han acometido proyectos cuyo importe figura a continuación:

GASTOS EN INFRAESTRUCTURA INFORMÁTICA 2001-2004

A) CON CARGO AL PRESUPUESTO DE BIBLIOTECA

AÑO 2001:

| | |
|---|------------|
| - Mantenimiento programa publicaciones periódicas: | 625,79 |
| - Mantenimiento programa Sod: | 418,30 |
| - Mantenimiento lectores ópticos: | 2.392,70 |
| - Mantenimiento Hotline Citris: | 1.045,76 |
| - Mantenimiento lectores ópticos: | 2.392,70 |
| - Diseño web: | 3.660,16 |
| - Instalación análisis para el desarrollo IntercambioPublic.: | 16.520,03 |
| - Programación web: | 2.143,81 |
| - Licencia Metaframe XP: | 9.437,53 |
| - Compra paquete MAP: | 121.793,21 |
| - Equipos informáticos, impresoras, scanner ¹⁴ : | 10.294,44 |
| - Servidor proxy 1º: | 7.729,50 |

TOTAL EUROS 2001 **178.453,93**

AÑO 2002:

| | |
|--|-----------|
| - Mantenimiento programa publicaciones periódicas: | 625,78 |
| - Mantenimiento programa Sod: | 893,49 |
| - Mantenimiento Innopac: | 49.456,60 |
| - Mantenimiento lectores: | 3.523,14 |
| - Diseño web: | 3.939,20 |
| - Migración de datos: | 259,84 |
| - Programa servidor base de datos: | 286,93 |
| - Programas servidor web: | 812,00 |
| - Servidor Web: | 10.894,60 |
| - Servidor proxy 2º: | 8.752,06 |
| - Concentrador para funcionamiento ordenadores: | 2.450,08 |
| - Equipos informáticos ¹⁵ : | 17.131,16 |

TOTAL EUROS 2002 **99.024,88**

AÑO 2003:

| | |
|---|-----------|
| - Mantenimiento programa Sod: | 1.113,60 |
| - Mantenimiento Innopac: | 56.581,78 |
| - Mantenimiento bases datos y programas | 3.184,20 |
| - Mantenimiento Canje: | 1.936,77 |
| - Mantenimiento lectores: | 3.653,50 |

¹⁴ Equipo informático Canje, impresora Canje, Scanner Fondo Antiguo, 4 Scanner laser, 4 equipos informáticos BGU, Equipo informático Sección Fondo Antiguo, Monitor 17", Unidad Zip externa

¹⁵ Se adquieren 15 equipos, 1 impresora y 1 scanner.

| | |
|---|-----------|
| - Diseño web: | 1.670,40 |
| - Programas servidor windows portal web Biblioteca: | 615,41 |
| - Programa Windows 2000: | 200,68 |
| - Licencias Millenium: | 32.625,00 |
| - Licencias Film Index: | 1.714,48 |
| - Programa servidor Fama: | 9.958,60 |
| - Ampliación CPU Fama: | 6.803,21 |
| - Equipos Informáticos: | 7.971,25 |

TOTAL EUROS 2003 **128.028,89**

AÑO 2004:

| | |
|---|-----------|
| - Mantenimiento Programa Sod: | 1.148,40 |
| - Mantenimiento Innopac: | 59.768,55 |
| - Mantenimiento bases de datos y programas: | 1.218,00 |
| - Mantenimiento Canje: | 1.880,36 |
| - Mantenimiento lectores: | 4.258,09 |
| - Diseño web: | 7.735,95 |
| - Innreach Local: | 25.705,16 |
| - Licencias Millenium: | 76.125,00 |
| - Licencias Windows XP: | 1.460,99 |
| - Actualización Programa (Analizar Estadísticas Web): | 230,84 |
| - Equipos Informáticos ¹⁶ : | 32.656,27 |

TOTAL EUROS 2004 **212.187,61**

B) CON CARGO AL SERVICIO DE INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES

AÑO 2004:

| | |
|---|-----------|
| - Mejora y ampliación de la red de datos y de voz | 13.000,00 |
|---|-----------|

C) CON CARGO AL TERCER PLAN ANDALUZ DE INVESTIGACIÓN

AÑO 2002:

| | |
|--------------------------------------|------------|
| - Servidor apoyo a Fama: | 8.698,52 |
| - Servidor base de datos: | 10.894,60 |
| - 7 Máquinas de autopréstamo: | 173.343,10 |
| - 7 Programas interfaz autopréstamo: | 19.643,95 |

TOTAL EUROS **212.580,17**

AÑO 2003:

| | |
|----------------------------|------------|
| - 5 Máquinas autopréstamo: | 123.815,00 |
|----------------------------|------------|

¹⁶ Se adquieren 10 ordenadores TTL altas prestaciones; 6 ordenadores; 1 portátil; 1 Servidor TTL; 1 monitor 19"; 7 monitores 17"; 5 impresoras; 1 escaner; ; 1 grabadora DVD; 6 terminales Wizard; 1 terminal EMC; 1 disco duro; 1 Jetflasch.

| | |
|--|-----------|
| - Software opción préstamo/devolución: | 3.547,20 |
| - 5 Programas interfaz autopréstamo: | 14.645,00 |
| | |
| - Equipos informáticos ¹⁷ : | 10.644,10 |
| - Servidor HO Proliant: | 6.941,00 |

TOTAL EUROS **159.592,30**

Los Centros han realizado otras inversiones en infraestructura informática como queda reflejado en el siguiente cuadro:

GASTO INFRAESTRUCTURA INFORMÁTICA

| CENTROS | 2001 | 2002 | 2003 | 2004 |
|--------------|----------------|----------------|----------------|----------------|
| FBA | 0 | 99 | 0 | 200 |
| FCT | 1.532 | 1.403 | 199 | 2.908 |
| ESI | 2.000 | 2.500 | 3.400 | 7.617 |
| FFP | 4.858 | 3.341 | 4.734 | 729 |
| EEE | 6.080 | 529 | 602 | 6.172 |
| FQU | 1.201 | 7.758 | 100 | 0 |
| CENTROS | 2001 | 2002 | 2003 | 2004 |
| FMA | 444 | 3.640 | 0 | 2.340 |
| C. SALUD | 7.782 | 0 | 0 | 5.440 |
| FCO | 4.373 | 2.718 | No Disponible | 0 |
| FBI | 2.175 | 1.798 | 790 | 1.295 |
| FEE | 0 | 1.720 | 1.500 | 3.340 |
| FCE | - | - | - | - |
| FDE | 22.537 | 1.585 | 4.337 | 1.573 |
| FFA | - | - | - | - |
| FFL | 5.792 | 1.890 | 2.161 | 5.453 |
| FGH | 4.100 | 5.700 | 3.800 | 4.300 |
| FFS | 977 | 819 | 108 | 1.121 |
| EII | 0 | 0 | 0 | 0 |
| ETSA | 3.483 | 2.952 | 3.669 | 1.609 |
| EUAT | 2.937 | 6.455 | 4.050 | 2.557 |
| EUITA | 0 | 0 | 0 | 8.437 |
| EUP | 3.066 | 1.603 | 212 | 8.437 |
| TOTAL | 249.046 | 159.154 | 171.742 | 265.977 |

¹⁷ Se adquieren 2 impresoras, monitor 17", 5 ordenadores

PUNTOS FUERTES, PUNTOS DÉBILES Y PROPUESTAS DE MEJORA EN RELACIÓN CON LOS INGRESOS Y GASTOS

PUNTOS FUERTES:

- Consolidación de un presupuesto global para la Biblioteca
- Gestión eficaz del presupuesto
- Establecimiento de elementos correctores para paliar las grandes diferencias en el gasto por usuario entre las distintas bibliotecas
- Buena adaptación al cambio con respecto al nuevo sistema de gestión presupuestaria

PUNTOS DÉBILES:

- Escasas inversiones en edificios e instalaciones
- Falta de partidas presupuestarias para infraestructura informática en bibliotecas, dentro del presupuesto de la Biblioteca
- Distintas tarifas de reprografía en los distintos centros
- Inexistencia de un porcentaje fijado para la asignación del presupuesto a la Biblioteca

PROPUESTAS DE MEJORA:

- Desarrollo del Plan Tecnológico y definición de un presupuesto para la adquisición y mantenimiento del equipamiento informático para todos los centros.
- Unificar las tarifas de reprografía en aquellos centros que ofrezcan este servicio.
- Elaboración de un baremo para la distribución del presupuesto

4. RESULTADOS

4.1. SATISFACCION DE LOS USUARIOS

En este capítulo que trata de los logros alcanzados por la Biblioteca en relación a los distintos grupos de interés, se tomarán como base de referencia las encuestas de satisfacción de usuarios realizadas en el año 2004, los resultados obtenidos a partir de los objetivos anuales de la Biblioteca y el estudio comparativo con otras bibliotecas universitarias de rango semejante.

Se destaca, pues, que los resultados obtenidos tienen relación con los objetivos propuestos y cumplidos y son consecuencia de las acciones desarrolladas a tal efecto. El conocimiento de las necesidades y demandas de los usuarios, así como la valoración de sus expectativas ha constituido una prioridad básica en el planteamiento de los objetivos de la Biblioteca. Como se indicó en el Capítulo 1 de este Informe, el Plan Estratégico de la Biblioteca y el planteamiento de objetivos se basa en el análisis de las necesidades y expectativas de los distintos grupos de interés.

Aunque no se realizan periódicamente encuestas de satisfacción de usuarios, excepto la que se llevó a cabo en el año 1998 y la efectuada en 2004 en el marco de las actuaciones del proceso de evaluación, sí se realizan encuestas específicas para valorar el grado de satisfacción de determinados servicios: formación de usuarios, préstamo, información bibliográfica, consulta de bases de datos, descarga de artículos, consultas a la Web etc., Así se controla el uso de los distintos servicios que ofrece la Biblioteca y se introducen mecanismos correctores si los datos son negativos.

La Biblioteca cuenta, además, con otros mecanismos para cuantificar y valorar la satisfacción de los usuarios y los resultados clave obtenidos:

- Datos estadísticos e indicadores de rendimiento obtenidos a partir de Web Management Report del programa de gestión de bibliotecas Innopac/millennium
- El portal Web de la Biblioteca a través del cual el usuario puede enviar quejas y sugerencias, consultar al bibliotecario, etc. Éste es el canal de comunicación más utilizado por el usuario. Las sugerencias que se reciben se refieren fundamentalmente a temas relacionados con la ampliación del horario, ruido en las salas, aumento del número de ordenadores con acceso a Internet y problemas de acceso a Bases de Datos y recursos electrónicos.
- Buzón de sugerencias: los buzones instalados en las salas de lectura, del que disponen el 50% de las bibliotecas también recogen las quejas y sugerencias que plantean los usuarios
- Unidad de Quejas y Sugerencias, dependiente de la Unidad de Calidad de la Universidad, realiza el seguimiento de todas las quejas y sugerencias que presentan los usuarios de los distintos servicios universitarios. Esta Unidad remite copia de cada queja o sugerencia a la Dirección de la Biblioteca que hace el seguimiento y aplica las medidas correctoras adecuadas.
- Contacto directo con los usuarios en los mostradores de préstamo e información: es el método más fluido para conocer de forma más inmediata las quejas, sugerencias, comentarios, etc. sobre los servicios y recursos que ofrece la biblioteca, tanto del personal docente e investigador, como de los alumnos.

- Evaluación de calidad en los Centros: este proceso, que se ha hecho en el 81% de los centros, ha permitido recoger la opinión por parte del comité evaluador, sobre las distintas bibliotecas.
- Comisiones de Biblioteca: el 76,2% de las bibliotecas cuentan con dichas comisiones. En ellas se tratan todos los temas de interés (política de adquisiciones, demandas de espacio, etc.) y forman parte todos los estamentos del Centro, aunque se reúnen con escasa frecuencia. La biblioteca también participa en otros órganos colegiados como las Juntas de Facultad o Escuela, desde las que llegan propuestas en la mayoría de los casos, siendo por tanto un mecanismo a añadir para detectar las necesidades de nuestros usuarios.

