

BORRADOR
de
Informe de Evaluación Interna

Biblioteca de la Universidad de La Laguna



BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD DE LA LAGUNA

enero de 2003

Indice

INDICE

Introducción	7
1. La biblioteca y su integración en el marco institucional	13
1.1 Organización y planificación de la BULL	14
1.2 Planificación docente y sus relaciones con la BULL	17
1.3 Planificación de la investigación y las relaciones con la BULL	18
1.4. Mecanismos de relación entre la BULL y sus usuarios	21
1.5 Puntos fuertes y débiles de la comunicación de la BULL con los usuarios	22
2. Los procesos y la comunicación	25
2.1 La estructura organizativa de la BULL	25
2.1.1 Origen y evolución.	25
2.1.2 Estructura actual	26
2.1.3 Puntos fuertes, débiles y propuestas de mejora en relación con la estructura organizativa	29
2.2 los procesos	33
2.2.1Puntos fuertes y débiles y propuestas de mejora en relación con los procesos	36
2.3 Canales de comunicación	37
2.3.1 Correo ordinario	37
2.3.2 Teléfono	37
2.3.3 Reuniones de trabajo	37
2.3.4 Correo electrónico	38
2.3.5 Intranet	38
2.3.6 Ftp	38
2.3.7 Página web	38
2.4 Puntos fuertes, débiles y propuestas de mejora en relación con los canales de comunicación	39
2.5 Servicios a distancia	40
2.5.1 Información a distancia sobre la propia biblioteca y sus actividades	40
2.5.2 Información sobre los recursos documentales disponibles en la biblioteca y obtención de servicios	40
2.5.3 Consulta a distancia de bases de datos y documentos a texto completo	42

2.5.4 Información sobre el proceso de autoevaluación	42
2.6 Puntos fuertes y débiles y propuestas de mejora en relación con los servicios a distancia de la bull.	42
3. Los recursos	47
3.1 Personal	47
3.1.1. Marco de referencia	47
3.1.2. Tipología y distribución del personal	48
3.1.3. Perfiles profesionales	54
3.1.4. Promoción del personal	60
3.1.5. La formación del personal de la bull	60
3.1.6. Implicación, satisfacción y motivación del personal	63
3.1.7 Puntos fuertes, débiles y propuestas de mejora en relación con el personal	66
3.2 Infraestructura	71
Introducción	71
3.2.1 Características generales de las instalaciones.	71
3.2.2 Otros aspectos de los edificios	75
3.2.3 La opinión del usuario	75
3.2.4 Valoración de las bibliotecas por campus. datos objetivos y percepción de los usuarios.	79
3.2.5 Puntos fuertes, débiles y propuestas de mejora en relación con las instalaciones	83
3.3 Fondos	89
3.3.1. Normativa sobre la colección	89
3.3.2 Selección y adquisición de fondos	92
3.3.3 Los fondos	96
3.3.3 Puntos fuertes, débiles y propuestas de mejora en relación con los fondos documentales	113
3.4 Los ingresos	123
3.4.1 Tarifas	123
3.4.2 Ingresos y gastos	123
4 Los resultados	129
4.1 Satisfacción del usuario	129
4.2 Eficacia en la prestación de servicios	132
4.3 Eficiencia en la prestación de servicios	132

Puntos fuertes, débiles y propuestas de mejora	135
Relación de anexos	

Introducción

Introducción

La Universidad de La Laguna en su Plan de Calidad 2002-2006, incluido dentro del II Plan Nacional de Evaluación de la Calidad Universitaria (PNECU), adoptó la decisión de evaluar la Biblioteca Universitaria durante el año 2002.

En cumplimiento de esa decisión, la Biblioteca de la Universidad de La Laguna (BULL) inició el proceso de evaluación. Así, comenzó con la celebración de una reunión el día 2 de octubre de 2001 en la que participó el Vicerrector de Calidad Docente y Nuevos Estudios, responsable del Plan de Evaluación de la Universidad de La Laguna, junto a todo el personal adscrito a la Biblioteca y en la que se explicó en qué consistía este proceso de evaluación.

El día 7 de febrero de 2002 se constituyó el Comité de Evaluación Interna (CEI). La representación de los distintos colectivos de trabajadores de la BULL se eligió mediante votación libre y secreta por cada grupo. Los representantes del alumnado y del profesorado son los miembros de la Comisión General de Biblioteca de la Universidad de La Laguna (a partir de aquí Comisión General de Biblioteca).

El CEI está compuesto por:

- Vicerrectora de Servicios Generales y Presidente de la Comisión General de Biblioteca.
- Director de la Biblioteca Universitaria.
- Subdirectora de Servicios de la Biblioteca Universitaria
- Jefe de Sección de Ciencias Sociales
- Tres Ayudantes de Biblioteca
- Un Administrativo
- Dos Técnicos Especialistas de Biblioteca
- Tres Oficiales de Biblioteca
- Dos Profesores
- Dos Alumnos

En su constitución el CEI adopta tres decisiones metodológicas de importancia para la evaluación:

1º Debido a la gran disparidad de situaciones que se dan en el Servicio, parece conveniente aprovechar la Evaluación de la Biblioteca de la Universidad para descender a evaluar cada uno de los puntos del servicio. Por tanto habrá un Informe

de evaluación interna de la BULL y otro por cada una de las bibliotecas que la integran.

2º Se adopta como metodología la “Guía de Evaluación de Bibliotecas” del Consejo de Universidades de diciembre de 2001.

3º El CEI funcionará en Grupos o Comisiones y en Pleno. Se crean las siguientes comisiones en las que se integrarán dos miembros del CEI y en la que se podrán integrar los miembros del personal de la BULL que se considere conveniente.

- La Biblioteca y su integración en el marco institucional
- Los procesos y la comunicación
- Los recursos de personal
- Los recursos de instalaciones
- Los recursos de fondos

Los miembros del CEI asumen su dedicación como parte de su trabajo cotidiano y, desde el principio, se aborda el establecimiento de un plan y un calendario de trabajo para llevar a cabo la evaluación de la Biblioteca.

El CEI cuenta con abundante información y documentación que le sirve de base para el desarrollo de su trabajo. Entre esta documentación podemos destacar el Informe de evaluación de la Biblioteca de la Universidad Carlos III, modelos de encuestas de la biblioteca de la Universidad de la Rioja, borradores de modelos de encuestas de REBIUN. Así mismo, la Presidenta del CEI y el Director de la Biblioteca reciben asesoramiento en las *Jornadas sobre Calidad y Evaluación Universitaria* celebradas en Las Palmas de Gran Canaria.

Desde el primer momento se considera prioritaria la puesta en marcha de una campaña de difusión. Se pretende con ello hacer partícipes a todos los sectores de la Universidad en el análisis de la realidad actual de Servicio de Bibliotecas. Así se elaboran trípticos informativos y carteles sobre el proceso de evaluación que son distribuidos en las distintas bibliotecas del Servicio. Además, se crea un espacio en la sede web de la Biblioteca destinado a difundir a través de Internet todo el proceso.

<http://www.bbtkt.ull.es/evaluacion/>

Tras la campaña de difusión, se inició el proceso de recogida de encuestas que duró desde principios de mayo hasta mediados de junio. Para la elaboración de los modelos de encuestas definitivos se tomó como base los borradores de REBIUN. Se celebraron

varias reuniones del CEI en las que se revisaron una por una las preguntas de cada uno de los modelos.

Definidos todos los modelos de encuestas, se procedió a su distribución. En total se recogieron 2383 encuestas realizadas entre el alumnado de 1º y 2º ciclo, de 3º ciclo, entre el profesorado, entre el PAS de la Biblioteca y también entre el resto del PAS de la Universidad. Hay que destacar la colaboración del personal de la Biblioteca en la realización de las encuestas entre el alumnado de 1º y 2º ciclo.

Estamento	Total	Nº de Encuestas	Porcentaje
Personal Docente e Investigador	1.808	191	10,56%
Alumnado de 1^{er} y 2º Ciclo	25.339	1976	7,80%
Alumnado de 3^{er} Ciclo	1.056	86	8,14%
Personal de Admón. y Servicios	773	19	2,46%
Personal de la Biblioteca	132	111	84,09%

Una vez finalizado el proceso de recogida de encuestas, la Unidad Técnica de Evaluación de la ULL (a partir de aquí UTE) se encargó del análisis de los datos. Éstos, junto con el resto de la documentación, sirvieron a cada una de las subcomisiones del CEI para realizar la parte del borrador del informe correspondiente. Estas secciones del borrador del informe interno fueron revisadas y discutidas en varias reuniones del CEI y finalmente fueron todas unidas para constituir el informe final que a continuación presentamos.

Finalmente, con respecto a la primera decisión adoptada de descender a evaluar cada uno de los puntos del servicio, a pesar del esfuerzo realizado, no lo hemos podido llevar a cabo con el detalle que nos hubiera gustado. Sin embargo los datos están recogidos en este informe y serán utilizados para abordar las propuestas de mejora que nos hemos marcado.

La biblioteca y su integración en el marco institucional

1. La biblioteca y su integración en el marco institucional

Aunque ni la ULL ni su biblioteca tienen formalizado un Plan Estratégico en el que se fijan los objetivos prioritarios a corto y medio plazo, se determinen las acciones necesarias para su consecución y las medidas de control para su ejecución, sí que existen líneas estratégicas de actuación, tanto a nivel institucional como del propio servicio en relación con los fines y objetivos del mismo.

Estas líneas están fijadas en los programas de gobierno de los sucesivos rectores, en los discursos institucionales de los actos de apertura de cursos académicos, en los informes del Rector sobre el Estado de la Universidad que presenta al Claustro anualmente desde hace un lustro y en las directrices presupuestarias que cada ejercicio económico fija el Consejo de Gobierno y en las que se establecen las prioridades en el gasto de cada ejercicio económico.

Todas estas líneas estratégicas son públicas y conocidas ya que figuran en documentos oficiales de la Universidad y han sido expuestos públicamente¹. La RULL da noticia de los acuerdos de los órganos colegiados de gobierno de la universidad en una sección de la revista que se incluye en todos sus números. No obstante pensamos que su difusión es insuficiente debido al escaso eco de estas noticias y a la dispersión de los documentos que las recogen. Sería muy apropiado tratar de unificar todas estas líneas estratégicas en un único documento, del que se pudiera hacer una difusión masiva y periódica.

Además de estas políticas, la reglamentación del Servicio establece la organización de la BULL, sus órganos de gobierno, la formas de relación con otros órganos de la Universidad y los mecanismos de participación de la comunidad universitaria.

La BULL ha dado algunos pasos más en la dirección de establecer una planificación del servicio, con varias actuaciones coordinadas. Así en el año 2000 se encargó y ejecutó un “Estudio de Prospectiva de la BULL” en el que el profesor Carlos Legna y su equipo de investigadores, realizaron un diagnóstico de la situación del servicio y establecieron una serie de prioridades de actuación que presentaron a los órganos de gobierno de la biblioteca y que, por problemas de índole técnica, no ha podido ser publi-

¹ ANEXO 1: Programas de Gobierno presentados por los candidatos a Rector, Informes del Rector sobre el estado de la Universidad, Discursos de apertura de cursos académicos y Directrices Presupuestarias la Universidad.

cado, aunque su alcance y objetivos fueron difundidos utilizando los medios a nuestro alcance².

La Dirección de la Biblioteca también ha establecido objetivos en la planificación anual y plurianual del servicio que ya el pasado año se hizo pública en la página web³ y también mediante la realización de “jornadas informativas” al personal del servicio.

Dicho lo anterior hay que recalcar la necesidad de dotar a la BULL de un Plan Estratégico formalizado, aprobado por los órganos de gobierno de la Biblioteca y también de la Universidad, debidamente difundido entre el personal del servicio y los miembros de la Comunidad Universitaria.

1.1. Organización y planificación de la BULL

El Reglamento General de la Biblioteca de la Universidad⁴ establece los criterios generales de organización de la BULL, define su misión y objetivos, establece sus órganos de gobierno, los servicios mínimos que habrá de prestar y los mecanismos de participación de la comunidad universitaria en la toma de decisiones que afectan al servicio.

Cuenta además con un organigrama⁵, encuadrado dentro de la estructura de administración y servicios de la Universidad de La Laguna, que es público y conocido. Lo que no existe es un mecanismo establecido para abordar las reformas necesarias y periódicas que han de producirse en el organigrama y la estructura de la BULL para adaptarse a los cambios.

La biblioteca tiene dos órganos de gobierno y un órgano de asesoramiento técnico. Los dos primeros son los encargados de representar a la biblioteca ante los órganos de Gobierno de la Universidad de La Laguna. Estos órganos son: la Comisión General de Biblioteca y el Director.

El Director es el órgano ejecutivo de la BULL y su definición y funciones aparecen recogidas en los artículos 24, 25 y 26 del Reglamento General de la Biblioteca de la Universidad de La Laguna.

² ANEXO 2: Los objetivos estratégicos del estudio fueron publicados en la página web de la biblioteca y el profesor Legna fue entrevistado para la RULL (Revista de la Universidad de La Laguna, nº 14 de enero de 2001).

³ ANEXO 3: Directrices y Objetivos Estratégicos de la BULL para 2002-2004.

⁴ ANEXO 4: Reglamento General de la BULL.

⁵ ANEXO 5: Esquema organizativo de la BULL.

La Comisión General de Biblioteca es, según el Reglamento de la BULL (art. 17), el órgano que regula, promueve, supervisa y evalúa el funcionamiento y desarrollo de la Biblioteca Universitaria.

Ambos órganos son, además, los mecanismos estables previstos por la ULL para establecer las relaciones entre la Biblioteca y el Gobierno Universitario y con la Comunidad de usuarios. Así, los Estatutos de la ULL establecen la obligatoriedad de que el Director de la BULL informe anualmente al Rector de la evolución del servicio.

La Presidencia de la Comisión General de Biblioteca la ostenta el Vicerrector encargado del servicio, en la actualidad el Vicerrector de Servicios Generales y en el pasado el Vicerrector de Investigación, que hace de portavoz de la Biblioteca ante el Rector, el Consejo de Gobierno y el Consejo Social. También está previsto un mecanismo para que el Director de la Biblioteca pueda comparecer ante esos órganos cuando se requiera un informe técnico del servicio.

Todos los años, en la Memoria Académica del curso se publican los datos más relevantes del servicio, lo que permite a la comunidad universitaria conocer la actividad desarrollada por la BULL.

La Junta Técnica es el mecanismo previsto para la participación de los responsables en el diagnóstico de necesidades y definición de los objetivos de la BULL, tanto si se plantean a los respectivos Jefes de Sección –que son miembros natos de la citada Junta-, como a los representantes del personal, miembros también de la Junta Técnica.

Ahora bien, la actividad cotidiana nos ha dictado la necesidad de ampliar estos mecanismos de participación, puesto que es muy difícil que un solo órgano sea capaz de resolver los múltiples problemas de gestión del servicio. Es por ello que en los últimos tiempos, se ha establecido, por acuerdo de la Junta Técnica y a propuesta de la Dirección, la creación de una serie de Comisiones de trabajo que se están encargando de la coordinación y el desarrollo de procedimientos normalizados para:

- La descripción bibliográfica y el control de autoridades
- La circulación
- El desarrollo de la página Web
- La Formación y la Imagen institucional de la BULL
- Las adquisiciones y el desarrollo de la colección
- La gestión de publicaciones periódicas y fuentes de información electrónicas

- El préstamo Interbibliotecario y la obtención de documentos.

En estas comisiones participan un buen número de personas implicadas en la prestación de los diferentes servicios.

Las distintas propuestas que estas comisiones realizan tras ser debatidas y aprobadas por la Junta Técnica, pasan a formar parte de los procedimientos de la biblioteca universitaria

La Biblioteca cuenta con múltiples mecanismos para comunicar al personal las acciones y decisiones que se implantan.

Las actas de los órganos colegiados son públicas y se editan en la intranet de la BULL y son accesibles a todo su personal. Los objetivos y acuerdos de las comisiones, al ser aprobados por la Junta Técnica se recogen en manuales de procedimiento escritos y cuyas modificaciones son notificadas al personal afectado y publicadas como las actas. Para las acciones y decisiones urgentes, las comunicaciones ordinarias de trámite y demás información para el trabajo cotidiano, se utiliza la comunicación escrita oficial y además el correo electrónico, que se está convirtiendo en el mecanismo más ágil y eficaz de comunicación entre la biblioteca y su personal, al contar todos ellos con una cuenta personal de correo electrónico.

Aunque en la práctica sí existen formas de revisión y evaluación de los objetivos fijados en la planificación, éstas no están ni formalizadas ni tampoco existen para todos ellos. A modo de ejemplo, el plan de formación contempla la recogida de datos mediante formularios diseñados al efecto, con el objeto de evaluar y revisar los objetivos del plan de formación. Es un punto débil del servicio el no contar con mecanismos explícitos y generalizados para todo el servicio.

Como en el caso anterior, la BULL es consciente de las fortalezas y debilidades del servicio y se han realizado diagnósticos y propuestas de mejora en bastantes casos, pero, en la mayor parte de ellos, el conocimiento es intuitivo o no está fundamentado en un riguroso análisis de datos objetivos, ni en la valoración de la opinión explícita de los usuarios.

1.2 Planificación docente y sus relaciones con la BULL

El órgano de relación de la BULL con los responsables de planificación docente es la Comisión de Bibliotecas de Centro (a partir de aquí CBC). Es ésta la encargada de relacionar la planificación docente con la biblioteca en lo que se refiere a:

- Promover el desarrollo, actualización y perfeccionamiento de la biblioteca del centro o intercentros.
- Elaborar y ejecutar un programa de desarrollo y gestión de la colección, estableciendo una política de adquisiciones bibliográficas.
- Elevar propuestas a los órganos de gobierno de la Biblioteca Universitaria sobre necesidades presupuestarias y velar por la correcta ejecución del presupuesto en lo que afecta a la biblioteca de centro o intercentros.

El gasto está descentralizado, pero desde hace algunos años y como líneas estratégicas de la ULL se han establecido mecanismos para asegurar la disponibilidad de los fondos recomendados en los programas docentes. Estos mecanismos son:

- La BULL dispone de una partida presupuestaria para este fin que se distribuye según un baremo⁶ aprobado por la CGB.
- Los centros docentes (facultades, centros superiores y escuelas universitarias) están obligados a invertir como mínimo un 15% de su presupuesto de gasto anual en la adquisición de este material bibliográfico. La selección corre a cargo la CBC o de comisiones establecidas ad hoc para este fin en aquellos centros que no tienen CBC.

En cuanto a la suficiencia de estas medidas, hay que decir que globalmente sí son suficientes, pero habrá de adoptar mecanismos correctores para que la inversión se reparta con mayor eficiencia toda vez que en algunos centros la dotación es más que suficiente, mientras que en otros apenas alcanza para lo más básico y con dificultades.

La activa implicación de los profesores en las acciones de la BULL orientadas al uso de los recursos por parte de los alumnos depende en gran medida de la actitud del profesorado y también de los responsables del servicio. No existen mecanismos estables que fomenten esa participación aunque la biblioteca sí la fomenta y la busca, a través de la oferta de colaboración, la organización de cursos de formación de usuarios y más recientemente la participación en los planes de innovación educativa de la ULL.

La biblioteca tiene varios mecanismos para informar a los profesores de nuevos materiales bibliográficos en su campo disciplinar: los mensajes institucionales de la Biblioteca, los boletines de nuevas adquisiciones y el catálogo de nuevas adquisiciones.

⁶ ANEXO 6: Baremo para el reparto del dinero de la biblioteca para manuales.

También existen mecanismos informales de relación entre los responsables de los distintos fondos y el profesorado.

Aunque no existe una evaluación del uso del material bibliográfico puesto a disposición del alumnado, sí que se conocen las necesidades más importantes del alumnado. Los informes de los responsables de las bibliotecas de los centros a la Comisión de Centro a la hora de seleccionar y adquirir nuevos fondos bibliográficos, incluyen informes de uso de la bibliografía básica.

1.3 Planificación de la Investigación y las relaciones con la BULL

En el esquema organizativo, la BULL está integrada en el Vicerrectorado de Servicios Generales que incluye además a otros servicios de apoyo a la docencia e investigación, como son el servicio de Comunicaciones e Informática y el de Publicaciones. La relación entre los Servicios Bibliotecarios y los responsables de la investigación, entendiendo por estos tanto al Vicerrectorado de Investigación como a los investigadores principales de los distintos grupos de investigación, no tiene un mecanismo formal. La única relación formal que existe es la que hay a nivel de Consejo de Dirección de la ULL, en tanto que los vicerrectores responsables realizan una planificación conjunta de necesidades y estudian la disponibilidad de recursos.

La planificación de la investigación desde la mayoría de los grupos se realiza sin contar con la BULL y sólo entran en contacto con estos en el momento de inventariar los fondos bibliográficos que adquieren a través de los presupuestos que manejan (proyectos de investigación y presupuesto de los departamentos fundamentalmente). Son los propios grupos los que seleccionan y adquieren estos fondos, por lo que debe suponerse que se adecuan a las necesidades de las distintas líneas de investigación.

Como experiencia reciente y en cuanto a la bibliografía recomendada en los programas de doctorado, se ha presentado una petición conjunta en la convocatoria que el MEC viene realizando desde hace tres años. La gestión de las distintas peticiones se realizó a través de la BULL, como una acción conjunta de los Vicerrectorados de Investigación y de Servicios Generales. El procedimiento diseñado para esta ocasión, aunque mejorable, proporciona un modelo que puede servir para el futuro.

El apartado de bases de datos y publicaciones periódicas en cualquier formato merece un trato diferenciado. Si bien los grupos de investigación adquieren algunos títulos, siguiendo el mismo procedimiento que para los libros, la mayor parte de este tipo de fondos se adquiere de forma centralizada a través del Vicerrectorado de Servicios Ge-

nerales. De un año a otro puede haber un pequeño porcentaje de títulos que son sustituidos por otros, a propuesta de los investigadores y siempre que no modifique el presupuesto disponible. Estas peticiones se realizan a través de las comisiones de Bibliotecas de los Centros en los que existe. A pesar de esto, muchos títulos tienen muy poco uso y, como se plantea en otros apartados del autoinforme, se hace necesario que, de forma conjunta, los investigadores y la BULL actualicen los títulos de la colección.

El grado de satisfacción de los investigadores con los recursos informativos puestos a su disposición se muestra a continuación:

	Satisfecho	Indiferente	Insatisfecho	A mejor	Igual	A peor
	Adecuación de los fondos			Evolución en los últimos años		
Profesores	41,3	29,3	23,6	42,5	37,7	8,9
Alumnos 3^{er}. Ciclo	31,4	34,9	14,4	23,1	48,8	16,3
	Adecuación de las Revistas			Evolución en los últimos años		
Profesores	31,4	28,3	31,4	34	39,8	14,7
Alumnos 3^{er}. Ciclo	26,7	29,1	33,7	15,1	53,5	18,6
	Actualización de recursos informativos			Evolución en los últimos años		
Profesores	37,7	36,6	15,2	26,7	33	6,3
Alumnos 3^{er}. Ciclo	31,4	34,9	13,2	27,9	44,2	14
	Facilidad para localizar libros			Evolución en los últimos años		
Profesores	53,9	27,2	11	45	35,1	6,8
Alumnos 3^{er}. Ciclo	50	22,1	18,6	39,5	44,2	5,9
	Facilidad para localizar revistas			Evolución en los últimos años		
Profesores	59,3	20,4	10,4	45	34,6	5,7
Alumnos 3^{er}. Ciclo	41,9	34,9	10,5	24,6	52,3	7

	Satisfecho	Indiferente	Insatisfecho	A mejor	Igual	A peor
	Facilidad para obtener artículos de revistas electrónicas			Evolución en los últimos años		
Profesores	40,3	22	24	42,4	24,1	12,6
Alumnos 3^{er}. Ciclo	20,9	29,1	31,4	22,1	36	20,9
	Facilidad para obtener documentos pertenecientes a otras instituciones			Evolución en los últimos años		
Profesores	21,5	29,8	28,8	27,8	36,1	17,8
Alumnos 3^{er}. Ciclo	11,7	32,6	38,4	9,3	45,3	24,4
	Satisfacción ante la respuesta obtenida al solicitar alguna información			Evolución en los últimos años		
Profesores	72,6	10,5	7,8	57,6	24,6	3,1
Alumnos 3^{er}. Ciclo	54,7	24,4	10,5	31,4	47,7	8,2

En general, el profesorado muestra un mayor grado de satisfacción en todos los ítems que se analizan en la selección y también se inclina a considerar una mejoría en la evolución de los mismos en los últimos años. Por el contrario, el alumnado de 3^{er} ciclo no la percibe y muestra un menor nivel de satisfacción en los ítems analizados.

Cabe resaltar, para concluir, los datos de la obtención de documentos procedentes de otras instituciones, en el lado negativo, y la satisfacción ante las respuestas a la solicitud de información, en el positivo. La facilidad para obtener documentos de otras instituciones se valora “indiferente”, en el caso de los profesores e insatisfactoria para el alumnado de 3^{er} ciclo, opinando ambos colectivos mayoritariamente que no ha habido evolución en los últimos años⁷. Por el contrario la satisfacción por las respuestas obtenidas ante las demandas de información es muy alta y la evolución también positiva.

La BULL informa al personal investigador de las nuevas adquisiciones a través del Boletín electrónico de Novedades, que envían los distintos responsables de las Bibliotecas. Los investigadores reciben de esta forma, a través de correo electrónico, y con

⁷ La BULL es consciente de esta situación y desde el pasado año funciona una Comisión que está haciendo una propuesta de reorganización del servicio que pretende mejorar sensiblemente la eficacia y eficiencia del servicio.

una periodicidad variable según la actualización de los fondos de cada área de conocimiento, la información de las novedades que podrán consultar en su biblioteca.

No existe el mismo nivel de información en cuanto a los nuevos servicios, y en muchos casos se desconocen las actuaciones de mejora que se realizan en la BULL.

En las ocasiones en que se han realizado jornadas informativas la asistencia de los investigadores ha sido escasa.

1.4 Mecanismos de relación entre la BULL y sus usuarios

Los miembros de la comunidad universitaria participan de varias formas en la toma de decisiones y en la definición de los objetivos de la BULL,

Las desideratas, las hojas de sugerencias y reclamaciones, la participación en los órganos colegiados (Comisión General y Comisiones de Centro) además de mecanismos irregulares, audiencias con los responsables, etc.

Desde el año 1997 funciona un Servicio de Sugerencias y Reclamaciones que está a disposición de los usuarios y que tiene un procedimiento establecido. Todas las sugerencias y reclamaciones que se presentan son atendidas en primera instancia por los responsables directos de los servicios, respondiéndose por escrito a los usuarios. Cuando las sugerencias y reclamaciones afectan a otros servicios –mantenimiento, oficina técnica, etc.- se trasladan a los responsables de los mismos con el fin de que puedan ser atendidas.