En la página Web de la Biblioteca, apartado [Estadísticas](#), se pueden consultar todos los datos estadísticos de que dispone la Biblioteca.

4.1.1 Percepción de los usuarios sobre los servicios de la Biblioteca

- **Difusión e información de los servicios bibliotecarios**

La Biblioteca ha realizado un gran esfuerzo durante los últimos años, para difundir sus servicios y mantener informados a los usuarios de todas sus actividades. Se han elaborado guías, trípticos, carteles, vídeos, etc., en formato papel y en formato electrónico, además de la información que se ofrece a través de la Web, con la finalidad de promover y facilitar el acceso y el uso de todos los recursos disponibles en la Biblioteca.

A comienzos del año 1999 se inició el proyecto de creación del portal Web de la Biblioteca que estuvo ya activo en el mes de marzo y que en años sucesivos ha ido evolucionando hasta convertirse en la herramienta de comunicación por excelencia de la Biblioteca con sus usuarios. Las encuestas reflejan, en líneas generales, la satisfacción de los usuarios respecto al portal Web. Así, un 52,1% del PDI se muestra muy satisfecho, un 40% de los estudiantes de Tercer Ciclo y un 35,7% de alumnos de los primeros ciclos, satisfecho. Sin embargo, a la hora de valorar el grado de conocimiento de los servicios, un 85,2% de los estudiantes desconoce el Programa de Formación de usuarios, aunque se muestra satisfecho respecto a la información que reciben sobre la Biblioteca al iniciar sus estudios, información que se enmarca en dicho Programa de Formación.

| Facilidad para consultar la web | ALUMNOS 1º/2º CICLO | TERCER CICLO | PDI |
|---------------------------------|---|---------------------|-------------------------|
| Nivel de satisfacción | 36,4% Indiferente 35,7% Satisfecho | 40% Satisfecho | 52,1% Muy Satisfecho |
| Evolución del servicio | 52,2% + ó - igual | 40,2% Algo mejor | |

En las líneas Estratégicas de la Biblioteca 2000-2001, se prestó especial atención al portal Web de Innopac (Objetivo operacional 2.3.a: *Diseño de la OPAC de Innopac*) y se dedicaron varios objetivos, dentro de la Línea Estratégica 3: *Potenciar los recursos de información y facilitar su uso*, a la promoción y difusión de los servicios y recursos de la Biblioteca, así como a promover el uso de las bases de datos (Objetivo operacional 3.1.b), a la creación de guía por materias de los recursos existentes

(Objetivo operacional 3.4.a) y al plan de mejora del servicio de información bibliográfica (Objetivo operacional 3.6 a y b).

Ya en el año 2001 se dedicaron esfuerzos especiales al proyecto de formación de usuarios y en la Línea Estratégica 4 *Usuarios autónomos en el acceso a la información*, se concentraron veintiséis objetivos operacionales para reforzar este proyecto al que se sumaron casi todas las unidades bibliotecarias. Se incluía en esa misma Línea la formación de los bibliotecarios dedicados a formación de usuarios, así como la redacción de los manuales de procedimiento necesarios. Por último, añadir que la consecución del objetivo estratégico 4.3 *Mantener y aumentar la publicidad de los servicios de la BUS*, reforzó aún más esta línea de trabajo.

El cumplimiento de los objetivos derivados de las Líneas Estratégicas de la Biblioteca 2002-2003 permitió avanzar en la difusión y promoción de los recursos y servicios de la Biblioteca. El objetivo estratégico 3 *Incrementar y facilitar el acceso integrado a los servicios y recursos documentales que ofrece la Biblioteca*, contemplaba en el objetivo 3b la mejora del portal Web de la Biblioteca, objetivo con el que se consiguió un mejor diseño de la Web y mejorar sus funcionalidades, así como dar más peso a la identidad corporativa de la Biblioteca.

El objetivo estratégico 4 *Potenciar el conocimiento y uso de los servicios y recursos de la Biblioteca* mantuvo la línea de trabajo del año anterior y permitió avanzar en el desarrollo del programa de [formación de usuarios](#), crear un servicio de [referencia en línea](#), actualmente a pleno rendimiento, y elaborar la [carta de derechos y deberes](#) de los usuarios que más tarde aprobaría la Comisión General de la Biblioteca. Para *Establecer canales de comunicación con la comunidad universitaria a fin de mantener informados a sus miembros de los servicios que ofrece la Biblioteca y obtener información para su mejora*, los Servicios Centrales crearon el servicio [Novedades de la Biblioteca](#) que a partir de listas de distribución difunden e informan a los usuarios de las novedades, de acuerdo con su área de interés.

Difundir y potenciar el uso de los recursos y servicios de la Biblioteca ha formado parte de los objetivos de las Líneas Estratégicas de la Biblioteca 2004-2006 y así se dedicaron esfuerzos a evaluar la accesibilidad y uso de los recursos electrónicos (Objetivo Operacional 3.1b 2004-2005), impulsar la creación de materiales didácticos (Objetivo operacional 3.2.a y 3.2.b), realizar tutoriales para formación de usuarios (3.2.d), impartir asignaturas de libre configuración (3.2.j), diseñar una asignatura de alfabetización informacional en la plataforma WebCT (3.2.k), además de un objetivo (3.2r) dedicado en exclusiva a la creación de materiales de difusión y marketing de la Biblioteca entre los que se encuentra el Manual de Estilo de identidad corporativa que se encargó a una empresa especializada. En el Plan estratégico de la Biblioteca queda patente el esfuerzo de todo el personal por sumar iniciativas que redunden en el conocimiento de la Biblioteca por parte de los usuarios y, en consecuencia, en un mayor uso y rentabilidad de los servicios y recursos ofertados.

- **Uso de la biblioteca: frecuencia y forma de acceso**

Las encuestas de satisfacción reflejan una baja utilización de la Biblioteca: el 28.9% de los estudiantes de Primer y Segundo Ciclo frecuentan la biblioteca 1 ó 2 veces por semana y un 47% de los de Tercer Ciclo y PDI, la frecuentan 1 ó 2 veces al mes.

| | ALUMNOS 1º/ 2º CICLO | TERCER CICLO | PDI |
|-------------------|------------------------------|--------------------------|------------------------|
| FRECUENCIA DE USO | 28,9% 1 ó 2 veces por semana | 46,6% 1 ó 2 veces al mes | 47% 1 ó 2 veces al mes |

Aunque son las instalaciones el aspecto menos valorado en la mayoría de las bibliotecas, los datos sobre la utilización de la misma difieren de manera considerable de un centro a otro y no parecen tener relación directa con este hecho. La biblioteca de Arquitectura destaca con una frecuencia de uso muy elevada (48,2%), así como las de Física y Química que son utilizadas tres o más veces por semana en un 51,2% y 37,9% respectivamente. Arquitectura es una de las bibliotecas más deficitarias en cuanto a m² por usuario y sin embargo presenta un alto índice de utilización debido sin duda a los servicios que presta y al tipo de enseñanza que se imparte y que requiere de una utilización constante de la Biblioteca. En las bibliotecas de Física y de Química se han efectuado últimamente obras de remodelación que, especialmente en la segunda, han mejorado notablemente sus instalaciones.

| FRECUENCIA DE USO | ALUMNOS DE 1º/2º CICLO |
|--|-----------------------------------|
| ARQUITECTURA | 48,2% una ó dos veces por semana |
| BELLAS ARTES | 33,5% una ó dos veces al mes |
| BIOLOGÍA | 36,3% una ó dos veces por semana |
| CIENCIAS DEL TRABAJO | 27,7% sólo en exámenes |
| CENTROS DE LA SALUD | 27,7% una ó dos veces por semana |
| CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN | 33,7% una ó dos veces por semana |
| COMUNICACIÓN | 38,5% una ó dos veces por semana |
| DERECHO | 25,1% tres ó más veces por semana |
| ECONOMICAS Y EMPRESARIALES | 30,3% una ó dos veces por semana |
| ESTUDIOS EMPRESARIALES | 47,8% una ó dos veces al mes |
| INGENIEROS | 32,9% una ó dos veces por semana |
| EUITA | 32,9% una ó dos veces por semana |
| FARMACIA | 32,4% sólo en exámenes |
| FILOLOGÍA / G ^a -H ^a | 35,4% una ó dos veces por semana |
| FÍSICA | 51,2% tres ó más veces por semana |
| MATEMÁTICAS | 37,5% sólo en exámenes |
| INFORMATICA | 33,5% sólo en exámenes |
| POLITÉCNICA | 35,7% una ó dos veces por semana |
| PSICOLOGÍA | 30% una ó dos veces por semana |
| QUÍMICA | 37,9% tres ó más veces por semana |

En cuanto a la **forma de acceso**, la mayoría de los alumnos de primer y segundo ciclo utilizan la Biblioteca de manera presencial (78%) frente al PDI que la usa a través de Internet. Los alumnos de tercer ciclo en un 47,7 % utilizan directamente la Biblioteca y un 41,7 % de ambas formas.

El sistema de validación de usuarios que permite a la Biblioteca controlar el acceso en remoto a los recursos electrónicos facilita la consulta tanto a los alumnos como a los profesores y mejora la accesibilidad, habiéndose apreciado una tendencia al alza en la utilización de esta forma de acceso.

| FORMA DE ACCESO | ALUMNOS 1º/2º CICLO | TERCER CICLO | PDI |
|-----------------|---------------------|--|------------------|
| | 78% Directamente | 43,7% Directamente 41,7% Ambas formas | 78% Ambas formas |

- **Recursos de información: accesibilidad, adecuación, actualización**

Las **Líneas Estratégicas 2000-2001**, fijaban entre sus objetivos mejorar la **accesibilidad** de los fondos para *obtener mayor rentabilidad de las inversiones* (Línea Estratégica 2) Para ello se fijaron objetivos que perseguían flexibilizar la política de préstamo (Objetivo estratégico 2.1.) mediante la aprobación de una nueva política y una normativa más flexible (2.1.a y 2.1. b), mejorar la accesibilidad de los fondos (Objetivo estratégico 2.2.) mediante la catalogación retrospectiva de determinados fondos (2.2.a a 2.2.d), iniciar un plan de mejora para el servicio de préstamo interbibliotecario (Objetivo estratégico 2.4) e iniciar una línea de acción para convertir los depósitos cerrados en depósitos de libre acceso, de manera que se potenciara el uso del fondo. Las obras de remodelación que se han llevado a cabo en bibliotecas como la de Química y la que se está realizando en la biblioteca de Psicología y Filosofía han conseguido cubrir en parte este objetivo.

El grado de satisfacción que reflejan las encuestas respecto a la facilidad para **localizar los recursos** es similar en todos los usuarios en cuanto a los libros, mientras que en el caso de las revistas, ya sea en soporte electrónico o papel, los profesores e investigadores están más satisfechos. Ello puede estar debido a la colección de recursos electrónicos y al hecho de que este grupo de usuarios tiene libre acceso a las revistas en la mayoría de los centros.

Analizando los datos obtenidos en las encuestas, cabe destacar que el nivel de satisfacción de los estudiantes de Primer y Segundo Ciclo, respecto a la facilidad para localizar libros es bastante alto en datos globales, destacando algunos centros como Química, Física, Ingenieros y Arquitectura. Sin embargo, no ocurre así analizando los datos de cada biblioteca.