Se han implantado procedimientos para dar a conocer las novedades que se producen en las adquisiciones y servicios. Los mecanismos son variados:

- Mensajería electrónica institucional
- Anuncios en la página web
- Informaciones a la prensa, elaboradas por el Gabinete de Prensa de la ULL a petición de la BULL
- Noticias y entrevistas en la RULL
- Notificaciones por correo ordinario, electrónico o telefonía móvil a los usuarios
- Cartelería y trípticos informativos, guías de usuarios, etc.

Toda esta información se actualiza regularmente con el fin de que los usuarios dispongan de la información más actualizada sobre la biblioteca y sus servicios.

1.5 Puntos fuertes y débiles de la integración de la BULL en el marco institucional

1.5.1 Puntos fuertes

- Existencia de mecanismos estables que garantizan la adquisición de fondos bibliográficos para la docencia.
- Existencia de mecanismos estables para informar a los profesores de nuevos materiales bibliográficos en su campo disciplinar.
- Incorporación de nuevos medios de información bibliográfica, como el Boletín de Novedades y el Catálogo de Nuevas Adquisiciones.
- La calidad de la información suministrada por el personal ante las demandas de los usuarios.

1.5.2 Puntos débiles

- No están funcionando las Comisiones de Bibliotecas en todos los Centros de la Universidad y, en algunos casos, tampoco hay comisiones específicas.
- No existen mecanismos estables de participación del profesorado en las políticas de la biblioteca para la difusión del uso de la bibliografía.
- No existe una distribución adecuada de los recursos destinados a la adquisición de fondos bibliográficos para la docencia.
- Falta de procedimientos estables de comunicación entre investigadores y la BULL.
- No funciona adecuadamente el servicio de préstamo interbibliotecario y de obtención de documentos.
- No se actualizan los recursos informativos con la celeridad necesaria.

Los procesos y la comunicación

2. Los procesos y la comunicación

2.1 La estructura administrativa de la Biblioteca

2.1.1 Origen y evolución.

A finales de la década de los 70, la plantilla de la Biblioteca consistía en: un facultativo, un auxiliar y un facultativo contratado -todos ellos pertenecientes al Ministerio de Cultura- además de un auxiliar administrativo y dos ordenanzas pertenecientes a la plantilla de la Universidad. Asimismo, la Biblioteca de la Facultad de Medicina, la única existente en un centro, contaba con tres ordenanzas. Por esa época se creó la Escala de Auxiliares de Archivos y Bibliotecas de la Universidad de La Laguna y se dotó con seis plazas, que fueron cubiertas a inicios de 1980.

Los Estatutos de 1985 crearon las escalas de Facultativos y Ayudantes de Archivos, Bibliotecas y Museos de la Universidad de La Laguna, y declararon a extinguir la Escala Auxiliar, lo que significó el inicio de la dotación de plantilla y la reorganización de la Biblioteca Universitaria.

El primer organigrama de esta plantilla contemplaba la figura del Director y dos jefaturas de negociado. Desde ese modelo inicial la plantilla ha ido evolucionando hasta hoy sin cambiar en esencia el modelo.

El modelo de estructura actual de la Biblioteca Universitaria es producto de tres condicionantes fundamentales:

- El mandato estatutario de centralización de los fondos bibliográficos a nivel de centro, como mínimo.
- El desarrollo de la plantilla de personal siguiendo el modelo de “plantillas por centro”.
- La aplicación del modelo de estructura administrativa de la Universidad a la Biblioteca.

A principios de la década de los 80 se contabilizaron más de 100 colecciones bibliográficas repartidas por cátedras y seminarios. La Biblioteca General era fundamentalmente una oficina de proceso técnico bibliográfico que realizaba el Catálogo Colectivo. Su fondo bibliográfico era obsoleto en su mayoría, y sus instalaciones se usaban como sala de estudio.

El Claustro constituyente trató de corregir esta situación ordenando la centralización de los fondos bibliográficos en las bibliotecas de los centros. Para ello, se dispuso de un aumento sin precedentes en la plantilla, creando 27 plazas de la Escala de

Ayudantes de Archivos, Bibliotecas y Museos, con el fin de que procedieran a la centralización de los fondos bibliográficos en los centros.

Por las mismas fechas, la Junta de Gobierno aprobó el modelo teórico de la plantilla de centros. Se dotaba a todos los centros de una unidad administrativa –la secretaría del Centro- con un jefe de negociado y un número de auxiliares en función del número de alumnos, y una Conserjería con un conserje y cuatro ordenanzas. El tercero y cuarto de éstos, se correspondían con el personal de la biblioteca del centro para el turno de mañana y tarde. Así se fue configurando una plantilla con un bibliotecario y dos ordenanzas por centro, sin atender a las especificidades de las bibliotecas.

El tercer factor determinante en la organización actual de la Biblioteca fue la aplicación mimética de la estructura general de la administración universitaria a la Biblioteca, estructura consistente en un servicio con dos secciones y cuatro negociados, dos negociados por sección. Este principio se aplicó en la reforma del 87, sin tener en cuenta que la Biblioteca contaba con más puntos de servicio y más personal que el resto de los servicios generales de la administración (Contabilidad, Personal, Servicios Generales, etc.).

Esta anomalía se corrigió en 1995, cuando se suprimieron los negociados y las secciones pasaron a ser siete. A lo largo de los años 90 se produjo una reestructuración del personal laboral consistente en la reconversión de las plazas de ordenanza en dos grupos específicos de la BULL: Oficiales de Oficios (grupo IV) y Técnicos de Bibliotecas (grupo III), a la vez que se amplió el número de plazas. La última reforma de la estructura data del año 2001, cuando se crearon dos subdirecciones y se convocaron por primera vez plazas de facultativos.

2.1.2 Estructura actual

La estructura organizativa de la BULL sigue un modelo territorial y de áreas de conocimiento en él existen tres tipos de unidades¹:

a) Bibliotecas:

Son unidades encargadas fundamentalmente de atender las necesidades bibliográficas y documentales del alumnado y el personal docente e investigador de uno o varios centros docentes de la Universidad. Salvo en el caso de la Biblioteca General y de Humanidades, se encuentran integradas físicamente en el edificio del

¹ ANEXO 5: Organigrama de la BULL

centro o centros que atienden. Pueden ser de centro o interfacultativas, según que atiendan a un solo centro o a más de uno.

Son bibliotecas interfacultativas

- Biblioteca General y de Humanidades.
- Biblioteca de Derecho y Ciencias Políticas y Sociales
- Biblioteca de Económicas y Empresariales
- Biblioteca de Ciencias de la Salud
- Biblioteca de Matemáticas y Física

Son bibliotecas de centro:

- Biblioteca del Centro Superior de Náutica y Estudios del Mar
- Biblioteca de la Facultad de Bellas Artes
- Biblioteca de la Facultad de Ciencias de la Información
- Biblioteca del Centro Superior de Educación
- Biblioteca del Centro Superior de Informática
- Biblioteca de la E.U. de Arquitectura Técnica
- Biblioteca de Biología
- Biblioteca del Centro Superior de Ciencias Agrarias
- Biblioteca de Farmacia
- Biblioteca de Química

b) Fondos:

Son colecciones bibliográficas con una característica común, en función de su temática o tipo de material, y que se organizan de forma independiente para atender mejor el servicio a los usuarios. Toda biblioteca de centro consta al menos de un fondo. Al frente de cada fondo hay al menos un bibliotecario.

Aparte de los fondos que se identifican con bibliotecas de centro, existen los siguientes fondos:

- En la Biblioteca General y de Humanidades:
 - Referencia e Investigación
 - Documentación
 - Canarias
 - Hemeroteca de Canarias
 - Cartoteca y Mediateca
 - Hemeroteca de Humanidades

- Geografía e Historia
- Psicología
- Filología
- Filosofía
- Fondo Antiguo
- En la Biblioteca de Económicas y Empresariales
 - Fondo de Económicas
 - Fondo de Empresariales
 - Hemeroteca de Económicas y Empresariales
- En la Biblioteca de Derecho y Ciencias Políticas y Sociales
 - Fondo de Derecho
 - Hemeroteca de Derecho y Ciencias Políticas y Sociales
- En la Biblioteca de Ciencias de la Salud
 - Fondo de Medicina
 - Hemeroteca de Medicina
- En la Biblioteca del C.S. de Educación
 - Fondo de Educación
 - Hemeroteca de Educación
- En la Biblioteca de Matemáticas y Física
 - Fondo de Matemáticas
 - Fondo de Física

c) Servicios:

Son unidades encargadas de la prestación de servicios no vinculados a un centro, a un área temática o a un tipo de material, y en unos casos dirigidos a los usuarios y en otros al funcionamiento interno de la BULL

Son los siguientes:

- Canje y préstamo interbibliotecario
- Automatización
- Proceso técnico
- Servicio informático
- Préstamo e información bibliográfica
- Registro
- Reprografía y encuadernación

Todas estas unidades están agrupadas en secciones, cada una a cargo de un jefe de sección. Las secciones están constituidas siguiendo un criterio temático, bien de acuerdo con áreas de conocimiento (Humanidades, Ciencias de la Salud, Ciencias Sociales y Ciencias Puras y Experimentales), por las características especiales de los fondos que abarca (Fondos Especiales) o por los servicios que se prestan (Automatización y Coordinación)

La reciente incorporación al organigrama de la BULL de la figura de la Subdirección, y el hecho de que esté vacante una de las subdirecciones, hace que no esté bien definida la relación entre la Dirección, la Subdirección y las jefaturas de sección. Sin embargo, se ha realizado una distribución provisional de funciones entre el Director y la Subdirectora, de modo que a ésta le corresponde, entre otras tareas, la coordinación con las distintas bibliotecas a través de los jefes de sección.

Además, forman parte de la estructura de la BULL los siguientes órganos:

- Comisión General de Biblioteca, que según el Reglamento de la BULL (art. 17) es el órgano que regula, promueve, supervisa y evalúa el funcionamiento y desarrollo de la Biblioteca Universitaria.
- Junta Técnica, que según el citado Reglamento (art. 28) es el órgano consultivo y asesor de la Comisión General y del Director de la Biblioteca.

2.1.3 Puntos fuertes, débiles y propuestas de mejora en relación con la estructura administrativa

2.1.3.1 Puntos fuertes

- Asignación del personal a las unidades. En general, se puede decir que el personal está claramente asignado a una unidad, salvo en el caso del personal del servicio informático, cuya adscripción no está bien definida.
- Buen grado de conocimiento del organigrama por parte del personal. Según los resultados de las encuestas, el 96,4% del personal conoce el organigrama, y el 77,5% conoce al responsable de cada unidad organizativa

2.1.3.2 Puntos débiles

- Escasa coherencia de la estructura en secciones. La división de secciones en función de áreas de conocimiento es bastante arbitraria, ya que este criterio apenas tiene influencia en los aspectos organizativos. Las secciones son muy dispares entre sí: hay secciones de las que dependen muchos fondos, con una gran cantidad de personal adscrito (Humanidades), mientras otras cuentan con pocos fondos y personal (Coordinación) o prácticamente ninguno (Automatización).

Además, mientras en algunas secciones las bibliotecas están concentradas geográficamente, en otras están dispersas.

- Por otra parte, hay servicios, como el informático o la reprografía, que no están asignados a una sección.
- Escasa adaptación a los cambios. Como se dice en el apartado 1.1, las secciones se configuraron en su día de acuerdo con un objetivo (centralización de los fondos) y unas determinadas circunstancias, pero una vez alcanzado en su mayor parte dicho objetivo, y al ir cambiando esas circunstancias no se ha producido una correspondiente adaptación de la estructura.

El caso más evidente es el de la Sección de Automatización, creada cuando el nivel de informatización de la BULL era muy escaso, y que ha permanecido inalterada en su composición a pesar de los enormes cambios que se han producido en esta área. Ello ha llevado a que para dar respuesta a las crecientes necesidades informáticas se haya optado por soluciones al margen de la estructura organizativa de la BULL, como la adscripción del Servicio informático directamente a la Dirección. De este modo, la Sección de Automatización se ocupa exclusivamente de la administración de Absys, mientras que el resto de las cuestiones informáticas quedan fuera de sus competencias.

Según el resultado de las encuestas, el porcentaje del personal que opina que el grado de flexibilidad y apertura a cambios organizativos de la estructura es poco/algo (27%) o nada (19,8%) es muy superior al de quienes consideran que es bastante (12,6%) o mucho (1,8%). Sin embargo, el hecho de que un 36,9% de las respuestas indiquen que es "suficiente" podría corresponder a quienes consideran que, independientemente de la flexibilidad de la estructura, siempre es posible encontrar soluciones a los problemas al margen de la misma.

- Inexistencia de mecanismos formales de coordinación técnica. La Sección de Coordinación, creada en un principio para las tareas de coordinación de los trabajos técnicos de las bibliotecas y la normalización de procedimientos de la BULL, derivó desde sus inicios hacia una sección sectorial más, encargada de una serie de fondos y de una parte del servicio de préstamo interbibliotecario (ya que el mismo también se presta en las bibliotecas de Medicina y Matemáticas-Física). Esto supone que no existe en la BULL una unidad encargada de velar para que los procesos se lleven a cabo de forma coordinada y normalizada. Este problema se ha resuelto en gran parte mediante la creación de comisiones técnicas, creadas a

medida que se ha necesitado normalizar alguno de los procesos (catalogación, publicaciones periódicas, etc.) y recientemente se ha asignado a la Subdirectora la tarea de coordinar a las diferentes comisiones.

- Ausencia de dirección en los puntos de servicio. En las bibliotecas en las que sólo hay un bibliotecario, éste es el responsable, aunque no está bien definido en qué consiste esa responsabilidad, cuál es su capacidad de decisión ni cuál es su representatividad frente a instancias externas a la BULL. En las bibliotecas en las que coinciden dos o más bibliotecarios, al tener todos el mismo nivel de responsabilidad, no existe un único interlocutor. Hay dos casos (Educación y Filología) en los que dos bibliotecarios son responsables de un mismo fondo, sin que estén claramente delimitadas las funciones ni responsabilidad de cada uno. En el caso de las bibliotecas cabecera de Sección, la responsabilidad de la biblioteca recae en el Jefe de Sección, en detrimento de sus tareas de coordinación del conjunto de la Sección

El caso más complejo se plantea en la Biblioteca General y de Humanidades, en la que trabajan 12 bibliotecarios de puesto base (responsables de fondos o servicios) y 4 Jefes de Sección. Al estar ubicada en ella la Dirección de la BULL, es ésta quien se encarga de coordinar y dirigir el funcionamiento de la misma, abandonando en parte sus tareas de dirección y coordinación de todo el servicio.

En la práctica, la asunción de responsabilidades por parte de los responsables de fondos y servicios depende del criterio de cada uno y de sus correspondientes jefes de sección. Mientras que hay responsables que actúan con una gran autonomía y sólo recurren a su jefe de sección en circunstancias excepcionales, otros dependen mucho más de sus jefes de sección a la hora de tomar decisiones. Lo negativo de este asunto es que ni una ni otra actitud se basa en criterios objetivos ni en procedimientos formalmente establecidos.

Según los resultados de las encuestas, sólo el 11,7% del personal se muestra insatisfecho (10,8%) o muy insatisfecho (0,9%) con el nivel de autonomía de su puesto de trabajo.

- Desequilibrio en la prestación de los servicios. Otro de los grandes problemas de la actual estructura organizativa radica en la desigual distribución de personal entre los turnos de la mañana y la tarde. Los datos de los últimos años tienden a demostrar que la actividad de la biblioteca está equilibrada en las dos jornadas. Sin embargo, el 73% del personal trabaja por la mañana. Por la tarde, servicios

fundamentales como la atención a proveedores, el préstamo interbibliotecario, el servicio informático, la administración de Absys o la información bibliográfica especializada, no se prestan o se reducen sensiblemente.

Asimismo, al no depender la dotación de personal de la carga real de trabajo, ello hace que el nivel de los servicios que se prestan sea muy diferente entre los distintos puntos de servicio.

- Existen fondos a cuyo frente no hay un bibliotecario, y que en el mejor de los casos están asignados interinamente al responsable de otro fondo:
 - Legados
 - Fondo General
 - Siglo XIX
 - Ciencias Políticas y Sociales
 - Documentación Estadística
- Existen en la Universidad fondos y servicios bibliográficos que no dependen de la BULL: Centro de Documentación Europea, fondos de los institutos universitarios, etc.
- Algunos servicios no se atienden de forma organizada, es decir, con responsabilidades y reparto de tareas y se apunta la aparición de otras nuevas paralelas al desarrollo tecnológico en bibliotecas universitarias:
 - Adquisiciones
 - Atención a usuarios
 - Extensión bibliotecaria
 - Tratamiento de la información electrónica (depuración del catálogo, incorporación y mantenimiento de revistas electrónicas, búsqueda y evaluación de fuentes de información en Internet, etc.)
 - Acceso a Bases de datos
 - Búsqueda bibliográfica en Internet
 - Oferta de servicios bibliotecarios a través de Internet
- Inexistencia de un servicio de transporte y distribución de materiales y equipos. Cuando hay que distribuir o trasladar entre los distintos puntos materiales o

equipos que por su volumen no pueden ser confiados al servicio de cartería (especialmente en el caso de equipos informáticos que hay que trasladar a la Biblioteca General para su reparación), es el personal de las bibliotecas el que debe desplazarse y realizar el transporte por sus propios medios.

- La Biblioteca General y de Humanidades no cuenta con una conserjería, siendo el único edificio de la BULL que carece de este servicio. Ello significa que las tareas propias de una conserjería recaen en la Administradora y el Director de la BULL.
- La Dirección no cuenta con una unidad administrativa propia, lo que obliga o bien a recurrir a los servicios de la Administración de la Biblioteca General y de Humanidades o bien a que el Director y la Subdirectora empleen parte de su tiempo en realizar tareas administrativas.
- Inexistencia de una unidad de suplencia y apoyo en la BULL que permita contar con personal tanto para suplir bajas, permisos, etc. como para realizar tareas de carácter extraordinario.

2.1.3.3 Propuestas de mejora

Una solución satisfactoria de los problemas expuestos requeriría una completa transformación no sólo de la estructura organizativa, sino también de la plantilla de la BULL, con la creación de nuevas plazas y el cambio de denominación y de categoría de muchas de las actualmente existentes.

Por ello, se hace necesario llevar a cabo un estudio de la estructura en su conjunto y de todos los puestos de trabajo uno por uno, con el fin de evaluar la carga de trabajo de cada puesto y detectar qué funciones contempladas hasta ahora carecen de contenido y cuáles nuevas no están asignadas.

De dicho estudio debería surgir una propuesta de reorganización de la BULL que diera respuesta a los problemas señalados en el apartado anterior.

2.2 Los procesos

En estos momentos no existe un catálogo específico de funciones del personal funcionario de la BULL, y el que existe para el personal laboral debería ser sometido a una revisión para ver si se adapta a los cambios producidos en la Biblioteca desde que se aprobó.

Tampoco existe un Manual de Procedimientos que describa cada uno de los procesos, con los distintos pasos que lo conforman y la designación del responsable de cada uno.

Existen procesos que no están plenamente planificados:

- Programación de la adquisición de los fondos: en la actualidad no existe una política centralizada de adquisiciones, lo que está en contra de una buena gestión de la colección. En la actualidad la biblioteca no participa en la gestión de las adquisiciones de los Departamentos salvo en dos centros. La participación por parte de la biblioteca en la programación de la adquisición redundaría en una mayor racionalización de los recursos. Entre otras cosas, se podría diseñar una política de negociación con los proveedores para exigirles ofertas en prestación de servicios o en precios.
- Gestión y mantenimiento de la colección electrónica: Dado que cada vez son más los títulos que se incorporan a ella y las dificultades que comporta su gestión y mantenimiento, debería prestarse más atención a este aspecto. Se debe planificar la selección y adquisición de la colección electrónica. Además es necesaria su evaluación y un seguimiento continuado del mercado de la información electrónica con el objetivo de contar con las máximas prestaciones y las mejores ofertas. La biblioteca digital es un servicio más de la biblioteca universitaria y por ello se hace muy necesaria su previa planificación.
- Información bibliográfica: Actualmente la información bibliográfica y de referencia se realiza en cada una de las bibliotecas de centro. En cuatro puntos de la biblioteca universitaria se ofrece acceso a la colección electrónica y a Internet. En la actualidad no existe una verdadera planificación del servicio de información bibliográfica y también se aprecia escasa difusión.
- Habría que mejorar la calidad de este proceso, dado que existen importantes diferencias respecto a la dotación de fondos y servicios en los distintos centros. Sería bueno hacer una planificación del servicio en los distintos campus y utilizar las nuevas tecnologías para ofrecer servicios de información bibliográfica centralizados de los que se beneficiara toda la comunidad universitaria.
- Préstamo intercampus: Sería adecuado desarrollar un servicio de este tipo dada la existencia de varios campus universitarios distanciados entre sí.
- Recogida de datos y elaboración de estadísticas. No existen pautas y criterios claros y suficientes sobre el modo de recogida de datos para la elaboración de

las estadísticas anuales, lo que supone una gran inversión en tiempo para la realización de esta tarea por parte del personal de la Biblioteca

La normalización de los procesos debe ser tarea primordial en la biblioteca universitaria con el fin de que se simplifiquen y que todo el personal tenga conocimiento de los trabajos que se realizan en las distintas secciones de la biblioteca universitaria. Para que las distintas unidades funcionen adecuadamente es necesaria la elaboración de manuales de procedimientos que reflejen de forma detallada y concreta cómo desarrollar cada uno de los procesos. Con ello se daría una mayor flexibilidad en la actividad del servicio y no se producirían disfunciones en las prestaciones en el caso de ausencia de alguna persona.

En la actualidad, los manuales de procesos son elaborados por comisiones técnicas que a su vez adoptan la función de coordinación. La creación de estas comisiones ha permitido una mayor unidad en la realización de los distintos procesos de la biblioteca universitaria. En la actualidad existen las siguientes comisiones:

- Comisión de adquisiciones: Ha elaborado el manual de adquisiciones en Absys.
- Comisión de circulación: Ha elaborado y mantiene el manual de circulación.
- Comisión de formación e imagen institucional. Ha elaborado una Guía del usuario y otras guías específicas, y a lo largo del curso 2002-2003 tiene previsto desarrollar un plan de formación de usuarios y unas directrices sobre imagen institucional.
- Comisión de préstamo interbibliotecario. Está elaborando un manual para el sistema SOD.
- Comisión de página web de la biblioteca. Está reestructurando la página web de la BULL.
- Comisión de publicaciones periódicas: Ha elaborado y mantiene el manual de publicaciones periódicas.
- Comisión de autoridades: Ha elaborado las pautas para la depuración de autoridades y ha reelaborado el capítulo de Autoridades del manual de proceso técnico.
- Comisión de proceso técnico: Ha elaborado y mantiene el manual de catalogación.

Estos manuales de procesos se difunden a través de la intranet de la biblioteca, lo que facilita bastante su acceso a todo el personal.

Además, existen directrices sobre el procedimiento sancionador por incumplimiento del Reglamento General de la Biblioteca Universitaria, así como sobre atención a las reclamaciones de los usuarios.

Sería recomendable crear en la página web de la biblioteca un archivo de directrices e instrucciones que se van dando a lo largo del tiempo y que actualmente están diseminadas. Con ello el personal podría consultar de una forma rápida todo el archivo histórico de la normativa de la BULL.

También es recomendable crear normas para la recogida de datos estadísticos. Dado que la recogida de datos implica a muchas personas y que puede suponer una dedicación en tiempo importante, se deberían elaborar guías para la recogida de datos que incidan además en cómo deben ser almacenados los datos para que la recogida posterior sea correcta.

2.2.1 Puntos fuertes, débiles y propuestas de mejora en relación con los procesos

2.2.1.1 Puntos fuertes

- El trabajo en la Biblioteca se desarrolla a través de comisiones técnicas que se encargan de dar las pautas sobre los procesos de manera que todas las tareas se realicen de manera organizada en todas las unidades de la Biblioteca. Las comisiones suponen, además, una descentralización de las funciones y aportan un mayor grado de participación del personal en la actividad de la Biblioteca.
- Existe coordinación entre las comisiones de trabajo, lo que evita la redundancia en los procesos.
- Existen mecanismos de reclamación y de sugerencias de los usuarios sobre los servicios de la biblioteca a través de las correspondientes hojas de reclamaciones.
- Existe un plan de catalogación retrospectiva.

2.2.1.2 Puntos débiles

- No existe una planificación centralizada de las adquisiciones.
- No existe una política centralizada de relación con los proveedores.
- No hay un mantenimiento planificado de la creciente colección electrónica.
- El número de puntos de información bibliográfica especializada es muy reducido.
- No existe servicio de préstamo intercampus.
- No existe un manual de procedimientos para todos los procesos que se desarrolla en la Biblioteca Universitaria.

- No se cuenta con los medios necesarios para llevar a cabo el plan de catalogación retrospectiva.

2.2.1.3 Propuestas de mejora

La tarea fundamental que es preciso acometer es la elaboración de un Manual de Procedimientos donde queden detallados todos y cada uno de los procesos que se llevan a cabo en la Biblioteca, con las distintas tareas que los conforman y la designación de a qué puesto de trabajo le corresponde la responsabilidad de cada tarea.

2.3 Canales de comunicación

La comunicación interna se hace a través de los siguientes canales:

- Correo ordinario
- Teléfono
- Reuniones de trabajo
- Correo electrónico
- Intranet
- FTP
- Página web

2.3.1 Correo ordinario

La comunicación por medio del correo ordinario tiene cada vez menos importancia, al ser sustituida por otros medios y en especial por el correo electrónico. Sin embargo, todos aquellos documentos de carácter oficial para los que se requiere que quede constancia escrita se siguen distribuyendo por este medio.

2.3.2 Teléfono

El teléfono se usa tanto para comunicaciones internas como para la atención al usuario, especialmente para la respuesta a consultas concretas (horarios, etc.) y para la notificación de reservas.

2.3.3 Reuniones de trabajo

Los distintos grupos de trabajo se reúnen cada vez que sus componentes lo consideran necesario, sin que exista un calendario ni una periodicidad establecida. Sin embargo, se procura resolver las cuestiones mediante el correo electrónico, siempre que sea posible.

2.3.4 Correo electrónico

Mediante el correo electrónico se distribuyen avisos, instrucciones, normas e informaciones varias. Se realizan convocatorias de reuniones, se distribuyen documentos y se presentan y discuten propuestas.

También se usa para la comunicación con los usuarios, fundamentalmente para informar sobre vencimiento de préstamos y activación de reservas, así como para la distribución del boletín de novedades. También se responde a consultas y reclamaciones.

El principal problema en este aspecto es que resulta difícil enviar mensajes a grupos amplios de destinatarios, no sólo por limitaciones técnicas sino porque la mayoría del personal no tiene introducidas en su ordenador las direcciones electrónicas del resto. Por ello, sería conveniente crear listas de distribución o bien un fichero de direcciones que cada uno pudiera importar fácilmente a su libreta.

2.3.5 Intranet

La red interna de la Biblioteca permite compartir no sólo dispositivos como impresoras, sino también ficheros que pueden copiarse de unos ordenadores a otros. Asimismo, permite que se realicen tareas técnicas en los ordenadores de forma remota. Sin embargo, existen algunos puntos de servicio que por razones técnicas aún no están conectados a la Intranet.

2.3.6 FTP

En el servidor FTP de la BULL (<ftp://veda/>) se encuentran a disposición de todo el personal los siguientes documentos:

- Actas de la Comisión General de Biblioteca y de la Junta Técnica
- Objetivos y planes de trabajo de las diferentes comisiones técnicas
- Manuales de proceso técnico
- Documentación de los grupos de trabajo de REBIUN
- Formulario para la reclamación al servicio de limpieza
- Listas de nuevos encabezamientos y subencabezamientos de materia

2.3.7 Página web

A través de la página web, desde el apartado "Gestión", el personal puede modificar los datos relativos a las revistas electrónicas, recursos de Internet y noticias. Asimismo, se pueden consultar los manuales de proceso técnico en formato html, y

existe un enlace a las actas de la Comisión General de Biblioteca y de la Junta Técnica disponibles en el FTP.

2.4 Puntos fuertes, débiles y propuestas de mejora en relación con los canales de comunicación

2.4.1 Puntos fuertes

- Existe facilidad y buena disposición por parte del personal para realizar reuniones de trabajo.
- El correo electrónico está implantado en toda la Universidad en general y en la BULL en particular, y el personal está habituado a usarlo para las comunicaciones tanto internas como externas.
- Existe una Intranet que permite compartir recursos y ficheros.
- La web de la BULL permite al personal realizar diversas tareas de forma remota.

2.4.2 Puntos débiles

- Resulta difícil enviar mensajes a grupos amplios de destinatarios, no sólo por limitaciones técnicas sino porque la mayoría del personal no tiene introducidas en su ordenador las direcciones electrónicas del resto
- Existen algunos puntos de servicio que por razones técnicas aún no están conectados a la Intranet.
- Parte del personal aún tiene dificultades, por falta de formación, para aprovechar todas las posibilidades de comunicación electrónica disponibles.
- Según los resultados de las encuestas, menos de la mitad del personal (48,6%) se siente satisfecho o muy satisfecho con la información que recibe para el desarrollo de su puesto de trabajo. Aunque el porcentaje de quienes se declaran insatisfechos o muy insatisfechos sólo es del 15,3%, existe un 35,1% de "indiferentes", lo que indica que la calidad de dicha información debería mejorar para alcanzar un mayor grado de satisfacción.

2.4.3 Propuestas de mejora

- Crear listas de distribución o bien un fichero de direcciones que cada uno pudiera importar fácilmente a su libreta.
- Conectar a la Intranet aquellos puntos de servicio que aún no lo están.
- Dar formación al personal que aún tiene problemas con los canales de comunicación electrónica.

- Edición de un boletín de noticias dirigido al personal de la BULL donde se informe de todas las novedades que se produzcan en el servicio: actividades de las comisiones, directrices, cambios en Absys, etc.

2.5 Servicios a distancia

2.5.1 Información a distancia sobre la propia Biblioteca y sus actividades

A través de la web de la Biblioteca se ofrece la siguiente información:

- Una introducción histórica, ampliada con el texto completo de dos artículos sobre la historia de la BULL.
- Una breve descripción de la estructura y organización de la BULL.
- Una relación de la normativa por la que se rige la BULL, con enlaces al texto completo de los Estatutos de la ULL y del Reglamento de la BULL.
- Una reseña de los fondos con que cuenta, con especial referencia al Fondo Antiguo y al Fondo de Canarias.
- Una bibliografía sobre la Biblioteca y sus fondos.
- Información sobre cada una de las bibliotecas por separado.
- Información sobre los servicios.

2.5.2 Información sobre los recursos documentales disponibles en la Biblioteca y obtención de servicios

A través de la web de la BULL se accede también al catálogo automatizado (OPAC), con la posibilidad de elegir entre el catálogo general o dos subcatálogos específicos, el de publicaciones periódicas y el de tesis y tesinas. Además, se ofrecen enlaces a los catálogos colectivos de REBIUN, RUECA y la Red de Bibliotecas de Canarias. La información que se obtiene permite no sólo el acceso a la noticia bibliográfica, sino también a los datos de situación del ejemplar. Además, el usuario puede realizar renovaciones de préstamos, reservas de libros prestados a otro usuario, así como conocer el estado de sus préstamos y reservas.

Un problema que presenta el catálogo on line es el hecho de que aún existe un 33,9% del fondo sin introducir en la base de datos², lo que hace que el catálogo automatizado no muestre la imagen real de los fondos de la BULL, y aún siga siendo necesario acudir a los catálogos manuales para búsquedas exhaustivas. Asimismo, tampoco se realiza de forma mínimamente sistemática un vaciado de artículos de revistas.

² Ya con datos del 2002

Por el momento no hay disponible un subcatálogo de "Últimas adquisiciones". Sin embargo, esta deficiencia se subsana parcialmente mediante el envío, por parte de cada una de las bibliotecas, de un Boletín de últimas adquisiciones por correo electrónico a los profesores de su centro.

Aunque se contempla la necesidad de contar con un servicio de Difusión Selectiva de la Información, hasta el momento no se ha puesto en práctica un sistema de "perfiles" de interés que permita remitir de forma personalizada a los usuarios información selectiva sobre aquellos documentos que ingresan en la colección. En el módulo de adquisiciones de Absys está prevista la posibilidad de comunicar al usuario que ha solicitado la adquisición de un libro la disponibilidad del mismo una vez que ha sido adquirido, pero por el momento no se está usando este servicio.

Otro servicio que se ofrece a través de la web es el acceso a revistas electrónicas, tanto aquellas que están disponibles por suscripción, fundamentalmente a través de la empresa Ebsco, como otras de carácter gratuito que se consideran de interés. En el caso de las revistas suscritas, existe la posibilidad de acceder a ellas tanto directamente, a través de un listado de títulos o de materias, como a través de la web de Ebsco o la de Elsevier, existiendo también un enlace a la versión electrónica desde la descripción bibliográfica del título en el catálogo automatizado. Sin embargo, sería necesario dar más información sobre este servicio, como la cobertura temporal, enlaces a sumarios, enlaces a la descripción de la versión impresa en el catálogo, etc.

Según las encuestas, un 43% de los usuarios usa la Biblioteca a través de Internet, aunque en su inmensa mayoría alterna este uso con la asistencia a los locales. Existe una significativa diferencia entre el uso de Internet que hace el PDI (64,4%) y el alumnado (21,8%)

Sólo el 14,8% de los usuarios se muestra insatisfecho o muy insatisfecho con la facilidad de acceso al catálogo, y sólo el 9,5% considera que ha evolucionado a peor en los últimos años. Sin embargo, el grado de insatisfacción con respecto a la facilidad de acceso a la web de la BULL es considerablemente mayor (24,3%), sin que tampoco se considere que ha empeorado en los últimos años. Hay que resaltar que el grado de satisfacción en ambos casos es considerablemente mayor entre el profesorado y el PAS que entre el alumnado. Estas mismas cifras son válidas en términos generales para la facilidad de hacer reservas y renovaciones de préstamos.

2.5.3 Consulta a distancia de bases de datos y documentos a texto completo

La BULL cuenta con un servidor de bases de datos que permite el acceso remoto tanto a aquéllas que están en CD-ROM como a las que están disponibles en línea. Además, en el apartado “Bases de datos” de la web es posible acceder a las bases de datos en línea suscritas por la ULL.

Las condiciones de acceso son muy diversas, dependiendo de cada base. El principal inconveniente es la carencia de unas ayudas interactivas que informen al usuario sobre cómo conectarse y cómo consultar.

Además existen incoherencias y falta de uniformidad en la estructura de la información y es necesario dar muchos pasos antes de entrar a la base de datos. Se debería diseñar el medio para acceder directamente a cada base de datos sin tener que entrar a la aplicación que gestiona el servidor de CD-ROM.

Otro problema es el de los frecuentes fallos en la conexión, debidos unas veces a problemas en el servidor y otras a averías en la red de comunicaciones.

En la actualidad, no existe en la web de la BULL un directorio actualizado y comentado de recursos en Internet.

2.5.4 Información sobre el proceso de autoevaluación

La web también ofrece al público información sobre el proceso de autoevaluación, con la posibilidad de consultar los documentos que va produciendo el Comité de Evaluación Interna y de contactar con éste mediante correo electrónico.

2.6 Puntos fuertes, débiles y propuestas de mejora en relación con los servicios a distancia de la bull.

2.6.1 Puntos fuertes

- Existencia de una web de la BULL con abundante información sobre la institución y sus servicios.
- Disponibilidad a través de Internet del acceso al catálogo automatizado.
- Alto grado de satisfacción entre los usuarios.

2.6.2 Puntos débiles

- El acceso a la web de la BULL desde la página principal de la Universidad es confuso, ya que sólo es posible pinchando en el logotipo, que para muchos usuarios aún es desconocido.
- La estructura de la información en la web no está de acuerdo con los principios básicos para facilitar el uso.
- La información no está estructurada en función de las necesidades del usuario.

- No hay una actualización permanente de la web y de sus recursos.
- No existe un procedimiento de comunicación del usuario con la biblioteca a través de la web.
- Aún existe un importante porcentaje del fondo sin introducir en el catálogo automatizado.
- No existe un servicio de Difusión Selectiva de la Información.
- Carencia de unas ayudas interactivas que informen al usuario sobre cómo conectarse y cómo consultar las bases de datos.
- Existen incoherencias y falta de uniformidad en la estructura de la información sobre las bases de datos.
- Frecuentes fallos en la conexión a las bases de datos.
- No existe en la web de la BULL un directorio actualizado y comentado de recursos en Internet.

2.6.3 Propuestas de mejora

- Mejorar el acceso a la web de la BULL desde la página principal de la Universidad, incluyendo el nombre desarrollado de la Biblioteca junto al logotipo y añadiendo otro enlace desde la página de Servicios.
- Mejorar la estructura de la web procurando atender a los criterios de facilidad de uso y de atender a las necesidades del usuario que acude a ella.
- Potenciar los servicios que la web de una biblioteca universitaria debe ofrecer como son: préstamo interbibliotecario, revistas electrónicas, bases de datos, OPAC y formación de usuarios.
- Poner en marcha los medios para su actualización permanente, dado que los recursos que hay en ella necesitan atención constante (revistas electrónicas, recursos web, etc.).
- Desarrollar herramientas que ayuden al usuario en la consulta de los recursos que se ofrecen en la web (guía de bases de datos, del OPAC, etc.).
- Ofrecer servicios de atención al usuario a través de la web por medio de formularios de consultas, sugerencias, reclamaciones, desideratas, etc.
- Puesta en marcha de un servicio de Difusión Selectiva de la Información.
- Mejorar la estructura de la información sobre las bases de datos.
- Incluir en la web de la BULL un directorio actualizado y comentado de recursos en Internet.

Los recursos: el personal

3. Los recursos

3.1 Personal

3.1.1. Marco de referencia

El personal de la Biblioteca forma parte del Personal de Administración y Servicios de la Universidad de La Laguna.

Según los Estatutos de la Universidad de La Laguna¹, “Sus funciones serán las de gestión, apoyo, asistencia y asesoramiento para la consecución de los fines propios de la Universidad”.

Además de la normativa general aplicable al personal al servicio de las administraciones públicas, el personal de la Biblioteca se regula por:

- El Capítulo IV del Título I de Los Estatutos de la Universidad de La Laguna (BOC nº 170, de 29 de diciembre de 2000)
- El Convenio Colectivo de Personal Laboral de las Universidades Públicas Canarias (23 de diciembre de 1999)²
- El Reglamento General de La Biblioteca de la Universidad de La Laguna (BOC nº 166 de 23 de diciembre de 2001)³
- Instrucción Reguladora de los permisos vacacionales, permisos por asuntos particulares y días de libre disposición del PAS para el año 2002

Aunque la Biblioteca Universitaria fue creada en 1817, para este estudio analizaremos la plantilla de la Biblioteca desde la creación de la primera escala propia de personal de la Biblioteca de la Universidad de La Laguna a finales de la década de los 70, fecha en las que se inicia el desarrollo del servicio que hoy conocemos.

A principio de la década de los 80 se inicia el proceso de reforma de la BULL que por entonces se inspira en los siguientes principios:

- Creación y dotación de bibliotecas en cada centro.
- Centralización de los fondos bibliográficos depositados en departamentos y cátedras.
- Organización temática y territorial del servicio.

¹ ANEXO 7

² ANEXO 8

³ ANEXO 4

- Centralización de algunos servicios bibliotecarios especializados.

Y que su desarrollo está condicionado por las características espaciales de la ULL:

- Dispersión de los Campus universitarios (Anchieta, Central, Guajara) y otros centros dispersos.
- 15 centros.
- Diversidad de tamaños de centros y colecciones.
- Diversidad de instalaciones en cuanto a su adecuación a las necesidades de los servicios.

3.1.2. Tipología y distribución del personal

A principios de la década de los 80 la plantilla de la Biblioteca Universitaria está formada por:

Funcionarios:

Grupo	Denominación	Nº de Plazas
A	Cuerpo Facultativo de Bibliotecas del Ministerio de Cultura	1
C	Cuerpo de Auxiliares de Archivos, Bibliotecas y Museos del Ministerio de Cultura	2
C	Escala de Auxiliares de Archivos, Bibliotecas y Museos de la Universidad de La Laguna	6
D	Escala de Auxiliares Administrativos de la Universidad de La Laguna	1

Laborales:

Grupo	Denominación	Nº de Plazas
I	Bibliotecario contratado del Ministerio de Cultura	1
V	Conserje, Laboral Grupo V de la Universidad de La Laguna	1
VII	Ordenanza, Laboral Grupo VII de la Universidad de La Laguna	6

Es a partir de esta plantilla cuando empieza la evolución del personal de la biblioteca universitaria hasta la actualidad.

Tras la aprobación de los Estatutos de la ULL (1985) y la reforma de la plantilla que se inicia en 1987 para el Personal Funcionario y que culmina en 1989 con la reorganización del Personal Laboral, la plantilla de la BULL queda de la siguiente forma:

Funcionarios:

Grupo	Denominación	Nº de Plazas
A	Cuerpo Facultativo de Bibliotecas del Ministerio de Cultura	1
B	Escala de Ayudantes de Archivos, Bibliotecas y Museos de la Universidad de La Laguna	28
D	Escala de Auxiliares Administrativos de la Universidad de La Laguna	6

Laborales:

Grupo	Denominación	Nº de Plazas
I	Titulado Superior	1
III	Técnico Especialista	3
V	Oficial 1ª de Biblioteca	6
VI	Oficial 2ª de Biblioteca	1
VII	Ordenanza en Biblioteca	38

La segunda reforma de importancia se produce entre 1991 y 1993 en la que se adopta la actual estructura organizativa de la BULL y se produce otro importante incremento de la plantilla, quedando como sigue:

Funcionarios:

GRUPO	Denominación	Nº de Plazas
A	Facultativo de Archivos y Bibliotecas	1
B	Ayudantes de Archivos, Bibliotecas y Museos	41
C	Administrativo	1
D	Auxiliar Administrativo	8

Laborales⁴:

GRUPO	Denominación	Nº de Plazas
I	Licenciados	2
III	Técnico Especialista	38
IV	Oficial de Biblioteca	58

⁴ Esta relación corresponde a la Plantilla Orgánica del PAS laboral y no llegó a dotarse completamente. En realidad la RPT del 95 recogía una plaza del Grupo I, 15 del Grupo III y 53 del Grupo IV.

La Plantilla de la Biblioteca Universitaria de La Laguna está formada, en la actualidad por 133 puestos de trabajo de los que están cubiertos 130, ya que existen tres vacantes. Estos puestos están distribuidos en 7 categorías laborales, 4 de funcionarios y 3 de personal laboral al servicio de las Administraciones Públicas, siendo su distribución por categorías la siguiente:

Funcionarios:

Escalas	Nº de Plazas
A (Escala de Facultativos de Bibliotecas)	3
B (Escala de Ayudantes de Archivos, Bibliotecas y Museos)	42
C (Escala Administrativa)	10
D (Escala Auxiliar)	1

Que representan el 42% del total de plazas

Laborales:

Grupo y Categoría Laboral	Nº de Plazas
I (Licenciados)	3
III (Técnico Especialista en Bibliotecas)	19
III (Técnico especialista en Reprografía)	1
III (Técnico especialista en Encuadernación)	1
IV (Oficiales de Biblioteca)	53

Que representan el 58 % del total de plazas

A lo largo de estos años y siguiendo la evolución de las plantillas podemos observar tres líneas de evolución claras:

1º Un aumento de la plantilla de personal, paralelo a la creciente importancia del servicio.

2º Una creciente especialización profesional, caracterizada no sólo por el creciente número de plazas de superior categoría y eliminación de los puestos de categorías inferiores, sino también por una creciente especialización de las tareas a abordar en cada puesto de trabajo.

3º Una tendencia a equiparar los servicios vespertinos con los matutinos, aunque esta tendencia ha sido menos pronunciada por razones ajenas al servicio.

3.1.2.1 Cobertura y provisión de personal

La Universidad de La Laguna no tiene un plan estratégico para el desarrollo de la plantilla de personal y la Biblioteca Universitaria tampoco. Lo que sí existe es una reforma de la plantilla orgánica que está en estos momentos en fase de debate y de la que hasta ahora sólo existe un “Plan de organización del Personal de Administración y Servicios de la ULL” que está en fase de aprobación. También otro elemento estratégico a tener en cuenta es el Contrato Programa. La incorporación de dos plazas de Subdirector, en la última Relación de Puestos de Trabajo del Personal Funcionario de Administración y Servicios de la Universidad de La Laguna, supondrá la reestructuración del servicio y por tanto una nueva plantilla de personal.

3.1.2.2 Becarios y otro personal contratado

Siguiendo con los criterios establecidos por el Claustro Universitario y otros órganos de Gobierno de la Universidad de “no utilizar becas para cubrir puestos de trabajo” y de “crear becas que sirvan para la formación académica y técnica del alumnado” la Biblioteca Universitaria no tiene, con carácter general, becarios para la realización de tareas propias del servicio.

Como novedad de mucho interés, se creó en 1999 un grupo de funcionarios interinos de la Escala de Ayudantes de Bibliotecas, para realizar las sustituciones de este personal en caso de bajas o ausencias reglamentarias.

3.1.2.3 Dotación de personal

La dotación de personal parte de la base de unos acuerdos iniciales de plantillas de personal de Administración y Servicios de la ULL, en las que se establecían varios criterios:

- 1) Biblioteca mínima: Biblioteca de centro
- 2) La dotación mínima de la biblioteca de Centros era:
 - a. 1 Bibliotecario (Escala de Ayudantes de Bibliotecas y Museos)
 - b. 2 Ordenanzas, Grupo V Laboral, convertidos más tarde en Oficiales de Biblioteca (Grupo IV). Uno en turno de mañana y otro en turno de tarde
- 3) Potenciación de bibliotecas Interfacultativas, con una plantilla que resulta de multiplicar el personal mínimo por el número de centros implicados.
- 4) Reconocimiento de la plantilla que ya tenía la Biblioteca General.

A estos criterios iniciales hay que añadir los introducidos en la Reforma de la Plantilla del año 95 que trataba de reorganizar el servicio e introducía una cierta corrección en las dotaciones de personal en razón de las cargas de trabajo de cada unidad del servicio.

3.1.2.4 Distribución por áreas y centros de trabajo

En la actualidad la distribución de personal por las secciones en que se estructura el servicio es:

Nombre del Área	Total Área	1	3	4	A	A/B	B	C	C/D
Automatización	3					1		1	1
Bib. Gral. y Fondos Esp.	10		2	2		1	4		1
Ciencias de la Salud	13		2	6		1	3		1
Ciencias Puras y Exp.	29		3	16		1	8		1
Ciencias Sociales	22		4	10		1	6		1
Coordinación	9		1			1	4		3
Dirección	9	3	2		3			1	
Humanidades	38		7	19		1	10		1

La distribución de personal entre los distintos puntos del Servicio es la siguiente⁵:

Centro	Personal Bibliotecario		Otro personal		Total
	Facultativo	Ayudante	Adminis	Aux.	
Arquitectura Técnica		1		2	3
Bellas Artes		1		2	3
Biología		1		2	3
Ciencias Agrarias		1		2	3
Ciencias de la Información		1	1	2	4
Ciencias de la Salud		3	2	4	9
Derecho		2	1	4	7
Económicas		4	3	4	11
Educación		3	2	4	9
Farmacia		1	1	2	4
General y de Humanidades	5	18	14	16	55

⁵ Agrupación de categorías según el Anuario Estadístico de REBIUN.

	Personal Bibliotecario		Otro personal		Total
Centro	Facultativo	Ayudante	Adminis	Aux.	
Informática		1		2	3
Matemáticas-Física		3	4	4	11
Náutica		1		2	3
Química		1	1	2	4
TOTAL ULL	5	42	29	54	133

De esta distribución pueden extraerse algunas conclusiones. La más importante es el elevado número, seis, de puntos del servicio con una dotación mínima de personal, lo que implica una gran precariedad en la prestación del servicio en cuanto se produce la ausencia de alguno de los trabajadores en los citados centros.

3.1.2.5 Distribución por turnos

La distribución del personal por turno u horarios de trabajo es la que se muestra en el cuadro siguiente:

Distribución por Categorías Laborales y horario

Categoría	Total por grupo	Especial	Mañana	Tarde
I	3		3	
III	21		18	3
IV	53		24	29
A	3	3		
A/B	7	7		
B	35		32	3
C	2		2	
C/D	9		9	
	133	10	88	35
%		7,52%	66,17%	26,32%

Como puede observarse gran parte del personal trabaja en el turno de la mañana, aunque no se aprecia un desequilibrio considerable en cuanto a la demanda de los servicios entre los diferentes turnos.

Es también significativa la distribución horaria del personal según su nivel de cualificación. Muestra que determinados servicios no se pueden ofrecer en el turno de tarde. La distribución actual de personal, aplicando la caracterización de REBIUN entre técnicos y no técnicos, de la Biblioteca de la Universidad de La Laguna es la siguiente:

Distribución por Grupos de especialización y horario

Grupo	Total por grupo	Especial	Mañana	Tarde
Técnicos	48	10	35	3
%		20,83%	72,92%	6,25%
No Técnicos	85	0	53	32
%			62,35%	37,65%

Sólo un 6,25% del personal técnico trabaja en el turno de tarde; un 20,83%, que se corresponde con el personal de mayor responsabilidad orgánica, trabaja además el lunes por la tarde (de 16 a 18,30 horas), mientras que el resto del personal técnico de la plantilla, el 72,92%, trabaja en el turno de mañana.

También entre el personal no-técnico hay un gran desequilibrio entre la jornada matutina y la vespertina, ya que casi dobla en cantidad el personal que trabaja de mañana al que trabaja en el turno de tarde.

La distribución horaria del personal según los puntos del servicio es también un dato significativo ya que muestra las carencias más importantes del servicio.