En la mayoría de las bibliotecas, las colecciones están ubicadas en depósitos cerrados y sólo una pequeña parte está accesible en las salas de lectura. El número de metros lineales de estanterías en depósito es de 31.894 frente a los 17.619 m/l de estanterías de libre acceso. Algunas bibliotecas como Farmacia y Bellas Artes no tienen una sola estantería de libre acceso en la sala de lectura.

| FACILIDAD PARA LOCALIZAR RECURSOS | ALUMNOS 1º/2º CICLO | TERCER CICLO | PDI |
|-----------------------------------|---------------------|-------------------|---|
| LIBROS | 42,1% Satisfecho | 40,2% Satisfecho | 42,8% Totalmente de acuerdo |
| REVISTAS, PERIODICOS, ETC. | 40,7% Indiferente | 33,6% Indiferente | 39,7% De acuerdo |
| REVISTAS – E | 50,5% Indiferente | 32,6% Indiferente | 33% De acuerdo 33% Totalmente de acuerdo |

| FACILIDAD PARA LOCALIZAR RECURSOS | LIBROS | REVISTAS, PERIODICOS, ETC. | REVISTAS – E |
|-----------------------------------|--------------------|----------------------------|-------------------|
| ARQUITECTURA | 50,6% Satisfecho | 33,5% Insatisfecho | 45,5% Indiferente |
| BELLAS ARTES | 30,3% Satisfecho | 34,4% Indiferente | 37,3% Indiferente |
| BIOLOGÍA | 35,2% Satisfecho | 45,5% Indiferente | 46,3% Indiferente |
| CENTROS DE LA SALUD | 42,7% Satisfecho | 45% Indiferente | 50,6% Indiferente |
| CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN | 35,7% Insatisfecho | 36,6% Indiferente | 34,5% Indiferente |
| CIENCIAS DEL TRABAJO | 45,4% Satisfecho | 34,7% Indiferente | 44,8% Indiferente |
| COMUNICACIÓN | 35% Satisfecho | 34,7% Indiferente | 52,6% Indiferente |
| DERECHO | 45,9% Satisfecho | 40,2% Indiferente | 52% Indiferente |
| ECONOMICAS YEMPRESAR. | 48,9% Indiferente | 39,6% Indiferente | 52,7% Indiferente |
| ESTUDIOS EMPRESARIALES | 41,9% Satisfecho | 50% Indiferente | 58,8% Indiferente |
| FARMACIA | 36% Satisfecho | 43,6% Indiferente | 60% Indiferente |
| EUITA | 32% Indiferente | 36,4% Indiferente | 40,8% Indiferente |
| INGENIEROS | 51,4% Satisfecho | 46,8% Indiferente | 61,6% Indiferente |
| FILOLOGÍA / Gª-Hª | 43,3% Satisfecho | 38,4% Indiferente | 41,5% Indiferente |
| FÍSICA | 52,4% Satisfecho | 40,5% Indiferente | 48,8% Indiferente |
| MATEMÁTICAS | 40,7% Satisfecho | 42,3% Indiferente | 54% Indiferente |
| INFORMATICA | 34,8% Satisfecho | 44,8% Indiferente | 50,3% Indiferente |
| POLITÉCNICA | 45,8% Satisfecho | 53,6% Indiferente | 54,2% Indiferente |
| PSICOLOGÍA / FILOSOFIA | 44,5% Satisfecho | 35,2% Indiferente | 42,1% Indiferente |
| QUÍMICA | 56,3% Satisfecho | 50% Indiferente | 69,3% Indiferente |

En cuanto a la **adecuación** de los fondos, aunque no se ha llevado a cabo una evaluación de las colecciones, sino de una manera parcial, los esfuerzos de la Biblioteca se han centrado sobre todo en la consolidación de un presupuesto único para la Biblioteca (Objetivo 1, año 2003) y esto permite ya asegurar el mantenimiento

de una colección de recursos actualizada y adecuada a las necesidades de los usuarios. Este año se ha incluido un objetivo (4.1.c) para iniciar la evaluación de la colección mediante la carga de las tablas SCAT del sistema Millennium, que permiten, a partir del sistema de clasificación de la Biblioteca, evaluar la representatividad de las materias y su uso.

Otro objetivo que incide en la evaluación de la colección es el dedicado a realizar un estudio de la colección de revistas (Objetivo 5.2.d- 2005) que ya se ha iniciado y cuyo informe final se presentará en el primer trimestre del siguiente curso académico.

La valoración de los usuarios a este respecto es positiva, siendo el PDI el más satisfecho con la adecuación de los recursos de información en un 41,6%, aunque también lo están en un porcentaje elevado los alumnos de los tres ciclos (38,6%, 1er ciclo; 36,5% 3er ciclo)

| ADECUACION DE LOS RECURSOS | ALUMNOS 1º/ 2º CICLO | TERCER CICLO | PDI |
|----------------------------|----------------------|------------------|------------------|
| Nivel de satisfacción | 38,6% Satisfecho | 36,5% Satisfecho | 41,6% Satisfecho |
| Evolución del servicio | 55,6% + ó - igual | 35,9% algo mejor | |

Respecto a la **actualización de los recursos** de información y la evolución de los mismos, cabe destacar que un alto porcentaje de encuestados se muestra indiferente a este respecto.

| ACTUALIZACION DE LOS FONDOS | ALUMNOS 1º/ 2º CICLO | TERCER CICLO | PDI |
|-----------------------------|----------------------|-------------------|-----|
| Nivel de satisfacción | 46,9% Indiferente | 40,1% Indiferente | |
| Evolución del servicio | 56,9% + ó - igual | 37,9% + ó - igual | |

A la hora de valorar la facilidad para hacer sugerencias, comentarios o peticiones para **nuevas adquisiciones**, así como las respuestas obtenidas a las mismas, las encuestas reflejan que el PDI está satisfecho en un 37,2% y en un 33,7% muy satisfecho, mientras los alumnos se muestran más indiferentes. En el 40% de las bibliotecas, se atiende el 90% de las peticiones de nuevas adquisiciones a través de las desideratas, tanto en papel como vía web. En el capítulo dedicado a fondos se detallaron los mecanismos con que cuenta la Biblioteca para, cada año, efectuar las renovaciones y los nuevos títulos de revistas de acuerdo con la selección efectuada por el PDI.

| | ALUMNOS 1º/ 2º CICLO | TERCER CICLO | PDI |
|--|----------------------|-------------------|--|
| Facilidad para sugerir nuevas peticiones | 45,7% Indiferente | 30,3% Indiferente | 37,2 % Muy Satisfecho 33,7% Satisfechos |
| Nivel de satisfacción a las sugerencias | 51,5% Indiferente | | 36,5% Satisfechos |

La **facilidad para consultar el catálogo** de la Biblioteca tiene un nivel de satisfacción alto por parte de los usuarios. Entre los alumnos de Tercer Ciclo (42,1% satisfecho) y PDI (41,4% muy satisfecho) el nivel de satisfacción es más alto que entre los alumnos de Primer y Segundo Ciclo que en un 38,1% se muestran indiferentes.

| Facilidad para consultar el catálogo | ALUMNOS 1º/ 2º CICLO | TERCER CICLO | PDI |
|--------------------------------------|---------------------------------------|------------------|----------------------|
| Nivel de satisfacción | 38,1% Indiferente 37,5% Satisfecho | 42,1% Satisfecho | 46,6% Muy Satisfecho |
| Evolución del servicio | 53,9% + ó – igual | 42,3% Algo mejor | |

A mejorar la consulta del catálogo están dedicados los objetivos que persiguen ofrecer un *acceso integrado a los recursos de información* (Objetivo 3.a – 2002-2003 y línea estratégica 3 – 2004). Durante el año 2005 también se están desarrollando objetivos que van a mejorar la calidad del catálogo como los que persiguen normalizar los procesos internos de la Biblioteca (Objetivo estratégico 5.3)

- **Servicios**

- **Préstamo**

Han sido varios los objetivos dedicados cada año a mejorar las transacciones de préstamo, tanto del préstamo a domicilio como del préstamo interbibliotecario. En las **Líneas Estratégicas 2004- 2006** se dedica especial atención al servicio de acceso y obtención del documento: Objetivo estratégico 5.4. *Incrementar la utilización de los servicios de acceso y obtención del documento* con objetivos que van desde la coordinación del préstamo en el catálogo del CBUA, pasando por una serie de objetivos que responden al plan de mejora establecido para el préstamo interbibliotecario, un servicio que genera un alto grado de satisfacción entre los usuarios.

La BUS se ha convertido en una biblioteca suministradora de documentos a otras bibliotecas y aunque se han mejorado las tasas de éxito y los tiempos de respuesta (Memoria Anual de la Biblioteca 2004) el préstamo interbibliotecario es un servicio que utiliza un porcentaje pequeño de usuarios, lo que explica el resultado de las encuestas.

| Préstamo interbibliotecario | ALUMNOS 1º/ 2º CICLO | TERCER CICLO | PDI |
|-----------------------------|----------------------|-------------------|-------------------|
| Nivel de satisfacción | 42,3% Indiferente | 66,8% Indiferente | 36,6% Indiferente |
| Evolución del servicio | 59,6% + ó – igual | 67,2% + ó - igual | |

Respecto al préstamo a domicilio, también dentro de esta línea estratégica se plantea como objetivo potenciar la utilización de las máquinas de autopréstamo (Objetivo 5.4.d) y mejorar los servicios que se prestan en las salas de lectura mediante la normalización de su funcionamiento (Objetivo 5.4.f).

Los usuarios, en general, valoran positivamente la **agilidad** en el servicio de préstamo, tanto en la gestión como en las reservas y renovaciones, siendo mayor el grado de satisfacción en el PDI.

En cuanto a la evolución del servicio, se puede apreciar una tendencia positiva.

| | | ALUMNOS 1º/ 2º CICLO | TERCER CICLO | PDI |
|-------------------------------------|--------------------|----------------------|-------------------|-----------------------------|
| Agilidad al ser atendido | Nivel satisfacción | 41,6% Satisfecho | 28,3% Indiferente | 47,8% Totalmente de acuerdo |
| | Evolución servicio | 44,7% + ó - igual | 28,7% + ó - igual | |
| Agilidad en la gestión | Nivel satisfacción | 37,9% Satisfecho | 47,3% Satisfecho | 58,6% Totalmente de acuerdo |
| | Evolución servicio | 53,9% + ó - igual | 47% Algo mejor | |
| Agilidad en reservas y renovaciones | Nivel satisfacción | 33,9% Indiferente | 42,7% Satisfecho | 55,4% totalmente de acuerdo |
| | Evolución servicio | 54,4% + ó - igual | 43,4% Algo mejor | |

Con respecto a los **plazos** y al **número de documentos** que se pueden obtener en préstamo, sólo un 27,5% de los alumnos de Primer y Segundo Ciclo, están satisfechos, a diferencia del PDI y tercer ciclo, cuyo grado de satisfacción es mucho mayor (42,8% muy satisfechos, los primeros y 39,3% satisfechos, los segundos), debido a las condiciones más ventajosas que tiene este servicio para estos grupos de usuarios.

| | | ALUMNOS 1º/ 2º CICLO | TERCER CICLO | PDI |
|----------------------------------|--------------------|----------------------|-------------------|-----------------------------|
| Plazos de préstamo | Nivel satisfacción | 27,5% Satisfecho | 39,3% Satisfecho | 42,8% Totalmente de acuerdo |
| | Evolución servicio | 51,9% + ó - igual | 31,2% Algo mejor | |
| Número de documentos en préstamo | Nivel satisfacción | 33,3% Satisfecho | 33,9% Indiferente | 41,1% Totalmente de acuerdo |
| | Evolución servicio | 55,5% + ó - igual | 34,2% + ó - igual | |

○ **Formación de usuarios**

Las Líneas Estratégicas de la Biblioteca, a partir del año 2000 (Línea Estratégica 4) y hasta la actualidad (Objetivos 3.2. c. y siguientes), han definido objetivos encaminados a potenciar el Programa de Formación de Usuarios. Se han mejorado los instrumentos de gestión con que cuenta el

servicio y se ha incrementado la oferta de cursos para los distintos tipos de usuarios. Sin embargo, llama la atención el desconocimiento de la oferta formativa tanto por parte de los estudiantes de Primer y Segundo Ciclos, que en un 85,2% no la conoce, así como los de Tercer Ciclo, que la desconocen en un 69,1%, frente al PDI que en un 69,3% tiene conocimiento de la misma.