3.1.3. Perfiles profesionales

A principios de la década de los 80 y cuando la plantilla contaba con un total de 18 plazas, no existía una definición escrita de las tareas y funciones de las plazas. Es en la primera reforma de la plantilla, entre 1986 y 1989, cuando se producen los primeros perfiles profesionales para toda la plantilla de PAS de la ULL. En aquel momento el perfil de los puestos de trabajo de la BULL era el siguiente:

FUNCIONARIOS:

Denominación	Tareas
Director	<ul style="list-style-type: none"> • Dirigir y coordinar las distintas unidades del servicio • Ejecutar las directrices de la política bibliotecaria y los acuerdos de la comisión de biblioteca, y de los órganos unipersonales y colegiados de la Universidad • Organizar el proceso técnico y tratamiento científico de la producción bibliográfica unitaria y de las publicaciones periódicas especializadas ingresadas en la Biblioteca de la ULL, para su adecuada clasificación, catalogación y normalización • Organizar el proceso de información bibliográfica, difundir la información y controlar los préstamos de la BULL • Organización y gestión administrativa y económica de las unidades de la BULL • Organizar y distribuir el trabajo y el personal adscrito a la BULL • Participar en los programas de informatización en biblioteca • Participar en programas de investigación, docencia y cooperación en el ámbito de la biblioteconomía y bibliografía • Elaborar los estudios, informes, memorias y propuestas sobre el servicio de biblioteca • Elaborar bibliografía y organizar exposiciones temporales o permanentes sobre el patrimonio bibliográfico universitario
Jefe de Sección de Biblioteca General y de Humanidades	<ul style="list-style-type: none"> • Gestionar y participar en la organización de la Biblioteca Central de Humanidades: Filosofía y CC E, Geografía e Historia y Filología • Gestionar y participar en la organización de los fondos especiales Biblioteca General: Fondo Antiguo, Fondo de Canarias, Fondo de Revistas, Fondo de Biblioteconomía e Información Bibliográfica • Organizar el proceso técnico y tratamiento científico de la producción bibliográfica unitaria y de las publicaciones periódicas en los distintos la Biblioteca General y de Humanidades, para su adecuada clasificación, catalogación y normalización • Organizar la difusión de la información bibliográfica y el control del préstamo en la Biblioteca General y de Humanidades. • Coordinar el personal adscrito a su sección • Participar en la elaboración de bibliografías, estudios e informes
Jefe de Negociado de Proceso Técnico	<ul style="list-style-type: none"> • Organizar el proceso técnico y tratamiento científico de la producción bibliográfica unitaria en los distintos Centros de la Biblioteca Universitaria, para su adecuada clasificación, catalogación y normalización • Organizar el proceso técnico y tratamiento científico de las publicaciones periódicas de los distintos Centros de la Biblioteca Universitaria, para su adecuada clasificación, catalogación y normalización • Participar en las tareas de informatización de los distintos servicios de la Biblioteca • Colaborar en la redacción de informes y estudios sobre las distintas fases del proceso biblioteconómico

Jefe de Negociado de Fondos Especiales	<ul style="list-style-type: none"> • Participar en la organización de los Fondos Especiales de la Biblioteca General: Fondo Antiguo, Fondo de Canarias, Fondo de Revistas, Fondo de Biblioteconomía e Información bibliográfica • Participar en la organización del proceso técnico y tratamiento científico de la producción bibliográfica unitaria del Fondo Antiguo, para su adecuada clasificación, catalogación y normalización • Participar en el proceso técnico-analítico del Fondo de Canarias • Participar en la elaboración de bibliografías, estudios e informes
Jefe de Sección de Bibliotecas de Centros: Ciencias y Sociales	<ul style="list-style-type: none"> • Coordinar y gestionar en la organización de las distintas bibliotecas de centros de las áreas de Ciencias, Ciencias Sociales y Ciencias de la Salud • Organizar el proceso técnico y tratamiento científico de la producción bibliográfica unitaria y de las publicaciones periódicas en la Biblioteca Central de Sociales, para su adecuada clasificación, catalogación y normalización • Organizar la difusión de la información bibliográfica y el control del préstamo en la Biblioteca Central de Ciencias Sociales • Coordinar el personal adscrito a su sección • Coordinar la conversión de las bibliotecas departamentales de Sociales en Biblioteca Central • Participar en la elaboración de bibliografías, estudios e informes
Jefe de Negociado de la Biblioteca de Ciencias Sociales de Las Palmas	<ul style="list-style-type: none"> • Gestionar la Biblioteca de Ciencias Sociales de Las Palmas • Organizar el proceso técnico y tratamiento científico de las publicaciones periódicas en la Biblioteca de Ciencias Sociales de Las Palmas, para su adecuada clasificación, catalogación y normalización • Organizar la difusión de la información bibliográfica en la Biblioteca de Ciencias Sociales de Las Palmas • Organizar el control de préstamos en la Biblioteca de Ciencias Sociales de Las Palmas • Participar en la elaboración de bibliografía de Ciencias Sociales • Participar en estudios e informes sobre la Biblioteca de Ciencias Sociales de Las Palmas • Coordinar la conversión de las bibliotecas departamentales de Sociales en la Biblioteca del Centro
Jefe de Negociado de la Biblioteca de Ciencias de la Salud	<ul style="list-style-type: none"> • Gestionar la Biblioteca de Ciencias de la Salud • Organizar el proceso técnico y tratamiento científico de las publicaciones periódicas en la Biblioteca de Ciencias de la Salud, para su adecuada clasificación, catalogación y normalización • Organizar la difusión de la información bibliográfica en la Biblioteca de Ciencias de la Salud • Organizar el control de préstamos en la Biblioteca de Ciencias de la Salud • Participar en la elaboración de bibliografía de Ciencias de la Salud • Participar en estudios e informes sobre la Biblioteca de Ciencias de la Salud • Coordinar la conversión de las bibliotecas departamentales de la Salud en la Biblioteca del Centro

Responsable de Biblioteca de Centro	<ul style="list-style-type: none"> • Gestionar y participar en la organización de la Biblioteca de Centro • Participar en el proceso técnico y el tratamiento científico de la producción bibliográfica unitaria y de las publicaciones periódicas de la Biblioteca del Centro, para su adecuada clasificación, catalogación y normalización • Gestionar el control de préstamos en la Biblioteca del Centro.
--	--

(Reforma de la Plantilla de Personal funcionario de 1987.)⁶

LABORALES:

Categoría	Tareas
Licenciado	<ul style="list-style-type: none"> • Las propias de la clasificación bibliográfica • Todas aquellas referidas a la catalogación e información bibliográfica que le sean encomendadas
Técnico Especialista (Microfilmador)	<ul style="list-style-type: none"> • Microfilmación de toda clase de documentos • Montaje y reparación de máquinas reproductoras de microfilm • Todas aquellas técnicas que requieran una formación cualificada análoga en el área de bibliotecas
Técnico Especialista (Encuadernador)	<ul style="list-style-type: none"> • Encuadernación • Restauración • Todas aquellas técnicas que requieran una formación cualificada análoga en el área de bibliotecas
Oficial 1ª de Biblioteca	<ul style="list-style-type: none"> • Con la debida especialización técnica colabora con el bibliotecario, responsabilizándose de la conservación, ordenación, préstamos, etc. de los fondos bibliográficos
Oficial 2ª de Biblioteca	<ul style="list-style-type: none"> • No está definido
Ordenanza de Biblioteca	<ul style="list-style-type: none"> • Vigilancia del Centro y locales internos durante las horas de servicio • Apertura y cierre de las puertas del Centro • Ejecuta encargos y recados incluso utilizando vehículo cuando sea necesario • Recogida, entrega y franqueo de la correspondencia <p>Préstamo de libros a usuarios de la Biblioteca</p>

(Reforma de plantilla del Personal Laboral de 1989.)⁷

⁶ ANEXO 9

⁷ ANEXO 10

En la reforma de la plantilla del 93, mientras que el catálogo de funciones para el personal funcionario no varía, para el personal laboral se introducen nuevos perfiles profesionales, derivados de la desaparición de categorías, la creación de otras nuevas y específicamente bibliotecarias y los avances tecnológicos introducidos en el servicio.

La descripción de funciones es la siguiente:

GRUPO III. FUNCIONES

- Colaborar con el bibliotecario en la medida en que éste lo demande y bajo su supervisión en el establecimiento de la selección y adquisición de los fondos bibliográficos de acuerdo con las necesidades del Centro.
- Colaborar en el registro de las publicaciones ingresadas en la Biblioteca del Centro.
- Registro y control de publicaciones periódicas.
- Colaborar con el bibliotecario en la ordenación de fichas.
- Atender a la información, no específica o técnica, de los usuarios de la Biblioteca.
- Participar con el bibliotecario en el control, mantenimiento y actualización de los catálogos.
- Confección de boletines y catálogos que elabora la biblioteca.
- Colaborar con el bibliotecario, en la medida en que éste lo demande, en la preparación de estadísticas y en la redacción de memorias, informes, inventarios, etc.
- Tareas de mantenimiento y control de fondos: verificación de recuentos periódicos de los mismos, encuadernación, medidas de seguridad.
- Comunicar a sus superiores el estado de conservación de los diferentes fondos bibliográficos.
- Cooperar con el bibliotecario en la realización de actividades de extensión bibliotecaria: exposiciones, visitas, etc.
- Colocación y ordenación de libros, en estanterías, por los sistemas implantados en las bibliotecas.
- Aplicar los avances tecnológicos y científicos de su puesto de trabajo.
- Aquellas otras tareas afines a la categoría de la plaza que le sean encomendadas por el bibliotecario, o que resulten necesarias por razones de servicio.

GRUPO IV. FUNCIONES

- Realización y mantenimiento de los ficheros de usuarios de la Biblioteca.
- Sellado de material bibliográfico.
- Confección y colocación de tejuelos.
- Preparación y realización de reproducciones de publicaciones, siempre que estén autorizadas legalmente y de aquellas reproducciones del servicio de orden interno que la Biblioteca requiera.

- Facilitar a los usuarios información de carácter general relacionada con la Biblioteca.
- Magnetización de los fondos bibliográficos para el control de seguridad.
- Préstamo de libros o publicaciones periódicas, bien para su uso en la sala o fuera de ella.
- Traslado de fondos bibliográficos, utilizando para ello todos los medios mecánicos adecuados de que disponga.
- Colocación y ordenación de libros en estanterías por los sistemas implantados en la Biblioteca.
- Aplicar los avances tecnológicos y científicos a los cometidos específicos de su puesto de trabajo.
- Recogida de correspondencia.
- Apertura y cierre de todas las dependencias y puntos de servicio de la Biblioteca.
- Cuidado y vigilancia de todas las dependencias de la Biblioteca.
- Aquellas tareas afines a la categoría de la plaza que le sean encomendadas por sus superiores y que resulten necesarias por razones de servicio.

(Convocatorias de plazas de Grupo III y IV de la ULL.)⁸

Distribución de Personal por grupos y titulación

GRUPO	Total	Grad. Escolar	FP1	FP2	FP3	Bach.	Diplom.	Licenc.	Doct.	% con titulación superior a la requerida
1	3							3		
3	21	1	1	1		8	3	7		47%
4	53	3		3	1	22	8	16		94%
A	2							2		
B	42						8	32	2	81%
C	10			1		4	3	2		50%

Puede verse que una gran parte del personal tiene una formación superior a la requerida para su puesto de trabajo y que el 48, 48% de la plantilla tiene titulación superior. Además una parte de estas titulaciones se ha obtenido cuando ya se encontraban prestando sus servicios en la Universidad.

⁸ ANEXO 11

3.1.4. Promoción del personal

La promoción del personal de la BULL es diferente para el colectivo funcional, que se rige por la normativa legal establecida para ello, y para el Personal Laboral, que está regulada por la normativa laboral y el Convenio Colectivo.

La promoción de los funcionarios de la plantilla de la BULL se ha producido mediante concurso-oposición en el caso de promoción de categoría. Así se produjo la conversión del personal Auxiliar de Archivos, Bibliotecas y Museos a Ayudantes de Archivos, Bibliotecas y Museos, y la del personal Auxiliar Administrativo a Administrativo. Para el resto de la promoción (promoción en niveles de complemento de destino y específico) se han realizado los oportunos concursos de méritos.

La primera promoción de personal laboral por cambio de categoría se produjo en 1989, según lo dispuesto en el Convenio Colectivo para el Personal de las Universidades públicas del Estado y se realizó mediante la superación de un curso de formación que incluía la realización de un examen práctico sobre las tareas a realizar. Tras esta primera promoción todas las demás se han realizado por oposición, tras el oportuno curso de formación que establece el Convenio Colectivo vigente.

No existe un Plan de Promoción del Personal de Administración y Servicios de la ULL ni la Biblioteca cuenta con uno propio.

3.1.5. La formación del personal de la BULL

3.1.5.1 Situación de la formación

Sólo recientemente, la Universidad de La Laguna se ha dotado de un Plan de Formación para todo el Personal de Administración y Servicios. Hasta ese momento, han existido en distintos períodos planes específicos para cada colectivo, lo que ha hecho difícil la coordinación de la formación del personal que trabaja para un mismo servicio. Con anterioridad a esta planificación se han desarrollado actividades formativas que han afectado al personal de la biblioteca, unas genéricas y otras específicas para personal de la BULL.

En el Plan de Formación del PAS 2002-2003⁹, la Biblioteca Universitaria ha incluido la formación de su personal prevista para ese período en el Plan de Formación de la BULL, elaborado por la Subdirección de Servicios y Administración con la colaboración de la Comisión de Formación e Imagen Institucional de la BULL.

⁹ ANEXO 12

El procedimiento para detectar las necesidades formativas del personal y elaborar el plan de formación se ha basado en:

- a) La detección directa de necesidades formativas derivadas del necesario reciclaje profesional por introducción de cambios en los procesos.
- b) La realización de encuestas, tanto las elaboradas por el Servicio de Recursos Humanos –a cuyos resultados para el personal de la BULL tuvimos acceso– como a encuestas propias del servicio que se han pasado a la conclusión de las diversas acciones formativas realizadas.

En cuanto al personal funcionario, su plan de formación ha supuesto una continuidad de la formación de este colectivo y gracias a él se ha mejorado sustancialmente los conocimientos ofimáticos de la plantilla, las relaciones con el público. Los cargos directivos han dispuesto de acciones formativas para la mejora de los procesos de gestión y planificación.

Desde hace bastantes años, la Universidad no limita la formación a la realizada en los propios centros de la ULL sino que ha establecido dos elementos de participación en la formación realizada fuera de sus instalaciones:

1º) Mediante una política de ayudas para la formación que permite al personal la asistencia a cursos organizados fuera de la Universidad y que contempla varias modalidades.

Incluimos a continuación una tabla elaborada por el Negociado de Formación del PAS en la que se muestra el número de personal adscrito a la BULL que ha obtenido ayudas para la formación externa:

AÑO	P. AMTVO.	TÉCNICOS ESPECIALISTAS	OFIC. OFICIOS	AYUDANTES
1999	-	-	-	6
2000	-	6	7	10
2001	-	2	-	5
2002	-	-	2	9
TOTAL	-	8	9	30

Además, el personal asiste a eventos formativos fuera de su horario laboral y sin ayudas que no se recogen en estos datos.

2º) Mediante un Convenio con el Instituto Canario de Administración Pública, órgano de la Comunidad Autónoma encargado de la formación del personal de su administración, a través del cual el ICAP organiza cursos específicos de formación para personal de Administración y Servicios de la ULL o bien permite la participación del mismo en las distintas convocatorias públicas que realiza cada año.

Esta política de la ULL se ve reforzada por otro mecanismo que permite la participación del personal de la biblioteca en eventos formativos y reuniones profesionales. Se trata de una línea presupuestaria que la BULL mantiene desde hace varios años, a través de la cual y mediante la oportuna comisión de servicios, se fomenta la participación del personal de la misma en eventos científicos o profesionales, cursos de formación, etc. Tanto nacionales como internacionales. Esta línea ha permitido la presencia de la BULL en reuniones profesionales como el C17 (Grupo de trabajo de Bibliotecas Biomédicas españolas), las asambleas y grupos de trabajo de REBIUN, etc.

En el pasado curso académico la BULL ha realizado un buen número de actividades formativas directamente relacionadas con el reciclaje profesional.

La puesta en marcha de un nuevo Sistema de Gestión Automatizada de Bibliotecas y la Reglamentación del Servicio, han supuesto cambios muy profundos en nuestros procedimientos de trabajo, lo que nos ha obligado a impartir formación operacional a todos los niveles y puestos de trabajo de la BULL.

En concreto se han impartido 14 cursos con un total de 163 horas lectivas, lo que supone una media de 11,5 horas por actividad, a la que han asistido 270 personas, con un promedio de 1,7 horas por persona.

3.1.5.2 Valoración de la formación¹⁰

Un 55,8% del personal muestra estar satisfecho o muy satisfecho con la utilidad de la formación que recibe.

¹⁰ Cuando se habla de preguntas se refiere a las contenidas en la encuesta al PAS Interno y a los resultados obtenidos. (ANEXO 13)

3.1.5.3 Asistencia a los cursos de formación

Prácticamente la totalidad de la plantilla de la BULL ha participado en acciones formativas, incluidas en la formación específica y de promoción, el pasado curso académico.

La ULL favorece la participación del Personal en la formación mediante los siguientes mecanismos:

- 1º La realización de los cursos preferentemente en horario laboral.
- 2º Cuando lo anterior no es posible, permitiendo que el personal afectado libre las horas invertidas en la formación en los días próximos a la realización de la misma.
- 3º Garantizando un margen de 2 horas entre la finalización de la actividad laboral y el comienzo de la acción formativa

3.1.6. Implicación, satisfacción y motivación del personal

Para estudiar este apartado, y otros del proceso de autoevaluación, se envió una encuesta a todo el personal del Servicio de Biblioteca. Contestaron 117 (89,3%) y fueron válidos 111 (84%), 73 mujeres (65,8 %) y 38 hombres (34,2%). Problemas técnicos derivados del envío electrónico del cuestionario han originado la pérdida de seis cuestionarios contestados.

3.1.6.1 Implicación

Un dato relevante a la hora de evaluar la implicación del personal es el tiempo trabajado en la biblioteca, ya que las oportunidades de promoción no son mejores en este servicio que en otros. El 52,3% del personal lleva más de 10 años trabajando en la BULL y un 20,7% más de cinco años. Tan sólo un 0,9% lleva menos de dos años en la plantilla de la BULL.

Analizando los resultados de la encuesta con respecto a la *“participación en grupos de trabajos”*, los porcentajes de participación, o no, están igualados en un 47,7% (53 personas).

Pero cuando se realiza la pregunta sobre *“valoración de la participación”* en grupos de trabajo el 23,4% lo considera útil o muy útil y un 19,8% nada o poco útil, mientras que un 29,7% la considera normal. En esta pregunta se produce la contradicción de que personal que no participa en grupos de trabajo contesta a la valoración, con lo cual el resultado de esta pregunta puede estar distorsionado, y debió ser excluyente para los

que no participan, aunque el porcentaje de los que optan por la respuesta NS/NC es de un 27% (30 personas).

A la pregunta sobre la *“valoración de la participación en las reuniones informativas o en la aportación de sugerencias y mejoras”* el 28,8% la considera nada o poco útil y el 21,6% útil o muy útil, mientras que el 41,4% la considera normal. El enunciado de esta pregunta ha podido crear confusión entre los encuestados.

Si lo anterior lo unimos con la de *“valoración de la información necesaria para el desarrollo del puesto de trabajo”* se observa que un 48,6% del personal está satisfecho o muy satisfecho y es bajo, 15,3%, el que está muy insatisfecho o insatisfecho; aunque también es alto, el 35,1%, el que muestra una actitud “indiferente”.

Una breve valoración de estos resultados indica que:

- La mitad del personal participa en los grupos de trabajo. Habría que analizar las respuestas por turnos de trabajo a fin de observar si hay alguna incidencia en la misma.
- El personal (23,4%), que considera útil o muy útil la valoración en la participación en grupos de trabajo es muy bajo, lo que debe hacernos recapacitar sobre la necesidad de establecer métodos de análisis de los resultados de los grupos de trabajo, aunque también habrá que tomar en consideración las matizaciones realizadas anteriormente sobre la interpretación de las respuestas.
- Que el personal (28,8%) considera poco o nada útil las reuniones informativas o las aportaciones de sugerencias y mejoras que se pueden realizar, plantea que los cauces de participación deben mejorar.
- Considerar de forma positiva, un 48,6% del personal, la valoración de la información para desarrollar sus actividades pero se deben desarrollar cauces para conocer por qué un alto porcentaje la considera de forma “indiferente”.

3.1.6.2 Satisfacción del personal

Si partimos de que para tener en cuenta el grado de satisfacción en el puesto de trabajo es *“conocer la definición del perfil del puesto de trabajo”* resulta que el 70,3% del personal del Servicio Bibliotecario lo conoce y solamente un 13,5% expresa que no.

En lo que se refiere a la *“valoración del nivel de responsabilidad en su puesto de trabajo”* el 53,1% se considera satisfecho o muy satisfecho y mientras que el 8,1% está insatisfecho.

Más de la mitad del personal, 54,9%, considera que está satisfecho o muy satisfecho en la *“valoración de su nivel de autonomía en el trabajo”* mientras que solo el 11,7% esta insatisfecho o muy insatisfecho, en este último caso una sola respuesta.

Una breve valoración de estos resultados indica que:

- El personal conoce la definición del perfil del puesto de trabajo.
- Hay una alta valoración del nivel de responsabilidad en su puesto de trabajo y del nivel de autonomía.
- Se constata un alto grado de satisfacción del personal.

3.1.6.3 Motivación y ambiente laboral

A la pregunta de *“valoración del seguimiento y reconocimiento del trabajo por parte de los superiores”* el 37,8% se encuentra satisfecho a muy satisfecho y el 21,6% insatisfecho o muy insatisfecho, frente al 36,9% que les resulta *“indiferente”*.

En lo que se refiere a la *“valoración de las posibilidades de promoción”* hay un 69,3% del personal que esta muy insatisfecho (37,8%) o insatisfecho (31,5%), frente solo un 9% que expresa estar satisfecho.

Por otra parte el 63,9% valora satisfactoriamente el *ambiente de trabajo* y el 14,4% insatisfactoriamente. Habría que tener en cuenta dónde se produce ese grado de insatisfacción y buscarle solución.

Otra cuestión a tener en cuenta de la motivación del personal es de cómo *“valoran el proceso de autoevaluación”*. Observamos que el 58,5% lo valora como útil o muy útil, frente al 7,2% que no.

3.1.7 Puntos fuertes, débiles y propuestas de mejora en relación con el personal

3.1.7.1 Puntos fuertes

- Predisposición del personal para asumir tareas necesarias a pesar de no estar específicamente recogidas en el perfil de sus plazas.
- Elevado nivel de formación académica de la plantilla y su fuerte vinculación al servicio.
- La participación en grupos de trabajo.
- La información que se recibe para el desarrollo del trabajo.
- Conocimiento del perfil del puesto de trabajo.
- La valoración del nivel de responsabilidad en su puesto de trabajo.
- La valoración de su nivel de autonomía en el trabajo.
- Buen ambiente de trabajo.

- Receptividad ante el proceso de evaluación.

3.1.7.2 Puntos débiles

- Inexistencia de un Plan estratégico de la Plantilla de la BULL.
- Inexistencia de perfil profesional para cada plaza.
- Falta de criterios profesionales y basados en la carga de trabajo para determinar la asignación de RRHH a los distintos puntos y servicios de la BULL.
- Insuficiente dotación de personal en el turno de tarde, tanto en el número de plazas como en el nivel de especialización y/o responsabilidad de las mismas.
- El cuestionamiento de la utilidad de la participación en los grupos de trabajo.
- El cuestionamiento de la utilidad de la participación en las reuniones informativas, aunque habría que tener en cuenta que el enunciado de la pregunta haya llevado a confusión a los encuestados.
- La alta insatisfacción sobre las posibilidades de promoción laboral.
- La carencia de datos globales sobre la formación.

3.1.7.3 Propuestas de mejora

- Elaborar un Plan estratégico para la plantilla de la BULL que incorpore una definición del perfil específico de cada plaza.
- Establecer un mecanismo para conocer la participación en la formación.
- Elaborar un sistema de determinación de cargas de trabajo que permita una dotación más ajustada de RRHH.
- Aumentar la participación del personal en grupos de trabajo y establecer sistemas de evaluación de los resultados y sus consecuencias en los procedimientos y métodos de trabajo.
- Mejorar los cauces de participación e información.
- Potenciar el grado de satisfacción del personal desarrollando los niveles de responsabilidad.
- Coordinación de áreas de trabajo.

Los recursos: infraestructura

3.2 Infraestructura

Introducción

La Biblioteca de la ULL cuenta con 15 puntos de servicio que están repartidos en diferentes campus o zonas.

- **Campus de Anchieta**, en éste se encuentran la mayor parte de las bibliotecas de ciencias: Biología, Matemáticas-Física, Química, Ciencias Agrarias y Farmacia. En la actualidad está en construcción la Biblioteca del Centro Superior de Informática.
- **Campus Central**, situado en el casco urbano de La Laguna corresponde a la ubicación tradicional de la Universidad y en él se encuentran la Biblioteca de Educación y de Informática (que comparten edificio) y la de Arquitectura Técnica.
- **Campus de Guajara**, es la zona de expansión más reciente de la Universidad de La Laguna, en éste se hallan la Biblioteca General y de Humanidades, la de Derecho-Ciencias Políticas y Sociales, la de Económicas-Empresariales y la de Ciencias de la Información.
- Además hay otros centros dispersos, como la Biblioteca de Ciencias de la Salud, junto al Hospital Universitario de Canarias, que atiende a la Facultad de Medicina y la E.U. de Enfermería y Fisioterapia y la Biblioteca de Náutica y la de Bellas Artes que están en distintos puntos de Santa Cruz.

Las bibliotecas de la ULL se encuentran integradas en los edificios de los centros a los que prestan servicio, la única excepción es la Biblioteca General y de Humanidades que cuenta con edificio propio.

3.2.1 Características generales de las instalaciones

La principal característica de las instalaciones de la BULL es la desigualdad que existe entre las bibliotecas de nueva creación, construidas según la normativa vigente para edificios de bibliotecas, y aquellas que se crearon en locales que se adaptaron en las Facultades o Centros para dar respuesta a la necesidad de centralización de los fondos, que disponían los Estatutos de 1985. Este objetivo no se ha cumplido en su totalidad por la falta de espacio en algunas bibliotecas, por lo que algunos fondos continúan en los departamentos.

Gran parte de las bibliotecas y los edificios que las contienen, tienen carencias con respecto a la accesibilidad de minusválidos, sistemas de seguridad contra incendios e inundaciones, sistemas antihurtos, materiales de construcción aislantes, señalización de emergencia o condiciones ambientales óptimas.

Las bibliotecas cuentan con señalización de su colección y servicios, las de nueva creación tienen letreros de los servicios y directorios de localización. En las más antiguas hay una señalización deficiente, muchas veces realizadas con métodos manuales.

Las diferencias existentes se pueden observar tanto en su superficie, como con relación al espacio disponible para el crecimiento de la colección, que es mínimo en la mayor parte de las bibliotecas.

Aunque la política de la BULL es tener las colecciones en libre acceso, la falta de espacio ha condicionado la generalización de esta actuación. En estos momentos la mayor parte de los volúmenes están en libre acceso, porque se encuentran ubicados en bibliotecas de nueva creación, que posibilitan el acceso directo a los fondos.

Centro	Metros lineales libre acceso ¹	Metros lineales depósito	Nº volúmenes ²	M ²
Arquitectura Técnica	0	169	7.309	152
Bellas Artes	0	228	8.279	110
Biología	0	224	10.623	190
Ciencias Agrarias	0	518	9.342	210
Ciencias de la Información	619*	816	6.549	1.057
Ciencias de la Salud	1268,3	297,6	20.272	830
Derecho-CC.P. y Sociales	1877	530	95.720	1.651
Económicas-Empresariales	1247	1251	46.133	1.845
Educación	1974,44	541,3	61.820	1.793
Farmacia	163,2*	325,2	9.711	219

¹ En los datos de esta tabla no se han hecho distinciones entre los metros lineales de estanterías de libre acceso y depósito destinados a las publicaciones periódicas y las monografías, ya que se carece de los datos necesarios para diferenciarlos.

² No todos los volúmenes están en la biblioteca, en algunos casos todavía quedan fondos en los departamentos: Biología, Arquitectura Técnica, Ciencias de la Salud, Derecho y Ciencias Políticas y Sociales, Farmacia, Matemáticas-Física y Química.

Centro	Metros lineales libre acceso ³	Metros lineales depósito	Nº volúmenes ⁴	M ²
General y de Humanidades	7074,7	7983,49	248.561	11.800
Informática	139,23	78,3	4.924	500
Matemáticas-Física	895	726	25.429	1.380
Náutica	0	317	5.451	256
Química	894,6*	270,76	13.964	408
TOTAL ULL⁵	16.152,47	14.275,65	574.087	22.401

(*) Sólo para publicaciones periódicas.

El número de **puestos de lectura** de la BULL es de 3.523, situándose en 8'20 los usuarios por puesto de lectura. Si comparamos este dato con la media de REBIUN⁶ que es de 13'2, nos situamos en un puesto destacado, por delante de muchas Universidades, no obstante REBIUN recomienda que exista 1 puesto de lectura por cada 5 usuarios.

La superficie destinada a servicios bibliotecarios es de 22.401 m², lo que proporciona una ratio de 0'86 m² por usuario, que sitúa a la BULL en un lugar muy destacado entre las bibliotecas universitarias españolas, por encima de la media de REBIUN que es de 0'52.