Las sesiones de acogida o sesiones introductorias para estudiantes de nuevo ingreso han sufrido este año un descenso después del incremento del año anterior. Este hecho puede ser debido, en parte, al descenso en el número de estudiantes pero también a la necesidad de incidir en la difusión de estas sesiones a las que han asistido este año 5.427 estudiantes, un 53% de las nuevas matriculaciones. Los asistentes valoran estas sesiones como útiles en un 36% de los casos.

La evolución de las sesiones de formación especializadas también tiene una tendencia a la baja, aunque la información que reciben los usuarios que han asistido a otros cursos de formación también es considerada como útil /muy útil en un porcentaje bastante alto.

| FORMACIÓN DE USUARIOS | ALUMNOS 1º/2º CICLO | TERCER CICLO | PDI |
|-----------------------|---------------------|--------------------------|------------------------------|
| OFERTA | 85,2% no se conoce | 69,1% no la conoce | 69,3% si la conoce |
| ASISTENCIA | 72,6% no | 76,7% no | 71,3% no |
| INFORMACIÓN RECIBIDA | 52,4% útil | 40% útil 40% muy útil | 46,6% útil 37,9% muy útil |

- **Instalaciones y equipamiento**

En general, tanto las instalaciones como el equipamiento están mejor valoradas por el PDI que por los alumnos, lo que parece lógico ya que son los alumnos los que más utilizan las salas de lectura y demás espacios de las bibliotecas y éstas constituyen el punto más débil de la Biblioteca. La Memoria Anual de la Biblioteca ha señalado cada año la mala situación de las instalaciones y equipamiento de las bibliotecas y la dificultad de prestar determinados servicios en unas instalaciones inadecuadas.

Respecto al **horario**, el grado de satisfacción es alto, destacando el PDI con un 54,4%. Los estudiantes solicitan ampliar el horario en los periodos de exámenes y abrir los fines de semana en los que sólo está abierta la Biblioteca General.

La **señalización** de la Biblioteca es satisfactoria para el 73% de los alumnos y muy satisfactoria para el 37,7% del profesorado.

El equipamiento informático de las bibliotecas no se ha renovado ni ha aumentado de acuerdo con las necesidades y la demanda de los usuarios y de ahí que se observe un descontento respecto al **número de puestos informáticos**: 36,4% de los estudiantes se muestra insatisfecho, mientras que el PDI y Tercer Ciclo se muestran indiferentes ya que puede cubrir estas necesidades fuera de la Biblioteca.

La satisfacción en los alumnos de Primero y Segundo ciclo, respecto al **número de puestos de lectura**, es muy variada, dependiendo de la capacidad que tienen las distintas bibliotecas de centro, destacando un mayor grado de satisfacción en aquellas que han ampliado sus instalaciones o en las de nueva creación. En este sentido, el PDI y el Tercer Ciclo se muestran indiferentes en un porcentaje similar.

Respecto al número de puestos de lectura, el grado de satisfacción varía según se trate de una biblioteca de las que ha sufrido recientemente una remodelación y adecuación del espacio u otra de las que permanece igual. En total, sólo un 28% de los estudiantes se muestra satisfecho.

En comodidad y ambiente de estudio la valoración es más alta.

| TEMAS | ALUMNOS 1º/2º CICLO | TERCER CICLO | PDI |
|----------------------|---|--------------------------------------|----------------------|
| HORARIO | ----- | 36% Satisfecho 35% Muy satisfecho | 54,4% Muy satisfecho |
| SEÑALIZACION | 39,6% Satisfecho | 33,4% Satisfecho | 37,7% Muy satisfecho |
| PUESTOS INFORMATICOS | 36,4% Insatisfecho | 34% Indiferente | 30,5% Indiferente |
| PUESTOS DE LECTURA | 27,9% Insatisfecho 27,1% Indiferente 28% Satisfecho | 30,4% Indiferente | 29,7% Indiferente |
| COMODIDAD | 31,8% Satisfecho | 34% Satisfecho | 35,9% Satisfecho |
| AMBIENTE DE ESTUDIO | 35,1% Satisfecho | 40,1% Satisfecho | 39,1% Satisfecho |
| BASES DE DATOS | 48,9% Indiferente | 39,3% Satisfecho | 52% Muy satisfecho |
| INTERNET | 25,5% Satisfecho 33,3% Indiferente | 29,2% Satisfecho | 48,8% Muy satisfecho |
| OFIMATICA | ----- | ----- | 33,1% Indiferente |

- **Atención al usuario**

La satisfacción de los alumnos respecto a la atención que reciben del personal de la Biblioteca es buena aunque el personal es valorado más positivamente por los alumnos de Tercer Ciclo y PDI que por los alumnos de Primer y Segundo ciclo, tanto en la capacidad de gestión y resolución ante preguntas planteadas como en la cordialidad y amabilidad en el trato. Este año se ha realizado un cartel con las “Cinco reglas de oro para atender al público” que, dispuesto en las salas de lectura, fomenta el trato amable y eficaz.

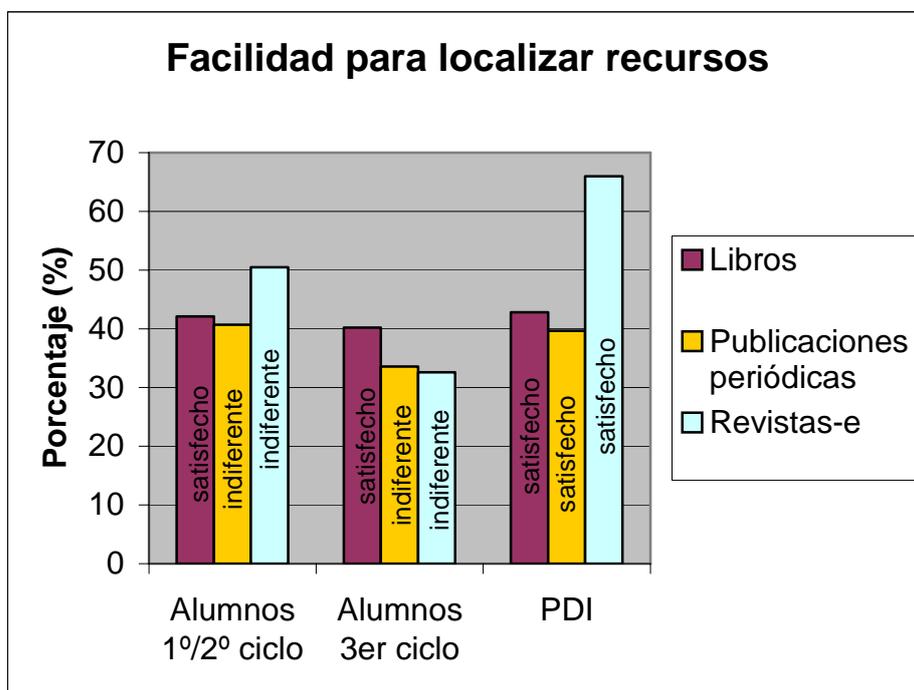
El número de quejas planteadas en los últimos cuatro años ha sido reducido y en su mayoría se referían al ruido en las salas aunque ha habido quejas relativas al trato recibido por el personal.

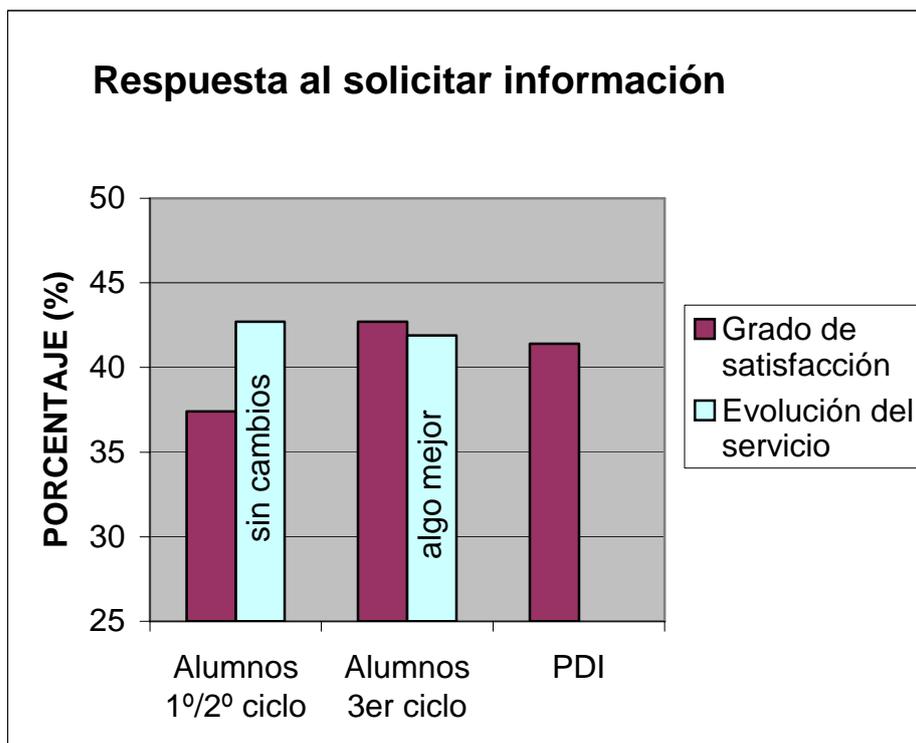
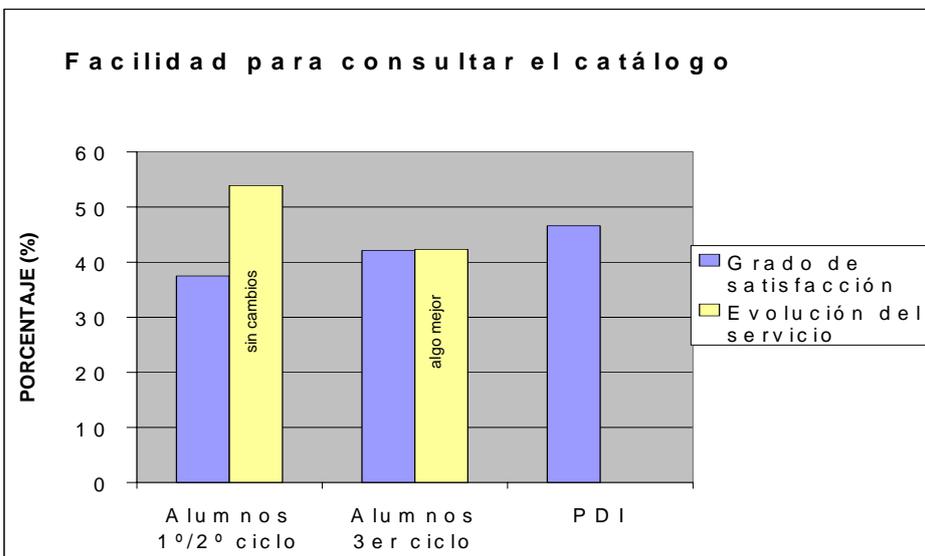
| | PERSONAL | ALUMNOS 1º/ 2º CICLO | TERCER CICLO | PDI |
|------------------------------------|----------|----------------------|--|-----------------------------|
| Capacidad de gestión y resolución | | 36,6% Satisfecho | 38,9% Satisfecho 30,9% Muy satisfecho | 54,2% Totalmente de acuerdo |
| Cordialidad y amabilidad | | 32,8% Indiferente | 38,8% Satisfecho 38,5% Muy satisfecho | 66% Totalmente de acuerdo |
| Respuesta al solicitar información | | 37,4% Satisfecho | 42,7% Satisfecho | 41,4% Muy satisfecho |