Cuando se realiza el análisis por bibliotecas, la realidad es mucho más compleja. La relación entre m²/usuario oscila entre el 0'09 de Arquitectura Técnica y los 2'89 de Ciencias de la Información. Sólo las bibliotecas de Matemáticas-Física, Informática, General y de Humanidades y Ciencias de la Información se encuentran por encima o

³ En los datos de esta tabla no se han hecho distinciones entre los metros lineales de estanterías de libre acceso y depósito destinados a las publicaciones periódicas y las monografías, ya que se carece de los datos necesarios para diferenciarlos.

⁴ No todos los volúmenes están en la biblioteca, en algunos casos todavía quedan fondos en los departamentos: Biología, Arquitectura Técnica, Ciencias de la Salud, Derecho y Ciencias Políticas y Sociales, Farmacia, Matemáticas-Física y Química.

⁵ Datos del año 2001.

⁶ REBIUN. Anuario de las bibliotecas universitarias y científicas españolas 2001.(Anexo 10)

muy por encima de la media de REBIUN y tienen una muy buena relación m²/usuario. La Biblioteca de Química con 0'51 se acerca a esa media.

Centro	m ² por usuario	Usuarios/puestos lectura	Puestos de lectura / Puestos de lectura informatizados	% de m ² de depósito	Nº puestos de lectura
Arquitectura Técnica	0,09	25,49	0,01	3,62	70
Bellas Artes	0,16	14,50	0,02	0	52
Biología	0,20	15,93	0,02	12,78	65
Ciencias Agrarias	0,24	13,23	0,01	7,00	70
Ciencias de la Información	2,89	1,58	0,01	132,13	231
Ciencias de la Salud	0,43	5,80	0,01	3,14	307
Derecho	0,44	13,37	0,00	20,90	281
Económicas-Empresariales	0,38	8,5	0,01	6,09	530
Educación	0,25	12,45	0,05	21,83	375
Farmacia	0,21	19,04	0,03	3,98	70
General y de Humanidades	2,56	4,31	0,12	9,70	957
Informática	0,61	5,43	0,01	0	150
Matemáticas-Física	0,85	12,84	0,16	13,80	127
Náutica	0,40	8,10	0,01	0	100
Química	0,51	5,80	0,01	2,74	138
TOTAL ULL	0,86	8,20	0,05	9,29	3.523

Todas las bibliotecas disponen de **equipos informáticos** para la consulta del OPAC. De los 15 puntos de servicio, sólo 5 bibliotecas tienen equipos con acceso a Internet para los usuarios (Medicina, Educación, Ciencias de la Información, Económicas-Empresariales y la Biblioteca General y de Humanidades).

El nº de **puestos de lectura informatizados y multimedia**⁷ es de 174. La mayor parte de esta cifra corresponde a puestos en salas multimedia de uso colectivo. La relación de puestos de lectura por puesto informatizado es de 0,05.

⁷ Se entiende por tales, aquellos puestos de la biblioteca que disponen de un ordenador de uso público para acceder a los servicios de la biblioteca o de Internet (excepto OPAC) y aquellos puestos destinados a la reproducción de multimedia (vídeo, televisión, audio, etc.)

Con carácter general el **horario** de apertura de las bibliotecas es de 8:15 a 20:30 horas, de lunes a viernes. Este horario se ve reducido durante el verano, la Navidad, Carnavales y Semana Santa.

El número de días de apertura anual es de 244.

Con relación a **las zonas de trabajo** para el personal de la biblioteca y zonas para los usuarios, la mayor parte de los centros disponen de espacios diferenciados.

Las zonas de trabajo interno tienen condiciones diversas de confortabilidad en las distintas bibliotecas.

La ULL dispone de Salas de Estudios que dependen del Vicerrectorado de Servicios Generales, tienen un total de 1.460 puestos de lectura y algunas de ellas permanecen abiertas 24 horas todos los días del año. Periódicamente se anuncia al usuario aquellas salas que abre y sus horarios. En los últimos años se ha realizado un gran esfuerzo por aumentar el número de horas, así como el de puestos.

3.2.2 Otros aspectos de los edificios

El mantenimiento de los nuevos edificios es discontinuo y casi inexistente en los más antiguos.

La BULL al igual que otros servicios de la Universidad no dispone de un plan de emergencia y evacuación, aunque en la actualidad la Unidad Técnica lo está elaborando.

3.2.1 La opinión del usuario

Alumnos de 1º, 2º y 3 ciclo

El porcentaje de satisfacción más alto se centra en el horario, la señalización y el ambiente de trabajo y estudio.

En cambio se muestran insatisfechos con el número de puestos informáticos, los equipos de conexión a Internet y el número de puestos de lectura.

	Satisfecho	Indiferente	Insatisfecho
Horario	41,1	28,0	27,2
Señalización	41,6	32,8	21,3
Nº puestos informáticos	15,2	25,5	54,4
Nº Puestos lectura	27,0	28,2	40,7
Comodidad instalaciones	37,1	26,2	32,4
Ambiente trabajo y estudio	39,8	28,2	27,9
Equipos OPAC	34,3	34,2	27,0
Equipos bases datos	27,3	38,2	28,8
Equipos acceso Internet	12,1	27,5	53,8

Los alumnos piensan que la evolución de los aspectos valorados ha sido igual en estos últimos años, a excepción de los equipos de OPAC que un significativo 34% piensan que ha mejorado.

Evolución de los siguientes ítems	A mejor	Igual	A peor
Horario	20,1	47,5	16,2
Señalización	24,4	46,9	12
Nº puestos informáticos	25	35,6	22
Nº Puestos lectura	13,5	47,8	22,3
Comodidad instalaciones	17,8	44,7	21
Ambiente trabajo y estudio	18,3	44,6	20,3
Equipos OPAC	34	35	14,1
Equipos bases datos	27,9	39,9	14,8
Equipos acceso Internet	16,7	35,8	29,1

Personal Docente e Investigador

La mayor parte de los ítems valorados lo son de forma muy favorable. Los que lo son de forma negativa están relacionados con el número de puestos de lectura informatizados y los equipos de acceso a Internet.

	Satisfecho	Indiferente	Insatisfecho
Horario	75,4	11,5	7,9
Señalización	55,4	25,7	12,6
Nº puestos informáticos	20,9	32,5	33,0
Nº Puestos lectura	47,6	27,7	12,1
Comodidad instalaciones	46,6	31,4	13,6
Ambiente trabajo y estudio	51,8	27,2	8,9
Equipos OPAC	48,1	26,2	12,1
Equipos bases datos	43,0	27,7	14,6
Equipos acceso Internet	27,2	30,9	22,0

El PDI considera que la evolución en estos últimos años ha ido a mejor en muchos aspectos. Ha exceptuado el nº de puestos de lectura, la comodidad en las instalaciones, el ambiente de trabajo y los equipos con acceso a Internet, que los valora de forma igual.

Evolución de los siguientes ítems	A mejor	Igual	A peor
Horario	53,4	33	3,1
Señalización	46,1	37,2	5,7
Nº puestos informáticos	38,7	33	11,5
Nº Puestos lectura	31,4	44	7,9
Comodidad instalaciones	33,5	45	8,3
Ambiente trabajo y estudio	30,9	45	7,3
Equipos OPAC	56,1	19,9	6,3
Equipos bases datos	50,3	23	7,8
Equipos acceso Internet	35,6	27,2	13,7

PAS interno

Coincide con el profesorado en la consideración muy positiva del horario, los puestos de lectura, ambiente de trabajo y estudio y la señalización.

Se muestra insatisfecho con los equipos de acceso a Internet, a bases de datos y el número de puestos de lectura informatizados.

	Satisfecho	indiferente	insatisfecho
Horario	68,5	21,6	8,1
Señalización	46,8	31,5	19,8
Nº puestos informáticos	17,1	29,7	48,6
Nº Puestos lectura	52,2	36,0	9,0
Comodidad instalaciones	37,8	32,4	27,9
Ambiente trabajo y estudio	51,3	27,9	17,1
Equipos OPAC	36,0	30,6	27,9
Equipos bases datos	26,1	17,1	50,4
Equipos acceso Internet	12,6	19,8	63,0

Por lo que respecta a cómo han evolucionado los aspectos valorados, su opinión se encuentra más dividida. Considera que ha ido a mejor, la señalización, el número de puestos informatizados, los equipos de OPAC y los de bases de datos. Los ítems que están igual son los horarios, el número de puestos de lectura, comodidad, ambiente de trabajo y estudio y los equipos para acceso a Internet.

En la percepción del PAS interno hay que destacar que en muchos aspectos las valoraciones sobre mejor o igual presentan porcentajes muy cercanos.

Evolución de los siguientes ítems	A mejor	Igual	A peor
Horario	43,2	46,8	5,4
Señalización	45	41,4	8,1
Nº puestos informáticos	39,6	35,1	17,1
Nº Puestos lectura	22,5	62,2	10,8
Comodidad instalaciones	29,7	51,4	14,4
Ambiente trabajo y estudio	32,4	44,1	17,1
Equipos OPAC	57,6	22,5	12,6
Equipos bases datos	35,1	32,4	23,4
Equipos acceso Internet	15,3	40,5	36,9

3.2.4 Valoración de las bibliotecas por Campus. Datos objetivos y percepción de los usuarios.

3.2.4.1 Bibliotecas del Campus de Anchieta

La mayoría son construcciones inadecuadas y deficientes en cuanto a espacio, lo que afecta al desarrollo de la colección y a los servicios que ofrecen, por ello una parte de la colección se encuentra en los departamentos.

Los metros lineales de estanterías, tanto de sala como de depósito, son insuficientes para colocar adecuadamente la colección, constituyendo el espacio un grave problema.

Por lo general son bibliotecas que ocupan una pequeña superficie a excepción de Matemáticas-Física que tiene 1.380 m².

La ratio de m² por usuario es muy baja, en torno al 0'24, a excepción de la Biblioteca de Matemáticas-Física (0'85) y Química (0,51).

La mayor parte de las bibliotecas se acercan sin embargo a la media de REBIUN sobre puestos de lectura por usuario (13,2): Ciencias Agrarias (13,23)⁸, Matemáticas-Física (12,84) y Química (5,80).

Son bibliotecas que tienen grandes carencias en cuanto a medidas de seguridad, mobiliario, luminosidad y aspectos ambientales, aunque hay algunas excepciones.

La Biblioteca de Química tiene unas buenas instalaciones, aunque provisionales, ya que se trasladará en pocos meses a un nuevo edificio. Duplicará su superficie, los puestos de lectura y contará con unas instalaciones que la situará como una de las mejores de la BULL.

La Biblioteca de Matemáticas-Física, inaugurada en 1993, es la única construcción que sigue la normativa aplicable a este tipo de edificios. Tiene una buena dotación en cuanto a instalaciones, superficie, y un aceptable número de puestos de lectura.

La Biblioteca de Farmacia⁹, ha contado en los últimos años con mejoras significativas, entre ellas el aumento de puestos de lectura.

De todas las bibliotecas de este campus, la de Biología es la que incumple de forma más notoria las normas aplicables a bibliotecas (no tiene los requisitos mínimos sobre instalaciones, medidas de seguridad, nº de puestos de lectura, espacio disponible para el personal, para la colección y m² por usuario), lo que afecta gravemente a los servicios que debe ofrecer a los mismos. La única posibilidad de mejora es su traslado a otras dependencias. La opinión de los usuarios la sitúan como uno de los peores puntos del servicio bibliotecario de la ULL.

⁸ Algunas mejoras en las instalaciones han sido aprobadas con cargo al REM 2002: se colocarán persianas en las ventanas y se sustituirá la puerta de madera de entrada.

⁹ Con cargo al REM 2002 se dotará de nuevas estanterías a la hemeroteca.

3.2.4.2 Bibliotecas del Campus de Guajara.

Son construcciones relativamente nuevas, posteriores a 1985, por lo general cuentan con unas instalaciones que cumplen la normativa vigente en construcciones bibliotecarias y están dotadas de mobiliario adecuado a las necesidades de los usuarios.

La Biblioteca de Económicas- Empresariales y la General y de Humanidades, son construcciones que siendo recientes, pronto tuvieron falta de espacio para la colección, tanto en los depósitos como en las salas de lectura.

La Biblioteca General y de Humanidades al contar con los servicios centrales y ser punto de asistencia de gran cantidad de alumnos a lo largo del año, tiene necesidades de mantenimiento especiales que hasta el momento sólo se han realizado de forma esporádica¹⁰, también carece de un plan de ahorro energético, que si bien es un elemento común con otras bibliotecas, en ésta es más grave ya que es un punto de servicio complejo (mayor número de usuarios, personal y servicios). Hay algunas actuaciones urgentes que afectan a la seguridad, que serán acometidas con cargo al REM 2002 y al plan de emergencia y evacuación de la ULL.

En la Biblioteca General se halla el Depósito general de la BULL, su principal problema es que ha agotado su capacidad de almacenamiento. Además de la falta de espacio, tiene carencias en cuanto medidas de seguridad.¹¹

La Biblioteca de Económicas-Empresariales, además de la falta de espacio para albergar la colección, necesita de un mantenimiento continuo, que hasta ahora no se ha realizado.¹²

La Biblioteca de Derecho es la que mayores problemas de espacio tiene para la colección, que en parte permanece en los departamentos. Tiene carencias relacionadas con la seguridad y serias barreras arquitectónicas para las personas con problemas de movilidad.¹³

¹⁰ Entre las necesidades de reforma que serán realizadas con cargo al REM 2002 están: reparación del pavimento, puertas contra incendios, ventanas, puertas y luz de emergencia.

¹¹ Con cargo al REM 2002 se solicitó la mejora del Depósito, para mejorar su capacidad de espacio y aumentar las medidas de seguridad. Este proyecto por el momento no será acometido.

¹² Con cargo al REM 2002 se reparará el suelo, las puertas y ventanas de la Biblioteca.

¹³ Con cargo al REM 2002 se colocarán en la Biblioteca nuevas estanterías, así como la escalera de acceso a las estanterías del 2º piso. También tiene previsto una reforma para ampliar la Hemeroteca.

La Biblioteca de Ciencias de la Información inaugurada en 1995, dispone de espacio suficiente construido, dotación de equipos informáticos y mobiliario.

La relación de usuarios por puesto de lectura es óptima en la biblioteca General y de Humanidades, en Económicas y en CC de la Información (respectivamente 4,31, 8,5 y 1,58) con relación a la media de REBIUN (13,2). Sin embargo en la biblioteca de Derecho, el gran número de alumnos y las limitaciones de espacio dan unas de las cifras más altas en cuanto a usuarios y puestos de lectura (13,37).

Por lo que respecta a los m² por usuario la ratio está muy por encima de la media de REBIUN en Ciencias de la Información (2,89) y en la Biblioteca General y de Humanidades (2,56). Está cerca de la media de REBIUN la de la Biblioteca de Derecho (0'44) y se aleja algo más la de la Económicas-Empresariales (0'38).

3.2.4.3 La biblioteca de Ciencias de la Salud

Uno de los principales problemas de este punto de servicio es la dificultad de acceso debido a la falta de aparcamientos, que genera el tráfico constante que tiene la zona, por la actividad del Hospital Universitario de Canarias al que está ligado.

Esta cercanía también produce efectos negativos en cuanto a ruidos exteriores que perturban el ambiente de trabajo y estudio.

La biblioteca, que cuando se inauguró reunía las condiciones adecuadas, ha sufrido un retroceso debido a que no se han modernizado sus instalaciones y la falta de espacio en estos momentos condiciona la prestación de los servicios.

Las ratios, tanto de m² por usuario (0'43) como de usuarios por puesto de lectura (5'80), no son desfavorables si se tiene en cuenta para su cálculo los miembros de la comunidad universitaria, pero en este centro hay que contar también con el personal facultativo del Hospital Universitario de Canarias que utilizan este centro como biblioteca de referencia.

3.2.4.4 Bibliotecas del Campus Central

La Biblioteca de Arquitectura Técnica es una de las más deficientes en cuanto a instalaciones de la ULL. No cumple ninguna de las normas aplicables a bibliotecas (no tiene los requisitos mínimos sobre instalaciones, medidas de seguridad, nº de puestos de lectura, espacio disponible para el personal, la colección y m² por usuario), lo que afecta gravemente a los servicios que debe ofrecer a los mismos. Las ratios son las

más desfavorables en todos los aspectos y la opinión de los usuarios sitúa a este punto de servicio como el peor del sistema bibliotecario de la ULL.

La Biblioteca de Educación ocupa los locales de la primitiva Biblioteca General de la ULL. En 1995 fue remodelada y en la actualidad sus 1.793 m² se distribuyen en 3 plantas. Cuenta con buenas instalaciones, aunque con un número muy alto de usuarios. La superficie por usuario es de sólo, 0'25 m² y aunque la ratio de usuarios por puesto de lectura (12'45) la sitúa en un lugar intermedio entre las bibliotecas de la ULL y por debajo de la media de REBIUN, a esta biblioteca, que se encuentra en el casco de La Laguna, acuden muchos usuarios de otros centros produciendo problemas en cuanto a la disponibilidad de puestos de lectura.

La Biblioteca de Informática ocupa provisionalmente la última planta de la Biblioteca de Educación en tanto se termina el edificio del C.S. de Informática que está situado en el Campus de Anchieta.

La relación m² por usuario (0'61) supera a la mayor parte de las bibliotecas del área de ciencias, a la que está vinculada, a excepción de la biblioteca de Matemáticas-Física. La ratio usuarios por puesto de lectura (5'43) está por debajo de la media de la BULL pero los usuarios valoran negativamente el número de puestos de lectura. También se muestran descontentos con la comodidad de las instalaciones, el ambiente de trabajo y estudio y los equipos de acceso a internet y a las bases de datos.

3.2.4.5 Bibliotecas de los centros de Santa Cruz

La Biblioteca de Náutica ha sido reformada en los últimos años y tiene posibilidades de contar con mejor dotación en sus instalaciones en un futuro próximo.

La de Bellas Artes sufre unas condiciones muy precarias en cuanto a instalaciones, lo que afecta a la prestación de los servicios. No cumple ninguna de las normas aplicables a bibliotecas (no tiene los requisitos mínimos sobre instalaciones, medidas de seguridad, nº de puestos de lectura, espacio disponible para la colección, para el personal y m² por usuario). La única posibilidad de mejora es su traslado a otras dependencias.

La relación de usuarios por puesto de lectura, si comparamos con la media de REBIUN (13,2), tenemos que en la Biblioteca de Náutica es buena (8,10) pero no lo es en la de Bellas Artes (14,50).

En cuanto a m² por usuario la Biblioteca de Náutica (0'40) se acerca a la media de REBIUN, pero no así la de Bellas Artes (0'16), que es la más baja después de Arquitectura Técnica.

3.2.5 Puntos fuertes, débiles y propuestas de mejora en relación con las instalaciones

3.2.5.1 Puntos fuertes

- Dotación de mayor número de puestos de lectura con la inauguración de nuevos edificios. Próximamente en el campus de Anchieta se crearán 700 puestos de lectura con la apertura de la nueva Biblioteca de Química y la de Informática. La apertura de ésta incrementará los puestos de lectura y la superficie de la Biblioteca de Educación con la que actualmente comparte edificio.
- Algunos puntos del servicio cuentan con buenas instalaciones, sobre todo aquellas que son más modernas o han sufrido importantes remodelaciones, es el caso de la biblioteca de Matemáticas-Física, General y de Humanidades, Económicas, Derecho, Ciencias de la Información y Educación.

3.2.5.2 Puntos débiles

- Deficiente distribución, equipamiento y organización del depósito general de la BULL, lo que conlleva la acumulación de material en lugares inapropiados y pone en peligro su conservación.
- Atomización de los servicios que se prestan a través de 15 bibliotecas, lo que supone graves problemas de infraestructuras además de económicos y de personal.
- Ubicación de las bibliotecas más antiguas en espacios no adecuados a la normativa de edificios bibliotecarios, con dotación de mobiliario que no siempre es el más idóneo para la prestación de los servicios.
- Limitado espacio de crecimiento de las bibliotecas de nueva creación, motivado quizás por una deficiente planificación. En muchos casos, el bibliotecario no ha participado elaborando un programa que sirviera de base al proyecto del arquitecto.
- Inexistencia de un plan de mantenimiento continuo de los edificios.
- Inexistencia de un plan de emergencia y evacuación de la ULL.

3.2.5.3 Propuestas de mejora.

3.2.5.3.1 A corto plazo

- Tendría que llevarse a cabo las mejoras que se pidieron para el REM 2002 y que no han sido aceptadas.¹⁴ Para este año se han solicitado aquellas reformas y equipamiento más urgente para el servicio.
- Se debería actuar de forma urgente en las instalaciones eléctricas de los edificios para ahorrar energía (Biblioteca General y de Humanidades).
- También es prioritario el acondicionamiento de aquellas bibliotecas que, no teniendo instalaciones deficientes, necesitan ser mejoradas para ofrecer servicios de mayor calidad (Farmacia, Ciencias de la Salud, Náutica, y Agrícolas).
- Aquellas bibliotecas que no reúnen las condiciones mínimas de instalación (Arquitectura, Biología y Bellas Artes), tendrían que ser trasladadas a otras dependencias más adecuadas, que cumplan la normativa básica para este tipo de instalaciones.
- No se deberían crear bibliotecas en los centros, sino ir concentrando los servicios de bibliotecas en unidades mayores.
- Asimismo se tendría que contar con un Plan de emergencia para todas las bibliotecas. Esta ausencia es grave en aquellas bibliotecas con varias plantas y gran cantidad de usuarios que utilizan sus servicios.
- La BULL debería contar con un plan de mantenimiento continuo, con procedimientos adecuados para recabar información sobre las necesidades.

3.2.5.3.2 A medio plazo

- Es necesario crear de un depósito centralizado para todos los fondos de la BULL. Este depósito podría contar con un emplazamiento propio, de forma que el actual depósito lo fuera sólo para la Biblioteca General y de Humanidades. La creación de este depósito general, debe estar relacionado con una política

¹⁴ De los proyectos presentados para el REM 2002 sólo se realizarán las siguientes obras: reparación del cierre automático de las puertas contra incendios, así como del piso, puertas y luces de emergencia de la Biblioteca General y de Humanidades; instalación de persianas y sustitución de puerta de madera de entrada de la Biblioteca de Agrícolas; reparación del suelo, puertas y ventanas de la Biblioteca de Económicas; colocación de estanterías de madera nuevas y escalera de acceso a las estanterías existentes en la Biblioteca de Derecho, así como la instalación de estanterías nuevas para la Hemeroteca de Farmacia.

de expurgo coherente, así como con la dotación de personal responsable del mismo.

3.2.5.3.3 A largo plazo

- Se tendrá que realizar una planificación arquitectónica para la creación de nuevos edificios. Planificación que debe estar basada en la concentración de bibliotecas por áreas temáticas para aprovechar mejor los recursos humanos, bibliográficos, materiales y optimizar los servicios.
- La BULL elaborará un programa bibliotecario, que tendrá en cuenta la normativa de REBIUN, así como otras recomendaciones de aplicación a edificios bibliotecarios (Faulkner-Brown). El programa bibliotecario junto con el proyecto del arquitecto deben constituir la base de futuras construcciones.

Los recursos: fondos

3.3 Los recursos: fondos

3.3.1 Normativa sobre la colección

El Reglamento General de la Biblioteca de la ULL (anexo 4), en su artículo 2 c) establece entre las funciones del Servicio de Biblioteca la de *Programar y gestionar el desarrollo de la colección, así como su conservación y restauración* y en el 2 d) *facilitar el acceso a la información bibliográfica y documental de otras bibliotecas y centros de documentación*. Para ello encomienda a la Comisión General de Biblioteca, en el artículo 20, *establecer las directrices generales de la política bibliotecaria incluyendo, entre otras, la política general de adquisiciones, la de préstamo y los criterios y recomendaciones generales para la elaboración y distribución de su presupuesto*.

El mismo texto delega en las Comisiones de Biblioteca de Centro, artículo 24, la selección del material bibliográfico del centro en que están ubicadas, cuando establece como una de sus misiones la de *elaborar y ejecutar un programa de desarrollo y gestión de la colección, estableciendo una política de adquisiciones bibliográficas*.

En el Título 3, que habla de la colección, se establecen los principios generales de organización de la misma, se dictan las normas relativas a los procesos técnicos para la adquisición, la selección y el expurgo, o selección negativa, y se fijan los criterios que han de guiar esos procesos.

Por último, en el citado título, se regula y apoya la formación de colecciones singulares, que abarcarán aquellos aspectos del conocimiento de especial relevancia no contemplados específicamente en los objetivos docentes e investigadores de los Centros o Departamentos, y se regula y potencian las donaciones y depósitos.

La última normativa elaborada por REBIUN en relación a las colecciones de las Bibliotecas Universitarias ha introducido frente al concepto de desarrollo de la colección el de **“Gestión de la colección”** que es más amplio incluyendo además de la selección, la adquisición y el expurgo los siguientes conceptos:

- Acceso a colecciones internas y externas ya sea directo, préstamo domiciliario, préstamo interbibliotecario, planes cooperativos de adquisiciones o a través de redes de telecomunicaciones, así como el acceso electrónico a bases de datos y otros recursos informativos de interés para el usuario.
- La disponibilidad y conservación de los materiales.
- La evaluación de las colecciones.

Es evidente que para poder trabajar con todas estas variables es necesario que exista un Programa de gestión de la colección que establezca los principios generales, fije las metodologías de trabajo y vele por la adecuación, coherencia y equilibrio de las colecciones en relación a los fines establecidos en los planes de estudio y las líneas de investigación.

El Programa de gestión de las colecciones deberá ajustarse a los siguientes requerimientos:

- Tener en cuenta los objetivos de la Institución.
- Ser pactado con las fuerzas sociales de la misma.
- Ser revisado regularmente.
- Ser elaborado a partir de necesidades reales.
- Evaluar previamente la colección existente.

El programa de gestión de las colecciones debe ser un documento escrito que contenga los siguientes elementos:

- Propósito del programa y a quién va dirigido.
- Descripción general de la Institución y sus objetivos.
- Misión y objetivo del Programa de gestión de la colección.
- Postura de la Biblioteca en el ámbito de la Libertad intelectual y la censura.
- Breve descripción de la colección (historia, áreas temáticas, localización, etc.).
- Relación con otras políticas o programas de gestión de la colección (conservación, almacenamiento, reposición, expurgo, etc.).
- Acuerdos de cooperación para el desarrollo de la colección.