- **Valoración global**

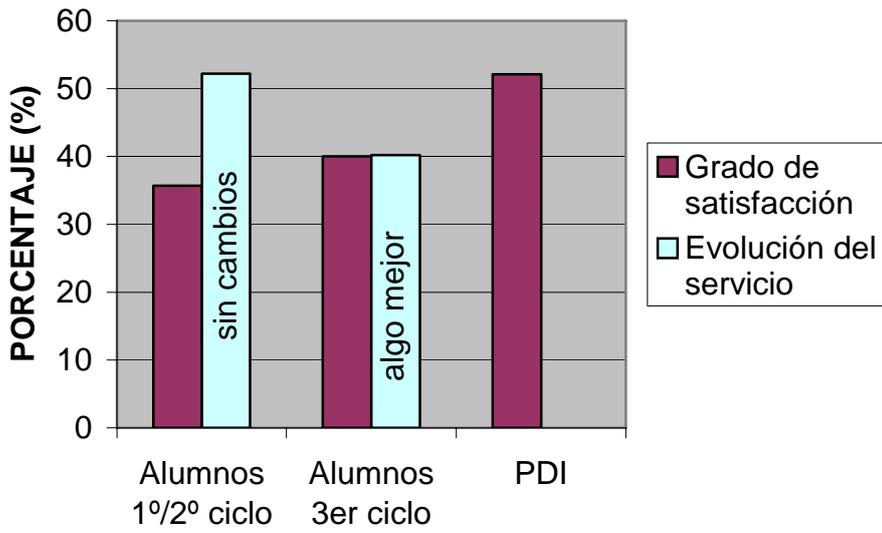
Basado en el informe de satisfacción sobre el funcionamiento de la Biblioteca, en la valoración global sobre la misma queda reflejado que los usuarios, en general, se muestran satisfechos, destacando, una vez más, el PDI con 57,8%, el Tercer Ciclo con un 53,8% y los estudiantes de Primer y Segundo ciclo con un 39,3%.

Gráficos

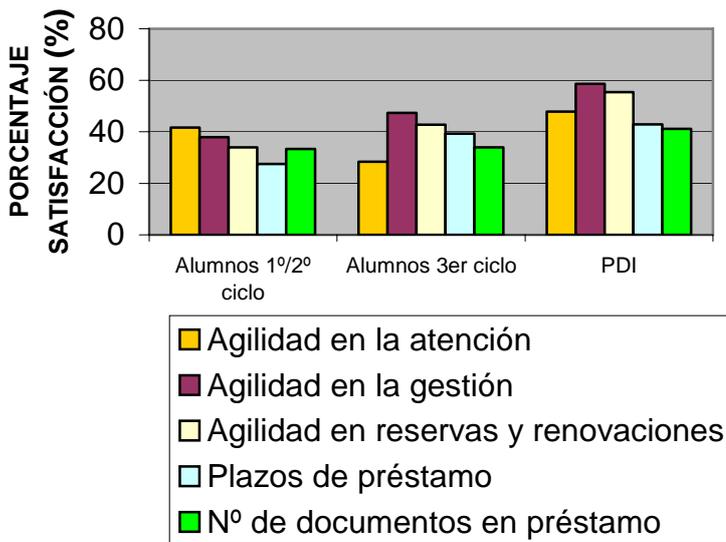




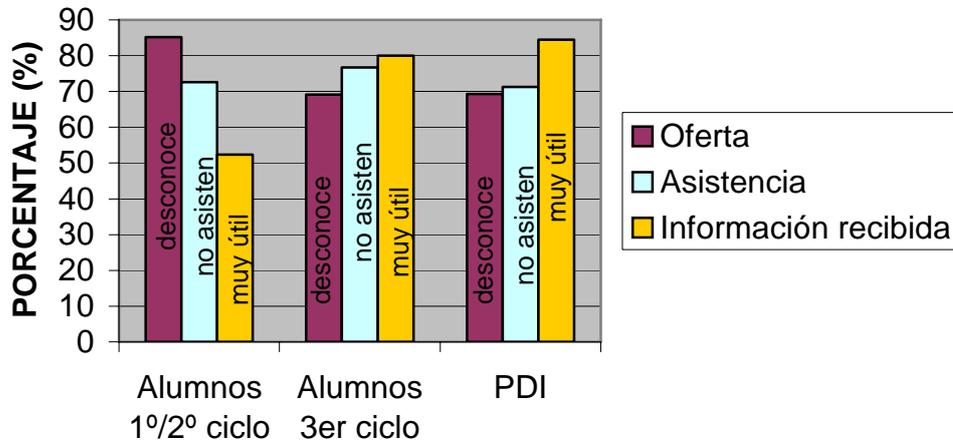
Facilidad para consultar la WEB



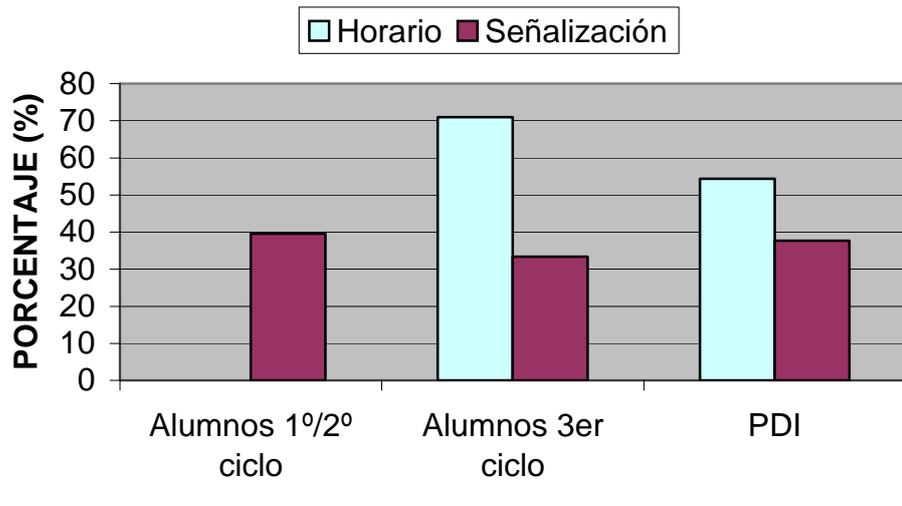
Valoración del Servicio de Préstamo

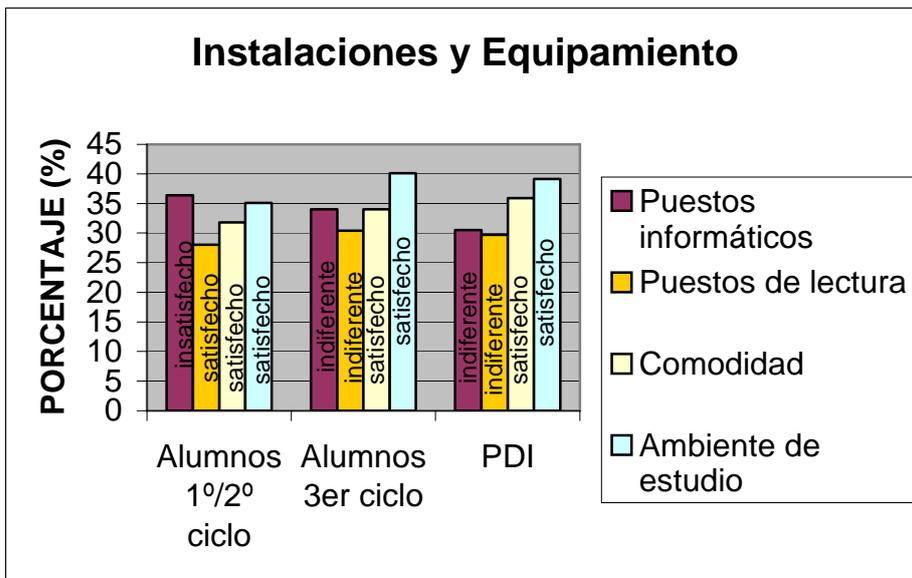
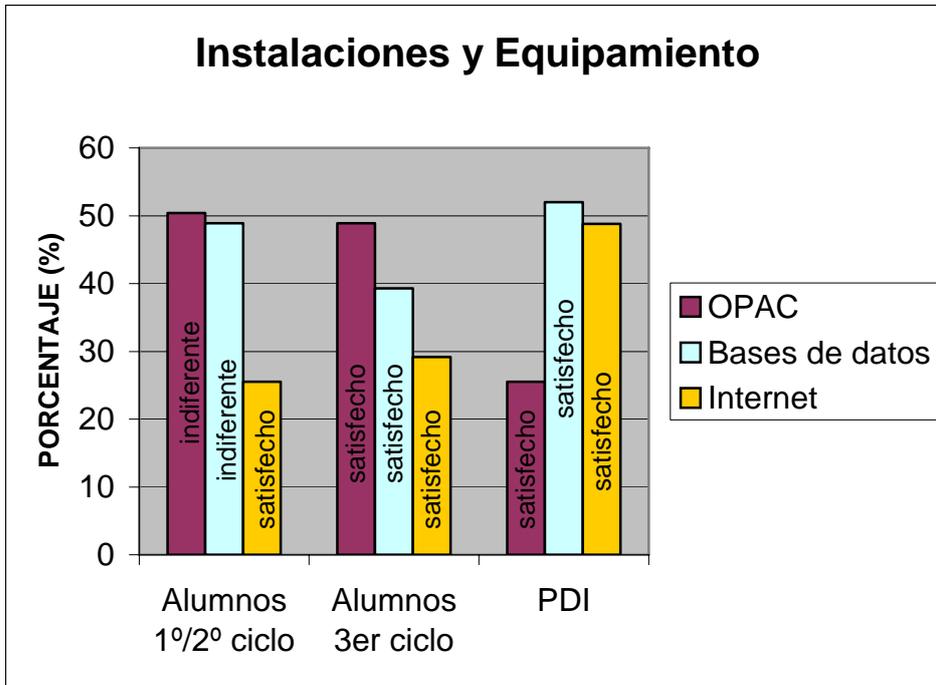


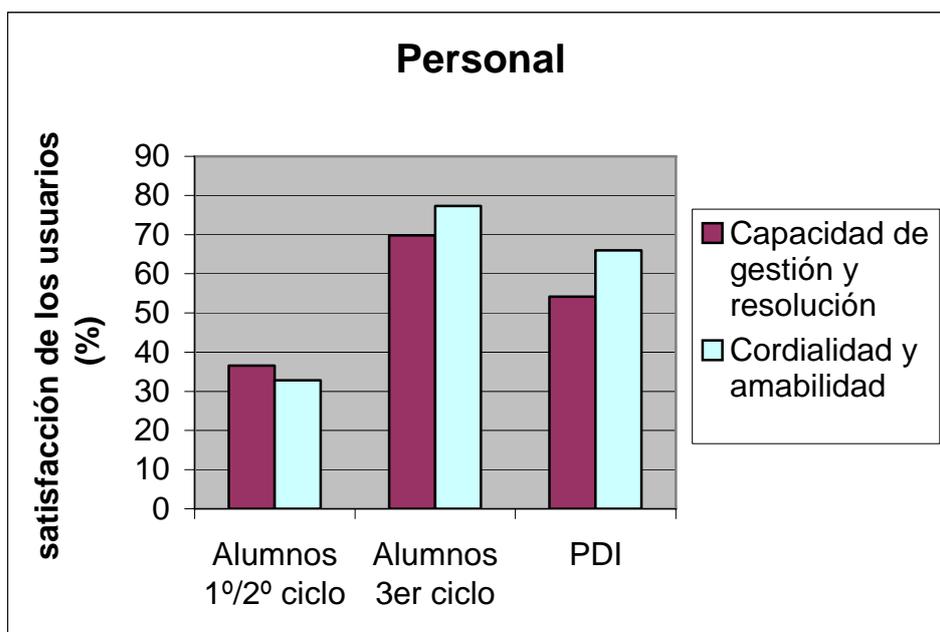
Conocimiento y valoración de la Formación de Usuarios



Instalaciones y Equipamiento







4.2. EFICACIA EN LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS

Para poder mejorar, la Biblioteca tiene definida una batería de indicadores que le permiten medir y, por lo tanto, controlar los resultados de sus actividades. Cada año, en la Memoria Anual de la Biblioteca se presentan los resultados de la aplicación de aquellos indicadores que tienen relación con los objetivos que se ha planteado la Biblioteca para ese período.

4.2.1 Tabla de indicadores y valores 2004 de la BUS

TABLA DE INDICADORES DE LA BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD DE SEVILLA

| 1. SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS | |
|--|--|
| 1.1 Resultados de las encuestas de satisfacción | 1.1.a Pasar la encuesta cada dos años |
| 2. RECURSOS | |
| 2.1 Instalaciones | <ul style="list-style-type: none"> - M2 / usuario: 0,32 - Superficie útil / usuario: 3,12 - Puestos de lectura / estudiante: 10,5 - Puestos para trabajo en grupo / total puestos de lectura - Puestos de lectura informatizados / total puestos de lectura: 13 |

| | |
|------------------------------------|--|
| 2.2 Equipamiento | <ul style="list-style-type: none"> - Ordenadores uso público / usuario: 0,004 - Ordenadores uso público / estudiante: 0,005 - Ordenadores trabajo y uso público / usuario: 0,008 |
| 2.3 Recursos de información | <ul style="list-style-type: none"> - Total de monografías / usuario: 20,4 - Monografías electrónicas / total de monografías: 10% - Incremento anual de monografías / usuario: 0,67 - Monografías anuales por canje o donación / total de monografías adquiridas: 43% - Total de revistas / usuario: 0,49 - Total de revistas / investigador (profesores + 3er ciclo): 5,03 - Revistas en curso / usuario: 0,27 - Revistas en curso / investigador (profesores + 3er ciclo): 2,71 - Revistas electrónicas / total de revistas en curso: 63% |
| 2.4 Recursos humanos | <ul style="list-style-type: none"> - Usuarios / personal de biblioteca: 279,75 - Personal de los Grupos A y B / personal de los Grupos C, D, L3 y L4: 35% - Número de personal de biblioteca que participa en grupos de trabajo / total personal de biblioteca: 30% |

3. SERVICIOS

| | |
|---------------------|---|
| 3.1 Préstamo | <ul style="list-style-type: none"> - Préstamos / usuario: 9,86 - Préstamos / estudiante (1º, 2º y 3er ciclos): 10 - Préstamos / profesor: 11 - Libros prestados / total de libros susceptibles de préstamo: No disponible - Tasa de rotación de la colección: 1,12 - Ejemplares adquiridos año no prestados (sólo entre los susceptibles de préstamo): No disponible - Total de documentos prestados / total de personal de biblioteca: 2.758 - Préstamo Interbibliotecario / investigador: 0,93 - Préstamo interbibliotecarios servidos / total de préstamos interbibliotecarios: 68% - Préstamos interbibliotecarios solicitados / total préstamos interbibliotecarios: 32%: - Tasa de éxito del Préstamo Interbibliotecario: 75,09 |
|---------------------|---|

4.2.2 Situación de la BUS en relación con otras bibliotecas universitarias españolas

El estudio comparativo de los factores de calidad se ha consolidado como una herramienta muy útil para la evaluación de la evolución de las bibliotecas universitarias. La llamada “evaluación por comparación” no se puede realizar adecuadamente si no se tienen en cuenta los componentes estructurales de las bibliotecas y las instituciones a las que están adscritas. De ahí que la comparación se haga con bibliotecas universitarias españolas semejantes, en el caso de la BUS con las de más de 40.000 usuarios potenciales: Universidad de Barcelona, Complutense, Granada, País Vasco y Valencia. (Datos tomados del estudio [Desarrollo de nuevos instrumentos de medición de la calidad de las Bibliotecas Universitarias Españolas](#). UAM año 2004. Datos correspondientes a los años 2000-2002)

Tabla 20 **Indicadores cuantitativos para los centros grandes (Grupo E3)**¹⁹

| Recursos Económicos | | | | |
|--|--|---|---|--|
| Gasto en monografías por usuario potencial 2000-2002 | Gasto en suscripciones por usuario potencial 2000-2002 | Gasto en bases de datos por usuario potencial 2000-2002 | Gasto en personal técnico por usuario potencial 2000-2002 | Gasto en personal administrativo por usuario potencial 2000-2002 |
| 11,73 € | 46,96 € | 7,56 € | 51,66 € | 35,49 € |

| Oferta | | | | | | | | |
|------------------------|---------------------------|---------------------------------|----------------------------|---------------------|------------------|----------------------|------------------|--------------------------------|
| Días de apertura anual | Horas de apertura semanal | Disponibilidad espacial/usuario | Puestos de lectura/usuario | Ordenadores/usuario | Personal/usuario | Monografía s/usuario | Revistas/usuario | Revistas electrónica s/usuario |
| 279 | 74 | 0,5642 | 0,1004 | 0,0055 | 0,0049 | 24,2439 | 0,4745 | 0,0611 |

| Demanda | | | | |
|---|------------------------------------|---|--|------------------------------------|
| Uso físico de la biblioteca/usuario 2000-2002 | Uso del préstamo/usuario 2000-2002 | Uso de consultas bases de datos/usuario 2000-2002 | Uso de la página web/usuario 2000-2002 | Uso del catálogo/usuario 2000-2002 |
| 105,69 | 9,24 | 10,36 | 114,88 | 20,59 |

4.2.2.1 Recursos económicos

- **Gasto en monografías por usuarios potenciales**

El esfuerzo presupuestario realizado por la Universidad respecto a la Biblioteca y la consolidación de un presupuesto único para la misma han permitido mejorar este tipo de resultados. Se ha pasado de un gasto en adquisiciones / usuario 27,63 € en 2001, muy por debajo de la media de Rebiun que se situaba en 69€, a 52,10 € por usuario en 2004.

¹⁹ Biblioteca UAM. Proyecto “Desarrollo de nuevos instrumentos de medición de la calidad de las bibliotecas universitarias españolas”

Respecto a las monografías se ha pasado de 12€ por usuario en 2001 a 16,75 € en 2004, siendo 11,73 € la media de las universidades de referencia.

- **Gasto en suscripciones por usuarios potenciales**

En cuanto al gasto en revistas vivas por usuario potencial, en el año 2001 la BUS estaba en 12,34 € y en el año 2004 en 26,67 €. Los datos que aparecen en la Memoria Anual 2004 de la BUS se refieren a gasto en revistas por investigador, incluyendo aquí profesores y Tercer Ciclo. Esta ratio ha pasado de 126 € a 270,10 €. Ambos indicadores señalan la evolución al alza de la BUS.

- **Gasto en bases de datos por usuario potencial**

En bases de datos, el gasto por usuario en la BUS en 2004 estaba en 7,91 € frente a 7,65 € de las Universidades de referencia.

- **Gasto en recursos electrónicos por investigador**

Este valor no se aporta en el estudio al que se hace referencia, sin embargo actualmente es muy significativo. La evolución del gasto en recursos electrónicos entre los años 2001 a 2004 puede verse en el gráfico que se adjunta en la Memoria Anual 2004: de 129.057 € en 2001 a 1.261.840€ en 2004. En la comparación con las universidades que se mencionan arriba, la media es de 209, 91€ y la BUS está en 202,3 teniendo por encima de esta media sólo a la Universidad de Barcelona.

- **Gasto en personal técnico por usuario potencial**

El gasto en personal de los grupos A y B por usuario potencial en la BUS es de 40,34 €, siendo el valor medio de las Universidades comparadas 51,66€. En el capítulo de personal ya se hizo mención al desequilibrio entre esta ratio y la de personal administrativo y laboral.

- **Gasto en personal administrativo por usuario potencial**

El gasto en personal de los grupos C y D y L3 y L4 por usuario potencial en la BUS es de 60,47 €, siendo el valor medio de las Universidades comparadas 35,49 € lo que viene a reforzar el desequilibrio arriba mencionado.

4.2.2.2 Oferta

- **Días de apertura anual y horas de apertura semanal**

La media de la BUS es de 253 días / año, por debajo de la media de las Universidades objeto de la comparación: 279 días / año. De nuevo se debe mencionar la no apertura los fines de semana ni la amplitud horaria en época de exámenes, práctica habitual en otras bibliotecas universitarias.

Asimismo, la media de horas de apertura semanal está, en lógica consecuencia, por debajo de la media: 66 h. frente a 74 h.

- **Disponibilidad espacial por usuario potencial**

El valor de la BUS es 0,32 m² / usuario, por debajo de la media de las Universidades objeto de comparación cuyo valor es 0,56. Se debe resaltar que este indicador aplicado de manera global a toda la BUS mejora situaciones que son muy desfavorables en algunas bibliotecas, como se refleja en la Memoria Anual 2004. En el capítulo dedicado a Instalaciones, se destacan 11 bibliotecas que están por debajo de la media que se da para el conjunto.

- **Puestos de lectura por usuario potencial**

En relación al número de puestos de lectura por usuario, la BUS ofrece 0,09 puestos por usuario potencial, frente a 0,10 de media de las Universidades de referencia, es decir, 10,53 usuarios potenciales por puesto de lectura en esta Universidad. Sin embargo estas cifras no reflejan la calidad de las instalaciones de la biblioteca, que como hemos visto en el capítulo dedicado a instalaciones es urgente mejorar. Diez bibliotecas están por encima de la media del conjunto, algunas en una situación especialmente grave como se ve en las fichas de detalle que se presentan en los anexos del capítulo de instalaciones.

- **Ordenadores por usuario potencial**

La media ordenadores / usuario en la BUS está en 0,004 (231 usuarios por ordenador), por debajo de la media en las Universidades del mismo grupo 0,005. Los resultados de las encuestas indican un alto grado de insatisfacción por el equipamiento informático de la Biblioteca que se debe incluir en el plan de mejora

- **Personal por usuario potencial**

La plantilla de la Biblioteca apenas ha sufrido variaciones en los últimos años. En el año 2004 la ratio personal / usuario está en 0,003. La caída en el número de usuarios potenciales ha contribuido a mejorar la ratio y a acercarnos a la media de las Universidades del mismo grupo: 0,004

- **Monografías por usuario potencial**

Esta ratio está en 20,4 frente a 24, 2 de las Universidades del entorno de la USE. La evolución de los ingresos anuales de monografías presenta un ligero incremento en los años 2001 a 2004, como se observa en el gráfico que se presenta en la Memoria Anual 2004. El incremento anual monografías / usuario en concreto ha pasado de 0,47 en 2001 a 0,67 en 2004, lo que puede resultar en una ratio más favorable en unos años.

- **Revistas (papel) por usuario potencial**

La colección en papel ha decrecido en los últimos años a favor del formato electrónico, por lo que la ratio se sitúa en 0,31 frente a 0,47 de media según se indica en el estudio de referencia. En cuanto al número de **revistas vivas por investigador** el incremento ha sido muy importante ya que la BUS tiene ahora 2,71 títulos

- **Revistas (electrónicas) por usuario potencial**

El número de revistas electrónicas a las que actualmente se tiene acceso es de 10.864 títulos, lo que da una ratio de 0,16 títulos por usuario potencial y 1,68 títulos si se contabiliza sólo el PDI. Con las cifras del Anuario Rebiun 2004, la media en las

Universidades del mismo entorno está en 0,09 títulos por usuario potencial, por debajo, pues, de la media de la BUS

4.2.2.3 Demanda

- **Préstamos por usuario potencial**

Aunque la tendencia en la mayoría de las bibliotecas universitarias españolas es a la baja en este servicio, la ratio de la BUS se sitúa en 9,86 préstamos por usuario, todavía por encima de la media de las Universidades de referencia.