Otros aspectos que se recogen en las recomendaciones de REBIUN con respecto a las colecciones son:

- El tamaño debe ser proporcional al número de usuarios, de cursos, de métodos de enseñanza y educación. La colección básica de **monografías** constará de 50.000 volúmenes.
- Se recomienda 1 **publicación periódica** por cada 3 usuarios
- El **incremento anual** de 1 volumen por alumno y 10 volúmenes por personal docente e investigador
- Para los nuevos estudios:
 - 5.000 volúmenes para la colección básica de una nueva titulación
 - 1.000 volúmenes para cada nuevo curso de doctorado.

- 500 volúmenes para cada nuevo programa de máster.
- La colección debe proporcionar al menos la bibliografía básica para el estudiante y el docente y la colección básica debe cubrir los trabajos de investigación
- Las Bibliotecas Universitarias y Científicas deben establecer los canales necesarios para compartir aquellos recursos que por su especialidad o coste no resulten rentables para un solo centro.
- Las colecciones a considerar para los distintos tipos de usuarios incluyen:
 - Fondos básicos para el aprendizaje.
 - Material de referencia y consulta.
 - Fondos básicos para el profesorado, específicos para la enseñanza.
 - Fondos para la investigación.
 - Fondos para el apoyo a la gestión universitaria.
 - Otras colecciones de interés para la Institución que den un valor específico a la colección (por ejemplo los fondos locales).
- Se tendrán en cuenta los diferentes tipos de soportes, incluida la edición electrónica. Debe escogerse el soporte que genere una mayor economía de escala en función de los usuarios reales.
- La Biblioteca dispondrá de un presupuesto propio que asegure, al menos, la colección de referencia, la colección básica de interés general, la bibliografía orientada a cubrir las necesidades derivadas de los planes de estudios y las necesidades básicas de cada línea de investigación.
- Cuando se inicien nuevos estudios en la Universidad, debe dotarse a la Biblioteca con un presupuesto extraordinario para crear un fondo documental adecuado, así como incluir su mantenimiento en el presupuesto ordinario.
- Se recomienda la existencia de una Sección de Adquisiciones cuyas funciones además de gestionar las adquisiciones bibliográficas, incluyan la de coordinar y supervisar la coherencia y equilibrio de las colecciones que se adquieren.

3.3.2 Selección y adquisición de fondos

3.3.2.1 Evolución del sistema de adquisiciones en la BULL

Hasta finales de los 80, las colecciones de la BULL se habían ido formando a impulso del personal docente e investigador, y se encontraban diseminadas por los departamentos y despachos de la Universidad. La accesibilidad a los fondos era una cuestión de voluntad de los responsables de los departamentos que, en el mejor de los casos, permitían a los alumnos el acceso a la información en horarios restringidos.

La Biblioteca, sin personal ni medios, se limitaba a la custodia de la colección de reserva, de una incipiente colección de Canarias que se mantenía gracias al depósito legal que era gestionado en la Biblioteca Universitaria y de un fondo general que se nutría principalmente por donativos y por la compra de literatura actual.

A partir de 1987, en la BULL se inicia la centralización de los fondos de los distintos departamentos y se procede a su integración en bibliotecas de centro o de área. Esta actividad se hizo posible en el momento en que se amplía notablemente la plantilla de la biblioteca con el ingreso de 32 Ayudantes que se harían cargo tanto de las bibliotecas de Centro como de otros fondos: la colección de Canarias, la de investigación, la biblioteca profesional, etc. y servicios incipientes como el préstamo interbibliotecario y acceso al documento.

El proceso de centralización en un principio fue dificultoso debido a las reticencias por parte del personal docente e investigador que desconfiaban de la capacidad de la Biblioteca para gestionar debidamente las colecciones. Con el tiempo y a la vista de la mejora que suponía en cuanto a acceso, control y conservación de los fondos, la centralización es considerada, por parte de la Comunidad Universitaria, como la forma idónea de funcionamiento. En la actualidad quedan algunos centros que mantienen las colecciones en los departamentos por falta de espacio en las bibliotecas.

3.3.2.2 Panorama actual: procedimientos y cauces para la adquisición

Los materiales bibliográficos se incorporan a la colección de la Biblioteca de la Universidad de La Laguna por los siguientes cauces:

3.3.2.2.1 Canje

Gestionado, por un lado, por el Servicio de Publicaciones de la ULL que intercambia una gran cantidad de obras de diverso interés para los usuarios y con gran irregularidad en la llegada de documentos a la BULL; y, por otro, por los diferentes departamentos, cátedras, etc., que intercambian sus publicaciones, generalmente revistas o documentos de trabajo, con otros centros afines y que tienen un gran interés para la docencia y la investigación. Este fondo genera unas cargas de trabajo importantes al propio Servicio de Publicaciones y a la Biblioteca.

3.3.2.2.2 Donación

Constituye una forma de provisión de fondos esencial para la Biblioteca de Canarias. Para el resto de las bibliotecas, aunque en menor medida, constituye la única forma de

conseguir la literatura gris, tan importante para la investigación. En general, es la propia biblioteca la que solicita de organismos públicos y entidades privadas las obras que publican.

En cuanto a donaciones de bibliotecas de particulares o de fondos de instituciones se realiza una valoración previa de los materiales donados, y, si no resultan de interés, se rechazan.

3.3.2.2.3 Publicaciones propias de la ULL: Tesis y otros

Las tesis de la Universidad de La Laguna ingresan en la Biblioteca cuando la Secretaría General envía los ejemplares que allí se han de depositar por mandato estatutario. Estos envíos no tienen una periodicidad regular y no se hacen más de una vez al año. Ello produce un gran retraso en la incorporación de estos fondos a la colección, siendo una parte importante de la producción investigadora de la Universidad que estamos tratando de potenciar y divulgar.

Estamos proponiendo fórmulas para que las tesis se incorporen a la colección bibliográfica de la Universidad de La Laguna, tan pronto como sean leídas, para ello se negocia con la Secretaría General un procedimiento de rápido envío de las tesis leídas, con una periodicidad mínima mensual.

3.3.2.2.4 Compra.

Hay varias formas de realizar las adquisiciones mediante compra que en general se corresponden con los centros de gasto que en la Universidad de La Laguna adquieren material bibliográfico.

a) Adquisiciones con cargo al Vicerrectorado de Servicios Generales

Gestionadas por la propia biblioteca, los fondos a los que va dirigido son:

- Revistas científicas para todos los centros de la ULL que se adquieren conjuntamente mediante un contrato plurianual revisable. En la selección participan los profesores y los bibliotecarios.
- Bases de Datos de carácter general, incluidas en el contrato plurianual, que están a disposición de los usuarios en la red. En la selección participan los bibliotecarios y los profesores.

b) Adquisiciones con cargo al presupuesto del Servicio de Bibliotecas

- Obras para el Fondo de Referencia de la Biblioteca General. La selección la hace el bibliotecario atendiendo al Plan de Adquisición existente.

- Obras para el Fondo de Biblioteconomía y Documentación y para el proceso técnico. La selección la hacen los bibliotecarios responsables de este fondo.
- Obras para el Fondo de Canarias seleccionadas por los bibliotecarios. Es el fondo local y pretende ser exhaustiva en cuanto a obras publicadas en Canarias, obras sobre Canarias y de autores de las islas.
- Bibliografía básica para los alumnos de 1º y 2º ciclo. El presupuesto destinado a estos materiales es complementario al que destinan los centros para cubrir estas necesidades. Se reparte entre los diferentes centros atendiendo a unos criterios específicos (nº de alumnos, nº titulaciones que se imparten, etc.)¹. La selección corresponde reglamentariamente a las Comisiones de Biblioteca de Centro. Donde no existen, la participación es variada: bibliotecarios, profesores, alumnos.

c) Adquisiciones con cargo al presupuesto de los centros (Facultades, Escuelas, Centros Superiores)

Existe un acuerdo del Claustro, reflejado en los presupuestos de la Universidad de La Laguna, por el que se destina una partida finalista a la compra de material bibliográfico para los alumnos del 15% del presupuesto para gastos generales del Centro, como mínimo.

En la mayor parte de los casos la compra de estos materiales se gestiona desde la biblioteca. La selección de las obras corresponde reglamentariamente a las Comisiones de Biblioteca de los Centros.

El presupuesto se invierte en la compra de monografías para los estudiantes de los primeros ciclos y en algunas publicaciones periódicas.

d) Adquisiciones con cargo al presupuesto de los Departamentos e Institutos universitarios

En general destinan un porcentaje del presupuesto que gestionan a la adquisición de materiales bibliográficos que varía según los departamentos y también en cada ejercicio presupuestario.

La selección la realizan los profesores individualmente o por áreas de conocimiento. Las obras que adquieren están destinadas a la investigación o a la docencia.

¹ El baremo para dicho reparto se puede consultar en el **anexo 11**

La gestión se hace directamente desde el Departamento; a la biblioteca llega el material bibliográfico con la factura. Hay 2 excepciones: el departamento incluido en la F. de Ciencias de la Información y los de la F. de Bellas Artes, en los que la selección la realiza el bibliotecario con la colaboración de los profesores.

e) Adquisiciones con cargo a proyectos de investigación.

La selección de las obras depende de los investigadores responsables del proyecto.

Son presupuestos que se conceden individualmente o a grupos de investigadores para la realización de un proyecto. En general la ULL gestiona el presupuesto que se les concede.

f) Algunas consecuencias de este sistema de selección y adquisición

Esta situación tiene las siguientes consecuencias en la colección de la Biblioteca de la Universidad de La Laguna:

- El crecimiento de la colección no es equilibrado, depende del interés coyuntural de los diferentes sectores.
- No existe una visión global de las colecciones de la biblioteca, de las materias que la componen, de las que están bien representadas y las que no lo están.
- Sólo parte de la colección básica para los alumnos se selecciona con la participación de la comunidad universitaria a través de la Comisión de Biblioteca de Centro, porque estas comisiones no se han constituido en todos los centros en la Universidad de La Laguna.

La falta de coordinación en la adquisición de los materiales bibliográficos tiene los siguientes efectos:

- Se producen duplicidades no deseadas puesto que las decisiones de compra se realizan simultáneamente y no es posible el control.
- La dispersión de las compras y del presupuesto dificulta la negociación con los proveedores para la obtención de ventajas económicas en forma de descuentos.

Hasta el momento, la Biblioteca de la Universidad de La Laguna no ha planteado la gestión de la totalidad de las adquisiciones por parte de la Biblioteca por la falta del personal y los medios técnicos adecuados.

3.3.3 Fondos bibliográficos

Es necesario hacer unas consideraciones previas al análisis de los fondos bibliográficos de la ULL. Hemos de explicar que los datos empleados para evaluar este aspecto de la BULL han tenido que ser elaborados para esta ocasión debido a las discrepancias observadas entre los datos publicados en las memorias anuales de la ULL y los de REBIUN.

Los datos que aparecen en las tablas que se adjuntan son el resultado del esfuerzo del CEI y de todos los compañeros de la BULL que han revisado las cifras. Aún así, hay algunas inconsistencias que pueden tener su origen en que no se tienen datos exactos debido a que una parte de los materiales bibliográficos están dispersos por los departamentos y el cálculo total de los fondos es, en parte, una estimación. A medida que los materiales bibliográficos se concentran en las bibliotecas las estimaciones se sustituyen por datos ciertos.

Otro aspecto a destacar es cierta disparidad en la interpretación de criterios al hacer los recuentos (obras ingresadas, obras catalogadas, ejemplares ingresados...), constatada en las inconsistencias de algunos datos (% de obras catalogadas mayor que las ingresadas, incluso en algún caso, que las existentes, como en publicaciones periódicas; decrecimiento de fondos...).

3.3.3.1 Fondos documentales

El fondo documental de la ULL está constituido por 574.087 volúmenes de monografías, 10.548 títulos de revistas y 19 bases de datos.

El porcentaje de ejemplares de monografías automatizados alcanza el 53% algo por debajo de la media de REBIUN. Del total de obras sin automatizar un número importante corresponde a obras ingresadas antes de 1986 y a obras no catalogadas². En general son obras de poco uso ya que en el momento de la migración al sistema Absys se dio la orden de automatizar todas las obras que salían en préstamo.

Del número total de publicaciones periódicas 7.220 están automatizadas y 4.077 se encuentran en curso de recepción.

Las bases de datos se pueden consultar desde cualquier punto de la ULL. El reconocimiento de los usuarios se hace por el control de IP. Además hay una serie de

² Fondo General, S.XIX, Fondo histórico de la Facultad de Derecho.

bases de datos que sólo se pueden consultar de forma local en las diferentes bibliotecas. (Ver tabla 3.6 del anexo 15)

Tabla 3.1 Fondos documentales

BULL 2001	Monografías		Revistas		Bases de Datos
Nº total de ejemplares/Colecciones	574.087	(1) 303.283	10.548	(1) 7.220	19

(1) Automatizados

Área/Centro: BULL	1997	1998	1999	2000	2001
Nuevas adquisiciones	14.290	18.790	17.226	18.564	26.654

Área/Centro: BULL	2001
Total suscripciones vivas	4.077

Tablas comparativas con la mejor y peor ratio de REBIUN entre 66 universidades, la media y la recomendación de REBIUN para la ULL (cuando la hay).

Centro	Vol. de monografías automatizadas
Mejor	100%
Media REBIUN	77%
La Laguna	53%*
Peor	0%

Fuente: REBIUN.

*Fuente: BULL

(Ver tablas 2 a 6 en anexo 15)

3.3.3.3 Ratios

Explicación de los indicadores:

Estudiantes : De los 3 ciclos

Investigadores: Profesores más alumnos de 3er. ciclo.

Usuarios: El total de los usuarios potenciales (alumnos de los 3 ciclos, Profesores y PAS)

(Ver Tablas completas, con la misma numeración, en el anexo 15)

VOLUMENES POR USUARIO

Tabla 3.7 **Incremento de monografías por usuario:** "Monografías ingresadas en el año" dividido por "total de usuarios potenciales de ese año".

Incremento monografías por usuario	1997	1998	1999	2000	2001
Arquitectura Téc.	0,17	0,12	0,17	0,25	0,16
Bellas Artes	0,43	0,81	0,99	0,66	1,52
Biología	0,10	0,19	0,25	0,33	0,30
CC Agrarias	0,29	0,32	0,31	0,32	0,38
CC de la Información	0,90	0,64	0,87	1,56	1,88
CC de la Salud	0,29	0,31	0,27	0,50	0,33
Derecho-C. Políticas y Sociales	0,61	0,61	0,53	0,64	0,73
Económicas-Empresariales	0,25	0,33	0,35	0,43	0,32
Educación	0,79	1,14	0,80	0,44	1,12
Farmacia	0,25	0,24	0,33	0,63	0,41

Incremento monografías por usuario	1997	1998	1999	2000	2001
Gral. y de Humanidades	0,99	1,41	1,31	1,34	2,49
Informática	0,21	0,26	0,32	0,29	0,32
Matemáticas-Física	0,58	0,66	0,44	0,54	0,71
Náutica	0,36	0,48	0,21	0,32	0,30
Química	0,43	0,46	0,34	0,26	0,34
TOTAL ULL	0,51	0,66	0,59	0,63	0,92

Fuente: Datos BULL

2001	Incremento mon/usuarios
Mejor	6,4
Media REBIUN	1,1
La Laguna	0,92*
Peor	0,4
Recomendación REBIUN	2,08

Fuente: REBIUN.

*Fuente: BULL

Las ratios de REBIUN para la ULL no coinciden con las calculadas con los datos de la BULL.

Como se comprueba, estamos lejos de la media de las universidades y, más aún, de la recomendada. El dato positivo es que la ratio se ha incrementado bastante en los últimos años, aún cuando el número de usuarios potenciales ha variado poco o ha decrecido.

Análisis por centro

Al analizar los datos centro por centro observamos que 3 centros están por encima de la media REBIUN destacando la Biblioteca General y de Humanidades donde hay que puntualizar que están incluidos fondos generales (Canarias, Referencia, etc.) mientras que el número de usuarios potenciales es el de las facultades de Humanidades: Filosofía, Psicología, Geografía e Historia y Filología. La mayor parte de los centros se sitúan por debajo de esta media destacando Arquitectura Técnica que además ha tenido una evolución negativa habiendo disminuido el número de usuarios.

Tabla 3.8 **Revistas vivas por investigador:** "Publicaciones periódicas en curso de recepción" dividido por "investigadores" ("profesores" más "estudiantes de 3er ciclo")

Revistas vivas / investigador	1997	1998	1999	2000	2001
Arquitectura Téc.	1,07	0,87	0,83	0,47	0,47
Bellas Artes	0,93	0,92	0,43	0,37	0,45
Biología	0,61	0,59	0,65	0,61	0,55
CC Agrarias	2,46	1,38	1,47	1,42	1,35
CC de la Información	1,97	0,60	0,60	1,69	1,69
CC de la Salud	0,71	0,69	0,69	0,71	0,79

Revistas vivas / investigador	1997	1998	1999	2000	2001
Derecho-C. Políticas y Sociales	1,33	1,38	1,47	1,22	1,21
Económicas-Empresariales	1,84	1,61	1,57	1,11	1,86
Educación	0,65	0,64	0,32	0,25	1,42
Farmacia	1,14	1,14	1,42	0,73	0,95
Gral. y de Humanidades	1,52	1,51	1,42	1,30	1,78
Informática	1,18	1,28	0,63	0,57	0,69
Matemáticas-Física	0,72	0,92	0,64	0,67	0,68
Náutica	0,53	0,00	0,84	0,56	0,60
Química	0,61	0,54	0,59	0,41	0,55
TOTAL ULL	1,07	1,00	0,95	0,85	1,17

Fuente: Datos BULL

2001	Revistas vivas /investigador
Mejor	5,4
Media REBIUN	1,6
La Laguna	1,17*
Peor	0,1

Fuente: REBIUN.

*Fuente: BULL

La evolución de la ratio ha sido negativa excepto el último año en que se ha situado cerca de la media de REBIUN. La observación de los datos por centro nos indica que sólo 3 centros superan la media, destacando la Biblioteca de Económicas-Empresariales. La ratio más baja la tiene Bellas Artes que presenta, además, una evolución negativa. Arquitectura Técnica muestra una situación similar.

a) USO DE LA COLECCIÓN

Tabla 3.9 **Préstamos por usuario:** “Préstamos domiciliarios” dividido por “usuarios potenciales”

Préstamos por usuario	1997	1998	1999	2000	2001
Arquitectura Téc.	2,79	3,23	3,35	2,79	2,85
Bellas Artes	6,15	5,97	7,48	7,27	11,63
Biología	13,50	13,45	13,61	11,76	15,87
CC Agrarias	13,14	12,04	11,56	6,61	10,28
CC de la Información	5,45	4,00	5,83	3,11	5,81
CC de la Salud	3,77	3,88	4,13	4,49	6,87
Derecho-C. Políticas y Sociales	3,60	3,88	4,00	4,44	7,45
Económicas-Empresariales	5,81	6,30	6,91	5,90	9,66
Educación	4,23	4,97	8,82	8,24	10,28
Farmacia	7,09	6,83	6,66	6,02	10,05
Gral. Y de Humanidades	9,91	12,42	12,04	12,25	14,47
Informática	4,49	5,33	6,44	5,36	8,20
Matemáticas-Física	13,10	13,25	11,61	11,49	12,78
Náutica	3,40	3,34	3,44	2,19	2,25
Química	7,63	7,21	7,40	5,92	8,25
TOTAL ULL	6,68	7,29	7,87	7,33	9,96

Fuente: BULL

	Préstamo/Usuario potencial
Mejor	19,0
La Laguna	9,96*
Media REBIUN	7,4
Peor	1,1

Fuente: REBIUN

*Fuente: BULL

El incremento de la ratio es notable en los últimos años con la excepción del año 2000 en el que se produce un incremento del número de usuarios potenciales y baja el número de préstamos, coincidiendo con la puesta en funcionamiento del módulo de circulación de Absys.

La ratio del último año es superior a la media de REBIUN observándose además un crecimiento en todos los centros.

El análisis por centro nos indica que la ratio más baja es la del C.S. de Náutica y la más alta de la Biología.

Entre las ratios más bajas, cabe destacar, además, la de Arquitectura Técnica, y la de Ciencias de la Información.

Entre los factores que inciden en las diferencias existentes entre centros, podemos señalar:

El tipo de préstamo: En la BULL existen diferentes plazos en los préstamos.

Los más usados van desde 3 días, en los libros de uso frecuente, a 120 días, para los préstamos a profesores.

En la biblioteca de Biología, la gran mayoría de los préstamos son cortos (de tres días), por lo que las renovaciones son muy frecuentes, a pesar de tener una gran parte de la colección en los departamentos.

La descentralización de fondos en algunas bibliotecas, supone que no se tengan datos del uso de esta colección. . En este caso se encuentran las bibliotecas de Biología, Derecho, Química, Farmacia, Informática y Matemáticas-Física.

Tabla 3.10 **Consultas de revistas por usuario:** “Consultas a revistas (todas)” dividido por “usuario potencial”

	1997	1998	1999	2000	2001
Arquitectura Téc.	0,05	0,03	0,00	0,10	0,00
Bellas Artes	0,00	0,36	1,09	1,74	1,29
Biología	0,66	0,65	0,43	0,30	1,30
CC Agrarias	0,65	0,62	1,05	0,63	2,64
CC de la Información	6,91	4,29	6,12	13,54	14,37
CC de la Salud	4,80	5,07	5,56	4,61	5,59
Derecho-C. Políticas y Sociales	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Económicas-Empresariales	0,00	0,00	0,00	1,34	1,38
Educación	0,49	0,54	1,19	2,47	2,29

	1997	1998	1999	2000	2001
Farmacia	0,97	1,81	2,22	1,05	1,61
Gral. y de Humanidades	4,48	5,20	4,43	2,95	4,70
Informática	0,01	0,10	1,25	0,97	0,72
Matemáticas-Física	1,55	0,00	1,16	0,87	0,77
Náutica	0,29	0,48	0,00	0,33	0,40
Química	14,73	11,78	13,15	11,78	11,89
TOTAL ULL	2,74	2,88	3,31	2,44	3,22

Fuente: BULL

Nota: No disponemos de datos de consulta de todos los centros. Hemos puesto "cero" usuarios en los centros donde no tenemos datos de las consultas.

No hay datos para comparar con otras universidades puesto que REBIUN no incluye este indicador en su Anuario Estadístico, pero podemos valorar las diferencias entre centros y la evolución en los 5 últimos años.

Los centros que presentan una ratio más baja son Náutica, Informática y Matemáticas-Física y los que la presentan más alta son, Ciencias de la Información, (con la particularidad en ésta de que la mayor parte de las consultas son a periódicos y están realizadas por los alumnos de 1º y 2º ciclo), Química y Ciencias de la Salud.

Tenemos que señalar que no disponemos de datos de consulta a las publicaciones electrónicas, cuyo uso, hemos de suponer, se ha incrementado notablemente en los últimos años.

Otro aspecto a tener en cuenta es que las consultas que aparecen en la tabla han sido realizadas por el conjunto de los usuarios, por ello se incluye la tabla siguiente, en la que podemos ver la distribución de las consultas del 2001 por tipo de usuario:

Tabla 3.11 Porcentaje de utilización de las publicaciones periódicas por tipo de usuario

Centro	Alumnado 1º y 2º ciclo	Alumnado 3º ciclo	Profesorado	Usuario externo	Otros
Arquitectura Técnica	100,00	0	0	0	0
Bellas Artes	93,55	0	6,45	0	0
Biología	94,74	5,26	0	0	0
CC Agrarias	54,32	0	35,8	8,64	1,24
CC de la Información	75,60	0,49	3,42	15,6	4,89
CC de la Salud	5,21	14,5	29,31	0	50,98
Derecho-CC. Políticas y Sociales	26,32	18,42	52,63	2,63	0
Económicas-Empresariales	42,95	17,09	36,97	0,64	2,35
Educación	84,15	10,98	4,27	0	0,6
Farmacia	11,54	35,71	42,86	1,1	8,79
Gral. y de Humanidades	34,62	28,6	29,24	1,73	5,9
Informática	75,00	25	0	0	0
Matemáticas-Física	0,00	10,31	89,69	0	0
Náutica	47,83	30,43	0	0	21,74
Química	1,70	15,59	65,76	10,85	6,1

Tabla 3.12 Consultas de monografías por usuario potencial

	1997	1998	1999	2000	2001
Arquitectura Técnica	2,06	4,29	2,93	2,16	0,13
Bellas Artes	10,75	11,32	17,66	8,51	0,00
Biología	3,93	2,93	3,40	2,05	2,01
CC Agrarias	7,67	7,09	9,43	4,44	5,39
CC de la Información	5,43	8,96	5,73	3,18	10,25
CC de la Salud	14,52	13,64	12,67	11,05	13,37
Derecho-C. Políticas y Sociales	2,11	2,34	2,58	1,42	3,93

	1997	1998	1999	2000	2001
Económicas-Empresariales	6,46	7,83	8,26	8,77	8,20
Educación	5,26	4,53	6,94	15,78	20,65
Farmacia	3,27	2,70	2,72	1,44	1,69
Gral. y de Humanidades	44,87	46,59	36,51	29,01	29,29
Informática	1,13	2,35	11,83	12,26	15,83
Matemáticas-Física	16,93	17,17	14,92	13,50	15,31
Náutica	2,19	2,71	3,11	2,33	1,50
Química	3,28	2,86	3,68	2,25	1,65
TOTAL ULL	12,58	13,17	12,39	11,30	12,28

Fuente :BULL

No hay datos para comparar con otras universidades. REBIUN no incluye este indicador en su anuario pero podemos analizar y valorar las diferencias entre centros.

En la evolución de los datos generales se observa la tendencia al decrecimiento de la ratio que tiene un repunte en el último año. Sorprende la bajada que aparece en el año 2000 ya que en este año la puesta en funcionamiento del catálogo en línea facilitó el acceso a la colección, hecho que se hace patente en el 2001.

Un dato a destacar es el número de consultas que se realizan en la Biblioteca General y de Humanidades (151.660 en 2001) y que constituyen un porcentaje muy importante del total, aunque no hay que olvidar las especiales características anteriormente señaladas. En un número bastante inferior (69.381), le sigue la colección de la Biblioteca de Educación, que además presenta una ratio en notable progresión. También es destacable el incremento que se observa en las consultas de la Biblioteca de Derecho por la disposición de la colección en libre acceso que se hizo efectiva en el 2º trimestre de 2001.

Las ratios más bajas son las de Arquitectura Técnica, Náutica y Química en este último caso puede deberse a que la colección no está centralizada en su totalidad en la biblioteca y, por lo tanto, no es posible la contabilización de estas consultas. En el mismo caso están: Farmacia, Biología, Derecho y Ciencias de la Salud.