- **Consultas bases de datos por usuario potencial**

La consulta a bases de datos por usuario potencial está en la BUS en 7,62 frente a 10,36 del estudio de la UAM. En la Memoria Anual 2004 de la BUS se ha sustituido este dato por el de consultas a revistas electrónicas (239.669) y número de artículos descargados (316.773), más significativo sobre todo si se relaciona con el PDI, usuario preferente de estas colecciones. La ratio artículos descargados por investigador está en la BUS en 49,22 con una tendencia al alza muy significativa como se muestra en la Memoria Anual 2004.

- **Uso de la página Web por usuario**

El valor 2004 de la BUS es de 123,49 frente a 114,88 de las Universidades referenciadas. El portal Web de la Biblioteca está muy bien valorado entre los usuarios.

- **Uso del catálogo por usuario potencial**

El valor 2004 de la BUS está en 67,93 frente al de 20,59 de las Universidades con las que se compara. Para explicar la diferencia se debe tener en cuenta la diferencia de años: 2000-2002 del estudio y 2004 del dato de la BUS.

EVOLUCIÓN DE LA BIBLIOTECA EN LOS CUATRO ÚLTIMOS AÑOS

| Universidad de Sevilla | 2001 | 2002 | 2003 | 2004 |
|--------------------------------|---------|---------|---------|---------|
| m ² /usuario | 0,25 | 0,26 | 0,29 | 0,32 |
| estudiantes/puestos de lectura | 12,2 | 11,8 | 10,5 | 10,53 |
| incremento monografías/usuario | 0,47 | 0,52 | 0,53 | 0,67 |
| Revistas vivas/investigador | 1,70 | 2,1 | 2,9 | 2,71 |
| préstamos/usuario | 8,9 | 9,9 | 9,4 | 9,86 |
| usuarios/personal | 297 | 282 | 264 | 279,75 |
| Técnicos/total personal. | 33,76 % | 33,76 % | 34,47 % | 34,76 % |

| | | | | |
|--------------------------------|---------|---------|---------|---------|
| gasto adquisiciones/usuario | 27,63 € | 35,85 € | 44,86 € | 52,10 € |
| gasto revistas/investigador. | 126 € | 196 € | 256 € | 270 € |
| gasto monografías/total | 43 % | 38 % | 34 % | 32,88 % |
| gasto recursos-e / total | 11 % | 21 % | 31 % | 38 % |
| Registros informatizados/total | 65 % | 68 % | 70 % | 75,26 % |

4.3. EFICIENCIA EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS

La eficiencia mide el servicio que presta la biblioteca en relación con los recursos disponibles. En este apartado se trata de valorar el coste de la prestación de los servicios de la biblioteca y su evolución en los últimos cuatro años (2001-2004).

Todos los datos están tomados de los Anuarios Estadísticos de la Red de Bibliotecas Universitarias (REBIUN).

Para poder realizar esta valoración se han tenido en cuenta cuatro indicadores de los que se proponen en la guía de evaluación atendiendo a criterios de fiabilidad y disponibilidad de datos:

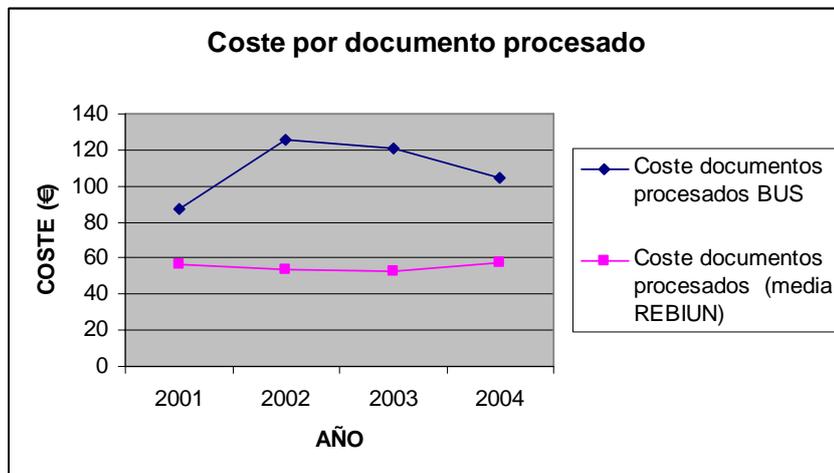
| | | 2001 | 2002 | 2003 | 2004 |
|-------------------------------------|--------------|-------|--------|--------|--------|
| Documentos procesados (1) | BUS | 87,31 | 125,32 | 120,42 | 104,57 |
| | Media Rebiun | 56,4 | 54 | 52,6 | 57,75 |
| Préstamos (2) | BUS | 8,60 | 8,15 | 9,79 | 10,11 |
| | Media Rebiun | 8,1 | 7,9 | 8,8 | 10,48 |
| Usuarios potenciales (3) | BUS | 74,53 | 82,32 | 95,21 | 104,19 |
| | Media Rebiun | 59,1 | 54 | 65,2 | 74,8 |
| Adquisiciones/ Préstamos (4) | BUS | 1,41 | 1,35 | 1,59 | 1,50 |
| | Media Rebiun | 8,3 | 8,3 | 7,5 | 8,55 |

(1) Coste total de personal (becarios incluidos) y total documentos catalogados

(2) Coste total de personal / préstamos

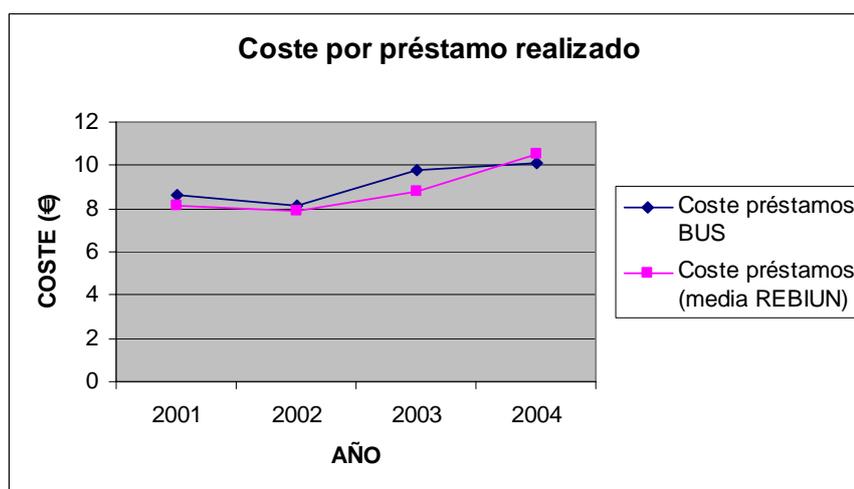
- (3) Coste total de personal/usuario potencial
- (4) Gasto total en adquisiciones/nº de préstamo

4.3.1. Coste por documento procesado (Indicador 1)



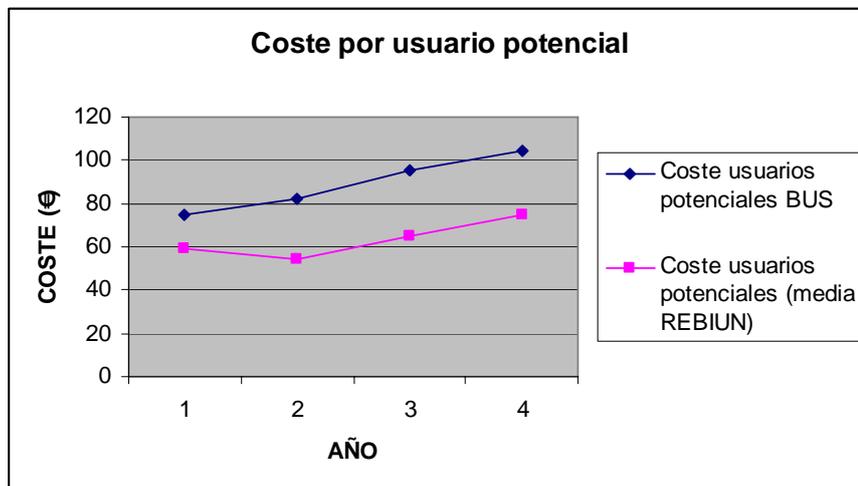
El coste por documento procesado en la BUS se sitúa por encima de la media de REBIUN, con una tendencia al alza excepto en el año 2004 en el que se catalogaron los libros electrónicos y se llegó a 64.949 documentos procesados, frente 53.922 del año anterior, manteniéndose estables los costes de personal. Además, hay que tener en cuenta el número de personal laboral, más numeroso que en la mayoría de las bibliotecas universitarias españolas, personal que no interviene en proceso pero que suma costes.

4.3.2. Coste de personal por documento prestado (Indicador 2)



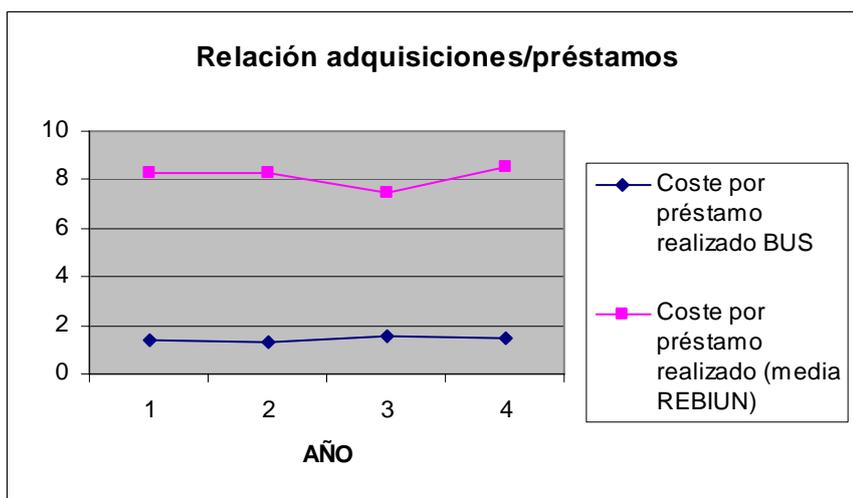
Durante los años evaluados el coste por documento prestado se ha mantenido por encima de la media de Rebiun, con un ligero incremento en los dos últimos años que puede ser debido al menor número de préstamos, consecuencia de la bajada del número de alumnos.

4.3.3. Coste de personal por usuario potencial (Indicador 3)



El coste de personal por usuario potencial es más alto que la media de Rebiun, esto es consecuencia de la progresiva disminución del número de usuarios potenciales, que se sitúa en el período evaluado en un descenso en el número de alumnos de 10.837. El número de alumnos baja pero el número de personal se mantiene. La concentración de puntos de servicio permitiría reducir el número de personal laboral e incrementar el número de personal de mayor cualificación y especialización, de acuerdo con las necesidades actuales.

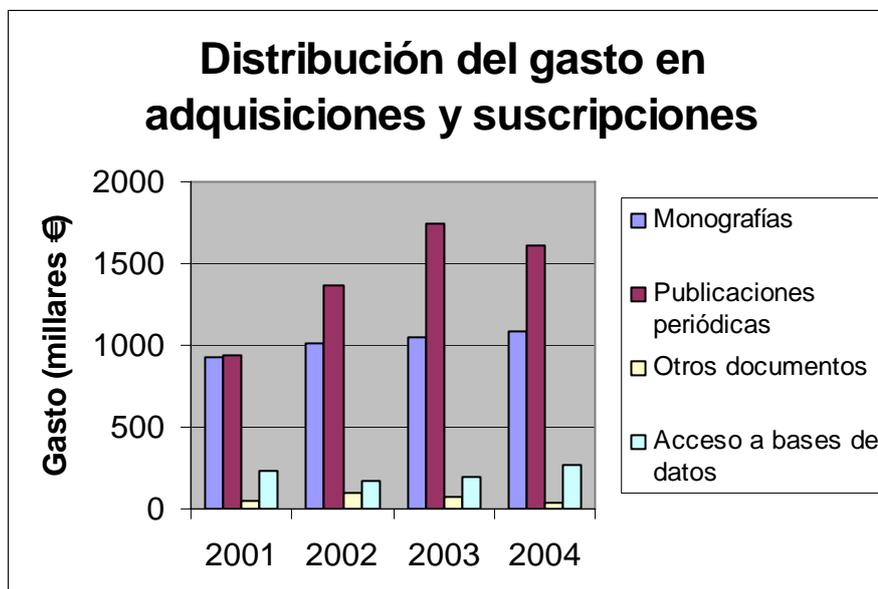
4.3.4. Gasto total en adquisiciones por préstamo realizado (Indicador 4)



El índice de este indicador es menor en la biblioteca comparándolo con las medias. Esto podemos interpretarlo como una rentabilidad alta del gasto en adquisiciones en relación con el uso de la colección.