DISTRIBUCIÓN DEL GASTO (en pesetas)

TABLA 3.13 Gasto por tipo de material

Tipo de material	%	1997	%	1998	%	1999	%	2000	%	2001
MONOGRAFÍAS	30	48.595.480	31	62.647.354	28.9	66.340.138	27.8	68.325.164	25.5	67.290.524
PP. PERIÓDICAS	69	113.012.967	68.9	139.052.429	66	151.313.426	67.2	164.908.414	68.9	181.422.312
DOC. ELECTRÓNICA	1	160.261	0.1	362.418	5.1	11.479.151	5	11.821.408	5.6	14.791.690
TOTAL	100	161.768.708	100	202.062.201	100	229.132.715	100	245.054.986	100	263.504.526

Es destacable, por un lado, el aumento general del gasto; por otro, la cantidad destinada a publicaciones periódicas, que generalmente triplica el gasto en monografías, aunque el número de títulos no ha aumentado. En el año 1999 se produce un salto cualitativo en la adquisición de documentación electrónica, coincidiendo con la instalación de un sistema que permite acceder en red a las bases de datos en CD-ROM.

	Gasto en monografías sobre el total
Mejor	88%
La Laguna	25,5%*
Media REBIUN	40%
Peor (CSIC)	10%

Fuente: REBIUN

*Fuente: BULL

	Gasto en recursos electrónicos sobre el total
Mejor	81%
La Laguna	5,6%*
Media REBIUN	14%
Peor	0,3%

Fuente: REBIUN

*Fuente: BULL

Gasto medio 2001

PP. PERIÓDICAS	44.496
MONOGRAFÍAS	2.524

Tabla 3.14 Gasto en material bibliográfico por usuario

	1997	1998	1999	2000	2001
Arquitectura Téc.	785	728	1.207	988	1.222
Bellas Artes	3.251	3.455	3.411	3.243	3.506
Biología	9.336	10.756	14.634	13.329	15.684
CC Agrarias	3.330	3.159	3.834	3.777	3.666
CC de la Información	19.006	15.555	16.032	18.766	20.401
CC de la Salud	17.588	20.176	22.241	23.762	27.336
Derecho-C. Políticas y Sociales	3.632	4.528	4.695	4.533	3.898
Económicas-Empresariales	2.413	2.304	2.760	3.332	3.671
Educación	1.709	1.735	1.558	1.721	1.858
Farmacia	13.525	14.178	20.094	16.156	19.931
Gral. y de Humanidades	2.071	6.360	6.997	7.086	7.729
Informática	2.481	2.615	2.886	3.208	3.325
Matemáticas-Física	15.813	17.007	15.490	21.908	24.647
Náutica	3.675	2.559	3.589	3.162	3.305
Química	24.462	26.331	28.010	30.118	32.170
TOTAL ULL	5.414	6.596	7.393	7.797	9.143

Fuente :BULL

	Gasto en material bibliográfico /usuario potencial
Mejor (CSIC)	120.279
La Laguna	9.143*
Media REBIUN	11.481
Peor	1.830

Fuente: REBIUN

*Fuente: BULL

Esta tabla está realizada teniendo en cuenta, tanto el gasto en monografías, como en publicaciones periódicas y en bases de datos.

Las desigualdades entre los centros están marcadas principalmente por la diferencia de precio de las publicaciones, tanto de las monografías como de las publicaciones periódicas (ver tabla 3.15 del anexo 12) y bases de datos.

En general, la evolución del gasto es positiva, produciéndose las progresiones más destacadas en Humanidades, donde se ha triplicado la ratio, en Ciencias de la Salud y en Química.

Tabla 3.15 Gasto en Publ. Periód. por Investigador

	1997	1998	1999	2000	2001
Arquitectura Técnica	11.721	8.653	10.132	9.354	9.388
Bellas Artes	4.706	4.403	4.622	4.817	5.228
Biología	55.590	70.365	86.976	82.026	80.991
Ciencias Agrarias	33.814	23.495	36.272	36.812	40.388
Ciencias de la Información	29.094	12.809	11.807	41.044	39.006
Ciencias de la Salud	53.266	56.888	65.845	81.409	96.750
Derecho	17.706	35.876	34.477	26.549	25.906
Económicas	30.783	29.114	28.754	24.166	29.081
Educación	3.663	4.235	8.410	5.998	10.324
Farmacia	87.304	89.532	125.377	86.540	101.943
General y de Humanidades	12.574	21.084	20.580	17.790	18.905
Informática	15.329	26.071	16.027	22.938	29.374
Matemáticas-Física	85.619	85.536	73.500	93.680	93.384
Náutica	11.233	11.243	12.103	13.001	10.491
Química	106.439	136.144	148.404	119.369	137.893
TOTAL ULL	36.245	43.617	46.803	46.193	52.118

Fuente :BULL

	Gasto en p.p./investigador
Mejor	182.026
La Laguna	52.118*
Media REBIUN	46.754
Peor	666

Fuente: REBIUN

*Fuente: BULL

La evolución de la ratio es positiva en el sentido de que aumenta la cantidad de dinero, pero se debe fundamentalmente, como ya hemos dicho, al aumento de los precios de las publicaciones. El gasto por investigador en Química es muy superior a la media de la ULL siendo también la colección que más se consulta.

Los centros con una ratio más desfavorable son Bellas Artes, Arquitectura Técnica (no tiene 3er ciclo) y Educación.

La tabla que aparece a continuación contiene el precio medio de las publicaciones periódicas en curso de la ULL por centro.

Tabla 3.16 Precio medio de las publicaciones periódicas de la ULL

CENTRO	Precio medio
ArquitecturaTécnica	17.014
CC. Información	36.988
CC. Agrarias	31.703
Económicas y Empresariales	46.557
Física	136.204
Química	219.684
Bellas Artes	14.959
Biología	145.030
Centro Superior de Educación	32.642
Derecho C. Políticas y Sociales	24.927
Farmacia	116.771
Humanidades	35.566

CENTRO	Precio medio
Informática	83.770
Matemáticas	138.954
Medicina	149.007

Esta tabla está elaborada con los datos suministrados por cada biblioteca de todas las revistas compradas, tanto por el Vicerrectorado como por los diferentes centros de gastos de la ULL, para el año 2001

En cambio, en la tabla que se incluye en el anexo 15 (Pág. 8) sobre este mismo tema, los datos han sido facilitados por la dirección de la biblioteca.

3.3.3.4 Calidad y adecuación de los fondos con relación a programas docentes, líneas de investigación y otros servicios especiales

No disponemos de datos objetivos suficientes para poder evaluar los aspectos de calidad y adecuación de fondos.

Incluiremos aquí, por lo tanto, sólo los datos obtenidos en las encuestas a los usuarios y una valoración con respecto a ellos.³

3.3.3.4.1 Alumnado

Tabla 3.17: GRADO DE SATISFACCIÓN

	SATISFECHO	INDIFERENTE	INSATISFECHO
Adecuación de la colección a necesidades	30,5	34,6	29,2
Actualización de los recursos	27,6	38,9	26,3
Adecuación fondos revistas a sus necesidades*	26,7	29,1	33,7

*Sólo 3er ciclo

Los alumnos se muestran mayoritariamente “indiferentes”, aunque hay una ligera superioridad de aquellos que se muestran satisfechos frente a los que dicen estar insatisfechos. La única excepción se encuentra en el descontento con la adecuación de las revistas a sus necesidades por parte de los alumnos de 3er ciclo.

³ ANEXO 15: Encuestas de satisfacción completas de los ítems relacionados con los fondos y su análisis

Tabla 3.18: EVOLUCIÓN

	A MEJOR	IGUAL	A PEOR	NS/NC
Adecuación de la colección a necesidades	21,9	44,1	15,9	18,0
Actualización de los recursos	24,9	42,6	13,9	19,3
Adecuación fondos revistas a sus necesidades*	15,1	53,5	18,6	12,8

*Sólo 3^{er} ciclo

En cuanto a la evolución lo más destacable es que los porcentajes más altos se encuentran en la respuesta "igual" y "a mejor"

SUGERENCIAS hechas por los alumnos a este respecto, en orden de importancia por mayor coincidencia de un total de 1.769

- Aumentar el número de ejemplares (246) (En general, 105; recomendados, 16; más usados, 53; mismo ejemplar, 34; especializados, 38)
- Actualizar los libros (65)

3.3.3.4.2 Profesorado

Tabla 3.19 GRADO DE SATISFACCIÓN

	SATISFECHO	INDIFERENTE	INSATISFECHO
Adecuación de los fondos bibliográficos a necesidades	41,3	29,3	23,6
Actualización de los recursos	37,7	36,6	15,2
Adecuación fondos revistas a sus necesidades	34,6	28,3	31,4

La satisfacción del profesorado en los aspectos relacionados con la adecuación y la actualización de las colecciones es muy importante.

Es de destacar que el ítem que aparece con un porcentaje de valoración negativa más elevado (31,4) es el referido a *la adecuación de los fondos de revistas a las necesidades*.

Tabla 3.20 EVOLUCIÓN

	A MEJOR	IGUAL	A PEOR	NS/NC
Adecuación de los fondos bibliográficos a necesidades	42,5	37,7	8,9	11,0
Actualización de los recursos	45,5	33,0	6,3	15,2
Adecuación fondos revistas a sus necesidades	34,0	39,8	14,7	11,5

El profesorado en su mayoría, considera la evolución de los aspectos reseñados como positiva.

SUGERENCIAS: A este respecto, en orden de importancia por mayor coincidencia de un total de 44

- Actualizar la hemeroteca (5), siendo ésta la de mayor porcentaje de coincidencia entre todas las sugerencias, seguida por
- Gestión de compras centralizada (3)

3.3.3.4.3 Personal de la BULL

Tabla 3.21 GRADO DE SATISFACCIÓN

	SATISFECHO	INDIFERENTE	INSATISFECHO
Adecuación de la colección a necesidades	54,1	27,0	13,5
Actualización de los recursos	51,3	32,4	9,9

Es de resaltar el grado de satisfacción del personal de la biblioteca con respecto a la adecuación y actualización, ya que por su trabajo, conocen el grado de demandas satisfechas de los usuarios.

Tabla 3.22 EVOLUCIÓN

	A MEJOR	IGUAL	A PEOR	NS/NC
Adecuación de la colección a necesidades	48,6	35,1	7,2	9,0
Actualización de los recursos	54,0	28,8	7,2	9,9

El personal de la biblioteca coincide con el profesorado en la valoración positiva de la evolución de estos aspectos relacionados con los fondos.

SUGERENCIAS: A este respecto, en orden de importancia por mayor coincidencia entre 115

- Aumento y mejor distribución del presupuesto: 2
- Cambiar sistema de gestión de adquisiciones: 2

3.3.4 Puntos fuertes, débiles y propuestas de mejora en relación con los fondos documentales

3.3.4.1 Puntos fuertes

3.3.4.1.1 Selección y adquisición

- La implementación de todos los módulos del programa ABSYS que ha liberado de una parte del trabajo rutinario al personal de la biblioteca.
- El interés de la comunidad universitaria en la Biblioteca que tiene su reflejo en las inversiones bibliográficas que se han destinado a este servicio que, aunque no cubren todas las necesidades, se han incrementado en los últimos ejercicios económicos.
- La disponibilidad de un módulo de adquisiciones que facilita la realización de esta tarea coordinadamente desde los diferentes puntos de servicio de la Biblioteca de la Universidad de La Laguna.
- La buena disposición de los profesores, que se refleja en las encuestas, para que el Servicio de Biblioteca gestione las adquisiciones de los materiales bibliográficos: el 66,5% favorable, frente a un 24,6% que se muestra en desacuerdo. Un 6,8% del profesorado que hizo alguna sugerencia apuntó la gestión de compras centralizada y un 4,5%, la gestión de compras por parte del profesorado.

3.3.4.1.2 Fondos

- Existen partidas presupuestarias para la compra de bibliografía básica para los alumnos de 1º y 2º ciclo. Una línea de gobierno universitario, reflejada en las directrices presupuestarias desde al menos hace cinco años, destina el 15% del gasto de los centros a este fin. Asimismo está recogida en los programas de gobierno de los tres últimos rectores.
- El fondo de Canarias cuenta con presupuesto específico para su desarrollo, aunque no sea suficiente.
- El fondo de Referencia tiene una dotación específica, aunque es insuficiente.
- La media de gasto en publicaciones periódicas por investigador está por encima de la media REBIUN.

- La Comisión de Biblioteca de la ULL ha elaborado recientemente la normativa sobre expurgo (25/10/02)⁴
- Se han suscrito consorcios para minimizar el gasto en recursos electrónicos.
- La opinión favorable que los usuarios tienen con respecto a los fondos de la BULL.
- Los préstamos por usuario están por encima de la media de REBIUN.

3.3.4.2 Puntos débiles

3.3.4.2.1 Selección y adquisición

- La inexistencia de un Plan de Gestión de la Colección, que el Reglamento de la Biblioteca encomienda a la Comisión General de Biblioteca y que debe establecer los criterios básicos de desarrollo de la colección, fijar las metodologías de trabajo y velar por la adecuación, coherencia y equilibrio de las colecciones con relación a los fines establecidos en los planes de estudio y las líneas de investigación.
- Inexistencia de las Comisiones de Bibliotecas en algunos centros.
- Inexistencia de procedimientos normalizados para la selección de los materiales bibliográficos.
- La selección de la colección hemerográfica no está reglamentada.
- No todas las publicaciones periódicas se adquieren de forma centralizada.
- La descoordinación de las adquisiciones impide la consecución de ventajas ante los proveedores tanto económicas como en el servicio e impide el control de los duplicados no deseados.
- No hay bibliotecarios especializados en adquisiciones, lo que repercute negativamente a la hora de negociar condiciones de suministro y precios.
- Los frecuentes retrasos en la aprobación del Presupuesto de la ULL impide hacer una planificación eficaz de las compras.

⁴ ANEXO 16: "Normativa de la Comisión General de la Biblioteca de la Universidad de La Laguna sobre el expurgo"

- El presupuesto destinado a la compra de material bibliográfico es insuficiente y esta situación se agrava de año en año debido al crecimiento de los costes, en especial el de las publicaciones periódicas.
- Las partidas presupuestarias para el gasto bibliográfico están dispersas por varios centros de gastos.
- No hay presupuesto específico suficiente destinado a la compra de material bibliográfico para dotar de un fondo básico a las nuevas titulaciones, ni en el momento de su implantación, ni para su mantenimiento.
- Los procedimientos establecidos para la gestión contable alargan mucho los tiempos de pago a proveedores.
- El ingreso de las Tesis y otros trabajos de investigación propios de esta universidad al Fondo de Investigación no se produce de forma regular en el tiempo.
- La gestión del canje de publicaciones es ineficiente.

3.3.4.2.2 Fondos

- En general: La inexistencia de un Plan de Gestión de la Colección.
- Una parte de la colección no está a disposición de los usuarios. Se trata de obras que no están catalogados ni existe ningún medio de recuperación. Una parte importante de ellas corresponde al S. XIX, al Fondo General y a Derecho.
- Actualmente queda aproximadamente el 33,9% de la colección por informatizar.
- No existe un plan de evaluación de las colecciones, aunque la colección hemerográfica sí se está evaluando.
- En algunos fondos no se realizan inventarios regularmente.
- La conservación de los fondos no se atiende adecuadamente. La Biblioteca de la Universidad de La Laguna no dispone de partidas presupuestarias específicas y estables para la conservación del Fondo de Reserva ni para el resto de la colección.
- En casi todas las colecciones existen obras que, por distintas razones, no tienen relación directa ni indirecta con los estudios e investigaciones de los centros donde están ubicadas. No se trata de obras de apoyo al desarrollo integral de los

usuarios (literatura, arte...) ni de obras de referencia, sino de obras que podrían tener utilidad si estuvieran ubicadas en otras bibliotecas de la Universidad de La Laguna.

- Existen desigualdades, de difícil justificación, entre los diferentes centros en: el gasto en publicaciones periódicas, el uso de la colección, el nº de monografías por usuario, revistas vivas por investigador, etc.
- Los criterios para la recogida de datos no están normalizados, lo que produce un desequilibrio en los informes elaborados a partir de los mismos.
- La falta de espacio impide la concentración en las bibliotecas de todos los fondos bibliográficos y esto condiciona la utilización de la colección.

3.3.4.3 Propuestas de mejora

3.3.4.3.1 Para la selección y la adquisición

- REBIUN recomienda "la existencia de una Sección de Adquisiciones cuyas funciones además de gestionar las adquisiciones bibliográficas, incluyan la de **coordinar y supervisar la coherencia y equilibrio de las colecciones.**"

Esta propuesta de mejora se dirige a, por un lado, **organizar** la selección del material bibliográfico de forma participativa y, por otro, **gestionar** en el Servicio de Biblioteca todas las adquisiciones de material bibliográfico que realice la Universidad de La Laguna, independientemente del centro de gasto.

Este objetivo se puede conseguir mediante la normalización de los procedimientos para la selección y la adquisición del material bibliográfico.

En cuanto a **la selección**, se tendrían que establecer los cauces de participación de la comunidad universitaria en la formación de las colecciones, poniendo a su disposición la información y los instrumentos bibliográficos y técnicos que la biblioteca puede aportar. Las decisiones adoptadas, mediante esta amplia participación, permitirán construir, en función de los recursos económicos disponibles, la colección más pertinente y adaptada a las necesidades de los usuarios presentes y futuros.⁵

⁵ Una propuesta de procedimiento de selección aparece en el documento: "La Selección y adquisición en la ULL"

En cuanto a **las adquisiciones**, la gestión en el Servicio de Biblioteca tiene ventajas claras para racionalizar el gasto, evitar duplicidades y favorecer la obtención de condiciones especiales ante los proveedores.

- Para organizar la gestión de la incorporación de todos los materiales informativos de la Universidad de La Laguna se propone la creación de un servicio de adquisiciones, cuyas funciones serían:
 - Organizar las adquisiciones de la Biblioteca de la Universidad de La Laguna
 - Seleccionar y evaluar los proveedores
 - Participar en el asesoramiento del Programa de gestión de la colección.
 - Participar en la elaboración de los pliegos de condiciones de los contratos para la adquisición de las revistas, supervisar el cumplimiento del contrato e informar al Servicio de Contratación de su cumplimiento.
 - Seleccionar y evaluar las bases de datos de carácter multidisciplinar, con todo el asesoramiento técnico que se requiera, para su adquisición por parte de la ULL.
 - Analizar el contenido de los legados que se ofrezcan a la Universidad e informar sobre su contenido y su valor para la colección de la Biblioteca.
 - Gestionar el intercambio de publicaciones de la ULL
 - Participar de forma activa en las adquisiciones realizadas por la ULL a través de consorcios.
 - Establecer los indicadores que permitan la evaluación de las unidades de adquisiciones del Servicio de bibliotecas.
- Establecer un procedimiento para agilizar la incorporación de las tesis al fondo bibliográfico de la BULL.
- Gestión del canje por parte del Servicio de Biblioteca, con la correspondiente dotación de personal y medios.
- Fomentar la formación de las Comisiones de Biblioteca de Centro.
- Mejorar la evaluación de la colección de publicaciones periódicas.

3.3.4.3.2 Para Fondos.

- Elaboración del Plan de gestión de la colección que debe contemplar, entre otros, los procedimientos de:

- **Conservación:** La puesta en marcha de directrices de conservación de la colección que no sólo tenga en cuenta el control de las condiciones ambientales para prevenir el deterioro si no que también haga énfasis en la reparación de los ejemplares deteriorados poniendo en práctica una política de restauración de las obras valiosas y de encuadernación para la colección más utilizada por los alumnos. (Documento para el Fondo antiguo) Existe un técnico especialista en encuadernación.
- **Inventarios:** Absys permite hacer inventarios automáticamente.

Evaluación continua de las colecciones (siguiendo las recomendaciones REBIUN) Fijar criterios claros para la recogida de datos que permitan obtener resultados reales, equilibrados y fiables a la hora de evaluar las colecciones.

- Catalogación retrospectiva.

Según la Memoria Académica de la Universidad de La Laguna para el curso 2001-2002, la Biblioteca Universitaria cuenta con un fondo bibliográfico compuesto por 618.238 ejemplares de los cuales 408.259 están ya incorporados al Catálogo Automatizado de la BULL, quedando por tanto fuera de él 209.979 ejemplares.

A pesar del enorme esfuerzo realizado por el personal responsable de los fondos bibliográficos, que puede ser constatado en los datos de la citada memoria académica, resulta materialmente imposible abordar la tarea de catalogación de esos ejemplares, sin que ello suponga el abandono o el adecuado seguimiento del servicio en las tareas prioritarias de atención al usuario y seguimiento de la colección.

De todo el fondo que aún está por automatizar, el personal de la biblioteca puede acometer una parte de esa tarea al estar esos ejemplares repartidos en varias bibliotecas de centro. Este grupo lo constituyen 56.713 ejemplares que pueden ser catalogados en los próximos tres o cuatro años.

El resto del fondo por automatizar no puede serlo con los actuales recursos humanos de que dispone la BULL, pero dadas las características del mismo, muchos de los ejemplares probablemente sean los únicos existentes en las bibliotecas de titularidad pública de Canarias (10.500 obras canarias, casi 9.000 ejemplares del Siglo XIX, etc.), por lo tanto es indispensable que figuren cuanto antes en el catálogo y es por lo que proponemos para su ejecución las siguientes alternativas:

a)La contratación de este servicio con una empresa especializada en estas tareas

b)La contratación de personal ad hoc para realizar la tarea con la directa supervisión del personal responsable de cada fondo.

- Elaborar un procedimiento de reubicación de fondos.
- Aumentar los presupuestos destinados al incremento de la colección de la BULL buscando recursos de financiación externa
- Diseñar acciones encaminadas a un reparto más equitativo de los recursos económicos destinados a materiales bibliográficos para los centros.
- Analizar las causas de la desigual utilización de los recursos bibliográficos en los diferentes centros para diseñar acciones encaminadas a mejorar las ratios más negativas.
- Implementar mecanismos que permitan conocer la calidad intrínseca y la adecuación de los fondos.
- Mejorar la información a los usuarios de los fondos existentes en la BULL, por ejemplo, creando subcatálogos de bibliografías recomendadas por los profesores, que se puedan consultar en línea.
- Promocionar nuevas políticas de colaboración que permitan minimizar el gasto en material bibliográfico.

Los recursos: ingresos

3.4 Los recursos: ingresos

3.4.1. Ingresos propios: Tarifas

Los únicos servicios sujetos a tarifas son: la reprografía y el Préstamo Interbibliotecario. Las tarifas de la reprografía están fijadas por la CGB y se fija en 0,03 € por copia. Las tarifas que se aplican para el préstamo interbibliotecario son las propuestas por REBIUN, DOCUMAT y otros convenios de colaboración (C17, etc.) y se aprueban por la Comisión General de Bibliotecas, que informa de las mismas a la Comisión de Gobierno.

Está previsto en el Reglamento General de la BULL el establecimiento de un precio público para el uso de los servicios bibliotecarios para los usuarios que no pertenecen a la comunidad universitaria. Los órganos de gobierno de la ULL, han decidido no ponerlo en práctica, ya que que tradicionalmente la biblioteca universitaria ha sido considerada como pública.

Hasta el presente no han existido mecanismos de control sobre los ingresos por tarifas, toda vez que estos se realizan directamente en la cuenta de la universidad. En la actualidad se está tratando de controlar los ingresos que se realizan en concepto de tarifas, a través de una reforma del sistema de gestión de las máquinas fotocopadoras y del préstamo interbibliotecario.

3.4.2 Ingresos y gastos

El presupuesto

La Biblioteca de la Universidad de La Laguna cuenta con un presupuesto propio y tiene capacidad de gasto en los capítulos II, IV y VI.

No existe un porcentaje determinado para el presupuesto pero en los Estatutos se hace hincapié en que los mismos “serán suficientes para acometer las necesidades del servicio”.

El procedimiento que se sigue anualmente pasa por la presentación al Vicerrector responsable de Biblioteca de una propuesta de presupuesto, que incluye el gasto corriente, las inversiones en material bibliográfico y también las propuestas de los distintos programas de actividad planificados para el ejercicio presupuestario.

Una vez ajustadas las necesidades a la disponibilidad presupuestaria y aprobado el presupuesto por los órganos correspondientes: Equipo de Gobierno, Consejo de Gobierno y Consejo Social, está operativo en diferentes momentos del ejercicio, ya que la

Universidad no tiene un calendario fijo para el debate y aprobación del presupuesto. Esto implica que el gasto haya de realizarse en pocos meses y por tanto las modificaciones sobre los presupuestos aprobados sean abundantes. Esta situación implica poca posibilidad de planificar eficazmente los gastos.

La inversión en material bibliográfico está descentralizada por centros y departamentos y sólo una parte de la misma está incluida en el presupuesto de la biblioteca. Además, para el caso de las publicaciones periódicas y bases de datos, la Universidad cuenta con una partida centralizada en el Vicerrectorado de Servicios Generales.

Esta dispersión de centros de gasto complica la gestión unificada de la adquisición bibliográfica y también conduce a una menor eficiencia en la misma.

La Biblioteca está asumiendo la gestión de ayudas concedidas a los programas de tercer ciclo que anualmente, viene convocando el Ministerio de Educación, Cultura y Deportes.

Esta gestión y el ofrecimiento que se ha realizado a los centros para gestionar las adquisiciones permitirán en un futuro un procedimiento de compra más ágil y también más eficiente al evitar duplicaciones no deseadas y obtener reducción en los costes.

Del análisis de los datos económicos incluidos en las TABLAS puede observarse que la Biblioteca no tiene consolidado un presupuesto, ya que en los años 1997 y 2000 se registra un descenso del mismo, aunque los datos últimos apuntan a una cierta estabilidad.

El gasto total en adquisiciones viene incrementándose progresivamente en el período estudiado (con un fuerte aumento en 1999) y la ratio adquisiciones/usuario también ha experimentado un incremento notable durante el quinquenio.

Servicios ofrecidos a la sociedad

Hay una serie de servicios básicos que se ofertan al público en general. Estos servicios básicos son:

- acceso libre a las instalaciones de la Biblioteca
- consulta de todo tipo de materiales bibliográficos
- servicio de información bibliográfica
- acceso a recursos de información electrónica
- reprografía

Los servicios específicos para la comunidad universitaria añaden a los anteriores:

- préstamo a domicilio
- formación de usuarios

La vinculación con entidades externas siempre se articula a través de convenios de colaboración que firma la Universidad con cada una de ellas. Dichos convenios suponen depósitos, donaciones y otros tipos de aportaciones a cambio de servicios, siempre gratuitos a determinados colectivos.

3.4.3 Puntos fuertes, débiles y propuestas de mejora en relación con fondos y presupuesto

3.4.3.1 PUNTOS FUERTES

- Gran sensibilidad de las autoridades académicas a las necesidades presupuestarias
- Existencia de procedimientos establecidos en cuanto a la selección en algunos centros.
- Oferta de realizar la gestión automatizada de las adquisiciones integrada en el programa de gestión de la Biblioteca.
- Existencia de unas normas de gestión de las donaciones

3.4.3.2 PUNTOS DÉBILES

- Falta de un calendario fijo en la aprobación del Presupuesto
- Falta de ajuste entre recursos económicos y necesidades bibliográficas, sobre todo en determinados centros.
- Escaso crecimiento del presupuesto destinado a la compra de fondos bibliográficos, el cual es absorbido en un porcentaje creciente por el mantenimiento de la colección de revistas.
- Falta de una política de adquisición, selección y expurgo definida como Programa de Gestión de la Colección, así como de una política de encuadernación.
- Problemas de coordinación entre Biblioteca y departamentos para la actualización de las bibliografías.
- Desequilibrios entre las distintas áreas temáticas en cuanto a dotación de fondos.

3.4.3.3 PROPUESTAS DE MEJORA

- Establecer un calendario fijo de aprobación del Presupuesto

- Asegurar y mejorar la distribución presupuestaria en función de las necesidades reales de las diferentes unidades de gasto, abordando un análisis en profundidad de las distintas colecciones para conseguir un crecimiento equilibrado de las mismas.
- Aumentar los recursos de información disponibles en formato electrónico.
- Desarrollar el programa de gestión de la colección en los ámbitos concretos de selección, adquisición, evaluación y expurgo.

Resultados

4. Resultados

4.1 Satisfacción de los usuarios

Aunque el conocimiento de la opinión de los usuarios ha constituido siempre una preocupación de la BULL, esta es la primera vez que se lleva a cabo una acción sistemática destinada a tal fin. Por ello, la encuesta realizada a los distintos colectivos de potenciales usuarios de la BULL con motivo del proceso de autoevaluación ofrece por primera vez una imagen basada en datos objetivos sobre la opinión, las necesidades y el grado de satisfacción de la comunidad universitaria con respecto a los servicios bibliotecarios.

Sin embargo, la BULL cuenta desde hace tiempo con una serie de instrumentos y mecanismos que permiten obtener datos sobre cuestiones concretas del servicio:

Desde hace dos años, se viene realizando de forma generalizada (antes se hacía sólo en algunas bibliotecas) una encuesta de uso de las publicaciones periódicas, que permite conocer no sólo el número de consultas sino también el valor que los usuarios dan a dichas publicaciones.

Por otra parte, se lleva a cabo de forma rutinaria la recogida de datos sobre el nivel de uso de cada uno de los servicios, bien de forma manual (accesos a las salas de lectura, consultas de obras en sala, etc.) o automatizada (préstamos domiciliarios, reservas, etc.)

Existe un Servicio de Sugerencias y Reclamaciones, con unos formularios normalizados que están a disposición de los usuarios y un procedimiento establecido.

Existen buzones de Desiderata en todas las bibliotecas

Las distintas comisiones de biblioteca, tanto la General como las de centro, suponen un instrumento de participación de la comunidad universitaria en la actividad de la BULL, y por tanto un medio donde el personal docente e investigador y el alumnado puede plantear su opinión sobre el servicio. Sin embargo, el nivel de funcionamiento de las comisiones de centro es muy dispar, habiendo incluso centros donde no existe tal comisión.

Finalmente, el contacto directo del personal de la BULL con los usuarios supone una fuente, informal pero no por ello menos valiosa, de conocer su opinión.

No obstante, hay que resaltar el hecho de que no existen pautas y criterios claros y suficientes sobre el modo de recogida de datos, lo que dificulta la obtención de una imagen real del servicio desde el punto de vista de los usuarios.

4.1.1. Utilización de la Biblioteca

Se aprecia una notable diferencia entre la frecuencia de uso de la Biblioteca por parte de los alumnos, el 60 % de los cuales la utiliza al menos una vez a la semana, y la de los profesores, que en un 55 % declaran usarla sólo una o dos veces al mes. Un 43% de los usuarios usa la Biblioteca a través de Internet, aunque en su inmensa mayoría alterna este uso con la asistencia a los locales. Existe una significativa diferencia entre el uso de Internet que hace el PDI (64,4%) y el alumnado (21,8%)

4.1.2. Instalaciones y equipo

En términos generales, los usuarios se muestran satisfechos con el horario, la señalización, la comodidad de las instalaciones y el ambiente de trabajo y estudio.

El mayor grado de insatisfacción, especialmente entre el alumnado, se centra en el número de puestos informáticos, los equipos de conexión a Internet y el número de puestos de lectura.

Mientras que los alumnos piensan que la evolución de casi todos los aspectos valorados ha sido igual en estos últimos años, el PDI encuentra un mayor número de ítems que han mejorado.

4.1.3. Recursos de información

Los alumnos se muestran mayoritariamente “indiferentes” con respecto a la mayoría de los aspectos relacionados con la colección, aunque hay una ligera superioridad de aquellos que se muestran satisfechos frente a los que dicen estar insatisfechos. Asimismo, hay un mayor grado de satisfacción en cuanto a la facilidad para localizar un libro y la facilidad de acceso al catálogo. La única excepción se encuentra en el descontento con la adecuación de las revistas a sus necesidades por parte de los alumnos de 3er ciclo. En cuanto a la evolución, los porcentajes más altos se encuentran en la respuesta “igual”.

En cambio, el profesorado muestra una mayor satisfacción en estos aspectos, considerando además que la evolución ha sido “a mejor”. Es de destacar que el 71,7 % se muestra satisfecho con la facilidad de acceso al catálogo. El aspecto que aparece con

un porcentaje de valoración negativa más elevado (31,4) es el referido a la adecuación de los fondos de revistas a las necesidades, lo que resulta paradójico teniendo en cuenta que la selección de estas publicaciones la realiza casi exclusivamente el PDI. También es alta, aunque no mayoritaria, la insatisfacción con la facilidad para localizar un artículo de una revista electrónica.

4.1.4. Préstamo

En general, los usuarios expresan satisfacción con los distintos aspectos del préstamo. Son de destacar cuestiones como la sencillez en la gestión de los préstamos, sobre la que los alumnos manifiestan sentirse satisfechos en un 62,3 %, la agilidad en la atención en el mostrador o la sencillez en la gestión de reservas y renovaciones, tanto a través del mostrador como del OPAC. Sin embargo, los alumnos valoran negativamente tanto los plazos (38,9 %) como el volumen de documentos que pueden ser sacados en préstamo (41,7 %).

Entre el PDI, habría que señalar que en relación con la facilidad para obtener documentos de otras universidades, si bien la satisfacción es mayoritaria (29,2 %), presentan un porcentaje muy similar quienes se declaran “indiferentes” (27,7 %) o insatisfechos (21,5 %)

En cuanto a la evolución, en la mayoría de los casos se considera que ha sido a mejor.

4.1.5. Personal

Este es sin duda el aspecto más positivo en la valoración de los usuarios, ya que el porcentaje de los que se muestran satisfechos o muy satisfechos es muy superior a las otras opciones en todos los casos. Es de destacar que en el PDI el grado de satisfacción supera el 75 %. Resulta significativo que más del 50 % de los alumnos no saben o no contestan a la pregunta sobre la capacidad de gestión y asesoramiento de los responsables de la biblioteca, lo que se debe a que estos usuarios se relacionan mayoritariamente con el personal de los mostradores.

En cuanto a la evolución temporal, mientras que el alumnado considera mayoritariamente que no ha variado, entre el PDI la opinión es que lo ha hecho a mucho mejor.

4.1.6. Valoración global

La valoración global del servicio es positiva entre todos los colectivos, con un 43,1 % de satisfacción entre el alumnado en general, un 51,2 % entre los alumnos de 3er ciclo

y un 66,5 entre el PDI. Asimismo, se considera mayoritariamente que la evolución ha sido positiva.

4.2 Eficacia en la prestación de servicios

4.2.1. Estándares

Ante la inexistencia de estándares específicos de la BULL, realizar una comparación de los datos de la BULL con las normas y directrices de REBIUN. Se podría incluir un comentario sobre la dificultad de definir estándares para la BULL teniendo en cuenta la gran disparidad existente entre los distintos puntos de servicio.

4.2.2. Objetivos

Indicar que, aunque la BULL ha elaborado un Plan Estratégico y se ha fijado una serie de objetivos, esto ha sido tan reciente que aún no hay perspectiva suficiente para valorar su cumplimiento.

4.2.3. Actividad

Valorar los datos de actividad de la tabla 5 de la guía y su evolución temporal

4.3 Eficiencia en la prestación de servicios

4.3.1. Prestación de servicios

De acuerdo con la tabla 6 de la Guía, poner en relación los costes con los servicios. Valorar la evolución temporal y, especialmente (en mi opinión), comparar los distintos servicios.

4.3.2. Distribución del gasto en adquisiciones

De acuerdo con los datos de la tabla 7, valorar las diferencias de gasto en adquisiciones entre los diferentes centros y la evolución temporal de los costes de adquisición

4.3.3. Resumen

Valorar la relación entre el aumento del gasto en adquisiciones y el incremento real de la colección, así como entre éste y el incremento en el número de préstamos.

1 PUNTOS FUERTES

1.1 En relación con la integración de la BULL en el marco institucional

- Existencia de mecanismos estables que garantizan la adquisición de fondos bibliográficos para la docencia.
- Existencia de mecanismos estables para informar a los profesores de nuevos materiales bibliográficos en su campo disciplinar
- Incorporación de nuevos medios de información bibliográfica, como el Boletín de Novedades y el Catálogo de Nuevas Adquisiciones
- La calidad de la información suministrada por el personal ante las demandas de los usuarios.

1.2 En relación con la estructura administrativa

- Clara asignación de la mayoría del personal a las unidades.
- Buen grado de conocimiento del organigrama por parte del personal.

1.3 En relación con los procesos

- Existen comisiones técnicas que se encargan de normalizar los procesos, suponen una descentralización de las funciones y aportan un mayor grado de participación del personal en la actividad de la biblioteca.
- Existe coordinación entre las comisiones de trabajo.
- Existen mecanismos de reclamación y de sugerencias de los usuarios.
- Existe un plan de catalogación retrospectiva

1.4 En relación con los canales de comunicación

- Existe facilidad y buena disposición por parte del personal para realizar reuniones de trabajo.
- El correo electrónico está implantado en toda la Universidad en general y en la BULL en particular, y el personal está habituado a usarlo para las comunicaciones tanto internas como externas.
- Existe una Intranet que permite compartir recursos y ficheros.
- La web de la BULL permite al personal realizar diversas tareas de forma remota.

1.5 En relación con los servicios a distancia

- Existencia de una web de la BULL con abundante información sobre la institución y sus servicios.
- Disponibilidad a través de Internet del acceso al catálogo automatizado.
- Alto grado de satisfacción entre los usuarios.

1.6 En relación con el personal

- Predisposición del personal para asumir tareas necesarias a pesar de no estar específicamente recogidas en el perfil de sus plazas.
- Elevado nivel de formación académica de la plantilla y su fuerte vinculación al servicio.
- La participación en grupos de trabajo
- La información que se recibe para el desarrollo del trabajo
- Conocimiento del perfil del puesto de trabajo
- La valoración del nivel de responsabilidad en su puesto de trabajo
- La valoración de su nivel de autonomía en el trabajo
- Buen ambiente de trabajo
- Receptividad al proceso de evaluación
- La buena disposición del personal de la biblioteca para mejorar el servicio que presta.

1.7 En relación con las instalaciones

- Dotación de mayor número de puestos de lectura con la inauguración de nuevos edificios.
- Algunos puntos del servicio cuentan con buenas instalaciones.

1.8. En relación con los fondos documentales

1.8.1 Selección y adquisición

- La implementación de todos los módulos del programa ABSYS que ha liberado de una parte del trabajo rutinario al personal de la biblioteca.
- El interés de la comunidad universitaria en la Biblioteca, que tiene su reflejo en las inversiones bibliográficas que se han destinado a este servicio.

- La disponibilidad de un módulo de adquisiciones que facilita la realización de esta tarea coordinadamente desde los diferentes puntos de servicio de la Biblioteca de la Universidad de La Laguna.
- La buena disposición de los profesores para que el Servicio de Biblioteca gestione las adquisiciones de los materiales bibliográficos.

1.8.2 Fondos

- Existen partidas presupuestarias para la compra de bibliografía básica para los alumnos de 1º y 2º ciclo.
- El fondo de Canarias cuenta con presupuesto específico para su desarrollo, aunque sea insuficiente.
- El fondo de Referencia tiene una dotación específica, aunque es insuficiente.
- La media de gasto en publicación periódicas por investigador está por encima de la media REBIUN.
- La Comisión de Biblioteca de la ULL ha elaborado recientemente la normativa sobre expurgo.
- Se han suscrito consorcios para minimizar el gasto en recursos electrónicos.
- La opinión favorable que los usuarios tienen con respecto a los fondos de la BULL.
- Los préstamos por usuario están por encima de la media de REBIUN.

Puntos fuertes, débiles y propuestas de mejora

2 PUNTOS DÉBILES

2.1 En relación con la integración de la BULL en el marco institucional

- No están funcionando las Comisiones de Bibliotecas en todos los Centros de la Universidad y, en algunos casos, tampoco hay comisiones específicas.
- No existen mecanismos estables de participación del profesorado en las políticas de la biblioteca para la difusión del uso de la bibliografía
- No existe una distribución adecuada de los recursos destinados a la adquisición de fondos bibliográficos para la docencia.
- Falta de procedimientos estables de comunicación entre investigadores y la BULL
- No funciona adecuadamente el servicio de préstamo interbibliotecario y de obtención de documentos.
- No se actualizan los recursos informativos con la celeridad necesaria

2.2 En relación con la estructura administrativa

- Escasa coherencia de la estructura en secciones en función de áreas de conocimiento.
- Hay servicios, como el informático o la reprografía, que no están asignados a una sección.
- Escasa adaptación a los cambios. El porcentaje del personal que opina que el grado de flexibilidad y apertura a cambios organizativos de la estructura es poco/algo (27%) o nada (19,8%) es muy superior al de quienes consideran que es bastante (12,6%) o mucho (1,8%).
- Inexistencia de mecanismos formales de coordinación técnica.
- Ausencia de dirección en los puntos de servicio.
- La asunción de responsabilidades por parte de los responsables de fondos y servicios depende del criterio de cada uno y de sus correspondientes jefes de sección.
- Desequilibrio en la prestación de los servicios entre los turnos de la mañana y la tarde, así como entre los distintos puntos de servicio.

- Existen fondos a cuyo frente no hay un bibliotecario.
- Existen en la Universidad fondos y servicios bibliográficos que no dependen de la BULL.
- Algunos servicios no se atienden de forma organizada, con responsabilidades y reparto de tareas.
- Inexistencia de un servicio de transporte y distribución de materiales y equipos.
- La Biblioteca General y de Humanidades no cuenta con una conserjería.
- La Dirección no cuenta con una unidad administrativa propia.
- Inexistencia de una unidad de suplencia y apoyo en la BULL.

2.3 En relación con los procesos

- No existe una planificación centralizada de las adquisiciones.
- No existe una política centralizada de relación con los proveedores.
- No hay un mantenimiento planificado de la creciente colección electrónica.
- El número de puntos de información bibliográfica especializada es muy reducido.
- No existe servicio de préstamo intercampus.
- No existe un manual de procedimientos para todos los procesos que se desarrolla en la Biblioteca Universitaria.
- No se cuenta con los medios necesarios para llevar a cabo el plan de catalogación retrospectiva.

2.4 En relación con los canales de comunicación

- Resulta difícil enviar mensajes a grupos amplios de destinatarios, no sólo por limitaciones técnicas sino porque la mayoría del personal no tiene introducidas en su ordenador las direcciones electrónicas del resto.
- Existen algunos puntos de servicio que, por razones técnicas, aún no están conectados a la Intranet.
- Parte del personal aún tiene dificultades, por falta de formación, para aprovechar todas las posibilidades de comunicación electrónica disponibles.
- Menos de la mitad del personal (48,6%) se siente satisfecho o muy satisfecho con la información que recibe para el desarrollo de su puesto de trabajo.

2.5 En relación con los servicios a distancia

- El acceso a la web de la BULL desde la página principal de la Universidad es confuso, ya que sólo es posible pinchando en el logo, que para muchos usuarios aún es desconocido.
- La estructura de la información en la web no está de acuerdo con los principios básicos de usabilidad.
- La información no está estructurada en función de las necesidades del usuario.
- No hay una actualización permanente de la web y de sus recursos.
- No existe un procedimiento de comunicación del usuario con la biblioteca a través de la web.
- Aún existe un importante porcentaje del fondo sin introducir en el catálogo automatizado.
- No hay disponible un subcatálogo de "Últimas Adquisiciones".
- No existe un servicio de Difusión Selectiva de la Información.
- Carencia de unas ayudas interactivas que informen al usuario sobre cómo conectarse y cómo consultar las bases de datos.
- Existen incoherencias y falta de uniformidad en la estructura de la información sobre las bases de datos.
- Frecuentes fallos en la conexión a las bases de datos.
- No existe en la web de la BULL un directorio actualizado y comentado de recursos en Internet.

2.6 En relación con el personal

- Inexistencia de un Plan estratégico de la Plantilla de la BULL.
- Inexistencia de perfil profesional para cada plaza.
- Falta de criterios profesionales y basados en la carga de trabajo para determinar la asignación de RRHH a los distintos puntos y servicios de la BULL.
- Insuficiente dotación de personal en el turno de tarde, tanto en el número de plazas como en el nivel de especialización y/o responsabilidad de las mismas.
- Escasa valoración, por parte del personal, de la utilidad de la participación en los grupos de trabajo, con la salvedad de que muchas de las personas que respondieron a esta valoración no participan en grupos de trabajo. La pregunta debió ser excluyente.

- Escasa valoración, por parte del personal, de la utilidad de la participación en las reuniones informativas.
- La alta insatisfacción sobre las posibilidades de promoción laboral.
- La carencia de datos globales sobre la formación.

2.7 En relación con las instalaciones

- Deficiente distribución, equipamiento y organización del depósito general de la BULL.
- Atomización de los servicios que se prestan a través de 15 bibliotecas.
- Ubicación de las bibliotecas más antiguas en espacios no adecuados a la normativa de edificios bibliotecarios, con dotación de mobiliario que no siempre es el más idóneo para la prestación de los servicios.
- Limitado espacio de crecimiento de las bibliotecas de nueva creación, motivado quizás por una deficiente planificación.
- Inexistencia de un plan de mantenimiento continuo de los edificios.
- Inexistencia de un plan de emergencia y evacuación de la ULL.

2.8 En relación con los fondos documentales

2.8.1 Selección y adquisición

- Inexistencia de un Plan de Gestión de la Colección.
- Inexistencia de comisiones de bibliotecas en algunos centros.
- Inexistencia de procedimientos normalizados para la selección de los materiales bibliográficos.
- La selección de la colección hemerográfica no está reglamentada.
- No todas las publicaciones periódicas se adquieren centralizadamente.
- La descoordinación de las adquisiciones impide la consecución de ventajas ante los proveedores e impide el control de los duplicados no deseados.
- No hay bibliotecarios especializados en adquisiciones, lo que repercute negativamente a la hora de negociar condiciones de suministro y precios.
- Los frecuentes retrasos en la aprobación del Presupuesto de la ULL impide hacer una planificación eficaz de las compras.
- El presupuesto destinado a la compra de material bibliográfico es insuficiente y esta situación se agrava de año en año debido al crecimiento de los costes, en especial el de las publicaciones periódicas.

- Las partidas presupuestarias para el gasto bibliográfico están dispersas por varios centros de gastos.
- No hay presupuesto específico suficiente destinado a la compra de material bibliográfico para dotar de un fondo básico a las nuevas titulaciones, ni en el momento de su implantación, ni para su mantenimiento.
- Los procedimientos establecidos para la gestión contable alargan mucho los tiempos de pago a proveedores.
- El ingreso de las Tesis y otros trabajos de investigación propios de esta universidad al Fondo de Investigación no se produce de forma regular en el tiempo.
- La gestión del canje de publicaciones es ineficiente.

2.8.2 Fondos

- Inexistencia de un Plan de Gestión de la Colección.
- Una parte de la colección no está a disposición de los usuarios.
- Actualmente queda aproximadamente el 33,9% de la colección por informatizar.
- No existe un plan de evaluación de las colecciones, aunque la colección hemerográfica sí se está evaluando.
- En algunos fondos no se realizan inventarios regularmente.
- La conservación de los fondos no se atiende adecuadamente.
- En casi todas las colecciones existen obras que, por distintas razones, no tienen relación directa ni indirecta con los estudios e investigaciones de los centros donde están ubicadas.
- Existen desigualdades, de difícil justificación, entre los diferentes centros en: el gasto en publicaciones periódicas, el uso de la colección, el nº de monografías por usuario, revistas vivas por investigador, etc.
- Los criterios para la recogida de datos no están normalizados, lo que produce un desequilibrio en los informes elaborados a partir de los mismos.
- La falta de espacio impide la concentración en las bibliotecas de todos los fondos bibliográficos y esto condiciona la utilización de la colección.

3. PROPUESTAS DE MEJORA

3.1 En relación con la estructura administrativa

- Llevar a cabo un estudio de la estructura en su conjunto y de todos los puestos de trabajo uno por uno, con el fin de evaluar la carga de trabajo de cada puesto y detectar qué funciones contempladas hasta ahora carecen de contenido y cuáles nuevas no están asignadas. De dicho estudio debería surgir una propuesta de reorganización de la BULL que diera respuesta a los problemas señalados en el apartado anterior.

3.2 En relación con los procesos

- Elaboración de un Manual de Procedimientos donde queden detallados todos y cada uno de los procesos que se llevan a cabo en la Biblioteca, con las distintas tareas que los conforman y la designación de a qué puesto de trabajo le corresponde la responsabilidad de cada tarea.

3.3 En relación con los canales de comunicación

- Crear listas de distribución o bien un fichero de direcciones que cada uno pudiera importar fácilmente a su libreta.
- Conectar a la Intranet aquellos puntos de servicio que aún no lo están.
- Dar formación al personal que aún tiene problemas con los canales de comunicación electrónica.
- Edición de un boletín de noticias dirigido al personal de la BULL.

3.4 En relación con los servicios a distancia

- Mejorar el acceso a la web de la BULL desde la página principal de la Universidad.
- Mejorar la estructura de la web procurando atender a los criterios de facilidad de uso y de atender a las necesidades del usuario que acude a ella.
- Potenciar los servicios que la web de una biblioteca universitaria debe ofrecer, como son: préstamo interbibliotecario, revistas electrónicas, bases de datos, OPAC y formación de usuarios.
- Poner en marcha los medios para la actualización permanente de la web.
- Desarrollar herramientas que ayuden al usuario en la consulta de los recursos que se ofrecen en la web (guía de bases de datos, del OPAC, etc).

- Ofrecer servicios de atención al usuario a través de la web por medio de formularios de consultas, sugerencias, reclamaciones, desiderata, etc.
- Puesta en marcha de un servicio de Difusión Selectiva de la Información.
- Mejorar la estructura de la información sobre las bases de datos.
- Incluir en la web de la BULL un directorio actualizado y comentado de recursos en Internet.

3.5 En relación con el personal

- Elaborar un Plan estratégico para la plantilla de la BULL que incorpore una definición del perfil específico de cada plaza.
- Establecer un mecanismo para conocer la participación en la formación.
- Elaborar un sistema de determinación de cargas de trabajo que permita una dotación más ajustada de RRHH.
- Aumentar la participación del personal en grupos de trabajo y establecer sistemas de evaluación de los resultados y sus consecuencias en los procedimientos y métodos de trabajo.
- Mejorar los cauces de participación e información.
- Potenciar el grado de satisfacción del personal desarrollando los niveles de responsabilidad.
- Coordinación de áreas de trabajo.

3.6 En relación con las instalaciones

3.6.1 A corto plazo

- Llevar a cabo las mejoras que se pidieron para el REM 2002 y que no han sido aceptadas.
- Actuar de forma urgente en las instalaciones eléctricas de los edificios para ahorrar energía (Biblioteca General y de Humanidades).
- Acondicionar aquellas bibliotecas que, no teniendo instalaciones deficientes, necesitan ser mejoradas para ofrecer servicios de mayor calidad (Farmacia, Ciencias de la Salud, Náutica, y Agrícolas).
- Trasladar a nuevas dependencias, que cumplan la normativa básica para este tipo de instalaciones, a aquellas bibliotecas que no reúnen las condiciones mínimas de instalación (Arquitectura, Biología y Bellas Artes).

- No crear nuevas bibliotecas en los centros, sino ir concentrando los servicios de bibliotecas en unidades mayores.
- Contar con un Plan de emergencia para todas las bibliotecas.
- Contar con un plan de mantenimiento continuo, con procedimientos adecuados para recabar información.

3.6.2 A medio plazo

- Crear un depósito centralizado para todos los fondos de la BULL.

3.6.3 A largo plazo

- Realizar una planificación arquitectónica para la creación de nuevos edificios.
- Elaborar un programa bibliotecario para los edificios bibliotecarios de nueva planta.

3.7 En relación con los fondos documentales

3.7.1 Selección y adquisición

- Creación de un servicio de adquisiciones
- Establecer un procedimiento para agilizar la incorporación de las tesis propias de la ULL al fondo bibliográfico.
- Gestión del canje por parte del Servicio de Biblioteca, con la correspondiente dotación de personal y medios.
- Fomentar la formación de las Comisiones de Biblioteca de Centro.
- Mejorar la evaluación de la colección de publicaciones periódicas.

3.7.2 Fondos

- Elaboración de un Plan de gestión de la colección.
- Evaluación continua de las colecciones.
- Llevar a cabo la catalogación retrospectiva.
- Elaborar un procedimiento de reubicación de fondos.
- Aumentar los presupuestos destinados al incremento de la colección de la BULL, buscando recursos de financiación externa.
- Diseñar acciones encaminadas a un reparto más equitativo de los recursos económicos destinados a materiales bibliográficos para los centros.

- Analizar las causas de la desigual utilización de los recursos bibliográficos en los diferentes centros para diseñar acciones encaminadas a mejorar las ratios más negativas.
- Implementar mecanismos que permitan conocer la calidad intrínseca y la adecuación de los fondos.
- Mejorar la información a los usuarios de los fondos existentes en la BULL, por ejemplo, creando subcatálogos de bibliografías recomendadas por los profesores, que se puedan consultar en línea.
- Promocionar nuevas políticas de colaboración que permitan minimizar el gasto en material bibliográfico.