4.3.5 Distribución del gasto en adquisiciones-suscripciones

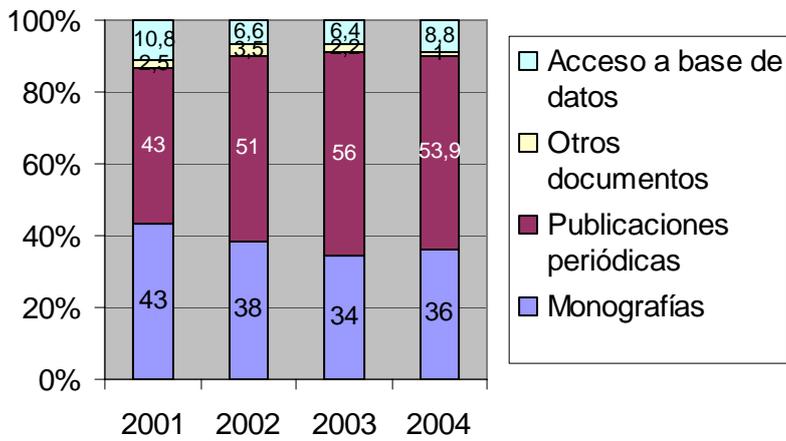
| | Compra de monografías | Suscripción de publicaciones periódicas | Otros materiales documentales | Compra o acceso a bases de datos | TOTAL |
|-------------|-----------------------|---|-------------------------------|----------------------------------|------------------|
| 2001 | 928.366 | 934.545 | 53.877 | 234.158 | 2.150.946 |
| 2002 | 1.010.787 | 1.369.567 | 95.199 | 176.718 | 2.652.271 |
| 2003 | 1.054.206 | 1.738.374 | 68.979 | 198.076 | 3.059.635 |
| 2004 | 1.091.679 | 1.738.361 | 32.116 | 533.776 | 3.395.932 |



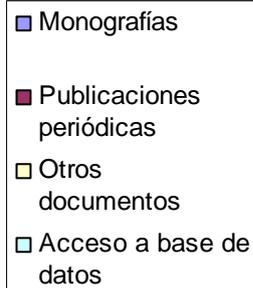
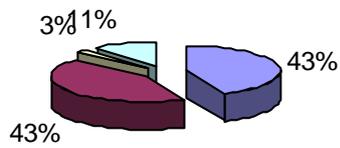
Porcentajes de la distribución del gasto en adquisiciones:

| | % Monografías | % P. Periódicas | % Otros | % Compra o acceso a bases de datos |
|-------------|---------------|-----------------|---------|------------------------------------|
| 2001 | 43% | 43% | 2,5% | 10,8% |
| 2002 | 38% | 51% | 3,5% | 6,6% |
| 2003 | 34% | 56% | 2,2% | 6,4% |
| 2004 | 36% | 53,9% | 1,0% | 8,8% |

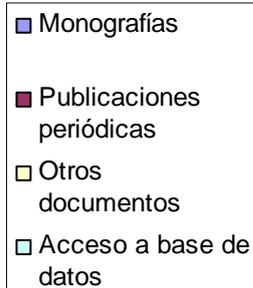
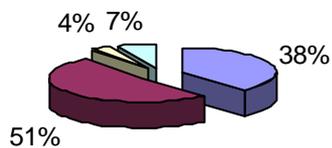
Distribución porcentual del gasto en adquisiciones y suscripciones

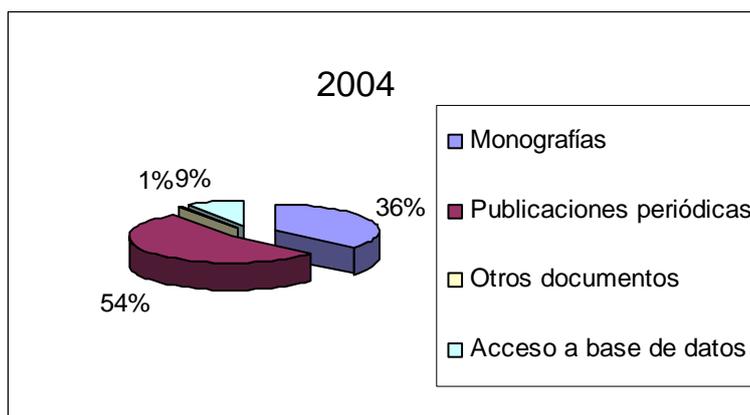
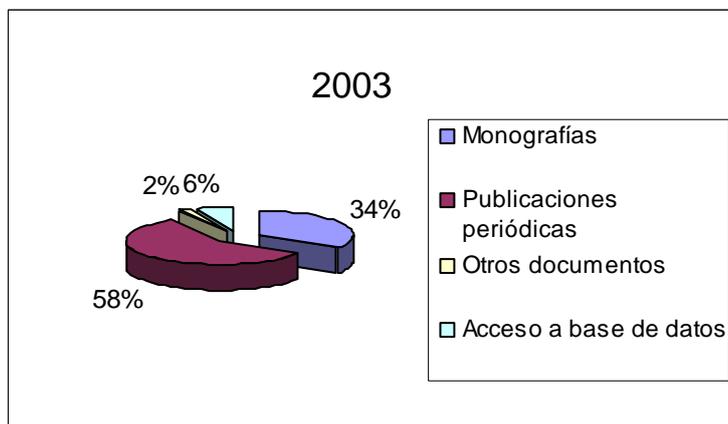


2001



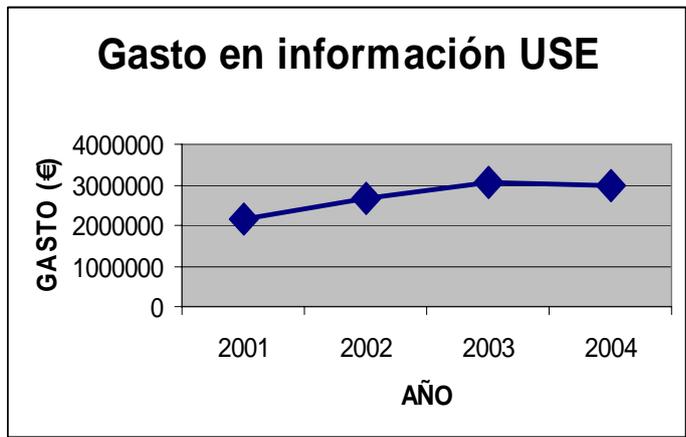
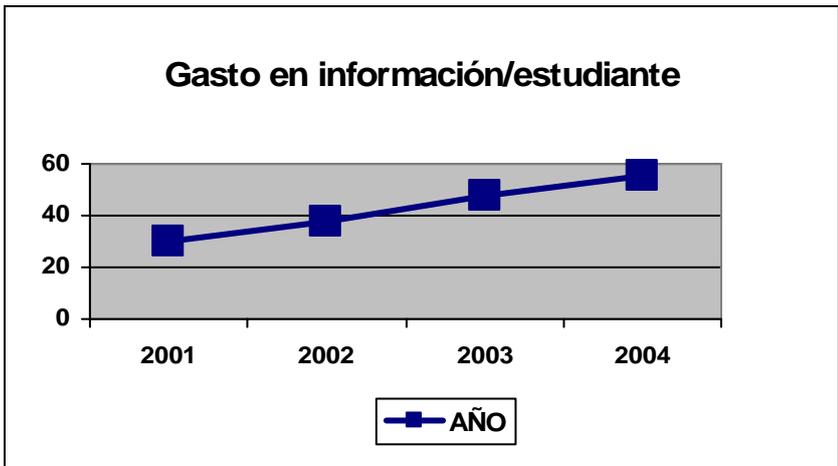
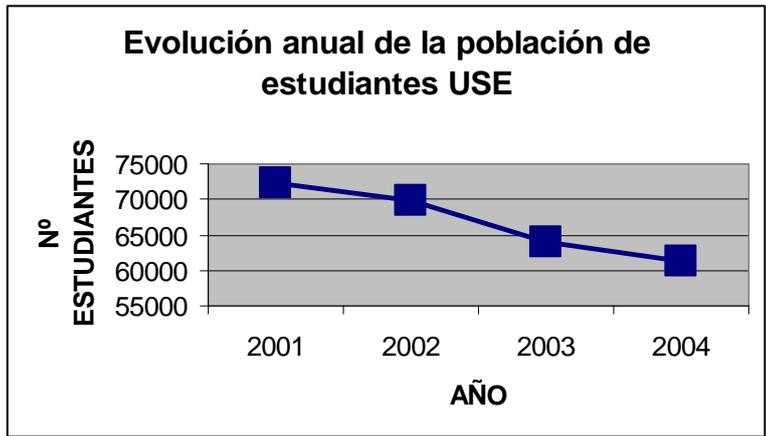
2002





4.3.6 Gasto en información por estudiante

| | Gasto en información USE | Número de estudiantes USE | Gasto en información/ estudiante |
|------|--------------------------|---------------------------|----------------------------------|
| 2001 | 2.150.946 | 72.215 | 29,7 |
| 2002 | 2.652.271 | 69.763 | 38,0 |
| 2003 | 3.059.635 | 63.917 | 47,8 |
| 2004 | 3.395.932 | 61.378 | 55,32 |



PUNTOS FUERTES, PUNTOS DÉBILES Y PROPUESTAS DE MEJORA EN RELACIÓN CON LOS RESULTADOS

PUNTOS FUERTES:

- Existencia de mecanismos de comunicación con los usuarios para medir la percepción de los mismos acerca de la Biblioteca
- Relación entre los objetivos estratégicos de la Biblioteca, los procesos que se implantan y los resultados obtenidos
- Buenos resultados en relación con los objetivos y tendencias positivas en el análisis de la evolución de la actividad de la Biblioteca
- Buen rendimiento de los procesos que contribuyen a la efectividad de las actividades
- Existencia y aplicación de indicadores de rendimiento para supervisar, comprender y mejorar el rendimiento
- Proceso continuo de evaluación interna por comparación con otras bibliotecas universitarias del mismo grupo de referencia

PUNTOS DÉBILES:

- No se realizan mediciones periódicas de la percepción de los usuarios
- Alto coste de los servicios de Biblioteca debido a la repercusión de los costes de personal, debido a la dispersión de unidades bibliotecarias
- Falta de personal especializado
- Nivel bajo de satisfacción de los estudiantes de Primer y Segundo Ciclo
- Baja utilización de la Biblioteca por los estudiantes de Primer y Segundo Ciclo en forma presencial

PROPUESTAS DE MEJORA:

- Realizar mediciones periódicas de la percepción de los usuarios
- Utilización de indicadores para medir la calidad en cada una de las bibliotecas y aplicar medidas correctoras en cada caso
- Iniciar el Plan Tecnológico de la Biblioteca
- Reforzar el plan de difusión y marketing de la Biblioteca
- Diseñar un plan de mejora de los servicios para estudiantes de Primer y Segundo Ciclo
- Incrementar el porcentaje de personal especializado